



gemeente
Zoetermeer

Bedrijfsvoering



Inleiding

2023 was een veelbewogen jaar. Natuurgeweld zorgt over de hele wereld voor aardbevingen, bosbranden, stormen en overstromingen. Door regionale conflicten komt opnieuw een stroom vluchtelingen op gang. In Nederland zet de vergrijzing door en krijgen studenten weer een basisbeurs. Vlak voor de zomer valt het kabinet en het meest genoemde woord in de campagnes voor de verkiezingen is 'bestaanszekerheid'. Voor Zoetermeer begint het jaar met het veiligstellen van de Mandelabrug. Veel regen en slechte krantenkoppen is een goede samenvatting van 2023.

Deze gebeurtenissen zijn allemaal van invloed (geweest) op de organisatie van de gemeente. Soms heeft het grote gevolgen gehad, soms kleine. Hoewel de onderlinge samenwerking af en toe op de proef is gesteld, is het gelukt grote en kleine successen te bereiken door 'gewoon ons werk te doen'. Door met hart voor de stad samen te bouwen aan het Zoetermeer van vandaag en morgen. Dat lukt doordat de bevoegenheid van de medewerkers centraal staat. Uit wetenschappelijk onderzoek is gebleken dat bevoegen medewerkers goed gemotiveerd en productiever zijn, minder verzuimen en langer bij hun werkgever blijven.

De manier waarop de organisatie omgaat met de medewerkers is daarom het belangrijkste thema binnen de paragraaf Bedrijfsvoering. Bedrijfsvoering gaat over de manier waarop de organisatie mensen en middelen inzet om 'gewoon het werk te doen'; om de taken goed en snel uit te voeren. Deze paragraaf beschrijft de ontwikkelingen en resultaten van bedrijfsvoering in vier thema's. Als eerste dus de mens in de organisatie en daarna de organisatie zelf, management en bestuur en als laatste processen en systemen.

Verder staan in deze paragraaf onderwerpen die met bedrijfsvoering te maken hebben en waarvan is afgesproken om de raad en de toezichthouder via de P&C-cyclus op de hoogte te houden. Hierbij gaat het om doorlichtingsonderzoeken (231a Gemeentewet), fraude en continuïteit, uitvoering van de Wet open overheid (Woo), rechtmatigheid en medebewindstaken.

Organisatieontwikkelingen

Aandacht voor de mens in de organisatie

Onze organisatie bestaat uit allemaal verschillende medewerkers die hun eigen wensen en behoeften hebben. Door de wensen serieus te nemen en aan de slag te gaan met de behoeften kunnen medewerkers beter functioneren en bevoegen raken of blijven. Dat dit een positief effect heeft op het verzuim is te zien aan een dalend ziekteverzuimpercentage (zie Indicatoren Bedrijfsvoering). Handvatten om de bevoegenheid te verhogen komen uit peilingen onder het personeel naar hun behoeften. Ook de gegevens van de bedrijfsartsen en de Risico-inventarisatie en -Evaluaties (RI&E's) geven hier input voor.

Er is een gemeentebreed jaarprogramma Duurzame Inzetbaarheid met activiteiten en webinars. Hierdoor krijgen medewerkers informatie en een stimulans om aan de slag te gaan met hun geestelijke en lichamelijke gezondheid. Het aanbod vanuit Duurzame Inzetbaarheid is heel divers.

Een paar jaar geleden zijn de Quick Scans ontwikkeld, waarbij de verzuimgegevens worden gecombineerd met achtergrondgegevens van de afdelingen. Deze Scans worden bij steeds meer afdelingen uitgevoerd en besproken met het management. Zo worden oorzaken en verklaringen voor verzuim gezocht en gevonden zodat het mogelijk is om gerichte acties in te zetten.

Het thema bevoegenheid is binnen het management team besproken. Daarna zijn veel teams met hun eigen bevoegenheid aan de slag gegaan. Het doel van de bijeenkomsten is om meer inzicht te geven in hoe je je eigen bevoegenheid kunt verhogen en hoe anderen je daarbij kunnen ondersteunen.

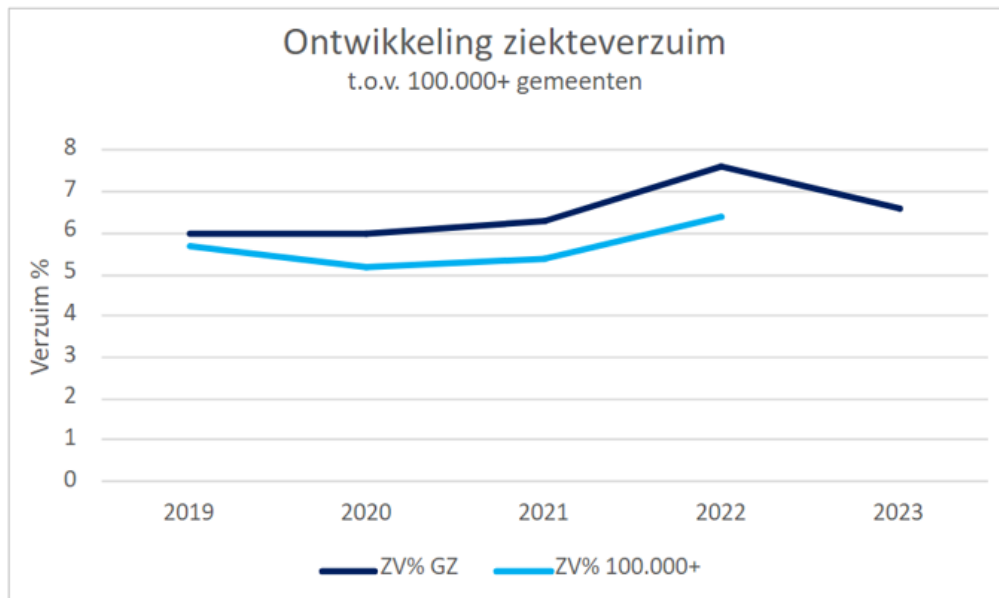
In 2023 is de training Grip op Stress 15 keer aangeboden. Deze training ondersteunt medewerkers om zelf regie te krijgen over de manier waarop zij reageren op stress. Hiervoor is gekozen omdat het lang verzuim voor een groot deel uit psychosociale klachten bestond en werkdruk een belangrijk thema hierin was.

De aanbesteding en het implementeren van de nieuwe Arbodienst (Rienks Arbodienst) leidde tot nieuwe afspraken en een beter werkproces bij de verzuimende medewerkers. In 2023 is extra artsencapaciteit in gezet om de wachttijd tot een spreekuurconsult voor verzuimende medewerkers te verkorten .

Als laatste worden de diensten van onze interne coaches en van de inzetbaarheidscoach steeds beter gebruikt. Dit komt onder andere doordat het gemakkelijker is gemaakt om via het leerplatform een coach te vinden.

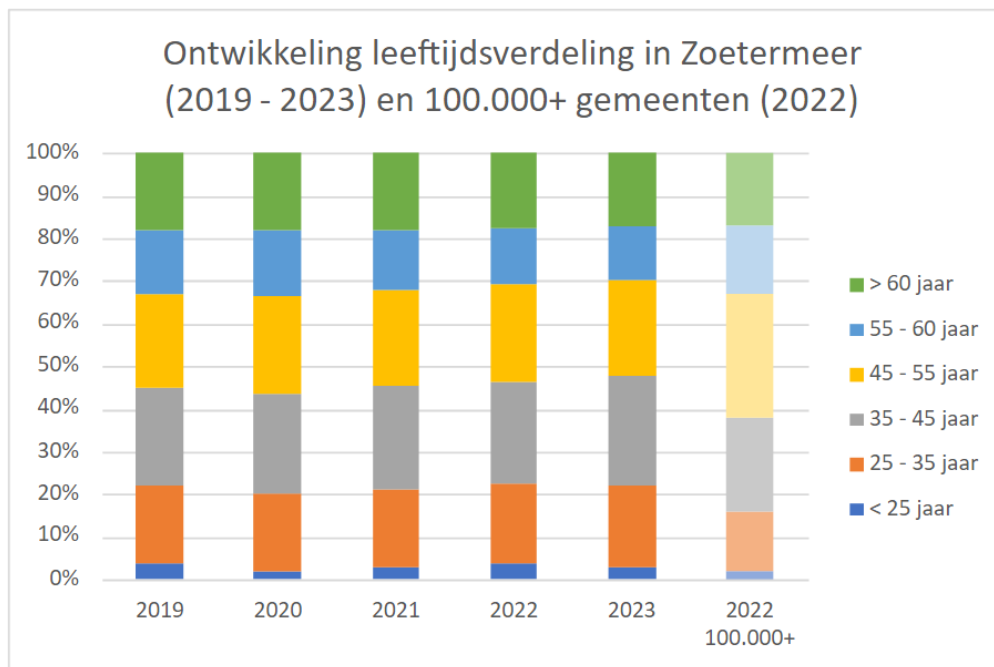
Indicatoren Bedrijfsvoering

De blijvende aandacht voor duurzame inzetbaarheid en bevoegenheid van medewerkers heeft in 2023 geleid tot een lager **ziekteverzuim**. In 2022 was het verzuim nog 7,6%, over heel 2023 was het verzuim 6,6%. Een klein aantal medewerkers (nog geen 15) was het hele jaar door ziekte afwezig; dat was bij al deze medewerkers niet beïnvloedbaar verzuim. Zonder deze medewerkers zou het verzuim om 6,0% uitkomen. Een zeer klein aantal medewerkers heeft daarmee een relatief grote invloed op het verzuimpercentage.



Het verzuim van de 100.000+ gemeenten over 2023 wordt in de Personeelsmonitor van het AenO Fonds gepubliceerd in mei 2024.

De tweede indicator voor bedrijfsvoering is de leeftijdsopbouw van het personeelsbestand. Het is voor de gemeente belangrijk om jonge ambtenaren aan te trekken en om ze te boeien zodat ze bij de gemeente blijven werken.



Bijna de helft van de medewerkers is jonger dan 45 jaar; deze groep vormt elk jaar een iets groter deel van het totaal aantal medewerkers. Ook voor deze gegevens geldt dat de vergelijkbare verdeling voor de 100.000+ gemeenten in 2023 in mei 2024 worden gepubliceerd. De gemeente Zoetermeer heeft al jaren een jonger personeelsbestand dan die 100.000+ gemeenten. Dit is onder andere het resultaat van de moeite die de gemeente al enkele jaren doet om nieuw personeel te vinden en te behouden.

Werving en selectie van nieuw personeel

In 2022 is begonnen om extra middelen in te zetten om het proces van vacaturevervulling te versterken; in 2023 is dit verder verbeterd. En het resultaat mag er wezen: ondanks de krapte op de arbeidsmarkt is de verhouding vervulde – niet vervulde vacatures 97% - 3%. Dit succes danken onder andere aan twee recruiters die de organisatie adviseren bij het vinden van nieuwe collega's en het verbeteren van het wervings- en selectieproces. De nieuwe werken-bij-website, die in 2023 is gestart, droeg hieraan bij doordat solliciteren gemakkelijker is geworden.

Verder is Zoetermeer als werkgeversmerk 'op de kaart gezet' (met een always-on-campagne) en is jobmarketing ingezet; hierbij wordt een specifieke doelgroep op social media benaderd met een vacature. Met het management is aandacht besteed aan het anders kijken naar werving en selectie. In 2023 is geëxperimenteerd met een referralprogramma. Medewerkers worden aangemoedigd om kandidaten uit hun eigen netwerk aan te dragen voor een functie. Wanneer de aangedragen kandidaat in dienst van de gemeente komt, krijgt de medewerker een beloning. Begin 2024 vindt de evaluatie hiervan plaats.

Tot slot is eind 2023 geoefend met de werving en selectie van personeel via Open Hiring. Hierbij neemt een werkgever een medewerker aan zonder sollicitatieprocedure, zonder naar een CV te vragen of een sollicitatiegesprek te houden. Met Open Hiring krijgt iedereen kans op een baan ongeacht verleden, opleiding of ervaring. In Zoetermeer is gestart met twee vacatures, te weten die van klantadviseur GIP en inkomensregisseur. Begin 2024 wordt ook deze proef geëvalueerd.

Traineeprogramma Zoetermeer

Naar aanleiding van een motie van de raad in 2023 is een tweejarig traineeprogramma ontwikkeld. Dit programma biedt onze gemeente in de huidige krappe arbeidsmarkt ruimte om jong talent aan te trekken en te binden aan de organisatie. Daarnaast zet het programma de gemeente Zoetermeer op de radar bij jongeren als aantrekkelijk werkgever. De werving- en selectieprocedure voor het traineeprogramma is op een innovatieve manier vormgegeven. Zo is er geen motivatiebrief gevraagd, is tijdens de gesprekken aan alle kandidaten dezelfde vragen in dezelfde volgorde gesteld (objectieve selectie) en is voor het eerst een serious game ingezet als selectie-instrument.

Het traineeprogramma Zoetermeer is volgens planning begin januari 2024 van start gegaan. De acht trainees werken aan verschillende inhoudelijke en uitdagende opdrachten. Daarnaast volgen zij een leertraject waardoor zij zichzelf versneld kunnen ontwikkelen als professional en als persoon. In het onderdeel 'Zoetermeerkunde' leren zij de stad en organisatie kennen en werken zij aan hun professionele werkvaardigheden die nodig zijn voor het werken in een gemeentelijke organisatie.

Project In-, Door en Uitstroom

De ontwikkelingen die hierboven zijn beschreven, richten zich op het vinden van de juiste mensen. Als die eenmaal zijn gevonden, is het belangrijk om ervoor te zorgen dat ze een goede start en een hartelijk welkom binnen de organisatie krijgen. Het project In-, Door- en Uitstroom heeft zich in 2023 met name gericht op het moment van in dienst komen en vlak daarna.

In 2023 is negen keer een introductiedag voor bijna 200 nieuwe medewerkers georganiseerd. De structuur is voor 2024 duidelijk vastgelegd; elke tweede dinsdag van de maand worden nieuwe medewerkers uitgenodigd voor een gezamenlijke introductie. In plaats van bloemen ontvangen nieuwe collega's een boekje over Zoetermeer als geschenk op hun eerste werkdag.

De resultaten van de technische kant van dit project staan beschreven bij Aandacht voor processen en systemen.

Met de ontwikkelingen die hierboven zijn beschreven, is gewerkt aan een aantal belangrijke onderwerpen die voor 2023 zijn aangekondigd. Doordat veel tijd is gestoken in de ontwikkeling van het traineeprogramma, is besloten om een aantal onderwerpen op een later moment op te pakken. Dit zijn de structurele analyse van exit-gegevens, ontwikkelen van een lesprogramma voor nieuwe leidinggevenden en sturen op strategische personeelsplanning.

Diversiteit en inclusie

De onderwerpen diversiteit en inclusie hebben allebei een sterke relatie met leiderschap. Vooral inclusie omdat het daarbij gaat om in hoeverre ideeën, bijdragen en perspectieven van verschillende groepen mensen worden gezien, gewaardeerd en toegepast binnen de organisatie. Diversiteit gaat over de samenstelling van het personeel.

Daarbij hoort ook dat we ruimte bieden aan medewerkers met een arbeidsbeperking om in een participatiebaan bij te dragen aan de organisatie. In 2023 is het aantal participatiebanen (1 P-baan is 25,5 uur) gestegen van 32,6 naar 41,4; hiermee is de norm van 41,5 net niet gehaald. Deze norm stijgt ieder jaar, dus ook in 2024 gaat de aandacht van de organisatie hiernaar uit.

Aandacht voor de organisatie

Om 'gewoon' te doen wat nodig is en de taken van de organisatie uit te voeren, is aandacht voor de mensen in de organisatie een eerste stap. Daarnaast is er aandacht voor de organisatie zelf, voor het systeem nodig. Omdat het daarbij gaat om de omgeving waarin de mensen, de medewerkers hun werk doen.

Organisatieontwikkeling

In 2023 is gewerkt aan een sturingsfilosofie waarin de gezamenlijke uitgangspunten voor organisatie, sturing en leiderschap worden beschreven. Het proces om tot de sturingsfilosofie te komen en de gesprekken die gevoerd zijn, zorgen voor meer helderheid in de sturing en organisatie en versterking van het leiderschap. Begin 2024 wordt de sturingsfilosofie vastgesteld.

Innovatie

In 2023 heeft een innovatiestrategie verkend hoe het innovatievermogen van de gemeente Zoetermeer verhoogd kan worden. Er is gekeken naar twee sporen: randvoorwaarden creëren voor strategische innovatie en lopende innovatie-initiatieven ondersteunen. Zo zijn in een bootcamp projecten ondersteund uit het Programma Sociale Innovatie, zoals het project Preventie in de praktijk. Meer informatie hierover is te vinden in Programma 1.

Projectmatig werken

Het projectenbureau heeft afgelopen jaar grote stappen gezet in het verbeteren van projectmatig werken. De werkwijze zelf wordt onder de loep genomen op basis van ervaringen uit de praktijk. Ook de trainingen zijn aangepast en de groep van trainers is uitgebreid. Het Sociaal Domein heeft mooie stappen gezet met haar programma's en projecten. Er zijn nu negen projectopdrachten gestart volgens de Zoetermeerse Werkwijze Projectmatig Werken. De projecten hebben een projectopdracht opgesteld in de PMO tool (hulpmiddel bij projectmatig werken), er zijn een ambtelijk en een bestuurlijk opdrachtgever aangesteld en er is een projectplan gemaakt.

Ook wordt er gestat met rapporteren volgens de Zoetermeerse Werkwijze. De raad ontvangt een rapportage over de voortgang van de projecten van zowel ruimtelijk fysiek als het sociaal domein in tweede helft van 2023, een nieuwe mijlpaal. De werkwijze voor programmatisch werken is gestart; naar verwachting wordt de projectopdracht begin 2024 vastgesteld.

Inhuur derden

Naast vast personeel maakt de gemeente gebruik van extern personeel. Vaak geldt een van de volgende vijf redenen om hiervan gebruik te maken:

- overbrugging van vacature op bestaande formatieruimte;

- vervanging van ziekte / zwangerschap;
- specialistische kennis;
- tijdelijke krachten ten behoeve van projecten en
- flexibiliteit en piekbelasting.

Hoeveel extern personeel wordt ingezet is afhankelijk van externe en van organisatie specifieke ontwikkelingen. Externe ontwikkelingen zijn de nog steeds krappe arbeidsmarkt, met name in specialistische functies. De woningbouwopgave en opvang van diverse groepen vluchtelingen zijn voorbeelden van organisatie specifieke ontwikkelingen.

Een paar afdelingen maken gebruik van een flexibele schil van uitzendkrachten rond een vaste schil van eigen personeel. Dit biedt flexibiliteit zodat de dienstverlening naar de stad en de inwoners door kan gaan in drukke tijden. In deze groep wordt vooral ingehuurd tegen het minimumloon. De kosten voor deze inhuur zijn deels gebudgetteerd. Verder komt de dekking voor inhuur uit projectbudgetten of uit personeelsbudgetten (vervanging langdurig ziekte of zwangerschapsverlof).

In 2023 is € 23,32 mln. uitgegeven aan inhuur van extern personeel. Hoewel ruim € 3 mln. meer aan inhuur is uitgegeven dan in 2022 komt de verhouding van kosten voor extern personeel vs. loonkosten van vast personeel opnieuw uit op 19% vs. 81%. Dit komt omdat de loonkosten voor de hele organisatie ook zijn gestegen. Het verschil met de 100.000+ gemeenten is voor 2023 nog niet te maken; deze gegevens komen uit de Personeelsmonitor AenO Fonds die in mei 2024 wordt gepubliceerd.

In de tabellen hieronder zijn de kosten voor inhuur op drie manieren weergegeven: in tabel 1 op programma-productniveau, in tabel 2 naar reden van inhuur en in tabel 3 naar tariefgroep.

Tabel 1. Programma-product (bedragen X € 1.000)

| Programma | Bedrag 2023 |
|--|--------------|
| 1. Onderwijs, economie en Arbeidsparticipatie | 4.835 |
| 310.15 - Economische ontwikkeling | 380 |
| 480.06 - Voortijdig schoolverlaten | 124 |
| 610.01 - Participatie | 652 |
| 610.02 - Hoogwaardig handhaven | 448 |
| 610.03 - Inkomensondersteunende voorzieningen | 3.230 |
| 2. Samen leven en ondersteunen | 3.999 |
| 662.01 - Wmo maatwerk | 1.057 |
| 670.01 - Wmo algemene voorziening | 1.057 |
| 670.04 - Wmo preventie | 450 |
| 671.04 - Specialistische jeugdhulp | 1.433 |
| Overige producten programma 2 | 2 |
| 3. Leefbaarheid, duurzaam en groen | 1.811 |
| 721.19 - Afvalinzameling | 273 |
| 723.36 - Milieubeleid | 420 |
| 810.18 - Algemeen beheer | 215 |
| 810.28 - Dagelijks beheer en klein onderhoud | 538 |
| 810.48 - Groot onderhoud | 365 |
| Overige producten programma 3 | 0 |
| 4. Vrije tijd | 794 |
| 002.31 - Evenementen | 209 |
| 530.02 - Exploitatie sportaccommodaties | 254 |
| 540.03 - Cultuur | 116 |
| 560.38 - Natuur- en milieu-educatieve voorzieningen | 192 |
| Overige producten programma 4 | 24 |
| 5. Veiligheid | 1.242 |
| 002.27 - Veiligheid en openbare orde | 219 |
| 140.18 - Handhaving openbare ruimten | 557 |
| 820.26 - Handhaving wabo,apv en bijzondere wetten | 465 |

| Programma | Bedrag 2023 |
|--|---------------|
| 6. Dienstverlening en participatie | 2.952 |
| 003.01 - Publieksplein | 928 |
| 820.16 - Wabo-vergunningen | 1.992 |
| Overige producten programma 6 | 31 |
| 7. Inrichting van de stad | 2.968 |
| 810.23 - Ruimtelijke plannen en verkeer | 1.115 |
| 820.46 - Volkshuisvestingsbeleid | 188 |
| 822.36 - Woonwagenuisvesting | 122 |
| 830.18 - Grondexploitatie oosterheem | 117 |
| 830.42 - Grondexploitatie palenstein | 228 |
| 830.74 - Grondbedrijf verspreide gronden en panden | 250 |
| 830.76 - Grondbedrijf projecten in uitvoering | 494 |
| 922.30 - Alg. baten en lasten directie stad (bedrijfsv.) | 431 |
| Overige producten programma 7 | 23 |
| Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien | 268 |
| 002.47 - Belastingen | 268 |
| Overzicht overhead | 2.920 |
| 999.11 - Communicatie | 382 |
| 999.12 - Financiën | 265 |
| 999.15 - Juridische Advisering en Bestuursondersteuning | 485 |
| 999.18 - Informatie & Automatisering | 1.345 |
| 999.24 - Overhead Zorg en JGH | 175 |
| Overige producten overhead | 267 |
| Rubriek 7 | 1.526 |
| 982.38 - Voorzieningen sb | 1.526 |
| Eindtotaal | 23.315 |

Toelichting: de stijging van inhuur is met name terug te vinden in de programma's 1, 2 en 5. Bij programma 1 was sprake van langdurige openstaande vacatures.

Tabel 2. Reden inhuur (bedragen x € 1.000)

| Reden inhuur | Bedrag 2023 | Percentage |
|----------------------------------|---------------|------------|
| Inhuur tbv overbrugging vacature | 3.512 | 15% |
| Ziekte/zwangerschapsvervangng | 2.906 | 12% |
| Specialistische kennis | 2.227 | 10% |
| Inhuur t.b.v. projecten | 8.096 | 35% |
| Flexibiliteit en piekbelasting | 6.574 | 28% |
| Totaal | 23.315 | |

Toelichting: bijna twee derde van de inhuur valt onder flexibiliteit en piekbelasting. Het aandeel inhuur voor overbrugging van vacatureruimte is gestegen; bij de toelichting van tabel 1 is aangegeven dat er met name bij Programma 1 om die reden meer is ingehuurd.

Tabel 3. Tariefgroep

| Tariefgroep | Werk. Uitgaven 2023 | Aantal fte (gem.) | Aantal uur = fte x 1.450 |
|-------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------|
| A (tot 50) | 1.656.738 | 37 | 53.704 |
| B (50 - 75) | 5.981.300 | 65 | 94.050 |
| C (75 - 100) | 8.092.135 | 64 | 92.506 |
| D (100 - 125) | 6.402.975 | 41 | 58.991 |
| E (125 en hoger) | 1.181.816 | 6 | 8.421 |
| Totaal | 23.314.964 | 212 | 307.672 |

Tabel 3. Tariefgroep.

Toelichting: de meeste externe inhuur, zowel mensen als uren, valt in tarieven tussen € 50 en € 125 per uur. Er is een lichte verschuiving te zien naar inhuur externen in de hogere tariefgroepen.

Het Nieuwe Werken 2.0

Het Nieuwe Werken 2.0, ofwel hybride werken, betekent dat de medewerkers het werk uitvoeren op de plaats en tijd die het beste past bij de taken die moeten worden gedaan. Voor sommige medewerkers betekent dat altijd de werkplek op locatie, voor anderen betekent dit een verdeling tussen thuis werken en op kantoor werken.

In 2023 is de regeling Hybride werken voorbereid. Deze regeling zorgt ervoor dat medewerkers die (ook) thuis werken, daar een geschikte werkplek kunnen inrichten. Hiervoor zijn vergoedingen geregeld voor bepaalde middelen, zoals een bureau(stoel) en monitor. De regeling heeft als ingangsdatum 1 januari 2024.

Aandacht voor management en bestuur

Controloffunctie

In 2023 is een doorlichtingsonderzoek (volgens verordening 213a) over de evaluatie van de Dienstverleningsvisie uitgevoerd. In december 2023 is het meerjarenplan interne doorlichting 2024-2027 vastgesteld.

Aandacht voor processen en systemen

Datagedreven werken

Afgelopen jaar is het programma Datagedreven Werken gestart. Binnen dit programma is gewerkt aan het versterken van de kennis en capaciteit rond datagedreven beleidsontwikkeling. Het bestaande BI (Business Intelligence)-team is versterkt door medewerkers aan te trekken in nieuwe data-gerelateerde rollen en is de expertise rond datascience en gegevensmanagement uitgebreid. Door een intensieve samenwerking tussen lijn, programma en de collega's uit de sectoren is de volgende stap in datagedreven werken gezet. Naast terugkijken, worden er nu stappen gezet in data science en wordt er gewerkt om datagedreven beleidsontwikkeling en -evaluatie mogelijk te maken.

Project In-, Door en Uitstroom

Fase 1 van project IDU is op 5 dec 2023 'live' gegaan. In een volledig geautomatiseerd proces worden voor alle nieuwe medewerkers (in- en externen) de volgende zaken vooraf geregeld: mobiele telefoon, laptop, inclusief automatisch gegenereerde mail- en netwerkaccount + wachtwoord, toegangspas met autorisaties voor toegang tot gebouw en gebruik printers en locker.

In het kader van pre-boarding ontvangt de nieuw medewerker één week voor indienstdatum een welkomstmail met praktische tips voor de eerste werkdag en de stad Zoetermeer en een digitale welkomstboodschap van de algemeen directeur.

De applicatie BREM is vervangen door een nieuw IDU-software pakket: Qixium.

Informatiebeveiliging, privacy en informatievoorziening

Algemeen Informatiebeveiliging, Privacy en Informatiebeheer (IPI)

Ook in 2023 hebben de vakgebieden Informatiebeveiliging, Privacy en Informatiebeheer samengewerkt om de organisatie te ondersteunen bij het meenemen van IPI-vraagstukken in hun bedrijfsvoering en dienstverlening. Zo is er een gezamenlijke handleiding gemaakt voor het uitvoeren van Data Protection Impact Assessments (handboek DPIA) bij nieuwe verwerkingen met persoonsgegevens. Verder is maandelijks een geactualiseerde IPI-workshop gegeven voor nieuwe medewerkers en is er bij een aantal teams een roadshow op maat gegeven.

Bij allerlei vragen en verzoeken uit de organisatie is waar nodig een integraal IPI-advies gegeven. Daarnaast had elk vakgebied zijn eigen werkzaamheden; deze worden hieronder toegelicht.

Informatiebeveiliging

Beleid: Het strategisch informatiebeveiligingsbeleid 2023-2026 is in voorjaar 2023 door het college vastgesteld.

In 2023 zijn de ontwikkelingen rondom naderende nieuwe wetgeving, NIS2, gevolgd en is de impact hiervan bepaald. In het najaar is gestart met het gestructureerd aantoonbaar maken van opzet, bestaan en werking van vereiste beveiligingsmaatregelen. Deze stap helpt om het tactisch informatiebeveiligingsbeleid waar nodig te bij werken en aan te scherpen.

Uitvoering: Ook in 2023 is dagelijks gewerkt aan een zo optimaal mogelijke informatiebeveiliging. Zo zijn bijvoorbeeld de principes van 'niet vertrouwen, maar controleren' op verschillende kritische raakvlakken uitgebreid.

Controle: In 2023 is de informatiebeveiliging van de pompen en gemalen in de stad getest en zijn de aanbevelingen uit die test opgevolgd.

De jaarlijkse controle Eenduidige Normatiek Single Information Audit (ENSIA) is opnieuw met goed resultaat afgesloten. ENSIA helpt ons om in één keer verantwoording af te leggen over informatieveiligheid gebaseerd op de normen die gelden voor de Nederlandse overheid, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Vorbereid zijn: In 2023 is door de organisatie verder gewerkt aan bedrijfscontinuïteitsplannen en zijn reeds bestaande plannen geactualiseerd. Voor een groot aantal kritische dienstverleningsprocessen ligt daarmee een plan B klaar voor het geval de ICT langere tijd uitvalt door een calamiteit. Verder heeft de organisatie in 2023 een cybercrisisoefening gehouden.

Met samenwerkingspartner De Binnenbaan zijn afspraken opgesteld over wat er moet gebeuren bij een ICT-calamiteit en hoe de samenwerking dan verloopt.

Privacy

Datalekken, inzageverzoeken en klachten: In 2023 zijn er 65 mogelijke datalekken gemeld. Datalekken die een groot risico inhouden voor de betrokken personen moeten aan de Autoriteit Persoonsgegevens worden gemeld. Denk aan lekken waarbij het risico ontstaat op misbruik van gegevens. In 2023 is dat vijf keer voorgevallen.

Er zijn veertien inzageverzoeken gedaan door twaalf verschillende inwoners. Twee van deze inwoners wilden inzage in alle gegevens die de gemeente over hen verwerkt. De overige inwoners wilden inzage in één specifiek dossier. Er zijn zes klachten behandeld over privacy. Drie van deze klachten zijn gegrond verklaard.

Beleid en processen: In december 2023 heeft het college het nieuwe privacy beleid vastgesteld. Daarin is een gemeentelijke visie op privacy opgenomen. Met vernieuwing van het privacy beleid zijn enkele aanbevelingen opgepakt uit het 213a-onderzoek naar privacy dat in 2022 is uitgevoerd. Daarnaast is er een hoofdstuk opgenomen over de verwerking van politiegegevens.

Informatiebeheer

In 2023 is het Kwaliteitszorgsysteem in gebruik genomen door een nulmeting uit te voeren. Hiermee start een jaarlijkse kwaliteitszorgmeting waarin door middel van een PDCA (Plan Do Check Act)-cyclus gedocumenteerd aan de verbetering van het Informatiebeheer wordt gewerkt. De input uit het kwaliteitszorgsysteem wordt ook gebruikt als input voor het jaarlijkse KPI-verslag over de kwaliteit van de informatiehuishouding.

Het aantal werkprocessen in het zaakstelsel is afgelopen jaar uitgebreid. Meerdere vakafdelingen zijn getraind in zaakgericht werken en werken met het stelsel. De nazorg op zaken die ingeboekt worden, is opgevoerd en er wordt actief gemonitord hoe het gaat.

Verder is in 2023 het Vervangingsbesluit genomen door het college. Dit wordt per 1-1-2024 geïmplementeerd. De gedigitaliseerde stukken worden hiermee de originelen en het papier wordt na een korte bewaarperiode ter vernietiging aangeboden.

In 2023 is de organisatie geïnformeerd over de wetwijziging Emailarchivering die per 1-1 2024 van kracht is gegaan.

Fraude en continuïteit

De gemeente past een mix van maatregelen toe om te voorkomen dat er sprake kan zijn van fraude, en om te zorgen dat als er wel sprake zou zijn van fraude, dat deze ook wordt ontdekt.

In grote lijnen zijn de preventieve maatregelen: de gemeente heeft adequate procedures bij het aantrekken van medewerkers, het afleggen van de eed en belofte door elke medewerker, de inrichting van de organisatie met functiescheidingen, mandaten, richtlijnen en procedures.

Vervolgens zijn op alle relevante processen interne controles georganiseerd gericht op het adequaat beveiligen van activa en het voeren van een deugdelijke administratie en verantwoording.

Tenslotte worden nog op basis van risico-analyse verbijzonderde interne controles achteraf uitgevoerd om vast te stellen dat beheersmaatregelen ook daadwerkelijk hebben gewerkt.

Gedurende het verslagjaar is een geval geconstateerd van fraude met verlofdagen, waarop met een passende maatregel is gereageerd.

Rechtmatigheid

De in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties rechtmatig tot stand zijn gekomen binnen de daarvoor gestelde grens. De verantwoordingsgrens is op 14 december 2020 door de raad vastgesteld op 1% van de begrote lasten. De totale lasten inclusief reservemutaties bedroegen € 582.350.839. Daarmee komt de verantwoordingsgrens op €5.823.509.

| Begrotingscriterium | x €1.000 |
|---|----------|
| 1A. Overschrijding lasten op programmaniveau | 2.902 |
| 1B. Overschrijding investeringsbudgetten per activum | 0 |
| 2. Ongeautoriseerde reservemutaties | 31 |
| 3A. Overschrijding van baten op programmaniveau die niet tijdig tot een begrotingswijziging hebben geleid of te laat aan de raad zijn gemeld | 0 |
| 3B. Onderschrijding van baten op programmaniveau die niet tijdig tot een begrotingswijziging hebben geleid of te laat aan de raad zijn gemeld | 0 |

| | |
|---|--------------|
| 3C. Overschrijding van lasten op programmaniveau die niet tijdig tot een begrotingswijziging hebben geleid of te laat aan de raad zijn gemeld | 0 |
| <i>Totaal begrotingsonrechtmatigheden</i> | <i>2.933</i> |
| 4A. Totaal van de begrotingsonrechtmatigheden (van onderdeel 1A) dat past binnen het vooraf vastgestelde beleid | 2.704 |
| 4B. Totaal van de begrotingsonrechtmatigheden (van onderdeel 1B) dat past binnen het vooraf vastgestelde beleid | 0 |
| <i>Totaal acceptabele begrotingsonrechtmatigheden</i> | <i>2.704</i> |
| 5. Saldo onacceptabele begrotingsonrechtmatigheden | 229 |
| Voorwaarden criterium | |
| Inkopen ten onrechte niet Europees aanbesteed | 2.583 |
| M&O criterium | 0 |
| Totaal onrechtmatigheden | 5.516 |

De onacceptabele begrotingsafwijkingen (onderdeel 5) groter dan € 100.000 zijn onderstaand per criterium toegelicht.

Begrotingsrechtmatigheid

3A. Overschrijding baten (€ 725.000)

Er zijn per saldo € 725.000 meer baten ontvangen dan begroot. Dit betreft met name voordelen op de algemene uitkering, treasury en OZB welke niet eerder zijn gemeld aan raad.

3B. Overschrijding baten (€ 122.000)

Er zijn per saldo € 122.000 minder baten ontvangen dan begroot. De overschrijding bestaat uit diverse kleine afwijkingen in programma 7.

1A – 4A. Overschrijding lasten (€ 199.000)

Op de lasten is er per saldo een overschrijding van € 199.000 op programma 6. Deze overschrijding is met name veroorzaakt op door extra kosten voor inhuur van personeel voor vergunningverlening.

Beheersing en maatregelen begrotingsrechtmatigheid

Door de komst van de rechtmatigheidsverantwoording per 2023 heeft Zoetermeerse systematiek van de “meldingen” in de tussenberichten tot gevolg dat het college deze afwijkingen zal moeten opnemen in de rechtmatigheidsverantwoording van de jaarstukken 2023. In 2023 is derhalve voorgesteld deze “meldingen” formeel te laten vaststellen door de raad om zoveel als mogelijk begroting rechtmatig uit te voeren. Hiermee wordt tevens uitvoering gegeven aan de aanbeveling van de accountant uit het verslag van bevindingen bij de jaarstukken 2022. Het college biedt daarom vanaf het boekjaar 2023 (minimaal) bij het eerste en tweede tussenbericht een voorstel tot wijziging van de begroting aan de raad aan. Hiermee worden gesignaleerde financiële afwijkingen op de vastgestelde begroting omgezet in een begrotingswijziging, waarmee onrechtmatigheid wordt voorkomen. Deze afwijkingen hoeven daarmee niet meer in de rechtmatigheidsverantwoording te worden opgenomen, daar deze via de tussenberichten afdoende zijn toegelicht en daarna verwerkt in de begroting.

Inkooprechtmatigheid

Uit de controle op de naleving van de Europese aanbestedingsregels is gebleken dat er voor een bedrag van 2.5 miljoen niet rechtmatig is ingekocht. Dit bedrag bestaat in totaal uit 6 posten die uit de steekproef van de verbijzonderde interne controle voortkomen en 5 posten die voortkomen uit de controle van het cluster inkoop.

Van de 6 posten uit de steekproef van de verbijzonderde interne controle is gebleken dat 2 posten reeds onrechtmatig waren in 2022 en een doorwerking hadden in 2023. De andere 4 posten zijn onrechtmatig wegens overschrijding van het Europese drempelbedrag.

Van de 5 posten die voortkomen uit de controle van het cluster inkoop zijn er al eerder in 2023 4 posten via het collegememo “inkooponrechtmatigheid” gemeld aan de raad. Voor de resterende post is in 2023 geen nieuw collegememo rechtmatigheid meer opgesteld.

Beheersing en maatregelen inkooprechtmatigheid

Voor alle dossiers waarvan de inkooponrechtmatigheid nog niet eerder aan de raad is gemeld zijn inmiddels maatregelen genomen om de rechtmatigheid te herstellen. Voor 1 dossier is nu nog niet in te schatten wanneer de reeds in gang gezette aanbesteding is afgerond en wat de impact hiervan zal zijn op de inkooprechtmatigheid voor het controlejaar 2024.

Omdat in een aantal gevallen is geconstateerd dat de grens van het Europese drempelbedrag is overschreden terwijl dit bij aanvang van de inkoop niet werd voorzien is het college voornemens om het proces rondom de verplichtingenadministratie aan te scherpen. Hierdoor zal de organisatie sneller kunnen inspelen op dreigende inkooponrechtmatigheden.

Rechtmatigheid sociaal domein

Volgt nog

Overzicht uitvoering medebewindtaken

De Wet Revitalisering generiek toezicht (Rgt) is erop gericht om het horizontaal toezicht ten aanzien van medebewindstaken door de raad te versterken. Het gemeentebestuur van Zoetermeer heeft dit als volgt ingevuld:

- Naast de programmaverantwoording wordt in deze subparagraaf apart ingegaan op de uitvoering van medebewindstaken door het college in 2023.
- Met de provincie is een bestuursovereenkomst gesloten op grond waarvan de gemeenten voor vijf beleidsdomeinen de stand van zaken voor de uitvoering aangeven (IBT-rapportage). Deze rapportage is weergegeven via het IBT-dashboard van de provincie Zuid-Holland. In dit dashboard wordt een actuele situatie over de beleidsdomeinen in alle Zuid-Hollandse gemeenten weergegeven. Klik hier voor het dashboard. De IBT-rapportage voor Zoetermeer is ook als bijlage in dit jaarverslag opgenomen (bijlage 2).

Uitvoering medebewindtaken in 2023

Op basis van de toezichtindicatoren voor de beleidsdomeinen en de bestuursovereenkomst (IBT-rapportage) wordt over de uitvoering van de medebewindstaken in 2023 het volgende opgemerkt door de toezichthouder (dit betreft alleen het onderdeel dat geen groene scores heeft).

Archief- en informatiebeheer

'Het archiefverslag over 2022 is na behandeling in het college van B&W op 2 mei 2023 aan de raad en de provincie gestuurd. Uit het verslag komt naar voren dat de gemeente ook in 2022 stappen heeft gezet in de verdere verbetering van het archief- en informatiebeheer, maar nog niet geheel voldoet aan de wettelijke eisen. Op basis van de bevindingen van de gemeentearchivaris worden in 2023 en de daaropvolgende jaren concrete verbetermaatregelen uitgevoerd.'

Zie voor de voortgang over dit onderdeel de tekst hierover bij Informatiebeveiliging, Privacy en Informatiebeheer (IPI).