



Jaarstukken 2024



Gemeente
Hengelo

- De opzegtermijn voor werkgevers en voor werknemers is langer geworden
- De stagevergoeding is verhoogd en gelijk getrokken voor alle opleidingsniveau's

Aandacht voor ziekteverzuim

In 2024 was er in onze organisatie een stijging van het ziekteverzuim. Ons gemiddelde ziekteverzuimpercentage in 2024 was 6,6%, merendeels veroorzaakt door een groot aantal langdurig ziekteverzuimgevallen. Deze ontwikkeling heeft het afgelopen jaar geleid tot meer inzet op dit thema. Meer en structureel aandacht voor preventie en vitaliteit, de voorbereiding van het Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (PAGO) dat plaatsvindt in 2025 en inloopsprekuren voor vitaliteit zijn hiervan concrete voorbeelden. Daarnaast zijn tijdens een werksessie acties geformuleerd en geprioriteerd om het verzuim terug te dringen. Deze acties zijn het afgelopen jaar organisatiebreed onder de aandacht gebracht en opgepakt.

De aanbesteding van het nieuwe contract met onze Arbodienstverlener is in 2024 afgerond en gaat per 1 april 2025 in. In gezamenlijkheid worden werkafspraken gemaakt met de Arbodienstverlener om het verzuim terug te dringen.

6.7.4 HR Processen

De HR-agenda en eHRM

Een van de speerpunten binnen team HRM is het verbeteren en optimaliseren van onze HR-processen. In 2023 is gestart met de uitvoering van de ontwikkelagenda e-HRM, waarmee het systeem zodanig wordt aangepast en uitgebreid dat managers en medewerkers sneller, slimmer en efficiënter kunnen werken met de digitale processen van team HRM. In 2024 is ingezet op de optimalisatie van verschillende HR-processen, waaronder ouderschapsverlof, ziekteverzuim en declaraties. Daarnaast zijn meer processen beschikbaar gesteld in de app die bij het HR-systeem hoort, zodat medewerkers en leidinggevendenden hun HR-zaken sneller en eenvoudiger kunnen regelen.

Ook is gewerkt aan het verbeteren en beschikbaar stellen van HR-managementinformatie. Er zijn nieuwe rapportages en dashboards toegevoegd aan het HR-systeem en er zijn verbeteringen doorgevoerd in het dashboard Grip op Personeelslasten.

6.7.5 Informatievoorziening en technologie

Gemeente Hengelo wil een vitale partner zijn voor haar inwoners en ondernemers. IT is daarbij een onmisbare schakel; IT, informatisering en digitalisering zijn essentieel geworden om aansluiting met de veranderende samenleving te behouden en te verbeteren en maken nieuwe en meer efficiënte vormen van samenwerking en besluitvorming mogelijk, waarmee we toegevoegde waarde voor onze inwoners realiseren. In 2024 hebben wij verdere stappen gemaakt in het ondersteunen en realiseren van een effectieve bedrijfsvoering en mensgerichte dienstverlening. Niet alleen voor Hengelo, wij leveren ook de IT-dienstverlening voor Oldenzaal, de SWB en Haaksbergen, en zijn samen met Haaksbergen aan het onderzoeken of samenwerken op informatiemanagement meerwaarde biedt. Daarnaast nemen wij als grote gemeente in Twente onze verantwoordelijkheid door deel te nemen in meerdere regionale samenwerkingen, vaak als kartrekker.

Bereiken?	Gedaan?
Continue verbeteren van de dienstverlening	In 2024 hebben we een Europese aanbesteding doorlopen naar een nieuw zaaksysteem. En hebben we een start gemaakt met de implementatie. Nieuwe moderne functionaliteit voor het klantcontactcentrum en de MijnHengelo omgeving zorgt voor een betere dienstverlening richting onze inwoners. In 2024 zijn we als onderdeel van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv) en de Wet Digitale Overheid (Wdo) door gegaan met het digitaliseren van nieuwe producten die via de website van Hengelo kunnen worden aangevraagd en digitaal voor iedereen toegankelijk zijn. In 2024 hebben we een Europese aanbesteding doorlopen naar een externe partner die de digitalisering van de fysieke archieven in samenwerking met de SWB gaat uitvoeren.
Efficiëntere bedrijfsvoering	Sinds een aantal jaar zijn we bezig om het tijd- en plaats onafhankelijk werken te verbeteren. In 2024 hebben we vooral geïnvesteerd in verbeterde digitale samenwerking. Het zwaartepunt lag daarbij op de interne organisatie, maar logischerwijze resulteert dit ook in een betere digitale samenwerking met onze ketenpartners en de digitale communicatie mogelijkheden met onze inwoners. Als onderdeel van de cloudstrategie die in 2023 is vastgesteld, is in 2024 de virtualisatiestrategie opgesteld, waarmee de komende jaren een veilige en toekomstbestendige werkplek en datacenter kunnen worden opgebouwd. Daarnaast is de professionaliseringsstrategie 'Informatie en IT' vastgesteld. Deze strategie geeft handvatten en richtlijnen voor de wijze waarop wij de IT moeten en kunnen inzetten om de ambitie van de gemeente Hengelo te realiseren. In 2024 zijn we gestart met werken onder architectuur. Dat stelt ons in staat om beter en sneller te anticiperen op de in een hoog tempo veranderende technologische mogelijkheden en vragen en verwachtingen van onze inwoners. We willen dus meer wendbaar worden. In 2024 hebben we hier vanuit digitale dienstverlening naar gekeken en de onderliggende technologieën gestructureerd en gestandaardiseerd. Een ander instrument hiervoor is het werken onder architectuur. Ook hebben we in 2024 IT-Basisprincipes opgesteld. Met deze basisprincipes kunnen we meer wendbaar, eenvoudiger en gestandaardiseerd de inrichting van informatie- en IT-landschap vormgeven.
Datedreven sturing	In 2024 zijn de diverse projecten voor de uitvoering van de datastrategie gestart. Een van deze projecten was het toepassen van ethiek bij dataprojecten. Dit project heeft een checklist en ethisch afwegingskader opgeleverd. Hiermee kan worden bepaald of ethiek van toepassing is en welke risico's aanwezig zijn. Naast dit programma zijn er diverse nieuwe dashboards opgeleverd die bijdragen aan de monitoring en sturing op diverse aandachtsgebieden van onze organisatie. Een voorbeeld hiervan is het dashboard Sociale Basis waarbij in samenwerking met Wijkkracht Hengelo inzicht is gegeven in belangrijke indicatoren per wijk/buurt. Daarnaast zijn er diverse dashboards opgeleverd waarmee analyses op de 'workload' van diverse teams gemaakt kunnen worden. Hierdoor kan beter bepaald worden op welke wijze toegevoegde waarde voor de inwoners van Hengelo gerealiseerd kan worden.
Aansluiten bij landelijke ontwikkelingen	Gemeenten zijn bezig met een transitie naar Common Ground, zo ook de gemeente Hengelo. Common Ground is de informatiekundige visie op het gemeentelijke informatie landschap. En heeft als doel om een wendbare informatievoorziening te realiseren. Hierdoor kunnen we met IT sneller inspelen op de in een hoog tempo veranderende samenleving. In 2024 hebben we de applicatie Signalen op basis van deze visie geïmplementeerd. Dit is een applicatie voor het beheer van de openbare ruimte. Nieuwe AI-oplossingen volgen elkaar snel op. We willen onze medewerkers niet verbieden om bijvoorbeeld ChatGPT te gebruiken. In 2024 hebben we beleid gemaakt wat onze collega's helpt om zorgvuldig met generatieve AI om te gaan.
Digitale Transformatie	In 2024 zijn we gestart om onze Top 30 producten digitaal aan te kunnen bieden. Per product zorgen we ervoor dat dit product voldoet aan de relevante wetgeving. Hierbij checken we op de Wet open overheid (WOO), Modernisering archiefwet, Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv), Single Digital Gateway (SDG) en Wet digitale overheid (Wdo). In 2024 hebben we opnieuw binnen het programma Digitale Transformatie talentvolle collega's een plek kunnen geven. Daarnaast hebben we ook een aantal afstudeerders een opdracht kunnen geven. Samen hebben we alle in 2023 gestarte pilots afgerond en, waar zinvol, overgedragen aan de organisatie. De meest aansprekende pilots zijn: - Bouwen van een Digital Twin van de Breemarsweg dat direct toegepast kan worden bij het ontwerp, realisatie en overdracht naar beheer van het fysieke project 'Reconstructie Breemarsweg'. In deze pilot zijn ook sensoren geplaatst waarmee o.a. de luchtkwaliteit wordt gemonitord. N.a.v. de resultaten van deze metingen zijn in een vervolgonderzoek meerdere databronnen gebruikt om te onderzoeken hoe analyse van meerdere databronnen tot inzichten en evt. een betere woon- en leefomgeving kunnen leiden. Tenslotte is de digital twin ook vertaald naar een Virtual Reality omgeving die kan helpen om o.a. de bestaande ontwerp-, participatie- en beheerprocessen op een innovatieve wijze te ondersteunen. - Minecraft: samen met Microsoft is een Minecraft Challenge georganiseerd waarbij basisscholen zijn uitgedaagd om mee te denken over duurzaamheidsvraagstukken voor het project Lange Wemen. Met dit project hebben we laten zien dat we met nieuwe technologie in staat zijn om ook de allerjongste jeugd te laten participeren in waar we als gemeente voor staan. - Slimme nestkasten: we hebben in Hengelo nestkasten geplaatst met daarin sensoren die verbonden zijn met een dataplatform. De eerste resultaten geven een mooi inzicht in de biodiversiteit. In overleg met onze stadsecoloog worden de slimme nestkasten nu ook ingezet om het effect van de bestrijding van de eiken processierups te meten. - Autotranscript: via een AI-toepassing is gestart met het automatisch genereren van gespreksverslagen van keukentafelgesprekken binnen het Sociaal Domein. Dit project heeft een vervolg gekregen in een intern project: "automatisch notuleren". - AI-brieven: automatisch herschrijven van bestaande teksten in uitgaande brieven op basis van "Helder Hengelo's" m.b.v. Artificial Intelligence.

	De pilots maken duidelijk dat innovatie ons helpt om onze dienstverlening te verbeteren, ons werk beter en anders te doen én talent aan te trekken. Tenslotte zijn we in 2024 gestart met het uitwerken van een voorstel hoe we blijvend kunnen blijven innoveren en daardoor ook talenten blijvend kunnen binden.
Samenwerken: samenwerking in Twente	In 2024 is de aansluiting van Hengelo op SSO Twentecloud afgerond, waarmee medewerkers van de verschillende Twentse gemeenten en Gemeenschappelijke Regelingen met één login gebruik maken van elkaars systemen.
versterken en uitbouwen	Hengelo ondersteunt in IT-voorzieningen van, en het leveren van IT-diensten aan, de gemeente Oldenzaal, SWB en de gemeente Haaksbergen. Deze dienstverlening wordt continue verder geprofessionaliseerd. Ook zijn pilots gestart om te verkennen en ontdekken of samenwerken met Haaksbergen op informatiemanagement meerwaarde biedt. Tenslotte is in 2024 een onderzoek uitgevoerd naar het onderbrengen van de IT van de gemeente Borne bij de gemeente Hengelo. Het positieve advies wordt naar verwachting in 2025 geëffectueerd.

6.7.6 Informatiebeveiliging en privacy

In een digitale wereld zijn informatiebeveiliging en privacy zeer belangrijke onderwerpen. Zowel op landelijk en regionaal niveau wordt dit onderkend. Ook binnen de gemeente Hengelo wordt ervoor gezorgd dat bij de dagelijkse werkzaamheden beveiliging en privacy een prominente plek innemen door onder andere "security-by-design" en "privacy-by-design" als standaard te hanteren. We volgen de ontwikkelingen van de wet- en regelgeving om daar tijdig op te kunnen anticiperen.

Bereiken?	Gedaan?
Uitvoeren jaarlijkse AVG-compliance toets	In 2024 is de compliance meting opnieuw uitgevoerd en is het volwassenheidsniveau gemeten aan de hand van het AVG-borgingsproduct van de VNG. Ten opzichte van 2023 is een stijging geconstateerd. Deze stijging is in lijn met de gestelde ambities, maar vraagt wel blijvende aandacht en inzet van de organisatie.
Toezicht door de Functionaris Gegevensbescherming	In 2024 is de Functionaris Gegevensbescherming (FG) in de gelegenheid gesteld om toezicht uit te oefenen op de naleving van de regelgeving op het gebied van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet politieke gegevens (Wpg). De FG heeft gewerkt conform een FG advies- en toezichtplan met toezichtmaatregelen. De FG heeft in 2024 aan het college verslag gedaan over het uitgevoerde toezicht. De aanbevelingen die de FG in zijn jaarverslag heeft gedaan zijn door de directie/CMT overgenomen en verwerkt in concrete maatregelen die moeten bijdragen aan het bereiken van het vereiste privacy-volwassenheidsniveau in 2026.
Organisatie privacy	In 2024 is het team van twee privacy officers volledig operationeel geweest, wat heeft bijgedragen aan een grotere zichtbaarheid binnen de organisatie. Er is vooruitgang geboekt in het beschrijven van interne werkprocessen binnen de gemeente. Het aantal uitgevoerde DPIA's blijft vooralsnog achter bij de gewenste doelstelling.
Organisatie Informatiebeveiliging	In 2024 is de uitbreiding van de capaciteit op het gebied van informatiebeveiliging verder geëffectueerd. Om de digitale weerbaarheid van de gemeente te versterken, is niet alleen ingezet op security-expertise binnen het IT-bedrijf, maar is ook actief geïnvesteerd in kennisontwikkeling en optimalisatie.
Security & Privacy by design	Er is breed ingezet op trainingen voor medewerkers om bewustwording en vaardigheden rondom informatiebeveiliging te vergroten. Daarnaast hebben we samen met een extern bureau een grondige 0-meting uitgevoerd. Dit onderzoek heeft inzicht geboden in verbeterpunten en geeft richting aan continue verbetering.
SIEM/SOC	In 2024 is privacy en informatiebeveiliging beter geborgd door vroegtijdig betrokken te zijn bij projecten en integratie in het projectenportfolio en het changemanagementproces. Ook de afstemming met verschillende disciplines zoals procesoptimalisatie en dienstverlening is versterkt. Dit levert een bijdrage aan het structureel verankeren van Privacy & Security by Design in onze organisatie.
(Verzamelen, monitoren en analyseren van informatie irt informatiebeveiliging)	In 2023 is door het oprichten van een "kwaliteitsboard" het toepassen van informatiebeveiliging beter geborgd bij de start van nieuwe projecten.
SIEM/SOC (Verzamelen, monitoren en analyseren van informatie irt informatiebeveiliging)	Doordat we in 2023 ook een IT procesmanager hebben mogen verwelkomen, borgen we beter dat informatiebeveiliging tijdens de beheerfase ook de benodigde aandacht krijgt.
	In 2024 heeft de gemeente actief deelgenomen aan de landelijke aanbesteding van VNG voor een nieuwe Security Incident & Event Management (SIEM)/ Security Operations Center (SOC) oplossing. Uit deze aanbesteding zijn zes potentiële aanbieders naar voren gekomen.
	Om de continuïteit van monitoring, detectie en respons te waarborgen, is de tijdelijke oplossing, die in 2023 werd geïmplementeerd als vervanger voor de beëindigde landelijke oplossing ook in 2024 operationeel gehouden. Eind 2024 is voorgesorteerd op de toevoeging van extra logbronnen, zodat deze in 2025 actief kunnen worden ingezet voor een bredere en effectievere monitoring.
Bewustwording en samenwerking Informatiebeveiliging en privacy	In 2024 is veel aandacht besteed aan informatiebeveiliging en privacy voor zowel huidige als nieuwe medewerkers. Tijdens de IT-skillsweek waren er diverse activiteiten, zoals de Cybertruck (een privacy- en informatiebeveiliging escaperoom) en een lezing van een techjournalist over veilige omgang met informatie.
Uitvoeren van de jaarlijkse pentest	Voor nieuwe medewerkers is de Datagame geïntroduceerd, een 'serious game' waarmee zij op een interactieve manier kennismaken met het inzetten van data en veilig datagebruik. Na evaluatie is besloten deze training verplicht te stellen.
	In 2024 is opnieuw een pentest uitgevoerd door een gecertificeerde partner om de beveiliging van zowel het interne als externe (cloud) netwerk van de gemeente Hengelo te toetsen. De resultaten van deze test hebben inzicht gegeven in mogelijke kwetsbaarheden en verbeterpunten. De aanbevelingen uit de pentest zijn projectmatig opgepakt en waar