

Paragraaf Bedrijfsvoering

Samen werken aan maatschappelijke opgaven

Als organisatie willen we het beste voor Zeeland en de Zeeuwen. En dat doen we op verschillende manieren. Via beleidssturing, netwerksturing en vanuit wettelijke taken. We werken steeds meer samen met partners aan maatschappelijke opgaven. Dit is nodig om zowel nu als in de toekomst maatschappelijk toegevoegde waarde te blijven leveren. Daarnaast geldt ook dat maatschappelijke ontwikkelingen zoals digitalisering van invloed zijn op ons werk. Deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat we wendbaar moeten zijn in hoe we ons werk organiseren. Het vraagt ook om vaardigheden zoals flexibel kunnen zijn.

In ons Sociaal Jaarverslag leest u daarnaast meer over de ontwikkelingen in het gevoerde personele beleid en ons personeelsbestand. Daarnaast komen medewerkers aan het woord over hun ervaringen in het werken bij Provincie Zeeland en de manier waarop zij zich inzetten om duurzaam inzetbaar te zijn en te blijven.

Leren van de Coronacrisis

De coronacrisis heeft grote maatschappelijke invloed op Zeeland, op onze doelen en ook op onze organisatie. De toekomst blijft onzeker, maar ons doel om samen verschil te maken met partners blijft ook nu onveranderd hoog.

Door corona is het hybride werken in onze organisatie in een stroomversnelling terecht gekomen. In een korte tijd zijn we overgegaan op veel thuiswerken en samenwerken op afstand. Vanuit nood hebben we veel zaken al tijdelijk geregeld om dit mogelijk te maken. Hierdoor heeft de organisatie leren ervaren dat hybride werken bijdraagt aan:

- meer werkplezier;
- modern werkgeverschap;
- en duurzaamheid.

We hebben als organisatie maatregelen getroffen om de continuïteit te garanderen en veilig te kunnen werken.

Met de projectmatige aanpak op 'Hybride Werken' treft de organisatie nu voorzieningen en maatregelen voor de langere termijn. Dit vanuit de overtuiging dat hybride werken namelijk blijvend is. Het kantoor ontwikkelt zich namelijk steeds meer tot de plek om met elkaar samen te werken en elkaar te ontmoeten. Door nu te investeren in voorzieningen hiervoor kunnen collega's of zelfs hele teams in de toekomst bewust de afweging maken welk werk ze waar doen.

Deze ontwikkeling sluit daarnaast haarfijn aan bij de wensen van onze medewerkers. In 2021 is een Covid enquête gehouden, waarbij het merendeel van de collega's heeft aangegeven deels thuis te willen blijven werken. Aan deze enquête deden ruim 240 collega's mee. De resultaten van deze enquête zijn vanzelfsprekend meegenomen in de integrale uitwerking van de plannen rondom hybride werken.

Begin 2022 nam GS een besluit over het Hybride Werken. De huisvestingsvisie maakte hier onderdeel van uit. Verder nam GS besluiten over de voorzieningen voor een thuiswerkplek en over de digitale infrastructuur. Zo maken we de weg vrij voor het blijvend inpassen van:

- tijd en plaats onafhankelijk werken;
- en het hybride werken binnen de organisatie.

Voor nu en de komende jaren! In de voorjaarsnota 2022 wordt PS hier ook verder in betrokken. Hybride Werken zal met zich meebrengen dat nieuwe investeringen nodig zijn om medewerkers thuis te kunnen laten werken en aanpassingen in de gebouwen. Dit laatste doordat nieuwe behoeften ontstaan. Dit vraagt om wijzigingen van de begroting voor bijvoorbeeld het instellen van investeringskredieten. De afschrijvingslasten hiervan worden gedekt uit bestaande

Speerpunten

Onderstaande in de begroting 2021 opgenomen speerpunten zijn in deze paragraaf nader toelicht:

- Samenwerking met partners
- Opgave gericht werken
- Leren van de crisis

- Goed werkgeverschap
- Strategisch personeelsbeleid
- Maatschappelijk verantwoord ondernemen
- Digitalisering
- Modernisering en basis op orde

Kengetallen

Capaciteit ambtelijke organisatie

| Bezetting | 31 december 2021 |
|------------------------|------------------|
| Ambtelijke organisatie | 543,9 |
| Statengriffie | 9,7 |
| Rekenkamer | 2,2 |
| Totaal | 555,8 |

Beleidskader

- Norm voor externe inhuur is, conform de Rijksnorm, maximaal 10% van de totale personele uitgaven
- Inkoopbeleid
- Informatiebeleid

* Deze beleidskaders zijn een bevoegdheid van GS/Concerndirectie.

Goed werkgeverschap: Strategisch personeelsbeleid en personeelsplanning Organisatieontwikkeling

In de afgelopen jaren heeft de ambtelijke organisatie geïnvesteerd in organisatieontwikkeling. De directie en middenmanagement hebben prioriteiten gesteld om beter samen te werken en helderheid te verschaffen over de invulling van rollen. Hierbij zijn we in 2020 gestart met een MD programma voor het middenmanagement. Aansluitend zijn we in 2021 gestart met een leiderschapsprogramma voor de team coördinatoren. In 2022 blijven we hierop inzetten. Daarnaast investeren we in verzakelijking om ons werk effectiever en efficiënter te doen. Belangrijke thema's hierbij zijn:

- evaluatie sturingsconcept van de organisatie;
- management prestatie;
- duurzame inzetbaarheid;
- en hybride werken.

Strategische personeelsplanning (afgekort SPP)

De vastgestelde organisatievisie is richtinggevend. Het gevoerde personeelsbeleid beoogt een gezonde balans tussen:

- het doel;
- de benodigde capaciteit (kwantitatief en kwalitatief);
- en het geld (de beschikbare budgetten).

Het afgelopen jaar is veel energie gestoken in het uitvoeren van het strategisch personeelsplan (SPP) voor de komende jaren. Zo heeft, als onderdeel van het continue proces van Strategische personeelsplanning, in 2021 de focus gelegen op de strategische pensioenopvolging. Voor 2022 ligt de focus op het in kaart brengen en opvolgen van kritische rollen en personen die aan die rollen zijn verbonden.

Daarnaast hebben we te maken met een nieuw regeerakkoord. In 2022 brengen we de invloed in kaart van de doelen die in het regeerakkoord staan beschreven. Wat vraagt het regeerakkoord van

ons als regio? Hoe ziet het vervolg er uit van onze opgaven? Wat vraagt dit van de organisatie? Vooral is daarbij van belang wat dit vraagt van het personeelsbestand (kwantitatief en kwalitatief). Uitgangspunt is dat ook in de toekomst de goede dienstverlening kan blijven gegarandeerd.

Informatievoorziening en automatisering

Inwoners, bedrijven en allerlei andere partijen maken via de digitale weg gebruik van onze website. De provinciale website is vernieuwd. Zo is de inrichting gemoderniseerd en is de gebruiksvriendelijkheid verbeterd. Dit is gedaan door gebruik te maken van een hedendaags webplatform. Het IPO heeft via een meting vastgesteld dat de digitoegankelijkheid op orde is. De verkenning Digitale Agenda is door Provinciale Staten vastgesteld en bevat belangrijke pijlers:

- datagedreven werken - overheden maken steeds meer gebruik van data en maken keuzes en formuleren doelstellingen op basis van data;
- connectiviteit in Zeeland - hoogwaardige Zeeuwse digitale infrastructuur.

De uitwerking van deze beide punten vindt plaats in een uitvoeringsagenda. Deze komt half 2022 beschikbaar.

Voor het maken van maatschappelijke opgaven zijn, vanuit het speerpunt data gedreven werken, enkele dashboards ontwikkeld en in gebruik genomen, zoals stikstof en fijnstof. Deze dashboards geven op visuele manier beleidsmatig inzicht en zijn om die reden bruikbaar voor beleidsontwikkeling en/of monitoring. Direct hieraan verbonden is het probleem om op een effectieve en efficiënte manier de benodigde data te krijgen. Door het toepassen van internet-of-things technologie, waarbij fysieke objecten worden verbonden in een netwerk van sensoren, zijn we succesvol in staat geweest om data op afstand uit te lezen. Bijvoorbeeld voor het meten van waterstanden en fijnstofmetingen.

Wij hebben als eerste provincie in Nederland onze ontwerp omgevingsverordening gepubliceerd via het Digitaal Stelsel Omgevingswet. Iedereen kan met de inwerkingtreding van de omgevingswet alle benodigde vergunningen voor een specifieke plaats in Zeeland zien. Dit leidt tot inzicht voor de aanvrager van vergunningen: in een oogopslag duidelijk wat mag en niet.

Om ervoor te zorgen dat onze ambtenaren goed uitgerust zijn met hulpmiddelen om werkzaamheden uit te voeren zijn de laptops vervangen. Daarnaast is inmiddels een begin gemaakt met het vervangen van de audio-visuele apparatuur en smartphones. Dit is nodig om het op afstand werken goed mogelijk te maken en bedrijfscontinuïteit te garanderen.

Cybercrime en informatieveiligheid

Het dreigingsbeeld is, naast het volgen van het Nationaal Cyber Security Center, via verschillende kanalen doorlopend in de gaten gehouden door onze specialisten. Eind 2021 werd er mondiaal groot alarm geslagen over een nieuw cyberlek in software die gebruik maakt van 'Apache Log4j'. Het vooruitlopen op dit omvangrijke cyberrisico heeft veel tijd en aandacht gekost. Dankzij onze alertheid was dit tijdig in beeld. Daardoor we risico's zoveel mogelijk konden beperken en bedrijfsprocessen bijna geen hinder hebben ontvangen.

Voor de ISO 27001 certificering zijn interne audits afgerond en zijn diverse bewustwordingsacties uitgevoerd. Het behalen van de verbeterpunten door de audits heeft langer geduurd dan verwacht. Dat komt omdat bijna alle medewerkers die hierbij betrokken zijn dit doen als nevenactiviteit naast hun dagelijkse werkzaamheden. De eindaudit wordt in de eerste helft van 2022 uitgevoerd. Dit is mede ingegeven doordat we een beroep moeten doen op medewerkers die ook in de dagelijkse operatie betrokken zijn. De eindaudit wordt in de eerste helft van 2022 uitgevoerd.

Duurzaam inkopen en aanbesteden

In 2021 is een MKB vriendelijk aanbestedingsformat in gebruik genomen, zodat aanbestedingen toegankelijker zijn geschreven en er minder handelingen nodig zijn.

In 2021 is voor aannemers, installateurs en architecten een webinar georganiseerd. Thema was de mogelijkheden om technische installaties in de toekomst circulair te maken. Hierin zijn we samen opgetrokken met Rijkswaterstaat, Impuls Zeeland en Techniek Nederland

In april is een nieuw plan Maatschappelijk Verantwoord Inkopen vastgesteld voor de periode 2021-2024. SDG's (= sustainable development goals wat vrij vertaald staat voor "17 doelen voor een betere wereld") worden in dit plan gebruikt als communicatiemiddel. Het plan is opgesteld samen met marktpartijen, inkopers van Zeeuwse gemeentes, beleidsmedewerkers en scholen. Alle provinciale beleidsdoelen die een raakvlak hebben met maatschappelijk verantwoord inkopen zijn vertaald in de belangrijkste SDG's waarop zal worden gefocust bij inkopen en aanbesteden. Deze doelen zijn

bijvoorbeeld luchtkwaliteit, geluidsreductie, duurzame energie, emissiereductie, bevorderen leefbaarheid, circulaire & biobased economie, CO2 vermindering, waterbuffering, duurzaam groenbeheer, bodemvruchtbaarheid en verbeteren, als ook inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en opleidingen/stages. Dit plan won eind 2021 de Europese Procura+ award voor het beste inkoopinitiatief van het jaar.

Het Europees Interreg 2Seas project CBCI (= circulair biobased construction industries) bestaat uit verschillende uitvoeringsprojecten. Vanuit Inkoop is aan een van de uitvoeringsprojecten een belangrijke bijdrage geleverd. Het betrof het opstellen van een zogenaamd whitepaper over het aanbesteden van biobased en circulaire bouw- en renovatieprojecten. Een whitepaper is een document of rapport. Daarin wordt een probleem en/of een mogelijke oplossing beschreven dat kan helpen om een beslissing nemen. Dit whitepaper betrof ervaringen en voorbeelden uit Nederland, België, Frankrijk en Groot-Brittannië aangevuld met praktijkervaringen uit living labs. In een 'living lab' vindt onderzoek en vernieuwing tegelijk plaats. Daarbij wordt samengewerkt met andere partijen, zoals in dit geval met Emergis in Kloetinge en met de Koninklijke Universiteit Leuven in Gent.

Communicatie

Het beste voor Zeeland en de Zeeuwen. Dat is waar we ons dagelijks voor inzetten. Als overheid zijn we verplicht om hierover actief én passief informatie te geven. Informatie over wat we doen, voor wie en waarom. In de veranderende wereld van nu is namelijk bijna alles communicatie. Pers, publiek, politiek en medewerkers beoordelen onze organisatie op ons kunnen te communiceren. Team Communicatie draagt eraan bij dat Zeeland en de Zeeuwen weten waarvoor ze terecht kunnen bij de Provincie. Wat ze van de Provincie mogen verwachten en hoe ze zaken bij ons kunnen aankaarten. We laten zien wat we actief doen voor Zeeland en de Zeeuwen. Dat doen we via mensen: bestuurders en medewerkers. En via communicatiemiddelen:

- social media (facebook, linkedin, twitter, instagram en you tube)
- zeeland.nl
- e-mail nieuwsbrieven
- (online) magazines
- narrowcasting (beeldschermen met informatie)
- de Abdijstudio
- beeldloket
- mediaberichten

Met communicatie brengen en halen we informatie, en zorgen we voor interactie met onze omgeving. Duidelijk, rolbewust en inspirerend. Betrouwbaar en geloofwaardig. In 2022 werken we verder aan de ontwikkeling van de website www.zeeland.nl, die we dit jaar hebben vernieuwd. Ook streven we we naar nog meer volgers op onze social media kanalen. Dit willen we bereiken door onze zichtbaarheid verder te vergroten. Bijvoorbeeld door nóg beter onze communicatiemiddelen op elkaar af te stemmen. De effecten daarvan houden we bij, zodat we kunnen bijstellen.

In 2022 gaan we van start met het kwartaalmagazine 'In Zeeland'. We gaan dat doen in de vorm van een proefperiode van twee jaar. Daarin willen we de inwoners van Zeeland, naast alles wat we digitaal doen, ook op papier informeren. Belangrijkste onderwerpen zijn de Zeeuwse provinciale politiek, onze organisatie en waar we als Provincie aan werken. Het eerste exemplaar wordt Zeeland-breed verspreid, huis-aan-huis. Daarna gaan we werken met een abonnementensysteem.

Controloffunctie

De controloffunctie heeft als doel te zorgen voor een goed georganiseerd en geaccepteerd systeem van sturing en beheersing. Zo dat control een vanzelfsprekend onderdeel is van het dagelijks doen van medewerkers. Er wordt jaarlijks gewerkt aan de volgende vijf hoofdonderwerpen:

1. Planning & Control: de ontwikkeling en invoering van een sluitend raamwerk waarmee de organisatie en het bestuur in staat wordt gesteld om te kiezen, te sturen en te verantwoorden. Belangrijke werkzaamheden hierbij zijn:
 - het toetsen van procesbeschrijvingen;
 - het adviseren over interne controles;

- het uitvoeren van verbijzonderde interne controle;
 - en het ontsluiten van managementinformatie;
- De 'plan-do-check-act' aanpak is hierin leidend.
2. Projectcontrol: toetsen van en adviseren over de beheersing van de grote projecten en programma's.
 3. Risicomanagement: het risicobewustzijn in de organisatie verhogen en de toepassing van risicomanagement professionaliseren.
 4. 217a onderzoek: in artikel 217a van de Provinciewet staat dat in opdracht van het college onderzoek doet naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het door Gedeputeerde Staten gevoerde beleid.
 5. Rechtmatigheidsverantwoording: de Provincie moet zelf in de jaarrekening verantwoording afleggen over de rechtmatigheid van het gevoerde bestuur (wetgeving is in voorbereiding).

Rechtmatigheidsverantwoording (pilot)

Een belangrijke ontwikkeling is de invoering van een rechtmatigheidsverantwoording bij de jaarstukken. De wetsvoorstellen rond deze invoering worden in 2022 besproken in de Tweede Kamer. Het doel van deze voorstellen is om vast te stellen of baten, lasten en balansmutaties rechtmatig tot stand zijn gekomen. Vastgesteld zal worden of dit volgens relevante (financiële) wet- en regelgeving is gebeurd. Voorbeelden hiervan zijn belastingwetten en de subsidieverordening van de Provincie. De verwachting is dat deze rechtmatigheidsverantwoording in 2022 voor het eerst onderdeel wordt van de jaarstukken. Om goed voorbereid te zijn op deze nieuwe verantwoording, is over het boekjaar 2021 een proefproject uitgevoerd. Dit project bestaat met name uit controles welke intern zijn uitgevoerd. Doel is dat de uitkomsten van deze controles laten zien dat ons handelen volgens wet- en regelgeving is. Over het boekjaar 2021 zijn acht controles uitgevoerd. Door dit proefproject bereiden wij ons zo goed mogelijk voor op de rechtmatigheidsverantwoording en hebben we bijvoorbeeld geleerd wanneer welke controles het beste uitgevoerd kunnen worden.

In 2021 is de basis gelegd voor een organisatie breed leer- en verbeterplan. Daarin zijn de diverse onderzoeks-, audit- en controlwerkzaamheden opgenomen. In 2022 gaat de organisatie werken met dit plan.

Structurele ambities

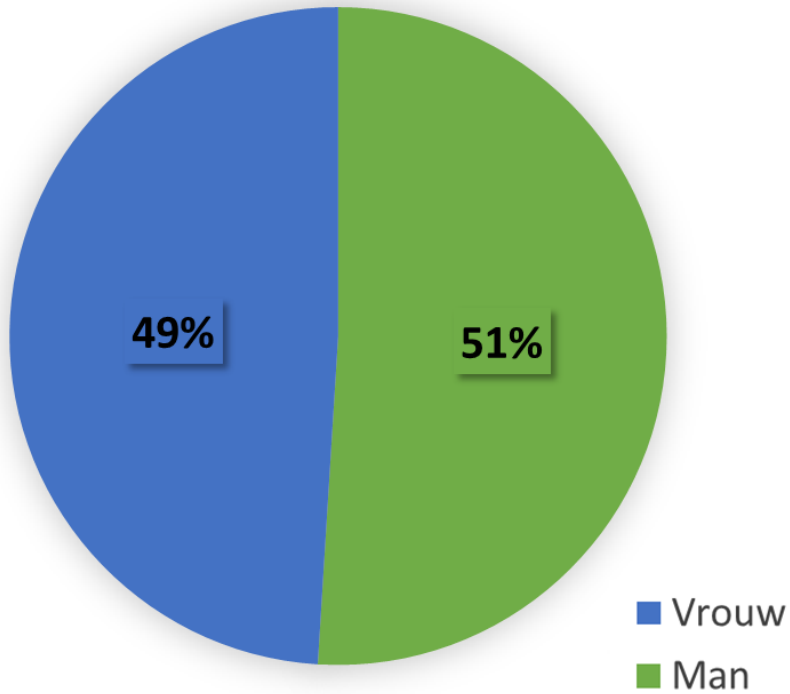
Naast de bestuurlijke doelen hebben we in de begroting 2021 voor onze bedrijfsvoering enkele jaarlijks terugkerende doelstellingen geformuleerd. Hieronder is kort aangegeven of deze doelstellingen ook daadwerkelijk in 2021 zijn behaald. In het vervolg van deze paragraaf gegeven staat per onderdelen een uitgebreide toelichting.

- De doelstelling om het ziekteverzuim onder de 3,3% (landelijke Verbaannorm) te houden is niet gehaald. Het verzuim steeg van 2,8% in 2020 naar 3,7% in 2021.
- Onze doelstelling om minimaal 20 stageplaatsen per jaar mogelijk te maken is ruimschoots gehaald, te weten 34 stageplaatsen in 2021.
- Onze externe inhuur bedraagt niet meer dan 10% dan de Rijksnorm ("pas toe of leg uit").
- De landelijke norm voor banen voor medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt (Participatiewet) bedraagt minimaal 21,0 fte (1fte = 25,5 uur). Onze doelstelling lag met 21,7 fte. iets hoger. Daarvan hebben we uiteindelijk 21,3 fte. kunnen realiseren.
- In 2021 is 96% van de facturen binnen de vastgestelde termijn van 30 dagen betaald. Dit is ruim binnen de intern gestelde norm van 90%. Voor invorderingen kwamen we in 2021 uit op 77%, wat ook ruim binnen de doelstelling valt.
- Alle in 2021 ontvangen subsidie-, vergunning- en ontheffingsaanvragen zijn binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen in behandeling genomen.
- Ook alle in 2021 ingediende ingebrekestellingen, bejegeningklachten, beroepschriften en bezwaarschriften zijn binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn behandeld.

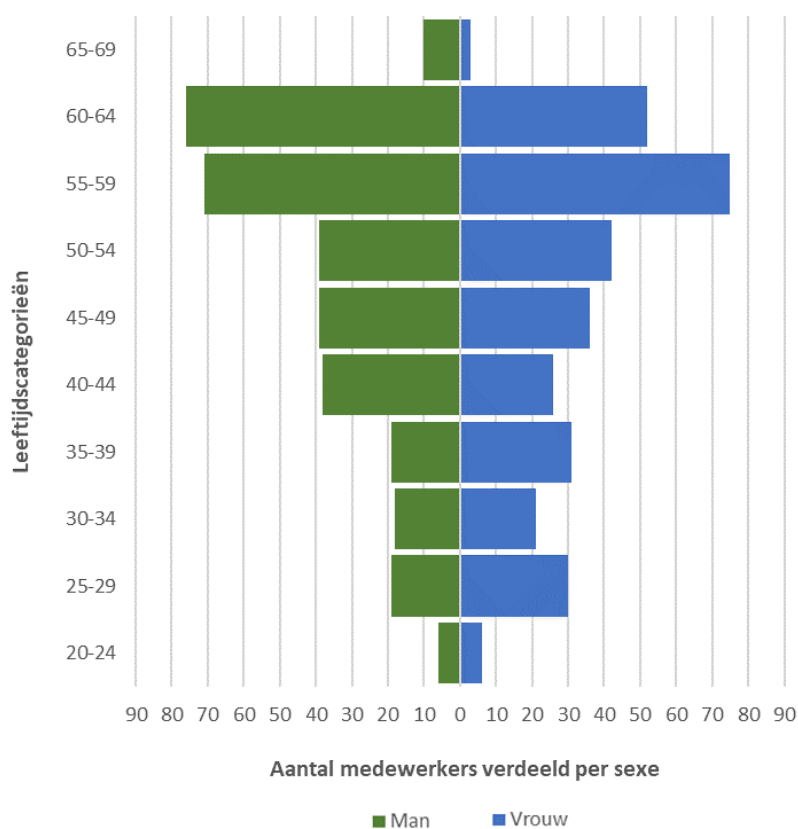
Opbouw personeelsbestand

Onderstaande grafiek en diagram laten het aantal medewerkers zien per leeftijdscategorie en de man/vrouw-verdeling (personen) op peildatum 31 december 2021.

Verdeling man-vrouw



Organisatiebevolkingspiramide



Inclusiviteit

Denken in kwaliteiten in plaats van beperkingen. Als werkgever vinden we het belangrijk dat ons medewerkersbestand een afspiegeling is van de Zeeuwse maatschappij. Dit doel koppelen we onder andere aan de doelstelling van de Participatiewet. Uitgangspunt is te zorgen voor duurzame functies voor mensen met een arbeidsbeperking. Ook deze medewerkers bieden we perspectief voor langere termijn. Onze doelstelling voor 2021 was om hiervoor 21,7 fte aan arbeidsplaatsen aan te bieden volgens de banenafspraken. Bij banen vanuit de Participatiewet geldt dat 1 fte gelijk staat aan 25,5 uur.

Het totaal aantal medewerkers uit de doelgroep 'banenafspraken' dat in 2021 binnen onze organisatie aan de slag was betrof 21,3 fte verdeeld over 21 medewerkers, waardoor de doelstelling net niet gehaald is. We hebben inmiddels aanvullende actie ondernomen. We voorzien dat deze achterstand eind 2022 is ingehaald. Een deel van deze medewerkers is werkzaam in ons bedrijfsrestaurant of zorgt voor een gastvrije ontvangst van onze bezoekers. Daarnaast werken deze medewerkers bij:

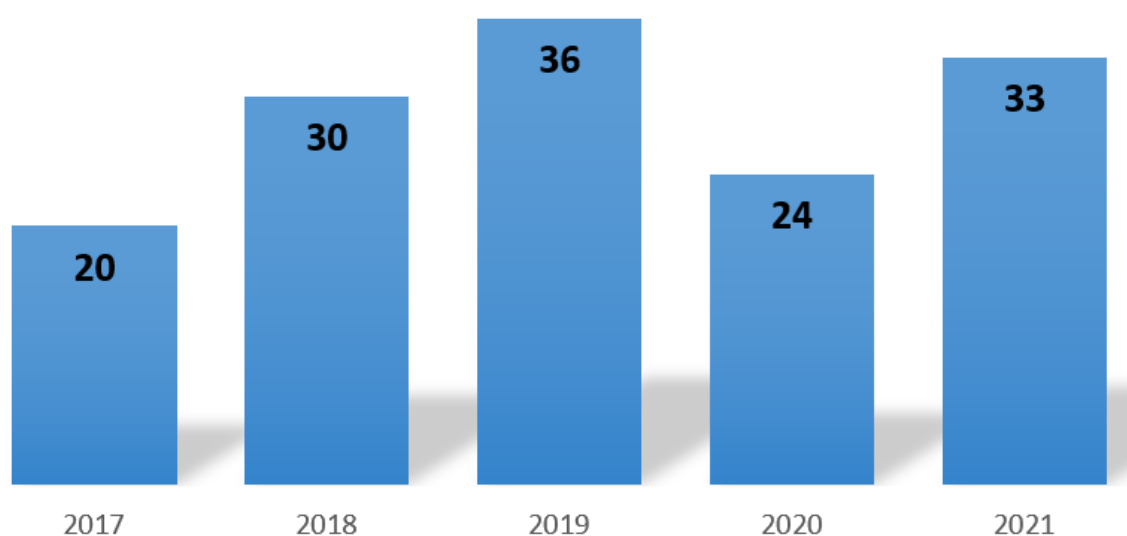
- provinciale wegsteunpunten;
- het groenbeheer;
- onderdelen van onze interne bedrijfsvoering;
- en binnen verschillende beleidsprogramma's.

Daarnaast bieden we ook werk-leertrajecten aan voor medewerkers uit de doelgroep 'banenafspraken'. Om de begeleiding voor de collega's uit de doelgroep 'banenafspraken' zo goed mogelijk te regelen, werken we met interne jobcoaches. Het doel is dat deze jobcoaches goede begeleiding kunnen bieden aan de collega's uit de deze doelgroep en hun leidinggevend. Daarnaast organiseren we trainingen voor groepen medewerkers om de bewustwording en uitwisseling onder medewerkers te vergroten.

Stages

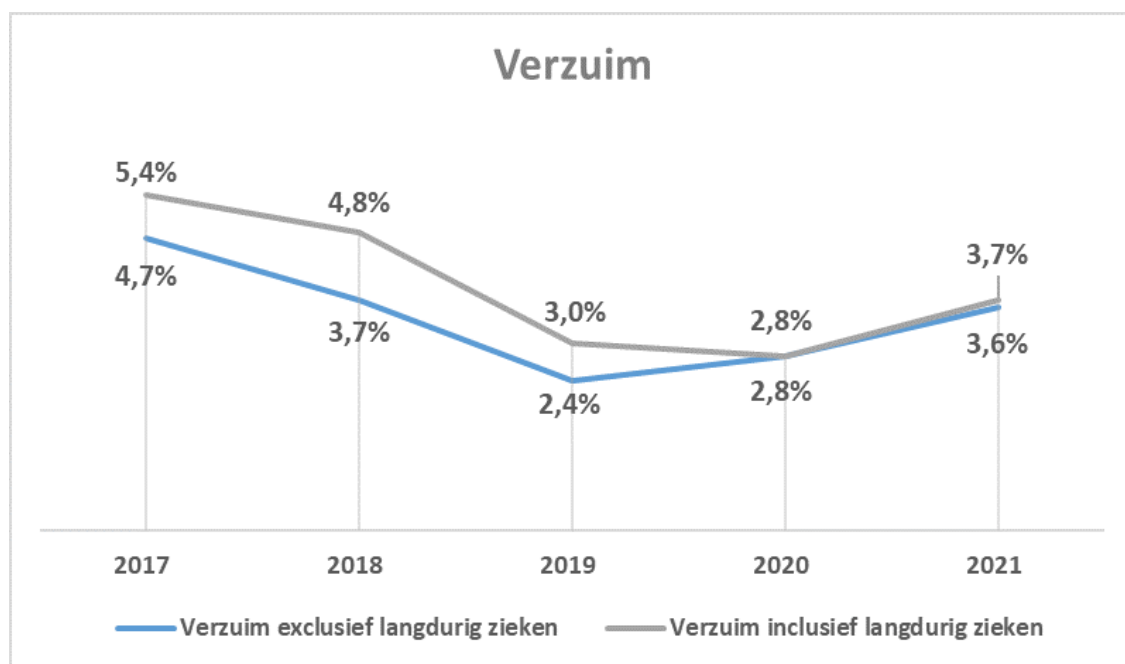
We bieden jongeren de mogelijkheid om werkervaring op te doen. Bijkomend voordeel is dat ze een bijdrage leveren aan het werk van de Provincie Zeeland. Het mes snijdt bij stages aan twee kanten. De jongeren kunnen hun kennis en netwerk verbreden. Als organisatie profiteren we van nieuwe inzichten over bijvoorbeeld digitaal werken en gebruik van social media. Onze doelstelling is om elk jaar minimaal 15 stageplaatsen beschikbaar te hebben voor diverse opleidingsrichtingen. Te denken valt aan de opleidingen HRM, Communicatie, ICT, Bedrijfskunde, Finance & Control, MER en Deltamanagement. Het begeleiden van studenten was vanwege de beperkingen door corona ook in 2021 lastig. Desondanks hebben we ons ingezet om zoveel mogelijk jongeren ook in deze tijden een stageplaats te bieden. In 2021 liepen 34 scholieren/studenten stage bij de Provincie Zeeland.

Aantal stageplaatsen



Ziekteverzuim

Het provinciale verzuimpercentage ligt in 2021 met 3,7% hoger dan de (jaarlijks bijgestelde) Verbaannorm van 3,3% en het gemiddelde in 2020 (2,8%). We monitoren het verzuim nauwlettend in de organisatie door de situatie rondom COVID-19. Landelijk zien we een stijgende trend rond het ziekteverzuim. Verzuimpercentages voor onze organisatie zijn zowel in 2020 als in 2021 zijn, ten opzichte van deze landelijke ontwikkeling, relatief laag. De organisatie voert daarbij een actief verzuimbeleid. Analyses van het verzuim worden vertaald naar een actieplan. In 2021 is de aanpak gericht op verzuim- en re-integratiebegeleiding (samen) met de Arbodienst vernieuwd. Er vindt intensievere begeleiding plaats, vanaf het eerste moment van verzuim.



Externe inhuur

Met het inhuren van externen gaan we nauwkeurig en afgewogen om. De Rijksoverheid heeft voor haar eigen bedrijfsvoering het begrip 'externe inhuur' omschreven en genormeerd op 10 procent van de totale personele uitgaven. Het uitgangspunt daarbij is 'pas toe of leg uit' in het geval de norm wordt overschreden. In de cao Provincies van 2016 is afgesproken dat de provincies vanaf 2017 gezamenlijk ook de Rijksdefinitie voor externe inhuur hanteren. Daarbij is besloten om geen centrale norm af te spreken. Als Zeeland hanteren we deze definitie al langer. Dit geldt voor zowel het begrip als de norm van 10%. In de cao provincies 2019-2020 is daarnaast afgesproken dat externe inhuur wordt beperkt tot:

- Vervanging bij piek & ziek & chique
- Nieuw werk ter overbrugging en in combinatie met het overdragen aan en inwerken van medewerkers ('meester-leerling-gezel')
- Vast werk dat gaat verdwijnen
- Aantoonbaar tijdelijk werk (klussen, projecten, externe financiering, investeringsprogramma's)

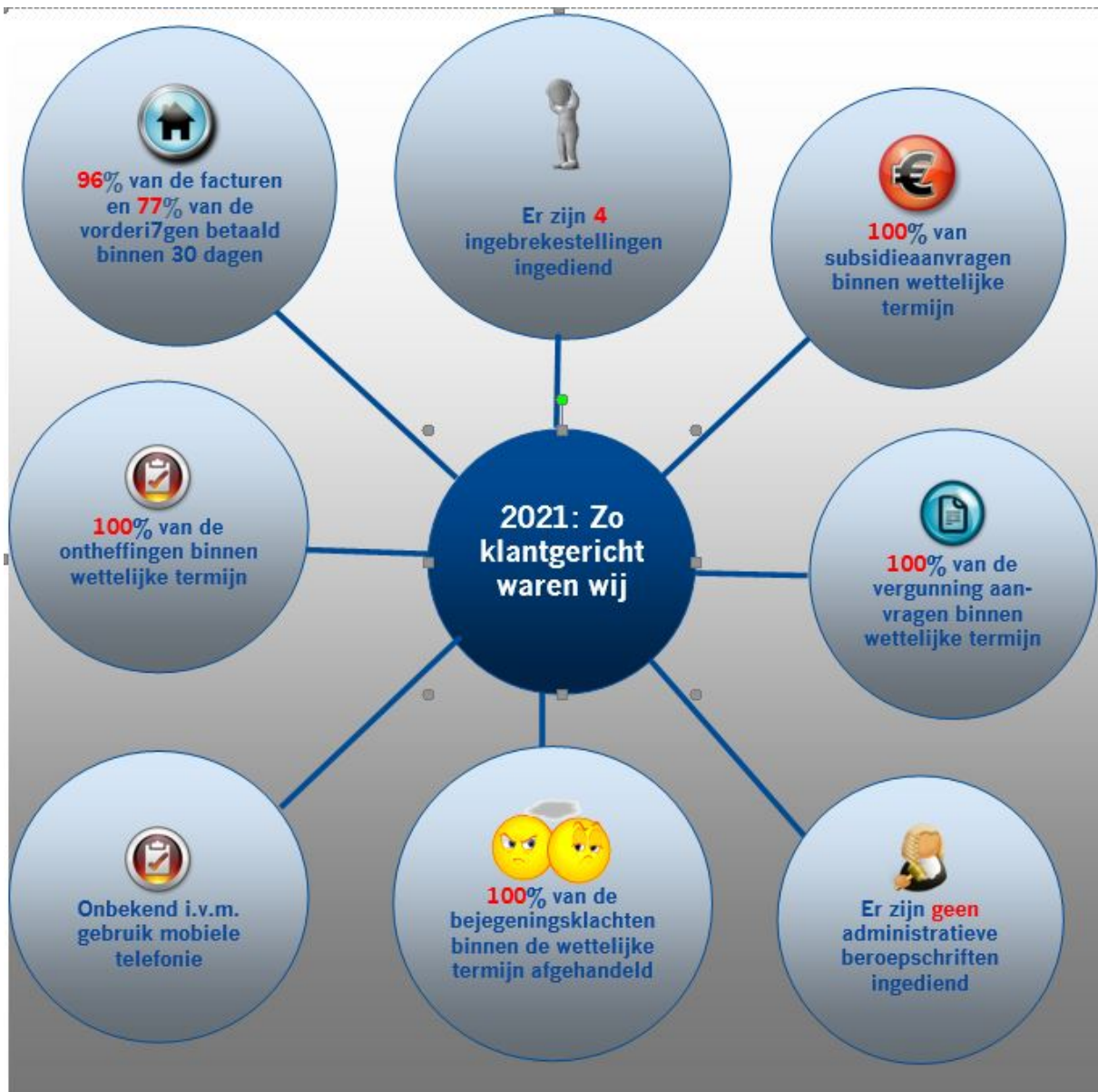
Vanaf 2017 wordt via de Personeelsmonitor Provincies jaarlijks gerapporteerd over de omvang van externe inhuur in de provinciale organisaties. Van alle provincies heeft de provincie Zeeland al jaren het laagste percentage aan externe inhuur.

We geven daarnaast opvolging aan aanbeveling van de Rekenkamer voor het actueel maken van het kader. Het gaat hier om zowel externe inhuur als uitbesteding. We nemen in het eerste half jaar van 2022 hierover een besluit.

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|------|------|
| Totaalbedrag externe inhuur op basis van de Rijksdefinitie (x 1 mln.) | 1,6 | 3,3 | 3,3 | 2,8 | 4,0 |
| Percentage externe inhuur (kosten afgezet tegen totale personele uitgaven) | 4,3% | 7,9% | 7,1% | 5,9% | 8,2% |

2021: Zo klantgericht

Beeld van onze prestaties op de servicenormen in het kwaliteitshandvest provincie Zeeland over de periode van 1 januari tot en met 31 december 2021:



Figuur 1: Overzicht prestaties 2021 ten opzichte van de servicenorm.