

Paragraaf 5 Bedrijfsvoering



Inleiding

De manier waarop de organisatie omgaat met medewerkers is een belangrijk thema binnen de paragraaf Bedrijfsvoering. Bedrijfsvoering gaat over de manier waarop de organisatie mensen en middelen inzet om het werk te doen dat moet worden gedaan, om taken goed en snel uit te voeren. Deze paragraaf beschrijft de ontwikkelingen en resultaten van bedrijfsvoering in vier thema's. Als eerste is dat de mens in de organisatie. Vervolgens 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

Als medewerkers gezond en bevlogen aan het werk zijn levert dat betere prestaties op, minder verzuim en blijven medewerkers langer werken bij de gemeente. Daarom is het doel medewerkers duurzaam fysiek, mentaal en sociaal gezond aan het werk te houden. Naast de wettelijke taken op het gebied van arbo, hebben management en P&O in 2024 gewerkt aan verschillende onderwerpen op afdelings- en teamniveau. Dit zijn onder andere analyses die leiden tot een meer gerichte aanpak om duurzame inzetbaarheid te verhogen en het verzuim te beperken. Voor individuele medewerkers bestaat de mogelijkheid om zich te laten ondersteunen door diverse coaches en zijn opnieuw de gezondheidsmaand en diverse campagnes gevoerd.

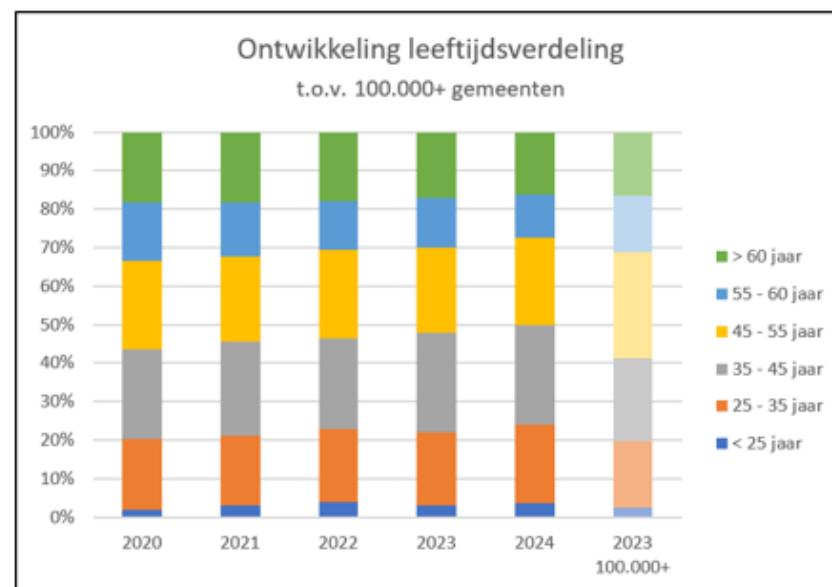
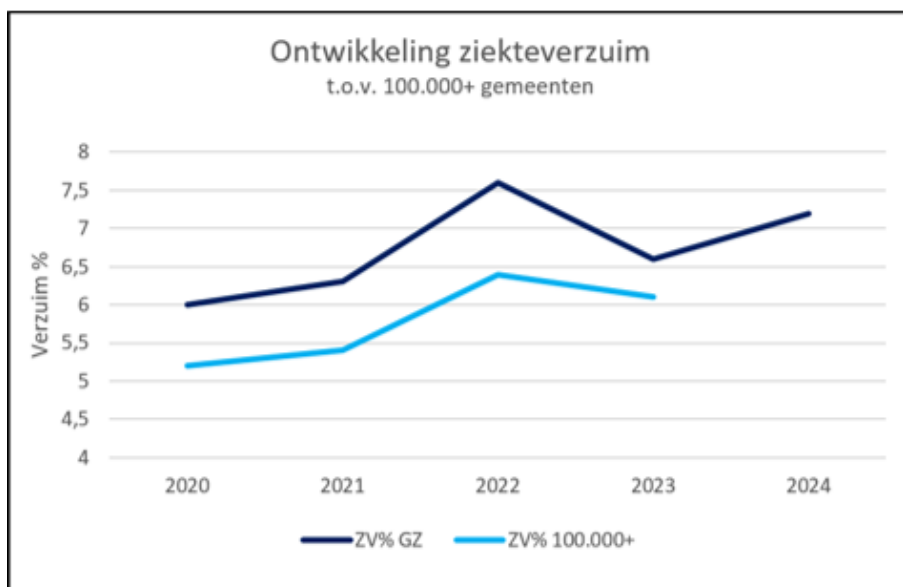
Voor collega's in verzuim is gezocht naar een nieuwe partij om de arbodienstverlening voort te zetten vanaf maart 2025. Deze aanbesteding is geslaagd en er is een nieuwe partij gevonden die goed aansluit bij de wensen van de gemeente.

Sinds september 2024 wordt invulling gegeven aan de rol van agressiecoördinator. Deze interne expert zorgt voor toepassing van het agressieprotocol en ziet toe op de actualiteit, volledigheid en evaluatie ervan. Verder is deze medewerker vraagbaak en klankbord voor de organisatie en coördineert deze medewerker activiteiten als de training 'Omgaan met agressie'. De laatste taak is het bijhouden van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR).

Indicatoren Bedrijfsvoering

In 2024 is het verzuim opnieuw gestegen van 6,6% naar 7,2%. De meldingsfrequentie (het aantal keer dat een medewerker zich gemiddeld per jaar ziekmeldt) is zeer licht gedaald van 1,24 naar 1,20 per jaar en het aandeel medewerkers dat het hele jaar niet heeft verzuimd (percentage nulverzuim) is gestegen van 37,5% naar bijna 40%.

Het verzuim van de 100.000+ gemeenten over 2024 wordt in de Personeelsmonitor van het AenO Fonds gepubliceerd in mei 2025.



De tweede indicator voor bedrijfsvoering is de leeftijdsopbouw van het personeelsbestand.

Bijna de helft van de medewerkers is jonger dan 45 jaar; deze groep maakt elk jaar een iets groter deel van het totaal aantal medewerkers uit. Ook voor deze gegevens geldt dat de vergelijkbare verdeling voor de 100.000+ gemeenten in 2024 in mei worden gepubliceerd. De gemeente Zoetermeer heeft al jaren een jonger personeelsbestand dan die 100.000+ gemeenten.

Het is voor de gemeente belangrijk om jonge ambtenaren aan te trekken en om ze te boeien zodat ze bij de gemeente blijven werken. Daarom is in 2024 het traineeprogramma Zoetermeer van start gegaan. Het eerste jaar is succesvol verlopen. De acht trainees hebben aan verschillende inhoudelijke en uitdagende opdrachten gewerkt en hebben zichzelf zowel op professioneel als persoonlijk vlak kunnen ontwikkelen.

Werving en selectie van nieuw personeel

Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt is het percentage niet-vervulde vacature tussen 2022 en 2023 gedaald van 6% naar 3% bij een stijgend aantal vacatures. Het aandeel niet-vervulde vacatures in 2024 is voorlopig 0%, maar omdat een deel van de vacatures in het laatste deel van het jaar is ontstaan, is er aan het einde van het jaar nog sprake van lopende vacatures.

Het succesvolle referralprogramma is in 2024 voortgezet. Medewerkers worden aangemoedigd om kandidaten uit hun eigen netwerk aan te dragen voor een functie en krijgen een beloning wanneer deze kandidaat in dienst van de gemeente komt. In 2025 wordt de aandraagbonus gecontinueerd.

De oefening met Open Hiring was succesvol. Bij Open Hiring 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.

Project In-, Door- en Uitstroom

Wanneer de juiste personen zijn gevonden, is het van groot belang om meteen te starten met het binden van deze nieuwe collega's aan de organisatie. Het Project In-, Door- en Uitstroom (IDU) heeft een harde, proceskant, waarover meer bij Aandacht voor processen en systemen.

Bij de zachte kant is aandacht voor de medewerkers zelf. In 2024 heeft de introductiedag voor nieuwe medewerkers een vaste plaats gekregen binnen de organisatie. Elke maand maakten vele nieuwe collega's kennis met elkaar, met de organisatie, de sturingsfilosofie en met Zoetermeer 2040.

Sinds december 2024 krijgt een nieuwe medewerker een buddy (Zoetermaatje) toegewezen om, de nieuwe collega de eerste periode op weg te helpen.

Uit een onderzoek hoe we beter kunnen leren van de medewerkers die de organisatie verlaten, zijn aanbevelingen gedaan om het proces van exitgesprekken beter vorm te geven.

Diversiteit en inclusie

In de sturingsfilosofie is opgenomen dat de gemeentelijke organisatie een goede afspiegeling van de samenleving wil zijn en dat ruimte wordt gegeven aan diversiteit en verschillende perspectieven. Open contact en een lerende houding zijn hierbij sleutelwoorden. Het management stimuleert een omgeving waarin vanuit verschillende perspectieven, ervaringen en achtergronden uitwisseling plaatsvindt. In 2024 is in gesprekken met het management aandacht geweest voor verdere bewustwording.

Participatiebanen heeft ook in 2024 de nodige focus gehad. De afdeling P&O heeft samen met De Binnenbaan acties in gang gezet die bijdragen aan het behalen van het wettelijk vastgesteld quotum voor het aantal participatiebanen. Samen is gekeken welke kandidaten goed aansluiten. Een aantal collega's heeft deelgenomen aan een buddytraining om de begeleiding te verbeteren. De gemeente was aanwezig op de banenmarkt in het teken van participatiebanen. Dit jaar is gestart met een medewerkersnetwerk voor werknemers met een participatiebaan waar in alle vertrouwelijkheid en veiligheid uitgewisseld kan worden. Er is een eerste bijeenkomst geweest waar de nodige ideeën voorbij zijn gekomen om de begeleiding beter te laten aansluiten.

In 2024 is het aantal participatiebanen (1 P-baan is 25,5 uur) gestegen met 41,0 nagenoeg gelijk aan het aantal van 2023 (41,4); hiermee is de norm van 44,0 niet gehaald.

Aandacht voor de organisatie

Om 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 nodig. Denk hierbij aan sturing, het benodigde leiderschap, organisatie, structuur en hoe het beste samengewerkt kan worden.

Organisatieontwikkeling

Bij de organisatieontwikkeling staat de missie centraal: *met hart voor de stad samen bouwen aan het Zoetermeer van vandaag én morgen*. In 2024 is de sturingsfilosofie vastgesteld. De sturingsfilosofie is als basis gebruikt bij reorganisaties, zoals die van het Sociaal Domein, om te zorgen dat de structuur eenduidig is en invulling wordt gegeven aan het versterken van de uitvoering.

Projectmatig werken

De herziene Zoetermeerse Werkwijze voor Projectmatig werken is in de zomer van 2024 vastgesteld. Hierin zijn verbeteringen uit de praktijk verwerkt en is nog meer toegewerkt naar één werkwijze waarmee de hele organisatie uit de voeten kan.

Ook heeft de raad voor het eerst een gezamenlijke rapportage ontvangen met fysieke- en sociaal domein projecten. Voorafgaand aan de politieke behandeling stonden de projectmanagers uit de verschillende domeinen naast elkaar op de projectenmarkt. De werkwijze voor programmatisch werken krijgt ook steeds meer vorm; de verwachting is dat vanaf de 1^e helft van 2025 alle programma's op één uniforme worden aangestuurd en uitgevoerd.

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.

In 2024 is € 25,80 mln. uitgegeven aan inhuur van extern personeel. Hoewel de uitgaven voor inhuur in absolute bedragen met € 1,48 mln. zijn gestegen, is de verhouding van kosten voor extern personeel ten opzichte van de loonkosten voor (vast) personeel gelijk gebleven op 19% tegen 81%. Het verschil met de 100.000+ gemeenten is voor 2024 nog niet te maken; deze gegevens komen uit de Personeelsmonitor AenO Fonds die in mei 2025 wordt gepubliceerd.

De kosten voor extern personeel zijn voor een groot deel gebudgetteerd; in 2024 was hiervoor bijna € 19 mln. beschikbaar. Voor vervanging van langdurig ziekte of zwangerschapsverlof ontvangt de gemeente veelal geld van het UWV. De rest is gedekt uit reguliere personeelsbudgetten of uit tijdelijke projectbudgetten.

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's	Bedrag 2024	Programma's	Bedrag 2024
1. Onderwijs, economie en Arbeidsparticipatie	5.049	6. Dienstverlening en participatie	2.770
310.15 - Economische ontwikkeling	412	002.21 - Basisregistraties ppl	85
480.06 - Voortijdig schoolverlaten	94	003.01 - Publieksplein	860
610.01 - Participatie	461	820.16 - Wabo-vergunningen	1.825
610.02 - Hoogwaardig handhaven	88	7. Inrichting van de stad	3.083
610.03 - Inkomensondersteunende voorzieningen	3.994	810.23 - Ruimtelijke plannen en verkeer	1.122
2. Samen leven en ondersteunen	4.975	820.36 - Uitvoering volkshuisvestingsregelingen	77
662.01 - Wmo maatwerk	1.882	820.46 - Volkshuisvestingsbeleid	380
670.01 - Wmo algemene voorziening	1.014	822.36 - Woonwagenuisvesting	156
670.04 - Wmo preventie	151	830.42 - Grondexploitatie palenstein	161
671.01 - Universele preventie jeugd	20	830.74 - Grondbedrijf verspreide gronden en panden	334
671.03 - Maatwerk jeugd	184	830.76 - Grondbedrijf projecten in uitvoering	481
671.04 - Specialistische jeugdhulp	1.642	830.80 - Binnenstad	50
714.01 - Gezondheidszorg	81	922.30 - Algemene baten en lasten directie stad (bedr	238
3. Leefbaarheid, duurzaam en groen	2.088	Overige producten programma 7	85
721.19 - Afvalinzameling	135	Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien	332
723.36 - Milieubeleid	934	002.47 - Belastingen	332
810.18 - Algemeen beheer	199	Overzicht overhead	3.718
810.28 - Dagelijks beheer en klein onderhoud	423	999.11 - Communicatie	130
810.48 - Groot onderhoud	397	999.12 - Financiën	442
4. Vrije tijd	994	999.14 - Personeel en organisatie	69
530.02 - Exploitatie sportaccommodaties	300	999.15 - Juridische Aangelegenheden en Bestuursonc	591
530.04 - Vrijetijds-, sport- en spelontwikkeling	164	999.18 - Informatie & Automatisering	1.416
530.05 - Strategisch beleid sport	91	999.26 - Overhead Strategie, Beleid, programma's	278
540.03 - Cultuur	139	999.33 - Overhead Stedelijke ontwikkeling	302
560.38 - Natuur- en milieu-educatieve voorzieningen	254	999.35 - Afdelingsoverhead Projectenbureau	135
Overige producten programma 4	46	999.37 - Vastgoed	314
5. Veiligheid	1.334	Overige producten overhead	41
002.26 - Vergunningen apv- en bijzondere wetten	135	Rubriek 7	1.455
002.27 - Veiligheid en openbare orde	358	Voorzieningen	1.455
140.18 - Handhaving openbare ruimten	456	Eindtotaal	25.796
820.26 - Handhaving wabo,apv en bijzondere wetten	384		

Toelichting: De stijging van inhuur is met name terug te vinden in programma 2 (voor WMO-ondersteuning) en bij overhead (voor informatie en automatisering).

Tabel 2: Reden van inhuur.

Reden inhuur	Bedrag 2024
Inhuur tbv overbrugging vacature	5.351
Ziekte/zwangerschapsvervang	3.495
Specialistische kennis	2.596
Inhuur t.b.v. projecten	8.063
Flexibiliteit en piekbelasting	6.291
	25.796

Toelichting: Ruim de helft van de inhuur is voor projecten en voor flexibiliteit en piekbelasting.

Tabel 3: Per tariefgroep.

Tariefgroep	Werk. Uitgaven 2024	Aantal FTE (gem.)	Aantal uur = fte x 1.450
A (tot 50)	2.764.220	56	81.469
B (50 tot 75)	5.529.530	59	84.860
C (75 - 100)	7.522.344	60	86.638
D (100 - 125)	7.106.800	45	64.692
E (125 en hoger)	2.873.462	14	20.633
Eindtotaal	25.796.357	233	338.292

Toelichting: De helft van de inhuur, zowel mensen als uren, valt in tarieven tussen € 50 en € 125 per uur.

Het Nieuwe Werken 2.0

Op 1 januari 2024 is de regeling Hybride werken ingegaan. 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 wordt begin 2025 geëvalueerd.

Aandacht voor management en bestuur

Rechtmatigheid

Vanaf verslagjaar 2023 geldt dat gemeenten zelf verantwoordelijk zijn voor het afgeven van een oordeel over de rechtmatigheid via de rechtmatigheidsverantwoording.

In lijn hiermee is ook in 2024 gestuurd op verdere verbetering van de administratieve processen en een betrouwbare registratie van afwijkingen.

Controloffunctie

In 2024 is een doorlichtingsonderzoek (volgens verordening 213a) naar 'Digitaal leiderschap' uitgevoerd. In december 2024 is het meerjarenplan interne doorlichting 2025-2028 vastgesteld ([iBabs](#)).

Aandacht voor processen en systemen

Datagedreven werken

2024 was het tweede jaar van het programma Datagedreven werken. In dit jaar is er een datateam specifiek rond Zoetermeer 2040 ingericht (afvaardiging van allerlei dataexperts uit de organisatie). Dit team is gestart met het verdere concretiseren en monitoren van beoogde prestatie en effecten vanuit visie 2040 en onderzoek Louter. Daarnaast is er een start gemaakt met de monitoring van het landelijk uitvoeringsprogramma Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA). Beide focusgebieden leiden tot het beleidsdocument Datagedreven beleidsontwikkeling en -evaluatie (die in 2025 in het MT ter besluitvorming wordt voorgelegd). In 2024 is een start gemaakt met de verdere samenwerking tussen de verschillende data expertises die momenteel in verschillende teams zijn ondergebracht. Voor het ontwikkelen van dataproducten voor Zoetermeer 2040 komen deze disciplines wekelijks samen. Te denken valt aan GEO, Business Intelligence, Onderzoek & Statistiek en Gegevensmanagement.

Een extern bureau heeft een advies uitgebracht om deze expertises binnen Zoetermeer te verenigen tot één datateam. Dat advies is overgenomen door het directieteam. In 2025 wordt hier verdere uitwerking aan gegeven.

In 2024 is er verder uitvoering gegeven aan de datasamenwerking met SamenZoetermeerGezond. Als Zoetermeer zijn we actief betrokken bij het inrichten van gezamenlijke dataproducten en integraal werken aan thema's rond de gezonde inwoner.

Tot slot zijn gesprekken gevoerd met de Haagse Hogeschool om te komen tot een (regionale) samenwerking. Deze samenwerking bestaat nu uit losse opdrachten, maar de ambitie is om nauwer samen te werken aan grote maatschappelijke thema's.

Project In-, Door en Uitstroom

Het nieuwe geautomatiseerde IDU-proces (in-door-uitstroom van medewerkers) is verder uitgebouwd en geïmplementeerd. In 2024 zijn mutaties van meer dan 400 medewerkers succesvol gerealiseerd. In de praktijk betekent dit het volgende:

In dienst

Op de eerste werkdag zijn alle middelen zoals o.a. laptop, mobiel, toegangspas automatisch op tijd beschikbaar. De nieuwe medewerker is uitgenodigd voor de introductiedag en verplichte trainingen en heeft aanvullende informatie ontvangen over Zoetermeer als stad en werkgever.

Daarnaast wordt gewerkt aan het geautomatiseerd toekennen van rechten voor de meer dan 300 applicaties waarmee binnen de gemeente wordt gewerkt.

Uitdienst

Het uitdienst proces is volledig geautomatiseerd en gereed. De toegang tot systemen, applicaties en gebouwen wordt automatisch stopgezet en er wordt bewaakt dat verstrekte middelen zoals laptop, mobiel en OV-pas tijdig worden ingeleverd.

Informatiebeveiliging, privacy en informatievoorziening

Informatiebeveiliging, privacy en informatiebeheer (IPI)

De vakgebieden Informatiebeveiliging, Privacy en Informatiebeheer hebben ook in 2024 samen opgetrokken om de organisatie te ondersteunen bij en bewust te maken van de ontwikkelingen en risico's rondom deze vakgebieden. Via de introductie van de wekelijkse zogenaamde Snappie-mail wordt de kennis in de organisatie over hoe (en waarom) veilig en zorgvuldig te handelen in praktijksituaties vergroot. Daarnaast zijn extra IPI-workshops gehouden om meer (nieuwe) medewerkers te bereiken. Ook is IPI-bewustwording meegenomen in het in 2024 gehouden 213a onderzoek Digitaal leiderschap en via besprekingen van de IPI-toezichthouders met het management.

Een belangrijke ontwikkeling in 2024 was de (verdere) opkomst van kunstmatige intelligentie, veelal artificiële intelligentie (AI) genoemd. Ook is in 2024 de AI Act in werking getreden. De impact van AI op de gemeentelijke organisatie - de kansen en de risico's - is op meerdere niveaus verkend en heeft geleid tot bewustwording, Chat GPT richtlijnen en aanpassingen en aanvullingen in bestaande procedures (inkoop, DPIA).

De vakgebieden IPI hebben verder gezamenlijk ondersteund bij acht in 2024 afgeronde Data Protection Impact Analyses (DPIA's). Hieronder staan de belangrijkste ontwikkelingen voor de afzonderlijke vakgebieden beschreven.

Informatiebeveiliging

In 2024 is op tactisch niveau divers beleid vastgesteld: het beveiligingsbeleid voor websites en apps, het bewustwordingsbeleid en het wachtwoordbeleid. Sinds medio november moeten wachtwoorden voldoen aan strengere eisen; dit wordt technisch afgedwongen. De frequentie van wijzigen wachtwoord is daarbij verlaagd.

In 2024 is een cloudvisie opgesteld en zijn de standaard ICT eisen en wensen herzien en aangevuld met eisen en wensen specifiek voor cloud leveranciers en clouddiensten.

De jaarlijkse onafhankelijke penetratietest is uitgevoerd waarbij geen kritieke aanbevelingen zijn gedaan. Ook is dit jaar voor het eerst ZeroDayZoetermeer georganiseerd waarbij studenten het externe aanvalsoppervlak van de gemeente Zoetermeer hebben getest. Tot slot is een systeem aangeschaft dat geautomatiseerd penetratietesten kan uitvoeren, gebaseerd op bekende kwetsbaarheden.

Er zijn veel (nieuwe) apps waarbij niet altijd duidelijk is hoe deze omgaan met de gegevens van haar gebruikers. Team Informatiebeveiliging houdt de actualiteiten bij en neemt actie als dat nodig is. Zo zijn verschillende onveilige applicaties en websites geblokkeerd in 2024, zoals WeTransfer en Dropbox. Ook het monitoren en inperken van en acteren op phishingpogingen heeft veel aandacht gehad in 2024. In de organisatie is extra alertheid gevraagd voor het risico van phishing.

Om voorbereid te zijn op een ICT-calamiteit is blijvende aandacht voor dit onderwerp nodig. In 2024 heeft het college zich over handelingsperspectieven bij een ernstige ICT-calamiteit laten bijpraten door een externe IT-partner en is er samen met werkbedrijf De Binnenbaan een cybercrisisoefening gehouden.

Met de naderende invoering van cyberbeveiligingswetgeving (op grond van het Europese NIS2) heeft de gemeente een impactanalyse uitgevoerd, met de positieve uitkomst dat wij op koers liggen.

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).

Privacy

In september 2024 is een fulltime Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) gestart. Hiermee is deze functie uitgebreid en kan het toezicht verder volgens het privacybeleid worden vormgegeven. In 2024 is een concernbrede risicoanalyse privacy opgesteld die inzicht biedt in wat de grootste privacyrisico's voor de gemeente zijn. Deze risico's liggen bij de afdelingen waar veel gevoelige gegevens worden verwerkt, zoals gegevens over iemands gezondheid of iemands financiële positie.

Er is een interne audit uitgevoerd op verwerkingen van politiegegevens door buitengewoon opsporingsambtenaren. Op grond van de Wet politiegegevens is deze interne audit een jaarlijkse verplichting. Daarnaast moet elke vier jaar een externe audit worden uitgevoerd. In 2024 zijn hiervoor voorbereidende werkzaamheden uitgevoerd.

Cijfers: Inzageverzoeken, datalekken en klachten

Er zijn in totaal 82 (vermoedens van) datalekken gemeld. Dat is een flinke stijging ten opzichte van het voorgaande jaar (65 meldingen). Dit kan komen doordat medewerkers datalekken beter herkennen en weten waar ze deze moeten melden.

Van de 82 gemelde lekken, bleken 23 gevallen geen datalek te zijn. Bijvoorbeeld omdat iemand een mobiele telefoon is verloren, maar onbevoegden geen toegang tot de telefoon hebben gekregen. In tien gevallen is het lek ontstaan onder verantwoordelijkheid van een derde partij.

Drie datalekken zijn aan de Autoriteit Persoonsgegevens gemeld. Dat is verplicht wanneer het lek ernstig nadeel voor de betrokken personen kan hebben, zoals een risico op misbruik van informatie of wanneer gevoelige informatie is gelekt.

Het proces voor het melden van datalekken is in 2024 aangepast, waardoor meldingen efficiënter worden afgehandeld.

Er zijn in 2024 acht klachten ingediend over privacygerelateerde onderwerpen. Daarvan zijn drie klachten gegrond en één klacht deels gegrond verklaard. De overige klachten waren ofwel ongegrond ofwel tussentijds afgebroken.

Ook zijn er 19 inzageverzoeken geweest. De meeste van deze verzoeken richtten zich op één dossier of één onderwerp. Er waren vijf verzoekers die inzage vroegen in alle informatie die de gemeente over hem/haar verwerkt.

Informatiebeheer

Na de nulmeting van het Kwaliteitszorgsysteem in 2023, is dit najaar de eerste reguliere meting op de Kwaliteitscontrole Informatie- en Archiefbeheer uitgevoerd (Archiefwet art. 16).

Het Handboek Vervanging is begin 2024 geïmplementeerd en in het najaar geauditeerd door de Toezichthouder Informatiebeheer. Vervanging is het proces waarbij archiefbescheiden worden vervangen door een andere vorm waarbij het origineel vervolgens wordt vernietigd.

Het Protocol voor vernietigen van analoog archief is opgesteld en goedgekeurd.

De uitvoering van de richtlijnen voor E-mailarchivering heeft het grootste deel van het jaar gelopen. Het waar nodig herzien van de werkprocessen en borgen van de data uit de zogenaamde functionele mailboxen (met meerdere gebruikers) is afgerond. Enige mailboxen hebben momenteel uitstel van vernietiging, met goedkeuring van de toezichthouder informatiebeheer.

Projecten

Vanuit het Evaluatierapport Mandelabrug is er een projectplan opgesteld en gestart met het concernbreed verhogen van het informatiebeheerbewustzijn.

Informatiebeheer heeft deelgenomen aan de Werkgroep Digitaal Samenwerken. De afdelingen zijn door de werkgroep begeleid in het efficiënt samenwerken in MS 365.

Daarnaast zijn diverse projecten opgestart en/of afgerond waardoor de kwaliteit van onder andere opschoning en digitalisering van diverse blokken bouwdoosiers, snippergroen en contracten is verbeterd.

Er is een communicatieplan voor informatiebeheer in werking getreden, ter verhoging van het bewustzijn rondom Informatiebeheer en om te communiceren over concernbrede wijzigingen, zoals de e-mailarchivering.

Fraude en continuïteit

De gemeente past een mix van maatregelen toe om fraude te voorkomen, en om te zorgen dat eventuele fraude wordt ontdekt.

Preventieve maatregelen zijn: 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 risicoanalyse verbijzonderde interne controles achteraf uitgevoerd om vast te stellen dat beheersmaatregelen ook daadwerkelijk hebben gewerkt.

Gedurende het verslagjaar heeft er een incident plaatsgevonden. Hierover is de raad per geheim memo geïnformeerd op 18-9-2024.

Rechtmatigheid

Begrotingscriterium	x € 1.000
1A. Overschrijding lasten op programmaniveau	0
1B. Overschrijding investeringsbudgetten per activum	335
2. Ongeautoriseerde reservemutaties	
3A. Overschrijding van baten op programmaniveau die niet tijdig tot een begrotingswijziging hebben geleid of te laat aan de raad zijn gemeld	
3B. Onderschrijding van baten op programmaniveau die niet tijdig tot een begrotingswijziging hebben geleid of te laat aan de raad zijn gemeld	
3C. Onderschrijding van lasten op programmaniveau die niet tijdig tot een begrotingswijziging hebben geleid of te laat aan de raad zijn gemeld	
<i>Totaal begrotingsonrechtmatigheden</i>	
4A. Totaal van de begrotingsonrechtmatigheden (van onderdeel 1A) dat past binnen het vooraf vastgestelde beleid	
4B. Totaal van de begrotingsonrechtmatigheden (van onderdeel 1B) dat past binnen het vooraf vastgestelde beleid	
<i>Totaal acceptabele begrotingsonrechtmatigheden</i>	
5. Saldo onacceptabele begrotingsonrechtmatigheden	
Voorwaardencriterium	
Inkopen ten onrechte niet Europees aanbesteed	2.153
M&O criterium	
Totaal onrechtmatigheden	2.488
Niet acceptabel	2.488
Acceptabel	

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

Begrotingsrechtmatigheid

Er is sprake van onrechtmatigheid op het (deel)investeringskrediet inventaris zwembad van € 0,221 mln. Ook is er een onrechtmatigheid te melden op het krediet R&D Nederlandlaan van € 0,114 mln. De andere overschrijdingen vallen of onder de grens van € 0,1 mln. (eventueel salderend als de bijdragen op de investering worden meegenomen) of zijn als deelvrijheden opgenomen en vallen daarmee onder een groter krediet waardoor het saldo van de overschrijdingen en onderschrijdingen onder de grens van € 0,1 mln. blijven. In totaal is € 0,335 mln. onrechtmatig.

Inkooprechtmatigheid

Uit de controle op de naleving van de Europese aanbestedingsregels is gebleken dat er voor een bedrag van 2,1 miljoen niet rechtmatig is ingekocht. Dit bedrag bestaat in totaal uit 8 posten die uit de steekproef van de verbijzonderde interne controle voortkomen en 1 post die voortkomt uit de controle van het cluster inkoop.

Van de 8 posten uit de steekproef van de verbijzonderde interne controle is gebleken dat 7 posten al onrechtmatig waren in 2023 en een doorwerking hadden in 2024. Vier hiervan waren al gemeld via een collegememo aan de raad. In 5 van de 8 posten was er sprake van een onrechtmatigheid wegens overschrijding van het Europese drempelbedrag.

Uit de controle van het cluster inkoop is 1 onrechtmatige post naar voren gekomen die al eerder via een collegememo aan de raad is gemeld. De betreffende overeenkomst is in september 2024 beëindigd en er is opnieuw aanbesteed.

Beheersing en maatregelen inkooprechtmatigheid

Voor alle dossiers waarbij inkooponrechtmatigheid is geconstateerd zijn de inkopen gestaakt (het betrof hier eenmalige inkopen) en/of -al dan niet opnieuw- Europees aanbesteed. Van deze aanbestedingen is het grootste deel in 2024 afgerond, waardoor een deel van 2024 nog onrechtmatig was. Bij 1 post is in dit stadium nog niet in te schatten wanneer de aanbesteding is afgerond en wat de impact met betrekking tot de inkooprechtmatigheid zal zijn voor het controlejaar 2025.

In 2024 heeft het college onder andere een aantal maatregelen genomen om het proces rondom de verplichtingenadministratie en het contractbeheersysteem te verbeteren. Waar in 2023 het percentage op de verplichtingen nog op 65% lag, ligt dit in 2024 op 80%. Daarnaast wordt er per kwartaal een spendanalyse gemaakt waardoor mogelijke overschrijdingen eerder gesignaleerd en besproken kunnen worden met de betreffende budgethouder. Ook is het "startformulier aanbestedingstraject" in 2024 aangepast waardoor de contractwaarde bij de start van een aanbesteding beter wordt vastgelegd. Tot slot is het Cluster Inkoop samen met het Business Intelligence team bezig om nieuwe inkooprapportages te ontwikkelen. Hiermee worden bestaande handmatige overzichten

geautomatiseerd en nieuwe overzichten gecreëerd. Met deze maatregelen en ontwikkelingen kunnen we sneller inspelen op dreigende inkooponrechtmatigheden.

Controle ingekochte Jeugd (RTA en LTA) en WMO (BG en HH)

Samenvatting ontvangen en niet ontvangen Jeugd (RTA en LTA) en WMO (BG en HH) controleverklaringen zorginstellingen

	x1000				
Jeugd ontvangen			65.898	97%	
Jeugd verwachting te ontvangen		67.975		100%	
Jeugd onzeker		2.076		3%	
Totaal verantwoording Jeugd			67.975		
WMO ontvangen			14.416	99%	
WMO verwachting te ontvangen		14.416		99%	
WMO onzeker		200		1%	
Totaal verantwoording WMO			14.616		

Samenvatting fouten en onzekerheden ingekochte zorg Jeugd en WMO BG en HH

	x1000				
	Getrouwheid		Rechtmatigheid		
	fout	onzekerheid	fout	onzekerheid	
Jeugd		2.076		2.076	
WMO		200		200	
Stand van zaken 20-5-2025					

Overzicht uitvoering medebewindtaken

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

- Naast de programmaverantwoording wordt in deze subparagraaf apart ingegaan op de uitvoering van medebewindtaken door het college in 2024.
- 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 2024

Op basis van de toezichtindicatoren voor de beleidsdomeinen en de bestuursovereenkomst (IBT-rapportage) wordt over de uitvoering van de medebewindtaken in 2024 het volgende opgemerkt door de toezichthouder (dit betreft de beleidsdomeinen die geen groene scores hebben).

Monumentenzorg en archeologie

Het oordeel voor 2024 is gebaseerd op de nieuwe indicatoren zoals vermeld in het Uitvoeringsprogramma IBT 2024. De gemeente scoort geel omdat de actualiteit van het beleid (archeologie) en de formatie niet lijken te voldoen. Over de verdere invulling gaan de provincie en de gemeente in gesprek.

Informatie- en archiefbeheer

De KPI-rapportage van de archivaris is na behandeling in het college van B&W op 23 april 2024 aan de raad en de provincie gestuurd. Uit het verslag is naar voren gekomen dat de gemeente stappen heeft gezet in de verdere verbetering van het archief- en informatiebeheer, maar nog niet geheel voldoet aan de wettelijke eisen. De gemeente scoort geel. De bevindingen van de gemeentearchivaris zijn betrokken als input in het Projectplan voor het concernbreed verbeteren van het Informatiebeheer, zoals afgesproken in het Raadsbesluit Evaluatie Nelson Mandelabrug 2024-003556. Daarnaast worden diverse verbeteringen doorgevoerd, waaronder het vaststellen van een nieuw functiehuis voor Team Informatiebeheer en de professionalisering van het toezicht op het archief- en informatiebeheer. Verder vindt een doorontwikkeling van de kwaliteitszorg met het kwaliteitszorgsysteem plaats en worden eerder opgestelde verbeterplannen gefaseerd uitgevoerd. De organisatie gaat informatiebeheerplannen opstellen en beheerfunctionaliteit toevoegen aan applicaties, werken aan de implementatie van Zaakgericht werken en Digitaal Samenwerken en het toepassen van DPIA's (Data Protection Impact Assessments) binnen informatiebeheer. Tenslotte wordt ingezet op de verbetering van (de naleving van) het migratie- en vernietigingsproces.

Huisvesting vergunninghouders

De gemeente had op 31 december 2024 een achterstand van 68 vergunninghouders en is daarom op 1 januari 2025 op oranje in de IBT-ladder geplaatst: afspraken maken met termijn.