



Marap BCC 2015

Bestuurszaken, Concernzaken en Communicatie
Oktober 2015



Managementrapportage

Bestuurszaken

Concernzaken

Communicatie

2015

Peildatum 1 september 2015

Bert Roona, Raymond Dirx en Wim Ortjens

2 oktober 2015

Inhoud

| | |
|---|----|
| Managementsamenvatting | 4 |
| Hoofdstuk 1: Majeure afwijkingen van de primaire productie/speerpunten..... | 6 |
| 1.1 Bestuurszaken..... | 6 |
| 1.2 Concernzaken | 7 |
| 1.3 Communicatie | 7 |
| Hoofdstuk 2: Bedrijfsvoering..... | 8 |
| 2.1 Invulling efficiencytaakstelling 2015 | 8 |
| 2.2 Ziekteverzuim | 12 |
| 2.2 Beoordelings- en functioneringsgesprekken..... | 14 |
| 2.4 Overige personele aangelegenheden..... | 14 |
| 2.5 Restpostafhandeling..... | 15 |
| Hoofdstuk 3: Financiële verantwoording en risico's..... | 17 |
| 3.1 Financiële prognose | 17 |
| 3.2 Nieuwe risico's | 20 |
| 3.3 Wet normering topinkomens (WNT) | 20 |
| Bijlagen..... | 21 |
| I.1 Personeel & organisatie / ambtelijke ondersteuning OR | 21 |
| I.2 Controlling | 28 |
| I.3 Juridische zaken..... | 32 |
| I.4 Klachtencommissie..... | 33 |
| I.5 Informatisering en automatisering | 33 |
| I.6 Financiën..... | 35 |
| I.7 Communicatie | 40 |
| II Overzicht aanbestedingen (volgt nog)..... | 46 |
| III Actualiseren reserves en voorzieningen..... | 47 |
| IV Afstemming interne vorderingen..... | 47 |
| V Nog te betalen | 47 |
| VI Maraps: Raad & Raadsgriffie, Rekenkamer en College | 48 |

Managementsamenvatting

Geachte Directieteam,

Hierbij ontvangt u de managementrapportage 2015 van BCC. In de rapportage wordt een korte stand van zaken met betrekking tot de speerpunten weergegeven. Voor het overige worden alleen majeure afwijkingen gemeld. Zoals gebruikelijk brengen we u ook op de hoogte van alle relevante bedrijfsvoeringsthema's.

De speerpunten zoals benoemd in het jaarplan BCC 2015 worden nagenoeg allemaal gerealiseerd. Daarnaast zijn enkele niet geplande zaken opgepakt. De financiële prognose valt negatief uit (- € 1,2 mln.). Dit is met name een gevolg van extra pensioenafrachten van bestuurders, hogere frictiekosten, hogere kosten voor de trainees en tegenvallende belastingopbrengsten. Hierop hebben wij als management niet kunnen sturen.

Vermeldenswaardig zijn de voortvarendheid waarmee het Project C-gemeente is opgepakt, de nieuwe burgemeester ingewerkt is en gewerkt wordt aan het verbeteren van de uitvoering van het aanbestedingsbeleid. Er is inmiddels een nieuwe strateeg en subsidieverwerver aangetrokken. De procedure van de collegenota's is aangepast en alle organisatieonderdelen zijn aan de slag met het lean maken van de werkprocessen.

De banden tussen de verschillende organisatieonderdelen binnen BCC zijn nauw aangehaald. Zo is er een hechte samenwerking tussen communicatie en BEB op het gebied van de lobby- en communicatiestrategie 'rechtbank', rond het doorontwikkelen van de stedenband Chengdu en rondom de advisering van de burgemeester en het voorbereiden van haar (college)vergaderingen en optredens. Tussen communicatie en concernzaken manifesteert de samenwerking zich rond kaderbrief en begroting. Dit heeft onder meer geleid tot een geheel nieuwe wijze van presenteren van de begroting (infographics).

Het voorstel is om twee "Nog te betalen posten" te laten vrijvallen voor de benodigde incidentele dekking uit de begroting 2015 en 2016.

Kortom, als management van BCC concluderen we dat we mooi op koers liggen voor wat betreft de uitvoering van ons jaarplan. Graag bespreken we met u deze managementrapportage in het geplande reviewgesprek. Mogelijk kunnen we dan ook al een beetje naar 2016 vooruitkijken en thema's benoemen die in het jaarplan 2016 aan de orde zouden moeten komen.

Met vriendelijke groet,

Bert, Raymond en Wim

Hoofdstuk 1: Majeure afwijkingen van de primaire productie/speerpunten

1.1 Bestuurszaken

Majeure afwijkingen:

Onvoorzien is de wisseling van het burgemeesterschap geweest. Zowel de ontwikkelingen rondom het aftreden van de oude als de installatie van de nieuwe burgemeester hebben veel extra tijd gekost van een deel van het team. Dat heeft ook invloed gehad op de voortgang van een aantal inhoudelijke dossiers.

Een tweede onvoorziene actie is de lobby om de Rechtbank in Maastricht te houden. Zowel qua capaciteit als geld wordt hier een forse inspanning gepleegd die niet is voorzien.

Beide zaken leggen een behoorlijke claim op een aantal mensen van het team.

Met betrekking tot de **speerpunten** kan het volgende worden gemeld:

- De banden met de omliggende gemeenten worden aangehaald. Daarbij is ook een belangrijke rol weggelegd voor de burgemeester.
- De afgelopen maanden is er intensief gewerkt aan het ophalen, opstellen en aanscherpen van projectvoorstellen die in aanmerking kunnen komen voor een Europese subsidie. De meeste programma's beginnen nu te lopen en er worden partners gezocht. De komende maanden moet blijken of de projecten voldoende goed zijn om te kunnen concurreren met de andere projecten voor een financiële bijdrage vanuit Europa.
- Er wordt gewerkt aan het verder internationaliseren van de organisatie. Ontvangen van buitenlandse delegaties en het daarbij inschakelen van collega's, continue aandacht voor het thema via intranet en een uitzending van drie collega's naar onze zusterstad Chengdu. Ook worden er taallessen aangeboden via P&O.
- In het voorjaar is de stedenband met El Rama geëvalueerd en deze evaluatie is aan de Raad aangeboden. Besloten is om Chengdu daar niet in mee te nemen. Wel is er in september een delegatie onder leiding van de nieuwe burgemeester naar Chengdu geweest. De reis naar El Rama is uitgesteld naar voorjaar 2016.
- De omvorming van het Mondiaal Centrum naar een internationaal kenniscentrum verloopt langzaam en nog steeds wordt gezocht naar passende huisvesting.
- De lobbyagenda is opgesteld en vanuit deze agenda wordt gewerkt. Sommige onderwerpen vergen weinig aandacht en andere juist veel meer. Met betrekking tot de buurtalen zijn stappen gezet en dat leidt landelijk tot meer geld voor dit onderwerp. Nieuw is de discussie over het behoud van de Rechtbank in Maastricht. Dit leidt tot een prioritering van de inzet van mensen voor dit dossier.

1.2 Concernzaken

Het merendeel van de in het jaarplan benoemde speerpunten worden gerealiseerd:

1. Effectief en efficiënt middelen beleid ter versterking van de organisatieonderdelen;
2. Aansluitend op de nieuwe werkwijze van de raad, betere besluiten en collegenota's;
3. Tezamen met B&O de beleidsplanning opstellen en actueel houden;
4. Het treffen van voorbereidingen op de VPB plicht van overheidsbedrijven;
5. Het uitvoeren van het gemeentebrede I&A plan;
6. Het herinrichten van de interne controle en juridische kwaliteit zorg;
7. Het aanpassen/verbeteren van het aanbestedingsbeleid en de toepassing ervan;
8. Het Lean maken van P&C en klachtenafhandeling.

Alle punten zijn of worden gerealiseerd in 2015. Dat geldt niet voor het verbeteren van de juridische kwaliteit zorg.

Niet voorzien waren de volgende acties:

1. Coördinator 3D helpdesk/ambtelijk secretaris burgerpanel
2. Aanbesteding nieuwe accountant
3. Het doorzetten van de verbetergroep aanbestedingen
4. Het verlengen van de inzet van de 3D's/samenvoegen van de sociale diensten van een concernjurist

1.3 Communicatie

In de bijlage (I.7) wordt gedetailleerd ingegaan op de speerpunten 2015:

- Het project Communicatieve gemeente is gestart
- Het adviesbureau is ingericht
- Het CommunicatieBureau Maastricht is ingericht
- Er is een brandingstrategie opgesteld. De uitvoering daarvan is vertraagd.

Een aantal majeure, onvoorziene ontwikkelingen, heeft een grote druk gelegd op het organisatieonderdeel communicatie:

- De afwikkeling van het vertrek van de vorige burgemeester;
- De komst van de nieuwe burgemeester;
- Het feit dat de organisatie van de IronMan grotendeels in gemeentehanden kwam;
- Onduidelijkheid over het belang en gewicht van (de presentatie van) Kaderbrief en Begroting;
- Lobby- en Communicatiestrategie rond rechtbank Maastricht;
- Perikelen rond Tram Vlaanderen Maastricht;
- Ombouw van project Wijkaanpak (met bijbehorende communicatiestrategie) naar project Thuis in Maastricht (alles overkoepelende portal en online participatieplatform voor bewoners).

Deze ontwikkelingen leiden vooral tot een hoge werkdruk die binnen het team opgevangen kan worden, maar daarmee wel een meer strategische positionering van (bestuurlijke) portefeuilles remt.

Hoofdstuk 2: Bedrijfsvoering

2.1 Invulling efficiencytaakstelling 2015

De efficiencytaakstelling wordt gerealiseerd zoals bij Jaarplan 2015 aan u is voorgelegd. Met betrekking tot de doorkijk naar 2018 heeft u bij Jaarplan reeds ingestemd. Hieronder volgt nog eens ter herinnering de destijds voorgestelde wijzigingen.

Onderdeel van de managementrapportage 2015 betreft een toelichting op de invulling van de efficiencytaakstelling 2015.

1. De bezuinigingsopgave geïnventariseerd.
Betreft een overzicht van niet alleen de reguliere bezuinigingsopgave maar ook andere structurele taakstellingen.
2. Een terugblik van 2012 tot en met 2015.
Een overzicht van gerealiseerde taakstellingen met daarbij een onderscheid van realisatie naar personele en materiële bezuinigingen.
3. Een vooruitblik naar 2018.
Een analyse van de haalbaarheid van de al in 2012 voorgenomen maatregelen en nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot alternatieven.

I Inventarisatie bezuinigingsopgave.

De totale bezuinigingsopgave voor BCC is samengesteld uit de reguliere efficiencytaakstelling, een aantal historische en in de loop van de jaren nieuw toegevoegde taakstellingen. Voor 2015 betreffen de aanpassingen de efficiencytaakstelling Communicatie en BsGW. De taakstelling efficiency BsGW / belastingen wordt apart zichtbaar gemaakt maar blijft verder bij de vooruitblik 2015-2019 buiten beschouwing. Deze taakstelling wordt ingevuld via PD / SSC en vertoebeld daarmee niet de interne discussie over een efficiënte bedrijfsvoering van BCC.

Tabel 1: Inventarisatie bezuinigingsopgave.

| Omschrijving: bezuinigingen | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| - efficiencytaakstelling | 250 | 339 | 422 | 512 | 574 | 692 | 744 |
| - vereenvoudiging P&C | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| - vermindering audits | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| - aanpassing fuwa bij ontvlechting | 62 | 62 | 62 | 62 | 62 | 62 | 62 |
| - teammanager bestuurszaken | 100 | 100 | 100 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| - aandeel buurtgericht werken | 0 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| - efficiency taakst. communicatie | 0 | 0 | 0 | 5 | 13 | 17 | 17 |
| - Totaal exclusief BsGW | 522 | 630 | 713 | 808 | 778 | 900 | 952 |
| - efficiency BsGW | 0 | 0 | 100 | 150 | 200 | 250 | 300 |
| - Totaal inclusief BsGW | 522 | 630 | 813 | 958 | 978 | 1.150 | 1.252 |

II Terugblik 2012-2015.

Gebleken is dat alle voorgenomen maatregelen voor de invulling van de bezuinigingsopgave tot en met 2015 structureel zijn gerealiseerd. Bovendien zijn alle maatregelen, door aanpassing van de betreffende budgetten, begrotingstechnisch vertaald.

Tabel 2: Gerealiseerde bezuinigingen 2012-2018

| Omschrijving: gerealiseerd | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| - vervallen functies in FTE | 4,50 | 5,50 | 6,20 | 6,20 | 6,20 | 6,20 | 6,20 |
| - vervallen functies: loonsom | 421 | 503 | 546 | 556 | 565 | 575 | 575 |
| - detacheringen / doorbelastingen | 38 | 39 | 112 | 112 | 112 | 112 | 112 |
| - materiële budgetten | 13 | 94 | 104 | 121 | 140 | 154 | 154 |
| - Totaal structureel gerealiseerd | 472 | 636 | 762 | 789 | 817 | 842 | 842 |
| - Taakstelling exclusief BsGW | 522 | 630 | 713 | 808 | 778 | 900 | 952 |
| - Resultaat | -50 | +6 | +49 | -19 | +39 | -58 | -110 |

In de regel "Resultaat" is de resterende bezuinigingsopgave voor de periode 2015-2018 in negatieve bedragen weergegeven. Hierin is 2016 een positieve uitschieter vanwege het vervallen van de taakstelling "teammanager bestuurszaken" in dat jaar; met ingang van dat jaar komt de taakstelling ten laste van B&O.

III Vooruitblik 2015-2018.

Van meet af aan is in de jaarplannen van BCC nagedacht over en aandacht besteed aan de concrete invulling van de efficiencytaakstellingen. Ook hier geldt echter dat, naarmate de stip op de horizon korter bij ligt, de voorgenomen invulling van de efficiencytaakstelling "harder" is. Wat eerder haalbaar leek is inmiddels door ervaringen, voortschrijdend inzicht en besluitvorming achterhaald.

De voor 2015 en volgende jaren voorgenomen bezuinigingen passeren onderstaand kort de revue:

- a. Beleidsmedewerker strategie / regionalisering.
*Wegens natuurlijk verloop aanvankelijk ingeboekt vanaf medio 2015.
De werkzaamheden betreffen de regionale samenwerking en advisering van het college hierin. Gelet op de steeds verder gaande samenwerking met andere gemeenten en provincie en de benodigde afstemming hierover is het niet reëel dat deze functie wordt geschrapt.
Voorgesteld wordt het voornemen tot bezuiniging te annuleren.*
- b. Beleidsadviseur I&A.
*Wegens natuurlijk verloop aanvankelijk ingeboekt vanaf medio 2016.
De reguliere werkzaamheden in het algemeen, de afwikkeling van INUP en de overgang en opstart van het SSC-ZL zorgen voor een zodanige werkdruk dat de voorgenomen bezuiniging niet als reëel is aan te merken.
Voorgesteld wordt het voornemen tot bezuiniging te annuleren.*
- c. Bestuurs- en communicatieadviseur.
*Wegens natuurlijk verloop aanvankelijk ingeboekt vanaf medio 2017.
De nieuwe organisatiestructuur is onlangs vastgesteld waarbij gebleken is dat het formatiebudget in de begroting ca 60K structureel tekortschiet (nieuw t.o.v. oud). Handhaving van de taakstelling, zonder het ambitieniveau bij te stellen, is niet realistisch.
Voorgesteld wordt het voornemen tot bezuiniging te annuleren.*

d. Adviseur juridische control.

Wegens natuurlijk verloop aanvankelijk ingeboekt vanaf 2019.

Het voornemen ligt achter de horizon van dit meerjarenperspectief. In 2012 is een vergelijkbare functie bezuinigd. Het effect hiervan was dat de extra kosten van juridische inhuur explosief stegen ten opzichte van de opbrengst van de bezuiniging; deze voorgenomen bezuiniging is daarom niet meer als reëel aan te merken.

Voorgesteld wordt het voornemen tot bezuiniging te annuleren.

Nieuwe ontwikkelingen leiden niet alleen tot argumenten waarom voorgenomen bezuinigingen niet haalbaar zijn maar bieden ook alternatieven die een bijdrage aan de invulling van de efficiency 2015-2018 kunnen leveren.

e. Adviseur A Concernzaken.

Het betreft een bestaande vacature waarvan het budget werd gereserveerd voor aflopende WW verplichtingen van een voormalig werknemer.

Voorgesteld wordt deze functie te schrappen en ten gunste van de efficiency in te boeken.

f. Bestuursondersteuning Burgemeester.

Als gevolg van de beëindiging van een aantal nevenfuncties door de Burgemeester is de grondslag voor deze functie vervallen.

Voorgesteld wordt deze functie te schrappen en ten gunste van de efficiency in te boeken.

In onderstaande tabel zijn alle voorstellen (zie hiervoor a tot en met f genoemd) verwerkt.

Tabel 3: Bezuinigingen 2015-2018.

| Omschrijving: nog te realiseren | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| - Beoogde bezuiniging in FTE | 1,30 | 1,90 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| - beleidsmedewerker strategie (zie a.): voorstel schrappen | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - beleidsadviseur I&A (zie b.): voorstel schrappen | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - communicatieadviseur (zie c.): voorstel schrappen | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - adviseur juridische control (zie d.): voorstel schrappen | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - adviseur A Concernzaken (zie e.) | 27 | 80 | 90 | 90 | 90 |
| - bestuursondersteuning Burgemeester (zie f.) | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 |
| - Totaal structureel beoogde bezuiniging | 82 | 135 | 145 | 145 | 145 |
| - Bezuinigingsopgave / resultaat uit tabel 2 | -19 | +39 | -58 | -110 | -110 |
| - Resultaat / Budgetruimte / Overdekking | 63 | 174 | 87 | 35 | 35 |

IV Resultaatbestemming / besluitvorming.

Tabel 3 laat zien dat de voor 2015 tot en met 2018 geplande bezuinigingen, ten opzichte van de totale bezuinigingsopgave, tot een structurele overdekking in de begroting leiden. De vraag rijst dan welke bestemming aan die budgetruimte gegeven kan worden. Er zijn echter ook nog een aantal knelpunten in de begroting die nog om een oplossing vragen; te noemen zijn dan:

a. Het tekort voor de nieuwe communicatieve organisatie: structureel 60K.

In het kader van de ontwikkeling van de nieuwe communicatieve organisatie zijn de in de begroting beschikbare formatiebudgetten afgezet tegen de voor de nieuwe organisatie

benodigde en bleek een structureel tekort van ca 60K. De voorgenomen bezuiniging van 1,0 FTE BCA (zie ook III onder c) is hier niet in begrepen.

b. Fiscale adviezen ten laste van projecten: structureel 20K.

Met ingang van 2012 is, in het kader van de efficiencymaatregelen, geprobeerd de fiscale adviezen voor ca € 45K ten laste van projecten te brengen. Die inschatting is te ruim geweest; voor 2013 is dat voor ca € 20K gelukt en ook de prognose voor 2014 laat eenzelfde beeld zien.

c. Reservering / bedrijfsvoering bedrijfsreserve BCC

Betreft restant budgetruimte na bestemming (a. en b.) te reserveren voor bedrijfsvoering / bedrijfsreserve BCC

Om te voorkomen dat de overdekking mogelijk wordt betrokken in de gemeentebrede herverdeling van de efficiency 2015 is in onderling overleg besloten de overdekking aan te wenden voor de oplossing van de knelpunten (a. en b.) in de eigen begroting. In onderstaande tabel schematisch weergegeven.

Tabel 4: Bestemming resultaat.

| Omschrijving: nog te realiseren | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Resultaat / Budgetruimte / Overdekking | 63 | 174 | 87 | 35 | 35 |
| Bestemming: | | | | | |
| - Tekort communicatieve organisatie ¹⁾ | -40 | -40 | -40 | -40 | -40 |
| - Correctie taakstelling fiscale adviezen | -25 | -25 | -25 | -25 | -25 |
| - Bedrijfsvoering / verrekening bedrijfsreserve BCC | -2 | 109 | 22 | -30 | -30 |

Tenslotte.

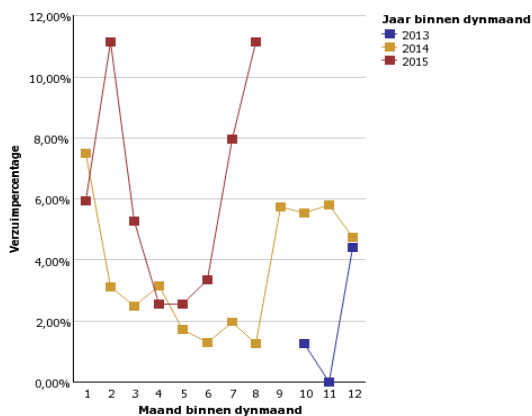
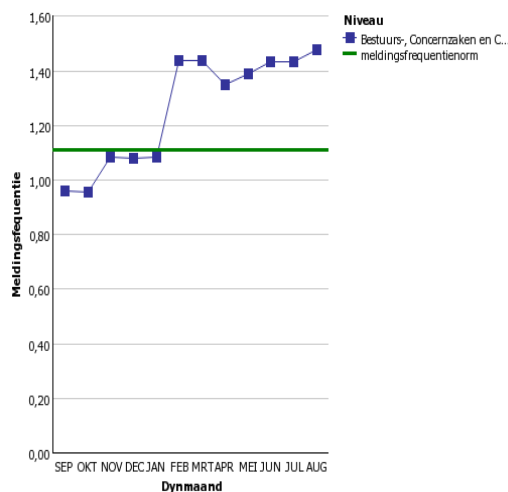
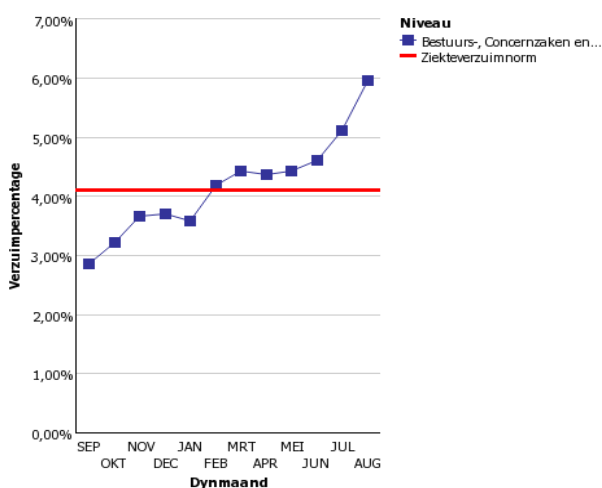
Cijfermatig zal een en ander in de begroting 2016-2019 bij jaarplan 2016 worden aangepast.

- 1) Het tekort op de formatie van de communicatieve organisatie bedraagt 60K. Hiervan wordt met ingang van 2015 20K structureel bijgedragen door het SSC (afpraak Raymond Dirx en Enno Soeren d.d. 19 november 2014). De resterende 40K wordt uit de "budgetruimte" gecompenseerd.

2.2 Ziekteverzuim

Concernzaken

| | SEP | OKT | NOV | DEC | JAN | FEB | MRT | APR | MEI | JUN | JUL | AUG |
|--------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Gem. pers sterkte | 21,49 | 21,66 | 21,82 | 21,98 | 21,98 | 21,97 | 22,05 | 22,13 | 22,20 | 22,20 | 22,19 | 22,19 |
| # Start vzw tot | 22 | 22 | 25 | 25 | 25 | 33 | 33 | 31 | 32 | 33 | 33 | 34 |
| Gem. vzw norm | 3,58 % | 3,58 % | 3,58 % | 3,58 % | 3,58 % | 3,58 % | 3,58 % | 3,58 % | 3,58 % | 3,58 % | 3,58 % | 3,58 % |
| Verzuimperc. | 2,85 % | 3,21 % | 3,67 % | 3,71 % | 3,57 % | 4,20 % | 4,43 % | 4,37 % | 4,43 % | 4,60 % | 5,11 % | 5,96 % |
| Verzuimperc kort | 0,80 % | 0,80 % | 0,94 % | 0,98 % | 0,91 % | 1,26 % | 1,38 % | 1,29 % | 1,31 % | 1,31 % | 1,25 % | 1,26 % |
| Verzuimperc mid | 0,33 % | 0,36 % | 0,36 % | 0,36 % | 0,25 % | 0,45 % | 0,52 % | 0,52 % | 0,52 % | 0,52 % | 0,64 % | 1,03 % |
| Verzuimperc lang | 1,72 % | 2,06 % | 2,38 % | 2,37 % | 2,41 % | 2,48 % | 2,52 % | 2,56 % | 2,61 % | 2,78 % | 3,22 % | 3,67 % |
| <i>meldingsfreq.norm</i> | <i>1,11</i> | <i>1,11</i> | <i>1,11</i> | <i>1,11</i> | <i>1,11</i> | <i>1,11</i> | <i>1,11</i> | <i>1,11</i> | <i>1,11</i> | <i>1,11</i> | <i>1,11</i> | <i>1,11</i> |
| Meldingsfeqr. | 0,96 | 0,96 | 1,08 | 1,08 | 1,08 | 1,44 | 1,44 | 1,35 | 1,39 | 1,43 | 1,43 | 1,48 |



Het ziekteverzuim van CZ is aan het toenemen. Zat het voortschrijdend gemiddelde in 2014 nog ruim onder de norm. Sinds februari 2015 zit het boven de norm en het blijft stijgen. In 2014 was er maar

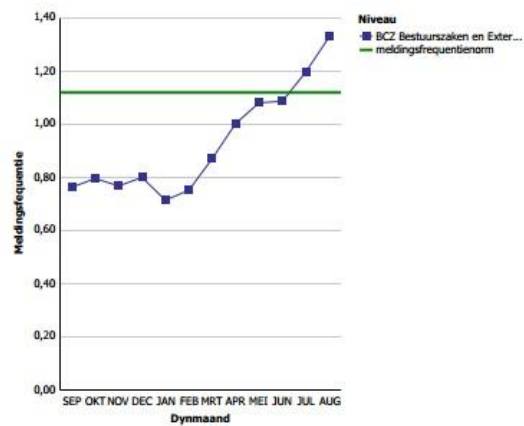
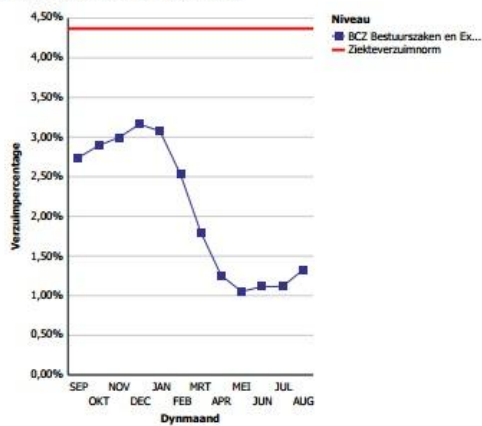
één langdurig zieke. Deze is aan het reïntegreren en zoekt ander werk. Sinds deze zomer zijn er twee langdurig zieken bijgekomen. Waarschijnlijk is er één arbeidsgerelateerd ziek vanwege de arbeidsomstandigheden. De verwachting is dat beide niet snel terugkomen. Voor de niet-arbidsgerelateerde zieke die volgend jaar met pensioen gaat, zal spoedig vervanging worden geregeld. In overleg met de bedrijfsarts zal voor beiden worden beoordeeld wat de reïntegratiemogelijkheden zijn.

Bestuurszaken en Externe betrekkingen

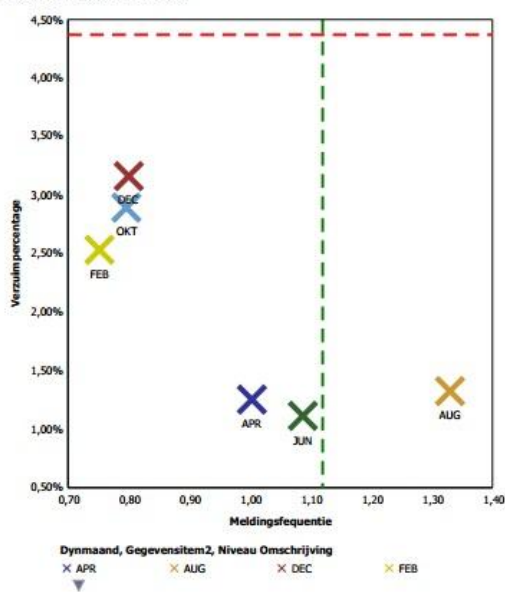
Selecties: Organisatie onderdeel: **BCZ Bestuurszaken en Externe Betrekkingen (1171M)**

| | SEP | OKT | NOV | DEC | JAN | FEB | MRT | APR | MEI | JUN | JUL | AUG |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| BCZ Bestuurszaken en Externe Betrekkingen (1171M) | | | | | | | | | | | | |
| Gem. pers sterkte | 17,91 | 17,15 | 16,49 | 15,81 | 15,00 | 14,28 | 13,47 | 12,69 | 11,78 | 10,82 | 9,82 | 8,89 |
| # Start zvk tot | 14 | 14 | 13 | 13 | 11 | 11 | 12 | 13 | 13 | 12 | 12 | 12 |
| Gemeentelijke zvk norm | 4,37% | 4,37% | 4,37% | 4,37% | 4,37% | 4,37% | 4,37% | 4,37% | 4,37% | 4,37% | 4,37% | 4,37% |
| Verzuimpercentage | 2,74% | 2,89% | 3,00% | 3,16% | 3,08% | 2,53% | 1,80% | 1,25% | 1,05% | 1,11% | 1,12% | 1,33% |
| Verzuimpercentage kort | 0,32% | 0,36% | 0,36% | 0,42% | 0,42% | 0,58% | 0,63% | 0,69% | 0,86% | 0,91% | 0,89% | 1,08% |
| Verzuimpercentage midden | 0,20% | 0,21% | 0,22% | 0,23% | 0,00% | 0,00% | 0,04% | 0,17% | 0,19% | 0,20% | 0,22% | 0,25% |
| Verzuimpercentage lang | 2,23% | 2,32% | 2,42% | 2,52% | 2,66% | 1,96% | 1,13% | 0,39% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| meldingsfrequentie norm | 1,12 | 1,12 | 1,12 | 1,12 | 1,12 | 1,12 | 1,12 | 1,12 | 1,12 | 1,12 | 1,12 | 1,12 |
| Meldingsfrequentie | 0,76 | 0,80 | 0,77 | 0,80 | 0,71 | 0,75 | 0,87 | 1,00 | 1,08 | 1,09 | 1,20 | 1,33 |

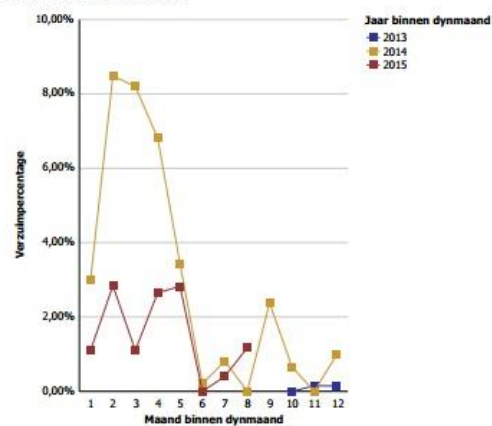
Ziekteverzuim voortschrijdend jaar



Ziekteverzuim kwadranten



Ziekteverzuim per maand



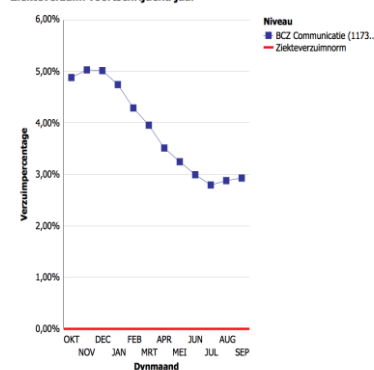
Ziekteverzuim binnen het team ligt onder niveau van gemeente en onder de norm.

Communicatie

Ziekteverzuim ligt onder de gemeentelijke norm. Kort en middellang verzuim is laag (resp. 0,4 en 0,2%) en het langverzuim komt volledig op conto van 1 medewerker die in 2017 met pensioen gaat.

| | OKT | NOV | DEC | JAN | FEB | MRT | APR | MEI | JUN | JUL | AUG | SEP |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| BCZ Communicatie (1173M) | | | | | | | | | | | | |
| Gen. pers sterkte | 3,95 | 5,89 | 7,99 | 10,18 | 12,16 | 14,36 | 16,48 | 18,68 | 20,80 | 23,07 | 25,34 | 25,60 |
| # Start z.v.z. tot | 1 | 3 | 4 | 6 | 6 | 8 | 10 | 10 | 12 | 14 | 14 | 15 |
| Gemeentelijke z.v.z. norm | | | | | | | | | | | | |
| Verzuimpercentage | 4,88% | 5,03% | 5,01% | 4,74% | 4,29% | 3,95% | 3,51% | 3,25% | 2,99% | 2,79% | 2,88% | 2,93% |
| Verzuimpercentage kort | 0,00% | 0,14% | 0,34% | 0,52% | 0,45% | 0,42% | 0,42% | 0,37% | 0,41% | 0,40% | 0,37% | 0,42% |
| Verzuimpercentage midden | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,16% | 0,15% | 0,28% | 0,25% | 0,23% | 0,21% | 0,21% |
| Verzuimpercentage lang | 4,88% | 4,89% | 4,67% | 4,23% | 3,84% | 3,38% | 2,94% | 2,60% | 2,33% | 2,16% | 2,30% | 2,31% |
| Meldingsfrequentie norm | | | | | | | | | | | | |
| Meldingsfrequentie | 0,23 | 0,46 | 0,46 | 0,54 | 0,45 | 0,51 | 0,56 | 0,49 | 0,53 | 0,56 | 0,51 | 0,54 |

Ziekteverzuim voortschrijdend jaar



2.2 Beoordelings- en functioneringsgesprekken

Concernzaken

Met alle medewerkers is een gesprek gevoerd in 2015:

- 1 afgerond beoordelingsgesprek
- 3 niet afgeronde beoordelingsgesprekken
- 13 afgeronde voortgangsgesprekken
- 2 niet afgeronde voortgangsgesprekken

In het laatste kwartaal zijn de beoordelingsgesprekken gepland. In het kader van het goede gesprek zijn geen gesprekken gevoerd met

- 1 reïntegrerende, boventallige medewerker
- 1 gedetacheerde
- 1 politiek verlof

Bestuurszaken en externe betrekkingen

Met alle leden van het team zijn voortgangsgesprekken gevoerd. De beoordelingsgesprekken zijn voorzien in de maand december.

Communicatie

Het betreft hier 30 medewerkers. Sinds aantreden nieuwe manager (september 2014) wordt er 1 personeelsgesprek per week gevoerd. In dit ritme is er met iedereen medio 2016 een planningsvoortgangs- en beoordelingsgesprek gevoerd.

Daarnaast heeft BCC een uitgebreide strategische personeelsplanning ten behoeve van het gemeentebrede SPP opgeleverd.

2.4 Overige personele aangelegenheden

- Een boventallige komt ten laste van het personeelsbudget CZ 2015
- Fulltime detachering voormalige controller bij RUD per 1 juli
- Fulltime politiek verlof manager bedrijfsvoering PD bij gemeente Echt-Susteren
- Met ingang van september is er een subsidieadviseur in dienst van de gemeente gekomen nadat een jaar lang een externe adviseur ingehuurd is geweest. De kosten van de inzet van

deze adviseur worden doorbelast naar de organisatieonderdelen die gebruik maken van zijn diensten.

- Verder is de senior adviseur bestuurszaken met pensioen gegaan. Opvolging wordt ingevuld per 26 oktober.

2.5 Restpostafhandeling

Concernzaken

| Jaar | Brief/E-Mail | Maand | Totaal | Afgehandeld binnen servicenorm | | Afgehandeld buiten servicenorm | | Openstaand binnen servicenorm | | Openstaand buiten servicenorm | | |
|------------------------|------------------------|----------|----------|--------------------------------|--------------|--------------------------------|--------------|-------------------------------|-------------|-------------------------------|--------------|--------------|
| | | | | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % | |
| 2015 | Brief | Februari | 1 | <u>1</u> | 100,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 | |
| | | Maart | 1 | <u>1</u> | 100,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 | |
| | | Mei | 1 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>1</u> | 100,00 | |
| | Brief - Totaal | | | 3 | 2 | 66,67 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 1 | 33,33 |
| | e-mail | Januari | 1 | <u>0</u> | 0,00 | <u>1</u> | 100,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 | |
| | | Juli | 1 | <u>0</u> | 0,00 | <u>1</u> | 100,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 | |
| | e-mail - Totaal | | | 2 | 0 | 0,00 | 2 | 100,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 2015 - Totaal | | | 5 | 2 | 40,00 | 2 | 40,00 | 0 | 0,00 | 1 | 20,00 | |
| Geheel - Totaal | | | 5 | 2 | 40,00 | 2 | 40,00 | 0 | 0,00 | 1 | 20,00 | |

Twee mails zijn net buiten de tijd afgewikkeld. Een brief over dwangsormvordering staat verkeerd geregistreerd. Deze is niet meer openstaand maar afgehandeld.

Bestuurszaken & Externe Betrekkingen

| Jaar | Brief/E-Mail | Maand | Totaal | Afgehandeld binnen servicenorm | | Afgehandeld buiten servicenorm | | Openstaand binnen servicenorm | | Openstaand buiten servicenorm | |
|------------------------|--------------|-----------------------|----------|--------------------------------|--------------|--------------------------------|---------------|-------------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|
| | | | | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| 2015 | Brief | September | 1 | <u>1</u> | 100,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 |
| | | Brief - Totaal | | | 1 | 1 | 100,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| | e-mail | Januari | 2 | <u>2</u> | 100,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 |
| | | Februari | 1 | <u>0</u> | 0,00 | <u>1</u> | 100,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 |
| | | Maart | 1 | <u>1</u> | 100,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 |
| | | Mei | 1 | <u>1</u> | 100,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 | <u>0</u> | 0,00 |
| e-mail - Totaal | | | 5 | 4 | 80,00 | 1 | 20,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| 2015 - Totaal | | | 6 | 5 | 83,33 | 1 | 16,67 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Geheel - Totaal | | | 6 | 5 | 83,33 | 1 | 16,67 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |

Afwikkeling restpost ligt op schema. 1 persoon verantwoordelijk binnen het team voor bewaking inbox.

Communicatie volgt

Hoofdstuk 3: Financiële verantwoording en risico's

3.1 Financiële prognose

Conform de richtlijnen wordt bij deze Managementrapportage op substantiële afwijkingen gerapporteerd. Ook structurele en substantiële ontwikkelingen vanuit de jaarrekening 2014 krijgen in deze rapportage een plek. De prognose van de Raad & Raadsgriffie, Rekenkamer en College zijn opgenomen in bijlage VI.

| Omschrijving | Uitvoerings- beeld 2015* | Marap 2015 | Toelichting |
|---|-----------------------------|---------------|--|
| B&EB | | | |
| Producten | 0 | 0 | |
| Totaal B&EB | 0 | 0 | |
| CZ: apparaatskosten | | | |
| Personeelsbudgetten | 0 | 19 | Compensatie door algemene dienst Vertraging projecten via egalisereserve |
| CAO -ontwikkeling (0,74%) | 0 | -50 | |
| I&A | 0 | 0 | |
| Advies/externe inhuur | 0 | -50 | |
| Overige | 0 | -8 | |
| Organisatieontwikkeling (projecten, zonder verrekening reserve) | 0 | 209 | |
| | 0 | 120 | |
| CZ: producten | | | |
| Friciekosten | -692 | -692 | Zie punt 1 hierna |
| Trainees | -273 | -273 | Zie punt 2 hierna |
| Afwikkeling NTB (t/m 2014) | 395 | 367 | Zie punt 3 hierna |
| | -570 | -598 | |
| Totaal CZ excl Belastingen | -570 | -450 | |
| CZ: Belastingen | | | |
| Opbrengsten | 0 | -679 | Zie punt 4 hierna |
| Project en frictiekosten (efficiency PD / SSC) | 0 | Pm | Zie punt 5 hierna |
| | 0 | -679 | |
| Totaal CZ | -570 | -1.157 | |
| Communicatie | | | |
| Personeelsbudgetten | -110 | 0 | Zie punt 6 hierna |
| Publicaties Maaspost | -35 | -35 | Zie punt 7 hierna |
| Nederlandse Dansdagen | 0 | -15 | Zie punt 8 hierna |
| Onttrekking bedrijfsreserve Communicatie | 0 | 15 | Bijdrage cf. collegebesluit |
| Totaal Communicatie | -145 | -35 | |
| TOTAAL BCC | -715 | -1.192 | |

* In het uitvoeringsbeeld 2015 van de Kaderbrief werd het budget Voormalig personeel/APPA nog meegerekend bij BCC. Gelet op het feit dat dit vooral bestuurlijke aangelegenheden betreft is deze post met uw goedvinden ondergebracht in het product 'College'. Het bovenstaande resultaat uitvoeringsbeeld is hiervoor gecorrigeerd.

Bestuurszaken en externe betrekkingen (totaal resultaat € 0).

Ook voor de Managementrapportage worden geen substantiële afwijkingen gemeld. Verwacht wordt dat de budgetten toereikend zijn om 2015 met een 0-resultaat af te sluiten.

Concernzaken (totaal nadeel € 1,129 mln).

Bij de Managementrapportage wordt een tekort verwacht van € 1,1 mln. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door hogere kosten van frictiekosten en kosten van trainees. De reserves met frictiekosten, trainees en lean maken werkprocessen zijn daarmee per 31 december 2015 uitgeput! Daarnaast vallen de belastingopbrengsten tegen.

1. Gemeentebrede frictiekosten (nadeel € 692.000).

In 2013 is, uit het saldo van de reserve organisatieontwikkeling, de reserve frictiekosten gevormd. Gedurende 2013 en 2014 heeft de omvang van de kosten het saldo, van € 0,5 mln., geheel uitgeput. Vanuit 2014 is echter nog steeds sprake van "lopende" verplichtingen en afspraken waarvoor nu geen dekking voorhanden is. Op basis van die "lopende" afspraken en verplichtingen is de inschatting gedaan dat de kosten voor 2015 ca € 692.000 bedragen. Een specificatie is beschikbaar maar om privacyredenen niet opgenomen. Nieuwe afspraken zijn niet in deze prognose begrepen.

2. Kosten Trainees (nadeel € 273.000).

In 2013 is, uit het saldo van de reserve organisatieontwikkeling, de reserve trainees gevormd; in eerste instantie met een incidenteel budget voor de verplichtingen met betrekking tot het lopende traject van € 430.000. De totale verplichtingen bedragen € 705.000 (één interne trainee € 145.000 en het aandeel in de voorfinanciering van de externe trainees door de provincie € 560.000). In 2013 en 2014 is ca € 98.000 aan de reserve onttrokken. Per 1 januari 2015 bedraagt het restant in de reserve € 332.000 en het verwacht bedrag van de afrekening 2015 nog € 605.000; uiteindelijk resulterend in een tekort van € 273.000 voor 2015 (einde traject).

3. Afwikkeling NTB 2014 (voordeel € 395.000) (Zie bijlage VIII)

In 2014 zijn een aantal budgetten als "nog te betalen" opgevoerd: pilot Wifi en kosten SSC-ZL. Voorgesteld wordt de post pilot Wifi nog niet te laten vrijvallen aangezien eerst een evaluatie moet plaatsvinden. De kosten SSC-ZL waren reeds voorzien. De andere posten kunnen dan wel vrijvallen. Een alternatief is dat deze vrijval wordt gebruikt voor de nog te zoeken gemeentebrede incidentele dekking 2015 en 2016. Indien u daartoe besluit zal het tekort van CZ met eenzelfde bedrag toenemen.

4. Belastingen: Opbrengsten (nadeel € 679.000).

| | |
|--------------------|-----------------|
| rioolheffing | -237.000 |
| reinigingsrecht | -160.000 |
| precario | -287.000 |
| reclame | -214.000 |
| hondenbelasting | 68.000 |
| toeristenbelasting | 151.000 |
| | -679.000 |

Enkele belastingsoorten lijken structureel achter te blijven op de prognose. Dat geldt met name voor de rioolheffing, reinigingsrecht, reclamebelasting en de precariorechten. Voor de rioolheffing lijkt de verklaring te liggen in meer leegstand en minder verbruik door bedrijven. Het reinigingsrecht blijft achter vanwege het feit dat, naast meer leegstand, we als gemeente bij minder bedrijven inzamelen. In het laatste kwartaal zullen we in overleg treden met de BsGW om e.e.a. te checken.

Na de invoering van de reclamebelasting zijn de tarieven bij de precario naar beneden bijgesteld. Sindsdien zijn de oorspronkelijke geraamde opbrengsten niet meer gehaald. Voor reclamebelasting geldt bovendien dat er sinds de invoering de feitelijke reclame is verminderd.

Bij jaarrekening 2015 zal een gedegen analyse worden gemaakt voor de totale belastingopbrengsten. Afhankelijk van de uitkomst moet worden bekeken of nadere voorstellen zullen worden gedaan om nog meer scheefgroei te voorkomen.

5. Project en frictiekosten BsGW

Met ingang van 2014 is de gemeente Maastricht toegetreden tot de GR "Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen" (BsGW) en ligt de verantwoordelijkheid ter zake de heffing en inning van de lokale belastingen bij die organisatie. In dit kader is het personeel van het team Belastingen (PD) overgenomen door BsGW. Die overgang van het personeel leidt tot efficiencyvoordelen (lagere kosten PD en dienstverlening / ondersteuning SSC); een taakstelling van € 150.000 in 2015 en met € 50.000 oplopend tot structureel € 300.000 vanaf 2018 is hiertoe ingeboekt. Het SSC is gevraagd de berekening uit 2014 te actualiseren en in het kader van de review bespreekbaar te maken.

Communicatie (totaal nadeel € 35.000).

Sinds september 2014 is de nieuwe communicatieve organisatie een feit. Met ingang van 2015 is ook de administratieve samenvoeging in de financiële en personele administratie gerealiseerd. Opdracht van het DT was de samenvoeging en vormgeving tot de nieuwe organisatie binnen de bestaande budgetten te realiseren. In de begroting is dat succesvol verlopen waarbij ook het aandeel in de efficiencytaakstelling in meerjarenperspectief concreet is ingevuld. Feitelijk ligt het financieel kader daarmee vast. Er zijn echter nog een drietal punten die de aandacht verdienen:

6. Kostendekkendheid Communicatie Bureau Maastricht, CBM (€ PM).

Het organisatieonderdeel communicatie heeft haar uitvoerende taken en detacheringen in het Communicatie Bureau Maastricht (CBM) ondergebracht. De opdracht is om uiterlijk eind 2015 aan te tonen dat het CBM volledig rendabel kan werken. In het najaar zal een voorstel naar de mogelijkheden van een kostendekkend CBM zijn opgesteld.

Aandachtpunten hierbij zijn: productdifferentiatie, opbouw kostenstructuur, relatie naar "algemene doorbelasting op begrotingsbasis" en verplichte afname van diensten en producten etc. De tarieven zullen in verschillende scenario's worden uitgewerkt en ter discussie en besluitvorming aan het MTBV worden voorgelegd. Verwachte ingangsdatum: jaarplan 2016.

7. Publicaties Maaspost (nadeel € 35.000).

De door de gemeente voorgenomen bezuiniging op de publicaties in de Maaspost is door de Raad van State in 2012 vernietigd. Voor 2015 bedraagt het extra benodigd budget nog € 35.000. Met ingang van 2016 wordt de bezuiniging, rekening houdend met de uitspraak, via aanpassingen / beveiliging in de software van de digitale publicaties, alsnog gerealiseerd.

8. Nederlandse dansdagen (nadeel € 0).

Het aandeel in de organisatiekosten voor de Nederlands dansdagen bedraagt voor het team Communicatie voor 2015 € 15.000 en wordt aan de bedrijfsreserve van BCC onttrokken. **Conform collegenota d.d.**

3.2 *Nieuwe risico's*

Geen nieuwe risico's

3.3 *Wet normering topinkomens (WNT)*

Voorlopig niet van toepassing. Bij jaarrekening 2015 volgt een definitieve rapportage.

Bijlagen

I.1 Personeel & organisatie / ambtelijke ondersteuning OR

Reguliere (beheer)opdrachten SSC

| Opdracht: verbeteren administratieve processen P&O | Resultaten | Majeure afwijkingen t.o.v. jaarplan |
|---|---|--|
| Opschonen Personeelsdossiers (hangt samen met E-dossiers ihkv E- HRM). | Monitoren van de uitvoering hiervan vindt voortdurend plaats. Einddatum bepalen en vastleggen voor opgeschoonde p-dossiers (Q2/Q3), betreft een opdracht voor DIV. | Uitvoering is continue gemonitord. Loopt |
| Het genereren van betrouwbare P- managementinformatie, in het bijzonder rond formatie en bezetting, als basis voor gemeentebrede P&C- documenten. | Beschrijven van hernieuwde P&O- werkprocessen dmv lean-traject. Nadere uitwerking in 2015 (Q2/Q3). | Start gemaakt met uitwerking P&O werkprocessen in najaar 2014 mbv lean-traject. Nadere uitwerking eind 2015: gunning mini-competitie voorzien september 2015 |
| HRM-dashboard incl. verzuimmodule in Beaufort. | Er komt 1 gebruiksvriendelijk overzicht met managementinformatie, gekoppeld aan het bestaande Cognos- dashboard, Beaufort en E-HRM (1 juni 2015). | Gerealiseerd |
| Opdracht: uitvoering | | |
| Introductieprogramma | 1. Gezamenlijk met DT, CZ P&O en Communicatie verkennen hoe de vernieuwde versie van het introductieprogramma eruit moet zien (Q3). 2. Vernieuwen van het programma (Q4). | Gestart met een inventarisatie van inhoudelijke onderdelen als input voor nieuw programma. Vanwege herprioritering van taken is het leveren van een bijdrage aan nadere verkenning door CZ P&O gestagneerd. Nb. Wensen van Directieteam (en ideeën van team Communicatie) nadrukkelijk meenemen bij verkenning. Loopt achter op schema |
| Opdracht: kennisdeling | | |
| Een geïmplementeerde en werkende methodiek rond | Kennisdeling dmv periodieke themasessies tussen CZ P&O en | Nav vaststelling nieuw beleidsplan van CvA VNG |

| | | |
|-----------------------|--|--|
| HRM-beleid en kaders. | (senior) P-adviseurs van team P&O structureren (Q1). | (2015-2018) is eerste themasessie uitgevoerd (21-9-15) <i>Nb. Incidenteel opgepakt maar structurele kennisdeling tussen team P&O en CZ P&O moet nog worden geborgd.</i> |
|-----------------------|--|--|

Ontwikkelopdrachten SSC

| Opdrachtgeverschap HRM | Resultaten | Majeure afwijkingen t.o.v. jaarplan |
|---------------------------------|--|--|
| Het Goede Gesprek | SSC evalueert alle fasen van de 1 ^e cyclus (zowel methodiek als gebruik E-module Performance Manager) om tussentijds verbeteringen aan te brengen. Aan het einde van de 1 ^e cyclus volgt een uitgebreide evaluatie die met de opdrachtgever (CZ) wordt besproken. De projectresultaten worden daarna in beheer genomen en eindigt het project. | Methodiek is bij alle organisatieonderdelen doorgevoerd. Na het doorlopen van de eerste gesprekkencyclus (van plannings-, voortgangs- en beoordelingsgesprek) wordt het proces etc. geëvalueerd. <i>Volgens planning is evaluatie voorzien in Q1 2016. Daarna décharge voor projectleider?</i> |
| Strategische Personeelsplanning | <ul style="list-style-type: none"> - Per 1 februari 2015 kwalitatieve SPP per organisatieonderdeel, inclusief meerjarig ontwikkelingsplan gericht op specifieke competenties bij management en medewerkers. Mits alle onderdelen een volledig ingevulde vlootshou hebben ingediend. - Per 1 april 2015 is een gemeentebreed SPP beschikbaar, dit bevat de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> o een analyse van alle ontwikkelingsplannen o transitieplan per organisatieonderdeel o gemeentebreed SPP 2014-2018 - Verkennen van gebruiksvriendelijke koppeling van management-informatie uit dashboard, E-HRM, Beaufort etc. (1 juni 2015). - Voorstel tot borging van de SPP-werkwijze in de P&C-cyclus met ingang van 2016 (1 augustus 2015). | <p>Het DT is akkoord gegaan met het voorstel van het MTBV conform memo van Monique Mertschuweit van 11-09-2015 met de volgende beslispunten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Geen verdere actie om het gemeentebreed SPP verder uit te werken. 2. Opdracht aan P&O om met een kleine groep managers (bedrijfsvoering) een brainstormsessie te organiseren om te bepalen hoe verder. 3. Communicatie over de resultaten en vervolgaanpak in de informatiebijeenkomsten voor teammanagers in oktober. |
| Move@Maastricht | Is verankerd in de producten- en dienstencatalogus van SCC. Het project is feitelijk afgerond. Openstaande punten zijn: | <u>Evaluatie</u> is vertraagd en wordt nog besproken tussen OG-ON. Dan naar MTBV. |

| | | |
|------------------------------------|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - <u>Evaluatie</u> behaalde resultaten 2014 opleveren aan CZ, inclusief inbeddingsvoorstel voor uitbreiding dan wel toewijzing structurele organieke capaciteit Q1 2015. - <u>Notitie</u> voorstel voor 'talentontwikkeling en opvolging' dat ingaat op de bezetting en opvolging op kritische-, sleutelfuncties vanuit resultaten SPP/vlootschouw Q2 2015. - <u>Onderzoek</u> naar de behoefte in de organisatie aan ondersteuning door Move@Maastricht bij matching op tijdelijk werk (vraag en aanbod) Q2 2015. | <p><u>Notitie en onderzoek</u>: nog niet gereed.</p> |
| Project E-HRM: fase II | <p>In december 2014 wordt de businesscase aangeboden aan het MTBV. In Q1 vindt overleg plaats met CZ om tot een vastgestelde opdracht te komen. Er wordt dan een definitieve keuze gemaakt waar deze opdracht wordt weggezet (I&A of P&O).</p> | <p>De uitvoering van een aantal elementen in fase 2 is opgepakt (bijv. Single Sign On, digitaal p-dossier, flex-benefitplanner - cafetariamodel-, roosterplanner, verzuimmanager en documentenbeheer). Uitvoering wordt continu gemonitord.</p> <p>Nb. Momenteel wordt pilot opgezet rondom invoering van HCM grid binnen YouForce Performance Manager.</p> |
| Learn@maastricht | <ul style="list-style-type: none"> - Uiterlijk per Q1 2015 een voorstel om het opleidingscentrum Learn@Maastricht structureel te borgen binnen de organisatie, waarbij minimaal gekeken wordt naar de elementen: organiek, bemensing, verdienmodel. - Per 1 juni 2015 input en advies leveren aan gedelegeerd ambtelijk OG m.b.t. modules opleidingsgids i.r.t. vlootschouw/SPP. - Uiterlijk 1 december 2015 zijn ca. 13 nieuwe modules (zie project-opdracht) beschikbaar en opgenomen in de bestaande ontwikkelingsgids. | <ul style="list-style-type: none"> - Oplevering mijlpaal vertraagd: in oktober wordt organieke inbedding, bemensing en verdienmodel besproken met OG-ON en PL. |
| Inrichting SSC 1 ^e fase | <ul style="list-style-type: none"> - In Q1 en Q2 de processen op het gebied van E-HRM harmoniseren. - Q4 is het pakket van eisen vastgesteld voor een aanbesteding van het personeelsinformatie- en salarissysteem voor SSC-ZL. - Met ingang van 1 januari 2017 start de nieuwe aanbieder van het personeelsinformatie- en salarissysteem voor SSC-ZL. Met de mogelijkheid om pas per 1 januari 2018 aan te haken om de | <ul style="list-style-type: none"> - Dit is gestagneerd door wisseling in de procesbeschrijver en het besluit dat de provincie niet meer deel gaat nemen. - Pakket van eisen wordt in Q1 2016 opgepakt vanwege stagnatie uniformering processen. |

| | | |
|--|--|--|
| | investeringen ook ten gelde te maken. - Na de aanbesteding wordt gestart met het onderbrengen van HRM-taken binnen het SSC-ZL en de daarmee samenhangende formatie. | |
|--|--|--|

Eigen projecten/producten

| HRM-projecten | Belangrijke resultaten | Majeure afwijkingen t.o.v. jaarplan |
|--|---|--|
| Gedelegeerd opdrachtgeverschap en kwaliteitsborging op (basis van projectopdrachten rond): 1. Strategische PersoneelsPlanning 2. Het Goede Gesprek 3. Learn@Maastricht 4. Move@Maastricht 5. Project E-HRM: fase II | 1a. Ontwikkelen eenduidig en handzaam (bij voorkeur digitaal) format voor SPP (Q 1). 1b. SPP inbedden in jaarplancycclus door opnemen in richtlijnen P&C (jaarplannen, jaarrekening) (Q2/Q3). 3. Evaluatie eerste jaarcyclus bespreken met DT (Q1/Q2). 3a. Monitoring voortgang en kwaliteit uitvoering projectopdracht (separaat vastgelegd). 3b. Belangrijke mijlpaal: Per 1 juli 2015 een advies voorleggen aan DT voor (inhoudelijke) herprioritering modules o.b.v. uitkomsten vlootshouw/SPP. 4. Voortgang monitoren van openstaande punten middels overleg OG/ON: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Evaluatie</u> van behaalde resultaten in 2014. ▪ <u>Notitie</u> over voorstel voor 'talentontwikkeling en opvolging'. <u>Onderzoek</u> naar de behoefte in de organisatie aan ondersteuning door Move@Maastricht. 5a. 17 december 2014 is de business-case aangeboden aan MTBV. 5b. In Q1 2015 vindt overleg plaats tussen P&O en CZ om tot een vastgestelde projectopdracht te komen (nb er wordt dan een definitieve keuze gemaakt waar deze opdracht wordt weggezet: I&A of P&O) | 1a. Gerealiseerd 1b. Nog niet gerealiseerd. Door besluitvorming DT achterhaald. 2. Evaluatie voorzien Q1 2016. 3a. Gerealiseerd. 3b. Vervallen vanwege DT besluit. 4. De genoemde openstaande punten zijn nog niet gerealiseerd door ON. Evaluatie wordt binnenkort besproken met OG. 5a. Gerealiseerd. 5b. ON en OG zijn in maandelijks in overleg over de uitvoering van de genoemde elementen uit de businesscase. |
| Vrijwilligersbeleid | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschrijving kaders en richtlijnen rondom inzet van vrijwilligers (cfm. verzoek OR) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerealiseerd – is op 16-03-2015 behandeld in DT |

| Kaderstelling/beleid | Resultaat | |
|-----------------------------------|--|---|
| Generactie-pact | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mogelijkheden verkennen rondom invoering generatie-pact. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bespreking met Georganiseerd Overleg heeft plaatsgevonden. In een werkgroep worden mogelijke varianten nader verkend. |
| Duurzame inzetbaarheid | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mogelijkheden verkennen rondom thema (ESF-project). | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uitwerking van ESF-project is opgepakt, als pilot-project met organisatieonderdelen Maastricht Sport en Stadsbeheer. |
| Integriteit | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Onderzoeks- en meldingsprotocol opstellen en ter besluitvorming voorleggen aan Raad (Q3). ▪ Integriteitsbeleving in gemeentelijke organisatie terugkoppelen aan Raad (nav Medewerkersonderzoek 2014) (Q3). ▪ Adviseren bij interne integriteitkwesies (Q1-Q4). ▪ Uitvoering geven aan (herziende versie) implementatieplan: <ul style="list-style-type: none"> ○ Instelling (virtueel) moreel beraad bij integriteitkwesies ○ Vaststellen handhavingsbeleid (koppeling naar onderzoeks-protocol. Sancties in proportie brengen met zwaarte schending) ○ Pilot Moreel Leerproces binnen V&L ○ Onderzoek naar borging risicovolle bedrijfsprocessen (risicomanagement, controlrol man. bedrijfsvoering): 2016 ○ Onderzoek naar kwetsbare functies (risicomanagement, controlrol man. bedrijfsvoering): 2017 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerealiseerd. ▪ Opgenomen in concept RIB (sept. 2015) ▪ Loopt continu ▪ Onderhanden |
| Herziening beloningsbeleid (2016) | <p>In 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aansluiten bij beloningsonderzoek VNG. ▪ Huidige regeling handhaven. <p>Doorkijk 2016:</p> <p><i>Na bekendmaking van het landelijk voorstel (1 juli 2016) het bestaande beloningsbeleid vernieuwen in kader aantrekkelijk werkgeverschap conform HRM-visie, dwz nieuwe regeling opstellen.</i></p> | <p>Opdracht wordt doorgeschoven naar 2016 in afwachting landelijke nota.</p> |
| Infoscreens | Projectuitvoering cfm. MTBV besluit | Gerealiseerd. |
| Overige | Resultaat | Majeure afwijkingen t.o.v. |

| acties/projecten | | jaarplan |
|---|---|--|
| GEPA (Gemeentebrede Personeelsactiviteiten) | Hernieuwde versie van advies opleveren aan DT (Q2) | Uitstel voor oplevering akkoord bevonden door OG: oplevering voorzien in Q4. |
| Regionaal traineetraject | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Optreden als ambtelijk contactpersoon in regionaal traject. ▪ Begeleiden van geplaatste trainees in gemeentelijke organisatie (Q1-Q4). ▪ Oriënterend memo over mogelijke voortzetting traineetraject. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerealiseerd. ▪ Gerealiseerd. ▪ Memo in voorbereiding door projectteam over: (oplevering voorzien in Q4) <ul style="list-style-type: none"> ○ evaluatie en plaatsing trainees ○ toekomst traineetraject |

| Organisatieontwikkeling | | Majeure afwijkingen t.o.v. jaarplan |
|-------------------------|--|---|
| Verkenning | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verkenning welke eisen ècht 'andersom werken' (van buiten naar binnen) aan de organisatie stelt. Ook link leggen naar concepten van burgerparticipatie (o.a. bestuursopdracht Karin Weusten). | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nog niet gepland |
| Evaluaties | <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Sturingsfilosofie</i> De sturingsfilosofie is 3 jaar geleden vastgesteld door het DT. Maak een voorstel voor DT om de sturingsfilosofie te evalueren (Q3). Voer evaluatie uit. Betrek daarbij ook de vraag of het ècht andersom werken (van buiten naar binnen) wordt ondersteund ▪ <i>HRM convenant</i> Het HRM convenant loopt in mei 2015 af. Na afloop wordt de oplevering van het convenant geëvalueerd door CZ P&O (Q3). | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conform ▪ Gerealiseerd: eind mei is de oplevering van het HRM-Convenant geëvalueerd door team P&O ipv CZ P&O. |
| Monitoring | <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Analyse HRM-indicatoren</i> DT-notitie opstellen met samenhangende analyse + advies van diverse kengetallen en meetgegevens (o.a. verzuim, bevlogenheid, MO 2014) (Q2). ▪ Opvolging Medewerkersonderzoek (Q1-Q4) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analyse resultaten (Q1); ➤ Analyse voorleggen aan DT (zie ook boven). ➤ Actieplannen teams beoordelen; ➤ Ondernemingsraad en DT | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nog niet gerealiseerd door andere prioriteitsstelling. ➤ Gerealiseerd. Nb. Medewerkersonderzoek onder mdw'ers bij Theater aan het Vrijthof is momenteel in voorbereiding. Idem: 2^e meting in het kader van het Medewerkersonderzoek (Q1 |

| | | |
|--|--|----------|
| | <p>informereren over voortgang;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acties en/of projecten opzetten rondom verbeteracties van teams. | 2016). |
| <p>Nieuwe ontwikkelingen binnenhalen en verkennen via externe netwerken (POGG, TIAS, Universiteit Maastricht, netwerk organisatieadviseurs gemeenten etc.) en studies/opleidingen/workshops.</p> | <p>Mogelijke thema's (niet limitatief): E-learning, kennismanagement, duurzame inzetbaarheid en bevlogenheid, etc.</p> | Conform. |

Ambtelijke ondersteuning Ondernemingsraad

| | Majeure afwijkingen t.o.v. jaarplan |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen convenant tussen WOR-bestuurder en OR 2015-2019: Hierin worden de afspraken en faciliteiten tussen WOR-bestuurder en OR vastgelegd voor de zittingsperiode 2015-2019. Onder andere met afspraken over de structuur, het aantal leden, uren, opleiding, ambtelijk secretariaat (AS) etc. Q1. • Monitoren en evaluatie van de voortgang van de HRM convenant: De HRM convenant loopt in mei 2015 af. Het AS zal voor de OR de evaluatie in gang zetten. De WOR-bestuurder heeft zijn eigen verantwoordelijkheid hierin en zal ook elders bij HRM thema's van CZ worden opgenomen. • Informereren OR-commissie Cultuur en Personeelsbeleid rondom HRM thema's: Dit gebeurt eigenlijk continu en blijft ook een belangrijk thema in 2015. Maandelijks onder andere via het PO/CZ, jaarplan BCZ, teamplan P&O en daarnaast op ad hoc en informele basis de vaste commissie (VC) bij te praten over HRM ontwikkelingen. Dit hoeft dus niet alleen door het AS te gebeuren, maar kan ook plaatsvinden door OG CZ en ON P&O uit te nodigen voor de VC. • Beheren van het ambtelijk secretariaat van de OR: Onder meer inhoudelijk en procesmatig ondersteunen bij adviesaanvragen en instemmingsaanvragen. Tevens het beheer en voorbereiding van alle vergadercycli van OR, DB en vaste commissies etc. Daarnaast ook verzorgen van actuele communicatie en P&C zaken. | <ul style="list-style-type: none"> • Afgehandeld • Conform planning • Conform planning • Conform planning |

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Verzorgen van secretariële ondersteuning van het georganiseerd overleg met de vakbonden: Betreft het aanwezig zijn bij en het ondersteunen bij het opstellen van agenda en het maken van verslagen van overlegvergaderingen. • Organiseren verkiezingen in mei/juni 2015. In voorjaar 2015 organiseren van de verkiezingen voor de OR voor de periode 2015-2019. In samenwerking met het bureau MOOVS wordt een verkiezingscampagne uitgewerkt en ook de daadwerkelijke verkiezingen georganiseerd. • Organiseren van training of opleiding in overleg met het DB. De OR-leden mogen per persoon 40 uur per jaar aan opleiding/scholing besteden. In samenwerking met het DB en de OR-leden bekijken waar de opleidingsbehoefte voor de OR-leden uit bestaat en deze vervolgens in- of extern organiseren en de leden laten deelnemen. • Aanzet doen voor een opleidingsplan nieuwe OR-leden in overleg met het DB. Aan de hand van functioneringsgesprekken met het DB bezien waar behoefte aan is en dit vertalen in opleidingsbehoefte per persoon en een plan voor de OR als geheel. Passend bij de missie en doelen en convenant van de OR uiteraard. | <ul style="list-style-type: none"> • Conform planning • Afgehandeld • Conform planning • Conform planning |
|---|---|

1.2 Controlling

| Algemene opdrachten | Beoogde resultaten 2015 | |
|-------------------------|---|---|
| Concerncontrolplan 2015 | <p>Een door het MTBV vastgesteld plan, waar de komende 2 jaren uitvoering aan wordt gegeven.</p> <p>Aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lean maken van processen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening • Bijdragen aan invulling efficiencytaakstellingen organisatiedoelen • Doorontwikkeling uitvoering beleid over integriteit (uitwerken aanbevelingen van de Rekenkamer). <p>Aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horizontaal toezicht (fiscaal) • Aandachtspunten uit de | <p>Is in MTBV vastgesteld en wordt conform uitgewerkt. Enige vertraging moet worden gemeld bij de uitvoering en de inrichting van Tax Control Framework en het verbeteren van de juridische kwaliteit zorg.</p> |

| | | |
|------------------------------|---|---|
| | interimcontrole met name de interne controle | |
| Risicomanagement | Aandachtspunten 2015: <ul style="list-style-type: none"> drie decentralisaties gebiedsontwikkeling Belvédère verbeteren juridische kwaliteitszorg (na oplevering traineeopdracht) belastingaangiften in het kader van Horizontaal Toezicht (HT). | Verbeteren juridische kwaliteitszorg zal in 2016 worden opgepakt. In het kader van HT zal in Q4 een tax controlframework worden ingericht. Met betrekking tot de overige punten vindt regulier overleg plaats. |
| Quick scans en audits | Uitvoeren van quickscans/audits en/of adviseren in de hieruit voortkomende verbetertrajecten (Inkoop/aanbestedingen, ICT-beveiligingsassessment, etc.) | Conform |
| Informatiebeveiliging | <u>Informatiebeveiliging</u> <ul style="list-style-type: none"> Actuele kaders/maatregelen Toetsing Overig/regulier (samenwerking FG/Wbp en ad hoc werkzaamheden zoals opvolging van bevindingen uit eerder uitgevoerde onderzoeken, aanhaken bij projecten, incidenten, securityoverleg, etc.) | Nieuw beleid vastgesteld overeenkomstig BIG. Gap analyse gemaakt en in november zal een plan van aanpak worden opgesteld. |
| Bescherming persoonsgegevens | Door ziekte van de medewerker worden tijdelijk (voor 2015) in afwachting van de ontwikkeling van het ziekte alleen de echte noodzakelijke onderwerpen opgepakt. Bijvoorbeeld in het kader van de drie decentralisaties in 2014 is geschied. | Inmiddels is de vervanger benoemd tot functionaris gegevensbescherming. Zij is naast reguliere werkzaamheden ook de projectleider voor het project garantiebannen. Het DT heeft Concernzaken en Move@maastricht gevraagd om samen met de uitvoerende organisatieonderdelen te zoeken naar mogelijkheden voor het realiseren van garantiebannen en ook verder te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om banen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. In juli van dit jaar is het wetsvoorstel Meldpunt Datalekken, Uitbreiding boetebevoegdheid College bescherming persoonsgegevens definitief vastgesteld. Deze wet zal per 1 januari 2016 in werking treden. Samen met de collega's van control en informatie-management en automatisering brengt de functionaris gegevensbescherming de gevolgen van deze nieuwe regeling en de te |

| | | |
|-------------------------------|--|---|
| | | treffen maatregelen in beeld. |
| Beleidscontrol | <p>Uitvoeren beleidscontrol op alle beleidsprogramma's in de Planning & Controlcyclus (Jaarstukken 2014, Programmabegroting 2016, Marap 2015).</p> <p>De scrumsessies met het management BenO, PD, VenL en BCC spelen hierbij een belangrijke rol.</p> | <p>Conform.</p> <p>Lean proces is gestart om kwaliteit programmaplan vanaf begroting 2017 verder te verbeteren.</p> |
| Rekenkamer Maastricht | <p>Uitvoeren procesmanagement rondom alle rekenkameronderzoek in 2015. Van bespreken plan van aanpak door de rekenkamer bij de secretaris tot de uiteindelijke behandeling van het onderzoeksrapport in de raad.</p> <p>In 2014 gestarte onderzoeken, die doorlopen in 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek "Reserves, voorzieningen en weerstandsvermogen". Cases bij dit onderzoek zijn: Verlegging Noorderbrug, Decentralisatie jeugdzorghulpverlening en Onderwijshuisvesting. • Onderzoek "Governance van gemeentelijke samenwerkingsverbanden". Cases bij dit onderzoek zijn: GGD en MTB. <p>Welke thema's de rekenkamer in 2015 daarnaast nog wil onderzoeken is op dit moment nog niet bekend.</p> | <p>Status onderzoeken 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reserves, voorzieningen en weerstandsvermogen gemeente Maastricht (afgerond) • Governance van samenwerkingsverbanden (lopend; sept. rapport aangeboden aan college met verzoek tot bestuurlijke reactie) |
| Vensters voor Bedrijfsvoering | <p>Hoe staat de bedrijfsvoering in de gemeente ervoor? Een antwoord op deze vraag wordt gegeven door Vensters voor Bedrijfsvoering. Dit benchmarkinstrument is ontwikkeld door de VGS samen met KING, FAMO en de overheidsstichting ICTU.</p> <p>Voor het 3^e opeenvolgende jaar neemt Maastricht in 2015 deel aan dit onderzoek. Het in- en externe procesmanagement vindt plaats</p> | <p>Conform.</p> <p>Dataverzameling in september 2015 afgerond.</p> <p>De dashboard rapportage en het duiden hiervan vindt plaats in Q4.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| | vanuit het CZ-cluster Control & Audit. | |
| Collegevoorstellen nieuwe stijl | In het eerste kwartaal van 2015 wordt in opdracht van de gemeentesecretaris de collegenota vervangen door een collegevoorstel nieuwe stijl. Veranderingen betreffen het sjabloon, de invulinstructie, het proces en het vervangen van de macro's door SmartDocuments. Het CZ-cluster Control & Audit is bij dit project intensief betrokken. | Vanuit de ambitie bij collegevoorstellen de kwaliteit (verder) te verbeteren en het draagvlak te vergroten door communicatie en participatie is in opdracht van de secretaris vanuit Controlling gewerkt aan het ontwerpen en invoeren van collegevoorstellen nieuwe stijl. |
| Wet revitalisering generiek toezicht (Wrgt) | <p>In 2012 is de Wet revitalisering generiek toezicht (Wrgt) van kracht geworden. Deze wet behelst een herziening van het stelsel van interbestuurlijk toezicht (IBT). Dit betekent dat het specifiek toezicht door de provincie voor een aantal beleidsterreinen vervalt. De provincie blijft uiteindelijk verantwoordelijk voor het toezicht, maar doet dit op afstand, steekproefsgewijs en met een lichte toets achteraf. Het gewijzigd stelsel van interbestuurlijk toezicht legt het toezicht op de uitvoering door het college van wettelijke medebewindstaken primair bij de raad. De raad wordt hierdoor in de controlerende rol versterkt. De raad ontvangt de informatie die voor deze sturende en controlerende rol nodig is via de Planning & Control documenten en parallelle verantwoordingsdocumenten.</p> <p>Het verticaal toezicht van de provincie wordt op dit moment door de provincie Limburg uitgewerkt in een verordening en een hieraan gekoppelde notitie met uitgangspunten en voorwaarden. Verwachting is dat de documenten op korte termijn worden vastgesteld. Hierna zal onze gemeente aan de daarin vastgelegde informatieverplichting moeten voldoen. Het in- en externe procesmanagement vindt plaats</p> | De provincie heeft in een verordening vastgelegd welke informatie zij systematisch nodig heeft om haar toezichthoudende taak uit te voeren. De verordening is sinds 2015 van kracht. Het procesmanagement IBT is in onze gemeente belegd bij het cluster Controlling. |

| | | |
|---|--|---|
| | vanuit het CZ-cluster Control & Audit. | |
| Opdrachtgever naar Publieke Dienstverlening | Sturen op de opdrachten en hieraan gekoppelde resultaten zoals opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst BCZ-PD 2015 (de DVO is opgenomen in het Bedrijfsplan Publieke Dienstverlening 2015). | Conform. De bestuursopdracht Dienstverlening vormt de rode draad in de huidige DVO. |
| Overig | Een gedeelte van de control capaciteit aanwezig binnen concernzaken zal in 2015, net als in 2014, worden ingezet ter ondersteuning van de organisatieonderdelen waar dit kan en wenselijk is vanuit de positionering van concernzaken. Hierbij valt voor 2015 bijvoorbeeld te denken aan een eventuele review/adviesrol t.a.v. het aspect risicomanagement bij de verdere inrichting van de decentralisaties in het sociale domein. Inzet van de control capaciteit op overige opdrachten, zoals de decentralisaties, zal een reductie van de inzet en de hieruit voortvloeiende resultaten betekenen ten aanzien van Informatiebeveiliging en Quickscans en audits. | Juridische capaciteit en I&A capaciteit is in gezet ten behoeve van de 3D's. |

1.3 Juridische zaken

1. actualisering mandaatlijst;
2. actualisering handleidingen, modellen, voorbeeldteksten etc.
3. signaleren en, zo nodig, inspelen op nieuwe/gewijzigde wetgeving, o.m.
 - o wetgeving inzake nadeelcompensatie;
 - o wijziging Wet openbaarheid van bestuur;
4. doorontwikkelen bekendmakingsbeleid (o.a. opstellen Verordening elektronisch publiceren);
5. verbeteren van de juridische kwaliteitszorg van onze gemeente.

Ad 3.

Ten aanzien van de ontwikkelingen van nieuwe wetgeving kan gemeld worden dat ook de nieuwe Wgr m.i.v. 1 januari 2015 van kracht is gegaan. De noodzakelijke wijzigingen moeten voor 1-1-2016 worden doorgevoerd. Deze actie wordt ondersteund vanuit de concernjuristen.

Ad 4.

Aan het doorontwikkeling (lees het digitaliseren) van het bekendmakingsbeleid wordt gewerkt.

Ad 5.

Wat betreft punt 5 moet een vertraging geconstateerd worden. De notitie is in het MTBV besproken. Vanwege het inzetten van een jurist bij het inkoopteam 3D's en de samenvoeging van de sociale diensten in het Heuvelland is hier in 2015 geen tijd voor geweest. Overigens zal de focus vooral komen te liggen op het aanbieden van cursussen door de concernjuristen aan eigen medewerkers via Learn@maastricht. Hierbij moet gedacht worden aan de Gemeentewet, Algemene wet bestuursrecht en de Wet openbaarheid bestuur.

1.4 Klachtencommissie

In 2014 is structurele dekking geregeld voor 2 fte ter afdoening van de klachten. Dit heeft ertoe geleid dat het afdoeningspercentage flink is gestegen. Er wordt bijna 100 % tijdig afgedaan. Het streven voor 2015 was gericht op:

- het 100% afdoen van de klachten binnen de termijn
- het Lean maken van het werkproces

Inmiddels wordt 95% van de klachten binnen de voorgeschreven termijn van 10 weken afgehandeld. 97-98% wordt afgehandeld binnen de 14 weken (verlengingstermijn). 2-3% wordt dus nog niet tijdig afgehandeld. Zoals reeds vaker gemeld is dit onder meer terug te herleiden naar het niet tijdig aanleveren, zelfs niet na diverse rappels, van de interne reacties door teammanagers. Dit kan nog verbeterd worden.

Het leanproces is inmiddels begonnen. Op 28 september heeft de eerste sessie plaatsgevonden, op 6 oktober en 20 oktober aanstaande zullen nog twee vervolgsessies plaatsvinden. Door het- waar mogelijk - leaner maken van het klachtenproces, valt wellicht nog enige tijdwinst te boeken m.b.t. de klachtenafhandeling.

1.5 Informatisering en automatisering

| Thema's | Status |
|---|---|
| 3D's Implementatie informatievoorziening in het sociaal domein om te voldoen aan de wettelijke eisen om per 01 januari 2015 de participatiewet, de jeugdwet en de nieuwe Wmo uit te voeren. | Deels gerealiseerd. Processen en ICT voor Jeugdzorg nog niet op het gewenste niveau. Kwaliteit basisgegevens aansluitende gemeenten is onvoldoende, uitwisselen gegevens verloopt moeizaam, veel handmatige correcties. |
| Verdere ontwikkeling digitale dienstverlening (voortkomend uit het landelijke programma Digitaal 2017 en de interne bestuursopdracht Dienstverlening). | Verloopt voorspoedig. Mede op basis van de leantrajecten komen steeds meer producten digitaal. |
| Verdere uitvoering procesverbeteringen door middel van | Bijna alle organisatieonderdelen zijn met |

| | |
|---|--|
| Lean. Lean leidt tot meer klantgerichte processen, innovatie en nagenoeg altijd tot efficiency-voordelen. Deze efficiencyvoordelen worden (deels) gebruikt om taakstellingen te kunnen realiseren. | lean aan de slag gegaan. |
| Doorlevering basisregistraties naar andere interne systemen. Basisregistraties zijn bronsystemen die een hoogwaardige kwaliteit gegevens bevatten, onder andere over personen, bedrijven, adressen en gebouwen en geografische gegevens. Doorlevering zorgt dat deze hoogwaardige kwaliteit in de andere registraties terecht komt. Dit voorkomt een hoop fouten en herstel werkzaamheden. Ook de kans op fraude wordt daarmee verkleind. | Niet gerealiseerd. Zie toelichting op p. 33 |
| Informatiebeveiligingsbeleid (IB). Informatiebeveiliging is een continu proces. Het huidige informatiebeveiligingsbeleid wordt conform de richtlijnen van de Code van Informatie-beveiliging (NEN/ISO 27002) en de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG) bijgesteld. Daarnaast is het IB-beleid in lijn met het beleid van de gemeente en de relevante landelijke en Europese wet- en regelgeving. | Deels gerealiseerd. Collegenota zit in besluitvormingsproces. Plan van aanpak moet nog worden opgesteld. Realisatie wordt ondergebracht in lenA-plan 2016. |
| Evaluatie pilot wifi Vrijthof. | Nog niet gerealiseerd. Wordt in overleg met Economie gepland. |
| Evaluatie pilot Ziggo hotspots op de pleinen (raadsbesluit). | Nog niet gerealiseerd. Wordt in overleg met Economie gepland. |

De voorbereidingen voor de totstandkoming van het lenA-plan 2016 zijn gestart. Dit is een onderdeel van de P&C-cyclus. Onderdeel van het lenA-plan 2016 is een verantwoording van de opgaven van 2015. In onderstaand overzicht is vooruitlopend daarop de status opgenomen van de opgaven waar BCC opdrachtgever voor is. Peildatum is 30 september 2015.

| Must Do 1 – Uitvoering wetgeving, afspraken met raad/college + I&A randvoorwaardelijke opgaven | |
|---|---|
| 15-03 Bestuursopdracht Dienstverlening (onderdeel online dienstverlening) | Verloopt conform planning |
| 15-04 Doorontwikkeling lenA naar SSC ZL | SSC ZL is nu definitief in oprichting |
| Aanbesteding en implementatie nieuw personeels-registratiesysteem (SSC -ZL) + aanbesteding en implementatie inkoopstelsel SSC –ZL (Procurement) | Gezamenlijke aanbestedingen voor beide systemen zijn in voorbereiding |
| 15-06 Invoering MijnOverheid/Berichtenbox | Aansluiting vindt plaats in Q4 2015 |
| 15-07 Kwaliteitsverbetering BAG | Nagenoeg afgerond. Gemeenten zijn nu in afwachting van nieuwe auditnormen rijk. |
| 15-08 Implementatie Zaakgericht werken | Verloopt conform planning |
| 15-09 Handelsregister fase 2 | Verloopt conform planning |
| 15-10 Aanbesteding en implementatie Basisregistratie Personen (BRP) | Meerjarig proces – voorbereidingen zijn gestart |
| 15-11 Oplossing voor digitaal steun betuigen bij Burgerinitiatieven | In ontwikkeling, oplevering Q4 2015 |
| 15-12 Afbakening studentencomplexen tbv de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) | Verloopt conform planning |
| 15-13 Doorontwikkeling gebruik en beheer basisregistraties | Niet gestart |
| 15-14 Doorontwikkeling klantcontactstelsel | Verloopt conform planning |
| 15-15 Actualisering Besluit Informatiebeheer en gemeentelijke archiefverordening | Nog niet gestart |
| 15-17 Aanbesteding expertise Alfresco en Typo3 | Afgerond |
| 15-18 Pilot private cloud gemeente | Nog niet gestart |

| | |
|--|---|
| 15-19 Ontwikkeling beleidsnotitie open data | Nog niet gestart |
| Must Do -2- Efficiency: IenA-opgaven in relatie tot de gemeentebrede taakstelling | |
| 15-22 Optimalisatie processen PenC-cyclus (lean) | Is in uitvoering |
| 15-30 E-HRM fase 2 | Vorbereidingen zijn in gang gezet |
| Should Do – Overige opgaven | |
| 15-44 Vervanging Intranet + restactiviteiten internet | In uitvoering, lichte vertraging live gang Intranet |
| 15-45 Verbeteren juridische en fiscale informatievoorziening | Nog niet gestart |
| 15-48 Digitaliseren aanvragen Burgerlijke Stand | Nog niet gestart omdat landelijke wetgeving nog niet rond is |
| 15-52 Migratie naar Oracle 11G | Conform planning |
| 15-53 Upgrade Corsa naar hogere versie | Afgerond |
| 15-54 Implementatie servicemanagementtool fase 2 | Afgerond, behalve het deel in-, door- en uitstroom personeel. Dit laatste wordt gebundeld met eHRM in een leantraject (opgave 15-30). |

Toelichting:

De uitvoering van het IenA-opgavenplan 2015 verloopt niet helemaal naar wens. Daar is een aantal redenen voor:

- Landelijke richtlijnen en specificaties komen voor een aantal opgaven laat beschikbaar.
- Bij een aantal aanbestedingen is gebleken dat de uitvraag niet scherp genoeg was en dat levert dan problemen op bij diverse implementaties.
- Het SSC sluit qua uitvoering niet goed aan op de behoefte van de gemeente Maastricht. Er is te veel verspilling bij de uitvoering als gevolg van de wijze waarop SSC georganiseerd is. Derhalve worden door het SSC minder productieve uren geleverd dan met Concernzaken is afgesproken.
- Ziekte van een aantal medewerkers op, voor IenA-projecten, cruciale functies.

1.6 Financiën

| Algemene opdrachten | Resultaat | Afwijkingen Marap 2015 |
|---|--|--|
| Financiën draagt zorg voor de kaderstelling t.a.v. de financiële middelen (incl. treasury) en voert financial control uit op de grote, risicovolle projecten. | Tijdige en actuele richtlijnen voor financiële kaders. Doorontwikkeling financial control op grote projecten. | Actualisatie financiële verordening. Actualisatie en samenvoeging beleidsnota reserves en voorzieningen en beleidsnota risicobeheersing en weerstandsvermogen. |
| Financiën adviseert, toetst en evalueert voor Bestuur en Directie. De integrale samenhang van voorstellen vormt daarbij een voornaam aandachtspunt (voortoets). | Volgt financiële ontwikkelingen (regeringsakkoord, wet HOF, algemene uitkering e.d.) en vertaalt deze naar de gemeentelijke organisatie. Adviseert inhoudelijk op het gebied van financiën inclusief treasury, belastingen en verbonden partijen. Adviseert in vacaturestopcommissie. Wekelijks tijdens de debriefing | Nieuwe werkwijze raad heeft geleid tot nieuwe werkwijze opstellen nota's/voortoets/debriefing. Betrokken bij het opstellen van deze nieuwe werkwijzen. Werkzaamheden controleprotocol sociaal domein. Werkzaamheden voor rekenkameronderzoeken reserves+voorzieningen en |

| | | |
|---|---|---|
| | en tijdens PO middelen. | governance. |
| Zorg dragen voor een tijdige en volledige financiële informatievoorziening binnen de kaders en afspraken van de gemeentebrede termijncalender (zoals op 14 april 2011 vastgesteld door het Bons) en de richtlijnen voor de verschillende P&C-producten. | P&C-producten die voldoen aan de vastgestelde kaders, richtlijnen en wettelijke voorschriften en regelgeving op het gebied van financiën. Financiën is procescoördinator van de P&C documenten. Daarnaast heeft Financiën een aantal specifieke taken binnen de P&C cyclus: beheer van de Algemene Middelen en consolidatie van de technische onderleggers van de verschillende documenten. | Jaarplannen 2015, Kaderbrief 2015 en Begroting 2016 zijn afgerond. Marap 2015 is opgestart (via richtlijnen). Jaarrekening 2015 loopt overleg met accountant over contractbrief 2015. Werkzaamheden aanbestedingstraject gezamenlijk met andere gemeente (m.i.v. boekjaar 2016 andere accountant voor de accountantscontrole). |
| Advisering rondom veelvoorkomende fiscale vraagstukken (btw, bcf, loonheffingen, vpb) waaronder signalering van fiscale risico's en opschaling daarvan. | Tijdige en correcte maandelijkse belastingaangiftes (inclusief correcte boekingsgang). Vertalen landelijke ontwikkelingen en implementeren nieuwe regelgeving. | Conform. |
| Specifieke opdrachten | Resultaat | |
| Voorzitter van het gemeentebreed projectteam Financiën. | Operationalisering van gemeentelijk financieel beleid en beheer (op eigen initiatief of in opdracht van het MTBV). | Loopt. |
| Financiën neemt deel aan diverse gemeentebrede projecten/werkgroepen. | Vertalen van de rijksbezuinigingen naar gemeentelijk niveau en monitoren van de invulling ervan. | Loopt. |
| | Monitoren decentralisaties. Inzichtelijk maken van de financiële gevolgen van de decentralisatie van rijkstaken. | Loopt. |
| | Onderzoek naar de gevolgen van macro-economische ontwikkelingen voor gemeentefinanciën | Nog niet opgestart. |
| | Begeleiden proces verplichte accountantsverklaring met betrekking tot de begroting 2015 (3D's/IV3). | Accountantsverklaring is verstrekt. |
| | Werkgroep financiering (liquiditeitsplanning, | Renteomslag is aangepast van 5,8 |

| | | |
|---|--|--|
| | renteomslag, rekening-courant, financiering activa oo's en van grote projecten (A2, Belvédère, Tram en sporthal Geusselt). | % naar 3,5% bij de begroting 2016. |
| | <p>Deelnemen en trekken van de stuurgroep Vpb met als resultaat het door de stuurgroep Vpb:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. in kaart brengen van de gevolgen van de Vpb-plicht voor de gemeente Maastricht; 2. opstellen van een analyse van de consequenties hiervan; 3. in kaart brengen van de knelpunten (risico's) en kansen; 4. in kaart brengen van de strategische afwegingen; 5. opstellen van een concreet plan tot realisatie. | <p>Project momenteel in afrondende fase. We bevinden ons in stap ¾ (in de praktijk één stap). De onzekerheden die zich voordoen in dit project zijn een uitvloeisel van landelijke discussies over de <u>uitleg</u> van de wet- en regelgeving. Afronding vindt naar verwachting in oktober 2015 plaats.</p> |
| | Deelnemen en trekken van de audit aanbestedingen. Daarbij zorgen voor verbeteringen in het aanbestedingenproces. | <p>Vanuit de auditrol neemt financiën deel aan het opgerichte projectteam 'verbetergroep aanbestedingen'. In 2015 heeft de verbetergroep aanbestedingen het aanbestedingsproces geëvalueerd en geoptimaliseerd. Belangrijkste peiler hierbij is de rechtmatigheid. Het veranderde proces is ingetreden per 1 juli 2015 en hiertoe zijn door de verbetergroep voorlichtings-sessies gehouden.</p> |
| Verder optimaliseren P&C-cyclus en LEAN MAKEN. | <p>Aandachtspunten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - optimaliseren consolidatieproces. - verder uniformeren jaarplannen/jaarrekeningen. - verbeteren kwaliteit informatie in de P&C-documenten. | Lean proces is opgestart met de uitwerking van het opstellen marap, programmaplan en technische begroting. |
| Verder optimaliseren van het 'tax control framework'. | Dit framework (totaal fiscale processen/ activiteiten) helpt bij het inrichten van de AO/IC, zodat geïdentificeerde risico's binnen de benoemde processen/ activiteiten adequaat kunnen worden beheerst en er sprake is van juiste, tijdige en volledige | <p>De fiscale (deel)audit is nog niet gereed. Vindt plaats 4^e kwartaal 2015.</p> <p>Verder wordt onderzocht in hoeverre binnen de bestaande pakketten (Complions) fiscale processen en beheersmaatregelen kunnen</p> |

| | | |
|---------------------------|--|--|
| | belastingaangifte door de gemeente. Voor 2015 staat centraal de volgende stap en laatste stap aangaande horizontaal toezicht, namelijk de implementatie van (zelf)monitoring / fiscale audit. | worden opgenomen, om zo het TCF verder te optimaliseren. |
| Wet normering topinkomens | Voor 2015 geldt specifiek dat topfunctionarissen bij gemeenschappelijke regelingen ook gerapporteerd dienen te worden via de gemeentelijke verslaggeving. | Financiën verzorgt de verstrekking (WNT-applicatie) en verslaglegging (jaarrekening) van de bij wet vereiste gegevens van topfunctionarissen en niet-topfunctionarissen boven de WNT-norm. |

In het kader van onze eigen opdracht hebben wij met SSC Financiën en FA&T als opdrachtgever de volgende afspraken gemaakt.

| Beheeropdrachten | Resultaat* | |
|---|---|---|
| Zorg dragen voor een tijdige en volledige financiële informatievoorziening binnen de kaders en afspraken van de gemeentebrede termijncalender (zoals op 14 april 2011 vastgesteld door het Bons) en de richtlijnen voor de verschillende P&C-producten. | P&C-producten die voldoen aan de vastgestelde kaders, richtlijnen en wettelijke voorschriften en regelgeving op het gebied van financiën. | Loopt. Inclusief deelname aan het leantraject. |
| Advisering rondom veelvoorkomende fiscale vraagstukken waaronder signalering van fiscale risico's en opschaling daarvan. | Tijdige en correcte maandelijkse BTW-aangiftes (inclusief een correcte boekingsgang). | Conform. |
| Ontwikkelopdrachten | Resultaat | |
| Inrichten van een opbrengstenregister SSC-ZL. | In overleg met BCZ uitwerken van een voorstel voor het inrichten van een opbrengstenregister SSC-ZL (inbrengen via Projectteam Financiën naar MTBV) | Er is binnen CZ een opbrengstenregister op begrotingsbasis ingericht. Het vaststellen van de wijzigingen van de begroting van de OO's via het MTBV loopt. De concrete vertaling in de begroting heeft aansluitend |

| | | |
|---|---|--|
| | | plaats via de financieel adviseurs. |
| Kwaliteitsimpuls advisering. | Het intensiveren in en verbeteren van samenwerking tussen de financiële adviseurs. | Binnen het team van de financieel adviseurs is hiervoor een traject opgestart. Door het organiseren van themabijeenkomsten en agendering in het reguliere werkoverleg wordt hier concreet invulling aan gegeven. |
| Uitvoeren verbijzonderde interne controle (=VIC). | Het actief participeren in de VIC 2015 waarbij voorafgaand aan de controle en op basis van de resultaten van de interimcontrole concrete afspraken worden gemaakt over de aard en inhoud van controlewerkzaamheden. | Conform. |
| Investeren in businesscontrol | Door de financieel adviseurs opdracht mee te geven actief te zoeken en benoemen van verbeterpunten in de lijnorganisatie en het ondersteunen bij het realiseren van deze verbeterpunten. Thema ter bespreking in review bedrijfsplan SSC | Aan deze ontwikkelopdracht wordt invulling gegeven door dit thema mee te nemen in de planningsgesprekken met de financieel adviseurs. |
| (Adviseren bij het) opstellen van de financiële paragraaf in college- en raadsnota's. | Eenduidige financiële onderbouwing van college- en raadsnota's. | Aan deze ontwikkelopdracht wordt invulling gegeven door hierover het gesprek aan te gaan met de managers bedrijfsvoering, de opdrachtgevers van de financieel adviseurs. |
| Operationalisering van gemeentelijk financieel beleid en beheer. | Via deelname projectteam Financiën. | Conform. |
| Verbeteren informatie op Intranet. | Actualiseren van de website Financiën zodat hier geen gedateerde informatie meer op staat. | In het kader van de nieuwe Intranetomgeving heeft er een opschoning van de teksten plaats gehad. |
| Implementatie Werkkostenregeling. | Mede zorg dragen voor de implementatie van de Werkkostenregeling per 1-1-2015 (inrichting systemen en werkprocessen/ procedures). | Conform. Werkkostenregeling is in 2015 ingevoerd. Monitoring op de resultaten vindt plaats. |
| Implementatie verplichtingenadministratie | De organisatieonderdelen ondersteunen bij het voeren van | Bij de OO's die gebruik (willen gaan) maken van de mogelijkheid |

| | | |
|---------------------------------|---|--|
| met module Procurement van Coda | de verplichtingenadministratie en maandelijks een rapportage aanleveren over het gebruik van deze functionaliteit in Coda (aantal verplichtingen en €). | om hun verplichtingen in Procurement vast te leggen hebben de financieel adviseurs een belangrijke rol in het implementatietraject. De betreffende adviseurs werken nauw met elkaar samen om deze klus zo efficiënt en effectief mogelijk te klaren. |
|---------------------------------|---|--|

I.7 Communicatie

| <i>Wat is er vastgelegd in het jaarplan 2015?</i> | <i>Wat is er bereikt (StaVaZa 1 oktober 2015)</i> |
|---|---|
| <i>Bestuurszaken en Externe Betrekkingen</i> Branding Alleen als de stad een scherp geprofileerd, en positief imago heeft kunnen we succesvol lobbyen. En andersom: evenementen zijn krachtige instrumenten om een imago te vestigen. In beide processen ligt dan ook duidelijk een relatie met de opdracht van communicatie om sturing te gaan geven op de citybranding. | Zie 2.7 punt 4 |
| <i>Communicatie</i> | |
| <i>Wat hebben we beloofd in de begroting 2015?</i> | |
| 1. Er is een start gemaakt met het verankeren van communicatie in het hart van de organisatie ten behoeve van een betere communicatie met bewoners, bezoekers, bedrijven en andere betrokkenen met de stad; | Zie 'Hoe gaan we dat doen? Punt 1 |
| 2. In dit project worden alle organisatieonderdelen doorgelicht op hun communicatieve kwaliteiten en worden maatwerk-verbeteracties ingezet; | Zie 'Hoe gaan we dat doen? Punt 1 |
| 3. Hierbij wordt nadrukkelijk aangesloten bij de bestuursopdrachten Burgerparticipatie, Herinrichting buurt- en wijkgericht werken en Raad-nieuwe-stijl; | Zie 'Hoe gaan we dat doen? Punt 1 |
| 4. Er is een samenwerkingsverband geformeerd waarin partners in de stad en regio gezamenlijk de stadsvisie en de daarvan afgeleide vastgestelde | Door vertrek directeur VVV / MaastrichtMarketing, door vertrek manager economie en cultuur, en vanwege het feit dat nieuw convenant met VVV / MM pas in 2017 ingaat, is in overleg met VVV / MM |

| | |
|---|--|
| brandingstrategie uitdragen. | besloten dit samenwerkingsverband in 2016 te gaan inrichten en per 1-1-2017 operationeel te laten zijn. |
| Hoe gaan we dat doen? | |
| <p>1. Er is een projectleider 'C-Gemeente' (de communicatieve organisatie) die een projectplan door het directieteam heeft gelooft en aan het eind van het jaar voor elk beleidsteam een plan van aanpak heeft geformuleerd, dat een programma behelst waarmee het betreffende team wordt opgeleid en gecoacht voor haar integrale communicatieverantwoordelijkheid.</p> <p>Wat is een communicatieve organisatie? Een organisatie die zich bewust is van haar omgeving en haar rol en dat laat merken. Het is geen doel op zich om communicatief te zijn. Het is een middel om maatschappelijk draagvlak te verwerven en te behouden.</p> <p>Dit vraagt om vaardigheden van medewerkers. Basaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Helder en lezersgericht schrijven (emails, brieven, collegenota's, etc); • Luisteren; • Klantgerichte gespreksvoering. • Voor gevorderden: • Effectief presenteren; • Excellent onderhandelen; • Voeren van dialoog; • Omgevingsanalyse maken; • Bouwen en onderhouden van netwerken. <p>De uitvoering van het project C-Gemeente geschiedt in nauwe samenwerking met de communicatieadviseurs (zie punt 2) en learn@maastricht. Tastbaar resultaat voor 2015: Collegenota's nieuwe stijl met heldere samenvattingen die aan alle eisen voldoen die gesteld kunnen worden aan een goed persbericht. De communicatieadviseurs spelen hierin een belangrijke adviserende en signalerende rol.</p> | <p>Projectplan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het projectplan is door het directieteam vastgesteld. <p>Heldere brieven en e-mails</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er hebben 40 medewerkers, voornamelijk van V&L, een workshop 'Heldere brieven en e-mails schrijven' gevolgd. Na de workshop kregen zij een eenmalige coaching op een brief/mail waarin ze hun nieuwe vaardigheid toepasten. • Met de managers van V&L en PD is een plan opgesteld om in het laatste kwartaal een toetsing te doen op de helderheid van de brieven en e-mails van hun teams. Als 0-meting. Voor de toetsing zijn van elk organisatieonderdeel 2 medewerkers opgeleid. • Met Onderzoek & Statistiek zijn afspraken gemaakt om een klankbordgroep van inwoners in te stellen. Voor externe toetsing. <p>Actief luisteren</p> <ul style="list-style-type: none"> • De medewerkers van het klantcontactcentrum (callcenter) hebben een workshop effectief luisteren gevolgd. <p>Samenvatting college- en raadsvoorstellen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sinds 1 september zijn alle (potentiële) stellers geïnformeerd over de eisen waaraan een samenvatting moet voldoen: relevantie en helderheid. Dit gebeurde via intranet, een persoonlijke e-mail, instructie bij het sjabloon voor de voorstellen en een informatiebijeenkomsten. BCA's controleren, via de toetsgroep, alle voorstellen op de toepassing. • Als de samenvattingen niet voldoen, coachen zij of de communicatieadviseurs, de steller op het maken van een goede samenvatting. • Op dit moment zijn de samenvattingen nog onvoldoende. |

| | |
|---|---|
| | <p>De website van de gemeente Maastricht is uitgeroepen tot de meest toegankelijke website van Nederland</p> <p>Communicativiteit is ook toegankelijkheid: door een forse investering in socialmedia is de gemeente Maastricht de grootste facebookgemeente van Nederland geworden.</p> |
| <p>2. Adviesbureau: Om de beleidsteams te ondersteunen bij hun integrale verantwoordelijkheid voor de communicatie-uitvoering is voor elk beleidsteam een communicatieadviseur aangesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die nauw samenwerkt met de bestuursadviseur (BCA) in de diverse portefeuilles; • BCA en CA vormen thematische clusters; <p>De adviesclusters vormen samen met de teammanager, perscoördinator, webmaster en coördinator online het <i>adviesbureau</i> binnen het team communicatie.</p> | <p>Elk organisatieonderdeel is op teamniveau voorzien van een communicatieadviseur, behoudens economie & cultuur en ontwikkeling. Dit door structurele afwezigheid van 1,0 fte adviseur (ziekte)</p> |
| <p>3. Communicatiebureau: Om de beleidsteams (desgewenst) te ondersteunen bij de uitvoering van hun communicatieactiviteiten is het <i>Communicatiebureau Maastricht</i> (CBM) ingericht dat in elke communicatiediscipline kan voorzien (DTP, vormgeving, webontwerp, copy, creative, (senior) advisering)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het CBM positioneert en bewijst zichzelf als de meest aantrekkelijke keuze voor communicatieve uitvoering omdat ze sneller, adequater, goedkoper en met minder administratieve rompslomp werkt dan externe bureaus; • Het CBM kan elke communicatie-uitvoeringsvraag aan en sluit raamcontracten met externe leveranciers zodat interne klanten via one-stop-shop geholpen kunnen worden; • Het CBM toont binnen 1 jaar aan dat zij volledig rendabel kan werken op basis van DVO's en urenfacturatie; • Doorkijk 2016: dienstverlening voor | <ul style="list-style-type: none"> • CBM is ingericht • Organiseerde onderdelen weten CBM steeds beter te vinden • CBM is gestart om met OO's DVO's af te sluiten voor 2016, 2015 is overgangsjaar • Financieringsstructuur is versimpeld, maar moet nog wel landen in OO's • Aanbesteding voor raamcontracten externe leveranciers gestart i.s.m. team aanbesteden • Mediamix onderzoek onder Maastrichtenaren afgerond • Opzet nieuwe gemeentelijke mediamix gestart, met insteek meer online • Nieuwe mediamix kan goedkoper door digitalisering officiële bekendmakingen (minder advertentie-inkoop bij <i>1Maastricht</i>) <p>In 2015 heeft CBM al gewerkt voor overheidspartners in de regio, verdere uitwerking in 2016</p> <p>Het CBM is op 1 januari gestart. Tijdens de opstartfase draaide het bureau niet rendabel,</p> |

| | |
|--|---|
| overheidspartners in de regio. | inmiddels wel. |
| <p>4. Branding: met de nieuwe directeur Maastricht Marketing worden afspraken gemaakt</p> <ul style="list-style-type: none"> • over de wijze waarop marketing de brandingstrategie van de stad gaat ondersteunen (internationale universiteitsstad); • over de wijze waarop en welke partners betrokken worden bij het uitdragen van het gewenste imago van de stad, met een verbreding naar doelgroepen ('4B's: naast bezoekers ook bewoners, bedrijven en 'bollebozen'). • Branding vergt een nauwe samenwerking met de Universiteit Maastricht. | Over de strategie is volledige overeenstemming bereikt. UM is volledig betrokken. |
| 4.4. Risicomanagement | |
| <p>1. <u>Communicatiebureau niet rendabel</u></p> <p>Onderdeel van de nieuwe organisatie van team communicatie is dat in 2015 onderzocht wordt welke plek het mediateam in of buiten de organisatie moet krijgen. Om deze vraag te kunnen beantwoorden moet eerst worden vastgesteld of het Communicatiebureau Maastricht (oude mediateam plus gedetacheerden) volledig rendabel gemaakt kan worden. De inschatting is dat dat gaat lukken. Het risico bestaat dat het niet direct of niet volledig lukt, omdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er complexe financiële afspraken liggen met andere organisatieonderdelen met betrekking tot DVO's, vergoedingen, enz. Deze zullen eerst allemaal in beeld gebracht moeten worden, herijkt en aangepast aan de nieuwe situatie waarbij elke dienst geleverd door het communicatiebureau in rekening gebracht moet worden; - Momenteel nog onduidelijk is hoe de facturering kan gaan werken zonder dat dit tot teveel tijdsbelasting (en dus omzetverlies) voor de medewerkers van het bureau gaat leiden; - Om marktconform (volledig | <p>Verwachte inkomsten 2015: 485.000 euro. Target (volledige rendabiliteit): 629.000 euro. Verwacht tekort: 144.000 euro, valt dus binnen het geraamde risico.</p> <p>Belangrijkste reden is dat het CBM op 1-1 is gestart en dat in de opstartfase de inkomsten lager liggen dan de investeringen. Dat geldt voor elk bedrijf.</p> <p>Daarnaast een aantal incidentele tegenvallers en structurele problemen die om een oplossing vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wegvallen van project TVM (belangrijke klant voor 1 fte senior adviseur) • OO's kopen rechtstreeks extern in • Inkomsten lekken weg door aanwezigheid grafisch team binnen B&O dat zijn diensten 'gratis' aanbiedt • Vraag OO's en aanbod CBM zijn nog onvoldoende op elkaar afgestemd. OO's vragen massaal communicatiemedewerkers om interne projectleiders te ondersteunen in hun communicatie. CBM beschikt niet over vrij inzetbare communicatiemedewerkers • Medewerkers OO communicatie zijn nog niet gewend om rendabel te werken. Ze zijn richting de klant vooral zeer servicegericht, maar geven onvoldoende aan dat die service ook geld kost. En de klant is ook niet |

| | |
|--|--|
| <p>kostendekkend) te gaan werken er een periode van aanpassing en gewenning nodig is, zowel aan klantzijde als aan bureauszijde;</p> <p>- Gedetacheerden niet zeker zijn van een voortzetting van het contract, bijvoorbeeld bij het stilleggen of beëindigen van projecten.</p> <p>Risico bedraagt 50.000 – 250.000 Euro en wordt als <u>gemiddeld</u> ingeschat.</p> | <p>gewend dat uren worden gefactureerd.</p> |
| <p>Overige (niet eerder benoemde) risico's</p> | <p>voorstel beheersing (door organisatie en o.o. communicatie)</p> |
| <p>Werkdruk 1</p> <p>Door onduidelijke en steeds veranderende klantvraag, bijvoorbeeld rond proces begroting en kaderbrief</p> | <p>Organisatie: Aan de voorkant heldere afspraken maken (verwachtingenmanagement) in driehoek BM – GemS – griffier</p> <p>Organisatie: Leantraject Begroting</p> |
| <p>Werkdruk 2</p> <p>Doordat “minder overheid meer samenleving” wel leidt tot taakstellingen, maar niet tot minder werk. Bijvoorbeeld: het door de gemeente oppakken van evenementen die eigenlijk bij VVV / MM behoren</p> | <p>Cultuurverandering</p> <p>Communicatie: Accepteren dat ‘nee’ gezegd mag worden ...</p> <p>Organisatie: strenger beoordelen of vragen uit de samenleving wel door de gemeente opgepakt moeten worden.</p> |
| <p>Werkdruk 3</p> <p>Structureel ziekteverzuim van 1 medewerker leidt tot toenemende werkdruk</p> | <p>Communicatie: Vervangen</p> <p>Organisatie: overschrijding accepteren tot medio 2017 (pensioendatum)</p> |
| <p>Buitenproportioneel hoge overheadkosten</p> <p>Per medewerker is ruim 18.000 euro verschuldigd aan het SSC waarvan 4.000 euro aan ICT-voorzieningen (hard- en software en ondersteuning). Dat is verre van marktconform (voor ICT bijvoorbeeld geldt in de markt een bedrag van gemiddeld 1000 euro) en maakt de uurtarieven van de CBM-medewerkers ook boven marktconform.</p> | <p>Organisatie: Onnodige overhead aanpakken, kosten omlaag brengen door maatwerk en keuzevrijheid (pilot mobiele werkplekken)</p> |
| <p>Overtreden aanbestedingsregels</p> <p>Vanuit verschillende plekken binnen de organisatie worden opdrachten weggezet bij telkens dezelfde communicatiebureaus met verschillende disciplines (advies, design, AV)</p> | <p>Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elke communicatiediscipline in eigen huis hebben • en daaromheen flexibele schil externe aanbieders bouwen volgens aanbestedingsregels <p>Organisatie:</p> <p>Alle communicatieopdrachten via CBM (1-loket), ook</p> |

| | |
|---|---|
| | als men meteen extern wil (wij zijn geen voorstander van gedwongen winkelnering) |
| <p>Interne concurrentie</p> <p>Bepaalde diensten die het CBM betaald moet aanbieden zijn elders in de organisatie ook gratis verkrijgbaar (zonder doorbelasting). Dat leidt tot een interne concurrentie waarbij het CBM vermeden wordt.</p> | <p>Organisatie: grafisch team B&O onderbrengen bij CBM (voorkeur). Optie (geen voorkeur): gedwongen winkelnering.</p> |
| <p>Complexe kostenverrekeningsstructuur</p> <p>Klanten willen best betalen voor de diensten van het CBM als ze begrijpen waarvoor ze betalen. DVO's en interne kostenverrekening zijn in de afgelopen jaren steeds complexer geworden, waardoor niet duidelijk is welke diensten worden doorbelast. Hier zal een vereenvoudiging in moeten komen: advieswerk is onbelast, uitvoering en detacheringen worden volledig doorbelast.</p> | <p>Vereenvoudiging (is in uitvoering)</p> |

II Overzicht aanbestedingen (volgt nog)

Inkoopregister (inkopen > € 10.000).

De aanlevering van het inkoopregister is een verantwoordelijkheid van de lijn. Toelichting aan de team en concernmanagers zijn door de “verbetergroep aanbestedingen” verzorgd en de te hanteren formats zijn ter beschikking gesteld.

Inkopen en aanbesteding geconstateerde fouten 2014 in 2015.

Voor BCC is een enkele fout geconstateerd. Het betreft crediteur “Traiteur John Laeremans” voor een bedrag van € 122K. Met terugwerkende kracht naar 1 januari 2015 is de financiële administratie en het beheer van de “recepties en ontvangsten” overgedragen naar het SSC. Een aanbestedingsprocedure is in gang gezet, waarbij de verwachting is dat gunning pas in 2016 plaats zal vinden.

III Actualiseren reserves en voorzieningen

Reserve I&A beleid/egalisereserve

Jaarlijks worden de kapitaallasten met betrekking tot de investeringen I&A beleid ten laste van de reserve I&A gebracht. Feitelijk is dat een financieringsreserve. De egalisereserve is bedoeld om de exploitatieverschillen per jaar op te vangen.

Reserve Organisatieontwikkeling.

Deze reserve is bedoeld om de projecten ten behoeve van het HR convenant te bekostigen.

Reserve Trainees.

Deze reserve bekostigde de trainee's van het project Richting zuid. Deze is inmiddels uitgeput.

Reserve Lean maken werkprocessen.

Deze reserve is in het leven geroepen om de Lean-trajecten te bekostigen (exclusief eigen personeelslasten).

Reserve Friciekosten.

Deze reserve is bedoeld voor buitenproportionele frictiekosten als gevolg van personele problematieken. Het Directieteam dient hiertoe een expliciet besluit te nemen.

Voorziening APPA.

Deze voorziening is primair bedoeld voor de pensioensopbouw van (voormalige) bestuurders. Aan de hand van berekeningen van Loyalis wordt bijgestort of onttrokken.

IV Afstemming interne vorderingen

Alle vorderingen die de overige organisatieonderdelen op "B&BCC" hebben zijn akkoord en worden vóór de 1^e afstemming in het kader van de jaarrekening administratief afgewikkeld.

Geen enkel organisatieonderdeel heeft schriftelijk gemeld dat openstaande vorderingen van "B&BCC" niet akkoord zouden zijn.

V Nog te betalen

Het voorstel is om de laatste drie NTB posten te laten vrijvallen voor de benodigde incidentele dekking uit de begroting 2015 en 2016. Dekking van SSCZL is inmiddels geregeld. Na de evaluatie van het WIFI project zal de nog te betalen post hiervoor worden beoordeeld.

BCC-410: Historie en afloop NTB / NTO extern

| Historie: omschrijving en reservering | | | Saldo per | Afwikkeling | Nieuw in | Saldo per | Toelichting |
|---------------------------------------|---------------------------------|------------|------------|--------------|----------|------------|--|
| Opgevoerd | Omschrijving | Bedrag | 2015-01-01 | 2014 in 2015 | 2015 | 2015-12-31 | |
| 169000139 | BCC | | | | | | |
| 2012 | I-visie WIFI | 50.000,00 | 28.306,26 | | | 28.306,26 | T.b.v. Project WIFI. |
| 2014 | I&A beleid (kpl BCZ-I&A) | 200.000,00 | 200.000,00 | | | 200.000,00 | T.b.v. SSC-ZL project 1504 |
| 2014 | Kostenplaatsen Org ontwikkeling | 21.920,39 | 21.920,39 | | | 21.920,39 | T.b.v. Friciekosten & Dekkingsplan 2015. |
| 2014 | Kostenpaats I&A | 146.509,23 | 146.509,23 | | | 146.509,23 | T.b.v. Ontw SSCZL & Dekkingsplan 2015. |
| | Aansluiting Balans 2015 | 418.429,62 | 396.735,88 | 0,00 | 0,00 | 396.735,88 | |

VI Maraps: Raad & Raadsgriffie, Rekenkamer en College

Hieronder volgt een uiteenzetting van het resultaat van de Raad, Raadsgriffie, Rekenkamer en College.

| Omschrijving | MR 2015-1 | MR 2015-2 | Toelichting |
|----------------------------------|-----------|-----------|--|
| Raad & Griffie | | | |
| Totale exploitatie | 100 | 65 | Onder voorbehoud Griffier. |
| Rekenkamer | 0 | -46 | |
| Totaal Raad & Griffie | 100 | 19 | |
| College | | | |
| Bezuiniging bestuurssecretariaat | 55 | 0 | Besluit DR 1: tlv bedrijfsreserve SSC. |
| Inhuur bestuurssecretariaat | 31 | 0 | |
| Voormalig personeel / bestuur | -1421 | 26 | Besluit DR 1: tlv bedrijfsreserve SSC. |
| Totaal College | -1335 | 26 | |

Raad & Raadsgriffie en Rekenkamer (totaal nadeel € 19K).

Door de Raadsgriffier wordt een aparte rapportage aan de commissie B&V toegezonden. Volledigheidshalve wordt hier vermeld dat het te verwachten resultaat voor 2015 voor de Raad & Raadsgriffie € 65K bedraagt. Daarnaast wordt ten behoeve van de gemeentebrede rapportage ter zake de WKR een risico van € 140K gemeld.

Naar verwachting bedraagt het overschot voor de Rekenkamer € 46K.

College (totaal nadeel € 26K).

1. Bezuiniging bestuurssecretariaat (resultaat € 0K).

Na de gemeenteraadsverkiezingen in 2014 is in het coalitieakkoord overeen gekomen structureel 1 wethouderszetel en 1,0 FTE in de ondersteuning bestuurssecretariaat te bezuinigen. De bezuinigingen zijn in 2014 doorgevoerd. Gaandeweg bleek al snel dat de collegeleden niet tevreden waren met deze verminderde dienstverlening door het secretariaat en is het SSC opdracht gegeven om weer 1,0 FTE aan de bezetting van het secretariaat (incidenteel) toe te voegen. Dat de extra kosten in 2014 binnen de budgetten voor het College opgevangen zijn vloeit voort uit het feit dat de bezuiniging financieel pas met ingang van 2015 is de begroting is ingeboekt; met andere woorden in 2015 is van onderuitputting geen sprake meer. De kosten voor het kalenderjaar 2015 bedragen ca € 55K. Besluitvorming in het kader van de 1^e directierapportage 2015 heeft er toe geleid dat deze kosten ten laste van de bedrijfsreserve van het SSC worden gebracht. In de 2^e helft van 2015 wordt door het SSC een voorstel uitgewerkt waarbij in een structurele oplossing voor 2016 wordt voorzien.

2. Inhuur bestuurssecretariaat t.b.v. Burgemeester (resultaat € 0K).

Wegens langdurig ziekteverzuim wordt via het SSC 1,0 FTE ten behoeve van het bestuurssecretariaat ingehuurd. Met ingang van 2015 blijven de kosten van vervanging bij langdurig ziekteverzuim na de 1^e maand ten laste van het SSC. Deze vervanging dateert van vóór deze beleidswijziging. De kosten, tot en met juni €31K. Besluitvorming in het kader van de 1^e directierapportage 2015 heeft er toe geleid dat deze kosten ten laste van de bedrijfsreserve van het SSC worden gebracht.

3. Voormalig personeel / terugbetalingsregeling APPA (nadeel € 26K).

Voor 2015 wordt het verwachte resultaat als volgt becijferd:

| Omschrijving | Begroot | Prognose | Resultaat |
|----------------|---------|----------|-----------|
| - FLO regeling | 570 | 640 | -70 |

| | | | |
|--|--------|-------|--------------|
| - FPU regeling | 57 | 53 | 4 |
| - Voormalig bestuur | 409 | 409 | 0 |
| - Terugbetalingsregeling Vruchboomfonds* | + 1799 | + 312 | + 1.487 |
| Totaal uitvoeringsbeeld 2015 | 2.835 | 1.414 | 1.421 |
| - Actualisatie pensioenen* | 0 | 788 | - 788 |
| - Wachtgeld voormalig Burgemeester* | 0 | 55 | - 55 |
| - Waardeoverdracht naar ABP* | + 0 | + 604 | - 604 |
| Totaal / tekort 2015 | 2.835 | 2.861 | -26 |

*zie onderstaande toelichting

Terugbetalingsregeling Vruchboomfonds.

In de prognose van de "Terugbetalingsregeling APPA" is de aflossing van het schuldrestant (€ 122K) en de verschuldigde rente (€ 190K) aan het Vruchboomfonds begrepen.

Actualisatie pensioenen (Berekening contante waarde voorziening APPA (voormalige wethouders))

Jaarlijks wordt de contante waarde van de opgebouwde pensioenrechten door Loyalis geactualiseerd. Het verschil tussen deze verplichtingen en de stand van de voorziening wordt jaarlijks via wijziging van de lopende begroting geneutraliseerd.

De stand van de voorziening bedraagt per 1 januari 2015 € 2.195K. Berekend naar de situatie per 1 januari 2016 bedraagt de verplichting € 2.984K. De stijging van € 788K wordt onder meer veroorzaakt door de gewijzigde levensverwachting, een lagere rekenrente, een standaard pensioenleeftijd van 67 jaar. Nieuw is dat nu ook rekening wordt gehouden met het recht op het nabestaandenpensioen. De verwachting is wel dat met deze verhoging het structureel effect op de stand van de voorziening in één keer is genomen.

Wachtgeldverplichtingen voormalig Burgemeester Hoes.

De wachtgeldverplichting, inclusief trainingskosten, voor voormalig Burgemeester Hoes zijn berekend op € 325K (periode van juli 2015 tot en met augustus 2018). Hiervan heeft € 55K betrekking op 2015.

Waardeoverdracht pensioenrechten naar ABP.

Van één verzekerde heeft waardeoverdracht van de pensioenaanspraken naar een ander pensioenfonds plaatsgevonden. Dit bedrag, € 604K, is ten laste van de voorziening APPA geboekt.