

# Bedrijfsvoering

Provincie Noord-Brabant

### Algemene voortgang

Bedrijfsvoering werkt aan een toekomstbestendige organisatie. Om de uitvoering van de perspectiefnota te realiseren binnen deze complexe arbeidsmarkt, presenteren we ons als aantrekkelijk werkgever en besteden we extra aandacht aan onze arbeidsmarktcommunicatie. Het terugbrengen van ziekteverzuim krijgt onze bijzondere aandacht. In een moderne organisatie werken we cloud-based en datagedreven. We ondersteunen de inhoudelijke programma's met datatechnologie. Voor het 'werken met informatie' in dit digitale tijdperk zorgen we er voor dat informatieadviesing, informatiebeheer en Woo samen acties uitvoeren om te beschikken over actuele en betrouwbare informatie. De start van advocaten in loondienst draagt eraan bij dat onze juridische kwaliteit verder toeneemt.

### Wat willen we bereiken?

#### Organisatieontwikkeling

**Kwaliteit (indicator)**



**Kwaliteit (toelichting)**

### Wat willen we bereiken?

#### Aantrekkelijk werkgeverschap

**Kwaliteit (indicator)**



**Kwaliteit (toelichting)**

### Wat willen we bereiken?

#### Datagedreven werken, informatiebeheer en Digitale transformatie

**Kwaliteit (indicator)**



**Kwaliteit (toelichting)**

### Wat willen we bereiken?

#### Wet open overheid

**Kwaliteit (indicator)**



**Kwaliteit (toelichting)**

### Wat willen we bereiken?

#### Rechtmatigheidsverantwoording

**Kwaliteit (indicator)**



**Kwaliteit (toelichting)**

## Wat willen we bereiken?

### Frauderisicobeheersing

**Kwaliteit (indicator)**



**Kwaliteit (toelichting)**

## Wat willen we bereiken?

### Indicatoren

**Kwaliteit (indicator)**



**Kwaliteit (toelichting)**

## Wat gaan we daarvoor doen?

### Afhandeling bezwaarschriften en administratieve beroepen

**Indicator:** 90% binnen de termijn afgehandelde bezwaarschriften en administratieve beroepen

**Kwaliteit (indicator)**



**Kwaliteit (toelichting)**

### Medewerker tevredenheid/goed werkgeverschap

**Indicator:** Score tevredenheid medewerkers in het medewerkersonderzoek: streefwaarde 7,4

**Kwaliteit (indicator)**



**Kwaliteit (toelichting)**

### Telefonische bereikbaarheid

**Indicator:** Het aantal geslaagde telefonische contactpogingen is 85% (januari-mei 2021: 85%) en de gemiddelde wachttijd bedraagt minder dan 30 seconden.

**Kwaliteit (indicator)**



**Kwaliteit (toelichting)**

### Tijdige afhandeling van facturen

**Indicator:** 90% van de facturen worden binnen de termijn van 20 dagen betaald.

**Kwaliteit (indicator)**



**Kwaliteit (toelichting)**

### Tijdige afhandeling van subsidies

**Indicator:** 95% van de subsidies worden binnen de termijnen afgehandeld.

#### Kwaliteit (indicator)



#### Kwaliteit (toelichting)

Op dit moment halen we de 95% indicator niet, we gaan een inhaalslag maken tot en met de zomer om opgelopen achterstanden weg te werken. In de tweede helft van het jaar voorzien we daardoor een betere prestatie.

### We streven naar inclusiviteit en geven mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans binnen onze organisatie

Indicator	2024	2025	2026	2027
Norm Quotumwet* (aantal fte)	49,4	49,4	49,4	49,4

\* De norm Quotumwet wordt jaarlijks geactualiseerd op basis van het door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid gepubliceerde quotumpercentage.

#### Kwaliteit (indicator)



#### Kwaliteit (toelichting)

### Ziekteverzuim

**Indicator:** Verzuimdagen als % van het aantal beschikbare dagen per jaar: streefwaarde: 5,50%

#### Kwaliteit (indicator)



#### Kwaliteit (toelichting)

Het is de verwachting dat deze doelstelling in 2024 niet wordt gehaald. In de afgelopen drie maanden is het verzuimpercentage verder gestegen (het verzuimpercentage in de periode december 2023 – februari 2024 bedraagt 7,36%). Uit een grondige analyse van de problematiek komt naar voren dat het verzuimpercentage vooral negatief beïnvloed wordt door terugkerend lang verzuim. Voor de korte termijn hebben we het proces rondom verzuimbegeleiding aangescherpt en betere afspraken gemaakt met de Arbodienst over het proces en het doel van de begeleiding van zieke medewerkers. Voor de lange termijn is het nodig om een structurele, meerjarige aanpak op te zetten. De voorbereiding voor de aanbesteding van de nieuwe Arbodienst is in volle gang. We sturen in de uitvraag op een partij die de organisatie vanaf de start gaat ondersteunen in de nieuwe verzuimaanpak.

### Ontwikkelingen en onzekerheden

- De huidige economische situatie en ontwikkelingen in de wereld hebben tot gevolg dat we te maken hebben met prijsstijgingen (bijvoorbeeld ten aanzien van energie) en er is sprake van een krappe arbeidsmarkt, wat leidt tot hogere kosten inhuurkosten binnen bijv. ICT.

## Financieel overzicht

Bedragen x € 1.000

Bedrijfsvoering	Begroting t/m wijz. 3	Wijziging 4	Begroting t/m wijz. 4
Lasten	186.026	-1.902	184.124
Baten	186.026	-1.902	184.124
Saldo baten en lasten	-	-	-