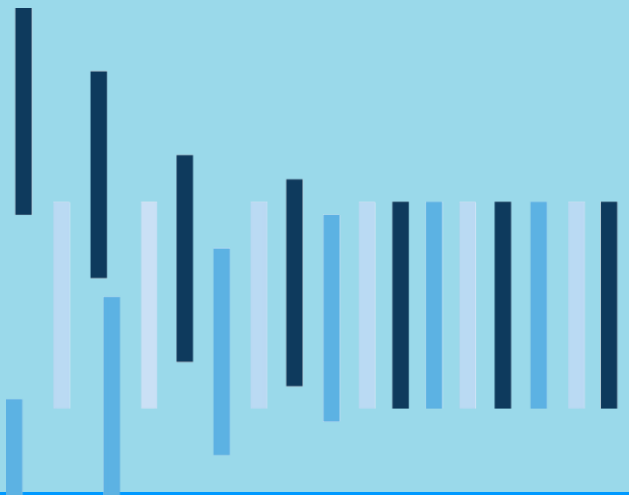


ICT NML Jaarverslag 2020

| Over ICT NML | Terugblik |Bereikte doelen |
|Financieel jaarverslag 2020 |

Gerealiseerd in 2020: Verhuizing naar Godsweerderstraat 2 | Oplevering van service portaal | Medewerkerstevredenheidsonderzoek | Evaluatie BVO met OGO en OR | Invoering WNRA | Aansluiting op Werkgeversvereniging Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties | Verruiming van bereikbaarheidsvenster | Zichtbaarheid op locatie door bedrijfskleding en inloopspreekuren | Kwartaal evaluaties dienstverleningsovereenkomst | Netwerk re-design met aanbesteding netwerkapparatuur | Rechtmatgheidsscan inkoop | Nieuw contract Microsoft licenties | Uitrol van Teams | Inrichten beheer Zivver | Verbeteren van ITIL werkprocessen, waaronder bestellingen, meldingen en wijzigingen | Inrichting tactisch overleg ONO |Samenwerkingsanalyse en offerte gemeente Asten en Someren | Choose Your Own Device en Bring Your Own Device beleid | Opzetten stageovereenkomst | Certificering voor erkend leerbedrijf | Aanbesteden en inkopen bedrijfsauto en bedrijfsfiets | Opzetten klachtenregeling ongewenst gedrag | Ontwikkelen beleid voor plaats-en tijdonafhankelijk werken | Ontwikkelen patchmanagement beleid | CISO diensten voor de gemeenten Venlo, Weert en Nederweert | Een Third Party Mededeling (TPM) verklaring over de kwaliteit van dienstverlening | Risico analyse privacy | Aanstelling van medewerkers bij ICT NML | Update van de arbeidsvoorwaarden | Inrichting “skilled” gebruikersondersteuning | Inrichting Begroting 2021 en kaders begroting 2022 | Deelname aan de ICT benchmark gemeenten en SSC’s | Ontwikkelen van Anti-malware beleid | Uit het Programma ICT NML 2.0: Oplevering testomgeving | Oplevering virtuele werkplek | Mobile Device Management | Oplevering Microsegmentatie | Identity & Access Management | Veilige mailomgeving | Afronding, overdracht en decharge programma ICT NML 2.0





VOORWOORD

2020: het jaar van de oogst. Er konden vruchten geplukt worden. Na het turbulente jaar van 2019, waarin de basis is gelegd om de organisatie vorm te geven en te structureren is 2020 het jaar waarin stabiliteit is ontstaan. Zo konden we doorontwikkelen op de basis die in 2019 is gelegd. In 2020 heeft een evaluatie over het functioneren van de BVO ICT NML plaats gevonden. Met de OR en de opdrachtgevers is deze evaluatie uitgevoerd. De resultaten uit dit onderzoek laten zien dat ICT NML is doorgegroeid en dat er een stabiele basis binnen de organisatie is gecreëerd. In de zomer van 2020 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd en daarin is een vergelijkbaar beeld te zien. Voor de medewerkers is er duidelijk rust ontstaan en zij voelen zich thuis bij de organisatie, waar ze met veel plezier een bijdrage aan willen leveren.

In 2020 lag er een belangrijke focus op de dienstverlening. Zo is er een zelf service portaal ingericht om gebruikers makkelijker te kunnen helpen bij vragen en het oplossen van problemen. Deze eerste versie is met een klantenpanel geëvalueerd, waarbij in het najaar een plan is gemaakt om het service portaal door te ontwikkelen. Dit betekende ook dat de werkwijzen binnen de teams aangepast moesten worden om het werk goed aan te laten sluiten. Het bereikbaarheidsvenster is afgelopen jaar verruimd. Om de zichtbaarheid op de locaties van de deelnemers te vergroten is bedrijfskleding ingevoerd.

Door corona hebben we als ICT NML kunnen laten zien dat de infrastructuur klaar was voor het thuiswerken. Bij de eerste lockdown konden we in korte tijd de gebruikers helpen om thuis te kunnen werken. Ook werd daarbij in samenwerking met de deelnemers Teams met video vergaderen in zeer korte tijd uitgerold. Corona heeft invloed gehad op de planning van het programma ICT NML 2.0. Het programma is in 2020 afgerond en opgeleverd. In plaats van de afronding voor de zomer is het programma eind oktober 2020 afgerond. De vertraging is hierbij vooral veroorzaakt door de beschikbare capaciteit bij de deelnemers. Op afstand werken heeft daarin extra vertraging veroorzaakt. Met de afronding van het programma is de ICT infrastructuur geharmoniseerd en klaar gestoomd voor de toekomstige ontwikkelingen. Hiermee is een grote mijlpaal bereikt.

Het resultaat over het boekjaar 2020 bedraagt € 114.000 (zie pagina xx). Een mooi, positief resultaat dat is ontstaan doordat de leasekosten incidenteel meevallen, hogere incidentele personeelskosten en verkoop van overtollige licenties.

In het afgelopen jaar is er veel energie gestopt in het doorontwikkelen en professionaliseren van de organisatie en medewerkers. Dat maakte dat er diverse veranderingen zijn doorgevoerd en dat vroeg van onze medewerkers om een grote mate van flexibiliteit. Ook misten we met elkaar toch regelmatig het fysieke contact. Het was al met al een gek jaar, waarbij er prachtige prestaties zijn geleverd. Ik ben heel trots op alle medewerkers van ICT NML met wat we bereikt hebben. Trots op team ICT NML.

Richan Postmus
Directeur ICT NML



INHOUDSOPGAVE

Een interview met de voorzitter van de OR ICT NML, Joop Beris 6

Visie 8

Over ICT NML 9

- Samenwerken 9
- Dienstverleningsovereenkomst 10
- Bestuur 10
- Opdrachtgeverschap 10

Wat is er in 2020 gerealiseerd? 11

- Bedrijfsvoering 11

Een interview met de Projectleider van de verhuizing, Paul Hermans 14

Een nieuw Microsoft contract voor onze deelnemers en ICT NML, een interview met Edwin Griesheimer 16

Organisatie ontwikkeling 18

Projecten 22

Een impressie van de training klantgericht handelen, een interview met Sjak Kuiper 23

Een terugblik vanuit het team infrastructuur, een interview met Jim van Densen en Martin Dohmen. 25

Dienstverlening 27

Werken aan een steeds beter service portaal, een interview met Jeroen Kusters 29

Interview met Lex Smit accountmanager van de gemeente Nederweert 31

De veranderingen bij het team Gebruikersondersteuning, een interview met Igor Schüller 33

Potentiële toetreders 35

Nieuwe producten 35

Nieuwe dienst Zivver, een interview met Maurice Bish 36

Resultaat programma ICT NML 2.0 38

Programma ICT NML 2.0 een interview met Michael Grefkens en Dirk Gielen 40

Evaluatie BVO 42

Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO) 43

Kengetallen 45

Een interview met Theo Meulen, opdrachtgever van de gemeente Nederweert 47

Jaarrekening, Financieel verslag 2020 49

Slotwoord en vooruitblik 2021 77

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 78

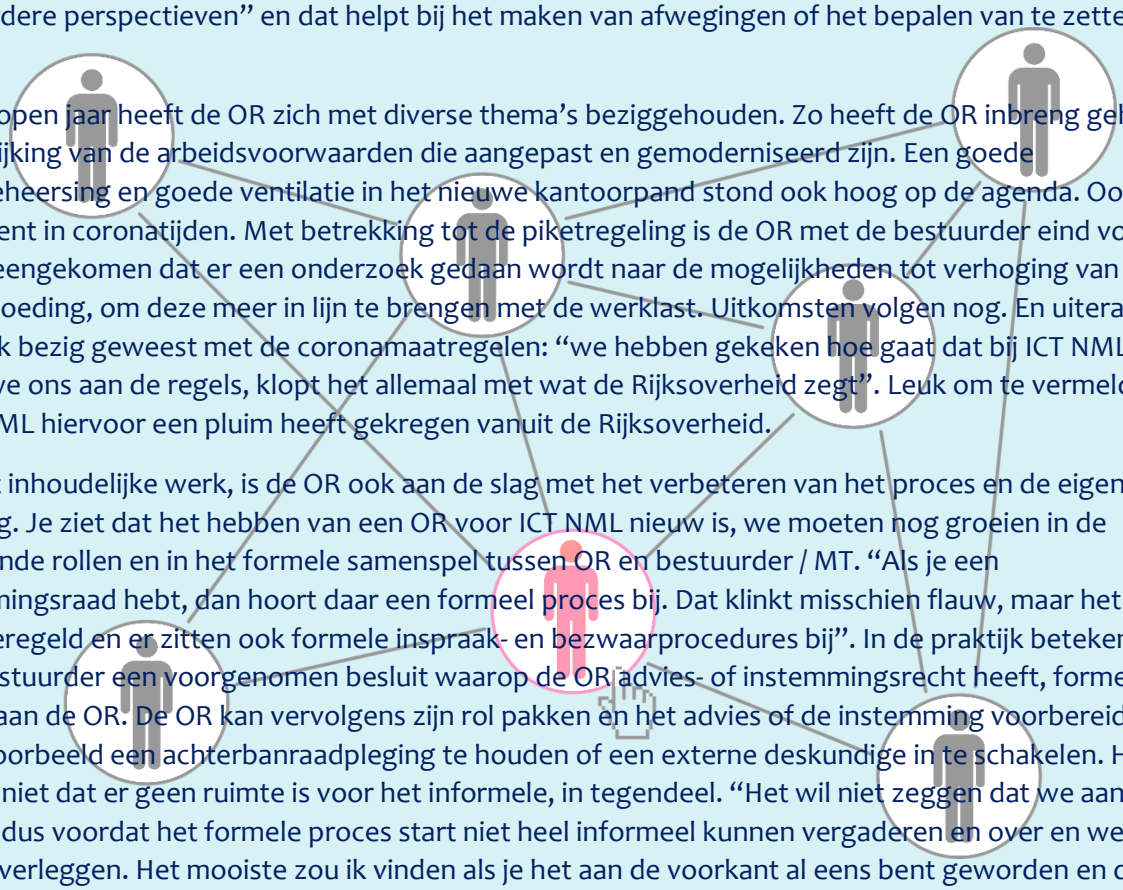
HOE WILLEN WE IN DE TOEKOMST GAAN WERKEN?

Een interview met de voorzitter van de OR ICT NML, Joop Beris

“Mijn persoonlijke drijfveer is altijd en bij elke organisatie waar ik gewerkt heb, dat ik die organisatie beter wil maken. In elk werk wat ik doe, wil ik iets bijdragen aan de organisatie en wil ik mijn mening gehoord hebben. En daarom heb ik mij verkiesbaar gesteld voor de OR”.

Ook voor de OR was het net als voor iedereen een bijzonder jaar. Vergaderingen via teams, communicatie via email en chat, maar ook minder ‘geroezemoes’ omdat er een stuk minder mensen op kantoor zijn. “Je hoort minder van de achterban. Normaal wordt je nog wel eens in de gang aangesproken, of als je bij de koffieautomaat staat. Dat gebeurt nu minder, mensen zoeken elkaar minder op en dat is wel een uitdaging”.

De OR heeft vorig jaar maart een ledenwissel gehad, omdat Patrick Wagemakers afscheid nam van ICT NML. De OR bestaat naast Joop uit Dennis Hinssen en nieuwste lid Bart Lucassen. Ze hebben geen verdeling op thema’s, daar is deze OR ook te klein voor. Wat ze wel doen - en kunnen doen omdat zowel de FNV als de CNV vertegenwoordigd zijn in de OR - is per thema deze vakbonden raadplegen. “Zo krijg je ook meerdere perspectieven” en dat helpt bij het maken van afwegingen of het bepalen van te zetten stappen.



Het afgelopen jaar heeft de OR zich met diverse thema’s beziggehouden. Zo heeft de OR inbreng gehad bij de herijking van de arbeidsvoorwaarden die aangepast en gemoderniseerd zijn. Een goede klimaatbeheersing en goede ventilatie in het nieuwe kantoorpand stond ook hoog op de agenda. Ook extra urgent in coronatijden. Met betrekking tot de piketregeling is de OR met de bestuurder eind vorig jaar overeengekomen dat er een onderzoek gedaan wordt naar de mogelijkheden tot verhoging van de piketvergoeding, om deze meer in lijn te brengen met de werklast. Uitkomsten volgen nog. En uiteraard is de OR ook bezig geweest met de coronamaatregelen: “we hebben gekeken hoe gaat dat bij ICT NML, houden we ons aan de regels, klopt het allemaal met wat de Rijksoverheid zegt”. Leuk om te vermelden dat ICT NML hiervoor een pluim heeft gekregen vanuit de Rijksoverheid.

Naast het inhoudelijke werk, is de OR ook aan de slag met het verbeteren van het proces en de eigen profilering. Je ziet dat het hebben van een OR voor ICT NML nieuw is, we moeten nog groeien in de verschillende rollen en in het formele samenspel tussen OR en bestuurder / MT. “Als je een ondernemingsraad hebt, dan hoort daar een formeel proces bij. Dat klinkt misschien flauw, maar het is in de wet geregeld en er zitten ook formele inspraak- en bezwaarprocedures bij”. In de praktijk betekent het dat de bestuurder een voorgenomen besluit waarop de OR advies- of instemmingsrecht heeft, formeel voorlegt aan de OR. De OR kan vervolgens zijn rol pakken en het advies of de instemming voorbereiden, door bijvoorbeeld een achterbanraadpleging te houden of een externe deskundige in te schakelen. Het betekent niet dat er geen ruimte is voor het informele, in tegendeel. “Het wil niet zeggen dat we aan de voorkant dus voordat het formele proces start niet heel informeel kunnen vergaderen en over en weer kunnen overleggen. Het mooiste zou ik vinden als je het aan de voorkant al eens bent geworden en de officiële aanvraag [voor advies of instemming] nog maar een hamerstuk is. Dan heb je het optimale eruit gehaald”.

De OR is ook aan het kijken hoe de zichtbaarheid van de OR binnen de organisatie vergroot kan worden. Dan gaat het onder andere om het actief informeren van de medewerkers over de activiteiten van de OR zoals de maandelijkse vergaderingen, plannen en resultaten. “Ik denk dat we ons wat meer moeten gaan profileren, uitdragen wat doen we en waar we mee bezig zijn”. Ook het versterken van de interactie met de medewerkers vindt de OR belangrijk, vooral in deze nieuwe tijden.

Het is nog zoeken welk medium hiervoor te gebruiken, idealiter zou dat via het (nog te ontwikkelen) intranet van ICT NML zijn. Maar ook instrumenten als de eerder genoemde achterbanraadpleging zorgen voor een goede wisselwerking tussen de OR en de achterban. De OR wil verder gaan kijken om een tevredenheidsonderzoek over de OR te gaan uitzetten bij de medewerkers. Het is er nu ook een mooi moment voor aangezien de OR in het midden van zijn termijn zit.

Het thema waar de eerste inspanningen op de verbeterpunten samen lijken te komen, is de nieuwe HR-beoordelingssystematiek waarop de OR instemmingsrecht heeft. Een klassiek OR thema, belangrijk want het raakt iedereen. Het formele proces is in gang gezet en de OR heeft onlangs een achterbanraadpleging gedaan, waaraan een flink deel van de medewerkers heeft deelgenomen. De resultaten ervan zijn meegenomen in de vervolgafspraken met de bestuurder / MT en zijn naar iedereen gecommuniceerd.

Een ander belangrijk vraagstuk in het huidige jaar waar de OR een rol in gaat spelen, is het werken na corona. “Hoe willen we in de toekomst gaan werken, wat wordt het thuiswerkbeleid, gaat de functie van het kantoor veranderen?”. Wat betekent dit voor het personeel en de ‘onderneming’ als geheel? “Daar gaan we ons ook zeker mee bemoeien ja” zegt de voorzitter van de OR lachend.

Verder vooruitkijkend zijn eventuele uitbreiding van ICT NML en van de dienstverlening interessante ontwikkelingen. De OR zal hierbij vooral zorgvuldig kijken naar wat het zal betekenen voor onze mensen en voor toekomstige medewerkers.

Met alles wat nog komen gaat, is de ambitie van de OR van ICT NML in ieder geval duidelijk: een proactieve OR zijn met een goede connectie met de achterban, die de belangen van het personeel en van de organisatie als geheel zorgvuldig afweegt en die waakt voor juiste en transparante procesgang.

Ter afsluiting een oproep van Joop aan de mensen van ICT NML: “als er iets is, als je iets te bespreken hebt, weet ons te vinden”. Dat kan via het algemene mailadres van de OR, maar ook persoonlijk bij een van de OR-leden.



VISIE



In 2017 is de visie ICT NML opgesteld en vastgesteld. De visie schetst de toekomst van ICT NML als antwoord op de verwachte regionale ontwikkeling. Digitalisering van de samenleving verandert het werk bij de deelnemers van ICT NML. Niet alleen de inhoud, maar ook de vorm. Open, samenhangend, flexibel, uitnodigend en innovatief zijn daarbij de kernwoorden.

ICT NML heeft in haar visie zichzelf tot doel gesteld de vanzelfsprekende regiopartner met een maatschappelijk belang te worden, op het gebied van:

- Gestandaardiseerde automatiseringsoplossingen (A);
- Informatievoorziening (I);
- Dienstverleningsoplossingen (D).

Informatisering (I) is een belangrijke volgende stap die veel raakvlakken en overlap heeft met Automatisering, nu nog de core business van ICT NML. Denk hierbij aan functioneel beheer, informatiebeveiliging, i-advies en i-architectuur. Er wordt al veel samengewerkt op I-gebied. Zo is ICT NML betrokken bij het gezamenlijk overleg van de i-adviseurs van de aangesloten gemeenten en bij het overleg met de CISO's. Ook werkt ICT NML samen met de functioneel applicatiebeheerders.

OVER ICT NML

Op 1 januari 2018 is de gemeenschappelijke regeling ICT NML opgericht door de gemeenten Nederweert, Roermond, Venlo en Weert. ICT NML is een samenwerkingsverband van gemeenten in de regio en verzorgt voor de aangesloten deelnemers het ICT-beheer, ICT-onderhoud en faciliteert bij automatiseringsvraagstukken. Hiermee biedt ICT NML een platform waarop gemeenten tot samenwerking kunnen komen.

Uitgangspunt in de samenwerking is dat schaalvergroting een belangrijke bijdrage levert aan de realisatie van de individuele doelstellingen van de aangesloten deelnemers. ICT NML draagt hiermee bij aan de efficiency van de deelnemers door:

- de gezamenlijke uitvoering van de publieke taak;
- het waarborgen en verhogen van de continuïteit en kwaliteit van de ICT-dienstverlening;
- beheersing van en besparing op ICT-kosten;
- het vergroten en versnellen van de innovatie.

Ofwel door samen te werken zijn de deelnemers in staat hun gehele ICT-Infrastructuur en ICT-diensten te verbeteren en toekomstbestendig te maken.

SAMENWERKEN

Door ICT NML is een gezamenlijk automatiseringsplatform gecreëerd dat deelnemers de mogelijkheid biedt om samen te werken op het gebied van informatievoorziening. Het samenwerkingsplatform GLimIT is hierbij een voorbeeld en biedt kansen om samen te werken tussen de gemeenten. Dit platform maakt ons uniek ten opzichte van andere ICT dienstverleners.

ICT NML kent haar deelnemers en de regio. Op basis van die kennis en via oplossingen vanuit de modernste vormen van informatie- en communicatietechnologie stelt ICT NML haar deelnemers in staat te excelleren door ze samen te brengen. Dit biedt kansen om de ambities van een digitale overheid en digitale dienstverlening aan de burger beter te ondersteunen. Het biedt tevens kansen om de ambities en doelen van het bestuur van de deelnemers te kunnen realiseren. Door de efficiency voordelen en efficiëntere werkmethoden kan gezamenlijk een hogere kwaliteit van dienstverlening aan de burger en een betere ondersteuning van het bestuur van de gemeenten worden gerealiseerd. Door bundeling van krachten en kennis, door verruiming van de mogelijkheid tot het aantrekken van specialisten en door een bredere bezetting nemen de professionaliteit en de innovatiekracht toe en neemt de kwetsbaarheid van de deelnemers af. Als laatste heeft het bundelen van de krachten bij ICT NML ervoor gezorgd dat er een betere onderhandelingspositie is ontstaan naar ICT leveranciers.

DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

De deelnemers aan de samenwerking ICT NML hebben de aanschaf, beheer en het onderhoud van hun ICT ondergebracht bij het samenwerkingsverband ICT NML. Hiervoor is de Dienstverleningsovereenkomst (DVO) opgesteld, waarin de voorwaarden voor het verlenen van de ICT diensten van ICT NML aan de deelnemers beschreven staan. De DVO vormt samen met de Gemeenschappelijke Regeling ICT NML het overkoepelend contract tussen ICT NML en de deelnemers. De DVO is hierbij de uitvoerende regeling en wordt op onderdelen nader uitgewerkt in een :

- Producten en Diensten Catalogus (PDC);
- Service Level Agreement (SLA);
- Dossier met Financiële afspraken (DFA).

BESTUUR

Voor de besluitvorming op bestuurlijk niveau hebben de portefeuillehouders van de gemeenten zitting in het bestuur van ICT NML. Het bestuurlijk overleg is tevens een platform voor samenwerking en komt elk kwartaal samen. De taken en bevoegdheden van het bestuur zijn vastgelegd in de Gemeenschappelijke Regeling ICT NML. Het vaststellen van de DVO met de onderliggende PDC en SLA is de bevoegdheid van het bestuur.

OPDRACHTGEVERSCHAP

Op strategisch niveau hebben de directeuren/afdelingsmanagers bedrijfsvoering van de deelnemers zitting in het opdrachtgeversoverleg (OGO) van ICT NML. In het OGO wordt de gezamenlijke richting van de samenwerking afgestemd. Het OGO adviseert het bestuur van ICT NML en is tevens de opdrachtgever.

WAT IS ER IN 2020 GEREALISEERD?

Naast de uitvoering van de producten en diensten (de dagelijkse werkzaamheden) en het programma ICT NML 2.0 is er hard gewerkt aan:

- het verder ontwikkelen van ICT NML als organisatie;
- het efficiënter inrichten van de eigen werkprocessen;
- het professionaliseren van de dienstverlening.

BEDRIJFSVOERING

Voor het uitvoeren van de taken van ICT NML is ondersteuning nodig op het gebied van P&O, juridische zaken, financiën en inkoop. Op inkoop na worden deze diensten via een dienstverleningsovereenkomst afgenomen van de gemeente Venlo. Voor de inkoop wordt gebruik gemaakt van de inzet en contracten van Inkoopcentrum Zuid.

Verhuizing

In 2019 is een aanbesteding opgestart voor het verwerven van een nieuw kantoor voor ICT NML. Het kantoor aan de Buitenop 8 was ingericht als een grote kantoortuin, waarbij de werkplekken verdeeld waren over 2 etages. Voor de medewerkers was dit geen ideale werkplek. In de aanbesteding werd vanuit de gemeente Roermond de oude Ambachtsschool als kantoorpand aan ICT NML aangeboden. Na een aantal gesprekken met de gemeente Roermond en het doorvoeren van een aantal aanpassingen in het pand is ICT NML per 1 februari verhuisd naar de oude Ambachtsschool aan de Godsweerderstraat 2 in Roermond. De locatie is aangepast aan de moderne eisen van een kantoorpand, daarnaast zijn er rondom het pand parkeerplaatsen beschikbaar en bevindt het kantoor zich vlakbij het NS-station van Roermond en is daarmee voor het openbaar vervoer goed bereikbaar.



WNRA / SGO

WNRA is de afkorting van Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren. Deze wet trekt de rechtspositie van ambtenaren zoveel mogelijk gelijk met de positie van werknemers in het bedrijfsleven. De wet is per 1 januari 2020 in werking getreden. Voor alle medewerkers is een nieuwe arbeidsovereenkomst opgesteld, conform de WNRA. De gewijzigde arbeidsvoorwaarden zijn door het bestuur vastgesteld. Tegelijkertijd hebben de gemeentelijke organisaties vanaf 1 januari 2020 een eigen Cao, de Cao SGO (Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties). Deze Cao is afgesloten door de Werkgeversvereniging Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (WSGO), opgericht in december 2019. De Cao SGO kent dezelfde arbeidsvoorwaarden als de Cao Gemeenten.

Inkoop

In 2020 liepen een aantal contracten tegen de einddatum om opnieuw aanbesteed te worden. Als eerste is met Microsoft onderhandeld over de Microsoft licenties. Via de VNG is een inkoopcontract met Microsoft afgesproken. Insteek van Microsoft was om ICT NML daarin onder te brengen. Het VNG contract is echter qua korting en qua contract niet gunstig voor ICT NML. Een nieuw contract is afgesloten, waarbij extra korting is bedongen ten opzichte van het VNG contract.

Voor de hardware inkoop maakt ICT NML gebruik van een raamovereenkomst afgesloten via Inkoopcentrum Zuid. Deze raamovereenkomst is opnieuw aanbesteed door Inkoopcentrum Zuid. Vanuit ICT NML zijn de eisen en wensen voor deze aanbesteding aangeleverd en is meegewerkt aan het opstellen van de aanbesteding.

Voor de zakelijke verplaatsingen en vervoer van ICT NML middelen werd gebruik gemaakt van de privé auto's van de medewerkers, dit was geen wenselijke situatie. Voor de zakelijke verplaatsingen is dan ook een aanbesteding uitgevoerd. Uitkomst is dat een bedrijfsauto via een leaseconstructie is gecontracteerd en dat voor de verplaatsingen in Roermond een dienstfiets is aangeschaft.

In 2020 is het contract op de netwerk apparatuur verlopen en tevens technisch afgeschreven. In het voorjaar is gestart met het maken van een nieuw ontwerp passend bij de huidige eisen (beveiliging, capaciteit, beheer en dergelijke). Aan de hand van dit ontwerp heeft een aanbesteding plaats gevonden. De apparatuur is inmiddels aangeschaft en deels geïmplementeerd. In Q1 van 2021 wordt de implementatie afgerond.

Op advies van de accountant heeft in 2020 een scan plaatsgevonden op de inkoopprocessen van ICT NML. Deze scan is uitgevoerd door Inkoopcentrum Zuid. De inkoopprocessen zijn hierbij onder de loep genomen en beoordeeld en op diverse inkoopdossiers zijn steekproeven uitgevoerd. Uitkomst is dat ICT NML rechtmatig inkoopt en de inkoopprocessen goed op orde heeft.

P&O

Als publieke organisatie wil ICT NML een bijdrage leveren aan de maatschappelijke betrokkenheid. In 2020 hebben we dat gedaan door ons te certificeren als leerbedrijf voor het MBO op gebied van ICT. De certificering is behaald. Binnen ICT NML is gestart om stageplaatsen beschikbaar te stellen. Voorafgaand is in samenspraak met de OR een stageregeling opgesteld waarin de afspraken zijn opgenomen die we maken met onze stagiaires. Een belangrijk uitgangspunt daarin is dat we in de waardering van de

stagevergoeding geen onderscheid maken tussen MBO, HBO of WO. Alle niveaus zijn ons inziens van belang en van waarde voor onze organisatie en de samenleving.

In 2020 is gestart met het inzetten van "Young talent" binnen ICT NML. Hiervoor zijn 4 functies gecreëerd, verdeeld over de teams. Met de "Young talent" willen we aan de ene kant werkervaringsplaatsen aanbieden en aan de andere kant ook de instroom van schoolverlaters bij ICT NML bevorderen.

Afgelopen jaar is in samenspraak met de OR de arbeidsvoorwaarden onder de loep genomen. Diverse zaken bleken niet opgenomen in de arbeidsvoorwaarden, zoals de onkostenvergoeding voor zakelijke lunch. Ook bleken een aantal zaken in de Cao én in de arbeidsvoorwaarden ICT NML vermeld en daarmee dubbel benoemd. De onderwerpen die reeds in de Cao staan benoemd zijn uit de arbeidsvoorwaarden verwijderd. De gewijzigde arbeidsvoorwaarden zijn in november vastgesteld door het bestuur van ICT NML.

Werken voor de overheid is een bijzondere taak. De overheid is verantwoordelijk voor veel zaken in onze samenleving. Ook beschikt de overheid over een zekere mate van macht en invloed. Dit alles vraagt van een ambtenaar dat zij op een verantwoorde en transparante manier te werk gaat. Het is dan ook belangrijk dat ambtenaren en bestuurders integer zijn. Integriteit is een kernwaarde voor goed functioneren van de overheid en daarmee ook voor ICT NML als publieke organisatie. Binnen ICT NML is beleid ontwikkeld over integriteit. Er is een gedragscode opgesteld en afgestemd met de OR. Deze gedragscode moet nog goedgekeurd worden en zal in 2021 geïmplementeerd worden, waarbij alle medewerkers van ICT NML de ambtseed af leggen.

TPM Audit

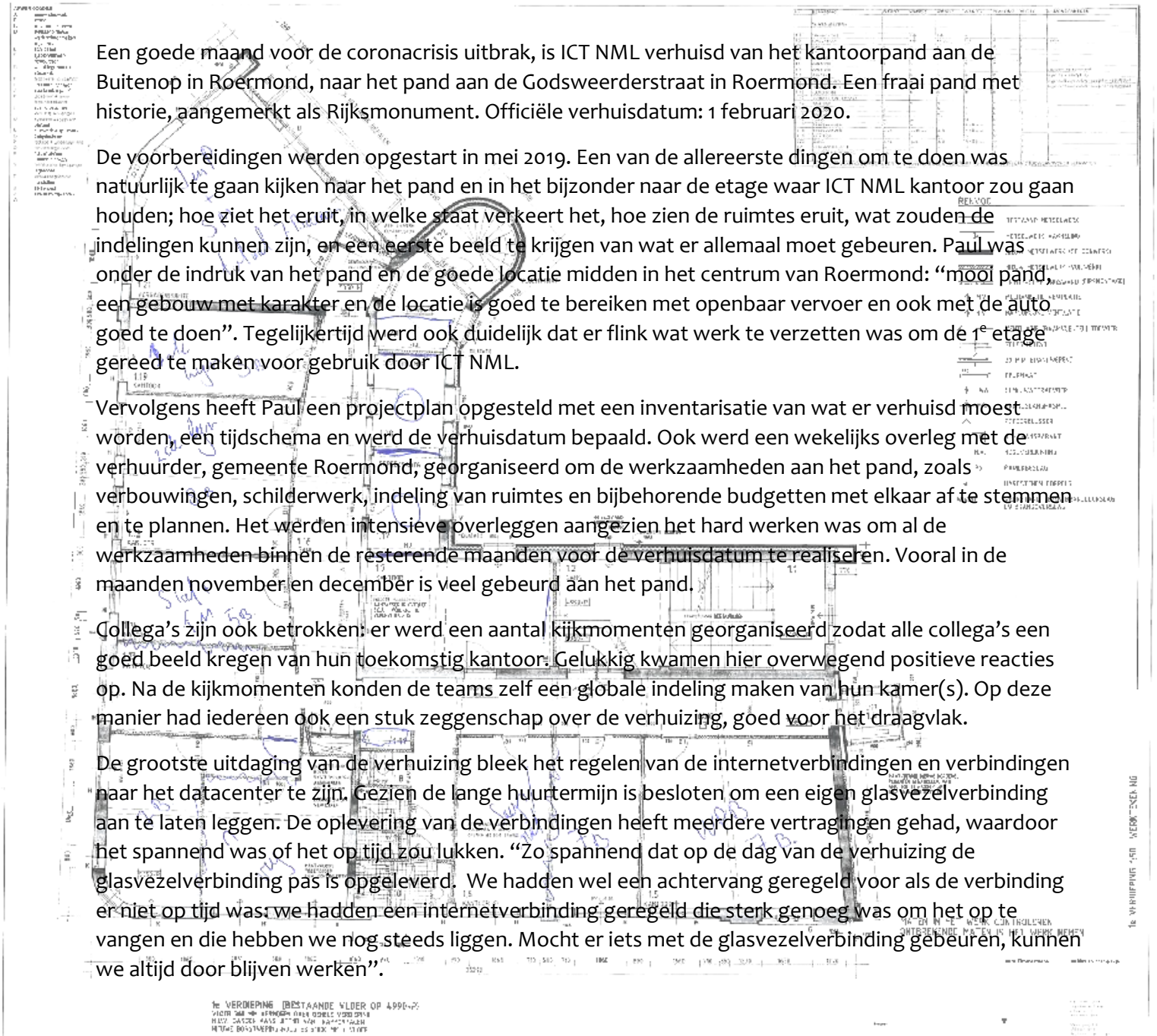
Een Third Party Memorandum (TPM) is een verklaring die wordt afgegeven door een onafhankelijke auditpartij. De verklaring heeft betrekking tot de kwaliteit van de ICT-dienstverlening en beheersing van een organisatie. Per 1 januari 2020 is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) ingevoerd als nieuwe toetsingskader voor de TPM audit. Met de invoering van de BIO is het normenkader verzwaard. De uitkomsten van de audit worden verwerkt in een informatiebeveiligingsplan, waaraan in 2021 de eerste uitvoering wordt gegeven. Naast het normenkader is ook een extra toets opgenomen om de primaire bedrijfsprocessen van ICT NML te meten. In 2020 is hierbij getoetst op het bestaan. Vanaf 2021 wordt ook getoetst op de werking, zodat de audit ook gebruikt kan worden voor het verbeteren van de werkprocessen van ICT NML.



HET IS EEN PAND OM TROTS OP TE ZIJN

Een verhuizing is - hoe soepel het uiteindelijk ook verloopt - altijd een enerverende klus. Een interview met de Projectleider van de verhuizing Paul Hermans.

Het pand aan de Godsweerderstraat is de voormalige Ambachtsschool van Roermond. Ontworpen door de stadsarchitect Cornelis Luyten onder supervisie van architect Pierre Cuypers. Het pand werd in 1907 gebouwd aan de naastgelegen Teekenschool die in 1905 werd gerealiseerd. Aan het eind van de 20ste eeuw verloor het pand zijn functie en kwam het uiteindelijk leeg te staan. Als het gebouw rond het jaar 2000 rijp lijkt voor de sloop, besluit de gemeente tot grondige restauratie. De Teeken- en Ambachtsschool is met de rijkheid aan versieringen, de vele soorten bouwonderdelen en bouwtechnieken een Rijksmonument.



Een goede maand voor de coronacrisis uitbrak, is ICT NML verhuisd van het kantoorpand aan de Buitenop in Roermond, naar het pand aan de Godsweerderstraat in Roermond. Een fraai pand met historie, aangemerkt als Rijksmonument. Officiële verhuisdatum: 1 februari 2020.

De voorbereidingen werden opgestart in mei 2019. Een van de allereerste dingen om te doen was natuurlijk te gaan kijken naar het pand en in het bijzonder naar de etage waar ICT NML kantoor zou gaan houden; hoe ziet het eruit, in welke staat verkeert het, hoe zien de ruimtes eruit, wat zouden de indelingen kunnen zijn, en een eerste beeld te krijgen van wat er allemaal moet gebeuren. Paul was onder de indruk van het pand en de goede locatie midden in het centrum van Roermond: "mooi pand, een gebouw met karakter en de locatie is goed te bereiken met openbaar vervoer en ook met de auto goed te doen". Tegelijkertijd werd ook duidelijk dat er flink wat werk te verzetten was om de 1e etage gereed te maken voor gebruik door ICT NML.

Vervolgens heeft Paul een projectplan opgesteld met een inventarisatie van wat er verhuisd moest worden, een tijdschema en werd de verhuisdatum bepaald. Ook werd een wekelijks overleg met de verhuurder, gemeente Roermond, georganiseerd om de werkzaamheden aan het pand, zoals verbouwingen, schilderwerk, indeling van ruimtes en bijbehorende budgetten met elkaar af te stemmen en te plannen. Het werden intensieve overleggen aangezien het hard werken was om al de werkzaamheden binnen de resterende maanden voor de verhuisdatum te realiseren. Vooral in de maanden november en december is veel gebeurd aan het pand.

Collega's zijn ook betrokken: er werd een aantal kijkmomenten georganiseerd zodat alle collega's een goed beeld kregen van hun toekomstig kantoor. Gelukkig kwamen hier overwegend positieve reacties op. Na de kijkmomenten konden de teams zelf een globale indeling maken van hun kamer(s). Op deze manier had iedereen ook een stuk zeggenschap over de verhuizing, goed voor het draagvlak.

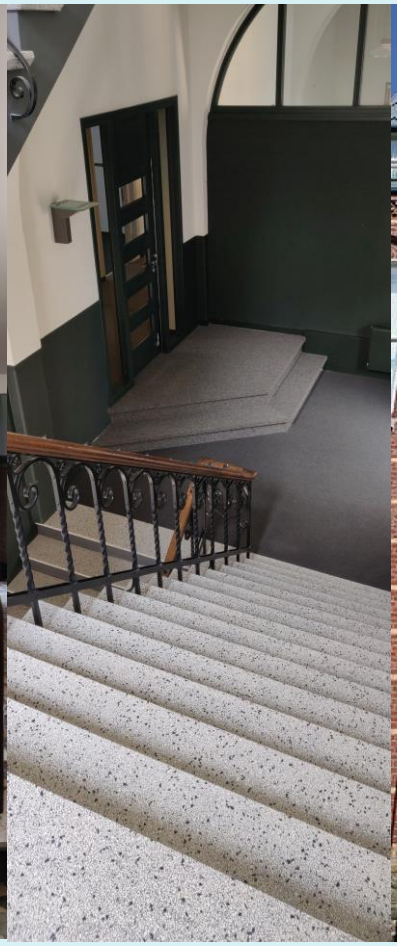
De grootste uitdaging van de verhuizing bleek het regelen van de internetverbindingen en verbindingen naar het datacenter te zijn. Gezien de lange huurtermijn is besloten om een eigen glasvezelverbinding aan te laten leggen. De oplevering van de verbindingen heeft meerdere vertragingen gehad, waardoor het spannend was of het op tijd zou lukken. "Zo spannend dat op de dag van de verhuizing de glasvezelverbinding pas is opgeleverd. We hadden wel een achtervang geregeld voor als de verbinding er niet op tijd was: we hadden een internetverbinding geregeld die sterk genoeg was om het op te vangen en die hebben we nog steeds liggen. Mocht er iets met de glasvezelverbinding gebeuren, kunnen we altijd door blijven werken".

De verhuisdag zelf is soepel verlopen dankzij goede planning en voorbereiding. Ook collega's toonden zich behulpzaam. Op vrijdag 31 januari is alles overgegaan en op zaterdag hebben een aantal collega's nog doorgewerkt om de ruimtes goed in te delen, het meubilair goed te zetten en alles netjes te maken zodat iedereen op maandag normaal kon werken vanaf de nieuwe locatie.

De weken na de verhuizing heeft Paul zich nog bezig gehouden met de zogenoemde 'losse eindjes'. Aandachtspunten blijven goede luchtbehandeling en binnenklimaat, iets dat bij een oud pand niet vanzelfsprekend is. Door het coronajaar is niet duidelijk of en welke verbeteringen hier nog nodig zijn.

"Als ik terugkijk op de verhuizing is het super gegaan". Het is een pand om trots op te zijn "je komt ergens binnen, het is een pand met historie en het straalt wat uit als je de hal inloopt, de trap oploopt. Dat vind ik wel bij ICT NML passen. Omdat we ook al een tijdje bezig zijn en aan de andere kant zijn we nieuw. Ik vind ook dat wij karakter hebben, wij stralen ook iets uit. We worden steeds professioneler en daar hoort een eigen pand ook bij".






ONDERHANDELEN IS EEN LEUK SPEL!

Een nieuw Microsoft contract voor onze deelnemers en ICT NML, een interview met Edwin Griesheimer

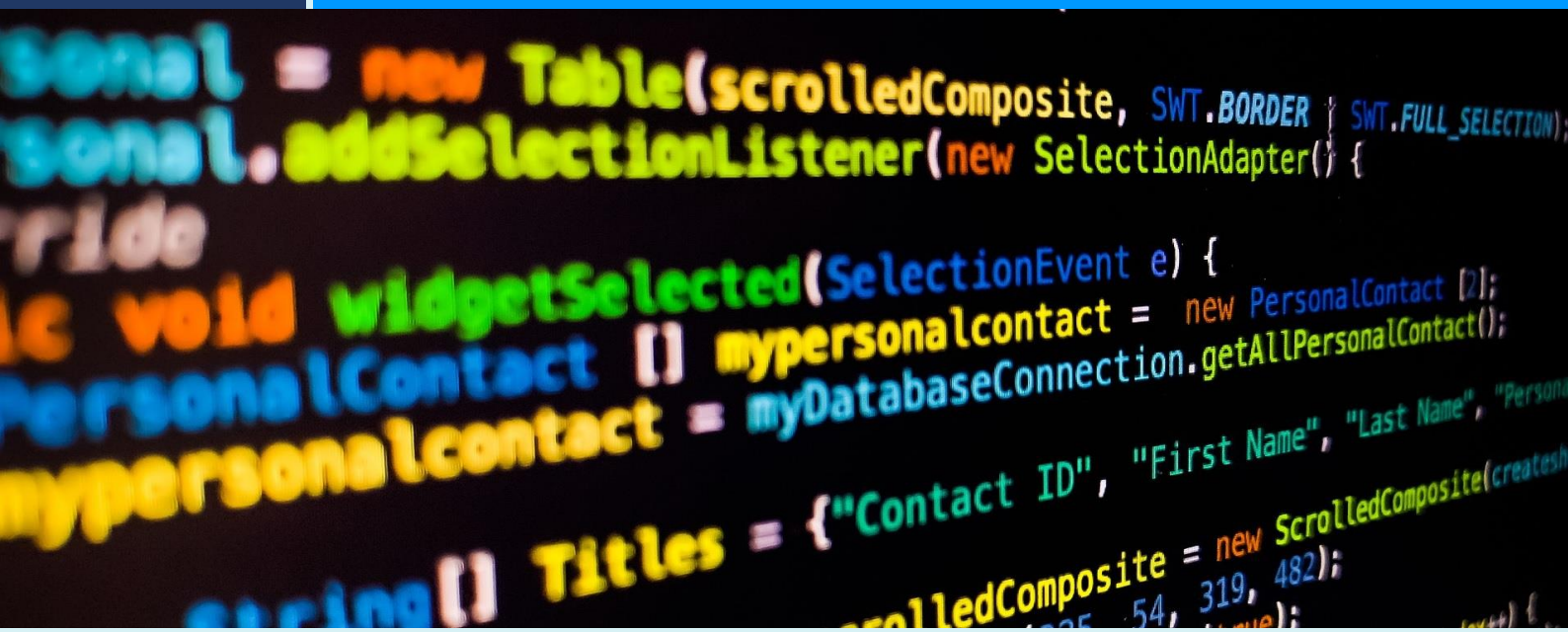
Edwin is A-adviseur binnen ICT NML en adviseert over automatiseringsvraagstukken en hij bewaakt daarbij de uitgangspunten van de ICT Architectuur. Eind 2017 is Edwin bij ICT NML gestart. In eerste instantie op basis van een inhuur overeenkomst en sinds de zomer van 2019 in vaste dienst bij ICT NML.

Het inkooptraject voor de Microsoft licenties is iets wat iedere 3 jaar terugkeert. Afgelopen jaar was de periode van 3 jaar weer aangetreden en moesten de Microsoft licenties aanbesteed worden. Dit is een breed contract voor alle Microsoftlicenties van onze deelnemers en voor ICT NML. Edwin geeft aan dat het traject is gestart met een inventarisatie om daarmee de juiste hoeveelheid licenties aan te besteden. Daar werd al een eerste winst geboekt. Verschillende gebruikers bij de gemeenten waren niet meer in dienst en konden uit de lijst verwijderd worden.

Het traject liep direct vast bij Microsoft, doordat ze verwezen naar het contract dat tussen Microsoft met de VNG is gesloten. Dit contract zou voor onze deelnemers flink kosten verhogend hebben gewerkt. We zijn toen met onze software leverancier om de tafel gaan zitten om te kijken of er andere creatieve mogelijkheden zijn om de ontstane impasse te doorbreken.

Microsoft is voor ons een belangrijke partner en grote partner. Voor 80% van onze backoffice en een nog groter deel voor de werkplekken, maken we gebruik van Microsoft producten. Microsoft is daarmee een grotere speler voor ons en daarnaast





natuurlijk ook in de markt. We kijken bij aanbestedingen altijd naar vergelijkbare producten als mogelijke alternatief. In de praktijk blijken alternatieve producten vaak in aanschaf goedkoper, maar in beheer vele malen duurder. Dat maakt dat we bij Microsoft steeds terug komen. De beheerkant is met Microsoft producten eenvoudig. Het integreert met heel veel producten in de overheidssoftware markt.

De grootste uitdaging in dit traject zit dan ook vooral om kosten behapbaar en zo laag mogelijk te houden. Dat betekende aan de ene kant richting de gemeenten duidelijk maken wat ze daadwerkelijk gebruiken en aan de andere kant alleen betalen wat je werkelijk nodig hebt. Dubbele accounts verwijderen, de standaard telling van Microsoft goed filteren op test- en beheeraccounts. Deze kun je allemaal uit de lijst halen, die tellen niet mee en dat betekent dat een goede inventarisatie nog belangrijker werd. Wat we ook zagen is dat Microsoft in de afgelopen 3 jaar verschillende prijsverhogingen heeft doorgevoerd. Producten zijn duurder geworden en deze stijgingen hebben we al in een vroeg stadium met onze deelnemers gecommuniceerd. Uiteindelijk zijn we qua contractkosten uitgekomen op de eerdere prognose die we hebben afgegeven aan de gemeenten.

In de aanpak van het traject is met de gemeenten stil gestaan bij de gemaakte inventarisatielijsten. Wat dat betekende voor de gemeenten is daarbij besproken en ook is geadviseerd hoe we hierin het beste kunnen acteren naar de toekomst toe. Vervolgens is de inventarisatie als basis gebruikt voor ons gesprek met onze softwareleverancier. Microsoft heeft de inventarisatie daarbij gecontroleerd, waarna de onderhandeling is opgestart. In dat traject zie je dat Microsoft alle tijd neemt, waardoor de druk voor ons toeneemt om op tijd de nieuwe licenties in huis te hebben. Onze software leverancier heeft ons vooral geholpen om de juiste licentievorm te kiezen met daarbij ook het beste inkoopkanaal, zodat we uiteindelijk meer korting hebben gekregen.
Edwin geeft aan dat hij vanaf het begin van het traject vertrouwen heeft gehad in een goede afloop van de onderhandelingen. Ook had hij daarbij het volste vertrouwen dat we eruit zouden gaan komen met een voor ieder tevreden resultaat. Onderhandelen is een leuk spel en in dit verband ook weer geslaagd. Het contract is nu voor 3 jaar vastgelegd met een stuk lagere kosten dan het VNG contract.



ORGANISATIE ONTWIKKELING

Het afgelopen jaar heeft de organisatie ontwikkeling een belangrijke focus gehad. Om medewerkers aan ICT NML te verbinden is het belangrijk om een inspirerende werkomgeving te creëren. In verband met corona was dat wat lastiger om elkaar fysiek te ontmoeten. Met de medewerkers zijn afspraken gemaakt om een veilig omgeving op kantoor te realiseren. Als uitgangspunt is het regeringsbeleid van zoveel mogelijk thuiswerken gehanteerd. Als uitzondering hierop werken de medewerkers aan de telefoon en de daaraan ondersteunde medewerkers op kantoor. Dit bleek vanuit huis niet goed gefaciliteerd te kunnen worden. Om in contact te blijven met alle medewerkers zijn de dag starts van fysiek naar teams omgezet. Ook in de contacten tussen teammanager en medewerker is het afgelopen jaar extra aandacht geweest voor het thuiswerken en de effecten hiervan.

Om iedereen een hart onder de riem te steken heeft het management team afgelopen jaar twee keer een ronde gemaakt langs alle thuisadressen van de medewerkers om met een kleinigheidje iedereen een hart onder de riem te steken.
In 2020 is binnen ICT NML gestart met het werken volgens 5 organisatie principes om het werk en de werkomgeving van ICT NML verder te ontwikkelen:

1. ***Betekenisvol werk.*** "Iedere medewerker heeft recht op een aanstekelijk doel". Dit richt zich vooral op hoe de medewerkers van toegevoegde waarde zijn voor ICT NML en daarmee voor onze deelnemers. Als ICT NML willen we hierbij sturen op ruimte geven aan onze medewerkers. Dit betekent dat niet het management bedenkt hoe we het beste ons werk kunnen halen, maar dat dit vooral door de medewerkers gebeurt. Zij hebben kennis van hun vakgebied en zijn de professionals van ICT NML. Doel is dat dit leidt tot gepassioneerde medewerkers. Dit vraagt van het management om de inhoud los te laten om zo medewerkers te laten excelleren in hun werk. Dit gaat niet van vandaag op morgen. Als organisatie zijn we nog jong en dat betekent dat nog veel directe sturing nodig is. In 2020 is gestart om dit om te buigen naar meer ruimte voor zelforganisatie binnen de teams.

2. ***Autonoom kunnen werken.*** Iedere medewerker heeft recht om autonoom te kunnen werken. Hierbij is het belangrijk dat gewerkt en gedacht wordt in het belang van de organisatie ICT NML. In plaats van allerlei beleidskaders en regels willen we als ICT NML graag regelarm werken. Dit betekent dat we van onze medewerkers vragen om bij het uitvoeren van het werk te denken vanuit het belang van ICT NML. Dit geeft ruimte aan medewerkers om zelf eigen kaders te hanteren. Dit vraagt van de medewerkers om vooruit te denken en niet voor alle taken bij de leiding om toestemming hoeven te vragen. In de vorm van workshops is binnen de teams gewerkt aan het vormgeven. Zo zijn de nieuwe werkwijzen binnen gebruikersondersteuning door het team bedacht en in uitvoering gebracht.

3. ***Transparantie en openheid.*** Wij bouwen aan duurzame relaties met onze medewerkers en deelnemers door helder te communiceren over de stand van zaken.

Binnen ICT NML vinden we het belangrijk dat iedereen weet wat er speelt en waarom bepaalde keuzes worden gemaakt. Om dit te realiseren is ingezet op dag starts per team, een wekelijkse briefing en teamoverleggen. Daarnaast wordt gewerkt op basis van de dialoog. Onze deelnemers kunnen alles vragen en er is ruimte voor goede ideeën. Dit betekent niet dat we ook alles kunnen leveren en doen. We willen daarbij geen antwoorden geven in de trant van "dat is niet mogelijk, dat is niet afgesproken", maar onderzoeken wat wel mogelijk is. In het afgelopen jaar is daarom gestart met een klantgerichtheidstraining voor alle medewerkers. Deze is door corona nog niet volledig afgerond bij alle medewerkers, een deel rondt deze training af in het eerste kwartaal van 2021. De training is gericht om het werk zoveel mogelijk vanuit een klant perspectief uit te voeren. Dat betekent goed afstemmen met de klant van de verwachtingen vooraf, tijdens en na de uitvoering van de werkzaamheden. De training richt zich vooral op het doen, zodat iedereen zijn beste manier van werken hierbij ontwikkelt. Tevens is een belangrijk doel om te leren van elkaar en om elkaar als collega's beter te leren kennen. De groepen zijn daarom samengesteld uit verschillende medewerkers uit de verschillende teams.

4. ***Veiligheid.*** Het management van ICT NML heeft als taak om de medewerkers een veilige werkomgeving te bieden. ICT NML heeft een turbulente periode achter de rug. De oprichting, het programma ICT NML 2.0 en daarnaast de winkel open houden heeft ervoor gezorgd dat de lat hoog lag en er een zware druk op de medewerkers lag. Dit gevoel van hoge werkdruk maakt dat een deel van medewerkers in de overlevingsstand is terecht gekomen. Om de talenten en kwaliteiten van de medewerkers tot volle wasdom te laten komen is het belangrijk dat een medewerker zich prettig voelt in de werkomgeving. Het gevoel van werkdruk doet daar direct afbreuk aan. Het management heeft in 2020 de focus gelegd op het verlagen van de werkdruk. Aandachtspunt hierbij was het verder structureren, verduidelijken en prioriteren van taken. Taken zijn in de werkprocessen zoveel als mogelijk planbaar gemaakt, zodat een capaciteitsinschatting gemaakt kan worden. Ook zijn taken verder gestructureerd zodat er overzicht is ontstaan.

   Naast een prettige werkomgeving is het belangrijk dat iedereen zich binnen ICT NML gehoord voelt en het idee heeft input te mogen leveren om zo een bijdrage te leveren aan de organisatie. Dit vroeg vooral van het management om te blijven luisteren en iedereen serieus te blijven nemen. Als management vinden we het verder belangrijk om waardering te geven aan de prestaties van de medewerkers, dit doen we door te complementeren, maar ook door feestjes te vieren als een belangrijke mijlpaal is bereikt.

5. ***Dienend leiderschap.*** Binnen ICT NML zien we de medewerkers als het belangrijkste kapitaal van onze organisatie. Het management van ICT NML heeft daarbij als taak de medewerkers te faciliteren in plaats van hiërarchisch aan te sturen. Hier past een coachende en dienende leiderschapsstijl bij. We vinden het daarbij belangrijk dat een leidinggevende weet wat er speelt bij zijn medewerkers. Niet alleen op het werk maar ook privé. Als management willen we werken vanuit wederzijds vertrouwen. Afgelopen jaar is door het management gewerkt om de benodigde sturing te geven aan de organisatie. Dit betekende als management om te blijven luisteren, maar ook om regelmatig te reflecteren en te blijven leren dienend te zijn aan onze medewerkers en daarmee aan onze organisatie. De OR zien we hierin als een belangrijke gesprekspartner. In dit jaar is daarom ook een eerste medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd om te toetsen hoe de organisatie ervoor staat. Zie ook het hoofdstuk medewerkers





tevredenheidsonderzoek voor de uitkomsten. Ook heeft een separate evaluatie met de OR plaats gevonden.

Met de vijf organisatieprincipes geven we als ICT NML invulling aan de kernwaarden: passie, eenvoud, flexibiliteit en vertrouwen. Met deze kernwaarden willen we realiseren dat medewerkers trots kunnen zijn op ICT NML als werkgever. Binnen ICT NML vinden we het belangrijk om successen te vieren en proberen we de betrokkenheid op elkaar te vergroten. Dit alles om prettig te kunnen werken en samenwerken, zodat 1+1=3. Lol maken is daarbij een belangrijk onderdeel. Als collega's trek je wekelijks lange tijd met elkaar op en dan is het belangrijk dat er ook ruimte is om samen lol te maken. Door corona is het afgelopen jaar is een groot deel van de gezamenlijke activiteiten geen doorgang kunnen hebben. Een deel is via teams uitgevoerd.

Vaktrainingen

Om bij te blijven in het vakgebied is er door verschillende medewerkers trainingen gevolgd. Binnen het team gebruikersondersteuning is ingezet op het verbreden van kennis en ervaring binnen het vakgebied. Dit om toe te werken naar een "skilled" gebruikersondersteuning. Dit met als doel om het grootste deel van de vragen en problemen direct op te kunnen lossen. Medewerkers die nog geen ICT opleiding hebben gevolgd zijn hier alsnog mee gestart om de kennis op dat vlak als nog op te doen en om zich te verbreden.

Werkwijze / procesverbeteringen

Afgelopen jaar stond in het teken van verbeteren, bijstellen en weer verder verbeteren. Dit alles met als doel de dienstverlening te verbeteren en ook om het werk te vereenvoudigen en efficiënter in te richten.

Een belangrijke verbetering was het terugbrengen van het aantal openstaande meldingen. Hieraan is door de teams hard gewerkt met een positief resultaat, waarbij het aantal is teruggebracht van honderden naar een overzichtelijke hoeveelheid tientallen. Met het terugbrengen van de hoeveelheid is ook afgesproken om de werkwijze aan te passen en te starten met het oppakken van de oudste melding als eerste.

Het incidenten proces is het zo snel mogelijk herstellen van een ongeplande service-onderbreking naar het vooraf afgesproken niveau. In dit proces bestonden bij ICT NML achterstanden, die inmiddels zijn weggewerkt. Binnen het team gebruikersondersteuning is tevens de werkwijze rondom het incidentenproces aangepast en passend gemaakt bij de aansluiting op het service portaal.

Change management is het proces dat op een gestructureerde manier wijzigingen plant, uitvoert en documenteert. Rondom dit proces zijn diverse aanpassingen doorgevoerd en is een start gemaakt met het invullen van de standaard wijzigingen. Met deze standaard wijzigingen wordt een verkort proces van aanvraag naar realisatie doorlopen ten opzichte van een niet-standaard wijziging. In het najaar is gestart met het opnieuw inrichten van het wijzigingenproces. In de praktijk bleek dat de taken en verantwoordelijkheden binnen het proces onvoldoende duidelijk waren. Om dit te verbeteren is een procesverbetertraject opgestart. Ook in 2021 zal dit nog doorgaan, waarbij ook afstemming wordt gezocht met de deelnemers voor de benodigde input.

In zijn algemeenheid worden taken binnen de teams zoveel als mogelijk in categorieën verdeeld en planbaar gemaakt. Op deze manier wordt inzichtelijk hoeveel tijd taken vergen en kan beter gestuurd worden op de beschikbare capaciteit. Voorbeelden hiervan zijn de beheertaken, incidenten, wijzigingen, projecten en dergelijke.



PROJECTEN

Naast het leveren van een bijdrage aan de gemeentelijke projecten en het programma ICT NML 2.0 zijn er in 2020 een aantal projecten onder supervisie van ICT NML uitgevoerd. In 2020 is verder gewerkt aan het migreren van de database omgeving naar Oracle 12. Een groot deel van de applicaties is inmiddels naar de nieuwe omgeving gemigreerd. In 2021 wordt dit project afgerond.

Afgelopen jaar is gestart met het aanbesteden van de netwerkapparatuur. Na selectie en daadwerkelijke aankoop is gestart met het implementatietraject. In het najaar zijn alle centrale componenten vervangen in de datacenters. Vervolgens zijn de migratietrajecten gestart voor de vervangingen op de gemeentelijke locaties. In het eerste deel van 2021 wordt dit project afgerond.

In 2020 is het project voor de implementatie van de multifunctionals bij de gemeenten afgerond. Naast de invoering van de nieuwe apparatuur is hierbij de nieuwe scansoftware geïmplementeerd. Het project GT-Vast, ingezet vanuit de VNG is afgerond. Contracten en verbindingen zijn hierbij overgezet naar de aanbieders binnen GT-Vast.

Rondom Office365 heeft een implementatie plaatsgevonden bij ICT NML en de gemeenten Venlo en Roermond.



DE ONDERLINGE SAMENWERKING EN WERKSFEER IS VOORNAMELIJK POSITIEF

Een impressie van de training klantgericht handelen – een interview met Sjak Kuipers

Nagenoeg alle medewerkers van ICT NML hebben vorig jaar de training klantgericht handelen van trainingsorganisatie Mansal gevolgd. Een paar groepen krijgen nog een laatste sessie; de training is een paar keer vertraagd door tussenkomst van de coronamaatregelen.

Sjak heeft 20 jaar voor de gemeente Weert gewerkt als systeem- en netwerkbeheerder. Bij de oprichting van ICT NML is Sjak vanuit Weert overgestapt en vanaf 1 december 2018 benoemd in de functie van Netwerkbeheerder. In deze functie is hij onder andere mede verantwoordelijk voor de netwerkinfrastructuur. Denk daarbij aan switches, firewalls, wifi netwerk, data verbindingen (internet, Gemnet), beveiliging (VMWare NSX, ClearPass), en monitoring.

Hoe zou jij de training omschrijven als deelnemer zijnde?

Het doel van de training klantgericht handelen zou ik omschrijven, als het je persoonlijk verder ontwikkelen ten behoeve van het realiseren van doelen en resultaten. Een aantal onderwerpen die hierbij aan bod zijn gekomen zijn goede voorbereiding, actief luisteren, concrete doelen stellen en positief beïnvloeden. Interne samenwerking speelt daarbij steeds een belangrijke rol. Verder hebben communicatie en het nemen van verantwoordelijkheden veel aandacht.

Mansal doet dit vooral door cursisten opdrachten te laten uitvoeren die ze uit hun comfortzone halen, om ze zo tot andere inzichten te laten komen. Dit gebeurt aan de hand van rollenspellen en het laten geven van presentaties.

Hoe heb je de trainingsdagen ervaren?

Buiten het feit dat de trainingsdagen veel voorbereidingstijd vroeg, waren de trainingsdagen intensief en uitputtend. De voorbereiding bestond uit de eerder genoemde onderwerpen in de praktijk toe te passen en hiervan een presentatie te maken. De presentatie ging over hoe je dit gedaan had, welke resultaten je had bereikt, tot welke beslissingen je was gekomen en welke concrete aansporingen je had voor je collega's. Tijdens de cursusdagen presenteerde je dit aan je collega's, zodat zij ook van je ervaringen konden leren.



Wat heb je zelf uit de training kunnen halen dat je gebruikt in je dagelijkse werk?

Ik merk dat ik me beter voorbereid en zaken beter plan. Verder ben ik concreter over wanneer ik iets ga oppakken en geef ik het aan als ik de planning niet ga halen. Ik kom mijn afspraken na.

De training is onderdeel van het verder professionaliseren van de organisatie en onze dienstverlening en het optimaliseren van de onderlinge samenwerking en werksfeer. Welke veranderingen zie jij hierin sinds we een eigen organisatie zijn?

Ik zie dat er op vele gebieden stappen zijn gemaakt voor wat betreft de organisatie. Zo zijn de interne procedures verbeterd en verduidelijkt. En de onderlinge samenwerking en werksfeer is voornamelijk positief.

En welke verbeterpunten zie jij?

De samenwerking met de klant kan nog verder verstevigd worden. Wat hierbij zou helpen is nog meer bewustzijn creëren over de rol van de klant in onze processen. Wij hebben de klant namelijk ook nodig om zaken goed op te lossen. Ook blijft het belangrijk om reële verwachtingen te scheppen, over wat we kunnen betekenen voor de klant, welke reactietijden daarbij horen, en ook over welke taken niet binnen de dienstverlening van ICT NML vallen.



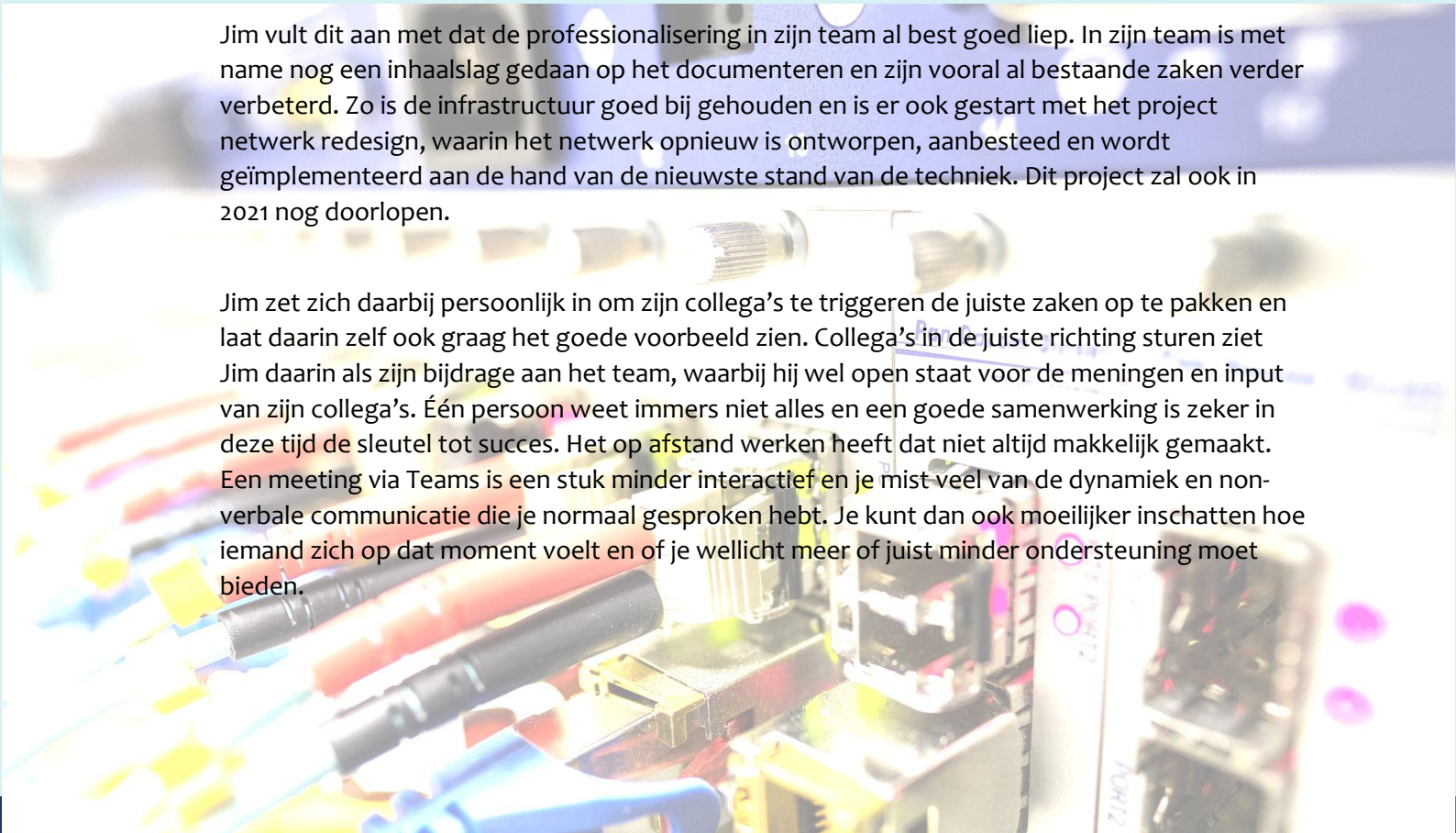
EEN MOEILIJK EN ERG DYNAMISCH JAAR..

Een terugblik vanuit het team infrastructuur. Een interview met Jim van Densen en Martin Dohmen.

Jim en Martin zijn beide “allround senior beheerders” binnen het team infrastructuur. Jim richt zich daarbij met zijn collega’s op het beheer van de systeem- en netwerk onderdelen en Martin en zijn collega’s richten zich op de werkplekinrichting en alles wat daarvoor nodig is.

Jim kijkt terug op 2020 als een moeilijk jaar. Moeilijk vooral door de pandemie. Door het thuiswerken werd de afstand tussen de teamleden groter en hij mist het snelle onderlinge schakelen en de groepsdynamiek op kantoor. Op sommige vlakken heeft het team daardoor minder grote stappen kunnen zetten dan van te voren gedacht. Dat ziet hij bijvoorbeeld ook terug in de langere doorlooptijd van grotere wijzigingen en projecten die door het werken op afstand minder efficiënt verlopen. Aan de andere kant heeft het team duidelijk zijn flexibiliteit laten zien in bijvoorbeeld het snel draaiend krijgen van alle thuiswerkvoorzieningen. Het werken in Microsoft Teams is snel opgepakt en heeft ervoor gezorgd dat er goede onderlinge contacten bleven. Met de komst van Sait is het team positief uitgebreid. Sait is iemand die zaken snel oppakt en vormt een belangrijke aanwinst voor het team.

Martin kijkt terug op 2020 als een “erg dynamisch jaar”. Het team heeft afscheid moeten nemen van een aantal mensen. Daar tegenover stond een positieve ontwikkeling binnen het team door het in dienst nemen van Maurice. Er hebben veel wisselingen in het team plaatsgevonden, daardoor was het zeer dynamisch en soms ook best chaotisch. Tegelijkertijd zijn er door het team mooie stappen gezet met de inrichting van de nieuwe werkplek. Het team is een stuk professioneler geworden door het op orde brengen van de documentatie, standaardiseren van de werkwijze. Het updaten van de werkplek wordt nu voor alle gemeenten op dezelfde manier gedaan, waar dit voorheen per gemeente verschillend werd uitgevoerd. Er zijn in 2020 ook weer mooie mijlpalen bereikt, bijvoorbeeld de succesvolle afronding van de Office 365 projecten voor de gemeenten Roermond en Venlo.



Jim vult dit aan met dat de professionalisering in zijn team al best goed liep. In zijn team is met name nog een inhaalslag gedaan op het documenteren en zijn vooral al bestaande zaken verder verbeterd. Zo is de infrastructuur goed bij gehouden en is er ook gestart met het project netwerk redesign, waarin het netwerk opnieuw is ontworpen, aanbesteed en wordt geïmplementeerd aan de hand van de nieuwste stand van de techniek. Dit project zal ook in 2021 nog doorlopen.

Jim zet zich daarbij persoonlijk in om zijn collega’s te triggeren de juiste zaken op te pakken en laat daarin zelf ook graag het goede voorbeeld zien. Collega’s in de juiste richting sturen ziet Jim daarin als zijn bijdrage aan het team, waarbij hij wel open staat voor de meningen en input van zijn collega’s. Één persoon weet immers niet alles en een goede samenwerking is zeker in deze tijd de sleutel tot succes. Het op afstand werken heeft dat niet altijd makkelijk gemaakt. Een meeting via Teams is een stuk minder interactief en je mist veel van de dynamiek en non-verbale communicatie die je normaal gesproken hebt. Je kunt dan ook moeilijker inschatten hoe iemand zich op dat moment voelt en of je wellicht meer of juist minder ondersteuning moet bieden.



Martin geeft aan dat hij graag het beste uit het team probeert te halen. Door de mensen in zijn team op de taken te zetten die het beste bij de persoon passen. Maar ook door positief te beïnvloeden. De klantgerichtheidstraining heeft daar ook een belangrijke bijdrage aan geleverd. Iedereen heeft daarin hetzelfde rugzakje met gereedschap gekregen.

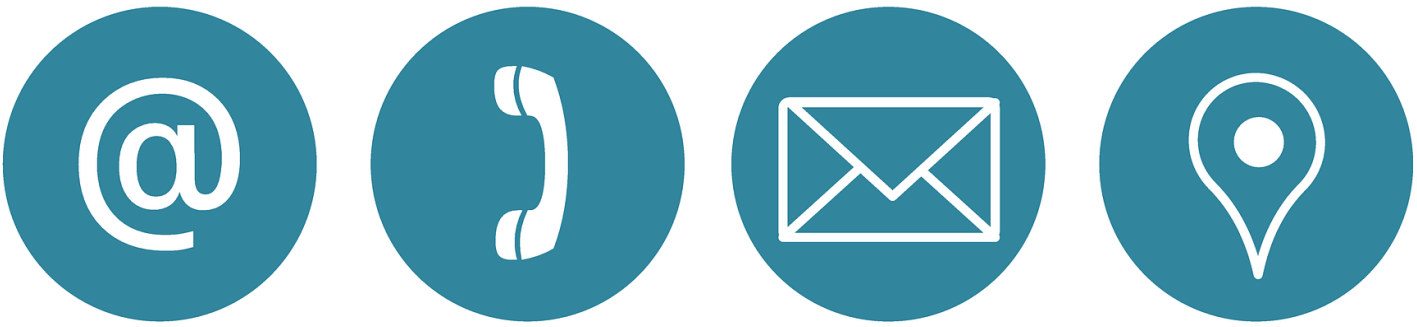
“Grootste uitdaging”

Jim geeft aan dat het houden van korte lijntjes door de pandemie best een uitdaging was. Om de contactmomenten binnen het team te stimuleren is er iedere ochtend een meeting gepland. Dit heeft goed geholpen om te weten waar iedereen mee bezig is. Bij een storing bleek snel schakelen door de afstanden lastiger. Martin beaamt dat het snel kunnen schakelen het afgelopen jaar een stuk moeizamer ging. Ook binnen zijn team is er daardoor veel gecommuniceerd via Teams. Binnen het team van Martin stond ook de beschikbare capaciteit sterk onder druk. Er was meer werk dan capaciteit.

Terugkijkend is Martin het meest trots op het structuren van de werkplekinrichting. Deze is het afgelopen jaar helemaal opnieuw uitgewerkt en onder controle gebracht van het team. Dit was een enorme klus met een grote complexiteit. Jim is het meest trots op het bijhouden van de infrastructuur, op alle vlakken. Op het gebied van security is het tegenwoordig van groot belang om snel te kunnen schakelen en updates op alle lagen van de infrastructuur door te kunnen voeren. Ondanks het werken op afstand is de samenwerking gedurende het jaar binnen het team een stuk verbeterd. Er wordt geluisterd naar elkaar, iedereen probeert elkaar helpen en met elkaar mee te denken om tot een goed resultaat te komen.

Martin geeft aan dat de belangrijkste sleutel tot succes de doorgroei van het team is. Door de pandemie moest er op een andere manier met elkaar gewerkt worden. Ook de klantgerichtheidstraining heeft ons geholpen de onderlinge communicatie te verbeteren. We kregen allemaal nieuwe producten en diensten om mee te werken en dat betekende nieuwe kennis en kunde opdoen. Je moest hoe dan ook mee in de ingezette ontwikkeling. “Er was geen ontkomen aan”. Ook voor Jim en Martin persoonlijk betekende dit alles veel dynamiek. Ook hun eigen rol veranderde van beheerder naar trekker van het team. Hoe die rol in te vullen werd het afgelopen jaar steeds duidelijker, waardoor de rol beter ingevuld kon worden. Dat betekent vooral meer boven de techniek kijken en ook vanuit de gemeenten de belangen meenemen, meer coördineren en adviseren en minder bezig zijn met de techniek. Vooral dus ook leren loslaten.

Vooruitkijkend. De nieuwe uitdagingen staan alweer klaar met de aansluiting van Asten en Someren en het verder uitvoeren van het netwerk redesign project. Daarnaast zal de focus blijven op het verder inrichten van het operationeel beheer op alle producten en diensten. Martin kijkt uit naar de uitbreiding van zijn team en de volgende stap in het verder verbeteren van het werkplekplatform. De focus bij dat laatste ligt vooral op het verbeteren van de gebruikerservaring. Dit gaan we in 2021 doen door de uitvoering van een aantal projecten. Een daarvan is gericht op het nog sneller maken van het platform. In het team van Jim ligt de focus vooral op de implementatie van het nieuwe netwerk en het verder inrichten van het operationeel beheer.



DIENSTVERLENING

In 2020 is er op verschillende fronten gewerkt om de dienstverlening aan onze deelnemers door te ontwikkelen en verder te verbeteren.

Eén digitaal service portaal
In februari is de eerste versie van het service portaal gelanceerd. Met dit portaal is een eenvoudige ingang gemaakt om de diensten van ICT NML aan te vragen of om storingen te melden. Op het portaal is informatie te vinden over de diverse producten en diensten. Ook zijn diverse kennis items gemaakt om gebruikers te helpen met een probleem. Dit kanaal is een van de vormen waardoor ICT NML altijd (digitaal) dichtbij is!

Na de introductie van het service portaal is vanuit de deelnemers een klankbordgroep opgesteld om het service portaal verder te verbeteren. Samen met de klankbordgroep is onderzocht hoe het portaal nog gebruikersvriendelijker gemaakt kan worden. De input van de klankbordgroep wordt verwerkt in een nieuwe versie welke begin 2021 beschikbaar komt.

Met de invoering van het service portaal is een mooie stap gezet in het verminderen van de hoeveelheid telefoontjes. De hoeveelheid niet beantwoorde telefoontjes is met ruim 60% omlaag gebracht, waardoor meer mensen direct geholpen konden worden. De telefonische bereikbaarheid is flink verbeterd, door een vermindering van 66% van de gemiste oproepen.
Met de invoering van het service portaal is ook het aantal telefoontjes afgenomen. Daar waar voor de invoering nog gemiddeld tussen de 2400-2500 telefoontjes werden beantwoord, is dit na de invoering van het service portaal verminderd naar 1900 en zien we met de verbeteringen die we steeds doorvoeren dat het aantal langzaam verder omlaag gaat.

Bereikbaarheid
De invoering van het service portaal is een manier om de bereikbaarheid van ICT NML te vergroten. De trend om meer thuis te gaan werken buiten de reguliere kantoortijden heeft ervoor gezorgd dat het beschikbaarheidsvenster van ICT NML is verruimd en ook als zodanig is opgenomen in de dienstverleningsafspraken met de deelnemers.

Een goede bereikbaarheid betekent ook dat wanneer ICT NML medewerkers werken op de gemeentelijke locaties de zichtbaarheid van ICT NML moet worden vergroot. Daarom zijn alle medewerkers van ICT NML voorzien van bedrijfskleding. Met de deelnemers zijn afspraken gemaakt over de dagen en momenten waarop de medewerkers van ICT NML op gemeentelijke locaties aanwezig zijn.

Communicatie
Voor het verbeteren van de communicatie is gestart met het maken van een eigen communicatiekanaal voor ICT NML. Hiervoor heeft een aanbesteding plaatsgevonden en vervolgens is met een projectgroep gewerkt aan de inrichting. Oplevering van deze intranet functionaliteit vind in het voorjaar van 2021 plaats.

Om meer inzicht te krijgen in de status van meldingen, bestellingen en aanvragen is bij de inrichting van het service portaal extra aandacht besteed aan het beschikbaar stellen van deze status informatie. Via het service portaal kan actief informatie over de voortgang opgevraagd worden. Ook zijn de medewerkers van ICT NML getraind op klantgericht werken, waarbij medewerkers getraind zijn om gereedschappen te ontwikkelen om beter af te kunnen stemmen. Bij onduidelijkheden wordt hierbij contact gezocht met de aanvrager om de wederzijdse verwachtingen af te stemmen.

Afstemming
Met de accountmanagers heeft maandelijks afstemming plaatsgevonden over de dienstverlening van ICT NML. Ook is ieder kwartaal een gezamenlijk accountmanagersoverleg gevoerd over de dienstverlening.

In het tweede kwartaal is gestart met het opzetten van een tactisch overleg (ONO), waarin de strategische I-adviseurs van de deelnemers plaats hebben. Het ONO buigt zich over de nieuw te ontwikkelen producten en diensten van ICT NML en prioriteert deze. Daarnaast is het ONO verantwoordelijk voor het afstemmen en realiseren van een gezamenlijk projectenportfolio.



EEN GOEDE VOORBEREIDING IS HET HALVE WERK

Werken aan een steeds beter service portaal, een interview met Jeroen Kusters

Afgelopen jaar was Jeroen een jaar in dienst van ICT NML. Jeroen is functioneel beheerder bij ICT NML. Jeroen is getrouwd en heeft twee kinderen, twee dochters. Jeroen woont met zijn gezin in Tegelen en houdt van kamperen en carnaval vieren. Als sport doet hij aan hardlopen, zoals hij het zelf zegt "uit noodzaak'. Vooral om fit te blijven en zijn postuur in normale proporties te houden.

Als functioneel beheerder is Jeroen verantwoordelijk voor het beheer van de Topdesk applicatie. Topdesk is service management software en wordt ingezet om de dienstverlening van ICT NML naar onze gebruikers te verbeteren. Voor ICT NML is dit daarmee een hele belangrijke applicatie.

Terugkijkend op afgelopen jaar geeft Jeroen aan dat er veel is gebeurd met de inrichting van Topdesk. Bij de start van het jaar was de omgeving van ICT NML nog onderdeel van de omgeving van de gemeente Venlo. Met de visie vanuit ICT NML om de dienstverlening door te ontwikkelen ontstonden er steeds meer beperkingen. ICT NML bleek andere vragen te hebben dan de facilitaire afdeling van de gemeente Venlo. Uiteindelijk is daarom gekozen om een aparte omgeving voor ICT NML in te richten. Parallel aan dat traject is gewerkt aan het inrichten van een service portaal. Op 1 februari 2020 is deze versie beschikbaar gesteld en zijn we los van de omgeving van Venlo gaan werken. Dit waren al met al twee grote opgaven, die tegelijkertijd liepen. Achteraf gezien was dit te veel tegelijkertijd geweest op dat moment. Beide trajecten hadden een behoorlijke impact en hadden achteraf gezien beter achter elkaar gepland moeten worden. Februari en maart was voor Jeroen dan ook een hele drukke periode om vooral ook nog recht te zetten wat nog niet helemaal goed was ingericht.



Na de inrichting van de eerste versie van het service portaal is een evaluatie gehouden en is gestart met de doorontwikkeling van het service portaal. Als eerste is een enquête uitgezet met als doel om de verbeterpunten op te halen. Vervolgens zijn de verbeterpunten uitgewerkt in een plan voor de doorontwikkeling. Uit de enquête kwam naar voren dat een aantal zaken gebruikersvriendelijker ingericht kon worden. Deze punten zijn opgepakt en verwerkt in een verbetertraject. Dit verbetertraject is samen met de gemeenten uitgevoerd. Voor het verbetertraject is een klankbord groep opgesteld met daarin een afvaardiging van de gemeenten, waaronder de accountmanagers. Aan het team is een communicatieadviseur toegevoegd om de teksten niet te technisch en voor iedereen leesbaar te maken. De klankbordgroep heeft vooral nagedacht over hoe het service portaal intuïtiever gemaakt kan worden voor de gebruikers.

"Een goede voorbereiding is het halve werk"

Na een goede voorbereiding is in het najaar gestart met het implementeren van de nieuwe inrichting. Het vernieuwde service portaal heeft inmiddels ook een naam gekregen, Eva. De eerste ervaringen geven aan dat Eva een stuk gebruikersvriendelijker is geworden. In het project is er goed samengewerkt met alle projectleden. De samenwerking met de gemeenten was hierin heel belangrijk en liep erg soepel. Ook de samenwerking met de leverancier liep hierbij soepel. De samenwerking was een belangrijke sleutel tot een succesvolle uitvoering.

Terugkijkend op het afgelopen jaar geeft Jeroen aan dat hij het meest trots is op het neerzetten van het service portaal. Hoewel de eerste versie nog niet op alle punten goed werkte, werd er al wel een grote stap gezet in de dienstverlening en het efficiënter maken van de werkprocessen van ICT NML.

Voor het komende jaar ligt de grootste uitdaging in het verder verbeteren van Eva. De volgende stap die we willen maken is om betere rapportages te maken van onze diensten en dienstverlening in de vorm van dashboards. Met de inzet van “Business Intelligence” worden de vele gegevens in Topdesk omgezet in stuurinformatie om de dienstverlening en werkprocessen verder te kunnen verbeteren. Als dan bijvoorbeeld een medewerker uit dienst gaat, dan weten we precies wat we allemaal kunnen afsluiten in één proces. Nu zijn dit nog allemaal losse onderdelen.



ALLEEN BEN JE SNELLER, SAMEN KOM JE VERDER

Interview met Lex Smit accountmanager van de gemeente Nederweert

Lex is sinds januari 2015 teamleider informatievoorziening bij de gemeente Nederweert. Hij is al 32 jaar gelukkig getrouwd en heeft 2 kinderen (dochter 31 jaar en zoon 29 jaar) die al een aantal jaren de deur uit zijn. Je kunt wel zeggen dat Lex een trots familiemens is en zijn gezin een enorm prominente plek heeft in zijn leven. Thuis is het belangrijk dat het gezellig is en daar hoort familie en lekker eten bij. Vanuit zijn Indonesië-roots is dat er met de paplepel in gegoten. Maar ook met het gezin een mooie reis maken hoort daar bij. Beide kinderen van Lex zijn behoorlijk reislustig en hebben hem met het reisvirus besmet. Zo hebben ze in september 2019 met het hele gezin een reis door Amerika gemaakt. 3 weken lang met de auto de Westkust afgestruind en 4 staten doorkruist. Lex is daarnaast sportief. Hij is in hart en nieren een volbloed Ajacied. Naast veld- en zaalvoetbal heeft hij zelf ruim 30 jaar badminton gespeeld.

Lex kijkt terug op een loopbaan waarin hij vooral (ongeveer 30 jaar) leiding heeft gegeven aan I&A afdelingen of aan financiële afdelingen. Bij dat leidinggeven is het zijn grootste passie om mensen te ontwikkelen in hun persoonlijkheid maar ook in hun professionaliteit. Dit in een werksfeer waarin ruimte is voor ontspanning en humor. Lex is breed geschoold en heeft 15 jaar van zijn werkzame leven besteed aan HBO- en WO-deeltijdstudies naast zijn full-time job. Dat waren voor Lex en zijn gezin best pittige tijden, waardoor hij ook meer is gaan beseffen dat werk niet altijd het belangrijkste is. Lex heeft zowel een scholing op het gebied van financiële control, maar is ook geschoold op het gebied van informatievoorziening. Hij heeft als manager ook een aantal keren gewisseld tussen informatievoorziening en financiën en heeft zelfs een aantal malen een combi-functie vervuld.

Lex geeft aan dat hij vanaf het begin is betrokken bij de aansluiting van de gemeente Nederweert bij ICT NML. In december 2015 heeft de raad van Nederweert besloten om aan te sluiten bij de GR van ICT NML en in januari 2016 is het traject gestart voor de implementatie. Lex had daarbij meerdere rollen vervult. Aan de ene kant de regierol om de aansluiting met ICT NML zo goed mogelijk te regelen, aan de andere kant om het personeel van Nederweert zo goed mogelijk over te dragen aan ICT NML.

Terugkijkend op de afgelopen periode voor de aansluiting bij ICT NML, had Nederweert (afgerond) twee fte in dienst om de automatisering te regelen. In die tijd had Nederweert het goed voor elkaar, maar het zou een grote uitdaging zijn geweest om dat vast te houden. Denk bijvoorbeeld maar eens aan de toegenomen wettelijke vereisten op het gebied van informatieveiligheid en privacy en de steeds complexere systemen en netwerken. Op deze en andere gebieden zou uiteindelijk te weinig kennis in huis zijn en daarmee zou Nederweert sterk afhankelijk worden van dure externe consultants en leveranciers. Met de aansluiting bij ICT NML hoefde Lex zich over de techniek minder zorgen meer te maken en kon de afgelopen jaren de focus verlegd worden naar het versterken van informatiemanagement (IM). De gemeente Nederweert is daardoor een stuk minder kwetsbaar geworden op gebied van de informatievoorziening. Ook ligt de focus nu veel meer op de verdere professionalisering en facilitering van de IM-dienstverlening richting de business.

Terugkijkend op de samenwerking met ICT NML, is met hen een groeipad ingegaan. In het begin liep de samenwerking niet heel soepel. Er liep toen binnen ICT NML veel te veel tegelijkertijd en waren er aan het leidinggevende ICT NML-front veel wisselingen van de wacht. Dit had als gevolg dat er onvoldoende aandacht uitging naar Nederweert en er een 18 maanden durend migratietraject ontstond. In die periode van vallen en opstaan was het wel zo dat de insteek vanuit ICT NML positief bleef. Zij probeerden steeds om er het beste van te maken binnen de mogelijkheden die er waren. Men was bereid om te luisteren en zaken op te pakken en te verbeteren. Hierdoor ontstond uiteindelijk een waardevolle samenwerking.

De grootste verandering van het afgelopen jaar was toch wel het thuiswerken. 2020 was in meerdere opzichten best een moeilijk jaar. De overgang naar het thuiswerken ging vrij soepel en dat was voor Nederweert erg belangrijk. In 2020 is ook een verandering ingezet en wel dat de medewerkers van ICT NML ons klantgerichter benaderen. Er is meer ingezet op persoonlijke contact en dat ziet Lex als een positieve ontwikkeling. Hoewel dat nog niet bij iedereen terug te zien is, zijn de eerste stappen daarin hoopvol. Vrij recent is het opzetten van het nieuwe selfserviceportaal (EVA) op een erg prettige en constructieve manier gedaan. De betrokkenheid van diverse medewerkers van de deelnemende gemeenten was goed georganiseerd inclusief de bijbehorende communicatie. Een schoolvoorbeeld van hoe het eigenlijk altijd zou moeten. Het kost tijd en energie, maar hier geldt vooral: “alleen ben je sneller, samen kom je verder”.

Aan de andere kant heeft corona ook gezorgd voor juist minder persoonlijk contact. Meetings gingen via Teams en ook de aanwezigheid op locatie, waar Nederweert veel waarde aan hecht, kwam daardoor minder van de grond. Het meest fijne is als ICT NML-ers weer volop op locatie aanwezig kunnen zijn, zodat ook het relationele aspect weer naar boven kan komen. De medewerkers van ICT NML hebben daardoor ook meer/beter beeld en - geluid bij wat er speelt in Nederweert.

Ook is het afgelopen jaar hard gewerkt aan het verbeteren van de governance structuur; het Opdrachtnemersoverleg (ONO) is daar een mooi voorbeeld van. Op dat vlak zijn er weer positieve stappen gezet. Lex heeft daarin keuzes moeten maken. Waar neemt hij aan deel en wat laat hij over aan zijn medewerkers? Zo is Lex onlangs uit het ONO gestapt en hebben 2 van zijn medewerkers die rol overgenomen.

Kijkend naar 2021 ziet Lex dat er nog belangrijke stappen te zetten zijn in het samenwerken binnen projecten. Voor ICT NML is het daarbij van belang om niet alleen te focussen op de techniek, maar vooral ook mee te denken in de benodigde functionaliteit van de klant. Daarin meedenken en meevoelen en mee faciliteren is van meerwaarde. Een projectleider moet daarbij goed kunnen meebewegen. We moeten met elkaar een nieuwe manier van werken gaan organiseren. Nederweert moet daar ook mee leren omgaan. Samen een nieuwe manier van werken ontdekken en uitwerken. Samenwerken wordt dan echt samenwerking in plaats van een puur technische uitrol die dan in de praktijk onvoldoende werkt.

Lex voorziet in 2021 een grote impact in de aansluiting van de gemeenten Asten en Someren. Voor Nederweert is het daarbij belangrijk dat deze aansluiting niet ten koste gaat van de dienstverlening aan de huidige deelnemers. Ook voorziet Lex dat er in 2021 een nieuw normaal zal ontstaan. De balans van thuis- en op kantoor werken wordt daarin anders. We gaan niet meer terug naar de oude situatie. Dat betekent ook dat de werkplekken daarop blijvend aangepast moeten worden. Lex geeft daarbij aan dat zijn wens voor 2021 dan ook ligt op het vlak van het verder verbeteren van de nieuwe werkplek. Vooral qua snelheid en stabiliteit kunnen er nog stappen gezet worden, zodat er uiteindelijk geen verschil meer is tussen het werken op kantoor of vanuit huis. En nog belangrijker: dat de Nederweertse collega’s door de ICT NML dienstverlening, goed en ongestoord hun werk kunnen doen.

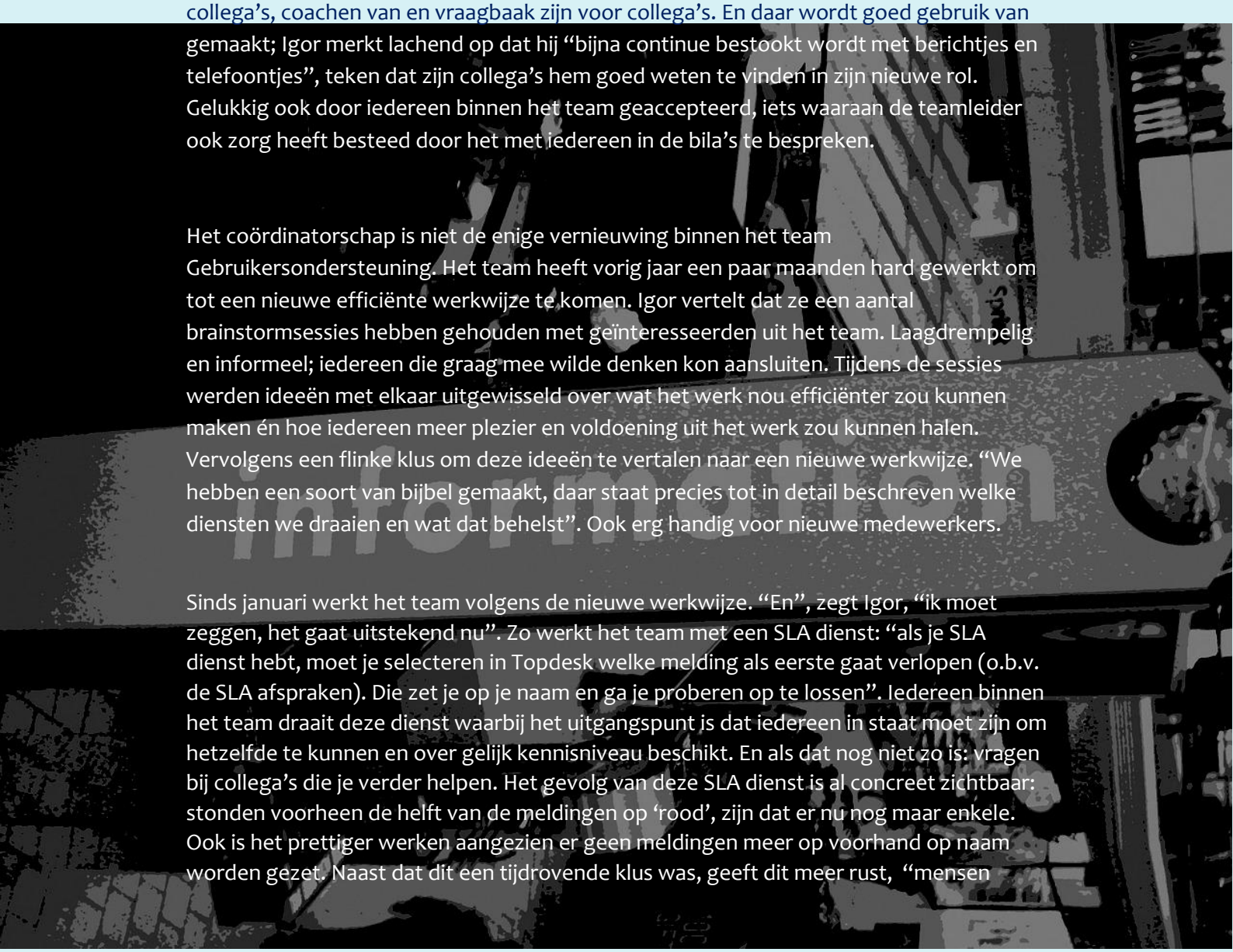


WE HEBBEN GEWOON EEN HEEL LEUK TEAM

De veranderingen bij het team Gebruikersondersteuning, een interview met Igor Schüller.

Een enthousiast verhaal komt er vanaf het scherm de zolder op. Over hoe het gaat met zijn team en over zijn eigen persoonlijke ontwikkeling. “Ik vind het ook echt heel leuk, oprecht!”

Igor Schüller is sinds eerste uur werkzaam bij team Gebruikersondersteuning. Vanaf zomer vorig jaar in de nieuwe rol van coördinator van het team. Dit was geen stap in een uitgestippelde carrièreplanning van Igor, maar ontstond heel klein in een gesprek met zijn teamleider Joost Poulissen. Op de vraag wat hij graag zou willen, antwoordde hij “iets van coördinator ofzo”. Dit idee heeft Igor verder vorm kunnen geven door onder andere assessments en coaching te volgen, met als resultaat dat Igor nu daadwerkelijk coördinator is van zijn team. Een rol die hij zich langzaam maar zeker eigen heeft gemaakt en in is gegroeid. Igor is nu bijna fulltime bezig met zijn coördinerende werkzaamheden, daarbij gaat het vooral om de planningen van het team maken, begeleiden van nieuwe collega’s, coachen van en vraagbaak zijn voor collega’s. En daar wordt goed gebruik van gemaakt; Igor merkt lachend op dat hij “bijna continue bestookt wordt met berichtjes en telefoontjes”, teken dat zijn collega’s hem goed weten te vinden in zijn nieuwe rol. Gelukkig ook door iedereen binnen het team geaccepteerd, iets waaraan de teamleider ook zorg heeft besteed door het met iedereen in de bila’s te bespreken.



Het coördinatorschap is niet de enige vernieuwing binnen het team Gebruikersondersteuning. Het team heeft vorig jaar een paar maanden hard gewerkt om tot een nieuwe efficiënte werkwijze te komen. Igor vertelt dat ze een aantal brainstormsessies hebben gehouden met geïnteresseerden uit het team. Laagdrempelig en informeel; iedereen die graag mee wilde denken kon aansluiten. Tijdens de sessies werden ideeën met elkaar uitgewisseld over wat het werk nou efficiënter zou kunnen maken én hoe iedereen meer plezier en voldoening uit het werk zou kunnen halen. Vervolgens een flinke klus om deze ideeën te vertalen naar een nieuwe werkwijze. “We hebben een soort van bijbel gemaakt, daar staat precies tot in detail beschreven welke diensten we draaien en wat dat behelst”. Ook erg handig voor nieuwe medewerkers.

Sinds januari werkt het team volgens de nieuwe werkwijze. “En”, zegt Igor, “ik moet zeggen, het gaat uitstekend nu”. Zo werkt het team met een SLA dienst: “als je SLA dienst hebt, moet je selecteren in Topdesk welke melding als eerste gaat verlopen (o.b.v. de SLA afspraken). Die zet je op je naam en ga je proberen op te lossen”. Iedereen binnen het team draait deze dienst waarbij het uitgangspunt is dat iedereen in staat moet zijn om hetzelfde te kunnen en over gelijk kennisniveau beschikt. En als dat nog niet zo is: vragen bij collega’s die je verder helpen. Het gevolg van deze SLA dienst is al concreet zichtbaar: stonden voorheen de helft van de meldingen op ‘rood’, zijn dat er nu nog maar enkele. Ook is het prettiger werken aangezien er geen meldingen meer op voorhand op naam worden gezet. Naast dat dit een tijdrovende klus was, geeft dit meer rust, “mensen

voelen de druk niet meer om die melding voor die tijd af te moeten hebben want die staat op mijn naam". Als het niet lukt een melding binnen je werktijd op te lossen, gaat de eerstvolgende er - uiteraard goed bijgewerkt - mee verder.

Met een andere dienst die erbij is gekomen, ga je "in de intakebak": meldingen uit het SSP (Self Service Portal) oppakken. Als het niet mogelijk is de melding meteen op te lossen, schuift deze naar de SLA dienst waar iemand zijn of haar tanden erin kan zetten. Deze extra dienst geeft de nodige en welkome afwisseling met de intensieve telefoondienst.

De besteldienst gaat ook flink op de schop, daar is het team op dit moment nog hard mee bezig. Igor legt uit dat ICT NML de ICT apparatuur op eigen locatie gaat houden, in plaats van bij de gemeenten. 2 x per week gaat een medewerker van het team tijdens de besteldienst de gemeenten af om de benodigde apparatuur af te leveren. "Zo hebben we meer zicht op wat we in beheer en op voorraad hebben en kunnen we sneller werken als iemand met spoed bijvoorbeeld een telefoon nodig heeft".

Omdat de nieuwe werkwijze vanuit het team zelf is ontstaan en opgezet, wordt het ook goed opgepakt en werkt het goed. "Het is echt een teameffort geweest, dit is ook echt wat iedereen wil" geeft Igor aan. En ja, het vraagt ook wat. Je moet zelf actief op zoek gaan naar antwoorden en oplossingen, niet altijd en voor iedereen even makkelijk. En daar komt de coachende rol van Igor om de hoek kijken.

Igor durft wel te stellen dat zijn enthousiasme gedeeld wordt door iedereen binnen het team. "Ik denk als je een ander lid van ons team had gevraagd, dan was diegene net zo enthousiast geweest. We hebben gewoon een heel leuk team".



POTENTIELE TOETREDERS

Met diverse gemeenten en gemeenschappelijke regelingen in de regio zijn verkennende gesprekken gevoerd. Met de gemeenten Asten en Someren heeft dit geleid tot een concreet verzoek tot toetreding. De gemeenten Asten en Someren zijn in het voorjaar van 2020 gestart met een onderzoek met als doel om een partner te vinden voor de ICT-voorzieningen van beide gemeenten. Eindconclusie van het gedane onderzoek is dat de visie van ICT NML in lijn ligt met de visie van beide gemeenten. Het ICT Platform dat ICT NML biedt is hoogwaardig en toekomstgericht. Met dit fundament kunnen diverse informatiesystemen ondersteund worden.

Het college van Asten heeft ingestemd met het treffen van de regeling voor toetreding tot ICT NML en de raad heeft op 8 december jl. unaniem ingestemd. Ook het college van Someren heeft ingestemd met het treffen van de regeling voor toetreding tot ICT NML en de raad heeft op 10 december jl. unaniem ingestemd. Met het aansluiten van Asten en Someren als deelnemer aan ICT NML wordt de regionale samenwerking verder versterkt, dit sluit aan bij de vastgestelde visie van ICT NML waarin ICT NML als vanzelfsprekende regiopartner wordt gepositioneerd. In het eerste kwartaal van 2021 vind de besluitvorming voor toetreding van beide gemeenten bij de deelnemers van ICT NML plaats.

NIEUWE PRODUCTEN EN DIENSTEN

In 2020 heeft ICT NML het functioneel beheer overgenomen van deelnemers voor het platform van veilige communicatie. Deze oplossing biedt een omgeving waarbinnen op een veilige manier e-mail en bestanden uitgewisseld kunnen worden (Zivver).

Vanuit ICT NML zijn diverse CISO diensten geleverd aan de gemeenten Venlo, Weert en Nederweert.

IK ZIE POTENTIE IN ICT NML

Nieuwe dienst Zivver, een interview met Maurice Bish

Hoe is het om in tijden van corona met dringend advies om thuis te werken aan een nieuwe baan te beginnen? Maurice Bish kan erover meepraten: hij begon 1 september vorig jaar bij ICT NML als senior werkplekbeheerder en functioneel beheerder bij team Infra. Maurice vertelt over zijn ervaringen en werkzaamheden, waaronder de nieuwe dienst van ICT NML: functioneel beheer van Zivver.

Het was voor Maurice niet lastig om de werkzaamheden van zijn nieuwe baan op te pakken; hij is het ICT werk gewend door zijn jarenlange ervaring. Wat hij wel lastig vond - en vindt - is het niet zien van zijn collega's. "Als je ergens nieuw begint wil je toch een soort band gaan creëren met je nieuwe collega's". Maurice vindt het prettig om snel te kunnen schakelen, snel naar mensen toe te lopen. Ook de groepsdynamiek, de energie die je voelt als je met een groep collega's bij elkaar bent, mist hij. Kortom, Maurice is veel meer van het analoge communiceren dan van het digitale communiceren en een echt "mensenmens".



Maurice is heel wat jaren in de ICT en gemeenteland werkzaam, waarvan de laatste 18 jaar voor de gemeente Beesel als allround ICT beheerder. Het samenwerkingsverband en later ICT NML kende hij al een tijd, zowel vanuit het werk - ICT NML en de gemeente Beesel zijn een aantal keer bij elkaar op bezoek geweest om bij elkaar 'in de keuken' te kijken - als vanuit informele gesprekken met onder andere een collega van ICT NML op het schoolplein van hun kinderen. Toen een functie vrijkwam is Maurice er serieus over gaan nadenken om bij ICT NML te solliciteren. Na gesprekken met de teamleiders en de senior infrabeheerder is het in een stroomversnelling gekomen "en heb ik ICT NML ervan kunnen overtuigen dat ik een prima persoon voor ICT NML ben", zegt Maurice lachend. En hij zit op een goeie plek: "ik zie potentie in ICT NML, er zitten veel kundige mensen en er heerst een goede sfeer en prettige energie". Daarmee verwoordt Maurice ook de ontwikkeling die ICT NML de laatste jaren heeft doorgemaakt en die hij ook heeft gezien. Dat hij deze behoorlijke stap heeft gezet - van een vaste, goede carrière naar iets nieuws en vooralsnog tijdelijks - laat in die zin zien dat ICT NML op zijn beurt Maurice ervan heeft kunnen overtuigen een prima werkgever te zijn.

Maurice weet dat er evengoed nog veel werk te doen is. Er is hem van tevoren ook gezegd dat hij niet in een gespreid bedje terecht zou komen. Maar dat wil hij ook niet: "ik wil iets waaraan ik kan bouwen". Zijn persoonlijke drijfveer wordt duidelijk: "ik ben iemand die graag meehelpt en zich inzet en met mijn kennis en kunde kan laten zien dat ik van toegevoegde waarde ben voor de organisatie".

De werkzaamheden van senior werkplekbeheerder bestaan uit het zorgen voor alles wat met de werkplek te maken heeft, samen met de andere collega's werkplekbeheer; het meehelpen aan het verbeteren van concrete zaken die de gebruikers direct raken (denk bijvoorbeeld aan het verkorten van de inlogtijd); en het meedenken over het vergemakkelijken van processen en welke tools daarbij kunnen helpen. Het feit dat Maurice ook softwareontwikkelaar is, komt hierbij erg goed van pas. Zo ontwikkelde Maurice een tool waarmee een aantal standaardwijzigingen eenvoudiger en sneller op te pakken zijn door het team Gebruikersondersteuning. "Mij gaat het om het oplossen van een vraagstuk en het makkelijker maken. Automatisering moet je dienen, moet je helpen het probleem op te lossen dat er ligt en moet altijd gebruiksvriendelijk blijven".

Maurice doet ook het functioneel beheer van Zivver, een nieuwe dienst van ICT NML. Zivver is een platform om veilig met elkaar te mailen, vooral relevant sinds de gemeenten steeds meer zorgtaken uitvoeren en te maken hebben met het uitwisselen van privacygevoelige informatie binnen de keten van het sociaal domein.

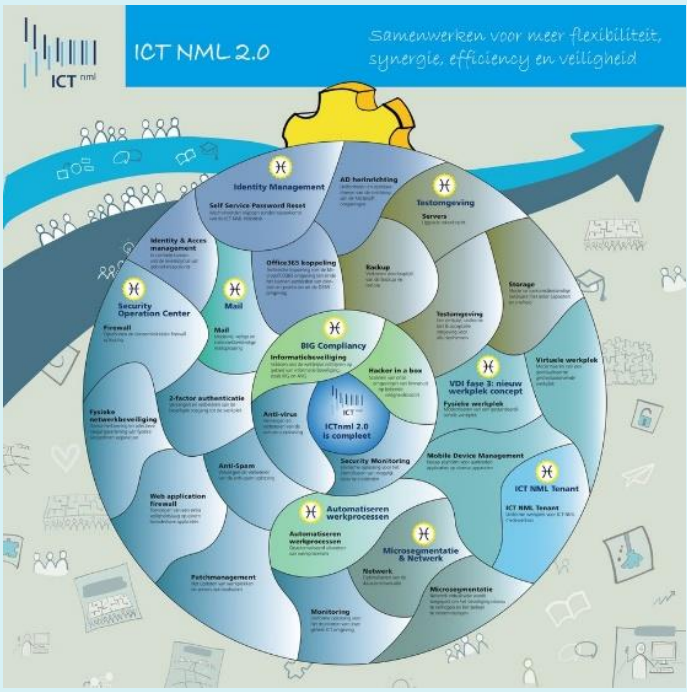
Bijkomend voordeel van Zivver is dat je grote bestanden uit kunt wisselen. Het functioneel beheer deden de gemeenten voorheen zelf. Omdat het technisch component van het beheer steeds meer aan de orde was en het alle werkplekken direct raakt, is besloten het functioneel beheer centraal uit te laten voeren door ICT NML. "Op een 'Zivverdag' ga ik bijvoorbeeld kijken of alles nog goed gesynchroniseerd is met de cloud, of er geen foutmeldingen zijn, opruimen en feedback geven aan Zivver". Met zijn constructieve maar niet aflatende feedback heeft Maurice een concrete bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van het Zivver communicatieprotocol bij updates. Verder maakt Maurice de gebruiksrapportages die onder andere afgezet kunnen worden tegen de kosten van het platform.

De positieve energie van Maurice klinkt door in zijn verhaal. "Natuurlijk zijn er ook minder leuke momenten, zijn er altijd niet leuke dingen die ook gedaan moeten worden. Maar je moet wel je enthousiasme voor het werk blijven houden en ik hoop dat mijn energie ook een beetje aanstekelijk werkt". Het lijkt erop dat Maurice in een paar maanden tijd een mooi plekje binnen het team Infra heeft weten te veroveren en op waarde geschat wordt. Lachend: "ja ik word echt gezien als collega, dat vind ik leuk". Ook als sparringpartner: "over hoe dingen anders zouden kunnen en wat mijn visie op bepaalde dingen is. En dat vind ik fijn, dat ik mijn ervaring en kennis in kan zetten".



RESULTAAT PROGRAMMA ICT NML 2.0

ICT NML 2.0 is een ambitieus programma gericht op het waarmaken van de visie van ICT NML. Waarmaken van ambities begint met het op orde hebben van de basis. Voor ICT NML is dat zorgen dat de automatisering van haar deelnemers, goed, veilig, efficiënt, klantvriendelijk, flexibel en goed beheersbaar ter beschikking is voor die deelnemers. En dat ICT NML er klaar voor is om nieuwe deelnemers te verwelkomen en nieuwe ambities te realiseren.



Met het programma ICT NML 2.0 is de infrastructuur van de deelnemers geharmoniseerd en tegelijkertijd is de infrastructuur ingericht met de laatste stand van de techniek. In het programma is het niveau van informatiebeveiliging verhoogd en tevens zijn diverse innovaties doorgevoerd. Het programma omvat negen projecten die op hun beurt weer bestaan uit 27 deelprojecten. Het programma is in oktober 2020 opgeleverd.

WAT IS ER IN 2020 GERALISEERD?

Project Testomgeving

Dit project is gestart om te komen tot een centrale, uniforme test- en acceptatieomgeving. Een omgeving die fysiek gescheiden is van het productie netwerk en beschikbaar is voor alle deelnemende gemeenten. Er is een oplossing gecreëerd waarbij op een efficiënte manier een (gedeeltelijke) kopie van de productieomgeving wordt gemaakt en waarbij tussentijds van individuele onderdelen een verse kopie vanuit de productieomgeving kan worden gemaakt.



Nieuw werkplek concept

ICT NML heeft er voor gekozen om een nieuw werkplek concept in te voeren. Met het nieuwe werkplekconcept is ICT NML in staat om medewerkers van deelnemende gemeenten maximaal te faciliteren om op een veilige manier plaats en tijd onafhankelijk te kunnen werken. De gebruiker kan zijn gegevens hierbij via verschillende omgevingen en apparatuur raadplegen. Het nieuwe werkplek concept is opgebouwd uit de onderdelen: Fysieke werkplek, Virtuele werkplek en Mobile Device Management.



In 2020 zijn de virtuele werkplekken van de gemeenten Roermond en Venlo overgezet, waarmee het deelproject rondom de virtuele werkplek is afgerond. In de zomer is gestart met het inrichten van het mobile device management. Als eerste is in september de mobiele virtuele werkplek bij de gemeente Nederweert in gebruik genomen. Het deelproject Mobiel Device Management is nog niet volledig afgerond in 2020. Het resterende deel is overgedragen aan de operatie om in het eerste kwartaal van 2021 af te ronden.

Microsegmentatie & netwerk

Binnen dit project is aandacht besteed aan het beveiligen van het netwerk om zo de algehele beveiliging te verhogen. Het netwerk is gevirtualiseerd om servers of groepen servers af te schermen voor andere servers. In maart is het volledige project afgerond en opgeleverd.



Identity management

Dit project is opgebouwd uit vier deelprojecten die als belangrijkste doel hebben het kunnen aanbieden van een toekomstbestendig, veilig en efficiënt Identity Management proces. In 2020 is gestart met het laatste deelproject het Identity & Access Management (IAM).

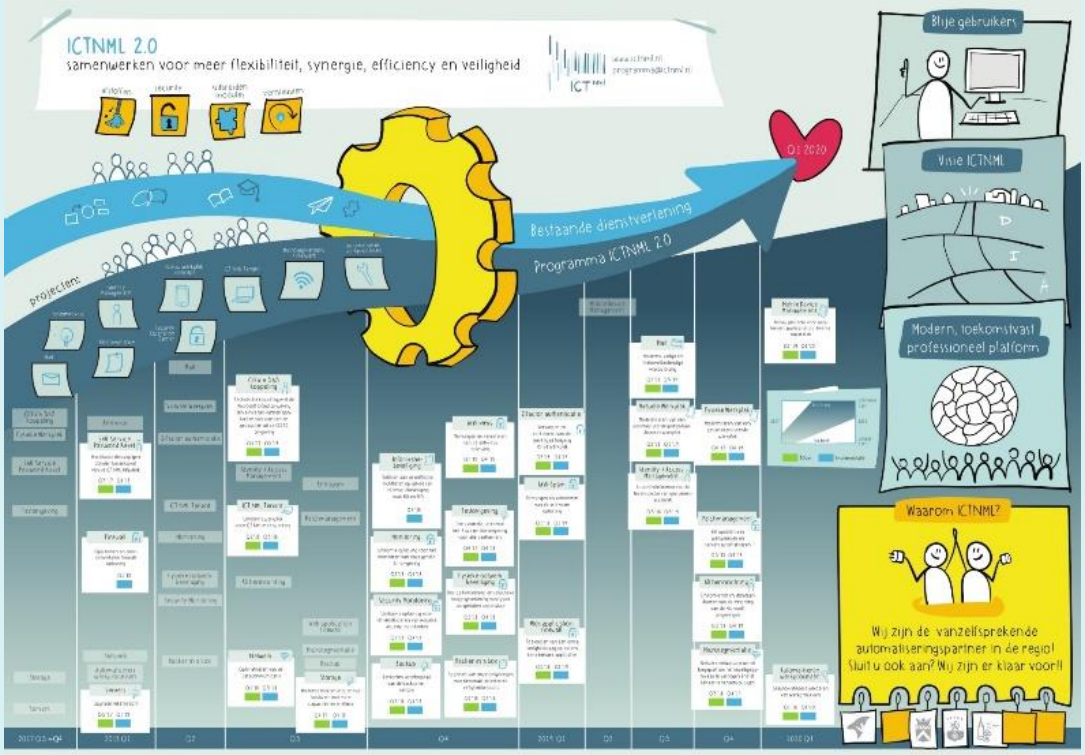
Met Identity & Access Management (IAM) wordt het mogelijk gemaakt om geautomatiseerd accounts aan te maken en te verwijderen. Het IAM systeem zorgt ervoor dat de gehele levenscyclus van identiteiten en accounts onder controle komt en blijft op een geautomatiseerde manier. Het IAM-systeem is gekoppeld aan de HRM-systemen van de deelnemers. In 2019 is gestart met dit deelproject. Inmiddels zijn twee gemeenten, Nederweert en Roermond aangesloten op IAM. Dit deelproject is nog niet volledig afgerond in 2020. Het resterende deel is overgedragen aan de operatie om in het eerste kwartaal van 2021 af te ronden.

Mail

Het project mail is gericht op het creëren van een toekomstbestendige mailomgeving waarbij security en samenwerking gerelateerde functionaliteiten benut worden. Ook is in dit project aandacht voor het beheer door de inrichting van een hybride omgeving, waarbij het beheer minder bewerkelijk wordt. Dit project heeft nagenoeg geen impact gehad voor de gebruikers en ICT NML. De aanpassingen vonden grotendeels plaats aan de backoffice zijde, ofwel aan de kant van ICT NML. Dit project is in het voorjaar van 2020 afgerond.

In 2020 is decharge gegeven op het programma ICT NML, waarbij het stokje is overgedragen aan de beheersorganisatie van ICT NML. Met het programma is er niet alleen heel veel werk verricht binnen de projecten, ook de organisatie heeft zich goed ontwikkeld. Er ligt een stevig fundament met een toekomstbestendige organisatie en het team is compleet en getraind om alle gebruikers te kunnen ondersteunen en om met de partners te kijken naar toekomstige ontwikkelingen en het aansluiten van mogelijke nieuwe partners.

Er zijn twee deelprojecten die door het programmateam voor uitvoering zijn overgedragen aan de operatie. Het gaat hierbij om Identity & Access Management en Mobile Device Management. Beide projecten worden vanuit de beheersorganisatie van ICT NML uitgevoerd en in het eerste kwartaal van 2021 afgerond.



EEN STERK TEAM, DAT GEEFT EEN KRACHTIGE SAMENWERKING

Programma ICT NML 2.0 een interview met Michael Grefkens en Dirk Gielen

Michael Grefkens geeft aan de eer gehad te hebben om een grootschalig programma te mogen leiden als programma manager. Met het programma ICT NML 2.0 is een volledig greenfield (nieuwe) infrastructuur en platform ontwikkeld en geïmplementeerd voor alle deelnemers. Dit programma had een grote impact op de 4 deelnemers en de ICT NML organisatie. Met het programma werden de 4 verschillende infrastructuren van de gemeenten samengevoegd. Het programma heeft hiervoor een nieuw platform ontwikkeld, waarop alle deelnemers zijn overgezet. Dat gaat over twee belangrijke onderdelen. Aan de ene kant een nieuw platform voor de infrastructuur en aan de andere kant een platform voor de werkplekinrichting.

Het programma bestond uit in totaal 9 hoofdprojecten, welke weer zijn onderverdeeld in een 27-tal deelprojecten. Een van de projectleiders binnen het programma was Dirk Gielen. Hij heeft een aantal van de hoofdprojecten begeleid. De twee grootste hoofdprojecten van Dirk waren de nieuwe werkplek inrichting en de ontwikkeling van een nieuwe testomgeving. Deelprojecten van deze projecten waren onder andere de inrichting van Windows 10, inrichten van een mobiele omgeving (MDM), implementatie van een nieuw opslagsysteem en back-up.

In de aanpak geeft Dirk aan dat in eerste instantie is begonnen met het in kaart brengen van wat er allemaal nodig is, hierbij ontstonden allemaal modules. Het in kaart brengen gebeurde met hulp uit de gemeente. Uit deze inventarisatie kwamen diverse projecten naar voren en die zijn allemaal omgezet naar geschreven projectplannen. Hier hebben de adviseurs van ICT NML aan meegewerkt, maar ook de gemeenten. Zo was voordat gestart kon worden met het inrichten duidelijk welke middelen we nodig hadden. Bij het starten van de projecten en vervolgens 3 maandelijks zijn er roadshows gehouden bij de gemeenten. Dit om geïnteresseerden te informeren over wat we allemaal gaan doen. Ook zijn er met alle betrokkenen van de (deel)projecten Q&A sessies gehouden. Bij deze Q&A sessies werd er informatie gedeeld en konden er vragen gesteld worden over het (deel)project.

Michael geeft aan dat hij een al lopend programma heeft overgenomen. Alle projecten waren destijds al gedefinieerd, maar vooral nog onsamenhangend en sterk technisch van aard. “Ik heb toen vooral de focus gelegd op de communicatie en het verwachtingsmanagement”. Alles is toen opnieuw gepland, waarbij de verbanden en afhankelijkheden zijn aangegeven. Parallel hieraan is een communicatiestrategie en plan ontwikkeld. Zo ontstond een goed beeld en bij iedereen ook een gelijk beeld over wat te doen. De gemaakte communicatiestrategie werd niet alleen op papier gezet maar ook uitgebeeld in praatplaten voor het projectteam en een puzzel met alle projecten voor de deelnemers om alles ook visueel te maken.

Michael geeft aan dat de grootste uitdaging van het programma de verbinding tussen programma en de operatie was. Dat punt bleef als een rode draad door het programma lopen en heeft veel aandacht en energie gekost. Vooral om de medewerkers van ICT NML daarin steeds goed mee te nemen. Een persoonlijke uitdaging heeft Michael ervaren in

zijn werkwijze. Michael werkt graag vanuit het geven van verantwoordelijkheid en ruimte aan zijn medewerkers. Hoeveel ruimte kun je daarin aan een projectleider geven? Dat was wel uitdagend. De ervaring van Michael is met de aanpak van ruimte geven dat dit de medewerkers stimuleert in hun eigen ontwikkeling en daarnaast ervaart Michael dit als een prettige manier van werken. De strakke sturing van het programma in combinatie met het coachen van zijn medewerkers staat dan soms op gespannen voet met elkaar.

Dirk geeft aan dat zijn grootste uitdaging vooral zat in de ontwikkeling van zijn eigen rol als projectleider. Dirk was nog niet zo lang projectleider toen het programma werd opgestart. Door het programma heeft hij veel kunnen leren en is hij goed in zijn rol als projectleider gegroeid. Ook voor Dirk was de uitdaging extra bij overdracht van project naar beheer. Je moet dan toch anders schakelen met je collega's. Was je eerst een van hen, moet je ze nu vertellen wat ze moeten gaan doen. Dat was in het begin best wennen. Vooral om collega's hierin goed mee te krijgen.

Kijkend naar de sleutel van het succes geeft Dirk aan dat het vormen van een vast programmateam heel erg goed heeft gewerkt. Dit kernteam zat wekelijks om de tafel, waarbij alle zaken die speelden werden besproken. Zo kon er snel geschakeld worden en kwamen telkens ook alle meningen aanbod, waardoor ook de goede keuzes gemaakt konden worden.

"Een sterk team, dat geeft een krachtige samenwerking"

Michael haakt daarop aan en geeft aan dat een goed team om je heen verzamelen een belangrijke randvoorwaarde is. Tijdens het programma is het dan belangrijk dat het team gefocust blijft. Binnen het team zorgen voor een open cultuur, waar iedereen zijn zegje mag doen maakt het team steeds sterker. Dit uiteraard naast een goede structuur neerleggen voor de uitvoering van het programma en de kennis op laten bouwen binnen de eigen organisatie ICT NML. Als we dit waren blijven aanvliegen als technische projecten waren we niet zover gekomen. "Mijn rol was dan ook vooral om breder te kijken en programma breder neerzetten".

Dirk geeft aan dat als je dan naar het eindresultaat kijkt wat je met elkaar hebt neergezet, dan is dat echt heel goed. Het is gaaf dat je verantwoordelijk mag zijn voor het implementeren van nieuwe producten voor klanten. "Dat er nu 3000 gebruikers werken op een Windows 10 werkplek, die ik met mijn team heb neergezet is echt super. "

Michael geeft aan dat hij trots is op het resultaat dat de operatie van ICT NML de nieuwe producten en diensten heeft geadopteerd. Daarmee is ICT NML als organisatie gegroeid. De operatie heeft daarbij een belangrijke verandering door gemaakt.



EVALUATIE BVO

Bij het oprichten van de gemeenschappelijke regeling ICT NML is door het bestuur vastgelegd om de organisatieontwikkeling met enige regelmaat te evalueren. Als eerste heeft in 2019 een evaluatie plaatsgevonden over de oprichting van de GR. In 2020 heeft een eerste evaluatie plaatsgevonden over de werking van ICT NML als bedrijfsvoering organisatie (BVO). In januari heeft het management van ICT NML met de OR een evaluatie uitgevoerd en in juni is met de opdrachtgevers een evaluatie gehouden.

Evaluatie BVO OR

Bij de evaluatie zijn de zorgpunten die er bij oprichting van de BVO waren als belangrijkst evaluatiepunten gebruikt. In het algemeen kan geconcludeerd worden dat de aandachtspunten die er vanuit de medewerkers en OR bij oprichting van de BVO waren allemaal de goede aandacht hebben gekregen en zijn opgelost. Het huidige functieboek wordt ervaren als een goede basis om op door te ontwikkelen. Het huidige management wordt ervaren als slagvaardig, kritisch en constructief. De huidige arbeidsvoorwaarden worden als positief ervaren, waarbij de behoefte van de medewerkers is om de belasting van de beschikbaarheidsdienst nog nader te onderzoeken. De werksfeer binnen de organisatie wordt als positief ervaren net als de samenwerking tussen OR en het management.

Kanttekening vanuit de OR is dat er nog geen goed en duidelijk beeld gevormd is of de diensten, formatie en functie-invulling overeenkomen met de huidige taken van ICT NML. Door de uitvoering van het programma en de doorontwikkeling van ICT NML zijn taken en functies aangepast aan de nieuwe praktijk. Geconcludeerd is om een brede herijking van het functieboek uit te voeren in het voorjaar van 2021.

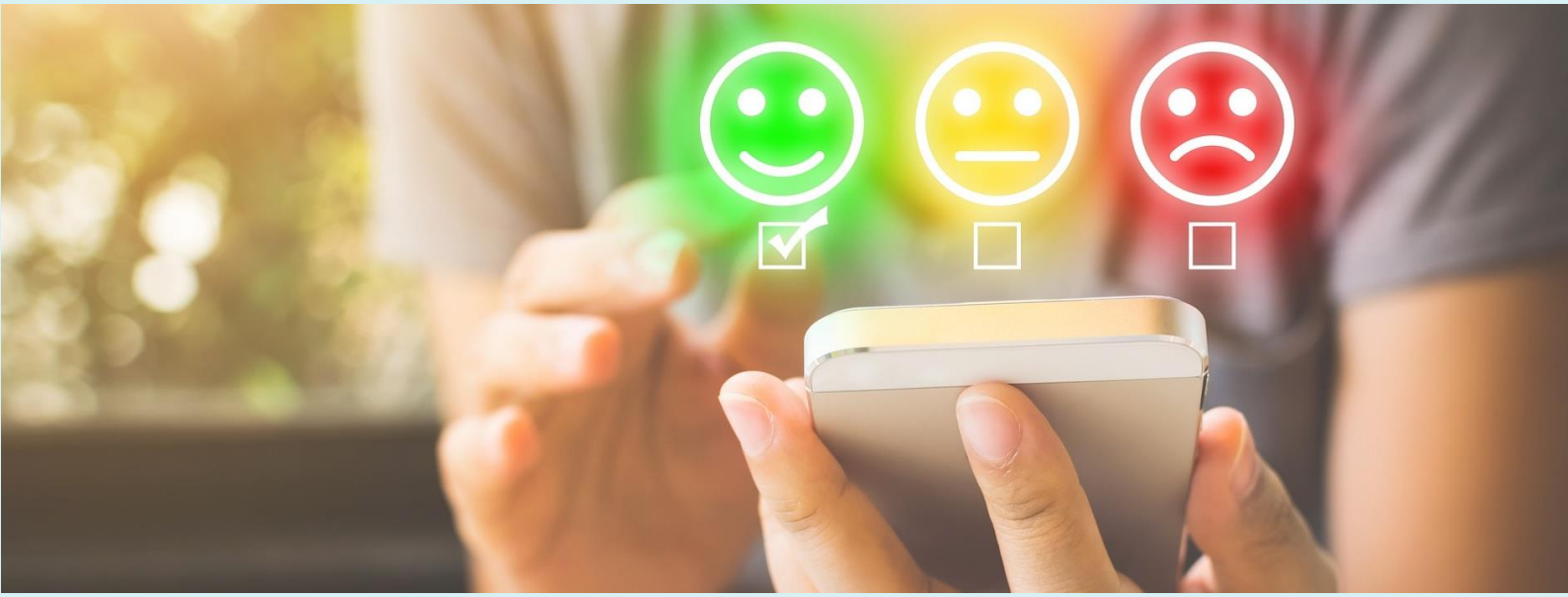
Evaluatie opdrachtgevers

Vanuit de evaluatie met de opdrachtgevers is de belangrijkste conclusie dat de opdrachtgevers een belangrijke rol heeft gespeeld als smeerolie tussen management en medewerkers van ICT NML. Ook hebben de opdrachtgevers een aantal interventies moeten plegen om de organisatie van ICT NML richting te geven en succesvol te maken. Terugkijkend over de rol van de opdrachtgevers de afgelopen jaren, dan is de kracht geweest dat vanuit de samenwerking steeds is gezocht naar het gemeenschappelijke belang. Dit zorgde voor een constructieve houding bij de opdrachtgevers en heeft mede bijgedragen tot het behalen van de synergie voordelen. De werkwijze is door de opdrachtgevers als constructief en prettig ervaren.



MEDEWERKERS TEVREDENHEID ONDERZOEK (MTO)

In lijn met de organisatie ontwikkeling is afgesproken om een uitgebreid Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO) uit te voeren in 2020. Dit MTO vormt meteen een eerste nulmeting. De opzet van het MTO is vertaald naar een uitgebreide vragenlijst, waarin alle mogelijke aspecten die van belang zijn voor het bepalen van de medewerkerstevredenheid worden geraakt. De MTO is in afstemming met de OR opgesteld, uitgevoerd en geëvalueerd. In juni is het MTO beschikbaar gesteld aan de medewerkers in dienst van ICT NML. In totaal heeft 75% van de medewerkers de MTO ingevuld. De resultaten zijn met de medewerkers van ICT NML besproken in de team overleggen om de resultaten goed te kunnen duiden. De aanbevelingen uit het MTO zijn verwerkt in het jaarplan 2021.



De resultaten

De resultaten van het MTO komen overeen met de conclusies van de uitgevoerde evaluatie van de BVO met de OR. Bij het overgrote deel van de medewerkers is er vertrouwen in het management en de eigen leidinggevende. De manager van ICT NML krijgt van haar medewerkers een 7,7 als cijfer.

De missie en visie van ICT NML zijn een belangrijke basis voor de richting waarin ICT NML zich ontwikkeld. De medewerkers ervaren de missie en visie als duidelijk. Unaniem scharen de medewerkers zich achter de doelstelling. De medewerkers geven aan dat goed passen bij de organisatie en trots zijn om voor ICT NML te mogen werken. Met de medewerkers als belangrijkste kapitaal van ICT NML is dit een mooie basis om ICT NML door te ontwikkelen.

Met de oprichting van de huidige GR-regeling is gestart met het uitwerken en inrichten van een eigen ICT NML cultuur, passend bij de manier hoe we met elkaar invulling willen geven aan onze kernwaarden. Inmiddels is twee derde van de medewerkers tevreden over deze cultuur. Dat is al een mooi tussenresultaat waarbij in een korte tijd al een mooi resultaat is bereikt.

De interne en externe communicatie was als een belangrijk verbeterpunt opgenomen in het jaarplan 2020 van ICT NML. De resultaten van het MTO bevestigen dat we op het gebied van intern communiceren nog een aantal stappen moeten zetten. Hoewel de communicatie en samenwerking tussen de teams al een stuk beter verloopt, geven de medewerkers aan dat er nog stappen gezet moeten worden. Afstemming tussen de teams kan nog een stuk beter en ook houden we ons nog te vaak nog niet aan gemaakte

afspraken. Door de medewerkers wordt een open sfeer ervaren waar medewerkers zich vrij voelen om problemen bespreekbaar te maken. Het aanspreken op elkaars gedrag is nog niet voor iedereen vanzelfsprekend, daarin mogen nog stappen gezet worden. Binnen de teams wordt ervaren dat er op een prettige manier wordt samengewerkt. Medewerkers voelen zich thuis binnen hun team en ervaren over het algemeen een prettige weksfeer.

Werkomstandigheden

Het grootste deel van de medewerkers geeft aan tevreden te zijn over de werkomstandigheden. Er wordt ervaren dat er ruimte is om initiatief te nemen. De medewerkers zijn tevreden over het werk dat ze uitvoeren en geven aan dat ze grotendeels met plezier naar hun werk gaan. Medewerkers geven aan dat ze zinvol werk doen en een groot deel van de medewerkers geeft aan met de huidige functie op de juiste plek te zitten. Ook zetten medewerkers graag een stapje extra om een bijdrage te leveren aan het succes van ICT NML.

Een aandachtspunten is de ervaren werkdruk en ook de ervaren waardering voor het werk door met name medewerkers uit het infrastructuur team. In dit team geeft meer dan de helft van de medewerkers aan ontevreden te zijn over de (geldelijke)waardering voor het werk.

Persoonlijke ontwikkeling

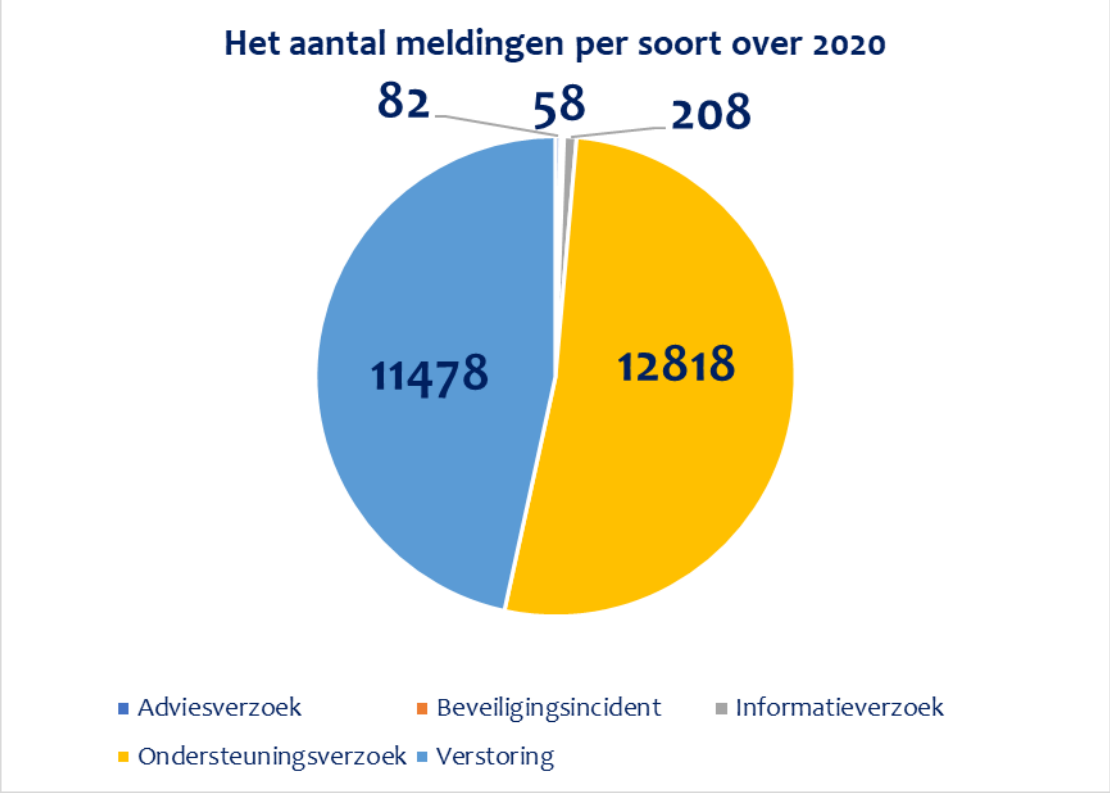
Over de mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling van medewerkers is het grootste deel van de medewerkers tevreden. De doorgroei mogelijkheden naar een zwaardere functie worden hierbij als beperkt ervaren. Over de mogelijkheden om door te ontwikkelen binnen het eigen vakgebied zijn de medewerkers tevreden.



KENGETALLEN

Meldingen, wijzigen en ziekteverzuim

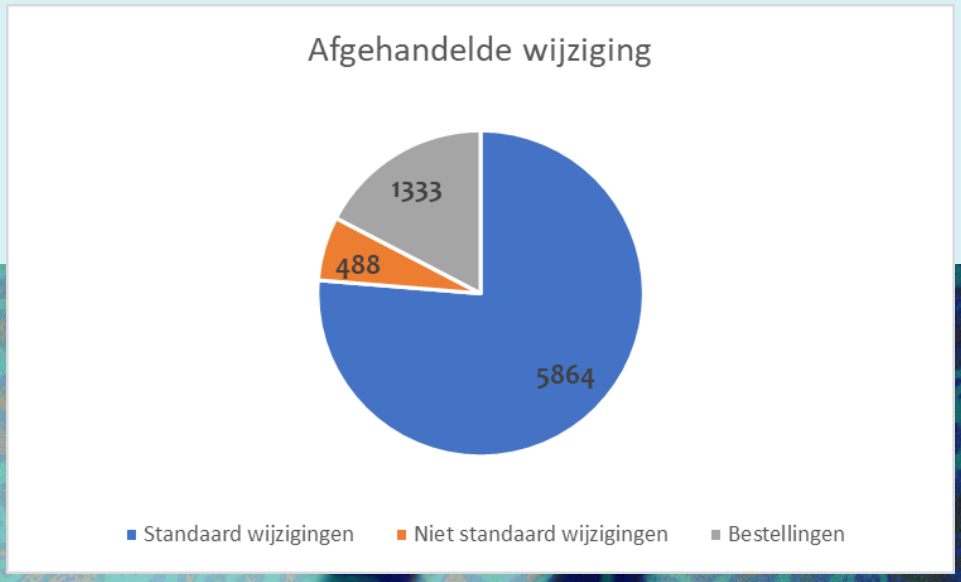
Overzicht van het aantal afgehandelde meldingen over 2020:



Adviesverzoek	82
Beveiligingsincident	58
Informatieverzoek	208
Ondersteuningsverzoek	12818
Verstoring	11478
Totaal	24644

In Totaal zijn er 24644 meldingen afgehandeld in 2020.

Overzicht van de afgehandelde wijzigingen:



In totaal zijn 7685 wijzigingen en bestellingen in 2020 afgehandeld.

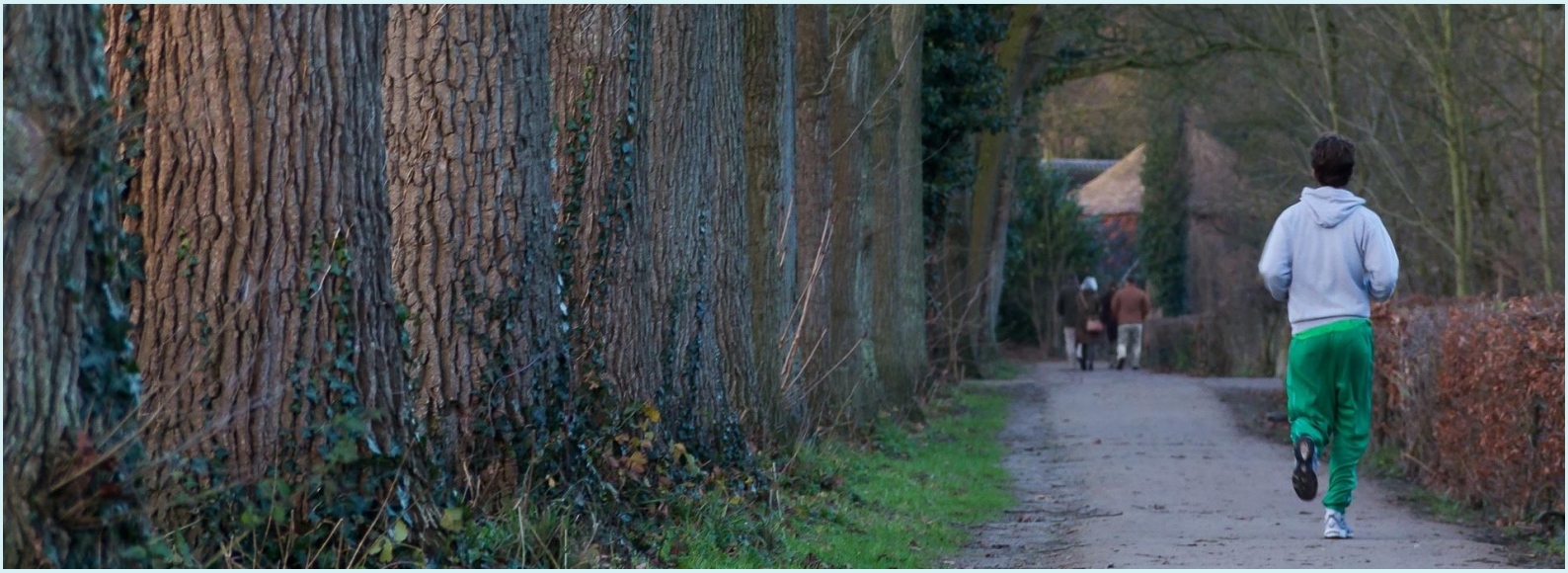
Ziekteverzuim
ICT NML is een gezonde organisatie. Het ziekteverzuim bij ICT NML over 2020 is 2,96%, dit is vergelijkbaar met 2019. Het gemiddelde percentage bij de overheid in 2020 was 5,1%. Het verzuim is binnen de overheid het afgelopen jaar gedaald ten opzichte van 2019. ICT NML kent een beduidend lager verzuimpercentage.

IK VERDIEN MEER MET SPORTEN DAN MET WERKEN…

Een interview met Theo Meulen, opdrachtgever van de gemeente Nederweert

Theo is manager bedrijfsvoering bij de gemeente Nederweert. Hij is getrouwd en heeft 2 kinderen die inmiddels volgens Theo al "aardig op leeftijd zijn" 30 en 35 jaar oud. Inmiddels heeft Theo 2 jongens als kleinkinderen en is de derde, een meisje, op komst. Theo heeft veel plezier aan zijn kleinkinderen. Zijn grootste hobby is reizen, dit is tevens een van zijn ambities. Werken is leuk, maar daar wil hij graag in de toekomst een andere wending aan geven. Met zijn vrouw Joke zijn zij hun leven aan het voorbereiden om veel te kunnen gaan reizen. Zijn camper heeft hij daarvoor al klaar staan. Een andere ambitie van Theo is om zo weinig mogelijk bezit te hebben. Dat betekent voor Theo met weinig spullen leven en vooral ook veel buiten leven, op pad zijn en dingen ondernemen waar je handen vies van worden.

Theo heeft twee keer Lyme gehad en dat zette zijn hele lichaam op de kop. "Als je lichaam niet goed werkt is dat heel frustrerend". Je verliest je concentratie en je wordt even helemaal stil gezet. Deze periodes heeft Theo doen beseffen dat investeren in een gezond lichaam heel belangrijk is. Theo is bezig om gezond te leven. Hij sport iedere dag. Theo: "Ik verdien meer met sporten dan met werken, waardoor ik denk 10 jaar langer te kunnen leven". Om te weten hoe je gezond kunt leven heeft Theo een opleiding gevolgd over hoe zorg je dat je gezond blijft en niet ziek wordt. De lessen uit deze opleiding past hij iedere dag toe.



Theo is namens de gemeente Nederweert opdrachtgever en is voorzitter van het opdrachtgeversoverleg. Voor de gemeente Nederweert heeft Theo vanaf het ontstaan van ICT NML gepleit om aan te sluiten. Nederweert is te klein om de ontwikkelingen op ICT gebied zelfstandig bij te kunnen houden. ICT NML heeft een flinke ontwikkelkracht. Door aan te sluiten bij ICT NML is Nederweert een stuk minder kwetsbaar geworden en zijn de diensten veel robuuster en van betere kwaliteit.

Terugkijkend ging de overgang naar ICT NML in het begin met horten en stoten. Het was daarmee regelmatig een onderwerp op de MT tafel, dit is langzaam naar de achtergrond verplaatst. Er is meer

vertrouwen ontstaan en er zijn een stuk minder storingen en interventies. Afgelopen jaar verliep het faciliteren van het thuiswerken heel soepel. Binnen Nederweert zijn we steeds meer tot besef gekomen, dat de afspraken die we maken met ICT NML ook betekenen dat er geïnvesteerd moet worden in de verbinding tussen Nederweert en ICT NML. We zijn elkaar beter gaan begrijpen. Het is een samenspel waar we vanuit Nederweert ook een verantwoordelijkheid in hebben. Dit betekent bijvoorbeeld dat we nu ook meer initiatief nemen richting onze eigen leveranciers.

Afgelopen jaar is er het een en ander veranderd in het opdrachtgeversoverleg. Aan tafel hebben we nu twee nieuwe gezichten, dat geeft een andere dynamiek. Dienstverlening en goed kunnen werken heeft daardoor meer aandacht aan de opdrachtgeverstafel gekregen. Als opdrachtgevers zijn we ook meer afstand aan het nemen. Het gaat goed met ICT NML en daardoor ontstaat er ook een tijdperk waarin meer de regie gepakt kan worden op nieuwe producten en de doorontwikkeling.

Het komende jaar zal er nieuwe dynamiek ontstaan door de komst van de gemeenten Asten en Someren. Ook met de mogelijke komst van ECGEO ontstaat er een hele nieuwe dynamiek. Dat moet zijn aandacht krijgen. Dat betekent verder investeren in de relatie en de samenwerking. Belangrijk voor de deelnemers is dat ICT NML zich verder doorontwikkelt. Nieuwe dynamiek betekent ook voor de opdrachtgevers investeren in de relatie met elkaar.

Op de vraag “Wat is jou wens voor 2021?” antwoordt Theo: “Ik ben wel iemand van de dag is vandaag. Ik ben niet van wensenlijstjes, maar zie wel wat op mijn pad gaat komen. Ik wens dat er maar veel op mijn pad mag komen.”



JAARREKENING

FINANCIEEL VERSLAG 2020



INHOUDSOPGAVE

Financiële samenvatting 51

Programmaplan 52
- Programma Automatisering 52
- Programma Bedrijfsvoering / overzicht overhead 53
- Overzicht heffing Vennootschapsbelasting 53
- Overzicht algemene dekkingsmiddelen 53
- Overzicht onvoorzien 53
- Beleidsindicatoren 54

Paragrafen 55
- Paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing 55
- Paragraaf financiering 61

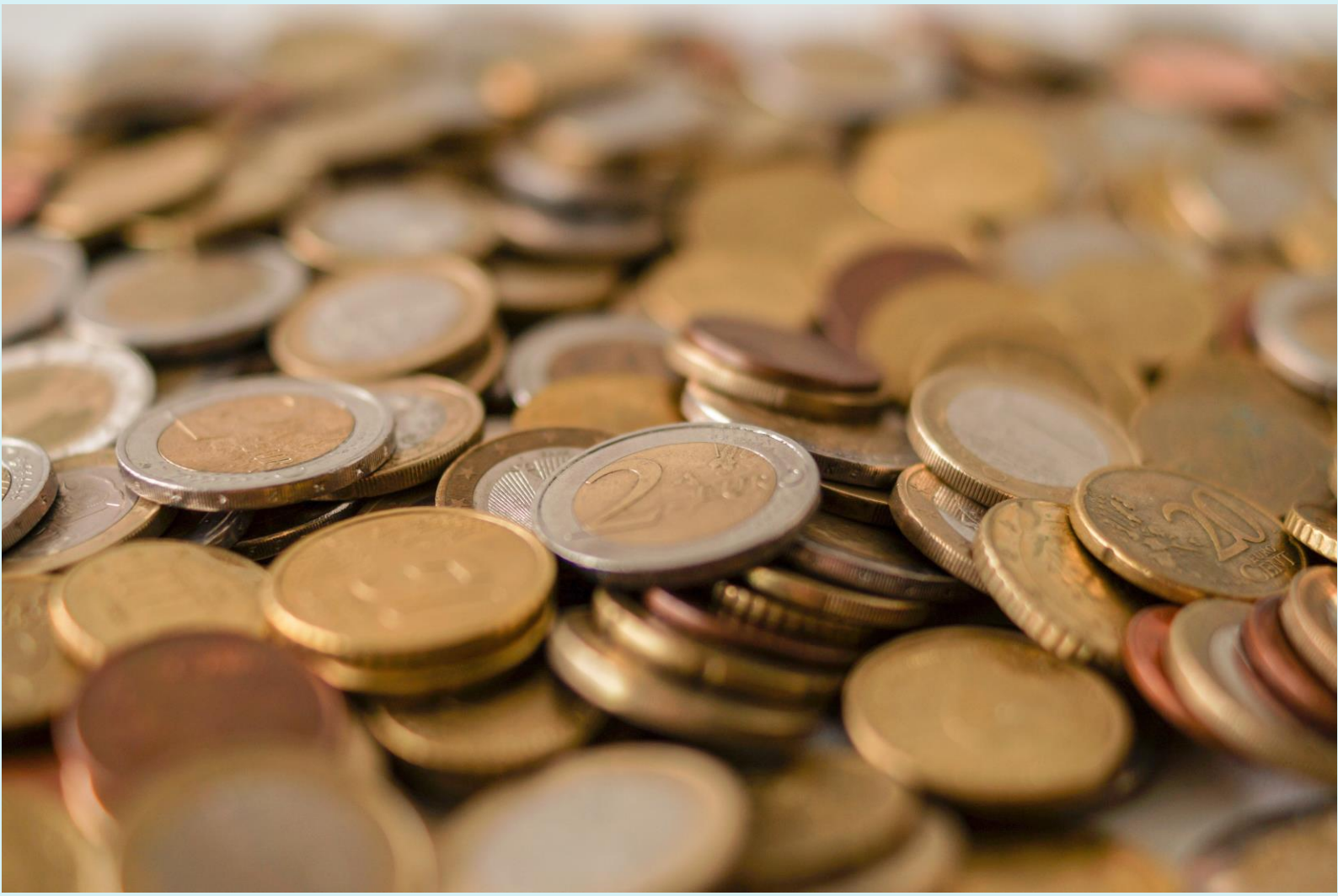
Jaarrekening 65
- Balans per 31 december 2020 65
- Het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening 2020 66
- Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling 67
- Toelichting op de balans 67
- Toelichting op het overzicht baten en lasten 70
- Overzicht incidentele baten en lasten 72
- Informatie Wet Normering Topinkomens (WNT) 74
- Analyse begrotingsafwijkingen en begrotingsrechtmatigheid 76
- Taakvelden 76
- Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 78

FINANCIELE SAMENVATTING

De jaarrekening 2020 van ICT NML sluit met een voordelig financieel resultaat van afgerond € 114.000. Dit is hoger dan eerder in de 2e rapportage 2020 gerapporteerd.

Het voordeel ontstaat voornamelijk doordat de leasekosten incidenteel meevallen, hogere incidentele personeelskosten en verkoop van overtollige licenties.

ICT NML stelt voor om het voordelig resultaat te storten in de algemene reserve als verdere stap voor het opbouwen van weerstandsvermogen.



PROGRAMMA PLAN

Programma Automatisering

Vanuit de visie ICT NML is het volgende geformuleerd met betrekking tot dit programma:

"ICT Noord- en Midden Limburg (ICT NML) is een gerenommeerde ICT-dienstverlener die zowel de lokale overheid als haar ketenpartners:

- helpt te excelleren door snel, goed en slim gebruik te maken van technische mogelijkheden;
- aanzet tot synergie-effecten;
- maximaal ontzorgt.

ICT NML biedt in beginsel een gemeenschappelijk automatiseringsplatform waarop het goed samenwerken is. Dit is randvoorwaardelijk voor verdere digitale samenwerking. ICT NML heeft ondernemerschap hoog in het vaandel.

Zij is een wendbare en weerbare organisatie die borg staat voor de kwaliteit van dienstverlening en voorbereid is op de toekomst. Niet alleen haar eigen toekomst, maar ook op de toekomst van haar deelnemers.

De basis tot samenwerken is neergezet. De volgende kernwaarden geven daarbij richting aan ons handelen en gedrag: passie, vertrouwen, eenvoud en flexibiliteit."

De onderdelen 'Wat hebben we bereikt?' en 'Wat hebben we daarvoor gedaan?' zijn nader uitgewerkt in het inhoudelijke verslag dat u eerder heeft aangetroffen.

Wat heeft het gekost?

Programma Automatisering	Rekening 2019	Begroting 2020 voor wijziging	Begroting 2020 na wijziging	Rekening 2020	Verschil
Totaal lasten	6.276.732	6.239.342	6.239.342	6.627.726	-388.384
Totaal baten	6.552.073	6.239.342	6.239.342	6.643.924	404.582
Saldo van baten en lasten	**275.341**	**0**	**0**	**16.198**	**16.198**
Mutatie reserves	0	0	0	0	0
Resultaat	**275.341**	**0**	**0**	**16.198**	**16.198**

Programma Bedrijfsvoering / overzicht overhead

Het programma Bedrijfsvoering bestaat uit de PIOFACH taken, zijnde personeel, informatievoorziening, organisatie, financiën, automatisering, communicatie en huisvesting.

De onderdelen 'Wat hebben we bereikt?' en 'Wat hebben we daarvoor gedaan?' zijn nader uitgewerkt in het inhoudelijke verslag dat u eerder heeft aangetroffen.

Wat heeft het gekost?

Programma Bedrijfsvoering / overzicht overhead	Rekening 2019	Begroting 2020 voor wijziging	Begroting 2020 na wijziging	Rekening 2020	Verschil
Totaal lasten	874.361	815.014	815.014	741.984	73.030
Totaal baten	743.762	815.014	815.014	839.504	24.490
Saldo van baten en lasten	**-130.599**	**0**	**0**	**97.520**	**97.520**
Mutatie reserves	0	0	0	0	0
Resultaat	**-130.599**	**0**	**0**	**97.520**	**97.520**

Overzicht heffing Vennootschapsbelasting

Medio 2020 is bekrachtigd dat de Gemeenschappelijke Regeling ICT NML valt onder de vrijstelling van art. 8f, lid 1, onderdeel c Wet Vpb 1969. Hierdoor is de Gemeenschappelijke Regeling, voor zover de huidige activiteiten niet wijzigen, vrijgesteld tot het doen van aangiften vennootschapsbelasting.

Overzicht algemene dekkingsmiddelen

Voor ICT NML zijn de algemene dekkingsmiddelen niet van toepassing.

Overzicht onvoorzien

ICT NML heeft een post onvoorzien opgenomen van € 1.000. Deze is te laag om de onvoorziene kosten integraal te boeken. Derhalve is ervoor gekozen onvoorziene uitgaven integraal te boeken en toe te lichten binnen het programma's.

Beleidsindicatoren

Vanuit de BBV (Besluit Begroten en Verantwoording) is het verplicht om over de volgende beleidsindicatoren te rapporteren:

Indicator	Eenheid	Per.	ICT NML	Bron	Beschrijving
Formatie	FTE per 1.000 inwoners	2020	0,15	ICT NML	De toegestane formatie in fte van het ambt.apparaat op peildatum 1 januari.
Bezetting	FTE per 1.000 inwoners	2020	0,15	ICT NML	De werkelijke formatie in fte van het ambt.apparaat op peildatum 1 januari.
Apparaats-kosten	Kosten per inwoner	2020	32,52	ICT NML	De personele en materiële kosten die verbonden zijn aan het functioneren van de organisatie. Hier worden alle kosten van ICT NML in meegenomen aangezien de kosten van ICT NML voor de deelnemende gemeenten binnen de apparaatskosten vallen.
Externe inhuur	Kosten als % van de totale loonsom + totale kosten inhuur externen	2020	13%	ICT NML	De inhuur voor tijdelijke vervanging of voor de inhuur van specialisten met vakkennis die ontbreekt in de organisatie.
Overhead	% van totale lasten	2020	10%	ICT NML	De kosten die samenhangen met de sturing en ondersteuning van de medewerkers in het primaire proces.

PARAGRAFEN

Voor ICT NML zijn de paragrafen weerstandsvermogen en risicobeheersing en de treasuryparagraaf van toepassing. Voor de paragraaf bedrijfsvoering wordt verwezen naar het programma Bedrijfsvoering / overzicht overhead.

Paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing

Risicomanagementbeleid vastgesteld

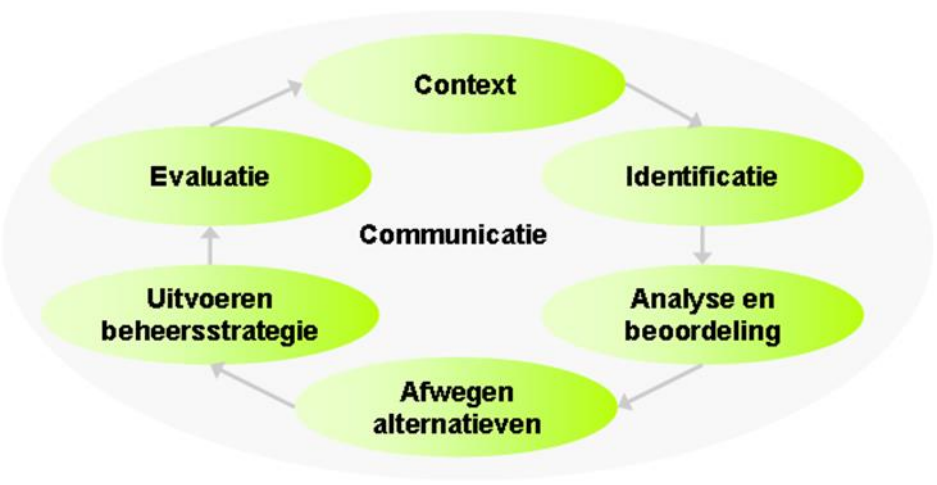
In 2020 heeft ICT NML het risicomanagementbeleid vastgesteld.

Met het toepassen van risicomanagement streeft ICT NML de volgende doelstelling na:

- het sturen op risico's;
- het inzichtelijk maken van de risico's die de organisatie loopt;
- zorgdragen dat risico's zo weinig mogelijk effect hebben op de uitvoering van bestaand beleid en voorzieningen;
- zorgdragen voor de continuïteit van de dienstverlening;
- beheersen van processen in de organisatie;
- het maken van verantwoorde keuzes met betrekking tot het al dan niet nemen van risico's;
- voldoen aan de wettelijke vereisten omtrent het weerstandsvermogen uit de Besluit begroting en verantwoording (BVV);
- risicobewustzijn van (medewerkers van) de organisatie stimuleren en vergroten
- optimaliseren van de risicokosten (kosten van preventie, verzekeringspremies en eigen schades).

Risicomanagementproces

Het risicomanagementproces is het continue proces van risico's in beeld krijgen, kwantificeren en afwegen of en welke beheersmaatregelen er genomen moeten worden. Het doorlopen van het risicomanagementproces is dus het uitvoeren van een risicoanalyse. Het risicomanagementproces kan per organisatieonderdeel of project worden doorlopen en het kan zo vaak worden doorlopen als men wenst. Het risicomanagementproces bestaat uit de stappen context, identificatie, analyse en beoordeling, afwegen alternatieven, uitvoeren beheersstrategie en evaluatie.



Identificatie risico's

In deze fase worden alle potentiële risico's geïdentificeerd. Hierbij valt te denken aan een breed scala aan soorten risico's, zoals milieurisico's, aansprakelijkheidsrisico's, materiële risico's, etc.

ICT NML kiest ervoor om de risico's van onderuit de organisatie naar boven te laten komen (bottom-up benadering). Deze benadering zorgt ervoor dat de risico's op teamniveau worden benoemd. Dit is een praktische benadering omdat risico's op deze manier worden benoemd door degenen die dagelijks het werk uitvoeren waarin de risico's zich kunnen voordoen.

Analyse en beoordeling risico's

Na het in kaart brengen van de risico's kunnen deze geanalyseerd worden. De analyse bestaat uit een inschatting van de kans dat een gebeurtenis optreedt, waarbij tevens wordt aangegeven wat de gevolgen van het optreden van het risico kunnen zijn. In de processtap analyse en beoordeling worden de risico's dus gekwantificeerd. Deze kwantificering gebeurt op basis van de hierna genoemde klassen. Bij beoordeling wordt gekeken naar de kwaliteit, uniformiteit en volledigheid van het risicoprofiel.

Kans

Voor de beoordeling van de kans worden 5 klassen gebruikt. Het referentiebeeld dat erbij genoemd staat kan worden gebruikt als hulpmiddel bij het bepalen van de kans.

Klasse	Referentiebeeld	Percentage
1	< of 1x per 10 jaar	10%
2	1x per 5 – 10 jaar	30%
3	1x per 2 – 5 jaar	50%
4	1x per 1 – 2 jaar	70%
5	1x per jaar of >	90%

Gevolg

Voor alle risico's wordt nagegaan of deze financiële gevolgen met zich meebrengen. Daarnaast is het mogelijk dat een gebeurtenis gevolgen heeft voor het imago van de organisatie. Er zijn ook gebeurtenissen met enkel imagogevolgen mogelijk. Voor de beoordeling van de financiële gevolgen van een risico worden de volgende klassen met bijbehorende bandbreedtes gehanteerd.

Klasse	Financieel gevolg
1	X < € 25.000
2	€ 25.000 < X < € 100.000
3	€ 100.000 < X < € 250.000
4	€ 250.000 < X < € 500.000
5	€ 500.000 < X

Risicoscore

Met behulp van de risicoscore kunnen risico's worden geprioriteerd en wordt inzichtelijk welke risico's de grootste invloed hebben op het realiseren van de doelstellingen. De risicoscore wordt bepaald door de klassen van kans en gevolg te vermenigvuldigen volgens onderstaande formule.
Risicoscore = kans x gevolg

Als hulpmiddel bij de uitvoering van risicomanagement maakt ICT NML gebruik van het risicomanagementinformatiesysteem NARIS. Alle risico's die worden geïdentificeerd worden met bijbehorende kans en gevolgklassen opgenomen in NARIS. Het systeem wordt gebruikt bij het berekenen van de benodigde weerstandscapaciteit.

Inventarisatie risico's

Binnen ICT NML zijn de risico's in beeld gebracht. Conform het vastgestelde beleid is vervolgens aangegeven wat de kans is dat een risico zich voordoet en wat het mogelijk financieel effect is. Uiteindelijk zijn deze inschattingen binnen het MT en met de opdrachtgevers getoetst en reëel bevonden.

De volgende risico's zijn geïdentificeerd:

#	Risicogebeurtenis	Netto kans	Netto max gevolg	Netto score
1	Diefstal en fraude	1x per 5 – 10 jaar	€ 50.000	4
2	Langdurig ziekteverzuim	1x per 2 – 5 jaar	€ 100.000	6
3	Inbreuk op informatiebeveiliging	1x per 1 – 2 jaar	€ 50.000	8
4	Opleidingsniveau en verandervermogen medewerkers	1x per 1 – 2 jaar	€ 10.000	4
5	Juridisch risico rondom contracten	1x per 1 – 2 jaar	€ 30.000	8
6	Afscheid nemen personeel	1x per 5 – 10 jaar	€ 150.000	6
7	Langdurige uitval ICT systemen	1x per 5 – 10 jaar	€ 200.000	6

Nadere toelichting per risico:

1) Diefstal en fraude € 50.000 1x per 5 – 10 jaar
   Diefstal en fraude kan altijd voorkomen. ICT NML zorgt in haar procedures en richtlijnen (waaronder functiescheiding) dat de kans hierop wordt geminimaliseerd. Toch blijft er op dit punt een restrisico dat elke organisatie loopt.

2) Langdurig ziekteverzuim € 100.000 1x per 2 – 5 jaar
Vanuit het HRM beleid wordt zorgvuldig omgegaan met personeel. Desondanks is langdurig ziekteverzuim een risico dat elke organisatie loopt. Regulier ziekteverzuim is opgenomen in de begroting maar er is geen budget opgenomen voor langdurig ziekteverzuim. Derhalve wordt hier een risico gelopen.

3) Inbreuk op informatiebeveiliging € 50.000 1x per 1 – 2 jaar
Het dreigingslandschap is de laatste jaren veranderd. Er wordt continu geprobeerd in systemen binnen te dringen. Aanvallen zijn vaak deskundiger van aard. ICT NML heeft een cybersecurity verzekering samen met de deelnemende gemeenten. Desondanks blijft er een restrisico waar rekening mee moet worden gehouden (zie ook 7 langdurige uitval ICT systemen).

4) Opleidingsniveau en verandervermogen medewerkers € 10.000 1x per 1 – 2 jaar
Permanente opleiding en flexibiliteit van medewerkers is noodzakelijk binnen de ICT. Medewerkers krijgen alle kansen om hier in bij te blijven en hiervoor is opleidingsbudget beschikbaar. Toch blijven risico's aanwezig dat er incidenten gebeuren waarvoor meer expertise noodzakelijk is.

5) Juridisch risico rondom contracten € 30.000 1x per 1 – 2 jaar
ICT NML hanteert een aanbestedingsbeleid en zet inkoopadviseurs in bij het aangaan van contracten. Desondanks kunnen er zowel tijdens de aanbesteding als tijdens de uitvoering van een contact verschillen in mening ontstaan. Indien dit zich voordoet is extra juridische ondersteuning noodzakelijk.

6) Afscheid nemen personeel € 150.000 1x per 5 – 10 jaar
Ondanks dat er zorgvuldig met het personeel wordt omgegaan kan zich de situatie voordoen dat er (gedwongen) afscheid moet worden genomen van een medewerker. De hiervoor te nemen lasten zijn niet opgenomen in de begroting (transitievergoeding, juridische kosten etc).

7) Langdurige uitval ICT systemen € 200.000 1x per 5 – 10 jaar
Gezien het dreigingslandschap (zie ook punt 3) is er een kans van langdurige uitval van ICT systemen. Ondanks permanente investeringen in de beveiliging, optimalisering van procedures en een cybersecurity verzekering blijft er een restrisico waar rekening mee moet worden gehouden. Daarnaast kan een langdurige uitval ook ontstaan door een hardware storing of een incident in de omgeving.

Dit laat de volgende risicokaart zien:

Financieel			Netto		
€ 500.000 < x					
€ 250.000 < x < € 500.000					

€ 100.000 < X < € 250.000		2			
€ 25.000 < X < € 100.000		1	1	2	
X < € 25.000				1	
Kans	10%	30%	50%	70%	90%

Weerstandsvermogen

Het weerstandsvermogen bestaat uit de relatie tussen de weerstandscapaciteit en alle risico's waarvoor geen maatregelen zijn getroffen en die van materiële betekenis kunnen zijn in relatie tot de financiële positie. Dit verband is in onderstaande figuur schematisch weergegeven.



Het is van belang te weten of er sprake is van een toereikend weerstandsvermogen. Als het risicoprofiel bekend is kan een relatie worden gelegd tussen de financieel gekwantificeerde risico's en de daarbij benodigde weerstandscapaciteit en de beschikbare weerstandscapaciteit. De benodigde weerstandscapaciteit die uit de risicosimulatie voortvloeit, kan worden afgezet tegen de beschikbare weerstandscapaciteit. De uitkomst van die berekening vormt het weerstandsvermogen.

$$\text{Ratio weerstandsvermogen} = \frac{\text{Beschikbare weerstandscapaciteit}}{\text{Benodigde weerstandscapaciteit}}$$

Om het weerstandsvermogen te kunnen beoordelen dient te worden vastgesteld welke ratio ICT NML nastreeft. Hiertoe wordt gebruik gemaakt van onderstaande waarderingstabel.

Waarderingscijfer	Ratio weerstandsvermogen	Betekenis
A	2,0 < x	Uitstekend
B	1,4 < x < 2,0	Ruim voldoende
C	1,0 < x < 1,4	Voldoende
D	0,8 < x < 1,0	Matig
E	0,6 < x < 0,8	Onvoldoende
F	x < 0,6	Ruim onvoldoende

ICT NML kiest ervoor om op te groeien naar een ratio van 1,0. Een ratio van 1,0 wordt gezien als voldoende. Niet meer en niet minder. Met andere woorden het weerstandsvermogen wordt voor 100% bij ICT NML opgebouwd.

Hierbij zijn de volgende argumenten van belang:

- een gezamenlijke buffer om risico's bij ICT NML af te vangen zonder hiervoor direct de exploitatie van de deelnemende gemeenten te raken;
- minder knelpunten in de bedrijfsvoering indien zich een risico voordoet;
- minder bestuurlijke druk indien zich een risico voordoet en er naar de gemeenteraden moet worden gegaan voor extra middelen;
- het verhogen van de solvabiliteit van ICT NML.

Benodigde weerstandscapaciteit

Op basis van bovenstaande risico's is volgens risicosimulatie (Monte-Carlo-methode) het noodzakelijke weerstandsvermogen bepaald bij een zekerheidspercentage van 90%. Het benodigde weerstandsvermogen van ICT NML bedraagt na deze risicosimulatie afgerond € 352.000.

Beschikbare weerstandscapaciteit

De beschikbare weerstandscapaciteit is op dit moment de volgende (afgerond):

- algemene reserve	€ 150.000
- resultaat 2020	€ 114.000
Totaal	**€ 264.000**

Bij een noodzakelijke weerstandscapaciteit van € 352.000 resteert er nog een bedrag van € 88.000 aan op te bouwen weerstandscapaciteit. De ratio weerstandsvermogen bedraagt nu 0,75.

Voorstel opbouw weerstandscapaciteit

In overleg met de deelnemende gemeenten is ervoor gekozen om stapsgewijs te groeien naar een ratio weerstandsvermogen van 1,0. Derhalve wordt voorgesteld het resultaat 2020 te storten in de algemene reserve.

Voor de jaarrekening 2020 dient een bedrag van € 88.000 als achtervang binnen de weerstandscapaciteit van de gemeenten beschikbaar te zijn. Dit is als volgt te verdelen naar de deelnemende gemeenten:

- Venlo € 42.000
- Roermond € 25.000
- Weert € 17.000
- Nederweert € 4.000

Kengetallen

Vanuit de BBV (Besluit Begroting en Verantwoording) is het verplicht om in de begroting over de volgende kengetallen te rapporteren:

Kengetallen:	Norm	Jaarrek 2019	Begr. 2020	Jaarrek 2020
1. netto schuldquote	0%<>100%	0%	0%	0%
1a. netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	0%<>100%	0%	0%	0%
2. solvabiliteitsratio	25%<>40%	18,7%	0%	26,6%
3. structurele exploitatieruimte	> 0	0%	0%	0%
4. Kengetal grondexploitatie	> 0	N.v.t.		
5. Belastingcapaciteit	-	N.v.t.		

Paragraaf financiering

Met de financieringsparagraaf wordt beoogd de transparantie van het treasurybeleid en treasurybeheer te vergroten en meer inzicht te geven in de (financierings)risico's en de beheersing daarvan. Bij de inwerkingtreding van de Wet Financiering decentrale overheden (fido) is het opnemen van een financieringsparagraaf in de begroting en in de rekening voorgeschreven. Het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) schrijft de onderwerpen binnen de financieringsparagraaf voor. De grondslag voor de treasuryfunctie van ICT NML wordt gevormd door het in het Algemeen Bestuur vastgestelde treasurystatuut. In het treasurystatuut zijn de kaders opgenomen waarbinnen het Algemeen Bestuur de financieringsfunctie mag uitoefenen.
Het treasurybeleid is erop gericht binnen de financiële mogelijkheden van ICT NML een zo optimaal rendement te verkrijgen dan wel de lasten zo veel mogelijk te reduceren. Hierbij moeten de risico's zo goed mogelijk worden beheerst.

De belangrijkste algemene doelstellingen van het treasurybeleid zijn:

A. Het verzekeren van een duurzame relatie met de financiële markten om tegen acceptabele condities te financieren;
B. Het beschermen van vermogens- en (rente-) resultaten tegen ongewenste financiële risico's zoals renterisico's, kredietrisico's en liquiditeitsrisico's;

C. Het minimaliseren van de interne verwerkingskosten en externe kosten bij het beheren van de geldstromen en financiële posities;
D. Het optimaliseren van de renteresultaten binnen de kaders van de wet fido, de Ruddo, respectievelijk de limieten en richtlijnen van dit treasurystatuut.

Doordat ICT NML geen langlopende schulden is aangegaan, loopt zij geen renterisico.

Kasgeldlimiet

Het kasgeldlimiet is een instrument uit de wet fido voor het beheersen van het risico van een rentewijziging bij herfinanciering. Het stelt een maximum aan het gebruik van korte termijn financieringen, de netto vlottende schuld. Als de gemiddelde liquiditeitspositie van drie achtereenvolgende kwartalen de kasgeldlimiet overschrijdt, dan dient ICT NML de drie kwartaalrapportages toe te zenden aan de toezichthouder, met daarbij een plan om weer te voldoen aan de kasgeldlimiet. De kasgeldlimiet is afgeleid van het begrotingstotaal en bedraagt 8,2% hiervan met een minimum van € 300.000.

Het begrotingstotaal van ICT NML bedroeg in 2020 € 7.055.357, waarmee de kasgeldlimiet uitkwam om een bedrag van € 578.539.

Onderstaande tabel toont de berekening van de kasgeldlimiet en de beschikbare ruimte.

Kasgeldlimiet (stappen 1-4)	**(1) Vlottende schuld**	**(2) Vlottende middelen**	**(3) Netto vlottende (+) (4) of overschot middelen (-)**
(1)-(2)=(3)			
1e kwartaal 2020	-€ 1.458.683	€ 3.677.442	-€ 2.218.759
2e kwartaal 2020	-€ 2.214.562	€ 3.928.211	-€ 1.713.649
3e kwartaal 2020	-€ 509.371	€ 2.459.514	-€ 1.950.143
4e kwartaal 2020	-€ 608.020	€ 871.717	-€ 263.698
Gemiddelde netto vlottende schuld			-€ 1.572.163
(5)	€ 578.539		€ 578.539
(6a) = (5>4)	-€ 2.150.702		-€ 2.115.101
(6b) = (4>5)	Overschrijding van de kasgeldlimiet		n.v.t.
Berekening kasgeldlimiet			
(7)	Begrotingstotaal		€ 7.055.357
(8)	Percentrage regeling		8,2%
(5)=(7)*(8)	Kasgeldlimiet		€ 578.539

Renterisiconorm

De renterisiconorm is een instrument uit wet fido voor het beheersen van het risico van een rentewijziging bij herfinanciering. De beheersing bestaat eruit dat de herfinanciering gelijkmatig gespreid moet worden. In enig jaar mag over niet meer dan 20% van het begrotingstotaal renteherziening plaats kunnen vinden. Voor de renterisiconorm geldt een minimumbedrag van € 2.500.000. De norm is bedoel om het budgettaire risico van rentestijgingen te maximeren. Treasury zorgt er bij het aantrekken van langlopende geldleningen voor dat de renterisiconorm niet overschreden wordt. In onderstaande tabel wordt de renterisiconorm en het renterisico getoond voor het jaar 2020 ten opzichte van de begroting 2020.

Renterisiconorm en renterisico's van de vaste schuld	
	Jaarrekening
(1) renteherzieningen	0
(2) aflossingen	0
(3) renterisico (1+2)	0
(4) renterisiconorm	**€ 2,5 mln**
(5a) Ruimte onder renterisiconorm	€ 2,5 mln
(5b) Overschrijding renterisiconorm	0
(4a) Begrotingstotaal	€ 7.055.356
(4b) Percentage regeling	20%
(4) = (4a x 5b/100) Renterisiconorm (min € 2,5 mln)	€ 2,5 mln

ICT NML blijft binnen de renterisiconorm.

Koersrisico

Koersrisico is het risico dat de financiële activa van de organisatie in waarde verminderen door negatieve koersontwikkelingen. Bij ICT NML niet van toepassing.

Kredietrisico

Uitzettingen worden uitsluitend gedaan in de schatkist van het Rijk via schatkistbankieren. Het kredietrisico is hierdoor zeer laag tot nihil.

Liquiditeitsrisico

De liquiditeitsrisico's worden beheerst door de treasury activiteiten te baseren op een liquiditeitsplanning.

Valutarisico

Valutarisico's worden in het openbaar lichaam uitgesloten door uitsluitend leningen te verstrekken, aan te gaan of te garanderen in de Nederlandse geldeenheid (de euro). ICT NML heeft géén posities in valuta anders dan de euro.

Doelmatigheid financiering

ICT NML tracht de interne verwerkingskosten en externe kosten bij het beheren van de geldstromen en financiële posities te minimaliseren.

Optimalisatie renteresultaten

Rentevisie

Wij volgen de ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt nauwgezet. Doordat ICT NML werkt met bijdragen op voorschotbasis en activa geheel via operational lease worden aangewend, is de liquiditeitsbehoefte gering.

Financieringspositie en renteresultaat

Doordat ICT NML werkt met bijdragen op voorschotbasis en activa geheel via operational lease worden aangewend, is de financieringspositie beperkt en het renteresultaat nihil.

JAARREKENING

Balans per 31 december 2020

Balans per 31 december 2020								
ACTIVA	**2020**		**2019**		**PASSIVA**	**2020**		**2019**	
Vaste activa					**Vaste passiva**				
					Eigen vermogen		263.698		149.979
					- Algemene reserves	149.979		5.237	
					- Bestemmingsreserves	0		0	
					- Gerealiseerd resultaat	113.718		144.742	
Totaal vaste activa		**0**		**0**	**Totaal vaste passiva**		**263.698**		**149.979**
Vlottende activa					**Vlottende passiva**				
Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan een jaar		869.409		712.125	*Netto vlottende schulden met een rente typische looptijd korter dan een jaar*		329.266		505.442
- Vorderingen op openbare lichamen	677.996		564.314		- Schulden aan openbare lichamen	313.563		452.104	
- Debiteuren	123.688		124.077		- Crediteuren	15.291		52.954	
- Overige vorderingen	67.725		23.734		- Overige schulden	413		384	
Liquide middelen		108.735		90.924	*Overlopende passiva*		385.179		147.627
- Bank- en girosaldi	108.735		90.924		- overige overlopende passiva	385.179		147.627	
Totaal vlottende activa		**978.143**		**803.049**	**Totaal vlottende passiva**		**714.445**		**653.070**
Totaal generaal		**978.143**		**803.049**	**Totaal generaal**		**978.143**		**803.049**

Het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening 2020

OVERZICHT BATEN EN LASTEN	Begroting 2020 voor wijziging			Begroting 2020 na wijziging			Realisatie 2020		
	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo
Programma Automatisering	€ 6.239.342	€ 6.239.342	€ -	€ 6.239.342	€ 6.239.342	€ -	€ 6.627.726	€ 6.643.924	€ -16.198
Programma Bedrijfsvoering / overhead	€ 815.014	€ 815.014	€ -	€ 815.014	€ 815.014	€ -	€ 741.984	€ 839.504	€ -97.520
Algemene dekkingsmiddelen	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Onvoorzien	€ 1.000	€ 1.000	€ -	€ 1.000	€ 1.000	€ -	€ -		€ -
Heffing VPB	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Geraamd saldo baten en lasten	€ 7.055.356	€ 7.055.356	€ -	€ 7.055.356	€ 7.055.356	€ -	€ 7.369.710	€ 7.483.428	€ -113.718
							€ -	€ -	€ -
Dotaties/onttrekkingen reserves	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
							€ -	€ -	€ -
Gerealiseerde resultaat	€ 7.055.356	€ 7.055.356	€ -	€ 7.055.356	€ 7.055.356	€ -	€ 7.369.710	€ 7.483.428	€ -113.718

Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

De jaarrekening is opgemaakt met inachtneming van de voorschriften die het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV) daarvoor geeft en de financiële verordening, waarin door het bestuur de uitgangspunten voor het financiële beleid, alsmede de regels voor het financiële beheer en voor de inrichting van de financiële organisatie zijn vastgesteld.

Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

De waardering van de activa en passiva en de bepaling van het resultaat vindt plaats op basis van historische kosten. Tenzij bij het desbetreffende balanshoofd anders is vermeld, worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarden.

De baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Baten en winsten worden slechts genomen voor zover zij op de balansdatum zijn gerealiseerd. Verliezen en risico's die hun oorsprong vinden voor het einde van het begrotingsjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

De bijdrage van de gemeenten is vastgesteld in de begroting. Deze wordt berekend op basis van het aantal gebruikers en storage gebruik. Daarnaast wordt de bijdrage gemeentespecifiek berekend op basis van de feitelijke kosten.

Uiteenzettingen met een rente-typische looptijd < 1 jaar en overlopende activa

De vorderingen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde onder aftrek van oninbare vorderingen.

Liquide middelen

De liquide middelen zijn tegen nominale waarde opgenomen. Deze staan ter vrije beschikking van de GR.

In principe dienen alle overtollige middelen in de schatkist te worden aangehouden. Er is een aantal uitzonderingen. Één daarvan is het drempelbedrag. Dit is een minimumbedrag (afhankelijk van de omvang van de decentrale overheid) dat gemiddeld per kwartaal buiten de schatkist mag worden gehouden. Hierbij is de drempel nooit lager dan € 250.000. Dit bedrag geldt voor ICT NML. Vanaf dat schatkistbankieren voor ICT NML operationeel is wordt voor de zekerheid door onze administratie een drempel van circa € 100.000 aangehouden. Hierdoor is overschrijding van de drempel niet mogelijk.

Netto vlottende schuld met een looptijd < 1 jaar

De kortlopende schulden worden gewaardeerd tegen de nominale waarde. Deze verplichtingen omvatten de binnen één jaar vervallende schulden.

Toelichting op de balans

Vlottende activa

Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan een jaar

Vorderingen op openbare lichamen

Dit betreffen vorderingen op de volgende openbare lichamen:

- Rijk (schatkistbankieren) € 244.500
- Venlo € 85.537
- Weert € 34.009
- Roermond € 104.974
- Belastingdienst € 202.932
- Leudal € 6.044

€ 677.996

Debiteuren en overige vorderingen

- Debiteuren € 123.688
- Overige vorderingen € 67.725

Bank- en girosaldi

Dit betreft het saldo van de BNG-rekening en staat ter vrije beschikking.

Eigen vermogen

Eigen vermogen	Saldo 1 januari	Toevoeging	Onttrekking	Bestemming resultaat	Saldo 31 december
Algemene reserve					
- algemene reserve	**5.237**	-	-	144.742	**149.979**
Bestemmingsreserves					
- bestemmingsreserves	**-**	-	-	-	**-**
Gerealiseerd resultaat	**144.742**	113.718		-144.742	**113.718**
Totaal	**149.979**	113.718		0	**263.698**

Voorgesteld wordt om het gerealiseerde resultaat toe te voegen aan de algemene reserve om hiermee het weerstandvermogen te verhogen.

Vlottende passiva

Netto vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan een jaar

Schulden aan openbare lichamen
Dit betreffen schulden op de volgende openbare lichamen:

➢ Venlo	€ 90.949
➢ Roermond	€ 15.000
➢ Nederweert	€ 23.489
➢ Belastingdienst	€ 184.126
	€ 313.564

Crediteuren en overige schulden

➢ Crediteuren	€ 15.291
➢ Overige schulden	€ 413

Overlopende passiva

➢ Nog te betalen leasekosten	€ 232.829
➢ Reservering vakantiedagen	€ 151.913
➢ Overig	€ 437
	€ 385.179

Niet uit de balans blijkende verplichtingen

ICTNML heeft per 31 december 2020 de volgende lopende contractuele verplichtingen:

	Boekjaar 2021	**Verplichtingen 1 < 5 jaar**	**Verplichtingen > 5 jaar**
Niet uit de balans blijkende verplichtingen	€ 4.337.000	€ 4.608.000	€ 349.000

De niet uit de balans blijkende verplichtingen bestaan voornamelijk uit de verplichtingen voortvloeiend uit het contract met de leasemaatschappij, contracten met softwareleveranciers en de huurovereenkomst van het kantoor.

Toelichting op het overzicht baten en lasten

	Begroting 2020	Realisatie 2020	Afwijking + positief / - negatief
Baten:			
Bijdrage centrale lasten			
Gemeente Roermond	€ 1.633.066	€ 1.633.066	€ -
Gemeente Venlo	€ 2.636.466	€ 2.636.466	€ -
Gemeente Weert	€ 991.678	€ 991.678	€ -
Gemeente Nederweert	€ 284.003	€ 284.003	€ -
	€ 5.545.213	€ 5.545.213	€ -
Bijdrage gemeentespecifieke lasten			
Gemeente Roermond	€ 327.898	€ 432.872	€ 104.974
Gemeente Venlo	€ 745.644	€ 831.181	€ 85.537
Gemeente Weert	€ 290.018	€ 306.144	€ 16.126
Gemeente Nederweert	€ 146.585	€ 123.096	€ -23.489
	€ 1.510.145	€ 1.693.293	€ 183.148
Overige baten	€ -	€ 244.922	€ 244.922
Totale baten	€ 7.055.358	€ 7.483.428	€ 428.070
Lasten:			
Centrale lasten			
Personeelskosten	€ 2.886.004	€ 3.126.429	€ -240.425
Leasekosten	€ 2.013.472	€ 1.949.225	€ 64.247
Datacommunicatie	€ 228.120	€ 231.936	€ -3.816
Licenties	€ 136.500	€ 128.077	€ 8.423
Overige kosten	€ 281.117	€ 240.750	€ 40.367
Totaal centrale lasten	€ 5.545.213	€ 5.676.417	€ -131.204
Gemeentespecifieke lasten	€ 1.510.145	€ 1.693.293	€ -183.148
Totale lasten	€ 7.055.358	€ 7.369.710	€ -314.352
Saldo	€ -	€ 113.718	€ 113.718

Toelichting op afwijkingen de baten

Bijdrage gemeente specifieke lasten

De gemeentespecifieke lasten worden één op één doorbelast aan de deelnemende gemeenten. Een overschot of een tekort vloeit daardoor rechtstreeks voort uit een overschrijding of een overschot aan de kostenzijde, de gemeentespecifieke lasten. Voor een uitgebreidere toelichting van de afwijkingen wordt dan ook verwezen naar de toelichting op de lasten – gemeentespecifiek.

Overige baten

De overige baten bestaan grotendeels uit het doorbelasten van de door eigen personeel gemaakte uren voor de projecten aan Econocom. Daarnaast zijn er nog baten ontvangen voor het detacheren van personeel en de verkoop van overtollige licenties. Bij de analyse van de afwijkingen op de lasten zullen deze baten worden betrokken (zie hieronder).

Toelichting op de afwijkingen op de lasten – centraal

Personeelskosten (240k nadeel / netto 81k nadeel)

De hogere personeelslasten zijn grotendeels het gevolg van extra inhuur van personeel vanwege het programma ICT NML 2.0. Daarnaast heeft er nog inhuur plaatsgevonden vanwege het wegwerken van achterstanden. Inmiddels is al het vast personeel ingevuld en zal de inhuur, nu het programma ICT NML 2.0 gereed is, nog verder afnemen. Binnen de overige baten is een bedrag van € 159k gerelateerd aan de hogere lasten op het gebied van personeel. Derhalve zijn de hogere lasten op de personeelskosten per saldo € 81k.

Leasekosten (64k voordeel)

De leasekosten zijn incidenteel lager omdat er van de leasemaatschappij een compensatie is ontvangen wegens onduidelijkheden in het contract. Door een andere interpretatie van het leasecontract wordt nu ook eerst de vrije ruimte binnen de lease verbruikt voordat tot uitbreiding van het leasevolume wordt overgegaan.

Datacommunicatie (4k nadeel)

De lasten voor datacommunicatie zijn hogere vanwege enkele migraties van lijnen.

Licenties (8k voordeel / incl verkoop voordeel 94k voordeel)

De licentiekosten zijn iets lager dan oorspronkelijk geraamd. Daarnaast zijn overtollige licenties verkocht voor € 75k. Inclusief een inkoopbonus is het voordeel per saldo € 94k.

Overige kosten (39k voordeel)

De overige kosten zijn lager vanwege diverse redenen. Voor een groot deel heeft dit te maken met minder inhuur van dienstverlening en lagere lasten vanwege het thuis werken van het personeel.

Toelichting op de afwijkingen op de lasten – gemeentespecifiek

Hieronder op hoofdlijn de analyse per gemeente.

Venlo

Voor de gemeente Venlo zijn afgerond € 86k meer lasten gemaakt dan geraamd. De oorzaak zit het in met name de hogere kosten voor Microsoftlicenties zoals al eerder gecommuniceerd. Voor de begroting 2021 is dit reeds voorzien.

Roermond

Voor de gemeente Roermond zijn afgerond € 104k meer lasten gemaakt dan geraamd. De oorzaak zit het in met name de hogere kosten voor Microsoftlicenties al eerder gecommuniceerd. Voor de begroting 2021 is dit reeds voorzien. Ook zijn de hogere kosten veroorzaakt vanwege de overgang naar GT-Vast. Deels vallen hierdoor kosten weg bij de gemeente zelf.

Weert

Voor de gemeente Weert zijn afgerond € 16k meer lasten gemaakt dan geraamd. De oorzaak zit het in met name de hogere kosten voor Microsoftlicenties zoals al eerder gecommuniceerd. Voor de begroting 2021 is dit reeds voorzien.

Nederweert

Voor de gemeente Nederweert zijn afgerond € 23k minder lasten gemaakt dan geraamd. Aan lastenkant de vielen de leasekosten voor 2020 mee waardoor ook kosten voor telefonie werden gedekt.

Overzicht incidentele baten en lasten

OVERZICHT INCIDENTELE BATEN EN LASTEN	Begroting 2020			Jaarrekening 2020		
	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo
Programma Automatisering	€ -	€ -	€ -	€ 117.081	€ 221.431	€ -104.350
Programma Bedrijfsvoering / overhead	€ -	€ -	€ -	€ 17.183	€ 23.490	€ -6.307
Algemene dekkingsmiddelen	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Onvoorzien	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Heffing VPB	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Incidentele baten en lasten	€ -	€ -	€ -	€ 134.264	€ 244.921	€ -110.657
Dotaties en onttrekkingen reserves	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Totaal incidentele baten en lasten	€ -	€ -	€ -	€ 134.264	€ 244.921	€ -110.657

Het grootste deel van de incidentele lasten bestaat uit inhuur personeel vanwege het Programma ICT NML 2.0. Daarnaast zijn er nog incidentele lasten geweest vanwege de verhuizing. De incidentele baten bestaan grotendeels uit het doorbelasten van de door eigen personeel gemaakte uren voor het programma ICT NML 2.0 aan Econocom.

Informatie Wet Normering Topinkomens (WNT)

Sinds 1 januari 2013 is de 'Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector' (WNT) van kracht. Deze wet regelt onder meer dat overheidsinstellingen jaarlijks de bezoldigingsgegevens en eventuele ontslagvergoeding van hun functionarissen dienen te publiceren. Voor topfunctionarissen en gewezen topfunctionarissen worden deze gegevens ongeacht de hoogte gepubliceerd. Overeenkomstig de WNT wordt de manager ICT NML en de leden van Bestuur aangemerkt als topfunctionarissen. De WNT is van toepassing op ICT NML. Het voor ICT NML toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2020 € 201.000. Dit is het algemeen bezoldigingsmaximum.

Bezoldiging topfunctionarissen

Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling alsmede degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt.

Gegevens 2020	
bedragen x € 1	**Postmus, H.W.**
Functiegegevens	Manager ICT NML
Aanvang en einde functievervulling in 2020	01-01 - 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	91.155,45
Beloningen betaalbaar op termijn	17.178,60
Subtotaal	108.334,05
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	201.000,00
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	108.334,05
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.

Gegevens 2019		
bedragen x € 1	**Wit, de S.**	**Postmus, H.W.**
Functiegegevens	Manager ICT NML	Manager ICT NML
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01/01 – 05/07	01/06 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Nee	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	87.375	52.729
Beloningen betaalbaar op termijn	n.v.t.	9.387
Subtotaal	87.375	62.116
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	99.608	113.742
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	87.375	62.116
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.

De bestuursleden zijn allen onbezoldigd en behoren tot de categorie topfunctionarissen met een bezoldiging van € 1.700 of minder:

Naam topfunctionaris	Functie
De heer A.S. Scholten	Voorzitter bestuur
Mevrouw T.E.C. Geelen	Bestuurder
Mevrouw B.M.T.J. op de Laak	Bestuurder
De heer F.C.M. Schreurs	Bestuurder

Analyse begrotingsafwijkingen en begrotingsrechtmatigheid

OVERZICHT BATEN EN LASTEN	Begroting 2020 na wijzigingen			Realisatie 2020			Afwijkingen 2020		
	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo
Programma Automatisering	€ 6.239.342	€ 6.239.342	€ -	€ 6.627.726	€ 6.643.924	€ -16.198	€ 388.384	€ 404.582	€ -16.198
Programma Bedrijfsvoering / overhead	€ 815.014	€ 815.014	€ -	€ 741.984	€ 839.504	€ -97.520	€ -73.030	€ 24.490	€ -97.520
Onvoorzien	€ 1.000	*€ 1.000*	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -1.000	€ -1.000	€ 0
Geraamd saldo baten en lasten	**€ 7.055.356**	**€ 7.055.356**	**€ -**	**€ 7.369.710**	**€ 7.483.428**	**€ -113.718**	**€ 314.354**	**€ 428.072**	**€ -113.718**

De overschrijding van de lasten van de beide programma's worden opgevangen door de extra inkomsten binnen deze programma's. Daarnaast zijn afwijkingen reeds gerapporteerd in de 2e financiële rapportage 2020.

Taakvelden

ICT NML heeft te maken met slechts 2 taakvelden: overhead en treasury. Aangezien er geen sprake is van financieringslasten vallen alle baten en lasten in 2020 onder het taakveld Overhead.

SLOTWOORD EN VOORUITBLIK 2021

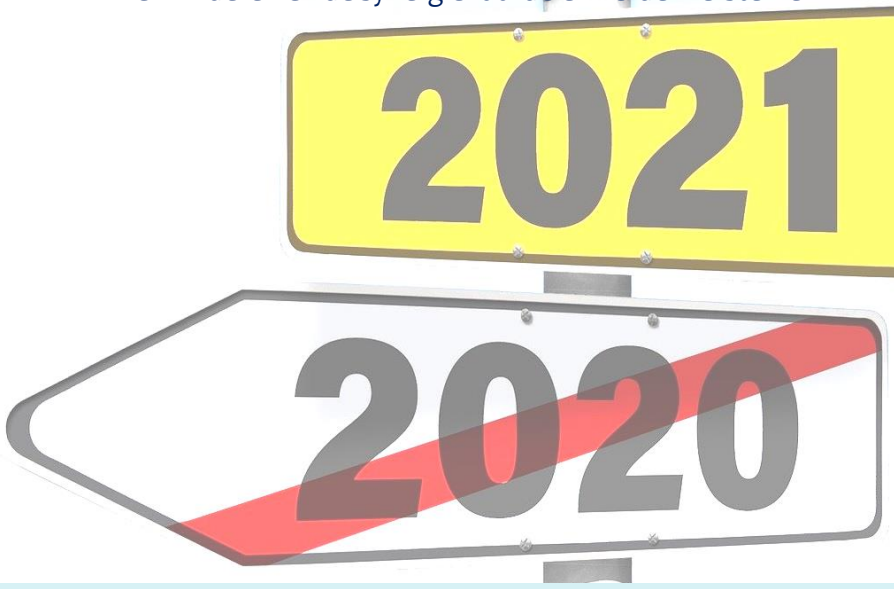
2020 was voor ICT NML en haar deelnemers het jaar waarin de eerste vruchten geplukt konden worden. In maart kregen we de eerste echte test. Met de "eerste" lockdown werden onze gebruikers naar huis gestuurd om thuis te gaan werken. Het nieuwe werkplekconcept bleek de test goed te doorstaan en werkte al snel naar tevredenheid.

Door het massale thuiswerken ontstond al direct bij de deelnemers de vraag naar mogelijkheden om digitaal te vergaderen. Binnen ICT NML waren we al gestart met het testen van Microsoft teams en konden we in samenwerking met de gemeenten versneld Microsoft teams beschikbaar stellen aan de deelnemers. Ook dit was een vrucht die we konden plukken, doordat de producten uit het project Identity Management al grotendeels waren geïmplementeerd. Het resultaat was dat we van heel veel gebruikers en ook vanuit bestuurders en management van de gemeenten veel complimenten hebben mogen ontvangen over de dienstverlening.

Afgelopen jaar is volop geïnvesteerd in het verder verbeteren van onze dienstverlening. De invoering van een serviceportaal, werken op locatie en de klantgerichtheidstraining bij onze medewerkers hebben daar een belangrijke bijdrage aan geleverd. Als kers op de taart mocht eind 2020 het programma ICT NML 2.0 opgeleverd worden, daarmee zijn de producten en diensten van ICT NML op het niveau van de laatste stand van de techniek.

2021 wordt een bijzonder jaar. Een jaar waarin ICT NML gaat uitbreiden en ook een jaar waarin we veder mogen bouwen aan de organisatie. We gaan de vruchten plukken van de organisatieontwikkeling van de afgelopen jaren. De basis is op orde gebracht en we blijven bezig ons als organisatie te verbeteren, dat zien we als een blijvend proces. Onze eindgebruikers staan bij ons centraal en dat betekend dat we blijven onderzoeken waar we verbeteringen in de dienstverlening kunnen doorvoeren. In het voorjaar komt een doorontwikkelde versie van het service portaal beschikbaar, Eva. In 2021 wordt opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarbij de resultaten weer verwerkt worden in verbeteracties rondom de dienstverlening.

Eind 2020 hebben de raden en colleges van de gemeenten Asten en Someren groen licht gegeven op de toetreding tot ICT NML. Dit voorjaar vind de besluitvorming voor uitbreiding bij de deelnemers plaats. Met de toetreding van beide gemeenten ontstaat er extra ruimte om de dienstverlening uit te breiden om een nog robuustere organisatie neer te zetten. We kunnen op onderdelen de kwetsbaarheden verder verminderen en de synergievoordelen verder versterken.



Als laatste mooie vrucht eindigen we het jaar 2020 met een mooi positief financieel resultaat. Wij kijken uit naar 2021 en bouwen graag samen met onze medewerkers en u allen verder aan ICT NML.

Joost, Martien, Richan en Rob