



**SAMENWERKING
A2-GEMEENTEN**

Cranendonck | Heeze-Leende | Valkenswaard

Bestuursrapportage

2018

Samenwerking A2 gemeenten

Aldus vastgesteld door het bestuur van de GR "Samenwerking A2 gemeenten"
op 9 juli 2018

Voorzitter,

drs. A.B.A.M. Ederveen

Versie 1.7 d.d. 26 juni 2018

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Totaal A2 Samenwerking	3
2.1	Prestaties	3
2.2	Uitgangspunten begroting 2018	4
2.3	Taakstelling	4
2.4	Financiële ontwikkelingen	4
2.4.1	Begroting 2019 en verder	4
2.4.2	Organisatieontwikkeling	5
2.5	Financiële doorvertaling 2018	5
2.6	Algemene dekkingsmiddelen	6
3	Programma 1 Dienstverlening bedrijfsvoeringstaken deelnemende gemeenten	6
3.1	Wat is gerealiseerd?	6
3.2	Wat zien we?	7
3.3	Kwalitatieve personele frictie	8
4	Programma 2 Dienstverlening werk en inkomen	8
4.1	Wat is gerealiseerd?	8
4.2	Wat zien we?	8
5	Paragraaf bedrijfsvoering GRSA2	9
5.1	Algemeen	9
5.2	Normalisering rechtspositie ambtenaren	9
5.3	Generatiepact	9
5.4	Ziekteverzuim	9

1 Inleiding

Voor u ligt de bestuursrapportage 2018 van de Samenwerking A2 gemeenten. De A2 samenwerking heeft een eigen P&C cyclus. Er is gekozen voor een beknopte en kernachtige presentatie van de bestuursrapportage.

Het proces voor de totstandkoming bestuursrapportage 2018 start met de begroting 2018. De begroting 2018, zoals vastgesteld door het bestuur van de GSRA2 op 10 april 2017, is een basisbegroting.

Deze rapportage is opgebouwd langs de 2 programma's: dienstverlening bedrijfsvoeringstaken en dienstverlening Werk & Inkomen. We baseren ons op de realisatiecijfers tot en met april 2018 door vertaald naar het eind van het jaar aan de hand van ontwikkelingen die we nu kennen en kunnen inschatten. We rapporteren in deze bestuursrapportage over afwijkingen op de begroting groter dan € 50.000.

2 Totaal A2 Samenwerking

2.1 Prestaties

Om de doelstellingen van de GSRA2 te kunnen monitoren hebben we prestatie-indicatoren ontwikkeld. Onderstaand zijn de voor de totale GSRA2 de actuele prestaties per 30 april afgezet tegen de prestaties per eind 2017. Per programma wordt nog een meer inhoudelijke verantwoording gegeven.

Kwaliteit van de dienstverlening (in nabijheid, met efficiency en flexibiliteit)		
Indicator	Prestatie 2017	t/m april 2018
Belastingen; Bezwaren t.o.v. aanslagen (%)	0,75	0,85 ¹
Belastingen; Mediation trajecten t.o.v. aanslagen (%)	0,72	1,12 ²
Tijdigheid van P&C documenten (%)	100	100
Kwaliteit van P&C documenten	Vergelijkbaar voorgaande jaren	Vergelijkbaar voorgaande jaren
W&I; aantal uitkeringen	993	989
Gemiddeld aantal dagen betaaltermijn	33 ³	26
Gemiddeld aantal ICT Meldingen per medewerker	12,8	3,5
W&I; Doorlooptijd aanvragen (dagen)	20	19

Financieel voordeel		
Indicator	Prestatie 2017	t/m april 2018
Realisatie taakstelling (%)	100	100

Kwetsbaarheid verminderen, continuïteit garanderen / verhogen		
Indicator	Prestatie 2017	t/m april 2018
Gemiddeld verzuim (%)	4,8	5,9
Kosten inhuur opzichte van totale kosten personeel (%)	27,0	26,2 ⁴
Bezetting/formatie (%)	85,3	86,3 ⁴
Gemiddelde leeftijd medewerkers GSRA2	47	47
Gemiddelde uitgaven ontwikkeling per medewerker (€)	636	225 ⁴

¹ De ogenschijnlijke toename van de bezwaren is het resultaat van een verbeterde rapportagewijze. De 0,85 ligt nog altijd onder het landelijke gemiddelde.

² Toename door trend van WOZ bureaus die werven om "kostenloos" bezwaren in te dienen.

³ De betaaltermijn ligt binnen de wettelijke norm van 30 dagen, echter door een aantal betwiste facturen en betalingen subsidies stijgt de gemiddelde betaaltermijn van alle betalingen naar boven de 30 dagen.

⁴ Betreft informatie over 1^e kwartaal 2018

2.2 Uitgangspunten begroting 2018

- Kosten verlagen: 1,1 miljoen taakstelling realiseren in 6 jaar tijd.
- De "GR-tekst" uit het koersdocument en implementatieplan van de GRSA2 is leidend voor het bepalen van de taken, formatie en budgetten van de GRSA2.
- De begroting is een reële begroting met indexatie op lonen en kosten en transparant in de opbouw.
- Prestatie-indicatoren vaststellen om inzicht te krijgen in realisatie van de doelstellingen.
- Adequate dienstverlening aan de gemeenten, waarbij aandacht voor de plek van W&I in 3D.
- Meer deelnemers aan de collectieve ziekteverzekering.

2.3 Taakstelling

Zoals bij de uitgangspunten is aangegeven heeft de GRSA2 een taakstelling die oploopt tot €1.100.000 in 2022. Deze taakstelling moet voornamelijk behaald worden door:

- Harmonisatie van de bedrijfsvoering processen en systemen.
- Digitalisering van de bedrijfsvoering (click-call-face).
- Standaardisatie van bedrijfsvoering beleid/verordeningen/regels, enz.
- Vergroting van de zelfwerkzaamheid.

De mate waarin we binnen de A2 samenwerking processen, werkwijzen en applicaties kunnen harmoniseren is in belangrijke mate bepalend voor het realiseren van de taakstelling van € 1,1 mln. De taakstelling ging uit van een vermindering van het aandeel van bedrijfsvoering in de totale formatie van de gemeenten van 29,5% tot 27%. Inmiddels is al een belangrijk deel van de taakstelling ingevuld. Het aandeel bedrijfsvoering in de totale formatie is per 1-1-2018 al teruggelopen van 29,5 naar 28,5%.

De financiële vertaling van deze taakstelling, uitgaande van 2014, is reeds door vertaald in de begroting 2018.

Het vervullen van vacatures blijkt op aantal gebieden (financiën, ICT en DIV) een uitdaging, waardoor inhuur gepleegd moet worden om de dienstverlening te kunnen garanderen voor de A2 gemeenten. Daarnaast wordt er extra ingehuurd om de gevolgen van de decentralisaties binnen het Sociaal Domein te kunnen ondersteunen. Het gaat dan onder meer over extra administratieve taken, taken in het kader van Planning en Control en taken in het kader van Documentaire Informatie Voorziening (DIV). Hiermee is in de oorspronkelijke inrichting van de GRSA2 geen rekening gehouden. De kosten voor de inhuur zijn hierdoor hoger dan geraamd en hoger dan de ruimte in het personeelsbudget. Ook voor de werving en selectie van de moeilijk vervulbare vacatures zijn werving en selectiebureaus ingeschakeld wat leidt tot extra kosten waarin in de A2 begroting 2018 geen rekening mee is gehouden.

2.4 Financiële ontwikkelingen

2.4.1 Begroting 2019 en verder

In de door het bestuur van de GRSA2 vastgestelde begroting 2019-2022 is een doorvertaling gemaakt van een aantal nieuwe maatschappelijke- en wettelijke ontwikkelingen. Deze ontwikkelingen zijn ook al in 2018 actueel en het is noodzakelijk om reeds in 2018 te starten met de uitvoering daarvan. De doorvertaling daarvan was begin vorig jaar bij de opstelling van de begroting 2018 niet concreet inzichtelijk en wordt daarom nu meegenomen in deze bestuursrapportage met bijbehorende begrotingswijziging.

Dit betreft de volgende zaken:

- Juiste indexering loonkosten als gevolg van de actuele cao en correctie werkgeverslasten als gevolg van onjuist en te laag opgenomen vermenigvuldigingsfactor (€ 270.000).
- Aanpassing loongerelateerde kosten naar de oorspronkelijk afgesproken 6% van de loonsom (€ 120.000)
- AVG/ENSIA: De aanstelling van een functionaris gegevensbescherming om te voldoen aan de eisen van de AVG. Deze functie is nu nog gecombineerd met de functie van CISO, maar dit is niet langer toegestaan. De kosten voor dit jaar worden geraamd op € 40.000.
- Extra caseload bij W&I welke ertoe leidt dat ook voor 2018 tijdelijk extra externe inzet nodig is. Het verwachte nadeel is € 77.000.

2.4.2 Organisatieontwikkeling

Bij de start van de GRSA2 op 1 januari 2017 is in financieel opzicht onvoldoende rekening gehouden met de in de vastgestelde documenten aangegeven noodzakelijke organisatieontwikkeling. Dit behelst niet alleen een harmonisatie van werkmethoden, werkprocessen en applicaties, maar tevens een ontwikkeling naar zelfsturing en zelfwerkzaamheid. Om de taakstelling te kunnen realiseren in de toekomst is het nodig dat wordt geïnvesteerd in de ontwikkeling van de A2 organisatie. Deze ontwikkeling zal in eerste instantie worden gedekt uit de middelen die ter beschikking staan voor opleiding en training. De verwachting is echter dat dit niet voldoende zal zijn. Een nader op te stellen plan zal hierin meer inzicht geven.

Deze ontwikkeling zal A2 breed worden opgepakt. Voor een tweetal administratieve afdelingen is het echter noodzakelijk om nog dit jaar te starten met dit traject om de korte en langere termijn doelstellingen en de taakstelling te kunnen realiseren. Deze afdelingen worden daarbij ondersteund door externe deskundigheid.

2.5 Financiële doorvertaling 2018

Met de verwerking van de financiële gevolgen van de hierboven geschetste ontwikkelingen en rekening houdend met de reeds gerealiseerde kosten en gemaakte inschattingen richting einde van het jaar ziet naar verwachting de afwijking van het financiële resultaat op de begroting van de GRSA2 totaal er als volgt uit:

verrekenen in bijdrage	bedrag	S of I	Structureel opgenomen in begroting 2019
Doorrekening actuele cao en correctie foutieve loonkostenfactor	€ 270.000	I	Ja
Correctie loongerelateerde kosten naar 6% loonsom	€ 120.000	I	Ja
Extra caseload W&I	€ 77.000	I	Ja
Extra kosten door inhuur	pm	I	NVT
Extra kosten aanstelling Functionaris gegevensbescherming	€ 40.000	I	Ja
Organisatieontwikkeling GRSA2	pm	I	Nee

2.6 Algemene dekkingsmiddelen

De dekkingsmiddelen voor de Samenwerking A2 gemeenten bestaan uit de bijdragen van de drie gemeenten die in de samenwerking participeren: Cranendonck, Heeze-Leende en Valkenswaard. De bijdragen dekken volledig de lasten. In onderstaand overzicht staan de kosten die niet in de begroting van 2018 zijn opgenomen en waarvoor de bijdrage aan de gemeenten wordt gevraagd.

De nieuwe kostenramingen leiden tot een bijstelling van de gemeentelijke bijdragen. Op basis van de verdeelsleutels zoals die in de begroting 2018 zijn vastgelegd betekent dit per gemeente:

Bijdrage per gemeente bedragen x € 1.000	Begroting 2018	verwacht 31-dec-18	verschil
Cranendonck	€ 4.429	€ 4.583	€ 154
Heeze-Leende	€ 3.698	€ 3.805	€ 107
Valkenswaard	€ 7.399	€ 7.645	€ 246
totaal	€ 15.526	€ 16.033	€ 507

3 Programma 1 Dienstverlening bedrijfsvoeringstaken deelnemende gemeenten

3.1 Wat is gerealiseerd?

Met de overgang naar de A2 heeft de focus vooral gelegen op het borgen van de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening. Hierin zijn we goed geslaagd en dat is een prestatie van formaat in een eerste jaar waarin we alle PIOFACH taken van de 3 gemeenten hebben samengevoegd. De dienstverlening heeft tot heden nauwelijks een dip gekend en een aantal processen en applicaties is reeds geharmoniseerd. Wel constateren we dat ook ruim een jaar na de start nog niet alle problemen die samenhangen met de samenvoeging van alle bedrijfsvoeringstaken naar de GRSA2 zijn opgelost. Op het gebied van P&O bleek dat door het verloop onder de medewerkers de kwaliteit van de dienstverlening achter bleef. Dit knelpunt is via 2 sporen opgepakt. Enerzijds door de inhuur van een team P&O tot uiterlijk 1 januari 2019. Daarmee wordt de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening geborgd. Het tweede spoor is het verrichten van een onderzoek of en op welke wijze het taakveld P&O werkend is te krijgen binnen de kaders van de fijnstructuur.

Dit onderzoek wordt rond de zomer afgerond, waarna de implementatie van de bevindingen kan plaatsvinden. Op uiterlijk 1 januari 2019 moet dan het nieuwe team P&O in functie zijn.

Met het werken in bedrijfsvoering klantenteams voor ondersteuning en advisering op bedrijfsvoeringstaakvelden is de wens voor nabijheid vormgegeven. Het vraagt wel om een nieuwe manier van werken, met meer zelfsturing en in de relatie adviseurs-opdrachtgevers. Dat is wennen, maar krijgt steeds meer vorm.

In de Dienstverleningsovereenkomst (DVO) en de Producten Diensten Catalogus (PDC) is de standaard dienstverlening vastgelegd. Daarnaast is er een jaarwerkplan, waar alle activiteiten en projecten die we aanvullend leveren op dienstverlening uit de PDC, die specifiek zijn vertaald voor het betreffende jaar, zijn vastgelegd.

Voor 2018 zijn er in het jaarwerkplan totaal 20 projecten benoemd en beschreven waarvan er 1 is afgerond, 14 in uitvoering zijn en 5 zich in de initiatiefase bevinden. Daarnaast zijn er nog 17 projecten die nog portfolio zijn en waarvan nog bepaald dient te worden of en wanneer deze in uitvoering genomen kunnen worden. Dit laatste is afhankelijk van de urgentie en de beschikbare capaciteit en budgetten. Samen met de gemeenten (OGON) wordt dit jaarwerkplan ieder kwartaal geactualiseerd en besproken.

De grootste projecten voor dit jaar zijn:

- digitale dienstverlening (geplande oplevering 2019)
- implementatie Baseline Informatiebeveiliging Gemeente (BIG) en daaraan gekoppeld voldoen aan de ENSIA⁵ audit
- ondersteunen gemeenten bij invoering AVG wetgeving
- Programma P&O (plan van aanpak inrichting)
- applicatie harmonisatie Sociaal Domein
- applicatie harmonisaties/integratie GEO⁶
- wijziging vaststellen WOZ-waarde door taxeren op basis van oppervlakte

Naast deze projecten is er samen met de gemeenten voor gekozen om de volgende 5 harmonisatiedoelstellingen in 2018 prioriteit te geven:

1. Harmonisatie collegevoorstellen (1 format voor alle gemeenten)
2. Uniforme inrichting financieel systeem en proces voor alle gemeenten.
3. Personele gesprekscyclus en vastlegging harmoniseren voor alle 4 de A2-organisaties
4. Harmonisatie postverwerking
5. Managementrapportage voor alle 4 de organisaties

3.2 Wat zien we?

We zijn op 1 januari 2017 gestart met totaal 32 fte aan vacatures. Per 1 april 2018 hebben we nog 5 vacatures openstaan. De openstaande vacatures zijn vooral moeilijk vervulbare vacatures op financieel advies en DIV. Een klein deel van de vacatures is in afgelopen jaar nog niet ingevuld, waardoor het onvermijdelijk is om ook in 2018 op de kritische processen mensen in te blijven huren.

We zien dat er hard gewerkt wordt binnen de organisatie en dat de werkdruk op veel fronten hoog ligt.

⁵ ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit)

⁶ GEO (geometrie)

3.3 Kwalitatieve personele frictie

Als gevolg van de personele frictie lopen we risico op productieverlies, werkdruk verhoging en in de garantie op de kwaliteit van dienstverlening. Er is eind 2017 overeenstemming bereikt met de A2 gemeenten over de inzet van een budget personele frictiekosten om hier snel op te kunnen acteren. Van het totaal beschikbaar gestelde frictiebudget van € 490.000 is reeds € 265.500 voorzien en daarmee wordt het grootste deel van de knelgevallen opgelost.

Naast deze frictiekosten zijn er ook kosten i.v.m. feit dat ex-medewerkers een WW uitkering ontvangen waarvoor we eigen risicodrager zijn. Deze kosten zijn niet begroot en zijn geen onderdeel van het beschikbaar gestelde frictiebudget. In de risicoparagraaf van de GRSA2 zijn deze opgenomen en de gemeenten houden hiervoor een weerstandsvermogen aan. Deze kosten zijn in het eerste kwartaal nog beperkt, maar kunnen voor 2018 oplopen tot € 43.000. (incl. kosten W&I ad € 15.000). We sturen maximaal om deze ex-medewerkers weer aan het werk te helpen, mede om de kosten als eigen risicodrager te beperken.

4 Programma 2 Dienstverlening werk en inkomen

4.1 Wat is gerealiseerd?

De dienstverlening is op niveau gebleven en de collectieve ziektekostenverzekering is met een beperkte projectbezetting succesvol uitgevoerd. Ook dit jaar is het klantbereik van deze verzekering fors gegroeid en er hebben zich geen excessen voorgedaan. Het streefdoel is in Valkenswaard bijna volledig gerealiseerd.

De taakstelling voor W&I is nu voor 100% bereikt.

4.2 Wat zien we?

- **Toename van het aantal uitkeringsgerechtigden.**

Bij de laatst aangepaste begroting (2013) is uitgegaan van 823 uitkeringsgerechtigden. Inmiddels is dit aantal 989 (per 1-5-2018) en naar verwachting zal dit aantal in de komende jaren hoog blijven. In de begroting 2019 is verwerkt om de formatie daarop aan te passen.

- **Sterk toegenomen taakstelling voor de opvang van statushouders in de afgelopen jaren.**

De taakstellingen zijn voor dit jaar vergelijkbaar met die van vorig jaar en liggen lager dan die in 2016. Nog steeds zijn de grootste groepen statushouders uit Syrië en Eritrea. De ondersteuning van de grote groep statushouders uit de afgelopen periode loopt volgens planning door. Hieraan gekoppeld is een spreekuur opgestart in Heeze-Leende. Zeer recent is duidelijk geworden dat het kabinet een verdergaande taakoverdracht aan gemeenten in het kader van de Wet Inburgering voorbereidt. Daarin komt accent te liggen op een sterkere gemeentelijke regierol, vervroegen van de gemeentelijke interventie en extra accent op inzet naar betaalde arbeid. Er is nog geen concrete datum voor kamerbehandeling en inwerkingtreding bekend gemaakt.

- **Het aantal mensen wat beroep doet op schuldhulpverlening lager is dan verwacht.**

De inzet bij schuldhulpverlening is daardoor lager dan begroot. Dit biedt ruimte om een deel van de noodzakelijke toegenomen inzet voor klantmanagement op te vangen. Tegelijkertijd wordt schuldhulpverlening in toenemende mate betrokken bij de sociale teams. Wij verwachten dat dit een toename van aanvragen oplevert.

- **Toenemende 'couleur locale' in de dienstverlening.**

Deze 'couleur locale' vraagt om maatwerk en daardoor extra werkdruk. Dat heeft gevolgen voor de mate van efficiency in de bedrijfsvoering van W&I. Bijvoorbeeld de inrichting sociaal domein per gemeente en de keuze arbeidsmarktregio's. De effecten van de pilot in Cranendonck worden verder uitgewerkt. Dit alles geeft spanning op de formatie van W&I en hier ontstaan directe risico's bij uitval. In de aantrekkende conjunctuur en de 'nieuwe' doelgroep mensen met een beperking is de afstand tot de arbeidsmarkt gemiddeld groter dan in het verleden. Daarmee is het bestand ook bewerkelijker.

5 Paragraaf bedrijfsvoering GRSA2

5.1 Algemeen

Het jaar 2018 gebruiken wij om onze interne bedrijfsvoering verder in te richten op basis van de Dienstverleningsovereenkomst met bijbehorende Producten en Diensten Catalogus en jaarwerkplan 2018. Daarbij zullen wij waar mogelijk en zinvol voorstellen doen voor harmonisatie van de uitvoeringsprocessen. Ook wordt in 2018 voor de nieuwe GRSA2 organisatie in afstemming met de gemeenten een organisatie ontwikkeltraject voorbereid om de GRSA2 zodanig te gaan inrichten dat aan de doelstellingen op termijn voldaan kan worden. Dit wordt komende jaren steeds verder doorontwikkeld.

5.2 Normalisering rechtspositie ambtenaren

Met de vermoedelijke inwerkingtreding van de Wnra in januari 2020 hebben overheidswerkgevers nog ongeveer anderhalf jaar om deze zaken te regelen en om over een CAO te onderhandelen.

5.3 Generatiepact

In 2017 is het generatiepact ingevoerd voor medewerkers van 60 jaar en ouder. Vanaf 1 juli 2017 kunnen medewerkers instappen. Het generatiepact is 3 jaar geldig tot 1 januari 2020. Het gebruik is nog beperkt, daardoor biedt dit vooralsnog onvoldoende ruimte om vrijval in salariskosten te gebruiken voor de instroom van jong talent.

5.4 Ziekteverzuim

Het gemiddeld ziekteverzuim ligt in het eerste kwartaal 2018 met 5,9% (gemiddelde frequentie van 0,51) op een hoog niveau. Door een strakkere en intensievere begeleiding van medewerkers in samenspraak met de arbo-arts wordt hierop gestuurd.