



2E TERTAALRAPPORTAGE 2019





2E TERTAALRAPPORTAGE 2019

Colofon

Vier gemeenten - Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude - hebben vanaf 1 januari 2012 de interne bedrijfsvoeringstaken geconcentreerd in één organisatie, Servicepunt71. Servicepunt71 levert producten en diensten op het gebied van ICT, inkoop, financiën, HRM, juridische zaken en facilitaire zaken.

Servicepunt71
Postbus 171
2300AD Leiden



INHOUDSOPGAVE

1	PROGRAMMAPLAN	3
1.1	Programma Dienstverlening	3
2	PARAGRAFEN	9
2.1	Paragraaf Bedrijfsvoering	9
2.2	Leveringsafspraken	10
3	FINANCIELE OVERZICHTEN	19
3.1	Ontwikkeling van de begrote baten en lasten	19
3.2	Prognose 2019	20
3.3	Wijzigingsvoorstellen	21
3.4	Taakstellingen	24
3.5	Investerings	25
3.6	Reserves	28
3.7	Bijdrage deelnemers	30

1 Programmaplan

1.1 Programma Dienstverlening

In dit hoofdstuk is de voortgang op de afspraken uit de begroting 2019 weergegeven. Het gaat hier om de afspraken met betrekking tot de dienstverlening van Servicepunt71.

Algemene voortgang

In de eerste tertaalrapportage 2019 is een behoorlijk 'oranje' beeld neergezet. Naar aanleiding van deze oranje rapportage is een actieplan opgesteld om de gesignaleerde knelpunten op te lossen. Dit actieplan is behandeld in de bestuurvergadering van 26 september jl. De in deze bestuursvergadering gemaakte afspraken voor 2019 en 2020 zijn verwerkt in de voorliggende rapportage. Het treffen van deze maatregelen zorgt dat het beeld nu minder oranje toont.

De verwerkte afspraken zijn:

1. De bijdrage van de gemeenten wordt structureel verhoogd ten behoeve van de autonome ontwikkelingen:
 - nieuwe CAO
 - noodzakelijke verbouwing Tweelinghuis
 - verhoogde eisen van de accountant
2. De bijdrage van de gemeenten te verhogen als gevolg van de groei van de reguliere dienstverlening:
 - voor alle gemeenten: groei Financiële administratie
 - voor de gemeente Leiden: groei Personeels- en Salarisadministratie.
3. Meerwerk inzake P2P en jaarrekening/in control verklaring 2018 wordt alsnog gefactureerd
4. Vanuit de begroting van SP71 gelden in te zetten voor dekking van het tekort (organisatieontwikkelbudget vanaf 2022 en 1 FTE privacy vanaf 2019).

Met de getroffen maatregelen zijn de financiën weliswaar voor de korte termijn hersteld, maar er moet nog verder worden gesproken over een aantal onderwerpen waarvoor structurele oplossingen gezocht moeten worden. Naast deze afspraken voor 2019 en 2020 is daarom ook afgesproken om bij de kadernota 2021 een principiële gesprek te voeren met het bestuur, het SGB en het CMT tezamen. Dit gesprek zal o.a. gaan over de resterende taakstellingen (2021 en verder), de groei van de gemeenten i.r.t. de bedrijfsvoering, de gewenste kwaliteit en doorontwikkeling van de bedrijfsvoering, de strategische bedrijfsvoeringsagenda (is in de maak) en het hanteren van de verdeelsleutel over vier of vijf organisaties i.r.t. de financiële positie van Servicepunt71. De uitkomsten van dit principiële gesprek zullen vervolgens in de begroting 2021 worden verwerkt.

In 2019 is veel werk verzet door de medewerkers van Servicepunt71. De druk op de organisatie is nog steeds erg groot, waardoor de voortgang van de werkzaamheden op een aantal onderdelen oranje kleurt. De directie van Servicepunt71 is er daarom trots op dat er toch veel is bereikt. Hieronder is een aantal van deze resultaten vermeld:

- Concept strategische bedrijfsvoeringsagenda
- Inhuizing groep 1 VRIS
- Goede sfeer ondanks hoge werkdruk
- Beter jaarafsluitingsproces en betere interne HRM controles
- Hoge inzet van Financiën en Inkoop om P2P live te krijgen
- EQili ingevoerd, cruciaal voor de verdere verbetering van het jaarafsluitingsproces
- Onguard, debiteurenbeheer tool operationeel
- Werving nieuwe HRM adviseurs
- HR21 ingevoerd in Leiden met minimaal aantal bezwaren
- HRM heeft nieuwe schrijfstijl doorgevoerd in alle brieven
- Proces oplossen P1-storingen (storingen zijn sneller opgelost)
- Uitlevering surfaces
- Hoge mate van ontwikkeling van medewerkers ICT
- De veelvoud aan majeure projecten en gemeentelijke opgaven die wij ondersteunen

In onderstaande tabel zijn alle afspraken uit de begroting (voor programma dienstverlening) weergegeven met daarbij een korte toelichting op de voortgang.

T1	T2	Uit de begroting
—	—	1. Innovatie en digitalisering - Begroting: Digitalisering is een belangrijk element in onze innovatie. Het gaat hierbij om de digitalisering van onze dienstverlening, op een zodanige manier dat er ruimte is om bij zaken die om persoonlijk contact vragen dat ook te kunnen bieden. Zowel de omgeving als onze partnerorganisaties digitaliseren meer en meer, dit vraagt vanuit al onze vakgebieden om ondersteuning van en advisering aan de deelnemende organisaties die bij deze ontwikkeling aansluit. We richten ons op gebruikersgemak, meer efficiëntie en moderne manieren van werken die aansprekend en doeltreffend zijn. Bij de invulling van vacatures zoeken we competenties die deze ontwikkeling van ons vraagt. We gaan meer gebruik maken van methoden en technieken op de markt die ons hierbij kunnen helpen. - Voortgang: Deze ontwikkeling gaat langzamer dan wij zouden willen en staat daarom op rood. De hoge werkdruk zorgt dat ervoor dat, binnen de huidige financiële kaders, weinig tijd overblijft om stappen te zetten in het verder digitaliseren van de dienstverlening. Voorbeelden van vernieuwing zijn het project Purchase2Pay en het project EQili.
✓	✓	2. Versterking Regionale I-samenwerking (VRIS) - Begroting: De groeiende hoeveelheid digitale gegevens biedt een basis voor innovatie en brengt nieuwe maatschappelijke kansen met zich mee. Maar het leidt ook tot de noodzaak om de interne dienstverlening op i-gebied te verbeteren en te vernieuwen. Dat geldt zowel voor de partnerorganisaties als voor onze eigen organisatie. In programma VRIS pakken Servicepunt71 en de partnerorganisaties dit dan ook samen op: onder meer heeft de toenemende aandacht voor beveiliging en privacy een regionale aanpak, en loopt een regionaal traject van zgn. applicatierationalisatie. Het ontwikkelperspectief op de organisatie van informatievoorziening van de Leidse regio is de bundeling van de betreffende aandachtsgebieden in één organisatie, te weten Servicepunt71, onder aanvoering van een regionale CIO. Dit betekent voor de organisatie van Servicepunt71 een majeure taakuitbreiding. Na nadere uitwerking van de visie wordt in het voorjaar van 2018 besluitvorming gevraagd aan de (nieuwe) colleges van de vier gemeenten en het bestuur van Servicepunt71. De beoogde visie wordt gerealiseerd met een dakpansgewijze fasering voor de verschillende aandachtsgebieden. De totale looptijd wordt geschat op twee jaar. Voorzien wordt dat de eerste groep in 2019 als regionale organisatie binnen Servicepunt71 opereert, de laatste in 2020. Het programma VRIS is niet opgenomen in de voorliggende begroting aangezien besluitvorming in de colleges is voorzien per mei 2018. - Voortgang: Per 1 juli is de eerste groep van VRIS ondergebracht bij Servicepunt71. De overgang van de medewerkers verliep voorspoedig waarbij lessen zijn getrokken voor de overgang van de volgende groepen die over komen. De voorbereidingen voor komst van de tweede groep op 1 januari 2020 liggen op schema.
✓	✓	3. Vernieuwing digitale werkplek (devices en netwerk) - Begroting: Los van de VRIS-ontwikkelingen vragen innovatie en digitalisering om nieuwe standaarden voor apparatuur en infrastructuur. In onze ICT-dienstverlening moeten we gaan voorzien in een digitale werkplek die tijd- en plaats onafhankelijk werken faciliteert, met functionaliteiten die interne en externe samenwerking vergemakkelijken én recht doet aan de eisen op het gebied van privacy en cyberveiligheid. De ontwikkelingen in de markt laten daarnaast een trend van cloudcomputing zien. Die maken dat ontsluiting van applicaties en data via een eigen twin data center al op korte termijn niet meer rendabel is. Daarbij komt op korte termijn de noodzakelijke verhuizing van een deel van het datacenter i.v.m. het afstoten van het stationsplein. Om deze overgang mogelijk te maken moet nu geïnvesteerd worden om steeds verder oplopende structurele kosten in de toekomst te voorkomen. In deze begroting zijn de financiële effecten van de vernieuwing van de digitale werkplek opgenomen. Een aanbesteding hiervoor zal in 2018 plaatsvinden. Nadat de aanbesteding is afgerond zal de in deze begroting opgenomen stelpost en de uit de begroting 2018 overgenomen kapitaal- en exploitatielasten worden bijgesteld naar het nieuwe financiële plaatje. Alsdan zal separaat aan het bestuur om kredietvotering worden verzocht. - Voortgang: Op 3 juli is de aanbesteding voor de nieuwe digitale werkplek succesvol afgerond en is een contract afgesloten met de externe dienstverlener Open Line. De technische voorbereidingen vinden nu plaats waarna vanaf begin 2020 geleidelijk wordt overgegaan naar de nieuwe digitale werkomgeving. De uitrol van de Surfaces bij Servicepunt71 en de partnerorganisaties verloopt voorspoedig. Er zijn op dit moment al ruim 1200 Surfaces aan medewerkers in de regio uitgegeven. Wel heeft dit project veel impact op de capaciteit van ICT.

4. Dienstverleningsconcept en nabijheid

- **Begroting:** Bij de start van Servicepunt71 is gekozen voor het dienstverleningsconcept click, call, face. In 2018 vernieuwen we dit concept en onze werkwijze door met en vanuit één ingang (1 vraag, 1 antwoord) te werken. We communiceren hierbij als één Servicepunt71. Het jaar 2019 zal in het teken staan van verdere professionalisering van deze ene ingang. Nabijheid wordt een kernbegrip, zowel fysieke als gevoelsmatige nabijheid. De medewerkers van Servicepunt71 en van de partnerorganisaties moeten elkaar meer als collega's ervaren en makkelijk benaderbaar en bereikbaar zijn. We richten ons daarbij vooral op gedrag. Immers de wijze waarop management en andere collega's te woord worden gestaan en zich geholpen weten, bepaalt of we hierin succesvol zijn. We werken vanuit de bedoeling, wat inhoudt dat we kijken wat nodig is – binnen wettelijke kaders – om de dienstverlening vorm te geven. We ontwikkelen PCMO (Prettig contact met de overheid) verder door, waardoor de mondelinge en schriftelijke vaardigheden van de medewerkers verder worden verbeterd. Begrijpelijk schrijven wordt daardoor gewoongoed. Click en call worden meer gepersonaliseerd: gebruikersgemak en één ingang zijn begrippen die hier sterk worden toegepast: gestandaardiseerd en geautomatiseerd werken waar het kan en efficiënt is, meer persoonlijk waar dat fijn is. De in de processen ingebouwde controles worden opnieuw beoordeeld op nut en noodzaak, waar mogelijk worden wordt het aantal controles verminderd. Waar nodig wordt hierover het gesprek gevoerd met de accountant. Het werken op locatie (face), dichtbij, zal breder worden ingezet dan nu gebruikelijk. Door de nabijheid zijn de SP71 medewerkers betrokken bij de bedrijfsvoering en doelen van de partnerorganisaties en makkelijker bereikbaar voor de collega's die bij betreffende organisatie werken. Dit houdt wel in dat er op de verschillende locaties voldoende ruimte (fysiek en sociaal) moet zijn. Tegelijkertijd blijven de oprichtingsdoelen van Servicepunt71 belangrijk: efficiënt, kwaliteit en minder kwetsbaarheid. Dit vraagt van Servicepunt71 en haar partners dat zij allen voortdurend balans zoeken tussen de samenwerkingsdoelen en de individuele belangen van de partnerorganisaties.

- **Voortgang:** Vanuit de organisatieontwikkeling van Servicepunt71 professionaliseren we ons dienstverleningsconcept. Hiervoor is een plan gemaakt en deze is getoetst bij de gemeenten. Deze worden nu verder vormgegeven, uitgewerkt en waar al mogelijk geïmplementeerd. Deze prioriteit kleurt oranje omdat de implementatie niet meer in 2019 wordt uitgevoerd.

5. Versterken / professionalisering advies

- **Begroting:** Onze adviesvragers vragen meer en meer om integraal advies. Dat wil zeggen dat bedrijfsvoeringsdisciplines met elkaar alle relevante aspecten inbrengen en afwegen samen met het management. Wij hebben (virtuele) integrale adviesteams gevormd met alle bedrijfsvoering disciplines daarin ondergebracht. Wij werken het komende jaar op drie manieren aan het versterken van de integraliteit van adviezen. In de eerste plaats werken we met deze teams aan het beter leren kennen van elkaar en de partners (management). In de tweede plaats bespreken we in deze teams casussen, bij voorkeur met het management wat wij ondersteunen erbij – om daarvan te leren. Deze bijeenkomsten hebben het karakter van intervisie. De derde manier om hieraan te werken is nu al de dagelijkse praktijk. Het management van Servicepunt71 blijft extra alert op integraal adviseren. Naast integraal adviseren wordt ook gericht ingezet op verbetering van de kwaliteit van de adviseurs waar dit nodig is.

- **Voortgang:** Het versterken en professionaliseren van het integraal adviseren vraagt om een doorontwikkeling van de adviesvaardigheden van onze adviseurs. De afgelopen tijd zijn stappen gezet in de goede richting, maar minder dan wij vooraf hadden bedacht. De accountteams zijn gevormd waarin kennisdeling plaatsvindt en meer wordt samengewerkt. Vanuit het programma doorontwikkeling vinden komende tijd aanpassingen rondom de teams plaats om meer richting te geven en zo de functionaliteit te verbeteren

6. AVG

- **Begroting:** Op 25 mei 2018 wordt de AVG van kracht. Deze verordening leidt tot een verantwoordingsplicht. Om daar verder invulling aan te geven worden organisatorische en technische maatregelen genomen. Hiertoe zal, o.a. een privacy-administratie ingericht worden. Privacy en gegevensbescherming maken onderdeel uit van de planning en control cyclus. De FG verzorgt het toezicht en de rapportage aan de Colleges en het bestuur. In de loop van 2018 zullen de eerste audits worden uitgevoerd. Deze audits zullen naar verwachting – gevoed met ontwikkelingen in beleid en opgedane ervaringen – door ontwikkelen en in 2019 nog veel aandacht van onze organisaties vragen.

- **Voortgang:** De privacy-officers bieden de lijnverantwoordelijken advies en handvatten bij privacyvraagstukken en de inrichting van systemen en werkprocessen. Dit team staat opgesteld voor Servicepunt71 en de partnerngemeenten en heeft sinds medio 2019 het Servicepunt71 als uitvalsbasis. De privacy officers worden steeds beter gevonden en in trajecten betrokken. Het gebruik en de beveiliging van CE-Wall, het e-mailarchief, blijft een groot aandachtspunt. We zoeken naar een passende oplossing om de inhoud van CE-Wall AVG-proof te maken. Tevens moeten er verwerkingsovereenkomsten worden opgesteld.

7. Informatiebeveiliging

- **Begroting:** In 2019 gaan we verder met implementatie van de maatregelen vanuit de BIG (Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten). De inrichting van het ISMS (Information Security Management System) belandt in een laatste fase, waarmee we in control komen en blijven op onze beveiliging. Andere maatregelen zijn o.a.; verder doorvoeren van rol gebaseerd beheer en IAM (rechten die je nodig hebt en passend bij je rol), beheer mobiele devices (Surfaces, Laptops) op orde, doorontwikkeling beveiliging nieuwe werkplek en cloud en het op orde hebben van auditing en logging.

- **Voortgang:** Het bestaande informatiebeveiligingsbeleid uit 2016 is geactualiseerd naar de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) die in 2020 van kracht wordt, zodat deze nog in 2019 voor besluitvorming kan worden aangeboden. Er is budget beschikbaar gesteld voor de aanschaf van het ISMS. Aanschaf vindt dit jaar plaats, zodat team IB&P kan starten met het inrichten hiervan samen met de business. Na bevindingen tijdens het rekenkameronderzoek is voorzien in een periodieke technische kwetsbaarheidscans, hierdoor zijn kwetsbare systemen inzichtelijk, en kan beheer daar op handelen. Om de beveiliging van de mobiele werkplek (Surface, mobiele telefoon, etc.) te waarborgen is MDM-beleid opgesteld. Gezien de outsourcing van IT-systemen naar Open Line is een aandachtspunt om vanuit verschillende disciplines een Cloud beleid op te stellen. Auditing en logging is ingeregeld op de meest kritieke toegangssystemen. Het IAM-proces behoeft aandacht met de overgang van de functioneel beheer afdelingen naar Servicepunt71.

T1	T2	Uit de begroting
±	±	8. Verhogen rendement gemeentelijke uitgaven - Begroting: Servicepunt71 ziet mogelijkheden voor de gemeenten om door middel van inkoop hetzij het rendement van hun uitgaven te vergroten (optimaliseren) dan wel de kosten te reduceren. Dit vraagt om een interdisciplinaire, systematische en opdracht overstijgende aanpak. De inrichting van categoriemanagement (een werkwijze om producten en diensten in te kopen, via samenwerking en specialisatie) is hierbij van essentieel belang. Voor deze aanpak is het noodzakelijk dat een aantal taken aan de kant van de gemeenten organisatorisch wordt ingebed(m.n. de rol van categoriemanager) en dat er procesafspraken worden vastgesteld. Servicepunt71 gaat graag met de gemeenten in gesprek over de ambities met betrekking tot deze activiteiten en het invullen van condities hiervoor. - Voortgang: Er worden besparingen voor gemeenten gecreëerd dankzij contractmanagement en het aangaan van nieuwe aanbestedingen met een beter rendement. Deze opgave staat op oranje aangezien de behoefte aan contractmanagement en inkoopadvies sterk groeit en er niet aan de totale vraag vanuit de gemeenten voldaan kan worden. Categoriemanagement komt bijv. hierdoor beperkt van de grond. Enerzijds door die grote vraag in het reguliere werk en anderzijds omdat de verschillende gemeenten niet altijd autonomie willen opgeven t.b.v. regionaal categoriemanagement.
±	±	9. Maatschappelijk verantwoord inkopen - Begroting:Servicepunt71 zal in 2019 samen met de gemeenten uitvoering geven aan hun actieplannen voor het Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI). - Voortgang: Servicepunt71 is actief aan de slag op basis van het aanbestedingsbeleid en het manifest MVI. Daarnaast participeren wij actief bij het opstellen van lokale plannen van aanpak t.b.v. MVI en het mede uitvoeren hiervan. Resultaat t.a.v. de doelstellingen is mede afhankelijk van het ambitieniveau en tempo vanuit de verschillende gemeenten. De indruk is dat hier vanuit MVI oogpunt nog meer resultaat per gemeente behaald kan worden. Om hier voor de gemeenten meer inzage in te verschaffen, zijn wij medio 2019 als experiment gestart met het monitoren van de MVI ambities aan de hand van afgeronde aanbestedingen.
±	±	10. Van financiële administratie naar analyse en advies - Begroting: Er zijn ontwikkelingen binnen de financiële functie zoals: blockchain, data analyse, data sturing en verder gaande digitalisering en robotisering wat leidt tot een verschuiving van administratie naar analyse en advies om zo het management nog beter te ondersteunen bij het realiseren van opgaven voor de Leidse regio. - Voortgang: Door de grote hoeveelheid aan lopende projecten waar ondersteuning vanuit het team Financiën nodig is, blijft weinig capaciteit over om daadwerkelijk de omschakeling te maken van administratie naar analyse en advies. Dit is ook een enorme opgave wat over meerdere jaren doorloopt. Er worden kleine stapjes gemaakt waar er ruimte is, maar het is niet realistisch om dit voor dit jaar af te hebben.
±	±	11. Regionale HRM-Visie 071 - Begroting: In 2019 wordt verder invulling en uitvoering aan de HRM VISie 071 gegeven. HRM zal instrumenten ontwikkelen die in onderlinge samenhang kunnen worden ingezet om in te kunnen spelen op huidige en toekomstige ontwikkelingen voor personeel en organisatie. Het bestaande raamwerk wordt nader ingevuld door de ontwikkeling van een instrumentarium voor de hele regio. Gemeenschappelijkheid is hierbij als uitgangspunt gekozen. Dat betekent dat het instrumentarium voor de hele regio op een gelijksoortige manier wordt ontwikkeld. Indien nodig of wenselijk kunnen lokale accenten worden aangebracht. - Voortgang: De uitwerking van de HRM-Visie is vertraagt. De HRM-visie bestaat uit drie pijlers: 1.) Duurzame inzetbaarheid Samen met de regio is nagedacht over duurzame inzetbaarheid. De resultaten worden meegenomen in het onderdeel 'Vitaliteit' van de uitvoeringsagenda 2020, die naar verwachting in Q4 2019 ter besluitvorming wordt aangeboden. 2.) Aantrekkelijk werkgeverschap Het binden van werknemers en als werkgever aantrekkelijk zijn voor nieuwe werknemers. Dit is een belangrijk thema dat ook in de co-creatie wordt meegenomen in de besprekingen om te komen tot een sociaal beleidskader. De resultaten worden meegenomen in de uitvoeringsagenda 2020. 3.) Arbeidsmarktcommunicatie Bij de start van het 2e tertaal was de beschikbare capaciteit voor de arbeidsmarktcommunicatie niet voldoende. Dit is in de loop van dit tertaal hersteld. Een conceptvoorstel wordt na interne afstemming in Q4 2019 ter besluitvorming aangeboden.
±	±	12. Implementatie Wnra - Begroting:HRM zal de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra), afhankelijk van het tijdpad van de wetgever, in 2019 (en verder) implementeren voor de regio. - Voortgang: De planning van het omzetten van CAR-UWO naar de Cao gemeenten en het burgerlijk wetboek per 1 januari 2020 af te ronden wordt gehaald. Er is extra capaciteit ingezet voor specifieke juridische kennis en om binnen de regio een interne opleiding Wnra aan te bieden, waardoor er hoge kosten zijn bespaard voor een extern opleidingsbureau. De extra capaciteit die voor 2019 en 2020 benodigd is wordt als meerwerk bij de gemeenten in rekening gebracht.
±	±	13. Verdere doorontwikkeling bezwaarbehandeling - Begroting: Voor 2019 staat de verdere doorontwikkeling van bezwaarbehandeling gepland. Het gezamenlijk doel is het steeds verder verkorten van de doorlooptijden in het proces, bij zowel behandeling door de bezwarencommissie als bij het ambtelijk horen. Servicepunt71 onderneemt samen met de partners in de keten bij de gemeenten, na terugkerende evaluaties, verdere acties hiertoe. - Voortgang:Op dit moment wordt, conform afspraak, het proces samen met de gemeenten geoptimaliseerd.
±	±	14. Facilitair regiemodel - Begroting:In 2019 zal de ontwikkeling naar een facilitair regiemodel, waarbij o.a. de samenwerking wordt opgezocht met DZB Leiden, naar alle waarschijnlijkheid in de implementatiefase zijn. Het ontwikkelen naar een regiemodel is een speerpunt voor FaZa en zal mogelijk raakvlakken hebben met andere SE's. - Voortgang:Deze prioriteit is op basis van extern juridisch advies stopgezet.



2 Paragrafen

2.1 Paragraaf Bedrijfsvoering

In dit hoofdstuk is de voortgang op de afspraken uit de begroting 2019 weergegeven. Het gaat hier om de afspraken met betrekking tot de organisatie van Servicepunt71.

Per 1 januari jl. heeft een reorganisatie plaats gevonden, waarbij de managementstructuur en managementstijl is aangepast. De reorganisatie vraagt logischerwijs nog de nodige aandacht in het eerste jaar. Naast deze grote wijziging wordt de dienstverlening in drie stappen uitgebreid a.g.v. het project VRIS. Ook deze wijziging vraagt de nodige aandacht, waaronder het opstellen van een huisvestingsplan voor Servicepunt71.

In onderstaande tabel zijn alle afspraken uit de begroting weergegeven met daarbij een korte toelichting op de voortgang.

T1	T2	Uit de begroting
±	±	1. Professionals aan zet - Begroting: In 2018 is de nieuwe organisatiestructuur van Servicepunt71 uitgedacht. Belangrijkste uitgangspunt hierbij is dat de professional aan zet is en dat het management de professionals coacht om dit te bereiken. Voor Servicepunt71 is dit een behoorlijke omwenteling waar ook in 2019 nog veel aandacht aan wordt besteed. - Voortgang: De doorontwikkeling naar 'de professional aan zet' krijgt veel aandacht. Naast het uitdragen van de nieuwe visie zijn stappen gezet in het verder vormgeven van de accountteams in centrale bijeenkomsten. De doorontwikkeling vraagt meer ondersteuning dan HRM op dit moment kan bieden. Om de reguliere dienstverlening aan de gemeenten te kunnen blijven bieden is besloten om de beschikbare capaciteit in de eerste plaats daarvoor te gebruiken.
±	±	2. Sociaal werkgeverschap en duurzaamheid - Begroting: In 2019 wil Servicepunt71 zich matchen met de dan geldende normen op het gebied van sociaal werkgeverschap en duurzaamheid. In de invulling van de huisvesting wordt duurzaamheid een belangrijk aandachtspunt. Naast de concrete maatregelen wordt ook aandacht geschonken aan duurzaam gedrag van de medewerker. Als standaard wordt duurzaamheid, circulaire economie en social return opgenomen als belangrijke voorwaarden in de contracten die worden aangegaan met leveranciers. In 2019 zet Servicepunt71 zich verder in als sociaal werkgever. Naast de deelname van kwetsbare groepen in de reeds uitbesteden contracten zet Servicepunt71 zich actief in op het creëren en behouden van garantiebanen binnen de eigen organisatie en biedt het ondersteuning aan de regio in het vormgeven van sociaal werkgeverschap. - Voortgang: Voor 2019 is de doelstelling om drie nieuwe participatiebanen te realiseren binnen onze organisatie. Op dit moment zijn er nog geen banen gerealiseerd. In het najaar vindt een campus dag plaats waar kandidaten uit de doelgroep een kennismakingsgesprek hebben met verschillende leidinggevenden uit de regio. Met deze inzet hopen wij de doelstelling alsnog te behalen. Servicepunt71 hanteert bij aanbestedingen 'duurzaamheid' als gunningscriteria. Daarbij worden de minimumeisen die gesteld zijn vanuit de Rijksoverheid toegepast. In het najaar van 2019 wordt gekeken naar het opstellen van een regionaal ambitieniveau op het gebied van duurzaamheid.
±	±	3. Regiemodel ICT en Facilitaire zaken - Begroting: Servicepunt71 maakt in 2019 de overgang naar een regiemodel op het gebied van ICT en Facilitaire Zaken. Ingegeven door de nieuwe digitale werkomgeving en het werken in de Cloud worden de ICT diensten via een regiemodel vormgegeven en zijn deze niet meer in eigen beheer. Facilitaire dienstverlening volgt een zelfde beweging waarbij gewerkt wordt via een 'preferred supplier' waarbij naast kwaliteit ook het sociaal werkgeverschap een belangrijk aandachtspunt is. - Voortgang: Het regiemodel ICT: direct gevolg van de implementatie van de nieuwe digitale werkomgeving, werkt vooralsnog voorspoedig. Het regiemodel Facilitaire Zaken: Op basis van het advies van advocatenkantoor Pels & Rijken wordt de 2e regieorganisatie bij Facilitaire Zaken niet doorgezet.
±	±	4. Huisvesting Servicepunt71 - Begroting: Het huurcontract van het Tweelinghuis loopt af in 2021. Servicepunt71 bereidt zich in 2019 voor op nieuwe huisvesting voor de eigen organisatie. Het uitgangspunt daarbij is nabijheid te vinden met de partnerorganisaties. De mogelijkheid om aan te sluiten met de nieuwe huisvesting van gemeente Leiden wordt daarbij onderzocht. - Voortgang: Voor de huisvesting is een businesscase opgesteld waarin de huisvesting in het TWH verder is uitgewerkt. Daarbij is gekeken op welke manier een goede werkomgeving gecreëerd die passend is bij onze nieuwe manier van werken en welke faciliteiten daarvoor aangeboden dienen te worden. Onderdeel van het onderzoek is de invulling van nabijheid bij onze partnerorganisaties en de hoeveelheid werkplekken die daar beschikbaar zijn en de inhuizing van de VRIS collega's.

5. Nieuwe accountant

- **Begroting:** Het contract met de huidige accountant Ernst & Young stopt na de jaarrekeningcontrole 2018. In 2018 start het aanbestedingstraject voor de nieuwe accountant. Net als de vorige aanbesteding wordt dit traject gelopen in samenspraak met de concerncontrollers en de griffies van de gemeenten. In 2019 worden afspraken met de nieuwe accountant gemaakt over het Assurance rapport en het controleplan.

- **Voortgang:** De aanbesteding voor de nieuwe accountant is afgerond, vanaf boekjaar 2019 is Baker Tilly de accountant van Servicepunt71.

Ziekteverzuim

Het verzuim binnen Servicepunt71 over de afgelopen 12 maanden is gestegen van 6,9% naar 7,3% (peildatum 30-9-2019). Dit is een heel hoog percentage, ondanks dat Servicepunt71 optimaal inzet op preventie en het reduceren van het verzuim; zoekt actief oplossingen en investeert in de re-integratie van medewerkers. Het hoge percentage wordt voornamelijk veroorzaakt door langdurig niet-arbeidsgerelateerd verzuim, wel zien we dat de hoge werkdruk een risicofactor gaat worden in het verzuim. Onze invloed op het niet-arbeidsgerelateerde verzuim is beperkt. De verzuimdossiers zijn op orde en er zijn door het UWV geen sancties, in verband met onvoldoende inspanning van de werkgever, opgelegd. Om de dienstverlening voortgang te laten vinden leidt dit tot een hogere inhuur.

Inhuur

Inhuur kent een hoog percentage van 25,2%. De veroorzakende factoren zijn, hoge werkdruk en hoeveelheid projecten, ziekteverzuim, de krapte op de arbeidsmarkt, meerwerk voor gemeenten (b.v. de flexibele schil bij inkoop en sinds 1-7 ook I-projectmanagement als gevolg van overgang groep 1 VRIS). Bij de jaarrekening willen wij dit percentage onderscheiden in een percentage doorlening en een overig percentage. Zodat dit getal meer inzicht geeft. Wij monitoren de inhuur voortdurend en hebben de doelstelling deze zoveel mogelijk te beperken.

Beleidsindicatoren

Vanuit het BBV is het vanaf 2018 verplicht een set beleidsindicatoren in de rapportages op te nemen. Via de website 'waarstaatjegemeente.nl' is het mogelijk de resultaten van gemeenten onderling te vergelijken. Van deze indicatoren vallen er een aantal onder het hoofdtakveld Bestuur en Organisatie. Omdat het voornamelijk overhead-gerelateerde indicatoren betreft, zijn ze in deze paragraaf opgenomen. Het betreft de volgende indicatoren:

Beleidsindicator	Eenheid	Periode	Realisatie	Begroot	Nederland	Bron
1. Formatie	FTE per 1.000 inwoners	2019 tm periode 8	1,68	1,52	n.n.b.	Realisatiecijfers
2. Bezetting	FTE per 1.000 inwoners	2019 tm periode 8	1,52	1,34	n.n.b.	Realisatiecijfers
3. Apparaatskosten	Kosten per inwoner	Begroting 2019	nnb	€ 16,65	n.n.b.	Begroting 2019
4. Externe inhuur	Kosten inhuur als % van totale loonsom incl. inhuur	2019 tm periode 8	25,2%	11,6%	n.n.b.	Realisatiecijfers
5. Overhead	% van totale lasten	2019	nnb	8,6%	n.n.b.	Begroting 2019

2.2 Leveringsafspraken

De voortgang van de ontwikkelingen in de leveringsafspraken in deze rapportage worden eerst regionaal weergegeven waarna een overzicht per organisatie wordt gegeven. Er zijn in totaal 46 leveringsafspraken gemaakt waarvan er 26 op groen staan. het overgrote deel. In onderstaand overzicht wordt van alle leveringsafspraken de voortgang weergegeven. In een aantal gevallen overlappen de leveringsafspraken met de afspraken uit de begroting, bij deze afspraken wordt verwezen naar de voorgaande twee hoofdstukken.

Leveringsafspraken regio 2019

✓	✓	1. VRIS - Leveringsafspraken: De grootste bedrijfsvoeringsopgave voor de regio voor 2019 is het gefaseerd overbrengen van de werkzaamheden uit het I-domein naar Servicepunt71. In deze leveringsafspraken gaan wij nog niet in op de prioriteiten in de dienstverlening op het VRIS domein. Vanaf volgend jaar zal dit wel worden opgenomen. Meer informatie over de VRIS prioriteiten zijn uiteraard wel beschikbaar in de VRIS-documenten. - Voortgang: De voortgang is toegelicht in hoofdstuk 1.1 nr. 2.
±	±	2. Verbeteren proces jaarrekening - Leveringsafspraken: Gemeenten en Servicepunt71 moeten het proces m.b.t. de jaarrekening en de samenwerking met de accountant verbeteren zodat alle organisaties tijdig over een goedkeurende verklaring van de accountant beschikken. Hiervoor is door SP71 een verbeterplan m.b.t. periodieke werkzaamheden opgesteld en afgestemd met alle partijen. - Voortgang: Het interne verbeterplan heeft tot verbeteringen geleid bij de afhandeling van het controlejaar 2018, o.a. door het organiseren van themasessies, procesbeschrijvingen en het implementeren van Equili. Daarnaast constateren wij dat de behoefte en inspanning om de verschillende gemeenten te ondersteunen bij de jaarrekening en accountantsverklaring hoger is dan de beschikbare formatie. Met de gemeenten zijn er eenmalige meerwerkafspraken gemaakt voor 2019. Sinds de start van Servicepunt71 is er zoveel veranderd op het gebied van wet & regelgeving en accountantsvereisten dat het ook nodig is om structurele afspraken te maken over de benodigde inzet en gewenste kwaliteit van de ondersteuning vanuit Servicepunt71.
✓	✓	3. Aanbesteden nieuwe accountant - Leveringsafspraken: Eind 2018 is de aanbesteding geplaatst op tendernet. In het pakket van eisen is geborgd dat de afspraken met de (nieuwe) accountant naadloos aansluiten op de leerpunten en werkwijzen van het jaarrekeningproces. Dit is inclusief de afspraken die zijn gemaakt met de accountant(s), intern binnen Servicepunt71 en bij de gemeenten. Tevens worden hierbij duidelijke grenzen gesteld tot waar de bevoegd- en werkzaamheden van de accountant reiken. - Voortgang: De aanbesteding is op tijd en naar tevredenheid afgerond.
±	±	4. Initiëren meer strategische advisering bij (maatschappelijke) opgaven gemeenten - Leveringsafspraken: De gemeenten hebben gevraagd of Servicepunt71 bij maatschappelijke opgaven van gemeenten, waarvan gemeenten initiator zijn, ook strategisch partner van de nieuwe ontwikkeling kan zijn. Hierbij adviseert SP71 proactief in tijden van de beleidsvorming Servicepunt71 heeft ervoor gekozen om primair accountteams te organiseren per gemeente/cluster. Naast deze accountteams vindt er ook afstemming plaats op domein, wat vooral bij maatschappelijke opgaven van toegevoegde waarde is. In 2019 zullen wij met de gemeenten bekijken welke opgaven zich hier goed voor lenen en welke rol Servicepunt71 hierbij kan vervullen zonder extra capaciteit hierop in te zetten (experimenteren). Een voorbeeld van zo'n opgave is de omgevingswet. - Voortgang: De accountteams komen nog onvoldoende van de grond. De hoge werkdruk maakt een goede start van de accountteams moeilijk te realiseren. Het project accountteams is onderdeel van 'professional aan zet'. zie hoofdstuk 2.1 ad 1.
✓	✓	5. Kwaliteit fiscaal advies - Leveringsafspraken: In 2018 hebben gemeenten zorgen geuit over de fiscale advisering. In vervolg hierop hebben wij in 2018 onderzoek gedaan naar de fiscale dienstverleningsbehoefte (BTW/BCF, VPB en loonheffing) en hoe wij de dienstverlening georganiseerd hebben. In aansluiting hierop wordt in 2019 ingezet op versterking van de fiscale advisering in de keten (binnen financiën) en het wijzigen van specifieke expertisegebieden binnen het fiscaal domein (om beter aan sluiten op de vraag). - Voortgang: Het verbeterplan fiscaal advies wordt volgens planning uitgevoerd en wij ontvangen veel positieve feedback op de huidige dienstverlening.
✓	✓	6. Invoering Omgevingswet - Leveringsafspraken: De Omgevingswet gaat in op 1 januari 2021. De mate waarin de Omgevingswet een andere manier van werken noodzakelijk maakt, is afhankelijk van de ambitie met de Omgevingswet en van de huidige manier van werken die per gemeente kan verschillen. Vanuit het Servicepunt71 zullen wij dit proces waar het kan proactief ondersteunen en begeleiden. - Voortgang: De plannen en voortgang blijken per gemeente verschillend, dat maakt het lastig om hen met één team te ondersteunen. Binnen Servicepunt71 is een expertsieteam opgericht, wat de rol van kennisdeler zal krijgen. Wel is de aansluiting op het Digitaal Stelsel Omgevingswet regionaal opgepakt.
±	±	7. Versterken ketensamenwerking financiën met gemeenten - Leveringsafspraken: In de huidige dienstverlening van financiën is er een nauw samenspel met de gemeenten. De inrichting van de rolverdeling (de "knip") is per organisatie, en soms zelfs per domein, (heel) anders. Dit leidt tot inefficiënte processen. In 2019 wil Servicepunt71 de huidige "knip" samen met de gemeenten onder de loep nemen om te komen tot meer overeenstemming en een sterkere, integrale ketensamenwerking. Dit betekent niet per definitie verschuiven van verantwoordelijkheden maar wel evalueren en bespreken hoe de keten effectief en succesvol is. - Voortgang: De verschillen in 'de knip' zijn regionaal groot, dit maakt een snelle besluitvormingsroute niet eenvoudig. Er vindt regionaal overleg plaats, met name samen met Oegstgeest en Leiden, waarbij de huidige ketensamenwerking onder de loep wordt genomen. Gezien de huidige resterend, regionale verschillen in de ketensamenwerking staat deze afspraak nog op oranje.

±	—	8. Implementeren procesverbeteringen P2P - Leveringsafspraken: In 2019 vindt de uitrol van P2P bij alle organisaties plaats. Met de invoering van P2P wordt het proces van inkopen tot betalen efficiënter doordat het proces slimmer is ingericht en in één systeem is ondergebracht. Tevens zullen door de invoering van het nieuwe proces/systeem bepaalde rechtmatigheidsissues worden opgelost. Ook wordt hierdoor de uitnutting van contracten inzichtelijk, waardoor een betere financiële sturing op de contractuitgaven mogelijk wordt. Als eerste is de organisatie Servicepunt71 overgegaan op het nieuwe pakket. Zodra de kinderziekten zijn verholpen zal de uitrol bij de gemeenten gaan plaats vinden. De laatste uitrol staat gepland voor eind tweede kwartaal 2019. In combinatie met de uitrol wordt een duidelijke uitleg en begeleiding gegeven van de implementatie en nieuwe processen, hierbij wordt uiteraard ook stil gestaan bij de rechtmatigheid. - Voortgang: P2P is in de hele regio uitgerold en de techniek is gerealiseerd. Het project wordt in Q4 afgerond. Het invoeren heeft meer tijd gevraagd dan oorspronkelijk geraamd. Samen met de vertegenwoordigers van de gemeenten wordt er extra inzet tot eind 2019 gepland om de doelstellingen te realiseren, met name om de kwaliteit van het systeem op het beoogde niveau te krijgen.
±	±	9. Managementinformatie dashboard - Leveringsafspraken: De pilot m.b.t. het managementdashboard zoals geëxperimenteerd bij cluster beheer Leiden wordt doorontwikkeld zodat deze beschikbaar komt voor alle partnerorganisaties. Met het dashboard is het voor managers eenvoudiger om real-time inzage te hebben in de domeinen mens (HRM), middelen (financiën) en werk (primaire proces). De onderdelen mens en middelen zijn hierbij eenvoudiger te realiseren omdat de huidige managementinformatie wordt ontsloten door SP71. Denk hierbij bijvoorbeeld aan ziekteverzuim, in- door en uitstroom, maar ook budgetinzicht. Voor werk geldt dat hierbij alleen koppeling wordt ingericht als dit meerwaarde oplevert voor het primaire proces. - Voortgang: Het dashboard is live bij zowel Projectbureau als beheer Leiden. Een verdere implementatie volgt in Q4.
±	±	10. Inburgering Inkoop en Contractmanagement - Leveringsafspraken: Het kabinet is voornemens om de taken t.b.v. inburgering weer bij gemeenten te beleggen. Een definitief besluit hierover moet nog genomen worden. De invoering van deze nieuwe wet raakt meerdere bedrijfsvoeringsonderdelen. Zo zullen de gemeenten hiervoor waarschijnlijk aanbestedingen moeten uitvoeren en adviseert Inkoop om contractmanagement op de hiervoor te sluiten contracten uit te laten voeren. Bij een positief besluit van het kabinet, zal Servicepunt71 in overleg treden met de gemeenten om afspraken te maken om te komen tot passende dienstverlening. Binnen Servicepunt71 is de specifieke kennis van rondom inburgeringscontracten aanwezig. - Voortgang: Deze prioriteit ligt op schema.
±	±	11. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) - Leveringsafspraken: De gemeenten en Servicepunt71 willen op een maatschappelijk verantwoorde manier Inkopen. Een aantal gemeenten en de organisatie Servicepunt71 hebben het manifest MVI van het Rijk ondertekend en zich daarmee expliciet gecommitteerd. In samenspraak en samenwerking met de partners zal Servicepunt71 invulling geven aan het maatschappelijk verantwoord inkopen. Met de gemeenten die het manifest hebben ondertekend zal een actieplan MVI worden opgesteld en uitgevoerd. Wij zullen waar mogelijk kennis en een netwerk opbouwen om tot op zekere hoogte de gemeente ook op inhoud te kunnen ondersteunen. - Voortgang: De voortgang is toegelicht in hoofdstuk 2.1 nr. 2.
±	±	12. Jeugdzorg - Leveringsafspraken: In de samenwerking op het gebied van de jeugdhulp in Holland Rijnland verband gaat de Leidse regio een andere positie innemen dan voorheen, om financiële redenen en om mogelijkheden te creëren om meer eigen keuzes te maken. Dit heeft vermoedelijk gevolgen voor de aanbestedingen die in 2020 moeten zijn afgerond. Dit vraagt naar verwachting extra inzet van SP71. Wellicht heeft dit ook zijn weerslag op de inzet voor contractmanagement voor de jeugdhulpcontracten. Daarnaast moeten er voor de regio Holland Rijnland uiterlijk 1 januari 2021 nieuwe contracten zijn waarvoor aanbestedingen moeten worden uitgevoerd. Dit is een traject dat naar verwachting al in 2019 gaat starten. Gezien de ontwikkelingen op dit terrein moeten er ook met de TWO goede afspraken worden gemaakt over de dienstverlening van Inkoop. - Voortgang: Er is een intakegesprek gevoerd met het project Jeugdzorg. Er zijn hier afspraken gemaakt over de kosten van de ondersteuning, maar het is nu nog niet bekend welke stappen de Leidse regio hierin neemt.
±	±	13. Regieorganisatie Facilitaire Zaken - Leveringsafspraken: Door de veranderende vraag van de klant (o.a. afschaffen vergaderservice, versoberen dienstverlening, minder locaties, maar tegelijkertijd de vraag om betere kwaliteit en intensievere samenwerking met DZB) onderzoekt Servicepunt71 de mogelijkheden om meer facilitaire werkzaamheden uit te besteden. In relatie hiermee wordt ook onderzocht wat de mogelijkheden zijn om reeds uitbesteedde werkzaamheden onder te brengen bij zogenaamde Multiserviceorganisaties. Lopende het onderzoek wordt gewerkt om de facilitaire medewerkers breder inzetbaar te maken in het facilitaire domein ook wordt gezien hoe door b.v. meer gebruik te maken van digitale mogelijkheden de kwaliteit van de facilitaire dienstverlening verbeterd kan worden. - Voortgang: Deze prioriteit is op basis van extern juridisch advies stopgezet.

✓	✓	14. Doorontwikkelen juridisch advies - Leveringsafspraken: De gemeenten willen met Servicepunt71 komen tot meer duidelijkheid over de positie en rol van Servicepunt71 bij het geven van integraal juridisch advies. Vanaf de start van Servicepunt71 is een duidelijke lijn gekozen. Door actuele ontwikkelingen en (juridische) knelpunten bij de gemeenten is er behoefte aan het verder optimaliseren van het juridisch advies. In co-creatie gaan wij met elkaar de visie op juridische zaken herijken. In 2019 gaat het juridische team in gesprek met de gemeenten. In 2019 leidt dit tot een vastgestelde visie en duidelijkheid over rollen van de juridisch adviseur van Servicepunt71 en de collega's waaraan wij adviseren. - Voortgang: In 2019 is de Visie op Juridisch Advies Servicepunt71 2019-2023 vastgesteld. In afstemming met de gemeenten is door Servicepunt71 de visie op het juridisch advies herijkt. Voor een deel is de dienstverlening herbevestigd en voor een deel wijzigt de koers, om beter aan te haken bij de maatschappelijke uitdagingen waar we gezamenlijk voor staan. Met het oog op de actualiteiten is gezamenlijk besproken welke doorontwikkeling nodig is om het juridisch advies met de meest toegevoegde waarde te kunnen blijven leveren.
✓	±	15. Een meer faciliterende rol bij het signaleren van nieuwe wet- en regelgeving - Leveringsafspraken: De regio wil graag dat Servicepunt71 bij het signaleren van nieuwe wet- en regelgeving nog meer een faciliterende rol pakt. Daar waar er nieuwe wet- of regelgeving speelt, zal team Juridische Zaken de partnerorganisaties ook concrete handvatten bieden om deze te implementeren. De werkprocessen worden daardoor meer proactief van aard. Door bijvoorbeeld een format voor een besluit op te stellen dat de vier gemeenten in de besluitvorming kunnen brengen. - Voortgang: Vanuit zowel de leveringsafspraken als de visie is in 2019 ingezet op meer zichtbaarheid van JZ. Het roulatieschema van adviseurs op locatie is geïntensiveerd. JZ pakt een strategische en op onderwerpen meer coördinerende rol. Ook is daarin afgesproken dat JZ meer handvatten gaat bieden om nieuwe wet- en regelgeving waar nodig binnen de gemeenten te implementeren. O.a. is hiertoe in november een netwerkbijeenkomst georganiseerd om stil te staan bij wet- en regelgeving rond de digitale transformatie en daarbij concrete producten te presenteren. Deze inzet op zichtbaarheid en intensiveren van de rol van de juridisch adviseurs leidt tot meer vragen en uitgebreider trajecten. Dit wordt voor een deel opgevangen door meer te prioriteren of te temporiseren. Niet alle extra vraag is daarmee op te vangen. De werkdruk is hoog. Het faciliteren bij signalen rondom nieuwe wetgeving staat daarmee ook onder druk.
✓	✓	16. Optimaliseren doorlooptijd proces bezwaarbehandeling - Leveringsafspraken: De doorlooptijden van de bezwaarbehandeling blijven aandacht vragen. Het is belangrijk om de bezwaren tijdiger af te handelen. Deze verbetering ziet op het hele ketenproces. In 2019 gaat Servicepunt71 opnieuw in co-creatie met de gemeenten het bezwaarproces in kaart brengen om te bezien waar dit efficiënter kan worden ingericht. Dit betreft het proces in de hele keten, zowel bij de gemeenten als bij Servicepunt71. In 2019 wordt aan de hand van de LEAN-tool Engage het proces beschreven en geoptimaliseerd. - Voortgang: Het co-creatieproces loopt voor deze prioriteit.
✓	✓	17. Regionale discussie over effectiviteit van het Jaarverslag bezwaarbehandeling - Leveringsafspraken: In 2019 onderzoekt Servicepunt71 samen met de gemeenten of het Jaarverslag Bezwaarbehandeling 2018 nog verder kan worden ingekort. Tegelijkertijd is het daarbij de insteek om in het jaarverslag ook mee te nemen wat de beleving is van de bezwaarden over de wijze waarop hun bezwaren worden behandeld. De uitgangspunten van Prettig Contact met de Overheid zijn een belangrijk onderdeel van het bezwaarproces. In 2019 willen we de bezwaarden daarop gaan bevragen. Samen wordt verkend wat ervoor nodig is om dat structureel uit te vragen. - Voortgang: Het jaarverslag 2018 is inmiddels opgeleverd.
✓	✓	18. Vervangen apparatuur op de werkplek - Leveringsafspraken: In 2019 wordt een start gemaakt met het vervangen van de apparatuur op de werkplekken. Het gaat daarbij om de afgeschreven Thin Clients en de Fat Clients. De beeldschermen zijn voor een groot deel al vervangen en het resterende deel wordt indien afgeschreven ook vervangen. Dit in nauw overleg met de medewerkers van de partnerorganisaties om te toetsen of zij willen overschakelen op een mobiele werkplek of een vaste werkplek. Voor de telefonie wordt in de loop van 2019 een visie gepresenteerd voor zowel binnen als buiten kantoor. Hierin wordt de vervanging van de telefooncentrales en de behoefte van het KCC meegenomen. Volgens de BIG (Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten) / BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) dienen mobiele apparaten voorzien te zijn van beheermiddelen die ongeautoriseerd gebruik en verlies van data tegengaan. Derhalve zullen alle door SP71 verstrekte mobiele apparaten onder Mobile Device Management worden gebracht. De uitwerking en de eerste implementaties zullen in 2019 plaatsvinden. - Voortgang: De voortgang is toegelicht in hoofdstuk 2.1 nr. 3.
✓	✓	19. Nieuwe digitale werkomgeving - Leveringsafspraken: In 2019 wordt ook de nieuwe digitale werkomgeving ontwikkeld en voor het eerst uitgerold. Dit zal gefaseerd gebeuren en zich ook nog uitstreken over 2020. De nieuwe digitale werkomgeving zal een omgeving zijn waarin zowel de presentatie (userinterface) als de te gebruiken gereedschappen zullen worden aangepast aan de huidige stand van de technologie. De uitrol van de nieuwe digitale werkomgeving wordt vergezeld van een adoptie- en communicatieprogramma. Het adoptieprogramma is er opgericht om de medewerkers te begeleiden bij het gebruik (adoptie) van de nieuwe gereedschappen. Voor deze nieuwe gereedschappen voldoen een training namelijk niet in alle gevallen. De inzet van cloudoplossingen vraagt een meer op regie gerichte ICT-organisatie. In 2019 zal dit vorm gegeven worden en worden medewerkers geschoold. De op de locaties aanwezige patchruimten zullen worden geschoond. - Voortgang: De voortgang is toegelicht in hoofdstuk 2.1 nr. 3.
✓	✓	20. WAAS (Wifi as a service) - Leveringsafspraken: Servicepunt71 ontwikkelt een nieuwe dienst. Hierdoor worden de partners die dat willen volledig ontzorgd op het gebied van het wifinetwerk. Op dit moment zijn de Access Points (wifi-antennes) in de gebouwen eigendom van de partners en worden deze ook door hen onderhouden. - Voortgang: Deze nieuwe dienst is ontwikkeld en is al op een aantal locaties actief.

V V	21. Programma transitie VRIS - Leveringsafspraken: Het programma VRIS is een groot verandertraject met voor de regio een groot belang wat betreft een zorgvuldige transitie en succesvolle afronding. Dit vraagt zorgvuldige begeleiding door en voor leidinggevende, medewerkers en medezeggenschap in alle vijf de organisaties. HRM coördineert en adviseert bij uitwerking sociaal plan, medezeggenschap, plaatsingsproces, inrichting- en ontwikkelvraagstukken, uitvoering van de administratieve reorganisatie (o.a. brieven, formatiewijzigingen, aanpassing in de systemen). Dit meerjarig en complex proces vraagt in 2019 en deel van 2020 extra capaciteit van HRM met een piekbelasting bij het plaatsingsproces van de drie groepen. - Voortgang: Groep 1 (informatiemanagement) van VRIS is per 1 juli jl. van start gegaan binnen Servicepunt71. De transitie van groep 2 (applicatiebeheer) wordt in het laatste kwartaal 2019 afgerond, zodat groep 2 per 1-1-2020 binnen Servicepunt71 kan starten. Groep 3 (DIV) staat heeft een geplande startdatum van 1-1-2021.
± ±	22. Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) - Leveringsafspraken: Wettelijk is bepaald dat alle ambtenaren met ingang van 2020 rechtspositioneel overgaan van ambtelijk naar civiel recht. Dit vraagt een goede voorbereiding. Tijdige communicatie over de veranderingen naar de gemeenten: de ambtenaren en bestuurders is belangrijk. Servicepunt71 heeft in 2018 een start gemaakt met de voorbereiding op de wijziging in de rechtspositie ambtenaren met name wat betreft de consequenties in wijzigingen in de lokale regelingen, werkt nauw samen met de VNG (aanpassing car uwo conform nieuwe CAO). Daarnaast zorgt de wijze van aanpassing van de aanstelling nog verdere aandacht. Dit alles zorgt in 2019 voor een piekbelasting bij HRM. Kennis in huis van het civiel recht is noodzakelijk. Dit vraagt (tijdelijk) extra capaciteit. - Voortgang: De voortgang is toegelicht in hoofdstuk 1.1 nr. 12.
V ±	23. Harmonisering arbeidsvoorwaarden& duurzame inzetbaarheid - Leveringsafspraken: Regionaal is de behoefte uitgesproken om de komende jaren meer in te zetten op Duurzame Inzetbaarheid. Dit is een breed begrip: van gezondheid, vitaliteit, effectieve verzuimaanpak, (loopbaan-)ontwikkeling, mobiliteit, en breed inzetbaar. Onder regie van Servicepunt71 is gestart samen met (vertegenwoordigers van) de bestuurders, OR en GO, om in co-creatie uit te werken hoe (lokale) arbeidsvoorwaarden in te zetten voor Duurzame Inzetbaarheid. In 2018 zijn de gesprekken hierover gestart. In 2019 wordt na besluitvorming de verdere uitwerking en implementatie gerealiseerd. - Voortgang: De co-creatie gesprekken worden in goede harmonie gevoerd. De doorlooptijd is langer dan vooraf voorzien. Naar verwachting wordt in november een besluit voorgelegd aan de WOR bestuurders (het SGB).
± ±	24. Arbeidsmarktstrategie en ontwikkeling Leidse regio - Leveringsafspraken: De arbeidsmarkt staat steeds meer onder druk door de aantrekkende economie. Dit wordt gevoeld door de partnerorganisaties. Het strategisch, zo mogelijk gezamenlijk, neerzetten van de Leidse regio als een aantrekkelijke werkgever is essentieel voor het realiseren van toekomstige instroom van nieuwe medewerkers (boeien). Er is een belangrijke relatie met Duurzame Inzetbaarheid (boeien en binden) van medewerkers. Servicepunt71 gaat komend jaar aan de slag om samen met (vertegenwoordigers van) de partnerorganisaties dit verder uit te werken naar concrete acties en middelen. - Voortgang: Het belang van een goede arbeidsmarktstrategie wordt door alle organisaties erkend. Het projectplan heeft meer tijd gekost dan vooraf voorzien. De nieuwe planning is dat het plan van aanpak in november wordt opgeleverd. In de tussentijd zijn al wel enkele acties uitgevoerd om de arbeidsmarktcommunicatie te moderniseren, zoals de website werkenindeleidsergio.nl.
± ±	25. Optimalisering (digitale) HRM werkprocessen - Leveringsafspraken: Sinds een aantal jaren wordt in de regio gewerkt met hetzelfde digitale HRM-systeem YouForce. Vanuit de partners is behoefte aan een evaluatie van het gebruik van het systeem en mogelijke verdere optimalisering. Komend jaar gaat Servicepunt71 samen met vertegenwoordigers van de partnerorganisatie de evaluatie uitvoeren onder meer wat betreft de efficiency, inrichting, de processen, gebruiksvriendelijkheid en innovatieve functionaliteiten. - Voortgang: De processen zijn een blijvend punt van aandacht. Een evaluatie naar het HRM-systeem YouForce is, i.v.m. een capaciteitstekort, nog niet uitgevoerd.
± ±	26. Onderzoek moderniseren P&C-producten - Leveringsafspraken: Servicepunt71 voert begin 2019 een intake uit bij alle gemeenten om de regionale behoefte op te halen voor modernisering van de P&C-producten. Aan de hand van deze intake wordt een voorstel voor een regionale aanpak voor de herinrichting met aandacht voor lokale prioriteiten en wensen opgesteld. Hierbij wordt ook gekeken naar de opmerkingen van de accountants hierover. Het gaat hier zowel om de producten als om de totstandkoming van de producten. - Voortgang: Het moderniseren van de P&C-producten krijgt op dit moment, na overleg met de regio, geen urgentie. Wel vinden er kleine verbeteringen plaats.
± ±	27. Duidelijke ingang en soepele procedures rondom inhuur - Leveringsafspraken: Sinds de wijziging van de Europese aanbestedingsrichtlijnen is externe inhuur grotendeels aanbesteding plichtig. De gemeenten willen dat dit proces zo soepel, efficiënt en flexibel mogelijk verloopt. Er wordt een plan van aanpak opgesteld om beter op deze wensen aan te sluiten. Dit plan van aanpak wordt in samenspraak met de gemeenten opgesteld. - Voortgang: Er zijn stappen gezet om het inhuurproces te versimpelen en klantvriendelijker te maken. Waarbij de rechtmatigheidseisen niet uit het oog worden verloren. De komende periode zal hier verder op worden ingezet.

T1 T2 Uit de regionale Leveringsafspraken 2019

± ±	28. Strategische bedrijfsvoering agenda - Leveringsafspraken:In 2019 wordt door het concernmanagement in samenspraak met de gemeentesecretarissen een strategische bedrijfsvoering agenda voor de komende jaren opgesteld. - Voortgang: Met de gemeentesecretarissen wordt het gesprek gevoerd over de gewenste vorm en inhoud van de agenda (en de dilemma's die worden geconstateerd op basis van de verschillende behoeften en prioriteiten van de gemeenten). De afspraak is nu dat we ons beperken tot een agenda voor 2020 en het gesprek over de gezamenlijke strategie in december wordt vervolgd.
-----	---

Leveringsafspraken gemeentespecifiek

T1 T2 Uit de lokale Leveringsafspraken 2019

Leiden

✓ ✓	1. Onderzoek Belastingdienst - Leveringsafspraken:Ondersteunen van de gemeente Leiden middels het leveren van fiscaal advies en documentatie, advisering t.b.v. het boekenonderzoek. - Voortgang:Deze prioriteit loopt volgens afspraak.
✓ ✓	2. Nieuwe rol verantwoording subsidies - Leveringsafspraken: Ondersteunen van het cluster Stedelijke Ontwikkeling en het Project Bureau van gemeente Leiden in nieuw proces verantwoording inkomende subsidies. Invulling geven aan nieuwe behoefte van rolinvulling door Servicepunt71 betreffende het adviseren over het aanvragen, registreren en verantwoorden van inkomende subsidies. - Voortgang:Geen bijzonderheden.
± ±	3. Herhuisvesting gemeente Leiden - Leveringsafspraken:De gemeente Leiden heeft Servicepunt71 gevraagd te ondersteunen bij het herhuisvestingsvraagstuk van de gemeente Leiden. De gemeente Leiden heeft besloten om het stadhuis te verbouwen en daarnaast een nieuw gebouw te huren voor de huisvesting van haar ambtenaren. De ondersteuning van Servicepunt71 bestaat uit het leveren van een programmamanager en projectleiders voor het verzorgen van het volledige inrichtingsvraagstuk, de verhuizingen en het aanpassen en beheer van de facilitaire diensten en ICT-infrastructuur inclusief toekomstbestendige wifi-oplossing (zie regionale speerpunten nr.21). - Voortgang: De verhuizing van de gemeente Leiden loopt op schema. Servicepunt71 ziet dat hoe meer de verhuisdatum nadert de druk op de vraag aan Servicepunt71 toeneemt. Dit was voorzien, maar vraagt blijvende aandacht. Aandacht voor het project, maar zeker ook aandacht voor het op peil houden van de reguliere dienstverlening.
✓ ±	4. Doorontwikkeling WOB-behandeling en nadeelcompensatieverzoeken - Leveringsafspraken:De gemeente Leiden constateert dat het processen van de WOB-behandeling en afhandeling nadeelcompensatieverzoeken moeten worden doorontwikkeld. Door middel van Engage zal de rol van de betrokken partijen in de processen duidelijk worden. De gemeente en Servicepunt71 pakken de doorontwikkeling van deze twee processen samen op. - Voortgang: De gemeente Leiden had onvoldoende capaciteit om de procesoptimalisatie behandeling Wob-verzoeken op te pakken. De werving van een medewerker hiervoor heeft geleid tot een latere start dan vooraf voorzien. Dit maakt dat de oplevering is vertraagd. Het optimaliseren van de afhandeling van nadeelcompensatieverzoeken is vertraagd doordat als eerste het nadeelcompensatiebeleid is aangepakt. In overleg met gemeente Leiden is daar prioriteit aan gegeven. Daarna kan de procesoptimalisatie van start.
± ±	5. Strategisch ICT plan voor DZB - Leveringsafspraken:Hoewel de DZB een onderdeel is van Leiden onderscheidt zij zich door een afwijkend businessmodel. Er wordt een strategisch plan gemaakt voor de invulling van de ICT-behoefte van de DZB. De eerste implementaties zullen in 2019 gaan plaatsvinden. Ook met de andere instellingen ELO en Lakenhal wordt over hun bijzondere wensen gesproken. - Voortgang:Er is in overleg besloten dat het ICT-plan door DZB zelf verder wordt opgepakt.
✓ ✓	6. Verhuizing, cultuur en gedragsverandering, RI&E - Leveringsafspraken:Leiden staat komend jaar voor de grote opgave van verhuizing en voorbereidingen op het nieuwe werken (Leidse werken). De gemeente Leiden staat hier primair zelf voor aan de lat, maar met name het uitwerken en invullen van de cultuurverandering en werkwijze vraagt van Servicepunt71 een substantiële bijdrage. Daarnaast wordt aandacht besteed aan RI&E. - Voortgang: Geen bijzonderheden, hangt samen met punt 3.
✓ ✓	7. SPP en doorontwikkeling - Leveringsafspraken:Met alle clusters en de instellingen van de gemeente Leiden wordt of is afzonderlijk het gesprek gevoerd over de ambitie op de langere termijn en wat dit vraagt aan kwaliteit en kwantiteit. HRM ondersteunt hierbij met SPP, wat inzicht geeft in hoe en waar doorontwikkeling moet plaatsvinden. Bij cluster Beheer wordt hierbij ook voor het relatief hoge verzuim een planmatige en gerichte aanpak besproken. Bij Museum de Lakenhal is hierbij de verbouwing en opening in 2019 onderwerp van gesprek. Om samen de achterstanden voor wat het betreft formatie weer op de rit te krijgen. Werkdruk en verzuim zijn aandachtspunten die vragen om een planmatige en gerichte aanpak, actief ondersteund door Servicepunt71. Voor ELO geldt dat de organisatie bezig is met een herstructurering van taken en functies, ondersteund en geadviseerd door HRM. - Voortgang: Deze prioriteit loopt.

Leiderdorp

± ±	1. Aansluiten Sterrentuin - Leveringsafspraken: Leiderdorp heeft verzocht om locatie de Sterrentuin aan te sluiten op het glasvezelnetwerk van Servicepunt71 (SLIB) en het wifinetwerk te verzorgen. - Voortgang: De aansluiting is nog niet gerealiseerd, Servicepunt71 wacht hiervoor op besluitvorming binnen Leiderdorp.
✓ ✓	2. Duurzame inzetbaarheid, vitaliteit - Leveringsafspraken: Duurzame inzetbaarheid en met name vitaliteit is een speerpunt. Vanuit de Leiderdorpse HRM Guide zijn Het Gesprek en Talentontwikkeling ook speerpunten die in 2019 verder worden opgepakt. Servicepunt71 ondersteunt hierbij met advisering en waar nodig planmatige en gerichte aanpak. - Voortgang: Geen bijzonderheden.
✓ ✓	3. Contractmanagement Inclusio - Leveringsafspraken: De gemeente Leiderdorp heeft een contract gesloten met een aanbieder gericht op het realiseren van een integraal en laagdrempelig stelsel van hulp en ondersteuning. De gemeente heeft er voor gekozen de ondersteuning in het Sociaal Domein zo in te richten dat deze aansluit bij wat een inwoner nodig heeft. De gekozen constructie heeft geleid tot een contract met één aanbieder die de verschillende vormen van ondersteuning al dan niet in samenwerking met andere partijen aanbiedt. Deze gekozen vorm is voor de gemeente nieuw en het is mede vanwege het feit dat het gaat om kwetsbare groepen in de samenleving van groot belang dat de gemaakte afspraken worden nageleefd en de beoogde doelstelling worden gerealiseerd. Daarom zal vanuit Contractmanagement Wmo vanwege de specifieke ervaringen in het sociaal domein het contractmanagement voor dit contract worden geleverd. - Voortgang: De gevraagde ondersteuning wordt geleverd.
✓ ✓	4. Overgang naar BSGR - Leveringsafspraken: Leiderdorp heeft besloten aan te sluiten bij de dienstverlening van de BSGR en haar eigen team belastingen op te heffen. Hieruit volgen diverse werkzaamheden op het gebied van bedrijfsvoering. Het accountteam zal de overgang nauwlettend volgen en begeleiden. - Voortgang: Geen bijzonderheden.
✓ ✓	5. Evaluatie organisatieontwikkeling - Leveringsafspraken: Leiderdorp wil een evaluatie van de organisatieontwikkeling en een doorkijk maken naar de komende jaren middels SPP. Servicepunt zal hierin actief ondersteunen. - Voortgang: De evaluatie is afgerond, het SPP is onderhanden.

Oegstgeest

✓ ✓	1. Duurzame inzetbaarheid, verzuimaanpak, SPP, Talentgroep - Leveringsafspraken: Duurzame inzetbaarheid waaronder vitaliteit is een speerpunt voor 2019. Het stijgend verzuim wordt planmatig en gericht aangepakt. Servicepunt71 ondersteunt hierin proactief door advisering en ondersteuning bij de aanpak, co-creatie en harmonisering. Samenstelling van het personeelsbestand vraagt om doorkijk naar de toekomst. Servicepunt71 ondersteunt hierbij met SPP. Talenten uit de organisatie worden verder ontwikkeld, samen met HRM planmatig opgepakt en vastgelegd in een opleidingsplan. - Voortgang: Geen bijzonderheden.
-----	--

Zoeterwoude

✓ ✓	1. In co-creatie verder optimaliseren begrijpelijke taal BOB's - Leveringsafspraken: In 2019 gaat Servicepunt71 in co-creatie met Zoeterwoude tot een gezamenlijke toepassing komen van begrijpelijk schrijven met betrekking tot de BOB. - Voortgang: Deze prioriteit loopt.
✓ ✓	2. Uitwerking MTO, vitaliteit, RI&E, inzet Young Professionals - Leveringsafspraken: Zoeterwoude gaat in het verlengde van de organisatieontwikkeling inzetten op het uitwerken van competenties in relatie tot de beoordelingscyclus. In het eerste kwartaal wordt een MTO gehouden. Vanuit duurzame inzetbaarheid is vitaliteit een speerpunt. Het uitvoeren van een RI&E staat gepland. Daarnaast wil Zoeterwoude meer gaan werken met jong talent. Servicepunt71 zal in dit alles actief adviseren en ondersteunen bij voorbereiding en uitwerking. - Voortgang: Het MTO is afgerond, met diverse teams zijn gesprekken gevoerd over de uitkomsten. Ook de andere prioriteiten zijn opgepakt.

Servicepunt71

± ±	1. ICT-contractmanagement - Leveringsafspraken: Besloten is om I(CT)-contractmanagement in de dienstverlening van Inkoop op te nemen. Om effectief contractmanagement te kunnen uitvoeren zal Inkoop de contractregistratie (omzetten van de gemeenten naar Servicepunt71) aanpassen aan de nieuwe situatie. Daarnaast wordt er een kwaliteitsslag gemaakt op de registratie van I(CT)-contracten. Met de overkomst van VRIS naar Servicepunt71 wordt het belang van goed ICT-contractmanagement voor de 'klant' Servicepunt71 groter. - Voortgang: Ondanks dat er stappen worden gezet, is er nog een achterstand weg te werken. Om deze in te lopen is meer capaciteit nodig dan dat er nu is, daardoor is de kans op extra inhuur aanwezig.
-----	---

✓	±	2. Nieuwe organisatie SP71 en samensmelting met VRIS - Leveringsafspraken: Servicepunt71 gaat per 1 januari van start met het nieuwe aansturingsmodel en naar verwachting wordt vanaf 1 juli de organisatie uitgebreid met nieuwe medewerkers a.g.v. VRIS. Deze beide ontwikkelingen zorgen voor een forse extra inspanning. Zoals ook al beschreven bij de regionale speerpunten. Daarnaast zal Servicepunt71 in 2019 een interne doorontwikkeling maken. Er zullen vanaf 1 januari 2019 veranderingen plaatsvinden in onder andere de organisatievorm, interne sturing, cultuur en het dienstverleningsconcept. Deze ontwikkelingen vragen de nodige inzet vanuit de verschillende disciplines van Servicepunt71. - Voortgang:De inhuizing van groep 1 is goed verlopen. De nieuwe medewerkers voelen zich thuis binnen het team en de motivatie om aan de slag te gaan is hoog. Toch zijn er knelpunten ontstaan. De capaciteit die nodig is om deze transitie goed te laten verlopen is hoger dan verwacht. De ervaringen van groep 1 worden meegenomen bij de overgang van groep 2 en 3. Er wordt bezien hoeveel extra middelen benodigd zijn om de transitie goed te begeleiden.
—	±	3. Huisvesting Servicepunt71 - Leveringsafspraken: Het huidige huurcontract van Servicepunt71 loopt af in 2021. In afstemming met het bestuur wordt een voorstel en plan van aanpak voorbereid voor de huisvesting van Servicepunt71 voor de komende jaren. - Voortgang:Zie hoofdstuk 2.1 ad 4



3 Financiële overzichten

3.1 Ontwikkeling van de begrote baten en lasten

Deze paragraaf bevat 3 tabellen. De eerste tabel bevat de wijzigingen per programma die in deze rapportage zijn opgenomen. Deze wijzigingen worden toegelicht in de volgende paragrafen. De tweede tabel bevat per programma de begrotingstotalen na verwerking van de begrotingswijzigingen van de eerste tabel. In de derde tabel wordt het programma 1 Dienstverlening uit de tweede tabel uitgesplitst naar de begrotingsbedragen voor de onder dit programma vallende afdelingen.

Begrotingswijzigingen 2e tertaalrapportage per programma

(bedragen x € 1.000)	2019	2020	2021	2022	2023
Programma 1 Dienstverlening	89	1.036	889	889	891
Programma 2 Overhead, VPB en Onvoorzien	-10	160	245	245	245
Programma 3 Algemene Dekkingsmiddelen	0				
Totaal lasten	80	1.196	1.134	1.134	1.136
Programma 1 Dienstverlening	-734	-754	-652	-652	-652
Programma 2 Overhead, VPB en Onvoorzien					
Programma 3 Algemene Dekkingsmiddelen	-201	-552	-592	-592	-592
Totaal baten	-935	-1.306	-1.244	-1.244	-1.244
Toevoeging reserves	1.314	110	110	110	108
Onttrekking reserves	-459				
Totaal mutatie reserves	855	110	110	110	108
TOTAAL RESULTAAT	-	-	-	-	-

Begrotingstotalen na begrotingswijzigingen 2e tertaalrapportage per programma

(bedragen x € 1.000)	2019	2020	2021	2022	2023
Programma 1 Dienstverlening	31.823	34.095	32.227	31.080	30.963
Programma 2 Overhead, VPB en Onvoorzien	3.084	3.774	4.043	4.083	3.952
Programma 3 Algemene Dekkingsmiddelen	105	105	105	105	105
Totaal lasten	35.012	37.974	36.375	35.269	35.020
Programma 1 Dienstverlening	-4.538	-4.195	-4.093	-4.093	-4.093
Programma 2 Overhead, VPB en Onvoorzien	-	-	-	-	-
Programma 3 Algemene Dekkingsmiddelen	-30.225	-33.348	-32.037	-31.012	-30.991
Totaal baten	-34.763	-37.542	-36.130	-35.104	-35.084
Toevoeging reserves	1.287	110	110	110	108
Onttrekking reserves	-1.536	-542	-355	-274	-45
Totaal mutatie reserves	-248	-432	-245	-164	63
TOTAAL RESULTAAT	-	-	-	-	-

Specificatie Programma 1 Dienstverlening na begrotingswijziging

(bedragen x € 1.000)	2019	2020	2021	2022	2023
Afdeling ICT	12.185	14.330	12.963	11.816	11.715
Afdeling Inkoop	1.921	2.023	2.023	2.023	2.023
Afdeling Financiën	8.148	8.006	7.920	7.920	7.920
Afdeling HRM	4.609	4.893	4.522	4.522	4.522
Afdeling Juridische Zaken	2.661	2.556	2.556	2.556	2.540
Afdeling Facilitaire Zaken	2.299	2.288	2.243	2.243	2.243
Totaal lasten Programma 1 Dienstverlening	31.823	34.095	32.227	31.080	30.963
Afdeling ICT	-690	-652	-652	-652	-652
Afdeling Inkoop	-524	-524	-524	-524	-524
Afdeling Financiën	-779	-473	-427	-427	-427
Afdeling HRM	-128	-128	-72	-72	-72
Afdeling Juridische Zaken	-170	-170	-170	-170	-170
Afdeling Facilitaire Zaken	-2.248	-2.248	-2.248	-2.248	-2.248
Totaal baten Programma 1 Dienstverlening	-4.538	-4.195	-4.093	-4.093	-4.093
Toevoeging reserves	1.287	110	110	110	108
Onttrekking reserves	-1.468	-542	-355	-274	-45
Totaal mutatie reserves	-181	-432	-245	-164	63
TOTAAL RESULTAAT	27.104	29.469	27.889	26.823	26.934

3.2 Prognose 2019

Prognose saldo per programma

(bedragen x € 1.000)	Begroting 2019 voor wijziging 2e tertaalrapportage	Voorstel BW 2e tertaalrapportage	Begroting 2019 na wijziging 2e tertaalrapportage	Prognose realisatie 2019	Prognose saldo ultimo 2019
Programma 1 Dienstverlening	31.734	89	31.823	35.624	-3.801
Programma 2 Overhead, VPB en Onvoorzien	3.093	-10	3.084	1.956	1.127
Programma 3 Algemene Dekkingsmiddelen	105	0	105	105	0
Totaal lasten	34.932	80	35.012	37.686	-2.674
Programma 1 Dienstverlening	-3.804	-734	-4.538	-7.315	2.777
Programma 2 Overhead, VPB en Onvoorzien	-	-	-	8	-8
Programma 3 Algemene Dekkingsmiddelen	-30.024	-201	-30.225	-30.225	0
Totaal baten	-33.828	-935	-34.763	-37.532	2.769
Toevoeging reserves	-27	1.314	1.287	1.287	-
Onttrekking reserves	-1.077	-459	-1.536	-1.536	-
Totaal mutatie reserves	-1.104	855	-248	-248	-
TOTAAL RESULTAAT	0	-	0	-95	95

3.3 Wijzigingsvoorstellen

In deze paragraaf worden de wijzigingen toegelicht die zijn opgenomen in de eerste tabel van paragraaf 3.1. Ontwikkeling van de begrote lasten en baten.

A. Wijzigingsvoorstel: Actieplan Beheersbare bedrijfsvoering

Programma (bedragen x € 1.000)	Lasten/ baten	2019	2020	2021	2022	2023
Programma 1 Dienstverlening	Lasten	494	379	232	232	232
Programma 1 Dienstverlening	Baten	-408	-102	-	-	-
Programma 2 Overhead, VPB en Onvoorzien	Lasten	115	275	360	360	360
Programma 3 Algemene Dekkingsmiddelen	Lasten	-	-	-	-	-
Programma 3 Algemene Dekkingsmiddelen	Baten	-201	-552	-592	-592	-592
Totaal		-	-	-	-	-

Naar aanleiding van de 1e tertaalrapportage 2019 hebben wij het Actieplan Beheersbare Bedrijfsvoering opgesteld. Het actieplan bevat een aantal interne bijsturingsvoorstellen binnen Servicepunt71 zelf die per saldo budgettair neutraal zijn. In 2019 wordt er € 20.000 bijgestuurd en dit loopt op tot € 330.000 in 2023. Het plan bevat ook een aantal bijsturingsvoorstellen die per saldo effect hebben op de begrotingen van de gemeenten. In de tabel hieronder worden deze bijstellingen met effect op de begrotingen van de gemeenten per regel weergegeven.

Ontwikkeling	Oorzaak	2019	2020	2021	2022	2023	Verdeling
Autonoom	Incidenteel en structureel nadeel door CAO-ontwikkeling salarislasteren.	77	212	212	212	212	Algemene verdeelsleutel
Noodzaak	Noodzakelijke verbouwing Tweelinghuis door toename aantal medewerkers.	124	240	280	280	280	Algemene verdeelsleutel
Noodzaak	Verhoogde eisen van de accountants hebben effect op de benodigde capaciteit voor de controle van Servicepunt71 zelf.	0	100	100	100	100	Algemene verdeelsleutel
Groei	Door stijging van het aantal medewerkers bij Leiden is de druk op de personeels- en salarisadministratie toegenomen. We nemen het bedrag voorlopig voor 2 jaar op.	56	56				Leiden
Groei	De kosten van de financiële administratie worden o.a. doorberekend op basis van inkoopfacturen. We zien bij de gemeenten een grote stijging van het aantal inkoopfacturen. We nemen het bedrag voorlopig voor 2 jaar op.	46	46				Algemene verdeelsleutel
Meerwerk	De invoering van P2P heeft extra inspanning vereist.	71					Algemene verdeelsleutel
Meerwerk	Opstellen van de jaarrekeningen 2018 en doorvoeren verbetertraject.	235					Algemene verdeelsleutel
Totaal Bijsturing Servicepunt71		609	654	592	592	592	

De twee groeiposten zijn nu opgenomen voor 2019 en 2020. Voor de daaropvolgende jaren wordt in beeld gebracht of de groei ook van toepassing is op overige diensten en wordt er een principiële discussie gevoerd of het meerwerk als structurele toename moet worden opgenomen, of dat de groei door de gemeenten te beteugelen is en of door bijvoorbeeld robotisering de kostprijs verlaagd kan worden.

Door deze bijstellingen nemen de bijdragen van de gemeenten toe. Het effect op de bijdrage per gemeente is opgenomen in de volgende tabel.

Effect op de gemeentelijke bijdragen	2019	2020	2021	2022	2023	Aandeel
Bijdrage Leiden specifiek	56	56	0	0	0	100,00%
Bijdrage Leiden algemene verdeelsleutel	424	459	454	454	454	76,71%
Bijdrage Leiderdorp algemene verdeelsleutel	60	64	64	64	64	10,78%
Bijdrage Oegstgeest algemene verdeelsleutel	49	53	52	52	52	8,80%
Bijdrage Zoeterwoude algemene verdeelsleutel	21	22	22	22	22	3,71%
Totaal toename bijdrage gemeenten	609	654	592	592	592	

B. Wijzigingsvoorstel: Aanpassing budgetten ICT door De Nieuwe Digitale Werkomgeving

Programma (bedragen x € 1.000)	Lasten/ baten	2019	2020	2021	2022	2023
Programma 1 Dienstverlening	Lasten	438	-110	-110	-110	-108
Reserves	Onttrekking	-438				
Reserves	Storting	-	110	110	110	108
Totaal		-	-	-	-	-

In 2019 zijn we gestart met de uitvoering van het plan om te komen tot een nieuwe digitale werkomgeving. Dit plan bevat twee onderdelen, namelijk het niet meer zelf beheren en onderhouden van het datacenter en de vervanging van de bestaande vaste desktop- en randapparatuur door een mobiele oplossing. In dit wijzigingsvoorstel zijn de volgende stappen opgenomen.

- De aanbesteding van het datacenter is medio dit jaar succesvol afgerond en de overgang naar een derde partij is in gang gezet. Als gevolg hiervan wijzigt de begroting van de afdeling ICT. Waar we voorheen nog zelf investeringen deden, gaan we nu over op het betalen voor de dienstverlening door een externe leverancier. Dit betekent dat een aantal beschikbaar gestelde kredieten kunnen worden afgesloten zonder dat daarop uitgaven zijn gedaan, zodat de kapitaallasten van deze investeringen beschikbaar komen. Datzelfde geldt voor een aantal in het investeringsprogramma opgenomen investeringen die komen te vervallen. Een overzicht van de af te sluiten investeringen en een overzicht van de vervallen investeringen is opgenomen in paragraaf 3.5 Investeringsprogramma. Naast de vrijval van kapitaallasten komen er ook structureel exploitatiebudgetten vrij in de begroting van ICT. Per saldo is het effect van de vrijval van kapitaallasten en exploitatiebudgetten budgettair neutraal, omdat tegenover deze vrijval een budget is gecreëerd voor dienstverlening door de externe leverancier.
- De vervanging van de desktop- en randapparatuur is gestart. Ook voor dit onderdeel van het plan worden beschikbaar gestelde kredieten afgesloten, vervallen voorgenomen investeringen en vallen exploitatiebudgetten vrij. Ook hier is het effect van de vrijval van kapitaallasten en exploitatiebudgetten per saldo budgettair neutraal.
- Medio 2019 ontstond de mogelijkheid om het contract voor Oracle te herzien. Door in 2019 incidenteel een bedrag van € 438.000 te betalen, konden de budgetten voor komende jaarlijkse betalingen zodanig worden bijgesteld dat het vooruitbetaalde bedrag ruimschoots wordt terugverdiend. Om deze incidentele betaling mogelijk te maken hebben we incidenteel € 438.000 onttrokken aan de reserve kapitaallasten. Deze onttrekking wordt vanaf 2020 in vier jaar ongedaan gemaakt.

C. Wijzigingsvoorstel: Onderuitputting kapitaallasten

Programma (bedragen x € 1.000)	Lasten/ baten	2019	2020	2021	2022	2023
Programma 1 Dienstverlening	Lasten	-1.302	-	-	-	-
Programma 2 Overhead, VPB en Onvoorzien	Lasten	-12	-	-	-	-
Reserves	Storting	1.314	-	-	-	-
Totaal		-	-	-	-	-

De verwachte kapitaallasten komen als gevolg van vertraging in de lopende investeringen lager uit. De reserve Egalisatie kapitaallasten is bestemd om schommelingen van kapitaallasten in het meerjarenbeeld te egaliseren. Het voordeel op de kapitaallasten wordt dan ook in deze reserve gestort.

In paragraaf 3.3 Investerings geven we aan het investeringsprogramma te gaan actualiseren. Daarbij zullen we ook een realistischer investeringstempo opnemen, waardoor een grote vrijval van kapitaallasten zoals in dit jaar tot het verleden moet gaan behoren.

D. Wijzigingsvoorstel: Formatiewijzigingen over programma's

Programma (bedragen x € 1.000)	Lasten/ baten	2019	2020	2021	2022	2023
Programma 1 Dienstverlening	Lasten	441	767	767	767	767
Programma 1 Dienstverlening	Baten	-326	-652	-652	-652	-652
Programma 2 Overhead, VPB en Onvoorzien	Lasten	-115	-115	-115	-115	-115
Totaal		-	-	-	-	-

Deze wijziging betreft voornamelijk het opvoeren van de vaste formatie voor het nieuwe team Projecten Informatievoorziening, die gedekt wordt door opbrengsten uit specifieke opdrachten van de gemeenten en Servicepunt71 zelf.

E. Wijzigingsvoorstel: wijziging omslagrente

Programma (bedragen x € 1.000)	Lasten/ baten	2019	2020	2021	2022	2023
Programma 1 Dienstverlening	Lasten	18	-	-	-	-
Programma 2 Overhead, VPB en Onvoorzien	Lasten	2	-	-	-	-
Reserves	Onttrekking	-21	-	-	-	-
Totaal		-	-	-	-	-

In 2018 heeft de commissie BBV de 'stellige uitspraak' gedaan dat gemeenten hun doorbelasting van de rentekosten aan de verschillende taakvelden (de 'omslagrente') moeten aanpassen als de aan de taakvelden door te belasten rentelasten meer dan 25% afwijken van de gerealiseerde rente. Het percentage van de omslagrente moet voor 2019 worden verhoogd van 1,1% naar 1,8% om aan de regels van het BBV te voldoen. De dekking voor deze verhoging is een onttrekking aan de reserve kapitaallasten van € 21.000.

3.4 Taakstellingen

Het managementteam van Servicepunt71 neemt nog in te vullen taakstellingen regelmatig door en zoekt hiervoor naar dekking. Daardoor heeft Servicepunt71 de afgelopen jaren diverse taakstellingen in de begroting ingeboekt. Omdat de taakstellingen zijn gaan stapelen en invulling grotendeels niet meer realistisch werd geacht, zijn ze als nadeel aangemeld in het actieplan beheersbare bedrijfsvoering. Door de bijsturing uit dit actieplan vervallen de taakstellingen voor het overgrote deel. Servicepunt71 zal zich inspannen om de overgebleven taakstellingen wel in te vullen.

Deze mutaties in de taakstellingen ten opzichte van de vorige rapportage zijn hieronder opgenomen.

Openstaande taakstellingen

Hieronder is eerst een overzicht opgenomen van de taakstelling vóór verwerking van de voorstellen. Daarna wordt een toelichting gegeven op de openstaande ICT taakstelling en de taakstelling voor mobiliteitskosten. De laatste tabel in deze paragraaf geeft een overzicht van de nog resterende taakstellingen na verwerking van de voorstellen in deze tertaalrapportage.

Overzicht taakstellingen vóór verwerking voorstellen (bedragen x € 1.000)		2019	2020	2021	2022	2023
Bijdrage aan taakstellingen ICT	Taakstellingen	-171	-346	-228	-288	-288
Mobiliteitskosten	Knelpunten	-	-61	-	-	-
Totaal taakstelling		-171	-407	-228	-288	-288

De voor 2019 nog openstaande taakstellingen van € 171.000 hebben we volledig kunnen invullen door interne bijsturing zoals opgenomen in het Actieplan Beheersbare Bedrijfsvoering. Dit is mogelijk omdat voor een aantal in het Actieplan Beheersbare Bedrijfsvoering opgenomen ontwikkelingen extra middelen beschikbaar komen. Voor de jaren 2020 en 2021 hebben we ook kunnen bijsturen, maar is invulling nog niet volledig gelukt. Vanaf 2020 zullen we bekijken of daarvoor nog mogelijkheden zijn. Voor 2022 en verder zijn na bijsturing alle taakstellingen ingevuld.

Het verloop van de taakstellingen ICT als gevolg van het programma VRIS, De Nieuwe Digitale Werkomgeving en applicatierationalisatie wordt per saldo weergegeven in de volgende tabel. Voor 2020 en 2021 is een deel van deze taakstellingen nog niet ingevuld.

ICT (bedragen x € 1.000)		2019	2020	2021	2022	2023
Bijdrage aan ICT taakstellingen voor VRIS, applicatierationalisatie en DNDW	Taakstellingen	-171	-346	-228	-288	-288
Interne bijsturing uit actieplan beheersbare bedrijfsvoering	Verwerkte oplossing 2019	171	71	130	288	288
Totaal taakstelling		-	-275	-98	-	-

Het verloop van de taakstelling mobiliteit staat in de volgende tabel. Het voor 2020 nog openstaande bedrag wordt volledig ingevuld. Vanaf 2021 verwachten wij de huidige, bekende mobiliteitskosten binnen het structureel beschikbare budget te kunnen opvangen.

Mobiliteitskosten (bedragen x € 1.000)		2019	2020	2021	2022	2023
Inschatting lopende trajecten in 1e tertaalrapportage	Knelpunten	-	-61	-	-	-

Mobiliteitskosten (bedragen x € 1.000)		2019	2020	2021	2022	2023
Interne bijsturing uit actieplan beheersbare bedrijfsvoering	Verwerkte oplossing 2019	-	61	-	-	-
Totaal knelpunt		-	-	-	-	-

Hieronder volgt een overzicht van taakstellingen die na verwerking zoals hierboven opgenomen nog in de begroting van Servicepunt71 zijn opgenomen.

Overzicht restant taakstellingen na verwerking voorstellen (bedragen x € 1.000)		2019	2020	2021	2022	2023
Bijdrage aan taakstellingen ICT	Taakstellingen	-	-275	-98	-	-
Mobiliteitskosten	Knelpunten	-	-	-	-	-
Totaal taakstelling		-	-275	-98	-	-

3.5 Investerings

Deze paragraaf beschrijft de stand van zaken van de investeringen binnen Servicepunt71. Eerst geven we een overzicht van de beschikbaar gestelde kredieten. Dan verzoeken we om een krediet voor de verbouwing van het Tweelinghuis beschikbaar te stellen, gevolgd door een overzicht van de af te sluiten kredieten ICT en een overzicht van de vervallen investeringen ICT als gevolg van de nieuwe digitale werkomgeving.

De implementatie van de nieuwe digitale werkomgeving luidt de start in van het actualiseren van het gehele investeringsprogramma van Servicepunt71. Door de aanbesteding van het datacenter en de vervanging van de desktop- en randapparatuur komt een groot aantal beschikbaar gestelde kredieten en voorgenomen investeringen te vervallen. Voor de desktop- en randapparatuur komen er nieuwe investeringen in de plaats. Hoe het nieuwe beeld er precies uit komt te zien, moet nog verder worden bepaald. Zodra dit duidelijk is, wordt dit in de respectievelijke budgetcyclusproducten opgenomen. De beweging bij ICT is tegelijk ook een goede aanleiding het investeringsprogramma voor de andere afdelingen van Servicepunt71 te actualiseren. Ook daar gaan we de komende tijd aan werken. Bij het actualiseren van het investeringsprogramma zullen we ook de ontwikkeling van de reserve kapitaallasten betrekken.

Beschikbaar gestelde kredieten

Hieronder het overzicht van de beschikbaar gestelde kredieten:

Investerings (x €1.000,-)		Krediet	Nog te realiseren inkomsten	Uitgaven +/- inkomsten per 9/2019	Prognose saldo krediet
1 ICT	Brandblus installatie	40		-	40
1 ICT	Werkplek71 devices 2019	1.615		1.008	607
1 ICT	Monitoren 2018	703		78	624
1 ICT	Centrale (12k harw en rest uren) 2018	40		30	10
1 ICT	Toestellen 2018	592		81	511
1 ICT	Switches 2018	720		279	441
1 ICT	Core Switches 2018	200		-	200
1 ICT	Personele inzet WIFI Controllers 2018	6		-	6
1 ICT	Personele inzet Switches 2018	72		-	72

Investerings (x €1.000,-)		Krediet	Nog te realiseren inkomsten	Uitgaven +/- inkomsten per 9/2019	Prognose saldo krediet
1 ICT	Personele inzet Core Switches 2018	24		-	24
2 Inkoop	DMS	200		36	164
2 Inkoop	Software "virtueel serviceplein" kopp.	60		24	36
2 Inkoop	Contractbeheersysteem	50		15	35
2 Inkoop	Aanschaf spendanalyse tool	20		-	20
2 Inkoop	Aanschaf tendertool	20		-	20
3 Financien	Cognos	250		-	250
3 Financien	Decade	1.400		728	672
3 Financien	Tangelo	40		-	40
3 Financien	Argentis	25		32	-7
4 HRM	E-Hrm/harmoniseren Beaufort-databases	440		238	202
Totaal		6.516	-	2.549	3.968

Beschikbaar te stellen krediet verbouwing Tweelinghuis 2020

Het aantal medewerkers dat in het pand Tweelinghuis gehuisvest moet worden neemt toe. Tegelijk vertrekt Handhaving Leiden naar nieuwe Stads Kantoor. Servicepunt71 gaat de vrijgekomen ruimte huren, maar deze moet eerst nog wel geschikt worden gemaakt voor huisvesting van de nieuwe medewerkers. Voor deze verbouwing in 2020 is een krediet van € 664.000 vereist. De kapitaallasten van het in 6 jaar af te schrijven krediet zijn inbegrepen in wijzigingsvoorstel A. uit paragraaf 3.3.

Af te sluiten kredieten ICT en bijstelling investeringsprogramma ICT

Door de aanbesteding van het datacenter en de vervanging van desktop- en randapparatuur is de begroting van ICT in beweging. Dat heeft ook gevolgen voor een aantal kredieten die al beschikbaar zijn gesteld, maar waarop door deze ontwikkeling nog geen uitgaven zijn gedaan, en ook voor investeringen die in het investeringsprogramma zijn opgenomen. In totaal vervalt een investeringsvolume van € 9.025.000. Het effect daarvan op de kapitaallasten loopt op van € 1.194.000 in 2019 tot € 2.243.000 in 2023. Deze totalen zijn in onderstaande tabel verder uitgesplitst met een onderscheid tussen de af te sluiten kredieten en de kredieten die komen te vervallen, welk onderscheid verder kan worden verbijzonderd in of dat ten behoeve van het datacenter of de desktop- en randapparatuur is.

Actie	BUCA	Investerings (x € 1.000,-)	KL 2019	KL 2021	KL 2020	KL 2022	KL 2023
Afsluiten	Datacenter	3.724	-313	-1.147	-1.147	-1.147	-187
	Apparatuur	645	0	-146	-146	-146	-113
Totaal Afsluiten		4.369	-313	-1.293	-1.293	-1.293	-300
Actualiseren	Datacenter	4.559	-881	-775	-209	-775	-1.910
	Apparatuur	97	0	0	0	0	-33
Totaal Actualiseren		4.656	-881	-775	-209	-775	-1.943
Eindtotaal		9.025	-1.194	-2.068	-1.502	-2.068	-2.243

In de volgende twee tabellen tonen we respectievelijk de af te sluiten kredieten en de kredieten die komen te vervallen.

Af te sluiten kredieten ICT

Investerings (x €1.000,-)		Krediet
1 ICT	RES Concurrent & VDE 2017	137
1 ICT	Ultrabooks 2018	97
1 ICT	WinRMT 2017	50
1 ICT	Exchange Cal 2018	164
1 ICT	Exchange Server ent Std Software 2018	7
1 ICT	Wind. Server Enterpr. Softw. Citrix 2017	41
1 ICT	2 Packagers fulltime 2018	360
1 ICT	Office (wordt operationele lasten) 2016	250
1 ICT	Office (wordt operationele lasten) 2018	2.450
1 ICT	Office (wordt operationele lasten) 2018	585
1 ICT	VDA (wordt evt operationele lasten) 2016	68
1 ICT	Project 2018	15
1 ICT	Visio 2018	17
1 ICT	Access 2018	12
1 ICT	Oracle	50
1 ICT	SAN voor Oracle (V7000) 2017	150
1 ICT	WIFI Access Points Cisco WAP 2018	80
1 ICT	Pers. Inzet WIFI Acces P Cisco 2018	12
1 ICT	Small Werkplek 2018	210
1 ICT	Medium Werkplek 2018	92
1 ICT	High End Werkplek 2018	54
1 ICT	Ultrabooks 2018	97
1 ICT	Randapp. Overig (muis etc) 2018	112
1 ICT	Overig mater. Inzet (container) 2018	17
1 ICT	Personeel inzet (Gympies) 2018	13
1 ICT	Loadbalancers 2018	50
Totalen		5.188

Bijstelling investeringsprogramma ICT

Investerings (x €1.000,-)		Krediet
1 ICT	Citrix / Gateway 2019	192
1 ICT	CE Wall 2020	72
1 ICT	RES Concurrent & VDE 2020	173
1 ICT	WebSense E-mail Security 2020	72
1 ICT	WinRMT 2020	157
1 ICT	WinSvrCal 2020	57
1 ICT	Citrix/ Gateway 2022	192
1 ICT	Windows Enterprise Software Citrix 2022	41
1 ICT	VDA (wordt evt operationele lasten) 2019	68
1 ICT	VDA (wordt evt operationele lasten) 2022	68

Investerings (x €1.000,-)		Krediet
1 ICT	Oracle 2019	100
1 ICT	Ontwerpkosten 2020	50
1 ICT	CISDataCtr ALNG Licentie MVL 2020	96
1 ICT	Diverse kleinere posten 2020	60
1 ICT	Enextro boxen 2020	4
1 ICT	Hardware 2020	795
1 ICT	Imtech Cisco-SFP+transceiver module-2020	8
1 ICT	Inrichtingskosten 2020	400
1 ICT	Kosten Overig Personeel 2020	525
1 ICT	Kosten Projectleider 2020	140
1 ICT	Netwerk Optimalisatie 2020	24
1 ICT	TSM 2020	130
1 ICT	SAN voor Oracle (V7000) 2022	150
1 ICT	Blade center SBC 5 en 6 2022	265
1 ICT	Ultrabooks 2021	97
Totalen		3.934

3.6 Reserves

Verloop Reserves

De volgende tabellen tonen het effect van de mutaties in deze tertiaalrapportage op de stand van de reserves.

Er vinden alleen mutaties plaats op de reserve kapitaallasten. Deze mutaties betreffen de storting van de vrijvallende kapitaallasten in 2019 van € 1.314.000, de onttrekking door het nieuwe contract voor de Oracle-licenties van € 438.000 en de terugstorting in de daaropvolgende jaren, en de onttrekking van € 21.000 volgend uit de BBV regelgeving over de renteomslag.

In paragraaf 3.3. Investerings geven we aan het investeringsprogramma te gaan actualiseren. Daarbij zullen we ook de ontwikkeling van de reserve kapitaallasten betrekken.

Bestemmingsreserves voor mutaties

(bedragen x € 1.000)	Stand 1/1/19	eind 2019	eind 2020	eind 2021	eind 2022	eind 2023
Algemene reserve	130	130	130	130	130	130
Reserve Flankerend Beleid	72	4	4	4	4	4
Reserve Egalisatie kapitaallasten	1.883	1.425	883	528	253	209
Reserve bedrijfsvoering ICT	578	0	0	0	0	0
Totaal bestemmingsreserves	2.663	1.559	1.017	662	387	343

Mutaties

(bedragen x € 1.000)	2019	2020	2021	2022	2023
Algemene reserve	0	0	0	0	0
Reserve Flankerend Beleid	0	0	0	0	0
Reserve Egalisatie kapitaallasten	855	110	110	110	108

(bedragen x € 1.000)	2019	2020	2021	2022	2023
Reserve bedrijfsvoering ICT	0	0	0	0	0
Totaal bestemmingsreserves	855	110	110	110	108

Bestemmingsreserves na mutaties

(bedragen x € 1.000)	Stand 1/1/19	eind 2019	eind 2020	eind 2021	eind 2022	eind 2023
Algemene reserve	130	130	130	130	130	130
Reserve Flankerend Beleid	72	4	4	4	4	4
Reserve Egalisatie kapitaallasten	1.883	2.280	1.848	1.603	1.439	1.502
Reserve bedrijfsvoering ICT	578	0	0	0	0	0
Totaal bestemmingsreserves	2.663	2.414	1.982	1.737	1.573	1.636

3.7 Bijdrage deelnemers

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de bijdrage per deelnemer en het effect van de voorgestelde begrotingswijzigingen op deze bijdragen. In de eerste tabel staat het totaaloverzicht, in de daarop volgende tabellen staat een uitsplitsing per gemeente.

Totaal bijdrage deelnemers

(bedragen x € 1.000)	2019	2020	2021	2022	2023
Stand voor 2e tertaalrapportage	-32.805	-35.213	-33.862	-32.837	-32.816
Mutaties in deze tertaalrapportage					
<i>Wijziging A: Beheersbare bedrijfsvoering</i>	-609	-654	-592	-592	-592
Totaal bijdragen deelnemers	-33.414	-35.867	-34.454	-33.429	-33.408

Bijdrage Gemeente Leiden

Gemeente Leiden (bedragen x € 1.000)	2019	2020	2021	2022	2023
Stand voor 2e tertaalrapportage	-25.233	-26.992	-25.955	-25.167	-25.151
Mutaties in deze tertaalrapportage					
<i>Wijziging A: Beheersbare bedrijfsvoering</i>	-480	-515	-454	-454	-454
Totaal bijdragen deelnemers	-25.713	-27.506	-26.409	-25.621	-25.605

Bijdrage Gemeente Leiderdorp

Gemeente Leiderdorp (bedragen x € 1.000)	2019	2020	2021	2022	2023
Stand voor 2e tertaalrapportage	-3.456	-3.792	-3.646	-3.536	-3.533
Mutaties in deze tertaalrapportage					
<i>Wijziging A: Beheersbare bedrijfsvoering</i>	-60	-64	-64	-64	-64
Totaal bijdragen deelnemers	-3.516	-3.856	-3.710	-3.600	-3.597

Bijdrage Gemeente Oegstgeest

Gemeente Oegstgeest (bedragen x € 1.000)	2019	2020	2021	2022	2023
Stand voor 2e tertaalrapportage	-2.911	-3.122	-3.004	-2.914	-2.912
Mutaties in deze tertaalrapportage					
<i>Wijziging A: Beheersbare bedrijfsvoering</i>	-49	-53	-52	-52	-52
Totaal bijdragen deelnemers	-2.960	-3.175	-3.056	-2.966	-2.965

Bijdrage Gemeente Zoeterwoude

Gemeente Zoeterwoude (bedragen x € 1.000)	2019	2020	2021	2022	2023
Stand voor 2e tertaalrapportage	-1.204	-1.307	-1.258	-1.220	-1.219
Mutaties in deze tertaalrapportage					
<i>Wijziging A: Beheersbare bedrijfsvoering</i>	-21	-22	-22	-22	-22
Totaal bijdragen deelnemers	-1.225	-1.329	-1.280	-1.242	-1.241



