

# Jaarstukken 2020

20-07-2021



Definitief vastgesteld dd. 8 juli 2021

digitalisering van onze werkprocessen. Deze bezuiniging is bewust in 2020 niet als bezuiniging opgevoerd maar ingezet om de enorme toename van corona-inkoopkosten voor onder andere desinfectiemateriaal op te kunnen vangen.

### **Servicedesk**

De applicatie Zendesk is in 2020 vervangen door Topdesk. Met deze wijziging is de totale dienstverlening professioneler ingericht. Klanten kunnen zelf meldingen aanmaken, meteen de juiste informatie vinden die zij nodig hebben. Het systeem biedt meer mogelijkheden op het gebied van praktische inrichting van de backoffice. Bovendien is het in Topdesk mogelijk geworden een centrale CMDB te beheren, panden in beeld te krijgen en rapportages te genereren die tevens voor de weergaves via dashboards, kunnen worden ingezet.

### **Post en Archief**

#### **Start Inter Bestuurlijk Toezicht (IBT)**

In 2020 kwam de provincie met een minder positief rapport over het zaakgerichtwerken in onze vier organisaties, over ons digitale archief. In het kader van Interbestuurlijk toezicht is in 2020 een rapport en plan van aanpak gemaakt. Dit plan biedt kansen om deze kwetsbare situatie op te kunnen vangen en te komen tot minder kwetsbaarheid. De uitvoering vindt plaats in 2021 en loopt door in de jaren erna. Alle afdelingen en medewerkers zullen hierbij betrokken worden.

#### **Versteving archief en uitbreiding postintake**

In het kader van het IBT op de archieffunctie was één van de belangrijke aanbevelingen uitbreiding en versteving van het cluster Postintake en Archief. Dit ter voorkoming van verdere achterstanden en ter ondersteuning van het professionaliseren van beide vakgebieden. Deze uitbreiding en versteving van het cluster hebben inmiddels plaatsgevonden.

## **3.7.9 Rechtmatigheid**

### **Algemeen**

Op verschillende terreinen wordt systematisch de financiële organisatie en de bedrijfsvoering getoetst. Bij de jaarrekening beoordeelt de accountant niet alleen de juistheid en volledigheid maar kijkt ook of de mutaties in de administratie rechtmatig tot stand zijn gekomen. De accountant steunt hierbij op het geheel van interne controlemaatregelen.

### **Uitvoering verbijzonderde interne controle**

In 2020 is een eerste stap gemaakt om de interne controle in de lijn te brengen, met name bij het sociaal domein. Daarmee krijgt de interne controle binnen het proces een permanent karakter. Ook is, met behulp van de VIC medewerkers, voortgang geboekt met het door de proceseigenaar (her)(be)schrijven van de meeste processen, dit ter verbetering van de interne beheersing.