



3.4 Bedrijfsvoering



Algemeen (bedrijfsvoering)

Omschrijving (toelichting)

De paragraaf bedrijfsvoering geeft inzicht in de stand van zaken en de beleidsvoornemens rond de gemeentelijke bedrijfsvoering. Met bedrijfsvoering worden de bedrijfsprocessen bedoeld die nodig zijn om de beleidsdoelstellingen uit de programma's te realiseren. De bedrijfsvoering is daarbij randvoorwaardelijk.

Maatschappelijke ontwikkelingen en (ingrijpende) veranderingen in wet- en regelgeving zijn van grote invloed op ons werk; op wat we doen, hoe we dit doen en met wie we dit doen. Complexe vraagstukken en samenwerkingsvormen (zowel lokaal als regionaal) vergen andere sturing en flexibele inzet van mensen en middelen. Daarnaast vragen onze eigen ambities en het streven naar optimale dienstverlening aan de stad om een duidelijke focus op onze doelen en taakuitvoering. Wij zetten in op samenwerking, vernieuwing en transparantie. Samen met de samenleving werken wij aan een leefbare stad.

We zijn continu bezig onze werkwijzen te verbeteren en efficiënter in te richten. Dit kunnen kleine aanpassingen zijn in processen, maar ook complete herinrichtingen van processen met behulp van bijvoorbeeld de LEAN-methodiek. We streven ernaar om onze organisatie voortdurend zo optimaal mogelijk te laten functioneren.

Het jaar 2024 staat op het gebied van bedrijfsvoering, zoals de afgelopen jaren ook reeds is ingezet, in het teken van het verbeteren van de (digitale) dienstverlening, het doorvoeren en digitaliseren van de nieuwe P&C-cyclus en het oppakken van belangrijke (wettelijke) ontwikkelingen. Digitale dienstverlening wordt aan de ene kant verbeterd richting onze inwoners, maar dit betekent ook dat onze medewerkers voortdurend mee moeten gaan in deze ontwikkelingen. Daarnaast besteden we aandacht aan het openbaar maken van onze informatie conform de Wet open overheid.

In 2024 richten we ons op de volgende hoofdthema's:

- verbeteren en doorontwikkelen van onze dienstverlening;
- (wettelijke) ontwikkelingen en rechtmatigheid;
- Openbaarheid van informatie.

Dienstverlening

Omschrijving (toelichting)

De afgelopen jaren zijn we druk bezig geweest met de uitbreiding en verbetering van onze digitale dienstverlening. Voor 2024 blijven we kijken naar ontwikkelingen waarmee we onze digitale dienstverlening nog verder kunnen verbeteren. Daarnaast blijven we bereikbaar voor de dienstverlening op locatie. De inwoner kan zo zelf de afweging maken of ze kiest voor digitale dienstverlening of een afspraak op het stadhuis.

Omschrijving (toelichting)

Mens & Gedrag

Op dit moment zijn 3 factoren van invloed op ons HR beleid, namelijk:

- de veranderende maatschappij en eisen die worden gesteld aan gemeenten en ambtenaren;
- de toenemende complexiteit en hoeveelheid opgaven;
- de veranderende arbeidsmarkt (krapte, vergrijzing, visie op arbeid door de jongere generatie en digitalisering).

Deze factoren maken dat we in 2024 het HR beleid vooral richten op het vinden, behouden en ontwikkelen van medewerkers. Dit zijn dan ook de belangrijkste strategische HR doelen voor 2024 en verder. Voor het realiseren van deze HR doelen zetten we diverse HR instrumenten in. De belangrijkste instrumenten waar we in 2024 aan werken zijn:

- het ontwikkelen van eigentijdse wervingsstrategieën om nieuwe medewerkers aan te trekken;
- de implementatie van een nog beter onboarding-proces voor nieuwe medewerkers;
- diverse projecten om een aantrekkelijke werkgever te blijven;
- activiteiten om de ontwikkeling van medewerkers en het vakmanschap van de ambtenaren te versterken.

Het jaar 2024 staat daarnaast voor een groot deel in het teken van de implementatie van het functiewaarderingssysteem HR21 (van de VNG). Een flexibel en transparant beloningssysteem is belangrijk om in deze krappe arbeidsmarkt een aantrekkelijke werkgever te blijven en om als organisatie wendbaar te blijven.

Meer informatie over het programma Dienstverlening staat in het programma Dienstverlening en Veiligheid.

Belangrijke (wettelijke) ontwikkelingen en rechtmatigheid **Omschrijving (toelichting)**

Omschrijving (toelichting)

Inspelen op digitale ontwikkelingen

Inwoners en ondernemers zien veel nieuwe ontwikkelingen op het gebied van informatie(technologie) en verwachten van ons dat wij hierop inspelen. Wij volgen de ontwikkelingen en passen ze toe als dit in het belang is van de ambitie van onze gemeente. De strategie die wij hierin hanteren is die van "slimme volger". Als basis hiervoor is flexibele automatisering nodig. Hiervoor zetten we samen met andere gemeenten in de regio (IT Platform Twente), onze ICT partner gemeente Hengelo, in de coöperatieve vereniging Dimpact en landelijk (VNG realisatie) stappen. Op het gebied van technologie worden de ontwikkelingen rondom blockchain, datamining, algoritmen en internet of things gevolgd en passen we dit toe in onze gemeente indien dit van belang is. In 2024 verwachten we over te gaan naar een nieuw meldingensysteem Signalen dat voldoet aan Common Ground architectuur en gebruik maakt van kunstmatige intelligentie. Ook treffen we voorbereidingen voor het vervangen van het gemeentelijk zaakstelsel. We zetten daarnaast stappen om meer datagedreven sturing toe te passen, door met behulp van technologie onze data beter te combineren en analyseren, met inachtneming van de privacyregels.

Omschrijving (toelichting)

Adoptie en implementatie Microsoft 365

In 2024 stappen we over naar Microsoft 365. Hiermee werken we volledig in de cloud. Dit betekent dat je overal, op elk apparaat veilig 'samen' kunt werken met de Office applicaties, opgeslagen informatie en documenten. Dit sluit goed aan bij de groeiende behoefte aan nieuwe manieren van (samen)werken, zowel intern als extern. De overstap is meer dan een technische exercitie. Voor medewerkers betekent dit een andere manier van werken. Het adoptietraject dat bijkomend wordt opgezet ondersteunt de medewerkers in het leren werken met Microsoft 365, door het aanbieden van de juiste documentatie, training en ondersteuning. Het gehele traject is op te splitsen in 4 projecten:

- Implementatie Office online; vervanging van de huidige office-pakketten
- Implementatie Telefonie; vervanging van de huidige telefooncentrale
- Implementatie Samenwerkingomgeving; inrichtingen van de nieuwe samenwerkingomgeving
- Implementatie Intranet; vervanging van het huidige intranet

Omschrijving (toelichting)

Nieuwe informatiewetten

Verschillende informatiewetten die van invloed zijn op gemeenten treden binnenkort in werking of zijn reeds van kracht, zoals de Wet Digitale Overheid, de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer en het Besluit digitale Toegankelijkheid. Gemeenten moeten zich voorbereiden op de verplichtingen die voortvloeien uit deze wetgeving. In 2024 vindt er een inventarisatie plaats om de impact te beoordelen en specifieke acties te identificeren. Dit omvat onder andere het verbeteren van digitale dienstverlening, elektronisch bestuurlijk verkeer en digitale toegankelijkheid van apps en websites. Samenwerking gemeenten en ICT leveranciers is belangrijk om onze informatiesystemen aan te passen. Uiteindelijk kan de gemeente Oldenzaal voldoen aan de nieuwe vereisten en zorgen voor een efficiënte en toegankelijke digitale dienstverlening.

Omschrijving (toelichting)

Archivering

De toename van digitalisering vraagt om adequaat gegevensbeheer en informatiemanagement. In 2025 onderzoeken we onze inrichting van taken, rollen en verantwoordelijkheden in informatiebeheer. We organiseren zo onder andere de terugvindbaarheid en toegankelijkheid van onze informatie.

Daarnaast faciliteren we zo het locatie- en tijdonafhankelijk werken.

In 2025 implementeren we ook een kwaliteitssysteem voor informatiebeheer. Het hebben van een dergelijk systeem is noodzakelijk om te kunnen beoordelen of het informatiebeheer voldoet aan de wensen en eisen die eraan gesteld worden. Vanuit de Archiefregeling (artikel 16) is een kwaliteitssysteem een wettelijke verplichting; het ontwikkelen en implementeren van een kwaliteitssysteem is dan ook aanbevolen in het rapport van de archiefinspectie en de jaarlijkse KPI rapportages.

In 2025 bereiden we ons ook voor op het invoeren van de nieuwe Archiefwet. De gemoderniseerde Archiefwet is volledig gericht op het digitale informatietijdperk en vervangt de verouderde Archiefwet uit 1995. Grootste uitdaging die het implementeren van de Nieuwe Archiefwet gaat brengen is het organiseren van onze informatiehuishouding en het streven naar integraal informatiebeheer. De Nieuwe Archiefwet hangt samen met verplichtingen uit onder andere de Wet open overheid (WOO), de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Wet hergebruik van overheidsinformatie (WHO), de Wet digitale overheid (WDO), de Wet elektronische publicaties (WEP) en de Auteurswet.

Omschrijving (toelichting)

Informatieveiligheid

Voortdurend spannen we ons in om de ratrace met hackers voor te blijven. Wetten en normen worden hiervoor aangescherpt en wij bereiden mens en techniek hierop voor. We voldoen als gemeente voor

een groot gedeelte aan de Baseline Informatieveiligheid Overheid (BIO). In 2024 worden in dat kader wederom een aantal maatregelen (verder) geïmplementeerd. Dit zijn ICT-technische maatregelen, maar ook control- en bewustzijnsacties. Zo organiseren we diverse initiatieven om bewustwording en kennis over informatieveiligheid te bevorderen. We zien een toenemend aantal hack-aanvallen op gemeenten. De digitale criminaliteit neemt toe en we zijn ons bewust van het belang van informatieveiligheid en informatieveiligheidsbewustzijn. We toetsen voortdurend kritisch hoe en waar we onze informatieveiligheid verder kunnen verbeteren.

Digitale ontwikkelingen zoals Artificial Intelligence (AI), Large Language Models (LLM, bijv. ChatGPT), algoritmen maar ook sensoren volgen we op de voet evenals de (Europese) wetgeving die hierover volgt. We geven adviezen over een veilig gebruik ervan en waarschuwen voor de risico's.

In 2024 leggen we wederom middels éénduidige normatiek single information audit (ENSIA) verantwoording af over onze status van informatieveiligheid aan de wettelijke toezichthouders, maar ook aan de gemeenteraad. Een externe auditor checkt daartoe de zelfevaluatie-vragenlijst en onze collegeverklaring en stelt een Assurance Verklaring op.

Omschrijving (toelichting)

Bedrijfscontinuïteit

In 2023 is het bedrijfscontinuïteitsplan vastgesteld. Doel van het continuïteitsplan is om de effecten van een crisis zoveel mogelijk te reduceren, verdere schade en escalatie te voorkomen, de dienstverlening te continueren en het herstel te bespoedigen van de meest bedrijfskritische processen.

Binnen het bedrijfscontinuïteitsplan richten we ons op 3 pijlers:

- Uitval van het gebouw
- Uitval van middelen (ICT, stroom, telefonie)
- Uitval van medewerkers

Het continuïteitsplan wordt 1 keer per jaar getest op actualiteit en bruikbaarheid. Deze oefening is een mix van gepland en onverwacht, papier en digitaal en een mix van calamiteitenscenario's. De oefening wordt door de concernstaf geïnitieerd.

Omschrijving (toelichting)

Financiën

Met ingang van 1 januari 2024 werken we met een nieuwe financiële applicatie. Tegelijkertijd met het vervangen van het financiële systeem is in 2023 een P&C-tool aangeschaft waarmee onze P&C-cyclus volledig digitaal en de P&C-producten (programmabegroting, jaarrekening en BURAP) meer integraal worden samengesteld. In 2024 zullen we daar waar nodig de puntjes op de i zetten.

Omschrijving (toelichting)

Inkoop: rechtmatigheid en professionalisering

De afgelopen jaren is vooruitgang geboekt in het verbeteren van de rechtmatigheid op het gebied van inkoop en aanbesteding. We blijven werken aan het streefpercentage rechtmatig inkopen, namelijk 97%. Dit is de norm voor een goedgekeurde accountantsverklaring. Om nog beter in control te zijn wordt gestart met een verplichtingenadministratie. Hierbij worden de grotere opdrachten gekoppeld aan een contract of opdracht inclusief bijbehorende uitgaven.

De ingezette professionaliseringslag wordt in 2024 voortgezet, zowel op gebied van inkoop en rechtmatigheid als op contractmanagement en contractbeheer. Zo wordt o.a. meer gestuurd op naleving van contractafspraken en op beloften die zijn gedaan tijdens aanbestedingen. En wordt geïnterpreteerd welke subsidies geclassificeerd moeten worden als inkoop.

Omschrijving (toelichting)

Audit

In het najaar van 2023 volgen interne audits over de genomen collegebesluiten van 2022. Deze audits kunnen leiden tot aanpassingen of verbetertrajecten, die vervolgens in 2024 in werking worden gezet. Verbeteringen kunnen o.a. zijn het verrijken van kennis of het actualiseren van beleid.

Omschrijving (toelichting)

Evaluatie mandaat

Het huidige mandaatbesluit is medio 2023 ingetrokken en vervangen door een zogeheten negatief mandaatstelsel. Dit systeem wordt als goed werkend voorbeeld genoemd in de VNG-handreiking 'attributie, mandaat en delegatie'. Het uitgangspunt hierbij is dat alle bevoegdheden die het werkkterrein van een bepaalde ambtenaar aangaan, aan deze functionaris worden gemandateerd behoudens enkele bevoegdheden die het college of burgemeester aan zichzelf houdt. Deze laatste bevoegdheden worden dan apart genoemd in een bijlage bijbehorend het mandaatbesluit. Alle bevoegdheden die niet in een van de bijlagen staan, zijn dan gemandateerd aan de medewerker. Dat geldt zowel voor publiekrechtelijke bevoegdheden als voor privaatrechtelijke bevoegdheden en voor feitelijke handelingen. Eind 2023 wordt het mandaatbesluit geëvalueerd. Eventuele actiepunten worden in 2024 opgepakt.

Omschrijving (toelichting)

Overgang Overijsselse Ombudsman naar Nationale Ombudsman

Op 12 juli 2023 nam het bestuur van Stichting de Overijsselse Ombudsman een voorgenomen besluit aangaande de toekomst van Stichting de Overijsselse Ombudsman. Concreet betekent dit dat de regionale externe klachtrechtvoorziening van Stichting de Overijsselse Ombudsman beëindigd wordt per 1 januari 2024, met dien verstande dat het bestuur zich inzet voor een goede, warme en vloeiende overdracht naar de Nationale Ombudsman. Voor de gemeente Oldenzaal vereist dit een wijziging van het huidige klachtenbeleid. In het geval een inwoner het niet eens is met de klachtenafhandeling van de gemeente, kan de inwoner na 1 januari 2024 terecht bij de Nationale Ombudsman.