



Ontwerp Kadernota 2024

Status: Ter vaststelling
Versie: 1.0
Datum: 14 maart 2023

Versiebeheer

Versie 0.1	Eerste outline ontwerp kadernota 2024	15 december 2022
Versie 0.2	Verwerking eerste opmerkingen	5 januari 2023
Versie 0.3	Verwerking opmerkingen	26 januari 2023
Versie 0.4	Tbv Dienstverleningsoverleg (DVO)	13 februari 2023
Versie 1.0	Tbv Deelnemersraad	14 maart 2023

Inhoud

HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Doel en reikwijdte	5
1.3 Leeswijzer	5
HOOFDSTUK 2 PERSPECTIEF OP HOOFDLIJNEN	6
2.1 Inleiding	6
2.2 Verdere verzelfstandiging	6
2.3 Krapte arbeidsmarkt	7
2.4 Herorientatie op IT-omgeving door VRZL	7
2.5 Het Gegevenshuis – onderzoek naar toetreden	7
2.6 Ontwikkelingen in de dienstverlening (Roadmap)	7
2.7 Ontwikkelingen in de bedrijfsvoering	7
2.8 Financieel perspectief	7
HOOFDSTUK 3 KADERS VOOR DE AFDELINGEN	8
3.1 Customer support	8
3.2 Beheer (back office)	8
3.2.1 Meer aandacht voor informatiebeveiliging	8
3.2.2 BIO wettelijk verplicht	8
3.2.3 Cloud ontwikkeling	8
3.2.4 Nieuwe diensten	9
3.3 Bedrijfsvoering	9
3.3.1 Openbaarheid van bestuur	9
3.4 Overlegstructuur Parkstad-IT met haar deelnemers	9
3.5 Ontwikkelingen en risico's	10
HOOFDSTUK 4 UITGANGSPUNTEN	11
4.1 Algemene uitgangspunten	11
4.1.1 Ongewijzigd beleid	11
4.1.2 Uitgangspunten bedrijfsvoering	11
4.2 Uitgangspunten voor de financiële begroting	11
4.2.1 Begrotingswijzigingen 2023	11
4.2.2 Prijsstijgingen	12
4.2.3 Huisvesting	12
4.2.4 Omgekeerde dienstverlening – kosten Heerlen	12
4.2.5 Weerstandscapaciteit	12
4.2.6 Onvoorzien	12

4.2.7	Rente op kapitaalslasten	12
4.2.8	Cao-ontwikkelingen	13
4.2.9	Verlof harmonisatie en stoppen collectieve sluiting	13
4.2.10	Cao ontwikkelingen – stip op de horizon	13
4.2.11	P-budget: max-2 of toch max-1? Of realistisch begroten?	14
4.2.12	Resultaat meerjarenraming	15
4.3	Dekking van de lasten – het verrekenmodel	15
4.3.1	Devices	16
4.3.2	Beheren virtuele werkplek	16
4.3.3	Applicaties	16
4.3.4	Leveren ICT-projectsturing	16
4.3.5	Leveren functioneel beheer	16
4.3.6	Informatiebeveiliging	16
4.4	Incidentele baten en lasten	16
4.5	Bedrijfsreserve	16
HOOFDSTUK 5 MEERJAREN INVESTERINGS PLAN		17
5.1	Vervanging hardware tbv deelnemers (Pijler Devices)	17
5.2	Vervanging hardware tbv infrastructuur (oa Pijler Virtuele Werkplek en Pijler Applicatie beheer)	17
5.3	Vervanging hardware tbv dataopslag (oa Pijler Virtuele Werkplek en Pijler Applicatie beheer)	18
5.4	Verplichte paragrafen	18
5.5	Aanvullende paragrafen	18
5.6	Bedrijfsvoering	18
HOOFDSTUK 6 BIJLAGEN		19
Bijlage I	Verbeterplan bedrijfsvoering	19
Bijlage II	Roadmap	22
Bijlage III	Veranderopgave Bedrijfsplan	23
Bijlage IV	Huidige overlegstructuren	26
Bijlage V	P&C cyclus 2023 en verder	27

HOOFDSTUK 1 ALGEMEEN

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Ontwerp Kadernota 2024. Deze Kadernota markeert de start van een nieuwe werkwijze én de begrotingscyclus van het jaar 2024 voor de huidige centrumregeling GR Parkstad-IT.

Vanaf nu leggen wij elk jaar een Kadernota voor. De Kadernota is daarmee het instrument uit de Planning en Control cyclus (P&C-cyclus) waarmee de deelnemers richting geven aan de ontwikkelingen voor de komende jaren. Met deze nota worden de kaders en uitgangspunten van de begroting 2024 voor Parkstad-IT voorgelegd. Vaststellen van deze uitgangspunten is nodig om het jaarplan 2024 van Parkstad-IT en de financiële uitwerking, in de vorm van de begroting en meerjarenbegroting, te kunnen opstellen.

Zoals de naam al aangeeft worden in de Kadernota 2024 de kaders opgenomen waarbinnen de Begroting 2024 vorm zal krijgen. Het stellen van deze kaders ligt bij de deelnemers. In de nota die nu voor u ligt geeft Parkstad-IT een voorzet hoe die kaders eruit kunnen zien. Het is een nota op hoofdlijnen voornamelijk geformuleerd rondom de hoofdopgaven waarmee de GR Parkstad-IT te maken heeft. In deze nota wordt een visie gegeven op de grotere thema's waarvan het belangrijk is dat u dit als deelnemers erkent en mogelijk aanvult.

1.2 Doel en reikwijdte

Met deze kadernota bieden we inzicht in de wijzigingen in wet- en regelgeving en autonome en organisatorische ontwikkelingen, die Parkstad-IT voorziet voor 2024 en volgende jaren. Ook de financiële consequenties daarvan worden (waar mogelijk) in beeld gebracht.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk twee geven we ontwikkelingen aan die van belang zijn voor Parkstad-IT. ook wordt de bestuurlijke context geschetst voor onze deelnemers. In hoofdstuk drie wordt per afdeling aangegeven welke wijzigingen in wet- en regelgeving zijn voorzien en welke autonome ontwikkelingen en trends we zien die van invloed kunnen zijn op het door de deelnemers gevoerde beleid en de uitvoering van de ondersteunende IT-taken door Parkstad-IT. Daarnaast besteden we in dit hoofdstuk ook aandacht aan ontwikkelingen binnen de organisatie van Parkstad-IT en ook aan zaken die van belang zijn in het kader van de toekomst van Parkstad-IT.

In hoofdstuk vier zijn de uitgangspunten opgenomen die toegepast worden bij het opstellen van de begroting en de doorbelasting aan de deelnemers (het verrekenmodel). In hoofdstuk vijf wordt een overzicht gegeven van financiële effecten van ontwikkelingen. Ook zijn in dit hoofdstuk de verwachte investeringen opgenomen.

Hoofdstuk zes bevat de bijlagen.

HOOFDSTUK 2 PERSPECTIEF OP HOOFDLIJNEN

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk geven we ontwikkelingen aan die van belang zijn voor Parkstad-IT. Daarnaast wordt de bestuurlijke context geschetst voor onze deelnemers.

Bij het opstellen van deze Kadernota is het een uitdaging geweest om meerdere jaren vooruit te kijken. Dit omdat diverse factoren met grote impact moeilijk voorspelbaar zijn, zoals inflatie en de arbeidsmarkt. Maar ook de Coronapandemie heeft ongekende gevolgen met zich meegebracht. Daar waar thuis werken of hybride werken vóór de pandemie nog in de kinderschoenen stond, heeft door de pandemie het nieuwe werken vaste voet aan grond gekregen. Voor Parkstad-IT betekende dit bijvoorbeeld het inkopen van grotere aantallen laptops en het inrichten en beheren hiervan voor de deelnemers en klanten.

Uit de wensen en ervaringen tot nu toe blijkt dat Parkstad-IT een wendbare en weerbare organisatie moet zijn, maar dit nog niet op alle vlakken is. Medewerkers, processen en systemen moeten dit soort langdurige beproevingen succesvol kunnen doorstaan. Een verbeterplan bedrijfsvoering is al gestart in 2022 en loopt door in 2023 en 2024. In de Bijlage I Verbeterplan bedrijfsvoering een nadere duiding van dit verbeterplan.

Voor de technische ontwikkelingen wordt gewerkt met een Roadmap. Deze Roadmap geeft een meerjaren doorkijk van welke technische veranderingen in welke fase worden doorgevoerd. De financiële vertaling van deze ontwikkelingen zal indien nodig telkens per ontwikkeling worden uitgewerkt in een begrotingswijziging.

Onze deelnemers hebben ondervonden dat de IT een bijzondere sleutelpositie heeft ingenomen binnen de bedrijfsvoering. Tegelijkertijd is ook duidelijk dat de afhankelijkheid van IT risico's met zich meebrengt. Veel inzet en focus van Parkstad-IT werd de afgelopen jaren gezet op informatiebeveiliging. Alle tekenen wijzen erop dat deze inzet van structurele aard zal zijn, en nog verder zal toenemen.

De opstelling van de Kadernota is ook het proces waarin deelnemers en Parkstad-IT samen bepalen welke uitgangspunten worden gehanteerd. Een intensief proces wat wordt doorlopen in een kort tijdsbestek en met schattingen en aannames, waarbij de samenwerking tussen deelnemers en Parkstad-IT een belangrijke rol heeft in de vorming van het stuk. Echter, met de Kadernota stelt de Deelnemersraad van Parkstad-IT deze uitgangspunten vast voor de Begroting 2024 en de Meerjarenraming 2025-2027.

2.2. Verdere verzelfstandiging

Het belangrijkste naast de continuïteit en kwaliteit van de bestaande dienstverlening is de verdere verzelfstandiging en ontwikkeling van de organisatie volgens de visie welke is neergelegd in het Berenschot rapport. Begin 2022 hebben de colleges van onze deelnemers ingestemd met het Berenschot rapport waarin de toekomstvisie en richting van Parkstad-IT is beschreven. In 2022 is op basis van deze strategische verkenning opdracht gegeven tot het uitwerken van een tactisch document, het bedrijfsplan. Bij de samenstelling van dit bedrijfsplan zijn deelnemers en Parkstad-IT betrokken. In deze samenwerking wordt de basis gelegd voor de verdere toekomst. Hierbij worden discussies uit het verleden opgehelderd en in duidelijke afspraken vastgelegd, zodat de samenwerking in de toekomst zo soepel als mogelijk verloopt en de meerwaarde van Parkstad-IT voor haar deelnemers duidelijk is. Dit bedrijfsplan wordt medio maart 2023 opgeleverd. Afhankelijk van de verdere besluitvorming zal de verdere verzelfstandiging verder vorm krijgen. Na besluitvorming zullen de financiële gevolgen via een aparte begrotingswijziging worden verwerkt.

Een eerste uitwerking van de veranderopgave is opgenomen in Bijlage III
Bedrijfsplan.

Veranderopgave

2.3. Krapte arbeidsmarkt

De bezetting op peil houden vraagt meer dan voorheen inzet van het management, vanwege de krapte op de arbeidsmarkt. Dit speelt bij alle functies, maar bij de IT-functies in versterkte mate vanwege de globale ontwikkelingen. Ook op het gebied van informatiebeveiliging wordt er steeds meer personele inzet verwacht.

2.4. Herorientatie op IT-omgeving door VRZL

De Veiligheidsregio Zuid-Limburg heeft eind 2022 haar voornemen geuit om een heroriëntatie op hun IT-omgeving uit te voeren. Wat dit precies betekend volgt op een later tijdstip.

2.5. Het Gegevenshuis – onderzoek naar toetreden

Het onderzoek naar de toetreding tot Parkstad IT in relatie tot de nog onzekere koers van Parkstad IT naar een nieuwe rechtsvorm en het dienstverleningsconcept, is voor het Algemeen Bestuur van het Gegevenshuis in 2022 aanleiding geweest om in afwachting van besluitvorming van deze koers tevens onderzoek te doen naar mogelijke ICT dienstverlening door andere partijen. Hiertoe werd een marktconsultatie uitgevoerd. Daaruit is gebleken dat een marktpartij dienstverlening kan leveren die beter aansluit bij de strategische agenda van Het Gegevenshuis. Voor wat betreft de structurele kosten blijkt uit de marktconsultatie dat deze in de lijn zitten met de huidige kosten. Echter er is wel sprake van incidentele kosten. Als de totale kosten in beeld zijn, zal het Algemeen Bestuur van Het Gegevenshuis een definitief besluit nemen.

2.6. Ontwikkelingen in de dienstverlening (Roadmap)

Het vertrekpunt voor onze dienstverlening is voortzetting van bestaand beleid, tenzij. Deze tenzij wordt door en voor onze deelnemers bepaald. Wijzigingen in bestaand beleid worden verwerkt in de Roadmap, in onze dienstverlening, en waar nodig en mogelijk in het bedrijfsplan. Indien nodig worden aparte begrotingswijzigingen uitgewerkt om de financiële gevolgen te verwerken.

In de Roadmap (zie ook Bijlage II Roadmap) worden wezenlijke veranderingen voorgesteld met als doel het bij de tijd te houden van de IT-dienstverlening. Tevens is het van belang mee te bewegen in de veranderingen in wet- en regelgeving op het gebied van IT.

Om de Roadmap up-to-date te maken en te houden zal een aparte afstemming met de deelnemers worden gezocht.

2.7. Ontwikkelingen in de bedrijfsvoering

Er zijn 6 thema's benoemt in het verbeterplan. Deze krijgen ook een plek in het bedrijfsplan voor de nieuwe GR.

Deze verbeteringen raken het hart van Parkstad-IT. We maken maximaal gebruik van hetgeen al is opgesteld, zoals een Producten en Diensten Catalogus (PDC) en beschreven processen maar ook de ingeslagen weg rondom houding en gedrag.

Zie verder Bijlage I Verbeterplan bedrijfsvoering voor meer details.

2.8. Financieel perspectief

Rondom IT is altijd al sprake van meerkosten. We verwachten meer van onze IT, meer functionaliteit, meer flexibiliteit, meer gemak. Deze verwachtingen hebben elk een prijsopdrijvend effect. Doel van Parkstad-IT is niet om bezuinigingen te realiseren, maar wel om doelmatigheid te bevorderen. We spreken dan ook gemakshalve over 'minder meerkosten'.

In 2023 en 2024 verwachten wij een loonstijging en stijging van de licentiekosten hoger dan in voorgaande jaren. Rondom de Cao lopen de onderhandelingen nog, het laatst nu bekende bod van de werkgevers houdt onder andere in een cao voor 2 jaar (2023 en 2024) met een salarisverhoging van totaal 8%, en een uitbreiding van de bovenwettelijke vakantie naar 8 dagen voor alle medewerkers.

HOOFDSTUK 3 KADERS VOOR DE AFDELINGEN

In hoofdstuk drie wordt per afdeling aangegeven welke wijzigingen in wet- en regelgeving zijn voorzien en welke autonome ontwikkelingen en trends we zien die van invloed kunnen zijn op het door de deelnemers gevoerde beleid en de uitvoering van de ondersteunende IT-taken door Parkstad-IT. Daarnaast besteden we in dit hoofdstuk ook aandacht aan ontwikkelingen binnen de organisatie van Parkstad-IT en ook aan zaken die van belang zijn in het kader van de toekomst van Parkstad-IT.

3.1 Customer support

De afdeling customer support bestaat in basis uit een vaste staf waarbij voor extra werk van tijdelijke aard gebruik gemaakt wordt van inhuur.

De afdeling bestaat uit verschillende disciplines zijnde helpdesk, front office en mobiele devices waarbij deels de werkzaamheden uitwisselbaar zijn tussen de afdelingen.

De inzet van de afdeling is gebaseerd op het gebruik van de vastgestelde kanalen (telefonie, self service en waar nodig mail) en procesgangen.

De afdeling wordt ingezet voor de reguliere diensten van de klanten en deelnemingen en waar mogelijk bieden zij extra ondersteuning voor projecten.

Daarbij heeft de afdeling de beschikking over een goedwerkend incident managementsysteem.

3.2 Beheer (back office)

3.2.1 Meer aandacht voor informatiebeveiliging

In de komende periode zal een voorstel / voorstellen worden uitgewerkt hoe de verdere ontwikkelingen van een netwerk control centre / informatiebeveiliging kan worden uitgewerkt.

3.2.2 BIO wettelijk verplicht

In 2022 heeft de staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering aangegeven aan dat ze met een wettelijke verplichting, een zogenoemde zorgplicht, af wil van de vrijblijvendheid van de BIO. Hiermee hoopt ze meteen tot een vereenvoudiging van regels binnen de overheid te komen. De focus komt dan meer te liggen op het feitelijk beveiligen in plaats van administratief beveiligen.

In de brief schrijft de staatssecretaris dat er bij toezicht niet alleen zal worden gekeken naar de naleving van algemene regels zoals de BIO. Er wordt ook toezicht gehouden op specifieke regels die aanvullend worden gesteld door de verschillende ministeries. Dubbel werk moet worden voorkomen, het toezicht moet proportioneel zijn.

Naar verwachting treedt deze wetswijziging in 2024 in werking.

3.2.3 Cloud ontwikkeling

Het werkveld van Parkstad IT verschuift. Meer toepassingen staan niet meer op de servers van Parkstad IT maar worden als SAAS oplossing afgenomen op het ICT platform van de externe leverancier. Het applicatielandschap wordt “verknijpt” en dé grip op datastromen wordt een vereiste. Parkstad IT investeert op deze ontwikkeling.

Leveranciers gaan met hun applicatie ontwikkeling uit van de cloud strategie. Ook ICT gerelateerde systemen verschuiven naar de Microsoft cloud. Denk in deze aan bijvoorbeeld de mailservers. Ook gebruikers gaan geconformenteerd worden met deze wijziging.

3.2.4 Nieuwe diensten

Ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening staan niet stil, ook niet bij Parkstad-IT. Zo is in 2022 gewerkt aan de voorbereiding voor de uitrol van de nieuwe dienstverlening rondom printen. Door deelname aan de landelijke VNG-aanbesteding GT-print kunnen we vrij eenvoudig en tegen heldere afspraken en goede tarieven deze dienst ontwikkelen. Een aantal deelnemers heeft aangegeven deze nieuwe dienst te gaan afnemen, een aantal deelnemers heeft aangegeven deze dienst niet te gaan afnemen. In 2023 zal de daadwerkelijke uitrol van deze nieuwe dienst starten.

3.3 Bedrijfsvoering

3.3.1 Openbaarheid van bestuur

Openbaarheid van informatie en bestuur is een belangrijke bouwsteen van een democratie. Zo mag iedereen die in Nederland woont weten hoe de overheid haar werk doet. Burgers kunnen zelf om informatie vragen en de overheid is in de meeste gevallen verplicht die informatie te verstrekken. Een aantal meer praktische zaken staan voor 2024 op de planning:

Digitale terinzage legging

De digitale terinzagelegging is een van de vereisten uit de Wet elektronische publicaties (Wep). Vanaf 1 juli 2023 vindt terinzagelegging van relevante (bestuurs)stukken als volgt plaats:

- In het elektronisch blad wordt een kennisgeving (zakelijke weergave van het besluit) gepubliceerd;
- In deze kennisgeving wordt verwezen naar een vindplaats. Dat is een hyperlink naar de internetlocatie waar de documenten, die relevant zijn voor de beoordeling van de aanvraag, voor digitale inzage geplaatst zijn.
- Het staat decentrale overheden vrij om de documenten die ter inzage gelegd moeten worden via een eigen oplossing te beheren en te ontsluiten. Het is ook mogelijk om deze documenten aan te bieden via de landelijke voorziening DROP.
- Het is van belang om de digitale terinzagelegging zorgvuldig in te richten. Vanwege de privacy moeten stukken die publiekelijk ter inzage worden gelegd geanonimiseerd worden.

GR-register

Alle gemeenschappelijke regelingen binnen Nederland moeten in het GR-register staan.

Het doel van het GR-register is dat burgers en andere belanghebbenden op één centrale, toegankelijke plek alle informatie over gemeenschappelijke regelingen kunnen vinden.

Er zijn vier verschillende samenwerkingsvormen (art. 8 WGR). Dit zijn het openbaar lichaam, de bedrijfsvoeringsorganisatie, het gemeenschappelijke orgaan en de 'regeling zonder meer' (een voorbeeld hiervan is een centrumregeling). Alle gemeenschappelijke regelingen moeten in het GR-register staan ongeacht hun samenwerkingsvorm.

De huidige centrumregeling Parkstad-IT is ten onrechte nog niet opgenomen in het GR-register. Afhankelijk van de verdere besluitvorming rondom de verzelfstandiging wordt de huidige centrumregeling opgenomen in het GR-register of de nieuwe GR Parkstad-IT.

3.4 Overlegstructuur Parkstad-IT met haar deelnemers

Op diverse niveau's is overleg en contact tussen de deelnemers en Parkstad-IT. In het licht van de verdere verzelfstandiging van Parkstad-IT zullen een aantal details in deze structuur wijzigen. De hoofdlijnen zullen echter gelijkblijven; de deelnemers hebben een beslissende stem in de taken en taakuitvoering van Parkstad-IT.

In Bijlage IV Huidige overlegstructuren is een schematische weergave opgenomen van de huidige structuur.

3.5 Ontwikkelingen en risico's

In de Begroting 2024 wordt de verplichte paragraaf 'Weerstandsvermogen en risicobeheersing' opgenomen. Bij het opstellen van de Kadernota zijn de onderstaande risico opgemerkt.

- 1 Krapte op de arbeidsmarkt in combinatie met onzekerheid die voortkomt uit het uittreden van VRZL doen risico's ontstaan met betrekking tot formatie en bezetting. Naast deze risico's worden er ingehuurd op openstaande formatie wat leidt tot hogere kosten. In de primitieve begroting is een post 'Inhuur op formatie' opgenomen.
- 2 In 2023 wordt de verbetering aan het Incident Managementsysteem afgerond; deze was oorspronkelijk voorzien voor 2022. Ook in 2023-2024 zijn nu een aantal verbeteringen aan dit systeem voorzien. Zie voor details Bijlage I Verbeterplan bedrijfsvoering, Thema 1 – Processen op orde. Uitloop van planning is niet uit te sluiten.
- 3 In 2022 hebben leveranciers, waaronder Microsoft, een prijsstijging doorgevoerd van verschillende producten en diensten van 10%. Op dit moment zijn er geen concrete aanwijzingen dat nog een prijsstijging volgt. Maar de wereldwijde inflatie en daarmee samenhangende prijsstijging van bijvoorbeeld energie zal mogelijk zorgen voor een prijsstijging van onder andere de clouddiensten die wij afnemen.
- 4 Op 1-1-2023 zal de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in werking treden. Het wetsvoorstel geeft burgers het recht om elektronisch berichten aan een bestuursorgaan te zenden op een door het bestuursorgaan bepaalde wijze. Tot nu toe ontvangt Parkstad-IT geen berichten rechtstreeks van burgers.
- 5 Cyberaanvallen. Het meest voorkomend informatiebeveiligingsrisico momenteel is ransomware. Dit is een groot risico voor de bedrijfscontinuïteit, maar kent ook financiële risico's.
- 6 Ketenkwetsbaarheid kan de productie verstoren. Het gaat om leveringen die uitgesteld of verlaat zijn door gebrek aan grondstoffen en transport. Dit is een groot risico, want bepaalde hardware (servers, chips, storage, netwerk) is zeer beperkt voorhanden door de diverse mondiale crisissen.
- 7 Bij uitval elektriciteit kan de bedrijfscontinuïteit in het geding komen, doch dit risico is beperkt vanwege de aanwezigheid van een aggregaat.
- 8 Overstroming en/of waterschade kan de bedrijfscontinuïteit in de weg staan, maar is afhankelijk van locatie/situatie.
- 9 Lekken van persoonsgegevens, zowel door opzettelijk als door onopzettelijk handelen (kan dus ook cyberaanval/ransomware zijn).
- 10 Een pandemie kan van invloed zijn op de bedrijfscontinuïteit.
- 11 Naarmate meer diensten zijn uitbesteed, is er een groter risico van faillissement van ICT-leveranciers of niet leverende ICT-leveranciers.
- 12 Het risico van een krappe arbeidsmarkt. Dit is groter naarmate Parkstad-IT meer zelf doet, maar tegelijk speelt het ook extern. Grotere ICT-leveranciers zijn echter minder kwetsbaar. Een krappe arbeidsmarkt werkt overigens twee kanten op: Parkstad-IT loopt het risico dat het onvoldoende personeel of inhuur kan vinden op de arbeidsmarkt, maar ook dat het huidige personeel Parkstad-IT verlaten voor een andere werkgever.
- 13 Ook is een financieel risico voor Parkstad-IT van dekking van tekorten (bv. door inflatie). Dit risico is klein omdat de deelnemers garant staan, maar voor deelnemers zelf is dit een reëel risico.
- 14 Een reëel start risico is vooralsnog of Parkstad-IT de drempelinleg haalt, d.w.z. het financieel aandeel van deelnemers. Zodra de nieuwe GR-PIT is opgericht is dit geen risico meer.

HOOFDSTUK 4 UITGANGSPUNTEN

In hoofdstuk vier zijn de uitgangspunten opgenomen die toegepast worden bij het opstellen van de begroting en de doorbelasting aan de deelnemers (het verrekenmodel).

4.1 Algemene uitgangspunten

4.1.1 Ongewijzigd beleid

Het vertrekpunt voor de financiële begroting is ‘ongewijzigd beleid’. Dat wil zeggen dat het gevoerde beleid voor de komende jaren doorgetrokken wordt en dat de budgettaire gevolgen van in het verleden genomen beslissingen in de meerjarenbegroting zijn verdisconteerd. Voor een aantal externe factoren zoals rente-, prijs- en salarisontwikkelingen worden aannames bepaald. Ook is van belang om de verdeelsleutel van kosten vast te stellen. Uitgangspunt hierbij is dat geen wijzigingen van verdeelsleutels worden doorgevoerd anders dan via een expliciet besluit en bijbehorende begrotingswijziging. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een financiële vertaling van het bedrijfsplan of de Roadmap.

4.1.2 Uitgangspunten bedrijfsvoering

Onderstaande uitgangspunten gelden voor de bedrijfsvoering van Parkstad-IT en haar deelnemers. Daar waar we constateren dat deze uitgangspunten nog niet naar tevredenheid van de deelnemers en Parkstad-IT worden gehanteerd, worden verbetervoorstellen geformuleerd. Eventuele financiële consequenties worden met een aparte begrotingswijziging uitgewerkt en voorgelegd te accordering.

- 1 Er is sprake van een heldere opdrachtgever – opdrachtnemer-relatie.
- 2 Parkstad-IT richt zich op effectieve regie; de deelnemers beschikken over een “demand organisatie”.
- 3 De relatie met de deelnemers en de klanten is geformaliseerd in een DVO met SLA.
- 4 Parkstad-IT ontzorgt haar deelnemers en maximaliseert het delivery vermogen.
- 5 Er is vastgestelde PDC.
- 6 Het basispakket is voor alle deelnemers gelijk (standaardpakket). Deelnemers nemen het standaardpakket volledig af.
- 7 Overige wensen van deelnemers worden (voor zover mogelijk) gerealiseerd op basis van differentiatie in de dienstverlening, indien nodig separaat vastgelegd in een overeenkomst, en worden separaat gefactureerd.
- 8 Er is sprake van eenduidige P&Q systematiek, ook voor projecten. Er is sprake van kostentransparantie.
- 9 Parkstad-IT is wendbaar om op veranderingen in te spelen.
- 10 Doelmatigheid is een expliciete driver in de bedrijfsvoering van Parkstad-IT.
- 11 Parkstad-IT bevordert standaardisatie en harmonisatie.

4.2 Uitgangspunten voor de financiële begroting

4.2.1 Begrotingswijzigingen 2023

In de procedure tot vaststelling van de Begroting 2024 en Meerjarenraming 2025-2027 is ook een bijgestelde begroting 2023 opgenomen. De primitieve begroting 2023 is vastgesteld in 2022. Verwerking van alle vastgestelde begrotingswijzigingen en daarmee actualisatie van deze begroting loopt mee in de procedure.

De begrotingswijzigingen voor het jaar 2023 stelt Parkstad-IT in staat om actuele inzichten en omstandigheden te verwerken in de begroting. Door opname in de begroting ontstaat autorisatie van de Deelnemersraad tot het (laten) doen van uitgaven voor vermelde doelen.

4.2.2 Prijsstijgingen

Voor de verwachte prijsontwikkelingen 2024 wordt voorgesteld om uit te gaan van een prijsstijging van 2,6%. Basis voor deze aanname is de prijsontwikkeling, die door het Centraal Plan Bureau wordt gepubliceerd (Macro Economische Verkenning 2023, MEV 2023), en dan voor het jaar 2023.

Voor de meerjarenraming wordt uitgegaan van constante prijzen op basis van het jaar 2024.

Onderstaande cijfers overgenomen uit de MEV 2023, aangevuld met het gehanteerde.

	2021	2022	2023
<i>Inflatie volgens MEV 2023 (CPI, %)</i>	2,7	9,9	2,6

4.2.3 Huisvesting

De huidige huisvesting van Parkstad-IT blijft ongewijzigd.

- Het hoofdkantoor is gevestigd aan de CBS-weg 2 te Heerlen.
- De twee rekencentra zijn gevestigd in Heerlen.

De gemeente Heerlen is eigenaar van alle locaties, en belast huur, service- en energiekosten door aan Parkstad-IT. Hiervoor wordt een dienstverleningsovereenkomst afgesloten.

Vanaf september 2021 zijn de variabele energietarieven explosief gestegen. Voor meer duidelijkheid zullen we in de begroting de huisvestingskosten expliciet zichtbaar maken. Omdat de energietarieven voorlopig variabel zijn zal hiervoor telkens op basis van nacalculatie afgerekend worden.

4.2.4 Omgekeerde dienstverlening – kosten Heerlen

Voor de dienstverlening van de gemeente Heerlen aan Parkstad-IT, de zogenaamde omgekeerde dienstverlening, word een kostendekkende bijdrage overeengekomen. De afspraken worden bij verdere verzelfsanding vastgelegd in een Dienstverleningsovereenkomst.

Op dit moment is er nog onduidelijkheid over welke kosten wel en niet in de doorbelasting zitten.

4.2.5 Weerstandscapaciteit

De weerstandscapaciteit heeft tot doel financiële stabiliteit te creëren, zoals ook gewenst door de deelnemers. De weerstandscapaciteit is het deel van de middelen waarmee tegenvallers opgevangen kunnen worden, zodat niet direct de begroting aanpassing vergt.

GR-en hoeven geen eigen weerstandsvermogen te hebben, aangezien risico's afgedekt worden door de deelnemers. Wat voor 2024 zal worden uitgewerkt is de hoogte van een kleine post onvoorzien om een eerste calamiteit op te vangen. Met deze post kan het Bestuur van Parkstad-IT handelen bij onvoorzien omstandigheden. Voorziene omstandigheden worden uiteraard opgenomen in de begroting. Verder blijft de mogelijkheid bestaan om een begrotingswijziging op te stellen. Ook blijft de mogelijkheid bestaan om achteraf extra onvoorzien uitgaven te verklaren in de jaarrekening.

Jaarlijks zal Parkstad-IT een integrale risico-inventarisatie uitvoeren om de risico's te identificeren. De risico's relevant voor het weerstandsvermogen zijn de bijzondere risico's die niet anderszins zijn ondervangen. Veel wordt immers ook door dagelijks management en getroffen beheersmaatregelen ondervangen, denk aan verzekeringen en overeenkomsten (bv DVO, SLA). De deelnemers kunnen deze risico betrekken bij de vaststelling van hun eigen weerstandsvermogen.

4.2.6 Onvoorzien

In de begroting 2024 en verder wordt rekening gehouden met onvoorzien uitgaven. De hoogte van deze post zal nog apart worden uitgewerkt en ter goedkeuring worden voorgelegd aan het bestuur en de deelnemers. In die voorstel zal ook een uitspraak worden gevraagd over de Bedrijfsreserve (zie ook paragraaf 4.5 Bedrijfsreserve).

4.2.7 Rente op kapitaalslasten

Voorgesteld wordt om de rente op kapitaalslasten uit te drukken als een percentage van de waarde van materiele vaste activa per 1 januari 2024; dit volgens, in overeenstemming met de werkwijze van de gemeente Heerlen. Dit percentage is voor 2023 en verder bepaald op (1,25% (was 1,0%).

4.2.8 Cao-ontwikkelingen

De Cao Gemeenten geldt voor werknemers in dienst bij gemeenten en de Cao SGO geldt voor werknemers in dienst bij (aangesloten) gemeentelijke organisaties. De ambitie is om de arbeidsvoorwaarden van organisaties in de gemeentelijke sector uniform te houden. Dat betekent dat de Cao SGO dezelfde arbeidsvoorwaarden kent als de Cao Gemeenten.

De medewerkers van de huidige centrum GR Parkstad-IT zijn in dienst van de gemeente Heerlen en vallen dus onder de Cao Gemeenten. Bij de oprichting van de nieuwe GR Parkstad-IT zal de Cao SGO van toepassing worden.

De onderhandelingen voor de Cao 2023 en 2024 zijn nog niet afgerond. Het meest recente bod is van 16 november 2022 met een salarisverhoging van 5% voor 2023 en 3% voor 2024, een uitbreiding van de vakantie met 2 dagen en een verhoging van de thuiswerkvergoeding naar € 3 per dag. Vooralsnog is de Cao 2022 niet opgezegd en loopt daardoor ook in 2023 door.

Voor de begroting worden de loonkosten gebaseerd op de functies met de daarbij behorende functieschaal, en daarvan de “maximum -2 trede” –bedragen (“max-2”). Wij gaan bij de berekening uit van het laatste loonbod. Zodra de cao-onderhandelingen zijn afgerond zullen wij de dan geldende afspraken verwerken in een aparte begrotingswijziging en deze voorleggen ter accordering.

Voor de meerjarenraming wordt uitgegaan van constante lonen op basis van het jaar 2024.

4.2.9 Verlof harmonisatie en stoppen collectieve sluiting

In de Cao gemeenten (en Cao SGO) 2022 is bepaald dat alle gemeenten met ingang van 2023 hun bovenwettelijk verlog moeten harmoniseren. Het college van Heerlen heeft op 6 december 2022 besloten om in 2023 nog niet te harmoniseren. De voornaamste reden is dat de cao-partijen nog onderhandelen over de nieuwe Cao 2023. Daarbij staat het aantal bovenwettelijke verlofdagen ter discussie. Ook zijn de gemeentekantoren van Heerlen (en daarmee ook Parkstad-IT) tot nu toe gesloten geweest op Carnavalsmaandag en -dinsdag, Goede Vrijdag, de vrijdag na Hemelvaart, Bevrijdingsdag, een halve dag voor Kerstmis en een halve dag voor Oud en Nieuw. Ook waren de kantoren gesloten tussen Kerstmis en Oud en Nieuw. Het college van Heerlen heeft op 6 december besloten om alle collectieve sluitingen vanaf 2023 los te laten. De gemeentekantoren zijn vanaf 2023 op alle genoemde dagen gewoon open en medewerkers kunnen dan zelf bepalen wanneer ze verlof opnemen.

In overleg met de deelnemers zal bepaald worden hoe om te gaan met deze vrijheden, en wat daarmee de impact is op onze dienstverlening aan onze deelnemers en klanten.

4.2.10 Cao ontwikkelingen – stip op de horizon

Het College voor Arbeidszaken van de VNG (verder CvA) en het bestuur van de WSGO (verder WSGO) werken met meerjarige beleidsplannen voor de arbeidsvoorwaarden in de gemeentelijke sector. Het CvA en de WSGO hebben in 2022 een “stip op de horizon” gezet: een arbeidsvoorwaardelijke koers voor de gemeentelijke cao's voor de lange termijn. Een aantal punten uit deze notitie zijn hieronder opgenomen omdat ze invloed (kunnen) zijn op onze bedrijfsvoering:

- *We investeren continu in vakmanschap, ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid. Vakmanschap is de basis voor goede dienstverlening. In een wereld die steeds sneller verandert, is ontwikkeling cruciaal om bij te blijven en verder te komen. Het werken aan duurzame inzetbaarheid tot slot maakt medewerkers minder afhankelijk van hun huidige vakgebied en daarmee worden ze weerbaarder op de arbeidsmarkt. We investeren daarom continu in alle drie.*
- *Onze leidinggevenden sturen op resultaat en bijdrage, zij coachen op het hoe. Van onze medewerkers verwachten we dat zij werken aan zichtbare resultaten voor burgers, aan een maatschappelijke bijdrage. Leidinggevenden die uitgaan van vertrouwen en verantwoordelijkheid sturen op die resultaten, zij sturen niet op hoe of wanneer medewerkers hun werk doen. Zij vertrouwen op de professionaliteit van de medewerker.*
- *Verantwoordelijk en betrokken. De medewerker van de toekomst is verantwoordelijk, is zich bewust van zijn/haar plek in de keten van dienstverlening en kan daarop worden*

aangesproken. Dat vraagt dus om betrokken medewerkers, die zich verbonden voelen met de organisatie en de burgers waar zij uiteindelijk voor werken.

- In de visie op medezeggenschap staat een heldere verdeling van rollen en verantwoordelijkheden tussen vakbonden en ondernemingsraad (verder: OR) voorop. Dat zou er als volgt uit moeten zien. De vakbonden hebben primair een rol op landelijk/sectoraal niveau: met hen wordt de cao overeengekomen en in die cao wordt zoveel mogelijk centraal geregeld om onderlinge concurrentie op arbeidsvoorwaarden te minimaliseren. Op gemeentelijk/lokaal niveau is er in de toekomst één overlegorgaan: de OR. Het werken met één overlegorgaan komt de doelmatigheid en 'rolhelderheid' ten goede. De OR is dan zo divers en representatief mogelijk samengesteld en krijgt de faciliteiten en ondersteuning om op een professioneel niveau te opereren. Het is aan bestuurder en OR om te bepalen over welke onderwerpen zij overleg voeren. De vakbonden kunnen desgewenst een adviserende rol vervullen voor de OR, met name bij sociale statuten voor reorganisaties is dat goed voorstelbaar. Op gemeentelijk/lokaal niveau is er zoveel mogelijk directe participatie van medewerkers in de voorbereiding van besluitvorming, de OR kan dan een meer toetsende rol hebben.*
- Concurrerend publiek werkgeverschap is het uitgangspunt. Dat betekent dat gemeentelijke organisaties zich qua beloningsniveau goed positioneren op de arbeidsmarkt. Dat geldt nadrukkelijk voor alle functieniveaus: van uitvoerend werk (onderhoud, handhaving e.d.) tot beleidsmakers. Onderlinge concurrentie op de arbeidsmarkt wordt zoveel mogelijk beperkt. Daarbij is er veel minder onderscheid in functie- en beloningsniveau voor vergelijkbare functies dan nu tussen grote en kleine gemeentelijke organisaties.*
- Met de lessen van twee jaar werken tijdens Covid in het achterhoofd, gaat het er in de transitie naar 'de toekomst van werk' om dat in de cao-ruimte wordt gemaakt voor een andere manier van werken. De medewerkers die niet locatie gebonden zijn, hebben daarin de ruimte om te werken op de plek die het beste is. Met aandacht voor de cohesie van de organisatie en voor het mentale welzijn. Het kantoor is in deze transitie steeds meer een plek van ontmoeting en inspiratie, de thuiswerkplek wordt goed gefaciliteerd. Werkplezier, werkgeluk, autonomie en vitaliteit zijn leidende principes en beleid ter zake van arbeidsomstandigheden is gericht op alle generaties. En in de cao, dan wel in lokale afspraken, moet aandacht zijn voor een 'groen mobiliteitsbeleid', gericht op het stimuleren van vervoersvormen die leiden tot CO2-reductie. Publiek werkgeverschap (en publiek medewerkerschap) brengt in dat licht een extra verantwoordelijkheid met zich mee. Deze stip op de horizon vraagt om de uitwerking en acceptatie van een andere manier van werken. En ook hier is een passende stijl van leiding geven essentieel; met name het kunnen en durven inspelen op de diversiteit ('zoveel mensen, zoveel wensen'). Dat vraagt een goede dialoog, tussen leidinggevende en medewerker maar ook tussen medewerkers onderling. Voor wat betreft de cao is een herbezinning nodig op (reis)kostenvergoedingen, budget voor de thuiswerkplek en de wijze van omgaan met werktijden.*

4.2.11 P-budget: max-2 of toch max-1? Of realistisch begroten?

Voor de begroting worden de loonkosten gebaseerd op de functies met de daarbij behorende functieschaal, en daarvan de "maximum -2 trede" –bedragen ("max-2"). Dit conform de werkwijze van de gemeente Heerlen. Deze werkwijze zal worden gehanteerd zolang Parkstad-IT als centrum-gr onder de gemeente Heerlen fungeert.

Er zijn berekeningen uitgevoerd binnen diverse gemeente die aangeven dat een berekening op basis van "max-1" meer recht doet aan de werkelijkheid. Maar er zijn ook GR-en die het P-budget realistisch begroting (de daadwerkelijk verwachte lasten worden begroot). Bij verdere verzelfstandiging zal in een apart voorstel de verschillen worden uitgewerkt en een keuze worden voorgelegd aan het bestuur en de deelnemers.

4.2.12 Resultaat meerjarenraming

De meerjarenraming geeft een beeld van te verwachten saldi voor de komende jaren bij doortrekken van het bestaande beleid en doorvoeren van vastgestelde nieuwe ontwikkelingen. De berekening van bijdragen van deelnemers geschiedt zodanig dat volledige dekking van lasten wordt bereikt.

4.3 Dekking van de lasten – het verrekenmodel

Voor de verrekening van kosten wordt gewerkt met het verrekenmodel. In dit model worden per pijler afspraken gemaakt over hoe kosten worden doorbelast (verdeelsleutels). Onderstaand wordt het verrekenmodel verwoord.

De resultante van het verrekenmodel is dat er kostprijzen zijn per product en dienst. Aan een gezond verrekenmodel ligt altijd een kader met basisprincipes ten grondslag, dat ook wordt nageleefd. Die principes doen uitspraken over de methodiek van kostprijsberekening en te hanteren spelregels. Hieronder de basisprincipes van ons verrekenmodel:

- 1 De dekking van de lasten van Parkstad-IT bestaat uitsluitend uit de baten welke afkomstig zijn van de deelnemers en klanten.
- 2 Parkstad-IT hanteert integrale kostprijzen, dat wil zeggen dat alle kosten worden doorbelast in de verschillende kostprijzen, direct en indirect.
- 3 Het verrekenmodel bestaat uit pijlers (Devices, Beheer virtuele werkplek, Applicaties, ICT-projecten, Functioneel beheer en Informatiebeveiliging). Elke pijlers bestaat uit een of meerdere producten en diensten met kostprijs.
- 4 De baten per deelnemer worden bepaald aan de hand van 'P maal Q':
 - a) De prijs (P) omvat volgende lasten-elementen: kapitaallasten, beheerspasten, rentelasten, materieel, voorraadbeheer en personeel.
 - b) Het aantal (Q) heeft betrekking op devices, accounts, terabytes, applicaties of uren.
- 5 Kostprijzen voor klanten zijn 15% hoger dan voor deelnemers omdat klanten niet delen in het risico van eventuele tekorten.
- 6 Parkstad-IT hanteert de primitieve opslagmethode voor de berekening van kostprijzen omwille van de administratieve eenvoud en navolgbaarheid. Zie onderstaande kader.
- 7 Het basisprincipe ten grondslag aan de kostprijzen is dat de gebruiker en verbruiker betaalt.
- 8 Deelnemers en klanten betalen met de kostprijzen alleen voor de periode waarop de afgenomen producten en diensten betrekking hebben.
- 9 De productbladen uit de PDC beschrijven per product en dienst het deel van de dienstverlening waarvoor de kostprijs geldt en waarvoor extra afrekening dient plaats te vinden.

Opslagcalculatiemethode

Naast directe kosten die je direct kunt toewijzen aan een product of dienst, zoals licentiekosten van een applicatie, zijn er ook indirecte kosten (zoals overhead). Deze kosten moet ook worden doorbelast in de kostprijs van product of dienst. Dit kan onder andere door gebruik te maken van de opslagmethode. Hierbij breng je eerst de directe kosten ten laste van het product of de dienst. Vervolgens gebruik je een opslagpercentage om de indirecte kosten door te belasten. Er zijn hiervoor twee opslagmethoden: de primitieve of enkelvoudige opslagmethode en de verfijnde of meervoudige opslagmethode. Bij de primitieve opslagmethode is er sprake van één opslagpercentage voor de indirecte kosten. Bij de verfijnde opslagmethode zijn er meerdere opslagpercentages voor verschillende typen indirecte kosten. De laatste methode is gedetailleerder en feitelijk zuiverder, doch meer bewerkelijk.

4.3.1 Devices

De pijler devices wordt afgerekend op basis van het aantal devices vermenigvuldigd met de kapitaallast van het betreffende device en de daarbij horende beheerslast.

4.3.2 Beheren virtuele werkplek

De pijler beheren virtuele werkplek wordt via 3 componenten afgerekend. Ten eerste op basis van aantal AD accounts vermenigvuldigd met het daarbij horende tarief; er is een apart tarief voor een performance werkplek. Daarnaast het aantal TB's maal het tarief voor Tier 1 of Tier 2 en als laatste component het aantal light accounts (in diverse smaken) maal het daarbij horende tarief.

4.3.3 Applicaties

De pijler applicaties bestaat uit 7 type applicaties vermenigvuldigd met het daarvoor geldende tarief (op basis van test- en/of productieomgeving) en kan worden afgenomen inclusief of exclusief technisch applicatiebeheer.

4.3.4 Leveren ICT-projectsturing

De pijler leveren ICT-projectsturing wordt op basis van aantal uren vermenigvuldigd met het daarvoor geldende tarief afgerekend.

4.3.5 Leveren functioneel beheer

De pijler leveren ICT functioneel wordt op basis van aantal uren vermenigvuldigd met het daarvoor geldende tarief afgerekend.

4.3.6 Informatiebeveiliging

Deze pijler wordt op basis van aantal AD accounts vermenigvuldigd met het daarvoor geldende tarief afgerekend.

4.4 Incidentele baten en lasten

Vooralsnog heeft Parkstad-IT alleen kosten met een structureel of meerjarig karakter en geen incidentele baten of lasten.

4.5 Bedrijfsreserve

Om in de toekomst zelf risico's financieel te ondervangen is Parkstad-IT in 2021 gestart met de opbouw van een bedrijfsreserve. Als een positief resultaat door Parkstad-IT wordt behaald, wordt dit resultaat gestort ten gunste van de bedrijfsreserve. Bij een negatief bedrijfsresultaat wordt het resultaat aangevuld met een onttrekking aan de bedrijfsreserve. Hiertoe hanteren we een bandbreedte van € 250.000 negatief of positief jaarrekeningresultaat.

In het voorstel over de post onvoorzien (zie ook paragraaf 4.2.6) zal ook een uitspraak worden gevraagd over deze post.

HOOFDSTUK 5 MEERJAREN INVESTERINGS PLAN

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van financiële effecten van ontwikkelingen geschetst. Ook zijn in dit hoofdstuk de verwachte investeringen opgenomen.

5.1 Vervanging hardware tbv deelnemers (Pijler Devices)

Op basis van lopende afspraken worden in 2024 volgende aantallen devices bij deelnemers vervangen. Duidelijk is dat diverse deelnemers nog devices onder eigen beheer hebben aangeschaft, deze aantallen zijn uiteraard niet overgenomen in dit overzicht. Wellicht dat uiteindelijk niet alle apparaten vervangen hoeven te worden, soms functioneert apparatuur nog prima, en veilig, na de financiële afschrijvingstermijn. Daarom zal tijdig afstemming worden gezocht met de deelnemers cq klanten.

In onderstaande tabel zijn alleen de aantallen devices opgenomen die onder beheer zijn van PIT én waarvan de financiering via PIT verloopt. De aantallen zijn bepaald op basis van de registratie van devices in de CMDDB (Configuration Management Database in Topdesk) bij Parkstad-IT (peildatum 4 januari 2023).

Vervanging in 2024	Beeldscherm (8 jaar)	Fat client (5 jaar)	Thin client (5 jaar)	Laptop (3 jaar)	Mobiele telefoon (3 jaar)	Tablet (3 jaar)	Multi-functional / printer (5 jaar)
Beekdaelen	0	4	5	20	0	30	35
Brunssum	0	39	180	157	0	26	3
HCL	1	1	1	2	5	0	10
Heerlen	555	108	520	35	855	149	87
Het Gegevenshuis	1	0	0	0	0	0	2
ISD-BOL	0	0	53	0	0	12	0
Kerkrade	48	83	59	7	0	0	7
Landgraaf	1	18	171	40	0	0	1
Simpelveld	0	0	0	0	1	0	0
Voerendaal	0	15	78	4	1	20	7
VRZL	169	52	151	9	0	0	42
Werk voor Heerlen	24	15	32	4	5	13	8
SUB-TOTAAL	799	335	1.250	278	867	250	202

In de komende periode zal in het licht van de verdere verzelfstandiging een investeringsplanning worden uitgewerkt voor deze kosten.

5.2 Vervanging hardware tbv infrastructuur (oa Pijler Virtuele Werkplek en Pijler Applicatie beheer)

Op basis van lopende afspraken worden in 2024 volgende aantallen onderdelen van de infrastructuur vervangen. Wellicht dat uiteindelijk niet alle apparaten vervangen hoeven te worden, soms functioneert apparatuur nog prima, en veilig, na de financiële afschrijvingstermijn. Daarom zal tijdig afstemming worden gezocht met de deelnemers cq klanten.

Op dit moment heeft Parkstad-IT oa zo'n 450 Accespoints in beheer. Een aantal van deze devices zijn verouderd en dienen vervangen te worden. Op dit moment is er forse achterstand op de levering van dit soort devices (1 tot 2 jaar). Zodra meer duidelijkheid over de levering van deze devices zullen wij dat melden.

In de komende periode zal in het licht van de verdere verzelfstandiging een investeringsplanning worden uitgewerkt voor deze kosten.

5.3 Vervanging hardware tbv dataopslag (oa Pijler Virtuele Werkplek en Pijler Applicatie beheer)

Op basis van lopende afspraken worden in 2024 volgende aantallen onderdelen van de dataopslag vervangen. Wellicht dat uiteindelijk niet alle apparaten vervangen hoeven te worden, soms functioneert apparatuur nog prima, en veilig, na de financiële afschrijvingstermijn. Daarom zal tijdig afstemming worden gezocht met de deelnemers cq klanten.

Vanaf 2023 betaald Parkstad-IT jaarlijks een bedrag van € 100.000 aan de gemeente Heerlen voor de nieuwe serverruimte. Dit voor een periode van 10 jaar. Deze kosten zijn gebouwgebonden kosten.

De apparatuur in de serverruimte valt binnen de kapitaalslasten van Parkstad-IT. In de komende periode zal in het licht van de verdere verzelfstandiging een investeringsplanning worden uitgewerkt voor deze kosten.

5.4 Verplichte paragrafen

In het Besluit Begroting- en Verantwoording staat aangegeven dat ten minste de navolgende paragrafen verplicht opgenomen moeten zijn:

- Bedrijfsvoering
- Weerstandvermogen
- Financiering
- Lokale heffingen
- Onderhoud kapitaalgoederen
- Verbonden partijen
- Grondbeleid

De paragrafen “lokale heffingen”, “onderhoud kapitaalgoederen”, “verbonden partijen” en “grondbeleid” zijn op Parkstad-IT niet van toepassing, omdat Parkstad-IT niet wordt gefinancierd door heffingen, geen onderhoud heeft aan kapitaalgoederen, niet participeert in verbonden partijen en geen gronden in bezit heeft.

5.5 Aanvullende paragrafen

Vanuit wet- en regelgeving worden volgende aanvullende paragrafen opgenomen:

- Openbaarheidsparagraaf (Wet Open Overheid)

5.6 Bedrijfsvoering

5.6.1 Kasgeldlimiet

Parkstad-IT heeft geen eigen bankrekening bij de Bank Nederlandse Gemeenten. Op basis van de regelgeving rondom het schatkistbankieren worden limieten hoger dan € 250.000 (gebaseerd op de omvang van de begroting) afgeroomd naar de schatkist. Voor gemeenschappelijke regelingen is bepaald dat het netto saldo van vlottende schulden lager dient te zijn dan 8,20% van de begroting. Gezien Parkstad-IT een licht gemeenschappelijke regeling is, valt deze binnen de organisatiestructuur van de gemeente Heerlen en hoeft hier dus geen rekening mee te houden.

HOOFDSTUK 6 BIJLAGEN

Bijlage I Verbeterplan bedrijfsvoering

Door de uitwerking van het Berenschot rapport mag de ingeslagen weg rondom het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening niet stil komen te liggen. Alle 6 thema's benoemt in het verbeterplan krijgen uiteindelijk een plek in het bedrijfsplan en dus in de nieuwe organisatie. In het op te stellen bedrijfsplan wordt de huidige situatie (IST) nadrukkelijk betrokken, omdat Parkstad-IT een staande en functionerende organisatie is. We maken maximaal gebruik van hetgeen al is opgesteld, zoals een Producten en Diensten Catalogus (PDC) en beschreven processen maar ook de ingeslagen weg rondom houding en gedrag.



Thema 1 – Processen op orde

Ook in de in 2021 uitgevoerde health check kwam naast de complimenten naar voren dat er Parkstad-IT meer kan doen aan het beschrijven van haar processen. Processen bieden duidelijkheid en geven richting. Het beschrijven van processen is de eerste stap, het werken volgens het beschreven proces de tweede. Dit geldt zowel voor medewerkers als onze deelnemers. Hiermee worden verwachtingen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer duidelijker.

- Veel processen zijn inmiddels beschreven. Een aantal nog niet. De volgende acties gaan wij in Q1/Q2 oppakken:
- Inventariseren welke processen beschreven zijn en welke nog niet
- Ontbrekende processen beschrijven
- Alles centraal opslaan en ontsluiten
- Alle medewerkers PIT wijzen op de geldende processen

Ook het P&C-proces pakken we gestructureerder op. Onze P&C-kalender hebben we gedeeld en besproken met de deelnemersraad op 15 december 2022. Het doel is om de begroting 2024 voor de zomer vastgesteld te hebben in de deelnemersraad. Op deze manier kunnen de kosten van deze GR tijdig en netjes in de begrotingen van de deelnemers verwerkt worden.

Na deze acties zal het vervolg voor 2023 en 2024 duidelijk zijn, ook in het licht van de verdere verzelfstandiging van Parkstad-IT.

Thema 2 – DVO, SLA en PDC op orde

Vastgestelde overeenkomsten zoals een Dienstverleningsovereenkomst, Service Level Agreement en Producten en Diensten Catalogus vormen de basis van onze dienstverlening en dienen ervoor om goed invulling te kunnen geven aan het opdrachtgever en opdrachtnemerschap binnen de gemeenschappelijke regeling. De huidige DVO en SLA zijn verouderd en geven ruimte voor discussie omdat zaken niet goed of onvolledig zijn beschreven. Ook de PDC is niet volledig waardoor een deelnemer niet goed weet wat hij krijgt. In principe zou deze PDC moeten dienen als een soort “Wehkamp gids” met hierin opgenomen alle te leveren producten, een duidelijke omschrijving per product en een tarief. De drietal documenten worden dit jaar nog op orde gebracht. Dit houdt ook in dat er geen nieuwe producten worden aangeboden zonder dat deze in de PDC zijn opgenomen, volledig zijn beschreven inclusief een marktconform tarief.

Een nieuwe versie van de DVO/SLA wordt opgepakt binnen het traject Berenschot, met daarbij bijzondere aandacht voor additionele diensten en producten die separaat afgerekend worden (zie ook thema 6).

Begin 2023 hebben de deelnemers ter review de conceptproductbladen van de nieuwe PDC ontvangen. Op basis van deze review zullen verdere acties in 2023 en 2024 worden besproken.

Thema 3 – Formatie, functies en rollen op orde

De formatie en functies moeten beter aansluiten op de gevraagde dienstverlening en toekomstige ontwikkelingen. Op dit moment moeten wij constateren dat dit niet op alle plaatsen het geval is. Dit houdt in dat we kritisch kijken naar in te vullen vacatures, benodigde vaardigheden en kennis maar ook naar de formatie in zijn algemeenheid.

Bij het verzelfstandigingstraject en doorontwikkeling naar het hybride model zijn vanzelfsprekend andere functies en rollen nodig. Dat betekent bijvoorbeeld hele nieuwe functies in de bedrijfsvoering i.r.t. een zelfstandige GR, maar ook bijvoorbeeld sterk gewijzigde functies i.r.t. de inrichting van de hybride organisatievorm.

In de huidige situatie is het streven om de inhuur waar mogelijk maximaal te reduceren om kosten te drukken. Daarnaast door met eigen personeel te werken zorgen we voor een betere borging van kennis in de organisatie, brengen we rust en continuïteit in de organisatie en beperken we de telkens terugkerende aanloop-/inwerkverliezen.

Daarnaast zullen wij blijven werken met een flexibele schil i.h.k.v. projecten en vervangingen bij langdurig verzuim. Uiteraard houden bij een eventuele invulling van de diverse functies rekening met het toekomstige organisatiemodel.

Thema 4 – Roadmap en stip op de horizon

Het is noodzakelijk een (technische) agenda te hebben voor de komende jaren. Deze zogenaamde roadmap met ontwikkelingen vertaald naar producten en diensten geeft houvast en duidelijkheid aan deelnemers en aan Parkstad-IT. Met deze roadmap die in overleg met onze deelnemers is/wordt opgesteld sluiten we aan bij de ontwikkelingen en behoeften van onze klanten.

In 2023 zal in overleg met deelnemers opnieuw gekeken worden naar prioritering en voortgang. Mogelijk dat op basis van dit overleg de Roadmap zal worden aangepast. De deelnemers hebben al aangegeven concrete opleverdata te missen voor de beschreven onderdelen. Ook lijkt er onvoldoende vooruitgang te worden geboekt op een aantal onderdelen van de roadmap.

Gevraagd is om prioriteit te geven aan exchange online en MDM. Voor beide onderdelen levert Parkstad-IT begin 2023 een projectplan aan. Het MT van PIT stuurt op de tussentijdse mijlpalen en algehele planning.

Zie voor de huidige Roadmap bijlage II.

Thema 5 – Houding en gedrag

Het belangrijkste thema in de verbetering van onze dienstverlening. Onze dienstverlening valt of staat met juiste houding en gedrag van onze medewerkers. Dit betekent dat onze medewerkers altijd onze “bedoeling” voor ogen houden en hebben. De klant centraal zetten en hiernaar handelen en communiceren. Hiervoor is het nodig dat er door het management actief wordt gestuurd op gewenste houding en gedrag en dit onderwerp als agendapunt terug laat komen in ieder overleg. De gewenste houding en gedrag is vertaald in een drietal basisregels:

1. De klant centraal;
2. Communiceer;
3. We zijn 1 organisatie.

In 2023 wordt verder gewerkt aan dit thema. De vastgestelde basisregels, “klant centraal”, “communiceer” en “we zijn 1 organisatie” zijn duidelijk. Daar kan geen misverstand over bestaan.

Begin 2023 in de terugkoppeling naar de medewerkers van Parkstad-IT is hier over gesproken. Met name als het gaat om het onderling aanspreken op houding, gedrag en resultaatverplichtingen naar onze deelnemers/klanten. Het MT van Parkstad-IT heeft aangegeven over houding en gedrag dat niet past bij de genoemde basisregels er direct een gesprek plaatsvindt met de betreffende leidinggevende.

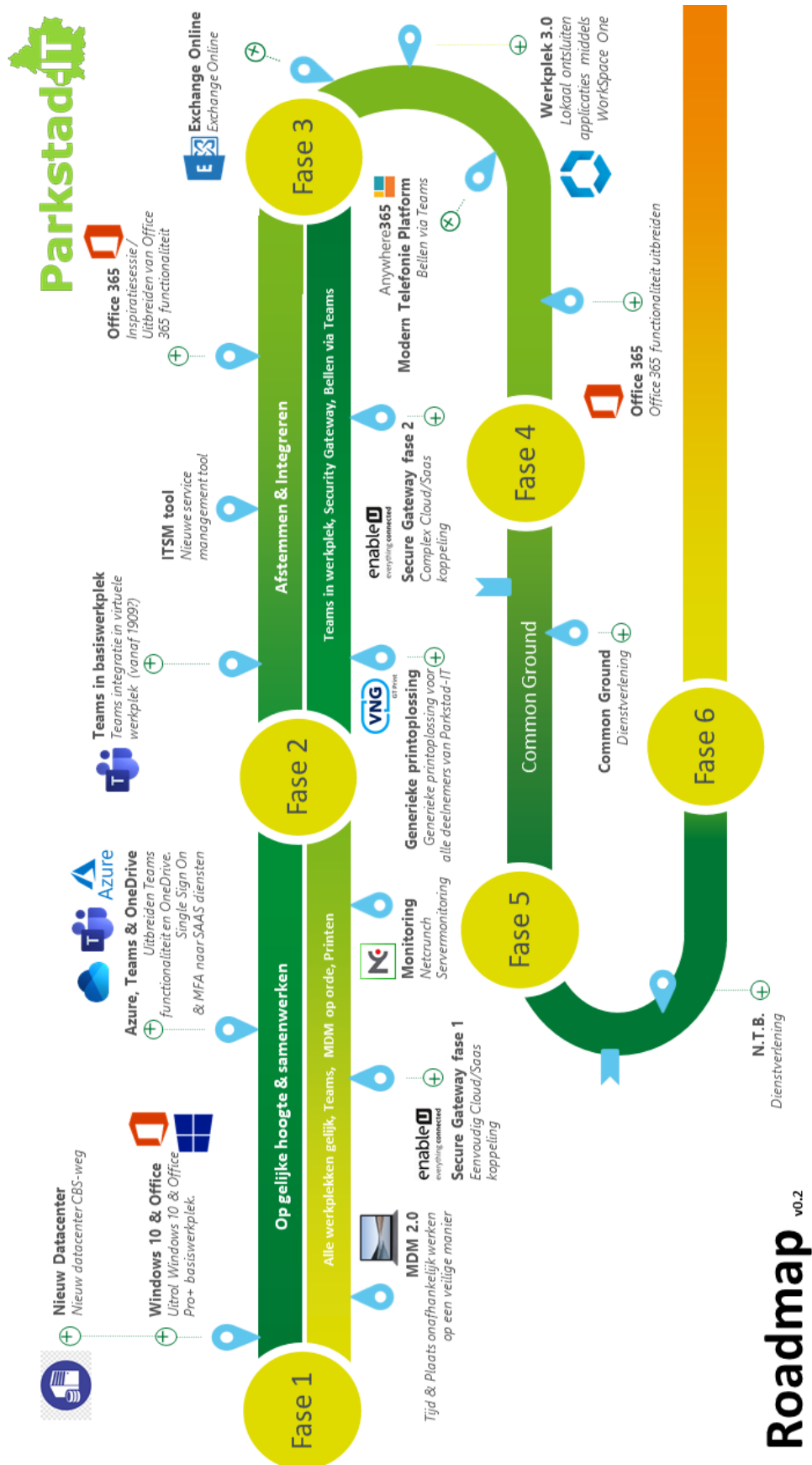
Daarnaast gaan Parkstad-IT in de komende periode actief aan de slag met medewerkers die structureel het verkeerde gedrag laten zien of ondermaats presteren. Er zijn diverse instrumenten die Parkstad-IT kan inzetten. Voorbeeldgedrag in alle voorkomende facetten wordt beloond en transparant gemaakt binnen onze organisatie. Hiermee hoopt het MT van Parkstad-IT ook anderen te inspireren.

Bezien zal worden welke acties voor 2024 nodig zijn, ook in het licht van de verdere verzelfstandiging.

Thema 6 – Tarieven op orde

Het nieuwe verrekenmodel wordt verder verfijnd op basis van p x q. Inmiddels zijn stappen gemaakt om in overleg met de deelnemers bepaalde pijlers in het verrekenmodel verder te uit te werken. Ook wordt door urenregistratie de opbouw van tarieven verder verfijnd en continue getoetst aan marktconformiteit.

Begin 2023 is een voorstel (APDRA) voor een nieuw verrekenmodel aan de deelnemers voorgelegd. Eind Q1 2023 verwacht Parkstad-IT een concept van het nieuwe verrekenmodel gereed te hebben. We gaan ervan uit dat dit thema in 2023 volledig zal zijn afgerond. Uiteraard zal er na de aanpassing van het verrekenmodel regulier onderhoud aan het model nodig zijn.



Bijlage III Veranderopgave Bedrijfsplan

In deze bijlage beschrijven we kort de veranderopgaven die voortvloeit uit de nieuwe strategische koers. Deze zijn ingedeeld volgens de onderdelen van het operating model zoals gebruikt in het bedrijfsplan.

Voor onderstaande veranderopgave is nog geen financiële doorvertaling gemaakt.

Dienstverlening

- 1) Veranderopgave: Alle basisdiensten worden integraal afgenomen door alle deelnemers.

Dit houdt onder andere in dat alle basis diensten en changes en de integrale diensten door PIT aan alle deelnemers worden geleverd. Diensten zoals telefonie, printen en technisch beheer van on-premise applicaties voor deelnemers zullen dan ook door PIT wordt geleverd.

- 2) Veranderopgave: versterking security

Informatiebeveiliging wordt steeds belangrijker voor organisaties. De invoering van de NIS2/WBNI2 brengen voor gemeenten nieuwe wettelijke verplichtingen en extra inspanningen met zich mee. In 2022 is verder het dreigingsbeeld Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten gedeeld vanuit het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BiZa) en geadviseerd om de maatregelen uit het dreigingsbeeld mee te nemen in de plannen voor de versteking van de informatiebeveiliging.

Om de digitale weerbaarheid te verhogen wordt onder ander extra ingezet op:

- een nieuwe MDM-omgeving met maatregelen, procedures en ondersteunende producten die het mogelijk maken om mobiele apparaten veilig te kunnen gebruiken en te kunnen beheersen
- bewustwording en digitale vaardigheden van de medewerkers
- hardening van Servers en applicaties volgens de richtlijnen van het hardeningbeleid voor gemeenten
- processen en ondersteunende applicaties zijn geclassificeerd en voldoen aan daartoe horende maatregelen
- 24/7 monitoring en response om afwijkingen en incidenten te signaleren en hierop te acteren op basis van het risico
- verder invulling van configuratiemanagement door middel van inventarisatie en registratie en beheer van alle middelen.

- 3) Veranderopgave: Onderzoek harmonisatie

Betrokkenen zullen met elkaar een onderzoek doen naar het harmonisatiepotentieel binnen het IT-landschap van de gemeenten. Dat is de opmaat om harmonisatie vervolgens ten uitvoer te kunnen brengen.

- 4) Veranderopgave: Hybride werken

Dit betekent dat applicaties, opslag en standaard en integrale diensten steeds meer vanuit de cloud geleverd worden in plaats van on-premise (daartoe heeft PARKSTAD-IT al Azure opgenomen in de onderliggende integrale diensten). Het reguliere interne beheer daalt hierdoor, maar ook voor cloud diensten moet actief beheer plaatsvinden, zoals koppeling met eigen Active Directory, koppelingen vanuit applicaties in de cloud met andere applicaties van deelnemers, zowel on-premise als in de cloud. PARKSTAD-IT richt

zich op het realiseren en beheren van diensten waar de toegevoegde waarde voor de deelnemende gemeenten het grootst is. Meer generieke diensten worden meer vanuit de markt en vanuit de cloud betrokken.

5) Veranderopgave: Opstellen heldere PDC met servicelevels.

De PDC wordt opgesteld vanuit deelnemersperspectief. De dienst wordt helder en concreet beschreven zonder verwijzingen, met een prijs per maand of eenmalig, en duidelijke servicelevels per dienst. Servicelevels hebben betrekking op beschikbaarheid, levertijd, upgrades gedurende de levering van de dienst, etc.. Servicelevels worden gemeten en gerapporteerd.

Diensten hebben een reële kostendoorrekening op basis van kostendrijvers waaronder aanschaf, afschrijving, vervanging en onderliggende integrale diensten. De “P” is daarmee helder. Het aantal afgenomen producten of diensten vormt de “Q”, zodat de producten en diensten volgens $P \times Q$ kunnen worden afgenomen.

6) Veranderopgave: Bijhouden projectenportfolio

Alle projecten en aanvragen daartoe worden opgenomen in een overzicht: het projectenportfolio. Projecten zijn alle verzoeken tot realisatie en changes die geen onderdeel zijn van basis diensten of standaard changes. Projecten worden eerst aangevraagd door een deelnemer of klant en daarna van een projectopzet voorzien door PIT i.o.m. de aanvrager. Daarin wordt ingegaan op: doorlooptijd, complexiteit, passend in roadmap, aantal actoren, kosten, afbreukrisico's. Daarbij hebben de projecten een prijsindicatie voor investering en onderhoud. Dit projectenportfolio wordt regelmatig actueel gehouden en besproken in het projectportfolio-overleg. Daarbij wordt de onderlinge prioriteit van de projecten besproken en de uitvoering afgestemd op de capaciteit van PIT en de deelnemers. Ook wordt bij nieuwe aanvragen bepaald of dit een innovatie betreft waarbij het gewenst is dat het resultaat van het project onderdeel zal gaan uitmaken van de basisdiensten. In dat geval zal gezamenlijk worden bepaald wat de prioriteit is van het project, welke deelnemers er mee zullen doen, en hoe dit past in de ontwikkeling van de diensten van PIT: de roadmap.

7) Veranderopgave: Opstellen richtinggevende documenten

Door de deelnemers wordt een afwegingskader voor technische keuzen en een IV en IT visie opgesteld. Het afwegingskader wordt gebruikt bij het beoordelen van projecten, grote changes en de IV/IT architectuur. De gezamenlijke IV en IT visie dient als richtinggevend kader bij de ontwikkeling van de diensten van PARKSTAD-IT Voor de deelnemers.

8) Veranderopgave: professionaliseren van het life cycle management

De nieuwe GR-PIT richt zich op maximeren van het delivery vermogen en het ontzorgen van de deelnemers. Het eigenaarschap van hardware en software die door PIT wordt geleverd komt bij PIT zelf te liggen. Dit betekent dat PIT zelf moet bepalen wanneer zaken worden vervangen en ge-upgrade. Hiervoor moet life cycle management worden ingericht. Wijzigingen in versies worden opgenomen in de PDC. Dit vertaalt zich uiteraard ook naar de financiële afwikkeling van afgenomen diensten uit de PDC.

9) Veranderopgave: inrichten zelfstandig management

De nieuwe GR-PIT vraagt om een directeur die zelfstandig kan opereren. Hij stelt een strategie en roadmap op en coördineert de uitvoering.

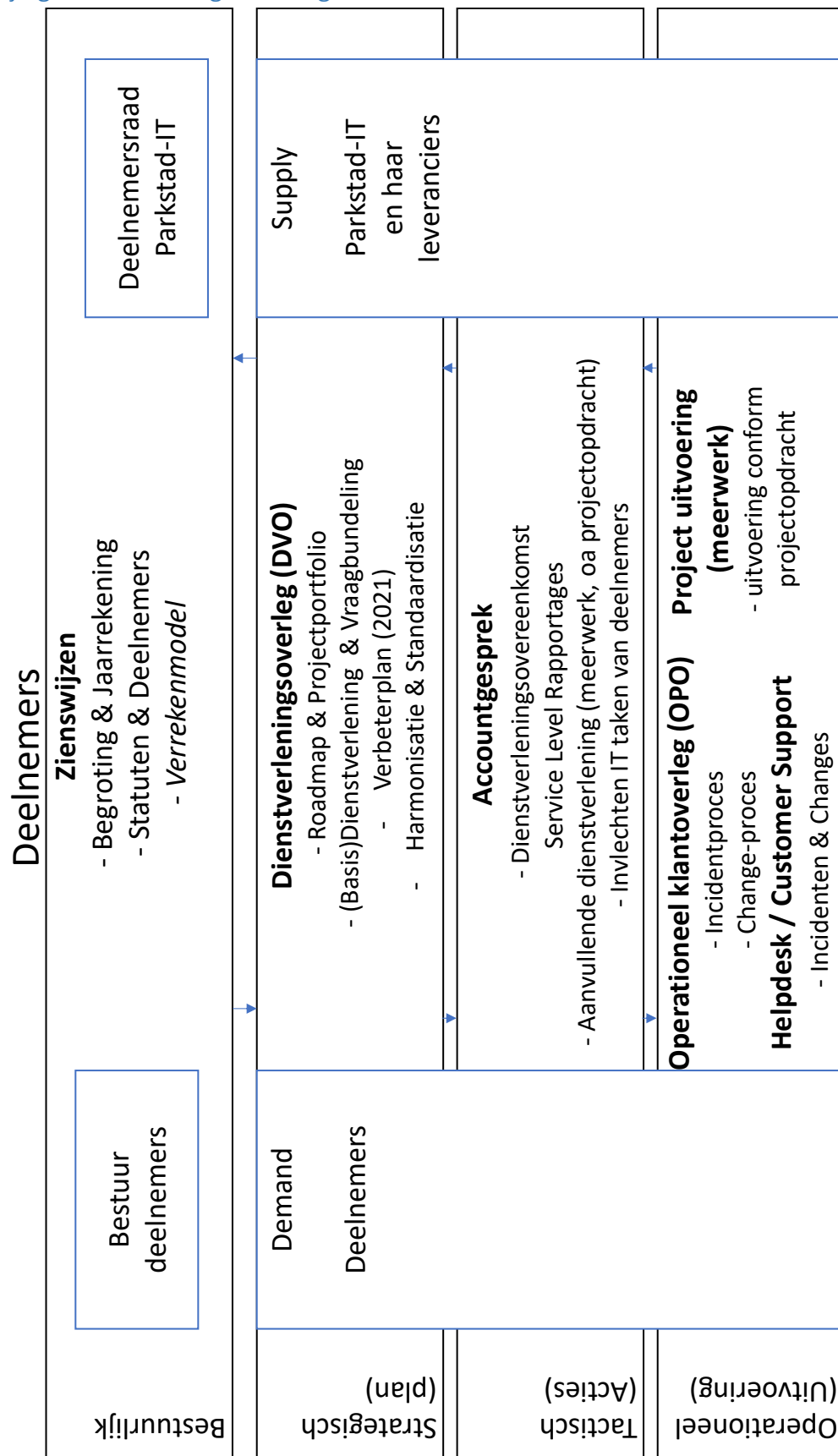
10) Veranderopgave: inrichten overleg deelnemers.

Binnen de nieuwe GR-PIT zal structureel overleg moeten worden ingericht over de volgende onderwerpen:

- Bestuur: Dit is nodig wegens de nieuwe GR vorm. Oa Begroting, jaarrekening, etc.
- Dienstverleningsoverleg. Oa PDC en life cycle management, dienstverlening in brede zin, algemene richting en ontwikkeling PIT, gezamenlijke visie IV-IT, afwegingskader technische oplossingen, projectportfolio
- Support Overleg: Oa Dagelijkse dienstverlening en inrichtingsvragen.

11) Veranderopgave: Financien

De voornaamste veranderopgave vanuit financiële optiek is de herziening van het verrekenmodel en de implementatie van de procedures rond doorbelasting. Ook is het genoemde fiscale advies noodzakelijk om uitsluitel te geven over de fiscaliteiten. Voorts wordt een openingsbalans opgesteld. In de openingsbalans worden de bezittingen, de schulden en de voorzieningen pgenomen die door Heerlen in haar rol als gastheer, aan de nieuwe GR-PIT in economisch beheer worden overgedragen. Activa van de deelnemers en klanten blijven ongewijzigd voor de looptijd van de betreffende levensduur.



Bijlage V – P&C cyclus 2023 en verder

Document	DVO	Deelnemersraad	Deelnemers ter zienswijze	GS
Kadernota	Februari	Maart	Voor 30 april	Nvt
Begroting	Mei	Juni	12 weken voor 15 september	Nvt
Bestuursrapportage 1	Februari	Maart	April	Nvt
Bestuursrapportage 2	Juli	Augustus	September	Nvt
Jaarrekening	Februari	Maart	Voor 30 april	Nvt