

Jaarstukken 2024

Versie: Ter bespreking Auditcommissie en
Informatieve raad

mei 2025



Informatieveiligheid

Informatieveiligheid en zaken rondom de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Wet Politie Gegevens (WPG) is voor onze gemeente een belangrijk onderwerp dat continue aandacht krijgt. Daarom is er ook wederom dit jaar volop ingezet op voorlichting en bespreekbaar maken en houden van diverse gerelateerde onderwerpen op dit gebied bij medewerkers. Dit gebeurde met diverse bijeenkomsten, aandacht in werkoverleggen en tijdens de jaarlijkse 'Week van de Informatieveiligheid'.

ENSIA staat voor Eenduidige Normatiek Single Information Audit. Het is een jaarlijks terugkerende, verplicht audit proces, waarin gemeenten verantwoording over de kwaliteit van hun informatiebeveiliging afleggen aan de diverse betrokken ministeries. Diverse onderdelen van dit proces worden hierin onafhankelijk beoordeeld door een externe auditor vanwege de toenemende complexiteit en intensiteit van de audits. Over de uitslag van de ENSIA-audit informeert het college de raad. In 2024 hebben we de audit over het verantwoordingsjaar 2023 met goed resultaat behaald.

Ten slotte hebben we in 2024 met andere AM-gemeenten de samenwerking bij mogelijke cyberdreigingen uitgebreid en geïntensiveerd. Eind november is er een eerste gezamenlijke oefening gehouden waarbij de regionale samenwerking samen met het Openbaar Ministerie (OM), politie en bestuurders / ambtelijke samenwerking rondom de ontwikkelingen van digitale criminaliteit centraal stond.

Samenwerking Duo+

Aansturen en doorontwikkeling organisatie

Binnen Duo+ hebben veel wisselingen plaatsgevonden in het management. Dit heeft effect gehad op de doelstellingen die waren gesteld in het directieplan voor 2023-2024. Doelstellingen zijn daarom meegenomen naar 2025. De visie op bedrijfsvoering is een van de onderwerpen die in 2024 nog niet tot stand is gekomen. Naast het directieplan werkt Duo+ met werkplannen per team. In deze werkplannen staat de dienstverlening beschreven. In het Opdrachtgever-Opdrachtnemer overleg (OGON) komen de werkplannen aan de orde.

Programma Datagedreven sturen

De gemeente Diemen heeft de ambitie om beleidskeuzes en sturingsbeslissingen tot stand te laten komen door een wisselwerking tussen data-inzichten en duiding door professionals. De gemeenten Diemen, Uithoorn, Ouder-Amstel en de uitvoeringsorganisatie Duo+ beseffen dat datagedreven sturing kansen biedt voor dienstverlening, beleid en bedrijfsvoering. We sluiten hierbij aan op de doelstellingen van de VNG voor 2030:

- Een sterke informatiepositie voor alle gemeenten, zodat zij effectief kunnen werken aan maatschappelijke opgaven;
- Het versterken van de gezamenlijke gemeentelijke informatiepositie, door te leren van elkaar en benchmarking;
- Data inzetten voor belangenbehartiging, kennisdeling en ondersteuning van de uitvoering;
- Gemeenten een stevig datafundament bieden, zodat zij op een verantwoorde manier kunnen versnellen binnen bestaande kaders.

Wat levert het programma op?

Sinds 2022 hebben de drie gemeenten met Duo+ op data samengewerkt. De resultaten in het sociaal domein hebben de gemeenten doen besluiten om datagedreven sturen uit te breiden naar alle gemeentelijke domeinen. In 2024 is gewerkt met een Jaarprogramma met grote projecten voor alle drie de gemeenten en enkele specifieke kleine projecten voor één

of twee gemeenten. Daarnaast was het Jaarprogramma gericht op het verbeteren van de governance op dit programma en het trainen en opleiden van medewerkers.

Onderstaand een samenvatting van de resultaten in 2024:

1. Dienstverlening via de websites is verbeterd.

We zijn in 2024 gaan werken met dashboards voor telefonie. Daarmee kunnen we kwantitatieve data inzien, zoals aantallen telefoontjes, de wachttijd en de gespreksduur. Dat zorgt ervoor dat we goed monitoren of we ons doel van een gemiddelde wachttijd van onder de dertig seconden halen. Daarnaast helpt het ons met inzicht over op welk moment van de dag de meeste telefoontjes binnenkomen, en wanneer de wachttijd oploopt.

2. Dynamisch ondermijningsbeeld opgezet.

We hebben in 2024 samen met de Amstelland gemeenten aan het experiment gewerkt voor het vormgeven van een dynamisch ondermijningsbeeld. Doel is continu te beschikken over actuele informatie van mogelijke ondermijning waardoor handhaving gericht en effectiever kan worden ingezet. Onder begeleiding van een extern bureau zijn voor woonfraude, zorgfraude en bedrijventerreinen onderzoeksvragen voor het detecteren van ondermijning uitgewerkt en is er een eerste prototype van een dashboard beschikbaar. Deze zal in 2025 worden doorontwikkeld totdat het goed genoeg is om het met echte data in gebruik te gaan nemen.

3. Rapportages over inburgering en bestaanszekerheid zijn verder ontwikkeld.

De resultaten uit 2023 en de gewenste prestatie-indicatoren zijn in 2024 vastgesteld, aangescherpt en gespecificeerd met de juiste data uit het bronsysteem. Dit is een tijdrovend proces met als gevolg dat de rapportages nog in ontwikkeling zijn. We krijgen wel zo inzicht binnen de beleidsterreinen over wat men nu echt wil weten, over de kwaliteit van de data en dat met de opgedane inzichten de inrichting van de administraties binnen de bronapplicatie hier en daar aangepast en verbeterd kan worden, wat voor Inburgering al is gebeurd. Voor 2025 zullen uiteindelijk wel een reeks van rapportages gerealiseerd gaan worden en zal verdere aandacht zijn voor de datakwaliteit.

4. Beleidsadviseurs getraind en opleidingsplan geëvalueerd.

Diemen wil net als de andere twee DUO-gemeenten en Duo+ effectief omgaan met de complexiteit van de zich snel ontwikkelende digitalisering in onze maatschappij. Het vermogen om wendbaarder te worden is daarom in het gezamenlijk programma Datagedreven sturen één van de prioriteiten. Wendbaar om vernieuwing (wetten) en innovaties (digitalisering) door te voeren. Wendbaar om ontwikkelingen zoals A.I. te omarmen en kritisch te bekijken. Wendbaar om beleid mede met data te ontwikkelen en actualiseren. In 2024 zijn beleidsadviseurs getraind met de training “Data in het beleidsproces gebruiken”. Dit is geëvalueerd waarbij er een aantal verbeteringen zijn benoemd voor de training en voor het programma.

5. Voorbereidend werk gedaan op andere organisatie-inrichting.

De stuurgroep heeft eind 2024 het jaarprogramma geëvalueerd. We ervaren in het programma aanzienlijke uitdagingen. Dit komt door de mismatch tussen ambitieniveau uit het jaarprogramma en beschikbare capaciteit uit de vakteams die óók andere prioriteiten uit collegeprogramma of actualiteiten moeten oppakken. Daarnaast is het programma sterk afhankelijk van de uitvoeringsorganisatie Duo+ voor technische ondersteuning en de vertaling van ambities naar technische toepassingen en blijft daar de benodigde capaciteit en kwaliteit ook achter. Daarom heeft de stuurgroep eind 2024 een bescheiden Jaarprogramma 2025 vastgesteld (eerst afmaken waar we mee zijn begonnen in 2024) en een opdracht geformuleerd om vóór de zomer van 2025 te komen tot een advies aan onze besturen

hoe we het Programma organisatorisch kunnen inbedden in Duo+. Daarvoor is een kwartiermaker aangesteld die in februari 2025 is begonnen.

Programma Informatiehuishouding op Orde

Op 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden. De Woo vervangt de Wet openbaarheid van bestuur. Eén van de uitgangspunten van de Woo is dat de informatiehuishouding op orde is. De verbetering van de informatiehuishouding wordt sinds eind 2022 in Duo+ verband via het gezamenlijk programma Informatiehuishouding op Orde (IHOO) opgepakt. Ook de financiering vanuit de Rijksmiddelen van Diemen is sinds 2023 naar Duo+ verschoven.

Het programma heeft in 2024 door het vertrek van de programmamanager een tijd lang minder actief gedraaid. Er is ingezet op de vanuit de wet verplichte activiteiten voor de uitrol van de Woo en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Deze laatste wet regelt dat burgers en bedrijven hun zaken met de overheid digitaal kunnen afhandelen, zoals het indienen van vergunningaanvragen en bezwaarschriften. In Q4 van 2024 is een nieuwe programmamanager gestart en heeft de stuurgroep diverse projectplannen vastgesteld, waaronder de anonimiseringstool. In 2025 zal het programmaplan herijkt worden, waarbij er ook een missie/visie op informatie wordt geformuleerd.

Implementatie en uitvoeringsagenda informatiebeleidsplan

Voor de geprioriteerde speerpunten uit het informatiebeleidsplan, de programma's Datagedreven werken en Informatiehuishouding op orde is een groot aantal verschillende activiteiten opgestart, zowel binnen de 'going concern' als in specifieke (pilot)projecten.

Bijvoorbeeld rondom zaakgericht werken. We onderzoeken de doorontwikkeling van het huidige zaakstelsel Rx.Enterprise, maar gelijktijdig voeren we een gezamenlijke marktverkenning met Amstelveen en Aalsmeer uit.

Op diverse werkterreinen lopen digitaliserings-/dataproyecten. Te denken valt aan de werkterreinen op het gebied van jeugdhulp, participatie, WMO, inburgering, duurzaamheid, ondermijning en woningvoorraad, samenwerking in Microsoft Teams, en de Omgevingswet.

Inkoopfunctie

In 2024 is verder gegaan met de doorontwikkeling van de inkoopfunctie. Er heeft een uitgebreide inventarisatie binnen alle DUO-organisaties plaatsgevonden. hebben meerdere bijeenkomsten plaatsgevonden. In het tweede kwartaal zijn alle wensen en behoeften uitgewerkt in vijf scenario's. Vervolgens zijn in het derde en vierde kwartaal alle voor en nadelen, de randvoorwaarden en de kosten inzichtelijk gemaakt. Door het management van alle DUO-gemeenten is de voorkeur uitgesproken voor twee scenario's: een eigen inkoopafdeling met externe flexibele schil of een eigen inkoopafdeling met externe flexibele schil waar Stichting RIJK deel van uitmaakt.

In het vierde kwartaal hebben de gemeentesecretarissen gesproken met de Stichting RIJK over mogelijke deelname van Duo+ aan Stichting RIJK en mogelijke uittreding van de gemeenten. In januari 2025 zijn de statuten van Stichting RIJK gewijzigd waardoor het mogelijk wordt dat een Gemeenschappelijke Regeling (GR) toetreedt. Wanneer er geen juridische belemmeringen zijn dan willen we met Stichting RIJK afspraken maken over de toetreding van Duo+ in combinatie met de uittreding van de gemeenten. Dit wijkt af van de standaardafspraken als een gemeente definitief uittreedt.