

Jaarstukken De Connectie 2025: bekijk de belangrijkste punten!



In de Jaarstukken 2025 leest u welke doelen De Connectie heeft behaald met de hiervoor beschikbare middelen. U bekijkt nu een samenvatting. Hierin staat een overzicht van de belangrijkste resultaten.

In 2025 is voor het tweede jaar op rij een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten laten zien dat de tevredenheid is toegenomen ten opzichte van eerdere metingen. Dat is een mooi resultaat en daar zijn we trots op. Tegelijkertijd zien we ook verbeterpunten. Die signalen nemen we serieus. We blijven naar onze eindgebruikers luisteren en verbeteringen doorvoeren.

De Connectie is in 2025 door JINC genomineerd voor 'Bedrijf van het Jaar'. De Connectie werkt al jaren samen met JINC en was vereerd door deze nominatie. JINC zet zich in voor kinderen die opgroeien in een omgeving waar kansen minder vanzelfsprekend zijn. De Connectie ondersteunt JINC bij hun maatschappelijke activiteiten. Dit doen we door het geven van sollicitatietrainingen op middelbare scholen, bliksemstages en persoonlijke coaching.

Eind 2024 is de wens uitgesproken om De Connectie per 1 januari 2026 volledig onder te brengen bij de gemeente Arnhem. Deze nieuwe samenwerkingsvorm biedt kansen om onze bedrijfsvoering verder te versterken en nog beter in te spelen op ontwikkelingen in onze omgeving.

In aanloop naar de overgang namen we half 2025 afscheid van onze bodes en de Management Support-ondersteuners van Renkum en Rheden. Deze collega's zijn terug in dienst gegaan bij de gemeente waar zij bij De Connectie voor werkten.

De overgang realiseren met continuïteit van dienstverlening vroeg in 2025 veel van de organisatie en van onze medewerkers. Het is gelukt! Samen met de gemeenten zorgden we voor een soepele overgang.

Per 1 januari 2026 is De Connectie volledig onderdeel van de gemeente Arnhem. Daarmee is een nieuwe fase gestart. Tegelijkertijd betekent dit ook het einde van De Connectie als zelfstandige organisatie.

In de afgelopen jaren is een stevige basis opgebouwd. Samen met de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden, onze andere partners en de inzet van al onze medewerkers is gewerkt aan een professionele en betrouwbare organisatie. Met vertrouwen zetten we deze basis voort binnen de gemeente Arnhem. Als cluster De Connectie zijn we klaar voor de toekomst!

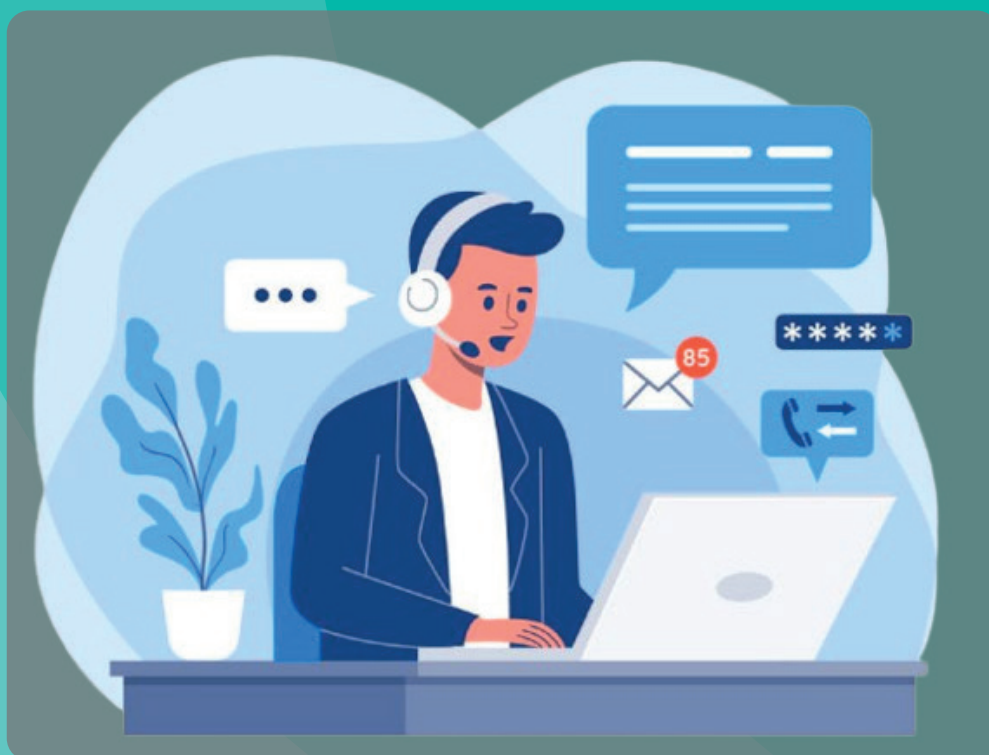
Frontoffice

In 2025 hebben we een Frontoffice geopend op locatie in het Arnhemse stadhuis. De openingstijden in de gemeentehuizen van Renkum en Rheden zijn uitgebreid.

Bellers naar de Frontoffice kunnen sinds 2025 een **terugbelverzoek** achterlaten bij telefonische drukte zonder hun plek in de wachtrij te verliezen.

Deze initiatieven sluiten aan bij wensen uit het klanttevredenheidsonderzoek in 2024. In het nieuwe onderzoek eind 2025 is de **tevredenheid** over de openingstijden en de telefonische bereikbaarheid van de Frontoffice toegenomen.

In 2025 startten we ook een andere service voor onze gebruikers: een **QR-code** op koffiemachines, printers en andere kantoorapparatuur. Gebruikers scannen de QR-code met hun telefoon om sneller en simpeler een storing of defect te melden.



Afscheid nemen van VDI-omgeving

De Connectie werkt voortdurend aan het verbeteren van de **digitale werkplek** van de medewerkers. Om het gebruikersgemak verder te vergroten.

De gewenste verbetering bereiken we door de komende jaren **af te stappen van de VDI-omgeving** (ook wel digitale werkomgeving of Citrix-omgeving genoemd). VDI is een omgeving op je computer waarbij je via een portal apart moet inloggen om bij de gewenste systemen en gegevens te komen.

In 2025 zijn belangrijke stappen gezet om op termijn volledig buiten de VDI-omgeving te kunnen werken. Steeds meer computerprogramma's zijn buiten de VDI-omgeving beschikbaar. De planning is dat het totale project midden 2027 is afgerond.



Uitvoeren regionale cloudstrategie

De 'cloud' staat voor **werken en opslaan via internet**. Computerprogramma's en gegevens staan dus niet meer op onze eigen servers, maar **online**.

De cloudstrategie is een aanpak op **regionaal niveau** voor verhuizing naar de cloud. De Connectie voert de strategie uit en heeft de volgende stappen gezet:

- Bij de **vervanging van computerprogramma's** (bijvoorbeeld omdat een contract afloopt) kiezen we vervangers die **via de cloud** beschikbaar zijn.
- In 2025 is een contract getekend voor de vervanging van het huidige **financiële systeem** (Unit4 Financials). Ook dit systeem vervangen we door een **cloud-versie**. De ingebruikname staat gepland voor eind 2026.

In de **toekomst** willen we ook de eigen serverruimtes en datacenters via de cloud afnemen. In 2025 is de vervanging van een verouderd **datacenter** aanbesteed. Ook deze overgang naar de cloud is in gang gezet. We verwachten dit project midden 2026 af te ronden.



Huisvesting, tijdelijk en nieuwbouw

De Connectie is ondersteunende partner **op het gebied van huisvesting** van de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden:

- Gemeente Renkum heeft een **tijdelijke** huisvestingsplek gevonden. Ondertussen zoeken ze naar een goede **nieuwbouwlocatie**. De Connectie is vanuit Facilitaire zaken betrokken bij deze projecten en levert **advies en expertise**.
- Gemeente Arnhem onderzoekt de toekomstige huisvesting met de intentie om naar **één hoofdlocatie** te gaan. De Connectie heeft deze ontwikkelingen het afgelopen jaar ondersteund door een **facilitair adviseur** te leveren.

Verder werken we nauw samen met gemeente Arnhem om in de **tussenliggende periode** tot oplevering van nieuwe huisvesting **comfortabel** te kunnen blijven werken op het **stadhuis en stadskantoor**.

Zo is in 2025 het stadskantoor verbeterd. De vloerbedekking is gereinigd, wanden zijn geschilderd en verlichting is verduurzaamd.



Basisregistraties

We hebben in 2024 een pilot uitgevoerd met **voormelden**. Voormelden gaat over de **secundaire** kenmerken van een woning, bijvoorbeeld de kwaliteit van onderhoud. De pilot was een succes.

In afstemming met de gemeenten is voormelden in 2025 onderdeel geworden van ons standaard proces. Hiermee sluiten we aan bij **landelijke ontwikkelingen** waarin inwoners vooraf betrokken worden bij het vaststellen van de WOZ-waarde.



Belastingen

In 2025 hebben we voor de **digitale belastingbalie** een **klanttevredenheidsonderzoek** in gebruik genomen. Dat helpt om de dienstverlening aan inwoners en belanghebbenden, op basis van hun eigen input, verder te verbeteren.

Afgelopen jaar hebben we het **bezwarenproces** vernieuwd. Zaken die voor vertraging zorgden zijn aangepakt. Zo vergroten we de snelheid van bezwaaraafhandeling. Meer snelheid leidde tot een verdere **efficiëntie** in de afhandeling van reacties van inwoners. Dit is gelukt zonder in te leveren op kwaliteit.

In 2025 hebben we de **beroepszaken** overgenomen van gemeente Arnhem en onderdeel gemaakt van onze dienstverlening. De overgang van Juridische zaken gemeente Arnhem naar team Belastingen is **zonder onderbreking** in de dienstverlening verlopen.

Andere projecten

Oktober 2025 is onze leverancier Microsoft gestopt met de ondersteuning van besturingssysteem Windows 10. Voor de informatieveiligheid en een soepele voortzetting van activiteiten was het nodig om over te stappen op **Windows 11**. De ICT-afdeling zorgde dat we op tijd overgingen van Windows 10 naar opvolger Windows 11.

In 2024 is een Security Operations Centre (SOC) ingericht. Het SOC is een team van specialisten dat vanuit **informatieveiligheid** de ICT-omgeving in de gaten houdt. Het SOC probeert daarmee te voorkomen dat hackers en andere ongewenste personen onze systemen benaderen. In 2025 is het SOC verder uitgebreid en geprofessionaliseerd.

In 2024 zijn voorbereidingen getroffen om tien jaar aan **archiefmateriaal** van de gemeenten Renkum en Rheden over te brengen naar het Gelders Archief. Om daarmee de vastgestelde achterstanden weg te werken. In 2025 zijn alle stukken overgebracht naar het Gelders Archief en is de achterstand weggewerkt.



Zo ging het op financieel gebied

We sluiten **2025** onder de streep af met een positief resultaat (winst) van **€0,8 miljoen**.

- Het positieve resultaat wordt deels verklaard doordat geplande investeringen voor 2025 zijn doorgeschoven naar volgende jaren omdat vervanging nog niet nodig was.
- Ook het vrijvallen van een aantal reserves had in 2025 een positieve invloed op het resultaat.

Voor **maat- en meerwerk** ten opzichte van de basisdienstverlening sluiten we **overeenkomsten** af met de gemeenten. Het **aandeel maat- en meerwerk** ten opzichte van de begroting is **groot (> 10%)**. Het wordt vooral geleverd door Facilitaire Zaken, ICT en Management Support.

Meer weten?

Meer weten over het jaar 2025 bij De Connectie? Bekijk de **uitgebreide Jaarstukken** voor meer informatie over de **realisatie van onze programma's** en de inzet van de **hiervoor beschikbare middelen** in 2025.