



BESTUURSRAPPORTAGE 1E TERTAAL 2016





BESTUURSRAPPORTAGE 1E TERTAAL 2016

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
1.1	Leeswijzer	4
1.2	Actuele ontwikkelingen	5
1.3	Sturen op doelen en resultaten	7
2	PROGRAMMAPLAN	11
2.1	Programma 1 – Informatie- & Communicatietechnologie (ICT)	11
2.2	Programma 2 – Inkoop	13
2.3	Programma 3 – Financiën	14
2.4	Programma 4 – Human Resource Management (HRM)	16
2.5	Programma 5 – Juridische Zaken	17
2.6	Programma 6 – Facilitaire Zaken	19
2.7	Programma 7 – Directie, Interne Bedrijfsvoering en Control	20
2.8	Algemene Dekkingsmiddelen & Onvoorzien	22
3	PARAGRAFEN	23
3.1	Weerstandsvermogen	23
3.2	Financiering	24
3.3	Bedrijfsvoering	25
4	OVERZICHT BATEN EN LASTEN	29
4.1	Ontwikkeling van de Baten en Lasten	29
4.2	Wijzigingsvoorstellen	31
4.3	Bijdrage Deelnemers	35
4.4	Financiële Positie	36

1 Inleiding

1.1 Leeswijzer

Voor u ligt de 1^e Bestuursrapportage 2016 van de Gemeenschappelijke Regeling Servicepunt71.

Servicepunt71 is een samenwerkingsverband van de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude en richt zich op de bedrijfsvoering voor deze gemeenten en enkele andere klantorganisaties. Servicepunt71 levert producten en diensten op het gebied van ICT, inkoop, financiën, HRM, juridische zaken en facilitaire zaken.

De rapportage wordt afgegeven door de directie aan het bestuur van Servicepunt71 en betreft de ontwikkelingen in de eerste vier maanden ten opzichte van de begroting 2016. De begroting 2016 is op 9 juli 2015 vastgesteld door het algemeen bestuur van Servicepunt71.

Indeling Bestuursrapportage

De Bestuursrapportage bestaat uit een toelichting op de actuele ontwikkelingen en de realisatie van de doelstellingen, een rapportage op het programmaplan, de actualiteit rondom de in de begroting 2016 opgenomen paragrafen en een actueel overzicht van baten en lasten en van de financiële positie.

Rapportage Programmaplan

De rapportage op het programmaplan schetst de stand van zaken van de doelstellingen en de prestaties die in de begroting 2016 waren opgenomen, onderscheiden naar de volgende programma's:

- Programma 1 – Informatie- en Communicatietechnologie (ICT)
- Programma 2 – Inkoop
- Programma 3 – Financiën
- Programma 4 – Human Resource Management (HRM)
- Programma 5 – Juridische Zaken
- Programma 6 – Facilitaire Zaken
- Programma 7 – Directie, interne bedrijfsvoering en control

Daarnaast wordt aandacht besteed aan de algemene dekkingsmiddelen (bijdragen vanuit de gemeenten en derden) en de post Onvoorzien.

Bij het betreffende begrotingsprogramma is de actuele begrotingstand weergegeven. Deze bestaat uit de primitieve begroting, de reeds besloten wijzigingen van de begroting 2016 en de voorgestelde begrotingswijzigingen 2016, die in paragraaf 4.2 worden toegelicht.

Paragrafen

In de begroting 2016 zijn paragrafen opgenomen over weerstandsvermogen, financiering en bedrijfsvoering. In deze bestuursrapportage worden actuele ontwikkelingen geschetst m.b.t. deze wettelijke verplichte paragrafen.

Baten en lasten en financiële positie

De verwachte financiële afwijkingen zijn in hoofdstuk 4 samengevat en bestaan uit twee onderdelen: de beleidsinhoudelijk relevante afwijkingen en de technische afwijkingen. Deze zijn opmaat voor voorstellen aan het bestuur tot wijziging van de begroting. Om het effect zo transparant mogelijk weer te geven zijn de wijzigingen reeds opgenomen in de tabellen in deze bestuursrapportage.

In dit hoofdstuk is ook de mutatie van de bijdrage deelnemers en de (meerjaren-)ontwikkeling van investeringen en de reserves opgenomen.

1.2 Actuele ontwikkelingen

Strategische ontwikkeling richting 2020

In 2015 is, na het projectmatig en programmatisch afronden van de opbouwfase (2012-2015), gestart met de strategische oriëntatie voor de periode tot 2020. De weerslag van deze oriëntatie is vastgelegd in de vorm van een strategisch kaderdocument "Servicepunt71 richting 2020: Professionele dienstverlening, slimme bedrijfsvoering", dat in april 2016 is vastgesteld door het bestuur van Servicepunt71. Hierin zijn keuzes opgenomen die richting geven aan de ontwikkeling van de bedrijfsvoering van de vier gemeenten zoals deze door Servicepunt71 wordt ondersteund in de periode 2016-2020.

De strategische keuzes zijn vertaald in de volgende kernelementen voor de missie en visie 2016-2020:

De missie van Servicepunt71, bedrijfsvoering voor de gemeenten in de Leidse regio, wordt nagestreefd met de volgende visie:

- Professionele dienstverlening: solide en betrouwbare bedrijfsvoering, adaptief in klantbenadering
- Slimme bedrijfsvoering: meer resultaten met minder inspanningen
- Focus op de Leidse regio en toegevoegde waarde leveren aan de gemeentelijke opgaven
- Gelijkwaardig partnerschap en collegiale werkverhoudingen tussen de vijf organisaties

In het eerste tertaal 2016 is Servicepunt71 gestart om samen met gemeenten concrete invulling te geven aan het kader. Enerzijds zijn de elementen van de visie door de service-eenheden in de ontwerp-begroting 2017 vertaald naar concrete doelstellingen en resultaten voor hun discipline. Anderzijds is Servicepunt71 samen met gemeenten gestart met de concretisering van het kader waarbij per onderwerp keuzes gemaakt worden in de best passende veranderaanpak, governance en participanten in de implementatie.

Ontwikkeling van de dienstverlening

In de ontwikkeling van de dienstverlening richt Servicepunt71 zich vooral op verdere verbetering van de klanttevredenheid. Dat doen we door gemeentelijke doelstellingen voorop te zetten, onze processen eenvoudiger en klantvriendelijker in te richten, klachtgerichter te adviseren en ondersteuning via servicedesks toegankelijker en oplossingsgerichter te maken. De optimalisatie en doorontwikkeling van de huidige aard en omvang van het dienstenpakket vindt in principe plaats binnen de huidige personele en financiële kaders. De service-eenheden leveren hun reguliere dienstverlening binnen de kaders van deze begroting, de af te sluiten leveringscontracten en de producten- en dienstencatalogus. Op hoofdlijnen zijn de belangrijkste ontwikkelingen in 2016 daarbij:

- In samenwerking met gemeenten ontwikkelen van collectieve dienstverlening: Binnen ICT ligt de focus op de regionale doelstellingen die via het programma Versterking Regionale I-Samenwerking worden beoogd op het vlak van informatievoorziening, -beleid en –management. Onderdeel daarvan is de voorbereiding van een nieuw, flexibel werkplekconcept. Financiën legt de focus op vernieuwing van de P&C-cyclus. HRM richt zich met name op invoering van het Individueel Keuze Budget en de uitwerking van concrete plannen om mobiliteit en flexibiliteit in de gemeentelijke organisaties te bevorderen en om arbeidsparticipatie te bevorderen. In de juridische functie worden productinnovaties op het vlak van verweervoeren en mediation geïmplementeerd.
- Focus op toegevoegde waarde voor gebruikers uit zich bij ICT in de diversificatie van het aanbod: het product mobiele devices (tablets) wordt aan het dienstenpakket toegevoegd. Financiën ontwikkelt managementinformatie door t.b.v leidinggevenden en budgetverantwoordelijken en versterkt van de fiscale adviesfunctie. Binnen facilitaire dienstverlening ligt het accent op pro-actieve advisering en preventieve ondersteuning (voorkomen van klachten) op de verschillende locaties.
- In het kader van vasthouden en versterken van processen richt Inkoop richt zich vooral op de structurele borging van contractbeheer, -registratie en –management, de versterking van de sturing op contractwaarden en categoriemanagement (gezamenlijk aanbesteden) en het zichtbaar maken van de aanvullende inkoopvoordelen die hiermee voor de gemeenten gerealiseerd kunnen worden. Binnen Juridische Zaken is de verdere uitbouw van bezwaarbehandeling (voorbereiding sociaal domein Leiden) en de toepassing van de informele aanpak actueel en worden de uitgangspunten van PCMO ('Prettig contact met de overheid') volledig doorgevoerd in de verschillende processen.

- Verdere digitalisering van werkprocessen: Inkoop en Financiën versterken samen het proces 'Van inkoop tot betalen' gericht op vereenvoudiging, versnelling en foutreductie. HRM richt via modules in YouForce processen klantvriendelijker in.

Ontwikkeling van het shared service concept

Per 1 januari 2016 is de GR Servicepunt71 gewijzigd. Hierbij is de in de wet opgenomen nieuwe rechtsvorm van de zogenoemde bedrijfsvoeringsorganisatie uitgewerkt. Vanaf 2016 is er sprake van één (vertegenwoordigend) bestuur. De doorontwikkeling van de gezamenlijke bedrijfsvoering vindt plaats onder collectieve verantwoordelijkheid van het Strategiegroep Gezamenlijke Bedrijfsvoering (SGB, de 4 gemeentesecretarissen en de directeur Servicepunt71), in samenhang met de ontwikkelingen van de primaire processen van gemeenten en in samenhang met de (in tempo mogelijke verschillende) ontwikkelingen van gemeenten. Het SGB wordt hierbij ondersteund door het Werkoverleg Gezamenlijke Bedrijfsvoering (WGB, bestaande uit de hoofden Bestuur & Concern van de vijf organisaties) en klankbordgroepen per discipline die elkaar periodiek treffen om op verschillende niveaus de bestaande dienstverlening te monitoren, evalueren en door te ontwikkelen.

De in eerdere begrotingen aangekondigde introductie van het verrekenmodel op basis van outputfinanciering leidt in 2016 nog niet tot herverdeeffecten. Op basis van de volumes die eind 2016 in het leveringscontract 2017 worden afgesproken en op basis van een dan nieuw te bepalen algemene verdeelsleutel over 2017, worden herverdeeffecten via een begrotingswijziging in 2017 verwerkt. Hierover vindt in de tweede helft van 2016 nog nadere bestuurlijke besluitvorming plaats. Om in te kunnen spelen op de (in tempo en dynamiek wisselende) behoeften en opgaven van gemeenten verkent Servicepunt71 een aanpassing in de kostenstructuur, bijvoorbeeld door een lagere vaste bezetting in combinatie met een flexibele schil te onderzoeken.

Ontwikkeling van de organisatie

Servicepunt71 zet in op continue verbetering van de dienstverlening, o.a. door een verdere groei in medewerkerstevredenheid. Servicepunt71 wil een professionele dienstverleningsorganisatie én een aantrekkelijke werkgever zijn, waar medewerkers zich tevreden en op hun plek voelen, zich kunnen ontwikkelen en gewaardeerd voelen. Goede dienstverlening begint bij goed werkgeverschap en tevreden medewerkers en daarom krijgen werkplezier, ontplooiingsmogelijkheden, zelfstandigheid en de rol die medewerkers zelf kunnen spelen in het verbeteren hiervan, prioriteit. In 2016 hebben de service-eenheden specifieke activiteiten ontplooid die passen bij de resultaten uit het in 2015 gehouden medewerkerstevredenheidsonderzoek. Het ziekteverzuim in 2016 ontwikkelt zich nog niet in de gewenste richting. In de komende periode krijgt dit daarom extra prioriteit binnen onze eigen HRM-agenda.

Financiële ontwikkelingen

In deze rapportage zijn op onderdelen wijzigingen in dienstverlening aan gemeenten opgenomen, waaronder het tijdelijk continueren van Matchpunt, de invoering van de VPB-plicht en de effecten van de groeiende vraag naar ICT-producten en diensten. In de dienstverlening aan derden zijn de ontvlechting van BSGR en Gevulei (beide per 1/1/2016) in financiële zin verwerkt en is, vooruitlopend op definitieve besluitvorming daaromtrent, nieuwe dienstverlening inzake Holland Rijnland opgenomen (hosting bedrijfsvoering interne organisatie) respectievelijk gecontinueerd (inzake 3D's Jeugdzorg).

In de voorgaande bestuursrapportage (oktober 2015) is aangegeven dat de prognose over 2016 en de ontwikkeling van het weerstandvermogen zorgelijk zijn. De afgelopen periode heeft Servicepunt71 daarom samen met gemeenten ingezet op (voorstellen tot) maatregelen die voor de jaarschijf 2016 een sluitend financieel beeld opleveren. In deze rapportage wordt daarover verder verslag gedaan.

Het weerstandsvermogen is, gezien de geringe reserves, van onvoldoende niveau. Servicepunt71 bespreekt de ontwikkeling en beheersing van risico's periodiek en intensief met gemeenten op ambtelijk en bestuurlijk niveau om verdere maatregelen en oplossingen te implementeren die het weerstandsvermogen doen verbeteren.

Het financiële meerjarenbeeld zoals opgenomen in de recent opgestelde ontwerpbegroting 2017 is sluitend; de concrete invulling van een aantal hierin opgenomen financiële taakstellingen is een belangrijk speerpunt in het eerste en tweede tertaal van 2016.

1.3 Sturen op doelen en resultaten

In het Bedrijfsplan SSC Leidse Regio 'van, voor en door gemeenten' van 16 augustus 2010, zijn zes doelstellingen opgenomen die samenvattend betrekking hebben op het verlagen van kosten, verhogen van kwaliteit en verminderen van kwetsbaarheid. Het jaar 2016 is de laatste jaarschijf waarin (financiële) doelstellingen uit het Bedrijfsplan dient te worden gerealiseerd. Ten aanzien van de (voortgang in de) realisatie van de doelstellingen kan onderscheid worden gemaakt in prestaties en effecten. Prestaties zijn de inspanningen die Servicepunt71 uitvoert en effecten zijn de veranderingen die daarmee worden beoogd/gerealiseerd. Prestaties kunnen in beginsel continu in beeld gebracht worden, terwijl effecten vaak pas later/na enkele jaren goed in beeld te brengen te zijn (door middel van evaluatie of klanttevredenheidsmetingen). De dienstverlening is gespecificeerd in een PDC en in globale zin opgenomen in de (begrotings)programma's. De prestaties zijn meetbaar gemaakt via prestatie-indicatoren per programma. In onderstaande tabel zijn per doelstelling een aantal prestatie-indicatoren opgenomen. Via deze prestaties wordt een wezenlijke bijdrage geleverd aan de beoogde effecten, c.q. de realisatie van de doelstellingen uit het Bedrijfsplan.

In onderstaande tabel is de voortgang aangegeven (groen: conform norm, oranje: aandachtspunt, rood: niet realiseerbaar).

Nr	1 bieden van continuïteit door beperking van organisatorische kwetsbaarheid		Referentie	2013 realisatie	2014 realisatie	2015 realisatie	2016 norm	2016 prognose
1a	Beschikbaarheid VSP <VSP: % binnen service-window>	✓	nb	99,0%	99,5%	99,5%	99,8%	99,8%
1b	Telefonische bereikbaarheid <beantwoorde oproepen>	✓	63,0%	90,3%	93,2%	93,3%	93,3%	93,7%
1c	Tijdigheid dienstverlening <gewogen gemiddelde PDC-normering>	±	nb	nvt	84,0%	87,3%	95,0%	90,8%
Nr	2 verder verhogen van de kwaliteit van processen		Referentie	2013 realisatie	2014 realisatie	2015 realisatie	2016 norm	2016 prognose
2a	Kwaliteit output <gemiddelde waardering klanttevredenheid>	±	nb	nvt	ntb	6,7	6,8	n.t.b.
2b	Beheersmaatregelen <% key-controls, 'effectief' of geen rest-risico>	✓	33%	67%	75%	85%	85%	91%
Nr	3 verder verhogen van professionaliteit en deskundigheid medewerkers		Referentie	2013 realisatie	2014 realisatie	2015 realisatie	2016 norm	2016 prognose
3a	Medewerkers training, cursus, opleiding <% medewerkers dat opleiding volgt>	✓	nb	92%	92%	90%	90%	90%
3b	Omvang opleidingsbudget <% van loonsom>	✓	1,0%	1,5%	1,9%	1,7%	2,0%	2,0%
Nr	4 efficiënter inzetten van de beschikbare arbeidskracht		Referentie	2013 realisatie	2014 realisatie	2015 realisatie	2016 norm	2016 prognose
4a	Reductie formatie als gevolg van efficiency <aantal fte>	✓	283,8	278,6	261,6	260,5	260,3	260,4
Nr	5 realiseren van besparingen door schaalvoordelen (x € 1000)		Referentie	2013 realisatie	2014 realisatie	2015 realisatie	2016 norm	2016 prognose
5a	Taakstelling Servicepunt71 <volgens bedrijfsplan plus bijstellingen>	✓	0	622	1.521	2.249	3.048	3.048
5b	Inkoopvoordelen gemeenten <volgens inkoopvoordelenrapportage>	✓	2.072	5.382 130%	6.992 135%	8.956 173%	5.179 100%	9.254 179%
Nr	6 bijdragen aan betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen		Referentie	2013 realisatie	2014 realisatie	2015 realisatie	2016 norm	2016 prognose
6a	Doorlooptijd facturen <gemiddelde doorlooptijd in dagen>	✓	46	24	26	25	<30	22
6b	Afhandeling bezwaarschriften <% binnen afgesproken norm>	±	nb	ntb	ntb	67%	90%	69%

1. Bieden van continuïteit door beperking van organisatorische kwetsbaarheid

Deze indicatoren zijn ontleend aan de verschillende indicatoren in de begrotingsprogramma's en geven een indicatie over de doelstelling vermindering kwetsbaarheid. De indicator tijdigheid blijft op peilmoment 30 april nog achter (90,8%) maar is hoger dan in voorgaande jaren. De inzet en verwachting is om alsnog over 2016 de norm (95,0%) te realiseren.

2. Verder verhogen van de kwaliteit van processen

Kwaliteit van de processen uit zich in uitkomsten van de processen enerzijds en de beheersing van de werking van de processen anderzijds. Over 2015 is de uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek opgenomen. In 2016 worden andere instrumenten om klantbeleving te meten ingezet, maar die kunnen nog niet naar waarden worden vertaald. De mate waarin processen adequaat beheerst worden zodat er voor klantorganisaties geen risico's op niet getrouwe of niet rechtmatige uitkomsten bestaan, kan o.a. worden afgeleid uit rapportages van de externe accountant. Hierin is een continue verbetering zichtbaar, zoals ook blijkt uit de recente managementletter 2015 en assurancerapport 2015 die door hen is opgesteld. Een actueel aandachtspunt daarbij zijn bevindingen m.b.t. IT-beheersprocessen. Vanwege het toenemend belang van zgn. application controls binnen onze procesdoelstellingen verschuift de prioriteit naar verdere implementatie van risicobeheersende maatregelen binnen en rondom de bedrijfsvoeringsapplicaties.

3. Verder verhogen van de professionaliteit en deskundigheid van medewerkers

Ook bij deze doelstelling is klantbeleving van belang. In afwachting van de uitkomsten van het nieuwe meetinstrumentarium dat zich richt op output en outcome zijn eerder inputindicatoren opgenomen. In 2016 ontwikkelt de realisatie zich conform de norm.

4. Efficiënter inzetten van de beschikbare arbeidskracht

Eerdere maatregelen hebben er toe geleid dat de formatiereductie die voor de bedrijfsplanperiode was beoogd, is gerealiseerd. Overigens geldt dat Servicepunt71 zich vooral richt op het realiseren van taakstellingen in financiële zin, en niet persé via formatiereductie. De financiële taakstelling is deels ook gerealiseerd door activiteiten die eerst door externen werden uitgevoerd nu, goedkoper, uit te voeren met eigen personeel.

5. Realiseren van besparingen door schaalvoordelen

In het Bedrijfsplan zijn financiële effecten opgenomen waaruit een structureel voordeel van ruim € 6 miljoen blijkt. Dit verwachte voordeel is een saldo van inkoopvoordelen die bij gemeenten gerealiseerd dienen te worden (ca. 5 miljoen), extra kosten vanwege een kwaliteitsimpuls of regiekosten (ca. 2 miljoen) en een taakstellende besparing die binnen de Servicepunt71-organisatie gerealiseerd moet worden, met name door efficiency (vanaf 2016 structureel € 3 miljoen per jaar). Op de realisatie hiervan is door Servicepunt71 strak gestuurd. De besparingen zijn gerealiseerd en in het meerjarenbeeld van gemeenten (i.c. lagere financiële bijdrage aan Servicepunt71) en Servicepunt71 verwerkt. Hieruit vloeien nog wel frictiekosten voort die in 2016 e.v. binnen de begroting van Servicepunt71 worden gedekt.

In 2016 worden de taakstellende structurele inkoopvoordelen voor gemeenten ruimschoots gerealiseerd (evenals in voorgaande jaren). Gemeenten bepalen in welke mate en in welke vorm deze inkoopvoordelen toegerekend worden naar budgetbesparingen (de besparing die als gevolg van gerealiseerde inkoopresultaten door de gemeente daadwerkelijk budgettair wordt afgeboekt).

6. Bijdragen aan betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen

De bedrijfsvoering die Servicepunt71 uitvoert is ondersteunend aan het primaire proces van gemeenten en draagt veelal alleen indirect bij aan doelstellingen van gemeenten. Op een aantal onderdelen zijn de inspanningen van Servicepunt71 direct zichtbaar voor burgers, bedrijven en instellingen. Voor deze activiteiten zijn indicatoren opgenomen. De indicator voor de afhandeling van bezwaarschriften is vanaf medio 2015 voor het eerst opgenomen. De realisatie in 2016 blijft vooralsnog achter bij de verwachting, deels omdat deze niet goed kan worden vergeleken met de norm gezien de vele wijzigingen in het proces. Zo zijn in 2016 bezwaren via de nieuwe commissie of voor het eerst via ambtelijk horen (met een later vastgestelde kortere termijn) afgedaan. Door in te zetten op verdere procesoptimalisaties is de verwachting dat de afhandeling zich meer richting de norm kan ontwikkelen.



2 Programmaplan

2.1 Programma 1 – Informatie- & Communicatietechnologie (ICT)

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2016 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Ontwikkeling nieuw werkplekconcept naar aanleiding van de in 2015 opgeleverde meerjarenvisie ICT.*
SE ICT levert een belangrijke bijdrage bij de ontwikkeling van een nieuw, flexibel digitaal werkplekconcept, waarvan de voorbereidingen in 2016 zijn gestart, en dat op termijn de huidige Werkplek71 moet gaan vervangen. SE ICT heeft een nadrukkelijke bijdrage in het gevraagd en ongevraagd adviseren over de functionele en technische consequenties als input voor de nog nader uit te werken businesscase van het nieuwe werkplekconcept.
In het eerste tertaal is een projectplan voorbereid voor de 'mobiele devices'. Met de uitvoering van het project kunnen op korte termijn tablets worden geleverd aan de organisaties en wordt het product in de PDC opgenomen.
- *Verder stroomlijnen en verbeteren van de ICT- keten (van netwerk tot en met applicatie).*
SE ICT heeft in het eerste tertaal de ITIL-processen verder versterkt binnen haar eigen organisatie (change- en releasemanagement) en realiseert daarmee een betere samenwerking in de ICT-keten. De laatste uitwijktest van het nieuwe datacenter is succesvol verlopen waarmee het project Modernisering backend op korte termijn kan worden afgerond.

Prestatie-indicatoren begroting 2016

Nr - Omschrijving	2015R	2016B	2016P	Toelichting
1 - Telefonische bereikbaarheid 1e lijns ondersteuning. Norm: 92% van de inkomende gesprekken worden < 20 sec. opgenomen	98,2%	92,0%	95,0%	De norm is gerealiseerd
2 - Tijdigheid dienstverlening. Norm: 94% binnen vastgestelde tijd gerealiseerd (wijzigingen plus incidenten)	93,3%	94,0%	93,4%	Betreft gewogen gemiddelde van incidenten (norm gerealiseerd) en standaardwijzigingen (blijft iets achter)
3 - Beschikbaarheid infrastructuur Norm: 99,8% beschikbaarheid van de ICT-Infrastructuur binnen het service window.	99,5%	99,8%	99,8%	De norm voor technologische beschikbaarheid is gerealiseerd, zie alinea hieronder voor verdere toelichting

(R=realisatie, B=begroting, P=actuele stand peildatum)

De technische beschikbaarheid van de ICT infrastructuur is bijna 100%. De functionele beschikbaarheid ligt in de afgelopen maanden echter lager (niet kwantitatief meetbaar). Deze zgn. performance-problematiek uit zich in vertraagd aanloggen op de Werkplek71, het niet goed kunnen afsluiten van gebruikerssessies waardoor tussenkomst van de servicedesk nodig is, en korte stops in applicaties m.b.t. de kantoorautomatisering (bv Outlook en Internet explorer).

In de afgelopen periode heeft een aantal onderzoeken plaatsgevonden, gericht op deelaspecten van de SBC-omgeving (de basis voor Werkplek71) en de infrastructuur. Er zijn op basis van deze onderzoeken nog geen patronen zichtbaar, die naar de herkomst(en) van de problematiek leiden en de inmiddels uitgevoerde acties ter verbetering van de performance problematiek waren nog niet afdoende. Daarom start Servicepunt71 met een integraal onderzoek naar de SBC-omgeving en infrastructuur gericht op het analyseren en doen verbeteren van de performance.

Ontwikkeling baten en lasten

(bedragen x € 1.000)	Primitieve Begroting 2016	Begr. wijz. eerder besloten	Voorgestelde begrotings wijziging	Voorgestelde technische wijziging	Aangepaste Begroting 2016
Lasten	8.669	0	-845	53	7.877
Baten	-680	0	454	0	-226
Saldo van baten en lasten	7.989	0	-391	53	7.651
Toevoeging reserves	0	0	47	0	47
Onttrekking reserves	-386	0	386	0	0
Programma 1 - ICT	7.603	0	-350	106	15.348

De daling van de lasten wordt voornamelijk veroorzaakt door de bijgestelde raming voor kapitaallasten. Deze is lager doordat een aantal investeringen later tot afronding komt. Daarnaast is afschrijvingstermijn van de investering in Werkplek71 op grond van gewijzigde inzichten in de technische en economische levensduur verlengd van vijf naar zes jaar (afschrijving loopt dan tot en met 2018). Omdat dit afwijkt van het afschrijvingsbeleid van Servicepunt71 wordt dit afzonderlijk ter besluitvorming aan het bestuur van Servicepunt71 voorgelegd. Op grond van de kaders die het bestuur heeft vastgesteld ten aanzien van de reserve egalisatie kapitaallasten worden de vrijvallende kapitaallasten aan deze reserve toegevoegd (resp. gecorrigeerd op de eerder opgenomen onttrekking). Daarnaast wordt € 480.000 onttrokken aan de reserve ter dekking van de incidentele mobiliteitskosten in 2016.

Aan de lastenkant is tevens de wegvallende dienstverlening aan BSGR en de nieuwe dienstverlening inzake Holland Rijnland opgenomen. Ook zijn meerwerkmutaties aan de lasten- en batenkant opgenomen, zoals verder toegelicht in paragraaf 4.3.

De daling van de baten wordt vooral veroorzaakt door het wegvallen van de dienstverlening aan BSGR (€ 520.000).

De voorgestelde begrotingswijzigingen zijn nader toegelicht in paragraaf 4.2.

2.2 Programma 2 – Inkoop

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2016 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

■ *Integratie en digitalisering van het proces Van Inkopen tot Betalen.*

In het eerste tertaal zijn door de SE Financiën en de SE Inkoop nadere verkenningen naar verschillende scenario's uitgevoerd. De uitkomst hiervan zal gevalideerd worden in een workshop met vertegenwoordigers van de gemeenten en vervolgens zal een aanbesteding voor de aanschaf van een systeem worden uitgevoerd. Hiermee wordt het proces versterkt v.w.b. betreft rechtmatigheidseisen, kortere doorlooptijden/betaaltermijnen, vergroten van contractcompliance en verlagen van de (verwerkings)kosten.

■ *Het Aanbestedingsbeleid zal in 2016 aangepast worden aan de nieuwe Europese Richtlijn en de Aanbestedingswet*

Als gevolg van vertraging in de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel van de nieuwe Aanbestedingswet, is er ook vertraging opgetreden in de uitwerking van het beleid. In de zomermaanden zal het concept met de gemeenten worden afgestemd zodat het beleid na de zomer door de colleges en het bestuur van Servicepunt71 kan worden vastgesteld.

Prestatie-indicatoren begroting 2016

Nr - Omschrijving	2015R	2016B	2016P	Toelichting
1 - Realisatie inkoopresultaat bedrijfsplan (in 1.000 euro)	9.320	5.559	9.598	SE Inkoop bereid een voorstel voor waarin een nieuw potentieel aan inkoopvoordelen wordt onderbouwd zodat gemeenten dit kunnen betrekken in hun op te stellen meerjarenramingen.
2 - Registratie nieuwe contracten via inkoop in contractenregister	95%	99%	100%	Vanaf september 2015 worden alle contracten via het proces ITB bij Inkoop aangeleverd. Er zijn momenteel geen achterstanden

(R=realisatie, B=begroting, P=actuele stand peildatum)

Ontwikkeling baten en lasten

(bedragen x € 1.000)	Primitieve Begroting 2016	Begr. wijz. eerder besloten	Voorgestelde begrotingswijziging	Voorgestelde technische wijziging	Aangepaste Begroting 2016
Lasten	1.797	0	-58	-46	1.693
Baten	-479	0	0	135	-344
Programma 2 - Inkoop	1.318	0	-58	89	1.349

De lastendaling houdt verband met lagere kapitaallasten als gevolg van uitgestelde afronding van investeringen.

De daling van de baten houdt verband met een herrubricering van de dienstverlening aan de Tijdelijke WerkOrganisatie binnen Holland Rijnland inzake het technisch opdrachtgeverschap 3D's/Jeugdhulp: deze is nu opgenomen onder Algemene dekkingsmiddelen.

De voorgestelde begrotingswijzigingen zijn nader toegelicht in paragraaf 4.2.

2.3 Programma 3 – Financiën

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2016 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Het verder optimaliseren van de kritieke processen m.b.t. de dienstverlening van de service eenheid Financiën.*
Gezamenlijk met de service-eenheid Inkoop is in 2016 een traject opgestart om het proces 'Van inkoop tot betalen' (hierna ITB) te optimaliseren. Hierdoor kan er efficiënter worden gewerkt (meer gebruikersgemak), zal er een meer eenduidig proces zijn dat leidt tot minder fouten. Daarnaast is er meer zicht op spendanalyses waardoor overschrijdingen t.a.v. contractwaarden kunnen worden voorkomen. Medio 2016 wordt aanbesteed, zodat er eind vierde kwartaal 2016 kan worden gestart met de implementatie. Daarnaast is OCR (scan en herken van facturen) aanbesteed; dit wordt medio 2016 geïmplementeerd.
- *Het verder doorontwikkelen van de standaardisatie en de automatisering van de p&c-producten (zie ook innovatie).*
De jaarrekening 2015 is versneld opgeleverd aan de verschillende organisaties. Het standaardiseren van het balansdossier heeft hier aan bijgedragen. De (landelijke) verantwoordingsproblematiek vanuit in het sociale domein (oplevering data jeugdzorg en WMO) veroorzaakt thans echter vertraging, ook in de accountantscontrole ervan. Het uiteindelijk beoogde resultaat, raadsbehandeling eerder in het jaar, wordt daardoor niet gerealiseerd. In het tweede deel van 2016 wordt ingezet op nadere invulling van randvoorwaarden die het mogelijk maken de jaarrekening 2016 ook bestuurlijk eerder in het jaar te kunnen behandelen. Tevens wordt dan onderzocht welke vernieuwingen van de p&c-cyclus zoals aangekondigd (m.n. de digitalisering van bestuursrapportages) echt prioriteit hebben. Dit moet leiden tot een plan van aanpak voor mogelijk een gefaseerde implementatie. De gemeenten worden hierbij nauw betrokken.
- *Versterken van het instrumentarium dat klantorganisaties in staat stelt 'In control' te komen en te blijven.*
Begin 2016 is samen met gemeenten een uniform invorderingsbeleid vastgesteld. Dit betreft lokale regelgeving om dit proces te uniformeren. Hiermee wordt een adequaat debiteurenbeheer beoogd: actief beheer van vorderingen op andere organisaties, een lager debiteurensaldo en een verlaagd risico op oninbaarheid.
- *Vooruitblik om processen en systemen te verbeteren dan wel op termijn te vervangen.*
Gewerkt wordt aan de release van Decade4, een nieuwere versie van het financieel systeem. We verwachten in het derde kwartaal de nieuwe release te implementeren.
- *Uitbreiding en optimalisatie van de beschikbaar gestelde managementinformatie.*
Op het gebied van managementinformatie zijn er door de SE's Financiën en HRM eind 2015/begin 2016 veel inspanningen verricht om het rapportage personele kosten te ontwikkelen. Dit geeft budget, realisatie, formatie en bezetting in één overzicht weer. In de tweede helft van 2016 worden de laatste zaken geïmplementeerd.
- *Afhankelijk van besluitvorming in 2015 door de Eerste Kamer zal extra inzet (en benodigde expertise) in het kader van vennootschapsbelasting noodzakelijk zijn.*
Om de invoering Vpb gereed te krijgen voor de klantorganisaties, dienen zowel de inventarisatiefase alsmede de implementatiefase te zijn afgerond. Het projectteam Invoering Vpb is derhalve voornemens om deze twee fases, alsmede de actiepunten die daaruit voortvloeien, zo spoedig mogelijk af te ronden. Het gaat daarbij met name om:
 1. Afstemming Vpb-standpunten met de Belastingdienst.
 2. Formalisering van processen, taken en verantwoordelijkheden m.b.t. Vpb.
 3. Afronding van de kennisborging door middel van workshops en trainingen.

Prestatie-indicatoren begroting 2016

Nr - Omschrijving	2015R	2016B	2016P	Toelichting
1. - Doorlooptijd facturen: betaalbaarstelling van facturen < 30	73% binnen termijn	95% binnen termijn	83% binnen termijn	Geïmplementeerde maatregelen werpen deels al vruchten af. Verzamelfacturen (oa. inzake kosten van energie, zakelijke lasten en beveiliging van gemeentelijke eigendommen) vertragen de afhandeling nog aanzienlijk.
2. - Verwerken begrotingswijzigingen binnen 5 werkdagen. Percentage binnen termijn:	95% binnen termijn	95% binnen termijn	100% binnen termijn	Na het doorvoeren van procesverbeteringen in de afgelopen jaren zijn nu alle begrotingswijzigingen binnen de termijn verwerkt

(R=realisatie, B=begroting, P=actuele stand peildatum)

Ontwikkeling baten en lasten

(bedragen x € 1.000)	Primitieve Begroting 2016	Begr. wijz. eerder besloten	Voorgestelde begrotings wijziging	Voorgestelde technische wijziging	Aangepaste Begroting 2016
Lasten	6.867	0	82	16	6.966
Baten	-766	0	9	349	-408
Programma 3 Financiën	6.101	0	91	366	6.558

De stijging aan de lastenkant houdt verband met de nieuwe dienstverlening inzake Holland Rijnland en de invoering van de VPB-plicht, daarnaast is de wegvallende dienstverlening aan de Gevulei verwerkt.

De daling van de baten houdt verband met een herrubricering van de dienstverlening aan de Tijdelijke WerkOrganisatie binnen Holland Rijnland inzake het technisch opdrachtgeverschap 3D's/Jeugdhulp: deze is nu opgenomen onder Algemene dekkingsmiddelen.

De voorgestelde begrotingswijzigingen zijn nader toegelicht in paragraaf 4.2.

2.4 Programma 4 – Human Resource Management (HRM)

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2016 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Invoering in 2016 van de afspraken uit de cao 2014 m.n. het IKB en aantal geharmoniseerde regelingen.*
Conform planning zijn de beoogde wijzigingen m.i.v. 1 januari 2016 gerealiseerd. In de loop van het eerste kwartaal zijn er nog modificaties uitgevoerd. Het IKB wordt momenteel projectmatig voorbereid om per 1 januari 2017 te kunnen implementeren. De VNG en de vakbonden hebben een overeenkomst bereikt voor een nieuwe Cao-gemeenten. De Cao gaat in per 1 januari 2016 en loopt tot 1 mei 2017. De effecten ervan zijn grotendeels in de maand mei verwerkt in de salarisadministratie.
- *Vorbereiding op de invoering van de Wet normalisering Ambtenarenstatus (prognose ingangsjaar 2017).*
De Wet normalisering Ambtenarenstatus ligt voor in de eerste kamer. Er zijn vragen gesteld aan de minister. Er bestaat twijfel of de wet in deze kabinetsperiode nog wordt aangenomen en in 2017 van kracht zal zijn.
- *Verdergaande standaardisatie van HRM-processen, zoveel mogelijk digitaal met behulp van een E-HRM systeem en VSP.*
In 2016 zijn de HRM werkprocessen verder gestandaardiseerd waarbij zoveel mogelijk gebruik is gemaakt van digitale ondersteuning van het personeelsinformatiesysteem van Raet (Youforce). Zo zijn de processen "uit dienst bij bereik AOW leeftijd" en "salaris toelages" ingericht en geïmplementeerd. Verder worden de eerder uitgerolde Youforce processen opnieuw bekeken en daar waar mogelijk worden verbeteringen doorgevoerd. Speciale aandacht is besteed aan het verlichten van managers bij hun Youforce taken. Zo is bij het proces "indiensttreding" een processtap gewijzigd waarbij de personeelsadministratie nu de administratieve invoer van de nieuwe medewerker doet waar dat voorheen als taak bij de manager lag.

Prestatie-indicatoren begroting 2016

Nr - Omschrijving	2015R	2016B	2016P	Toelichting
1 - Formatiebeheer: wijzigingen verwerkt < 30 dagen	70%	95%	75%	Momenteel nog niet volledig gedigitaliseerd
2 - E-Hrm: % digitaal verwerkte mutaties	80%	90%	85%	Conform planning in deze fase
3 - Mobiliteit & Flexibiliteit: aanvragen tijdig behandeld (2 dagen)	90%	90%	90%	Conform planning

(R=realisatie, B=begroting, P=actuele stand peildatum)

Ontwikkeling baten en lasten

(bedragen x € 1.000)	Primitieve Begroting 2016	Begr. wijz. eerder besloten	Voorgestelde begrotings wijziging	Voorgestelde technische wijziging	Aangepaste Begroting 2016
Lasten	3.836	0	65	65	3.966
Baten	-70	0	-93	0	-163
Programma 4 HRM	3.766	0	-28	65	3.803

Lasten en baten stijgen met € 93.000 als gevolg van de tijdelijke continuering van Matchpunt. Daarnaast is de nieuwe dienstverlening inzake Holland Rijnland opgenomen, zijn er kapitaallastmutaties verwerkt en is de overdracht van het beheer subsidiesysteem voor de gemeente Leiden verwerkt.

De voorgestelde begrotingswijzigingen zijn nader toegelicht in paragraaf 4.2.

2.5 Programma 5 – Juridische Zaken

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2016 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

■ *Verder implementeren en uitvoeren digitalisering bezwaarbehandeling*

In de eerste maanden is ingezet op concrete voorbereidingen om per 1 januari 2017 ook het secretariaat behandeling bezwaarschriften Sociaal domein (Leiden) door SE JZ te laten voeren. De samenvoeging is in lijn met het advies van de Bestuurlijke begeleidingscommissie, die bij de vorming van de nieuwe Regionale bezwaarcommissie was ingericht. Het onderbrengen van het gehele secretariaat bij SE JZ betekent verdere eenheid van het bezwaarproces en bundeling van specialistische kennis. De pilot digitalisering is daardoor getemporeerd.

■ *Bezwaarbehandeling in het teken van de uitgangspunten van 'Prettig contact met de overheid' (PCMO).*

De in 2015 gestarte regionale bezwaarcommissie werkt goed samen met het secretariaat en volgens de uitgangspunten van PCMO; het ambtelijk horen en het bellen bij bezwaar is verankerd in de werkwijze en wordt professioneel door de adviseurs van SE JZ uitgevoerd. Burgers zijn tevredener, er zijn meer bezwaren tijdig behandeld en substantieel meer intrekkingen als gevolg van de informele aanpak. Het secretariaat en de commissieleden raken steeds beter op elkaar ingespeeld. De informele aanpak (bellen bij bezwaar, informeel gesprek en ambtelijk horen) vormt een vast onderdeel van het proces. De gevolgde trainingen hebben vruchten afgeworpen. Studenten van het Honourscollege Rijksuniversiteit Leiden zijn gestart met een onderzoek, waarin de ervaringen van betrokkenen, zoals bezwaarden, worden onderzocht. Dit onderzoek is ook de pilot voor een groter landelijk onderzoek, dat vanuit het project PCMO zal worden gehouden. Het ministerie BZK financiert deze onderzoeken, die zullen leiden tot een weer beter inzicht in de werking van de bezwaarbehandeling en de mate van tevredenheid bij bezwaarden. Dit ook met als doel om steeds verder te verbeteren.

■ *Het verder vormgeven en inrichten van het product Mediation.*

De doorontwikkeling van de bezwaarbehandeling is op PCMO-uitgangspunten (pre-mediation) gebaseerd en in het verlengde daarvan wordt het project 'Mediation' door SE JZ verder ontwikkeld. Het doel is om de Servicepunt71-gemeenten in voorkomende gevallen snel een aantal geschikte (kennis, ervaring en vaardigheden) mediators voor te kunnen stellen, waaruit de betrokken partijen vervolgens een keuze kunnen maken. Mediation wordt in een latere fase van de doorontwikkeling van de bezwaarbehandeling opgepakt. Dit zal in goede afstemming met de gemeenten gebeuren.

■ *In 2016 wordt samen met de partnerorganisaties onderzocht op welke wijze Juridische Kwaliteitszorg kan worden ingericht.*

Samen met de Servicepunt71-organisaties wordt de Juridische Kwaliteitszorg actief besproken. Onder andere een opleidingsplan is in de maak, om de basiskennis van de juridische medewerkers binnen de vijf organisaties verder te verhogen. Dit opleidingsplan ziet op het behalen van jaarlijks een minimaal aantal studiepunten. In dit opleidingsplan worden de landelijke ontwikkelingen (bijv. VNG) meegenomen

■ *De verzekeringsportefeuille van iedere klantorganisatie is op orde.*

Verzekeringen worden gezamenlijk aanbesteed, vervaldata zijn gelijk, contacten met zakelijke dienstverleners (namens de vijf klantorganisaties) zijn professioneel, zakelijk en effectief. Er wordt structureel inkomsten t.b.v. de klantorganisaties teruggehaald bij derden, die de klantorganisaties schade hebben berokkend. In de eerste vier maanden van 2016 heeft SE JZ binnen het verzekeringsdomein in nauwe samenwerking met de producent geïnvesteerd in het gebruiksvriendelijker maken van het registratiesysteem NARIS voor de specifieke SSC-omgeving, waarna in de tweede helft van 2017 verdere verbeteringslagen (kwaliteit, uniformiteit) kunnen worden gemaakt. Deze zien o.a. op een gemakkelijker toegang tot informatie voor gebruikers, zowel bij gemeenten (raadpleegfunctie) als bij SE JZ, en een meer automatische verwerking van de informatie uit het systeem naar brieven uit het systeem. Brieven zullen hierdoor weer professioneler ogen en eenvoudiger te maken.

Prestatie-indicatoren begroting 2016

Nr - Omschrijving	2015R	2016B	2016P	Toelichting
1 - Percentage commissieadviezen en - indien aan de orde - concept ambtelijk horen bobs (beslissingen op bezwaar) op bezwaarschriften, dat binnen de afgesproken termijn wordt geleverd.	67%	80%	69%	De realisatie in 2016 blijft vooralsnog achter bij de verwachting. Door in te zetten op verdere procesoptimalisaties is de verwachting dat de afhandeling zich meer richting de norm kan ontwikkelen.

(R=realisatie, B=begroting, P=actuele stand peildatum)

Belangrijk aandachtspunt is de Regionale commissie personele aangelegenheden. Hierbij vindt veel informeel overleg plaats. Volop wordt geprobeerd om deze zaken op informele wijze en buiten zitting op te lossen. Dat lukt vaak, maar kost doorgaans wel de nodige tijd. Wanneer een zaak uiteindelijk toch op zitting komt, kan door het informele voortraject de wettelijke termijn zijn overschreden. In samenspraak met vakafdelingen van gemeenten, zullen JZ en HRM gezamenlijk bezien hoe het in deze zaken toch mogelijk is om zoveel mogelijk binnen de termijn te blijven.

Ontwikkeling baten en lasten

(bedragen x € 1.000)	Primitieve Begroting 2016	Begr. wijz. eerder besloten	Voorgestelde begrotingswijziging	Voorgestelde technische wijziging	Aangepaste Begroting 2016
Lasten	2.063	35	4	35	2.137
Baten	-253	0	0	105	-148
Programma 5 Juridische Zaken	1.810	35	4	140	1.989

De daling van de baten houdt verband met een herrubricering van de dienstverlening aan de Tijdelijke WerkOrganisatie binnen Holland Rijnland inzake het technisch opdrachtgeverschap 3D's/Jeugdhulp: deze is nu opgenomen onder Algemene dekkingsmiddelen.

De voorgestelde begrotingswijzigingen zijn nader toegelicht in paragraaf 4.2.

2.6 Programma 6 – Facilitaire Zaken

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2016 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Componentengids en klantrapportages worden conform afspraken periodiek aangeleverd en besproken met de klantorganisaties.*
Ieder kwartaal worden de componentengids en de klantrapportages met de klant besproken. De klantrapportage is nog niet volledig. Deze moet nog verder aangevuld worden met de leveranciersgegevens. Hier wordt aan gewerkt en dit zal in het derde kwartaal gereed zijn.
- *Relatie met de klantorganisatie is verbeterd en versterkt*
Dit is een continu proces en maakt onderdeel uit van de dagelijkse dienstverlening. Met name de locatiebeheerders en teamleiders spelen hierbij een belangrijke rol. De introductie van het afdelingsbrede Hospitality-concept geeft een extra impuls aan het verbeteren van de relatie met de klant. Medio 2016 worden hiervan de eerste resultaten zichtbaar.
- *Relatie met de leveranciers is verbeterd en versterkt*
Het leveranciersmanagement van FaZa heeft inmiddels al tot een verbetering van de relatie met de leveranciers geleid en een goede uitnutting van en grip op de facilitaire contracten.
- *De tijdigheid van leveringen en het percentage foute leveringen voldoet aan gemaakt afspraken*
Het facilitair management- en informatiesysteem Planon wordt opnieuw ingericht en enkele facilitaire processen worden verbeterd. Dit leidt ertoe dat nog meer leveringen (producten en diensten) binnen de afgesproken tijd geleverd worden en tot een verdere verlaging van het percentage foute leveringen.

Prestatie-indicatoren begroting 2016

Nr - Omschrijving	2015R	2016B	2016P	Toelichting
1 - Tijdigheid levering diensten	96%	99%	96%	wordt wekelijks gemeten
2 - Percentage foute leveringen	<2,0%	<2%	<3%	wordt wekelijks gemeten

(R=realisatie, B=begroting, P=actuele stand peildatum)

Ontwikkeling baten en lasten

(bedragen x € 1.000)	Primitieve Begroting 2016	Begr. wijz. eerder besloten	Voorgestelde begrotings wijziging	Voorgestelde technische wijziging	Aangepaste Begroting 2016
Lasten	2.089	0	21	37	2.147
Baten	-2.135	0	0	-16	-2.151
Programma 6 Facilitaire Zaken	-47	0	21	21	-4

De voorgestelde begrotingswijzigingen zijn nader toegelicht in paragraaf 4.2.

2.7 Programma 7 – Directie, Interne Bedrijfsvoering en Control

Realisatie van de prestaties

■ *Het doorontwikkelen van de strategie in relatie tot de omgeving.*

In 2015 is gestart met de strategische oriëntatie voor de periode tot 2020. De weerslag van deze oriëntatie is vastgelegd in de vorm van een strategisch kaderdocument "Servicepunt71 richting 2020: Professionele dienstverlening, slimme bedrijfsvoering", dat in april 2016 is vastgesteld door het bestuur van Servicepunt71. Hierin zijn keuzes opgenomen die richting geven aan de ontwikkeling in de periode 2016-2020 van de bedrijfsvoering van de vier gemeenten zoals deze door Servicepunt71 wordt ondersteund.

Om bij te kunnen dragen aan versterking van de samenwerking in de Leidse regio voert Servicepunt71 vanaf 2015 het technisch opdrachtgeverschap (de beheerorganisatie) voor 3D's/Jeugdhulp uit, in opdracht van het Portefeuillehouderoverleg Sociale Agenda voor de samenwerkende gemeenten Holland Rijnland (HR). Daarnaast heeft Holland Rijnland Servicepunt71 benaderd met het verzoek om bedrijfsvoeringstaken t.b.v. hun eigen interne organisatie uit te voeren. Hierover heeft bestuurlijke besluitvorming plaatsgevonden en de dienstverlening start vanaf het tweede tertaal 2016.

■ *Het onderhouden van de 'verbinderrol' gericht op zowel de externe omgeving (met en tussen klantorganisaties en eventuele derden) als de interne omgeving (tussen management, medewerkers en medezeggenschap).*

Servicepunt71 staat aan het begin van een nieuwe periode om met alle medewerkers én de vier gemeenten nader invulling te geven aan de betekenis van het in het eerste tertaal vastgestelde strategisch kader. In januari is tijdens een nieuwjaarsbijeenkomst van Servicepunt71 een eerste stap gezet door medewerkers te informeren over de inhoud van het strategisch kader. Daarnaast is in het eerste tertaal gestart met de voorbereidingen voor een gezamenlijke bijeenkomst voor alle managementteams van de eigenaren van Servicepunt71. Doel van deze gezamenlijke bijeenkomst is om de managementteams mee te nemen in de ontwikkeling die Servicepunt71 samen met de gemeenten de komende jaren door wil maken. De komende periode worden WGB, SGB en bestuur betrokken bij het concretiseren van de uitvoering van het strategisch kader 2016-2020.

Naast interne beleving en betekenisgeving krijgt de website van Servicepunt71 ook een vernieuwing, zodat de site zowel vanuit inhoud als qua uitstraling meer aansluit bij het nieuwe strategische kader.

■ *Het faciliteren van sturing en beheersing van prestaties en kwaliteit van dienstverlening.*

Met ingang van eind 2015 wordt actief over de betrouwbaarheid van dienstverlening gerapporteerd in de contractrapportages. De betrouwbaarheid wordt hierbij beoordeeld aan de hand van de eind 2015 met de gemeentesecretarissen overeengekomen servicenormen op de dienstverlening. Vanaf het tweede tertaal 2016 zal naast de betrouwbaarheid ook de klanttevredenheid structureel gemeten worden. Hierbij wordt steekproefsgewijs, kort na de daadwerkelijke dienstverlening, actief contact gezocht met de klant om de tevredenheid te bevragen en te evalueren. In de tweede contractrapportage zal naast de uitkomsten van de metingen klanttevredenheid ook worden aangegeven welke activiteiten (leren, bijsturen) zijn ondernomen naar aanleiding van de metingen.

Met ingang van 2016 stuurt Servicepunt71 op de realisatie van doelstellingen, resultaten en activiteiten met behulp van werkplannen die zijn opgesteld volgens de A3-methodiek. De kracht van deze methodiek is de combinatie van eenvoud, interactie, gedegenheid en minder papier. De methode is theoretisch onderbouwd (TNO/INK), werkt ook in de praktijk succesvol bij een aantal publieke organisaties (o.a. BEL-gemeenten, DJI, provincie Utrecht) en is in lijn met de paradigma-aanpassingen uit het strategisch kader 2020. De werkplannen van alle SE's en het overkoepelende werkplan 2016 zijn conform deze methodiek opgeleverd.

■ *Het blijvend 'in control' houden van de organisatie, via een kwalitatief ingerichte planning- en controlcyclus (begroting, bestuursrapportages en jaarrekening) en een algemeen controleplan dat zich richt op de bedrijfs- en beheersprocessen die mede worden uitgevoerd ten behoeve van de klantorganisaties.*

In het eerste tertaal van 2016 zijn de documenten uit de budgetcyclus (ontwerp-begroting 2017 en jaarrekening 2015) conform planning en standaarden opgeleverd zoals opgenomen in het jaarplan planning en control 2016. Bij de jaarrekening 2015 wordt door de accountant een goedkeurende controleverklaring verstrekt. Het algemeen controleplan 2016 is na afstemming met controllers en accountants van de vier gemeenten vastgesteld door het SGB.

- *Het verder vormgeven en inrichten van de beheerorganisatie, waaronder het implementeren van het informatiebeleid, het bewaken van de informatie-doelarchitectuur en implementeren van zaakgericht werken, inclusief een documentmanagement-systeem.*

Aan het eind van het eerste tertaal 2016 is er gestart met het uitvoeren van een analyse naar de Ist en de Soll situatie van de informatie-doelarchitectuur, inclusief een stappenplan om naar de Soll situatie te komen. Dit stappenplan wordt naar verwachting eind augustus opgeleverd. Ook vindt er een 0-meting plaats op het archief met daarin een advies hoe het archief vorm gegeven moet worden. Dit rapport wordt in mei afgerond. Dan kan de voorbereiding voor de aanschaf van een documentmanagement-systeem starten waarbij ook de relatie met de documentmanagementsystemen van de vier gemeenten zal worden gelegd.

- *Het actief inzetten op het samen met gemeenten doorontwikkelen van de gezamenlijke bedrijfsvoering in lijn met de oorspronkelijke bedoeling van Servicepunt71*

In het strategisch kader is 'bedoeling' uitgewerkt: betere dienstverlening tegen lagere kosten en minder kwetsbaarheid in de bedrijfsvoering door het bevorderen en realiseren van gezamenlijke ("shared") bedrijfsvoering. Het daadwerkelijk waarde toevoegen aan elk van de klantorganisaties, maakt dat balans gevonden dient te worden tussen gezamenlijke bedrijfsvoering en bedrijfsvoering die aansluit bij de eigen dynamiek van de betreffende klantorganisatie. In het eerste tertaal 2016 is Servicepunt71 gestart om samen met gemeenten concrete invulling te geven aan het kader. Enerzijds zijn de elementen van de visie door de service-eenheden in de ontwerp-begroting 2017 vertaald naar concrete doelstellingen en resultaten voor hun discipline. Anderzijds is Servicepunt71 samen met gemeenten gestart met de concretisering van het kader waarbij per onderwerp keuzes gemaakt worden in de best passende veranderaanpak, governance en participanten in de implementatie.

Ontwikkeling baten en lasten

<i>(bedragen x € 1.000)</i>	Primitieve Begroting 2016	Begr. wijz. eerder besloten	Voorgestelde begrotings wijziging	Voorgestelde technische wijziging	Aangepaste Begroting 2016
Lasten	3.179	-35	1.001	-255	3.891
Baten	-16	0	-108	16	-108
Saldo van baten en lasten	3.163	-35	893	-239	3.783
Onttrekking reserves	-150	0	-34	0	-184
Programma 7 Directie en interne bedrijfsvoering	3.013	-35	859	-239	3.599

De lasten stijgen met € 550.000 als gevolg van de introductie van het Individueel Keuzebudget (incidenteel 2016) en met € 480.000 als gevolg van voorziene mobiliteitskosten.

De opgenomen bate van €108.000 houdt verband met de afwikkeling van de dienstverlening aan de BSGR.

De voorgestelde begrotingswijzigingen zijn nader toegelicht in paragraaf 4.2.

2.8 Algemene Dekkingsmiddelen & Onvoorzien

Algemene dekkingsmiddelen

De inkomsten van Servicepunt71 bestaan uit de bijdragen vanuit de deelnemende gemeenten en uit DVO's met andere klantorganisaties (Holland Rijnland en Omgevingsdienst West Holland).

De bijdragen van de gemeenten bestaan uit een regulier deel, een maatwerkdeel en een meerwerkdeel.

De reguliere bijdragen vanuit de gemeenten zijn in deze begroting opgenomen onder de Algemene Dekkingsmiddelen.

Maatwerk betreft producten en diensten die één of meer gemeenten niet gebruiken, maar waarbij wel alle vier de gemeenten kunnen instemmen dat Servicepunt71 het desbetreffende product of dienst levert aan één of meer van de gemeenten.

Maatwerk wordt geleverd op het gebied van Inkoop (Leiden, Leiderdorp en Oegstgeest), Financiën (Leiderdorp) en Facilitaire Zaken (Leiden en Leiderdorp) en is opgenomen onder de betreffende programma's.

Meerwerk betreft collectieve of individuele producten en diensten waarvan de afgesproken afnamevolumes binnen de leveringscontracten ontoereikend zijn gebleken, en waarvoor aparte meerwerkovereenkomsten worden afgesloten. Meerwerk, of een zo goed mogelijke raming daarvan, is opgenomen onder de betreffende programma's.

De inkomsten van de overige klanten-niet zijnde eigenaren zijn opgenomen onder het desbetreffende programma, met uitzondering van de integrale ('multidisciplinaire') dienstverlening aan de Tijdelijke Werkorganisatie bij Holland Rijnland (m.b.t. Jeugdhulp) en inzake de eigen bedrijfsvoering van Holland Rijnland.

Onvoorzien

De post Onvoorzien (€ 104.000) wordt ingezet voor uitgaven die als onuitstelbaar en onvermijdbaar worden aangemerkt, terwijl er in de begroting geen raming voor deze uitgaven was opgenomen.

Ontwikkeling van de baten en lasten

(bedragen x € 1.000)	Primitieve Begroting 2016	Begr. wijz. eerder besloten	Voorgestelde begrotings wijziging	Voorgestelde technische wijziging	Aangepaste Begroting 2016
Lasten	104	0	0	0	104
Baten	-23.669	0	-882	-494	-25.046
Saldo van baten en lasten	-23.565	0	-882	-494	-24.942
Onttrekking reserves	0	0	-50	0	-50
Totaal Algemene dekkingsmiddelen en Onvoorzien	-23.565	0	-932	-494	-24.992

De baten stijgen met € 500.000 gerelateerd aan de eenmalige bijdrage deelnemers inzake de invoering van het Individueel Keuze Budget (IKB) en met circa € 410.000 als gevolg van de nieuwe dienstverlening inzake Holland Rijnland.

De voorgestelde technische wijziging houdt verband met een herrubricering van de baten inzake de dienstverlening aan de Tijdelijke Werkorganisatie bij Holland Rijnland (m.b.t. Jeugdhulp); deze stonden voorheen op verschillende begrotingsprogramma's.

De voorgestelde begrotingswijzigingen zijn nader toegelicht in paragraaf 4.2.

De (ontwikkeling van de) bijdrage deelnemers is nader toegelicht in paragraaf 4.3.



3 Paragrafen

3.1 Weerstandsvermogen

Nota Weerstandsvermogen en risicomanagement

Het doel van het weerstandsvermogen is te bepalen of tegenvallers die zich kunnen voordoen opgevangen kunnen worden zonder dat direct de begroting of het beleid hoeft te worden aangepast. Hiervoor is het van belang er een inventarisatie plaatsvindt van de risico's. In de Financiële Verordening is daarom opgenomen dat bij de jaarlijkse begroting (voorjaar) en de 2e bestuursrapportage (najaar) een inventarisatie plaatsvindt van de risico's en de maatregelen om de risico's te beheersen. Op basis hiervan kan twee maal per jaar de benodigde risicodekking worden bepaald, die wordt afgezet tegen de beschikbare risicodekking, de zogenaamde weerstandscapaciteit. In het op 20 december 2012 door het algemeen bestuur vastgestelde Beleidskader Weerstandsvermogen en Risicomanagement zijn de bepalingen opgenomen met betrekking tot het weerstandsvermogen en het risicomanagement.

Inventarisatie van de risico's

In deze 1e bestuursrapportage is geen nieuwe risico-inventarisatie opgenomen, maar wordt gesteund op de recente inzichten die bij het opstellen van de ontwerp-begroting 2017 zijn gehanteerd (peilmoment voorjaar 2016). Hieruit volgde een benodigd weerstandsvermogen circa € 500.000.

Inventarisatie van de weerstandscapaciteit

De beschikbare weerstandscapaciteit van Servicepunt71 bestaat uit de middelen en mogelijkheden waarover beschikt kan worden om niet-voorzien uitgaven (tegenvallers) te dekken. Onderdelen van de weerstandscapaciteit zijn: de algemene reserve, de aan specifieke risico's gelieerde bestemmingsreserves, het resultaat over het boekjaar en de post onvoorzien. Daarnaast zijn de deelnemers op grond van art. 25 van de GR Servicepunt71 verplicht zorg ervoor te dragen dat Servicepunt71 te allen tijde beschikt over voldoende middelen om aan al zijn verplichtingen jegens derden te kunnen voldoen.

Bedragen x 1.000 euro	Prognose	Begroting	Meerjarenraming		
	2016	2017	2018	2019	2020
Algemene reserve	101	101	101	101	101
Reserve Flankerend Beleid	184	0	0	0	0
Saldo exploitatie	0	0	0	0	0
Onvoorzien	104	104	104	104	104
Saldo van baten	389	205	205	205	205

Weerstandsvermogen

Het weerstandsvermogen drukt de mate uit waarin de organisatie in staat is om met de beschikbare risicodekking (weerstandscapaciteit) de benodigde risicodekking te matchen.

De huidige inventarisatie van de weerstandscapaciteit leidt tot een *beschikbare* risicodekking van € 389.000 (referentiejaar 2016). De meest recente inventarisatie van de risico's leidt tot een *benodigde* risicodekking van € 500.000 (peilmoment voorjaar 2016). Dat betekent dat de weerstandscapaciteit van onvoldoende niveau is om de risico's (op basis van de risicoscores) te kunnen opvangen. De sturing op het weerstandsvermogen heeft enerzijds betrekking op het reduceren van risico's. Hoewel deze zijn naar hun aard onvoorspelbaar zijn, verwacht Servicepunt71 in toekomstige jaren wel een verlaging van de benodigde risicodekking omdat risico's door de opgebouwde ervaring beter beheersbaar zijn. Servicepunt71 bespreekt de ontwikkeling en beheersing van risico's periodiek en intensief met gemeenten op ambtelijk en bestuurlijk niveau om maatregelen en oplossingen te implementen die het weerstandsvermogen doen verbeteren. Anderzijds richt Servicepunt71 zich op mogelijkheden om binnen de organisatie aanvullend te besparen, gericht op het vergroten het eigen vermogen, van de 'buffer' om risico's op te vangen. De ambitie hierbij is om de ratio weerstandvermogen (verhouding beschikbare en benodigde risicodekking, nu 0,78) minimaal op 1 te krijgen.

3.2 Financiering

De financieringsparagraaf geeft inzicht in de ontwikkelingen rond de financiering van Servicepunt71, in het te voeren beleid op dit gebied en in de eventuele risico's die daarbij gelopen worden.

Ontwikkelingen financiering

Er zijn geen bijzonderheden te melden.

Treasurybeheer en Treasurybeleid

Het treasurystatuut van Servicepunt71 is op 21 december 2011 vastgesteld door het Algemeen Bestuur en begin 2012 geïmplementeerd. Het daarin beschreven beleid geeft aan dat de financiële posities en het voorzien in de liquiditeitsbehoefte beheerd dienen te worden tegen zo laag mogelijk kosten, tegen de algemeen geldende rentevoet en tegen een aanvaardbaar risico. Hierbij moeten de interne en externe kosten voor het beheren van de geldstromen en de financiële posities beperkt worden. De bevoegdheden van het Dagelijks Bestuur voor de uitvoering van de treasuryfunctie zijn gemandateerd aan de directeur van Servicepunt71.

Risicoprofiel

De deelnemende gemeenten dragen de kosten van Servicepunt71. Afspraken over de bevoorschotting zijn erop gericht om de kortlopende liquiditeitsbehoefte af te dekken en liquiditeitsoverschotten zoveel mogelijk te voorkomen. Met andere woorden: door het aansluiten van de inkomende en uitgaande geldstromen op elkaar zal de financieringsbehoefte en het daarmee samenhangende renterisico gering zijn. Investerings van Servicepunt71 worden gefinancierd met langlopende geldleningen die qua looptijd zoveel mogelijk overeenstemmen met de levensduur van de activa. Gezien de aard en activiteiten van Servicepunt71 is het risicoprofiel beperkt. Een kredietrisico, koersrisico en valutarisico worden niet gelopen. Het liquiditeitsrisico is zeer beperkt.

Kasgeldlimiet

De kasgeldlimiet betreft een norm op de omvang van de kortlopende financiering. De kasgeldlimiet is gesteld op 8,2% van de omvang van de begroting. In 2016 bedraagt de norm € 2.315.000. Indien de kortlopende schuld de kasgeldlimiet voor het derde opeenvolgende kwartaal overschrijdt, dient melding gemaakt te worden richting de toezichthouder. In het eerste kwartaal van 2016 is de kasgeldlimiet niet overschreden en het is de verwachting dat de kasgeldlimiet gedurende 2016 niet wordt overschreden.

Renterisiconorm

De renterisiconorm is een belangrijk kader om afwegingen te maken op het gebied van volume, looptijd en renteherzieningstermijnen van aan te trekken langlopende geldleningen. Met behulp van de renterisiconorm kan worden bepaald op welke wijze de langlopende financiering moet worden ingezet om de gevoeligheid van de begroting voor rentefluctuaties binnen de gestelde kaders te houden. De renterisiconorm is 20% van het begrotingstotaal. In 2016 bedraagt de norm € 5.646.000. Dreigen de verplichte aflossingen en renteherzieningen boven de renterisiconorm uit te komen, dan zullen nieuwe langlopende schulden slechts met langere looptijden (met de daarbij behorende lagere aflossingsverplichtingen) uitkomst moeten bieden. In 2016 wordt € 1 miljoen verplicht afgelost. Daarmee wordt voor 2016 aan de norm voldaan.

Schatkistbankieren

Het verplicht schatkistbankieren is opgenomen in de wet. Het schatkistbankieren verplicht decentrale overheden om overtollig middelen, boven het drempelbedrag (voor Servicepunt71 € 250.000), af te storten in de schatkist van de rijksoverheid. De toetsing vindt plaats door de accountant en richt zich op het gemiddelde positieve saldo per kalenderkwartaal. De afroeping van overtollige middelen vindt bij Servicepunt71 geautomatiseerd plaats. Het is de verwachting dat Servicepunt71 het over 2016 volledig zal voldoen aan de regelgeving ten aanzien van het schatkistbankieren.

3.3 Bedrijfsvoering

Dienstverlening

De verschillende service-eenheden zijn allen bezig hun dienstverlening te verbeteren volgens het click-call-face principe binnen de mogelijkheden die passen bij hun betreffende dienstverlening. Een belangrijke opgave is het toewerken naar meer integraliteit in de advisering, in het eerste tertaal is er in dit kader een experiment van start gegaan m.b.t. het actief uitwisselen van ervaringen tussen adviseurs uit verschillende disciplines.

Daarnaast is er in de afgelopen maanden gezocht naar een oplossing voor de performance problemen van enkele huidige, digitale formulieren. Dit zou de 'click' voor heel Servicepunt71 verder moeten stimuleren. Halverwege dit jaar vindt er besluitvorming plaats over de mogelijke oplossing en kan er in de rest van het jaar gewerkt worden aan een fasegewijze uitfasering van de huidige formulieren.

Personeel

Aantrekkelijk werkgeverschap

Servicepunt71 wil een professionele dienstverleningsorganisatie én een aantrekkelijke werkgever zijn, waar medewerkers zich kunnen ontplooiën en zich op hun plek voelen. De veranderende omgeving vraagt om een organisatie die continu leert en verbetert om op die manier wendbaar te zijn om zich aan te kunnen passen aan veranderende omstandigheden.

In 2016 wordt extra aandacht gegeven aan de beleving van medewerkers op bijvoorbeeld werkplezier, werkdruk, ontwikkelmogelijkheden, communicatie, de kernwaarden (eigenaarschap, zakelijkheid en vakmanschap) en de rol die medewerkers zelf kunnen spelen in het verbeteren hiervan. Hierbij wordt o.a. gesteund op de uitkomsten van een in 2015 uitgevoerd medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO).

In het eerste tertaal zijn de voorbereidingen getroffen voor het verbeteren (upgrade) van de website. Het is de verwachting dat de vernieuwde website in het tweede tertaal gerealiseerd is. Daarnaast krijgt de interne communicatie steeds meer vorm, wat de onderlinge verbinding binnen de organisatie ondersteunt en bevordert. In het eerste tertaal is er gestart met een modern introductieprogramma voor nieuwe medewerkers. Mogelijkheden voor de verbetering van het intranet staan voor het derde tertaal van 2016 op de planning.

Ontwikkelbeleid

In het Opleidingsplan 2016 zijn alle opleidingen van medewerkers opgenomen voor de eerste zes maanden van 2016.

De rol van Academie71 is hierbij goed ingebed. In de zomer wordt een nieuwe inventarisatie verricht naar eventuele, aanvullende opleidingswensen voor tweede helft van 2016. Hierbij wordt aangesloten bij de ontwikkelthema's die voortvloeien uit de concretisering van het strategisch kader. Naast opleidingen en trainingen biedt Servicepunt71 ook kansen aan de medewerkers voor het benutten of ontdekken van talenten via taakrotatie, interne stages en zoeken naar doorgroeimogelijkheden.

Mobiliteit

In het eerste tertaal is er veel tijd gestoken in de mobiliteitsopgave van Servicepunt71. Dankzij deze inspanningen zijn er in het eerste tertaal voor een aantal boventalligen en een voormalig medewerker (met WW-verplichting) structurele oplossingen bij een andere werkgevers gevonden. Met medewerkers met een individueel mobiliteitstraject zijn er profielen opgesteld welke collectief onder de aandacht zijn gebracht van de vier gemeenten.

Ziekteverzuimbeleid

In het eerste tertaal is het verzuimpercentage hoger dan de streefambitie. Het ziekteverzuim heeft dan ook de hoogste prioriteit binnen Servicepunt71. In het eerste tertaal is er een speciale bijeenkomst gehouden voor alle leidinggevendenden waarin samen met de nieuwe bedrijfsarts en de HRM adviseurs verzuim en interventies besproken zijn. Ook voor het tweede tertaal is afgesproken dat de HRM capaciteit gericht op Servicepunt71, voor een belangrijk deel wordt ingezet op het sturen op verzuim. In het tweede tertaal vindt er bovendien nadere analyse plaats binnen de service-eenheden met het hoogste verzuim om te achterhalen of er andere, aanvullende maatregelen beschikbaar zijn die het verzuim kunnen verminderen.

Integriteitsbeleid

In het eerste tertaal hebben nieuwe medewerkers de integriteitsverklaring ondertekend waarbij o.l.v. de (waarnemend) directeur het gesprek over integer gedrag is gevoerd. Daarnaast heeft het MT in een speciale sessie stil gestaan bij het onderwerp integriteit en zijn er ervaringen uitgewisseld hoe dit onderwerp in de verschillende teams actief onder de aandacht kan worden gebracht. Ook is er in het eerste tertaal een vertrouwenspersoon Integriteit (VPI) aangesteld. In het tweede tertaal, wanneer het Regionaal Meldpunt Integriteit formeel bestaat, zal binnen Servicepunt71 opnieuw extra aandacht worden gegeven aan Integriteit.

Formatie en bezetting

In onderstaand overzicht zijn de formatieplaatsen per service-eenheid aangegeven, met daarnaast de bezetting door medewerkers met een vast of tijdelijk dienstverband, naar de stand per 30 april 2016. Bij enkele service-eenheden is sprake van onderbezetting a.g.v. vacatureruimte. Deze wordt ingevuld door externe inhuur om de dienstverlening op niveau te kunnen continueren. Afspraak binnen Servicepunt71 is dat externe inhuur binnen de formatiekosten van een functie moet blijven. Bij de service-eenheden Financiën en HRM is de bezetting hoger dan de formatie. Dit komt deels door boventalligheid en deels doordat tijdelijke bezetting is opgenomen, waarbij dekking in de vorm van externe inhuurbudgetten beschikbaar is.

Stand per 30-04-2015	Formatie	Bezetting vast	Bezetting tijdelijk	Saldo
Programma 1 - ICT	38,1	32,4	3,9	1,9
Programma 2 - Inkoop	18,9	14,5	2,4	1,9
Programma 3 - Financiën	77,6	77,4	8,7	-8,5
Programma 4 - HRM	49,0	51,9	1,9	-4,8
Programma 5 - Juridische Zaken	25,5	23,9	0,0	1,5
Programma 6 - Facilitaire Zaken	39,4	32,1	2,8	4,5
Programma 7 - Directie & Bedrijfsvoering	11,8	9,6	1,0	1,2
TOTAAL FTE	260,3	241,8	20,7	-2,2

Informatisering

Informatiemanagement en -doelarchitectuur

Servicepunt71 wil informatiemanagement verder ontwikkelen in de organisatie waarbij de samenhang met de primaire dienstverlening aan de klantorganisaties geborgd is. Verdere uitbouw naar webpublicatie, e-formulieren, managementinformatie (status en voortgang) en koppelingen met interne en externe systemen is nodig om de doelstellingen (verhogen efficiency en kwaliteit, verminderen kwetsbaarheid) te realiseren.

Servicepunt71 wil haar vastgesteld informatiebeleid duurzaam onderbouwen met een architectuur en principes die samenhang brengen in de verdere informatisering. Alle activiteiten met betrekking tot informatievoorziening en –management worden aan deze principes getoetst. Om deze werkwijze te borgen, wordt er in het tweede tertaal gewerkt aan een Soll situatie voor de Informatie-doel-architectuur en een stappenplan om daar te komen. In augustus wordt dit opgeleverd. Onderdeel daarvan is ook de wijzigingsadviescommissie (WAC) in positie brengen. De taken van de WAC inzake voorgenomen wijzigingen aan de informatievoorziening, bestaan uit advisering lijnorganisatie en MT, toetsing aan architectuur principes en het bijhouden van I-, ICT- en veiligheidsbeleid.

Zaakgericht Werken

Dit project hangt samen met het zoeken naar een oplossing voor de performance problemen van enkele, huidige digitale formulieren. Daarnaast is het afhankelijk van de 0-meting op het archief, de ontwikkelingen bij de regiogemeenten op dit gebied en de vormgeving van de soll situatie van doel-architectuur. In het eerste tertaal is er gesproken met leveranciers voor een oplossing voor de digitale formulieren in samenhang met het inrichten van een digitaal archief. Hierbij zijn ook de regio gemeenten betrokken. De keuze om Zaakgericht te werken binnen Servicepunt71 wordt in het tweede halfjaar gemaakt.

Voor wat betreft de softwarematige invulling wordt aangesloten bij de klantorganisaties. Eind 2016 zal de software (in ieder geval voor de archieffunctie) zijn aangeschaft en zal er zijn gestart met de inrichting ervan.

Gegevensbescherming

In navolging van en in samenwerking met gemeenten ontwikkelt Servicepunt71 een beleid op gegevensbescherming, met name gericht op de privacy en veiligheid van verwerking van persoonsgegevens. Het beleid gegevensbescherming is een uitwerking van de Wet bescherming persoonsgegevens en de Meldplicht datalekken die per 1 januari 2016 is ingegaan. Er zijn ook aspecten in opgenomen vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming die binnen enkele jaren in werking treedt. Het beleid wordt in het tweede tertaal 2016 ter besluitvorming aan het bestuur voorgelegd en daaruit voortvloeiende maatregelen nader geïmplementeerd.

Huisvesting

In 2015 zijn er enkele centrale kaders vastgesteld waarmee de service-eenheden, management en medewerkers, zelf verantwoordelijk zijn voor de vormgeving van het Nieuwe Werken binnen hun service-eenheid. Eigenaarschap en betrokkenheid bij de eigen werkomgeving wordt hiermee gestimuleerd.

In het eerste tertaal 2016 heeft er een werkplekmeting plaatsgevonden waaruit blijkt dat er in principe voldoende werkplekken beschikbaar, de vraag naar vergaderplekken voor een klein gezelschap groot is en er sprake is van geluidsoverlast op de werkvloer. Deze bevindingen zijn in het eerste tertaal in alle werkoverleggen besproken en er zijn nieuwe werkafspraken gemaakt. In het tweede tertaal wordt gestart met het verbeteren van de akoestiek op de werkplekken door het aanbrengen van extra isolerende materialen. Daarnaast wordt ingespeeld op de wens van de medewerkers voor meer kleine vergaderruimten door een aantal zalen te splitsen in kleinere overlegruimten.

Modernisering vennootschapsbelasting (Vpb)

Voor activiteiten die Servicepunt71 verricht voor de deelnemende gemeenten geldt de wettelijke samenwerkingsvrijstelling. De resultaten die hiermee worden behaald blijven zodoende buiten de Vpb-heffing. Voor de activiteiten die Servicepunt71 verricht voor derden (Holland Rijnland en incidenteel ODWH) geldt deze samenwerkingsvrijstelling niet. Tevens voldoen de activiteiten niet aan de wettelijke criteria voor de DVO-vrijstelling. Deze activiteiten zullen zodoende in de Vpb-heffing worden betrokken, voor zover hiermee positieve resultaten worden behaald. Omdat de dienstverlening echter plaatsvindt op basis van integrale en kostendekkende tarieven, is het niet de verwachting dat een positief resultaat wordt gerealiseerd. Daarom ontstaat er geen of slechts zeer beperkte 'fiscale winst' waarover belasting moet worden afgedragen.



4 Overzicht baten en lasten

4.1 Ontwikkeling van de Baten en Lasten

Indeling naar programma's

(bedragen x € 1.000)	Primitieve Begroting 2016	Begr. wijz. eerder besloten	Voorgestelde begrotings wijziging	Voorgestelde technische wijziging	Aangepaste Begroting 2016
Lasten ICT	8.669	0	-845	53	7.877
Baten ICT	-680	0	454	0	-226
Programma 1 - ICT	7.989	0	-391	53	7.651
Lasten Inkoop	1.797	0	-58	-46	1.693
Baten Inkoop	-479	0	0	135	-344
Programma 2 Inkoop	1.318	0	-58	89	1.349
Lasten Financiën	6.867	0	82	16	6.966
Baten Financiën	-766	0	9	349	-408
Programma 3 Financiën	6.101	0	91	366	6.558
Lasten HRM	3.836	0	65	65	3.966
Baten HRM	-70	0	-93	0	-163
Programma 4 HRM	3.766	0	-28	65	3.803
Lasten Juridische Zaken	2.063	35	4	35	2.137
Baten Juridische Zaken	-253	0	0	105	-148
Programma 5 Juridische Zaken	1.810	35	4	140	1.989
Lasten Facilitaire Zaken	2.089	0	21	37	2.147
Baten Facilitaire Zaken	-2.135	0	0	-16	-2.151
Programma 6 Facilitaire Zaken	-47	0	21	21	-4
Lasten Directie en interne bedrijfsvoering	3.179	-35	1.001	-255	3.891
Baten Directie en interne bedrijfsvoering	-16	0	-108	16	-108
Programma 7 Directie en int.bedr.voering	3.163	-35	893	-239	3.783
Lasten Alg. dekkingsm. en Onvoorzien	104	0	0	0	104
Baten Alg. dekkingsm. en Onvoorzien	-23.669	0	-882	-494	-25.046
Totaal Alg.dekkingsm. en Onvoorzien	-23.565	0	-882	-494	-24.942
Totaal lasten	28.605	0	271	-95	28.781
Totaal lasten	-28.068	0	-621	95	-28.594
Totaal baten en lasten	536	0	-349	-0	187
Toevoeging Reserves	0	0	47	0	47
Onttrekking reserves	-536	0	302	-0	-234
Totaal reserves	-536	0	349	-0	-187
Totaal resultaat	0	0	0	-0	-0

Indeling naar kostencategorieën

<i>(bedragen x € 1.000)</i>	Primitieve Begroting 2016	Begr. wijz. eerder besloten	Voorgestelde begrotings wijziging	Voorgestelde technische wijziging	Aangepaste Begroting 2016
Personele lasten	19.418	38	663	412	20.532
Materiële lasten	5.495	-39	472	-507	5.421
Kapitaallasten	3.691	1	-864	-0	2.828
Totaal lasten	28.605	-0	271	-95	28.781
Bijdragen deelnemers	-26.691	0	-743	0	-27.434
Bijdragen derden	-1.377	0	122	95	-1.160
Totaal baten	-28.068	0	-621	95	-28.594
Toevoeging reserves	0	0	47	0	47
Onttrekking reserves	-536	0	302	0	-234
Totaal mutatie reserves	-536	0	349	0	-187
Eindtotaal	0	-0	0	-0	0

4.2 Wijzigingsvoorstellen

Hieronder zijn de wijzigingsvoorstellen opgenomen die uit deze 1e Bestuursrapportage voortvloeien. Aan het bestuur zal worden voorgesteld om de begroting 2016 als zodanig aan te passen.

a. Invoering Individueel Keuze Budget

In het cao-akkoord hebben werkgevers en werknemers afspraken gemaakt over de invoering van een individueel keuzebudget (IKB) met ingang van 1 januari 2017. De medewerker kan het IKB-budget maandelijks inzetten voor door hem gekozen doelen. Dat betekent dat de opgebouwde vakantierechten over de maanden juni tot en met december in hetzelfde begrotingsjaar tot uitbetaling (kunnen) komen. Op grond van BBV-voorschriften werd het betaalde vakantiegeld in enig jaar (over de laatste 12 maanden) tot nu toe als last genomen en mocht er bij de jaarafsluiting geen rekening gehouden met de opgebouwde vakantierechten over de laatste 7 maanden. De invoering van het IKB brengt wijziging in deze situatie. De commissie BBV heeft aangegeven dat de extra last van 7 maanden vakantiegeld in 2016 worden verantwoord. Dit leidt tot een eenmalige last van circa € 550.000. Dit betreft geen extra *uitgave*, maar slechts een verschuiving van lasten in de tijd. Gelet op in het verleden gemaakte afspraken met gemeenten over vakantiegeldverplichtingen wordt deze last voor € 500.000 gedekt door incidentele verhoging van gemeentelijke bijdragen en voor € 50.000 door een eenmalige onttrekking aan de algemene reserve Servicepunt71.

Programma	Lasten/baten	2016	2017	2018	2019
P7 Directie en interne bedrijfsvoering	Lasten	550	0	0	0
Algemene dekkingsmiddelen en Onvoorzien	Baten	-500	0	0	0
Algemene dekkingsmiddelen en Onvoorzien - Reserves	Onttrekking	-50	0	0	0
Totaal		0	0	0	0

b. Invoering VPB-plicht

Per 1 januari 2016 is Wet modernisering Vpb-plicht voor overheidsondernemingen van kracht. Volgens deze wet moeten overheden die winst of structureel overschotten behalen met activiteiten die concurreren met de markt, vanaf 1 januari 2016 vennootschapsbelasting betalen. Om gemeenten hierbij structureel te adviseren en ondersteunen wordt vanaf 2016 een budget van € 88.300 opgenomen voor projectleiding, een senior fiscalist VPB en een junior fiscalist.

Programma	Lasten/baten	2016	2017	2018	2019
P3 Financiën	Lasten	88	88	88	88
P3 Financiën	Baten	-88	0	0	0
Algemene dekkingsmiddelen en Onvoorzien	Baten	0	-88	-88	-88
Totaal		0	0	0	0

c. Treasury Suite

Op verzoek van gemeenten wijzigt de dienstverlening m.b.t. de treasuryfunctie, hetgeen leidt tot kostenverschuiving van softwarelicenties. Gemeenten realiseren daarmee tevens een besparing in hun eigen begroting.

Programma	Lasten/baten	2016	2017	2018	2019
P3 Financiën	Lasten	8	8	8	8
P3 Financiën	Baten	-8	0	0	0
Algemene dekkingsmiddelen en Onvoorzien	Baten	0	-8	-8	-8
Totaal		0	0	0	0

d. Tijdelijke continuering Matchpunt

Gezien de ambitie bij gemeenten om mobiliteit en flexibiliteit in hun organisaties te bevorderen is eerder geïnvesteerd in professionalisering van Matchpunt gecontinueerd als regionaal centrum voor mobiliteit, vacatures, flexatures en externe inhuur en samenwerking in breder netwerken. De dienstverlening wordt vooralsnog tijdelijk gecontinueerd tot en met 2018.

Programma	Lasten/baten	2016	2017	2018	2019
P4 HRM	Lasten	93	93	93	0
P4 HRM	Baten	-93	0	0	0
Algemene dekkingsmiddelen en Onvoorzien	Baten	0	-93	-93	0
Totaal		0	0	0	0

e. Overdracht subsidiebeheersysteem

Op 3 december 2015 is het dagelijks bestuur akkoord gegaan met de overdracht van het beheer van het subsidiesysteem (alleen gebruikt door gemeente Leiden) van Servicepunt71 naar gemeente Leiden. Hierdoor dalen de personele lasten bij HRM.

Programma	Lasten/baten	2016	2017	2018	2019
P4 HRM	Lasten	-28	-28	-28	-28
Algemene dekkingsmiddelen en Onvoorzien	Baten	28	28	28	28
Totaal		0	0	0	0

f. Groei ICT

In 2015 is meerwerk afgenomen met betrekking tot ICT. Een deel van dit meerwerk leidt tot structurele kosten op grond van afspraken die gemeenten met Servicepunt71 hebben gemaakt. Het betreft met name de groei van het aantal fat clients, adobe licenties en externe toegang. In totaal leidt dit tot een verhoging van de structurele jaarlijkse bijdrage met ca. € 95.000, waarmee de extra kapitaallasten en licentiekosten worden gedekt. De kosten worden verdeeld op basis van individuele bestellingen per gemeente.

Programma	Lasten/baten	2016	2017	2018	2019
P1 ICT	Lasten	95	95	95	95
P1 ICT	Baten	-95	0	0	0
Algemene dekkingsmiddelen en Onvoorzien	Baten	0	-95	-95	-95
Totaal		0	0	0	0

g. Bijstelling meerwerk ICT gemeente Leiden

Het meerwerk ICT voor de gemeente Leiden is aangepast aan de meest recente inzichten.

Programma	Lasten/baten	2016	2017	2018	2019
P1 ICT	Lasten	-29	-29	-29	-29
P1 ICT	Baten	29	29	29	29
Totaal		0	0	0	0

h. Nieuwe dienstverlening inzake Holland Rijnland

Holland Rijnland heeft de gemeente Leiden en Servicepunt71 benaderd met het verzoek om bedrijfsvoeringstaken t.b.v. hun eigen interne organisatie uit te voeren. Hierover heeft bestuurlijke besluitvorming plaatsgevonden en vooruitlopend op de op het moment van opstellen van deze rapportage nog te ondertekenen DVO, is deze dienstverlening in de begroting 2016 opgenomen.

Programma	Lasten/baten	2016	2017	2018	2019
P1 ICT	Lasten	153	204	204	204
P2 Inkoop	Lasten	3	4	4	4
P3 Financiën	Lasten	97	130	130	130
P4 HRM	Lasten	43	58	58	58
P5 Juridische Zaken	Lasten	4	6	6	6
P6 Facilitaire Zaken	Lasten	21	28	28	28
P7 Directie en interne bedrijfsvoering	Lasten	87	116	116	116
Algemene dekkingsmiddelen en Onvoorzien	Baten	-410	-546	-546	-546
Totaal		0	0	0	0

i. Wegvallen dienstverlening Gevulei

De gemeenschappelijke regeling Gevulei is per 31 december 2015 beëindigd. Een deel van de activiteiten is overgedragen aan de gemeente Leiden. Servicepunt71 leverde bedrijfsvoeringsdiensten voor Gevulei (€ 120.000) en continueert die werkzaamheden nu voor het deel van de Gevulei-activiteiten dat is overgegaan naar de gemeente Leiden (€ 15.000). Hierdoor dalen lasten en baten bij Financiën met € 105.000.

Programma	Lasten/baten	2016	2017	2018	2019
P3 Financiën	Lasten	-105	-105	-105	-105
P3 Financiën	Baten	105	120	120	120
Algemene dekkingsmiddelen en Onvoorzien	Baten	0	-15	-15	-15
Totaal		0	0	0	0

j. Wegvallen dienstverlening BSGR

De Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland (BSGR) heeft medio 2015, hoewel zij aangaf tevreden te zijn over de dienstverlening, de DNO met Servicepunt71 opgezegd per 1 januari 2016 omdat zij zich inkoop-juridisch verplicht voelden om de ICT opnieuw aan te besteden. De opdracht voor ICT-dienstverlening is per voornoemde datum na een aanbestedingsprocedure gegund aan een derde partij. Servicepunt71 en BSGR hebben de overdracht van processen en systemen inmiddels zorgvuldig afgerond. De structurele effecten zijn verwerkt in het financiële meerjarenbeeld.

Programma	Lasten/baten	2016	2017	2018	2019
P1 ICT	Lasten	-275	-278	-313	-321
P7 Directie en interne bedrijfsvoering	Lasten	-137	-242	-207	-199
P1 ICT	Baten	520	520	520	520
P7 Directie en interne bedrijfsvoering	Baten	-108	0	0	0
Totaal		0	0	0	0

k. Kapitaallasten 2016 en Egalisatiereserve kapitaallasten

Op basis van de afgeronde investeringen in de jaarrekening 2015, de actuele prognose over de lopende investeringen en de actualisatie van de meerjaren-investeringsplanning zijn de kapitaallasten opnieuw meerjarig doorgerekend. Dit leidt tot onderstaand wijzigingsvoorstel van de meerjarenbegroting.

De mutaties in reserves sluiten aan bij de kaders die het algemeen bestuur heeft vastgesteld ten aanzien van de reserve egalisatie kapitaallasten. Daarnaast en in afwijking van deze kaders wordt € 480.000 onttrokken aan deze reserve ter dekking van voorziene mobiliteitskosten.

Programma	Lasten/baten	2016	2017	2018	2019
P1 ICT	Lasten	-789	108	916	801

Programma	Lasten/baten	2016	2017	2018	2019
P2 Inkoop	Lasten	-61	-25	-25	-25
P3 Financiën	Lasten	-6	4	4	9
P4 HRM	Lasten	-44	10	10	10
P5 Juridische Zaken	Lasten	0	0	0	0
P7 Directie en interne bedrijfsvoering	Lasten	-13	0	0	0
P7 Directie en interne bedrijfsvoering	Lasten	480	0	0	0
P1 ICT - Reserves	Toevoeging	47	-14	-623	-755
P1 ICT - Reserves	Onttrekking	386	-83	-282	-41
Totaal		0	0	0	0

I. Bijstellen onttrekking reserve Flankerend Beleid

De reserve Flankerend Beleid is bestemd voor het dekken van kosten gericht op mobiliteit van medewerkers. Naar verwachting wordt dit jaar € 184.000 besteed. Eerder was verwacht dat er €150.000 besteed zou worden, daarom wordt nu € 34.000 méér onttrokken dan in de begroting was opgenomen.

Programma	Lasten/baten	2016	2017	2018	2019
P7 Directie en interne bedrijfsvoering	Lasten	34	20	0	0
P7 Directie en interne bedrijfsvoering - Reserves	Onttrekking	-34	-20	0	0
Totaal		0	0	0	0

m. Technische wijzigingen

Een aantal wijzigingsvoorstellen zijn technisch van aard. Het gaat om verwerking van de indexering over de materiële budgetten, het hanteren van de nieuwe tarieven voor de aan de formatie verbonden werkgeverslatten en verschuivingen in rubricering (tussen programma's of binnen programma's tussen kostencategorieën).

Programma	Lasten/baten	2016	2017	2018	2019
P1 ICT	Lasten	53	53	53	53
P2 Inkoop	Lasten	-46	-46	-43	-43
P3 Financiën	Lasten	16	111	111	111
P4 HRM	Lasten	65	65	65	65
P5 Juridische Zaken	Lasten	35	35	35	35
P6 Facilitaire Zaken	Lasten	37	37	37	37
P7 Directie en interne bedrijfsvoering	Lasten	-255	-255	-258	-258
P1 ICT	Baten	0	0	0	0
P2 Inkoop	Baten	135	0	0	0
P3 Financiën	Baten	349	0	0	0
P4 HRM	Baten	0	0	0	0
P5 Juridische Zaken	Baten	105	0	0	0
P6 Facilitaire Zaken	Baten	-16	-16	-16	-16
P7 Directie en interne bedrijfsvoering	Baten	16	16	16	16
Algemene dekkingsmiddelen en Onvoorzien	Baten	-494	0	0	0
Totaal		0	0	0	0

4.3 Bijdrage Deelnemers

Na het vaststellen de begroting 2016 Servicepunt71 hebben gemeenten met Servicepunt71 afspraken gemaakt die van invloed zijn op de omvang van de bijdragen van deelnemers. Deze afspraken hebben betrekking hebben op:

- een incidentele dekking voor de administratief-technische last in verband met de invoering van het Individueel KeuzeBudget (IKB). Dit betreft geen extra uitgave maar een verschuiving van lasten in de tijd;
- taakuitbreidingen als gevolg van toegenomen vraag naar ICT-producten, dienstverlening m.b.t. de invoering van de VPB plicht en de tijdelijke continuering van Matchpunt;
- taakverschuivingen tussen gemeenten (alleen Leiden) en Servicepunt m.b.t. de overdracht van het beheer van een subsidiesysteem en werkzaamheden m.b.t. de voormalige activiteiten van de Gevulei;
- bijstelling van het meerwerk ICT t.b.v. de gemeente Leiden.

Voor een uitgebreidere toelichting op de verschillende mutaties wordt verwezen naar paragraaf 4.2.

(bedragen x € 1.000)	categorie	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Zoeterwoude	Totaal
Invoering IKB	incidentele dekking	389	50	43	18	500
Invoering VPB plicht 2016 ev	taakuitbreiding	69	9	8	3	88
Treasury Suite	taakuitbreiding	6	1	1	0	8
Matchpunt	tijdelijke continuering	72	9	8	3	93
Overdracht beheer subsidiesysteem	taakverschuiving	-28	0	0	0	-28
Overdracht wzh Gevulei	taakverschuiving	15	0	0	0	15
Groei ICT	bijstelling meerwerk	65	11	16	3	95
Meerwerk ICT Leiden	bijstelling meerwerk	-29	0	0	0	-29
Totaal	Totaal	560	80	75	29	743

In onderstaande tabel is het verloop van de bijdrage per deelnemer weergegeven:

(bedragen x € 1.000)	Primitieve Begroting 2016	Begr. wijz. eerder besloten	Voorgestelde begrotings wijziging	Voorgestelde technische wijziging	Aangepaste Begroting 2016
Bijdrage gemeente Leiden	20.507	0	560	0	21.067
Bijdrage gemeente Leiderdorp	2.917	0	80	0	2.997
Bijdrage gemeente Oegstgeest	2.291	0	75	0	2.366
Bijdrage gemeente Zoeterwoude	976	0	29	0	1.004
Totaal	26.691	0	743	0	27.434

4.4 Financiële Positie

Investerings

nr	Bedragen x 1.000 euro	Pro gramma	Eerder Gevoteerd	Nieuw te Voteren	Rekening t/m 2015	Progn. uitgaven	Totale Uitgaven
1	Twin Data Center 1	1. ICT	191		113	78	191
2	Twin Data Center 2	1. ICT	85		26	59	85
3	Licenties Oracle	1. ICT	50			50	50
4	Licenties MS Office	1. ICT	180		105	75	180
5	Citrix	1. ICT	200			200	200
6	Brandblus installatie serverruime	1. ICT	40			40	40
7	Websense	1. ICT	73			73	73
8	Citrix/ Gateway 2016	1. ICT		192			192
9	Holland Rijnland Ultrabooks 2016	1. ICT		232			232
10	Additionele Hardware Devices 2016	1. ICT		300		300	300
11	Contractbeheersysteem	2. INK	50		5	45	50
12	Aanschaf spendanalysetool	2. INK	20			20	20
13	Aanschaf tendertool	2. INK	20			20	20
14	Digitalisering Facturen	3. FIN	30			30	30
15	E-Hrm/harmoniseren Beaufort-databases	4. HRM	440		235	205	440
16	DMS	7. DIR	200		29	171	200
17	Software "virtueel serviceplein" kopp.	7. DIR	60			60	60
			1.639	724	513	1.426	2.364

Aan het bestuur wordt voorgesteld om voor € 724.000 aan nieuwe kredieten te voteren (zie toelichtingen hieronder bij 8, 9 en 10). De hiermee gemoeide kapitaallasten zijn in het sluitende financiële meerjarenbeeld opgenomen en worden onder andere gedekt uit dienstverlenings- en meerwerkovereenkomsten.

1 t/m 7 Twin datacenter en software: Deze kredieten zijn bedoeld ter dekking van de kosten voor de voltooiing van de twin-datacenter. De definitieve afronding is voorzien medio 2016. Tevens moeten er nog diverse licenties worden aangeschaft.

8 Software externe toegang Werkplek71: De licenties voor Citrix moeten dit jaar worden vernieuwd en waren nog niet eerder in het investeringsplan opgenomen.

Ad 9 en 10 Aanvullende hard- en software: In 2016 is een krediet voor werkplek-hard en -software benodigd om de nieuwe dienstverlening inzake Holland Rijnland te ondersteunen en om te kunnen voldoen aan de verwachte aanvullende vragen vanuit de gemeenten (monitoren, accounts).

11 t/m 13 Softwaretools Inkoop: De investering in de applicaties voor het inkoopproces is nog niet gestart omdat eerst gekeken wordt naar een integrale aanpak met de service-eenheid Financiën (Van inkoop tot betalen, medio 2016).

14 Digitalisering facturen: Deze investering zal aangewend worden voor het inregelen van Optical Character Recognition (OCR) medio 2016.

15 E-Hrm/harmoniseren Beaufort-databases: In de eerste vier maanden van 2016 zijn drie modules geïmplementeerd, te weten Academie71 (publicatie van en aanmelding voor trainingen), digitale geharmoniseerde gesprekkencyclus voor de gemeente Leiden en Servicepunt71 (Oegstgeest, Leiderdorp en Zoeterwoude volgen later) en een geharmoniseerd en

gedigitaliseerd proces verzuimregistratie en -beheer. Het restant krediet is benodigd voor overige nog te implementeren modules in 2016.

16 DMS: Dit krediet is bestemd voor de implementatie van zaaksgewijs werken .

17 VSP: Vanuit de interne bedrijfsvoeringsfunctie wordt dit krediet in 2016 aangewend voor versterking van informatiemanagement (uitbouw naar webpublicatie, e-formulieren, managementinformatie en koppelingen met interne en externe systemen) om de werking van het digitale dienstverleningskanaal verder te ontwikkelen .

Reserves

Na verwerking van de voorgestelde begrotingswijzigingen vertoont het aangepast verloop van de bestemmingsreserves het volgende beeld:

Bestemmingsreserves	Stand per 1/1/16	ultimo 2016	ultimo 2017	ultimo 2018	ultimo 2019
Reserve Egalisatie kapitaallasten	911	958	336	54	13
Reserve Transitie	0	0	0	0	0
Reserve Flankerend Beleid	368	184	0	0	0
Totaal bestemmingsreserves	1.279	1.142	336	54	13

De reserve Egalisatie kapitaallasten is bestemd om schommelingen van kapitaallasten in het meerjarenbeeld te egaliseren. In de meest recente aanpassing van het meerjareninvesteringsplan is het gelukt om de noodzakelijke investeringen zodanig in de tijd te plannen dat de reserve nog positief blijft in 2018 en 2019.

De reserve Flankerend Beleid is bestemd voor het dekken van kosten gericht op mobiliteit van medewerkers. Naar verwachting resteert eind 2016 €184.000 en zal dat bedrag in 2017 worden besteed.



