



1E TERTAALRAPPORTAGE 2020





1E TERTAALRAPPORTAGE 2020

Colofon

Vier gemeenten - Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude - hebben vanaf 1 januari 2012 de interne bedrijfsvoeringstaken geconcentreerd in één organisatie, Servicepunt71. Servicepunt71 is dé partner op het gebied van Informatievoorziening, HRM, Facilitaire zaken, Juridische zaken, Financiën en Inkoop.

Servicepunt71
Postbus 171
2300 AD Leiden



INHOUDSOPGAVE

1	ALGEMENE VOORTGANG 'WOORD VAN DE DIRECTEUR'	3
1.1	Leeswijzer	5
2	PROGRAMMAPLAN EN PARAGRAFEN	7
2.1	Programmaplan	7
2.2	Paragrafen	12
3	FINANCIELE OVERZICHTEN	15
3.1	Ontwikkeling van de lasten en baten	15
3.2	Taakstellingen	17
3.3	Wijzigingsvoorstellen	18
3.4	Investerings	23
3.5	Reserves	24
3.6	Bijdrage deelnemers	26
4	BIJLAGEN	29
4.1	Bijstelling begrotingsprioriteiten	29

1 Algemene voortgang 'woord van de directeur'

Voor u ligt de eerste tertaalrapportage van 2020, waarin wij rapporteren over de stand van zaken over de eerste vier maanden van 2020. Met het uitbreken van de coronapandemie in maart is dit een bijzondere periode geweest. Een periode met uitdagingen, maar ook een periode waarin Servicepunt71 heeft laten zien de uitdagingen op het vlak van de bedrijfsvoering aan te kunnen.

Voor de dienstverlening van Servicepunt71 betekende dat vooral het zeer snel vinden van digitale oplossingen, zodat thuiswerken voor zoveel mogelijk medewerkers mogelijk was en de vitale processen van de Leidse Regio door konden lopen. Vanuit HRM zijn diverse vraagstukken m.b.t. de werkgeversrol van de organisaties opgepakt en van advies voorzien. Ook hebben we in de uitvoering van onze dienstverlenende processen (tijdelijke) aanpassingen en vernieuwingen doorgevoerd in afstemming met de partners (bijv. t.b.v. de TOZO, de inning van facturen of het virtueel uitvoeren van hoorzittingen en trainingen). We zijn er trots op dat we daarin snel veel mogelijk hebben kunnen maken.

Nu duidelijk is dat de Corona-maatregelen nog geruime tijd van kracht blijven, komen daar bedrijfsvoeringvraagstukken uit voort met een meer structureel karakter. Immers, de kantoren in de Leidse Regio en de bijhorende manier van werken en leidinggeven moet (in)gericht worden op de anderhalve meter kantooromgeving. Voor Servicepunt71 zelf geldt dat we dit direct betrekken bij de al geplande verbouwing van het Tweelinghuis, zodat we dubbele aanpassingskosten voorkomen. Het gebruik van digitale middelen en het thuiswerken heeft een enorme versnelling gekregen. Dit gaat samen met een toenemende vraag naar nieuwe, extra dienstverlening. Tegelijkertijd is merkbaar dat de ICT-infrastructuur niet is toegerust op deze groei van virtueel werken, waardoor verstoringen toenemen.

Dienstverlening

Ondanks de belemmeringen door de coronapandemie zijn we op de goede weg bij het uitvoeren van de afgesproken prioriteiten voor onze organisatie en de afgesproken dienstverlening vanuit het begin 2020 vastgestelde jaarplan. De reguliere dienstverlening loopt 'gewoon' door en het overgrote deel van de afgesproken prioriteiten verloopt conform planning. Een beperkt aantal prioriteiten ondervindt vertraging door de huidige situatie. Tegelijkertijd is duidelijk dat de druk op de dienstverlening blijft toenemen door een groeiende vraag naar enerzijds bestaande dienstverlening en anderzijds naar nieuwe/uitgebreidere/complexere dienstverlening. Momenteel zijn er drie grote financiële knelpunten voor 2020, waardoor wij een aanzienlijk risico op een negatief resultaat zien. De knelpunten, betreffen twee bestaande en 1 nieuw knelpunt:

Niet meegroeien met de groeiende vraag en knelpunten in financiering (o.a. loonkostenkorting en indexaties) Een resterende taakstelling (eerdere taakstellingen wel geëffectueerd) Dienstverlening IV/ICT (o.a. door Corona)

Nieuwe taken applicatie-, functioneel- en databasebeheer

Per 1 januari 2020 is de dienstverlening uitgebreid met deze taken en zijn de betrokken beheerders in de gemeentelijke organisaties bij ons in dienst gekomen. Het inbedden in de nieuwe organisatie is goed begonnen, maar de coronacrisis bemoeilijkt dat wel. De inhoudelijke ontwikkeling van het team is gestart met o.a. het verbeteren van processen en integratie in de totale informatievoorzienings-keten. De dienstverlening is ondanks de grote veranderingen goed op niveau gebleven.

Servicepunt71 heeft daarnaast het eigenaarschap van zo goed als alle in gebruik zijnde applicaties overgenomen. Gebleken is dat de contractadministraties in de verschillende organisaties niet op orde was, waardoor veel inspanning nodig is om de administratie op orde te krijgen.

Vernieuwing infrastructuur en werkplek

Per 1 februari is de ICT-infrastructuur ondergebracht bij een externe leverancier. De bestaande, complexe, omgeving is overgebracht van onze datacenters naar de datacenters van de leverancier. Na een dergelijke majeure operatie zijn kinderziektes te verwachten, maar het aantal verstoringen is hoger dan verwacht. Met veel inzet van de leverancier en de IV-

organisatie zijn en worden stappen gezet om de storingsfrequentie terug te brengen naar een normaal niveau. Later dit jaar wordt de acht jaar oude digitale werkomgeving Werkplek71 vervangen. Met Kantoor71 krijgt de regio de beschikking over een nieuwe moderne werkomgeving.

Vier nieuwe accountants

Halverwege 2019 zijn de regiogemeenten en Servicepunt71 gestart met vier (nieuwe), verschillende accountants. Dit leidt - niet onverwacht - tot een complex proces en opgave. Naast het opstarten van de samenwerking en het maken van werkafspraken, staan wij aan de lat voor het regisseren van de verschillende behoeften van de accountants, die werkzaam zijn voor zes verschillende organisaties en dit te herleiden tot één gezamenlijk resultaat. We zien ook de landelijke trend dat jaarrekening- en controlewerkzaamheden uitbreiden door toenemende eisen door wet- en regelgeving. Met de gemeenten zijn daarom (net als vorig jaar) meerwerkafspraken gemaakt. We zijn trots op de resultaten die wij in dit complexe speelveld hebben geboekt.

Organisatieopgaven

Een jaar geleden hebben we in de eerste tertaalrapportage 2019 onze zorg uitgesproken over de druk op onze dienstverlening, enerzijds veroorzaakt doordat Servicepunt71 onvoldoende is meegegroeid om de hiervoor genoemde extra vraag goed te kunnen afhandelen. Daarnaast is de dagelijkse praktijk van de huidige samenwerking een knelpunt: het vertraagt efficiënte besluitvorming en producten en diensten worden ontwikkeld op het gemiddelde, waardoor geen van de deelnemende gemeenten echt tevreden is over tempo of inhoud van de ontwikkeling van de bedrijfsvoering.

Wij zijn hier het gesprek over gestart met de partners om tot oplossingen te komen. Dit heeft geleid tot het in gang zetten van diverse maatregelen om meer grip te krijgen en de zakelijkheid en voorspelbaarheid te vergroten, zowel voor Servicepunt71 als voor de deelnemende gemeenten. De oorzaken van het onder druk staan zijn nader geduid en er zijn enkele kortetermijnmaatregelen getroffen voor 2019 en 2020 (actieplan beheersbare bedrijfsvoering september 2019) en er is samen met de partners opnieuw geprioriteerd in alle opgaven voor 2020.

We werken aan twee grote organisatieopgaven, te weten 'samenwerkingsmodel' en 'In Control'. De uitkomst van deze organisatieopgaven moet vanaf 2021 uitwerken in een strategische bedrijfsvoeringsagenda met daarin de opgaven voor de bedrijfsvoering, strategische prioritering én afspraken over sturing, de verdeling van de kosten met een handzame verdelingssystematiek, omgaan met groei/krimp van de dienstverlening, innovatie en indexatie. Met als beoogd effect dat er meer grip is op de Servicepunt71-organisatie, meer grip is op meerwerkvragen, verrassingen (zoveel mogelijk) worden voorkomen en opdrachtgevers beter kunnen sturen. Met beide organisatieopgaven zijn we hard aan de slag.

Waar staan we nu?

We zijn goed op weg bij het uitvoeren van de afgesproken dienstverlening en onze organisatieprioriteiten. Door Corona hebben we bovendien onze dienstverlening op grote schaal en in rap tempo aangepast zonder noemenswaardige obstakels. Tegelijkertijd blijft zichtbaar dat de druk op de dienstverlening niet afneemt en de eerder gedetecteerde knelpunten ook van invloed zijn op de begroting 2020. Voortvloeiend uit de in control-opgave komen wij bij de volgende tertaalrapportage met voorstellen die bijdragen aan een structurele oplossing vanaf 2021.

Namens het CMT

Elise Zandstra

directeur

1.1 Leeswijzer

De 1e tertaalrapportage 2020 van Servicepunt71 bestaat uit drie hoofdstukken. Dit hoofdstuk 1 bevat de algemene voortgang en de leeswijzer. Hoofdstuk 2 bevat de inhoudelijke voortgang op de dienstverlening en de paragraaf Bedrijfsvoering. In dit hoofdstuk wordt net als voorgaande jaren gewerkt met het verkeerslichtmodel waarbij een toelichting wordt gegeven op de afwijkingen. Hoofdstuk 3 bevat de financiële ontwikkelingen. Hier wordt o.a. inzage gegeven in de baten en lasten, de taakstellingen, de voorgestelde begrotingswijzigingen en de bijdrage van de deelnemers. Afsluitend treft u in hoofdstuk 4 de bijlagen aan.



2 Programmaplan en paragrafen

2.1 Programmaplan

2.1.1 Dienstverlening

De voortgang op de dienstverlening wordt normaliter gedaan aan de hand van de prioriteiten zoals deze in de primitieve begroting zijn opgenomen. De primitieve begroting 2020 is opgesteld in het begin van 2019 en vastgesteld in de bestuursvergadering van juli 2019. In de zomer van 2019 is het actieplan beheersbare bedrijfsvoering opgesteld, dit heeft er onder andere toe geleid dat de in de begroting 2020 genoemde prioriteiten bij het opstellen van het jaarplan 2020 (eind 2019/begin 2020) zijn geactualiseerd. Deze actualisatie is afgestemd met het SGB. Vanaf nu rapporteren wij aan de hand van de bijgestelde prioriteiten. In de bijlagen onder 4.1 treft u een overzicht aan van de prioriteiten zoals benoemd in de primitieve begroting 2020 en de nu gehanteerde geactualiseerde prioriteiten. De actualisatie van de prioriteiten wordt aan het bestuur ter vaststelling aangeboden. De mutaties worden kort toegelicht.

Voordat wij inzicht geven op de voortgang van de prioriteiten willen allereerst ingaan op de effecten van de coronapandemie.

Coronapandemie

Coronapandemie

Zoals al in de algemene voortgang gemeld heeft de uitbraak van de coronapandemie invloed gehad op de dienstverlening van Servicepunt71. Bij de bestuursvergadering van 9 april 2020 is het bestuur geïnformeerd over de gevolgen van de coronapandemie op de dienstverlening van Servicepunt71 en is een overzicht gegeven van de extra werkzaamheden die zijn uitgevoerd als gevolg van deze pandemie. In deze paragraaf treft u een update aan.

Wij streven ernaar de extra vragen zoveel mogelijk binnen de huidige capaciteit en middelen op te vangen, past dat niet dan brengen wij meerwerk in rekening. In de begrotingswijziging bij deze rapportage is een eerste meerwerkbedrag opgenomen. De SGB-leden geven wij iedere vergadering een geactualiseerd inzicht in de extra werkzaamheden en het hieruit voortvloeiende meerwerk.

Gehanteerde uitgangspunten/genomen besluiten

- Het CMT hanteert het uitgangspunt dat de gewone dienstverlening doorgaat, tenzij de gemeenten om uitstel verzoeken. Dit uitgangspunt geldt voor alle werkzaamheden (prio 1 t/m 3). Voor prio 2 en 3 geldt de nuance: tenzij dit door ziekte of zorgtaken verminderd mogelijk is (conform richtlijnen TBZ). Dit is momenteel nauwelijks aan de orde.
- Het CMT heeft een continuïteitsplan vastgesteld voor heel Servicepunt71.
- Het CMT heeft een lijst met 'vitale functies' vastgesteld zodat de betreffende medewerkers aanspraak kunnen maken op kinderopvang.
- Servicepunt71 doet mee aan het regionale initiatief Collegamatch71. Klussen in vitale processen worden kenbaar gemaakt in de regio, medewerkers die hun dagelijkse werkzaamheden niet vanuit huis kunnen uitvoeren c.q. medewerkers waarvan de werkzaamheden minder worden, kunnen hierop intekenen.

Dienstverlening

Naast het uitgangspunt dat de gewone dienstverlening vanuit Servicepunt71 doorgaat hebben wij ook diverse activiteiten ondernomen als gevolg van de coronapandemie, hieronder een overzicht van de bereikte resultaten:

Informatievoorziening

- ICT doet er alles aan om te zorgen dat de medewerkers van de partnerorganisaties tijdens de coronacrisis zo goed mogelijk hun werk kunnen doen. Voorbeelden hiervan zijn dat de Servicedesk ICT dagelijks bereikbaar is en dat er versneld Surfaces, telefoons en andere materialen uitgeleverd zijn zodat het thuiswerken met en zonder Surface goed verloopt. Ook

is ingeregeld dat het pakket AutoCAD vanuit huis toegankelijk is, commissie- en raadsvergaderingen nu via Teams mogelijk zijn en kunnen Servicedesk- en KCC-medewerkers desgewenst ook vanuit huis werken.

- Met het SGB zijn afspraken gemaakt over het uitlenen van beeldschermen en bureaustoelen voor thuiswerkende ambtenaren.
- Het digitaal ondertekenen van stukken is ingeregeld.
- Er is een VSP pagina ingericht waarop alle coronaberichten en FAQ's zijn opgenomen.

Inkoop en Contractmanagement

- Inkoop ontvangt veel extra vragen m.b.t. externe inhuur (denk aan verlengingen, uitstel, beëindigen, etc.) en daarnaast veel verzoeken om uitstel van aanbestedingstrajecten.
- Rondom contractmanagement beantwoordt Inkoop vooral veel extra vragen met betrekking tot de WMO contracten.

Financiën

- De jaarrekening werkzaamheden, waaronder het opleveren van balansdossiers en het ondersteunen van gemeenten bij de controles, gaat vooralsnog allemaal door vanuit huis. Ondanks het feit dat dit buitengewoon ingewikkeld is, gezien interne en externe samenwerking over heel veel schijven. Wel leidt dit bij Financiën tot een hogere piekbelasting.
- Financiën ziet een stijging in het aantal te verwerken/betalen facturen, doordat bedrijven nu bijvoorbeeld wekelijks in plaats van maandelijks factureren. Budgethouders en codeurs binnen alle organisaties worden aangespoord om ondanks de coronaperikelen de ontvangen facturen zo snel mogelijk te behandelen en waar mogelijk zelfs versnellen, zodat betalingen geen vertraging oplopen.
- Met de regio heeft afstemming plaatsgevonden over tijdelijke aanpassing van het invorderingsbeleid. Dit betekent dat de gemeenten nu minder streng invorderen dan voorheen. Dit zal later in de tijd tot extra werkzaamheden leiden.
- De gemeente Zoeterwoude wordt ondersteund bij het uitvoeren van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo). De andere gemeenten voeren deze regeling niet zelfstandig uit.

HRM

- HRM adviseert TBZ, SGB en management en publiceert met regelmaat op het VSP over Arbo- en personele vraagstukken die voortvloeien uit de coronacrisis
- HRM heeft in de beginperiode dagelijks ziekteverzuimcijfers verstrekt. Inmiddels is dit teruggebracht naar wekelijks.
- HRM verstrekte waar gewenst een werkgeversverklaring van vitale functies t.b.v. kinderopvang.
- Vanuit Arbo-oogpunt adviseert HRM bij het inrichten van de gemeentelijke panden, rekening houdend met de geldende coronavoorschriften.

Juridische Zaken

- Het ambtelijk horen van bezwaarmakers gaat zoveel mogelijk door, waar mogelijk via Skype/Teams of telefoon. Hierin zijn we landelijk gezien vooruitstrevend, veel gemeenten stelden dit in beginsel nog uit.
- Hoorzittingen onder leiding van de externe bezwaarcommissie zijn na korte vertraging digitaal opgestart. Waar digitale hoorzittingen geen oplossing kunnen bieden, worden reguliere hoorzittingen gehouden. Uiteraard worden hierbij alle richtlijnen nageleefd.

Facilitaire Zaken

- Facilitaire zaken zorgt voor passende facilitaire ondersteuning per pand. In beginsel werd ondersteund bij het sluiten van panden of bij het zeer beperkt openstellen van panden. Inmiddels is dit overgegaan naar ondersteuning bij het vormgeven van de anderhalvemeter kantooromgeving in de regio. Bij de anderhalvemeter kantooromgeving wordt samen met de andere vakteams van Servicepunt71 en de gemeenten gewerkt in drie fases:
 - Fase 0: gestart na de oproep van het kabinet om thuis te werken (medio maart)
 - Fase 1: vanaf 25 mei. Bezetting maximaliseren zonder aanpassing.
Het pand is veilig en gereed voor medewerkers voor wie thuiswerken gecompliceerd is en voor medewerkers die een cruciale functie hebben. Voor de veiligheid is het hygiëneprotocol opgesteld en zijn in de panden werkplekken aangewezen en is bestickering aangebracht, zodat conform de richtlijnen gewerkt kan worden.
 - Fase 2: vanaf 1 juli. Kantoor als noodzakelijk werkplek

Testen of kantoor gereed is voor fase 3 volgens wettelijke richtlijnen en waar nodig aanpassingen doen aan het pand. Onderzoeken naar mogelijkheden en wensen voor het veilig ontvangen van (kleine) teams. Het ontwikkelen van kaders en spelregels (HRM, ICT, Faza,) voor alle (team)managers en medewerkers. Bijvoorbeeld beleid plaats onafhankelijk werken en richtlijnen veilig thuisbezoek.

■ Fase 3: vanaf 1 september. Kantoor als werk en ontmoetingsplek

Op grotere schaal medewerkers en teams op een veilige manier ontvangen, waarbij de combinatie wordt gemaakt tussen thuis en op kantoor werken.

Goed werkgeverschap

Als werkgever zorgen wij zo goed mogelijk voor onze medewerkers, hiervoor hebben wij verschillende activiteiten ondernomen. Een overzicht van de bereikte resultaten:

- De meeste medewerkers van Servicepunt71 kunnen volledig vanuit huis werken. Vanaf 25 mei bieden wij weer iets meer mogelijkheden om op kantoor te kunnen werken, zodat de medewerkers waarvoor thuiswerken gecompliceerd is weer geheel of gedeeltelijk vanuit kantoor kunnen werken.
- In het Tweelinghuis worden te allen tijden de coronarichtlijnen nageleefd. De werkafspraken en hygiëneregels zijn goed zichtbaar voor medewerkers en bezoekers. Waar nodig wordt extra schoongemaakt, tevens zijn er schoonmaakmiddelen en handgels beschikbaar voor medewerkers. Naleving van de richtlijnen wordt geborgd doordat er dagelijks minimaal 2 managers en 2 BHV-medewerkers in het pand aanwezig zijn. Een aantal verdiepingen wordt op dit moment niet gebruikt, wat toezicht houden gemakkelijker maakt. De toegang tot het pand is door het plaatsen van een extra paslezer extra beschermd. Dagelijks worden de aanwezige medewerkers geteld om de maximale bezetting te waarborgen.
- Het Tweelinghuis wordt nu voorbereid op de anderhalvemeter kantooromgeving. Hierbij worden looproutes, stickers e.d. aangebracht.
- Beeldschermen en bureaustoelen zijn beschikbaar gesteld voor thuiswerken. Ook is de PGB regeling verruimd zodat medewerkers met fiscale voordelen arbohulpmiddelen kunnen aanschaffen.
- Vanuit het management wordt veel aandacht besteedt aan het informeren van de medewerkers over de conona situatie en waardering uit te spreken. Hierbij wordt gebruik gemaakt van videoberichten, Livestreams en berichten via intranet en email.
- Leidinggevendenden hebben met hoge regelmaat contact met hun medewerkers.
- Uitgangspunt is dat iedere medewerker zoveel mogelijk conform zijn of haar aanstellingsuren werkt. In de eerste periode werden hiertoe afspraken gemaakt over het combineren van thuiswerken en zorgtaken. Nu de scholen en de opvang weer zijn opgestart, zijn deze afspraken minder nodig.
- In de eerste periode heeft het CMT dagelijks een extra Corona CMT gehouden om de diverse vraagstukken uit TBZ en de organisatie snel te kunnen afhandelen. Inmiddels is de overlegfrequentie geleidelijk afgeschaald, waar nodig wordt nog altijd snel geschakeld.
- Om de samenwerking tussen medewerkers en die met de partnerorganisaties te borgen, maken de medewerkers hun bereikbaarheid zichtbaar in hun agenda en via de collegawijzer.

Voortgang prioriteiten

De voortgang in deze rapportage is gelijk aan voorgaande jaren weergegeven middels een kleurcodering. Groen betekent dat het binnen de planning en het budget gerealiseerd kan worden, oranje betekent dat er extra inspanning of budget nodig is en rood wil zeggen dat realisatie niet meer mogelijk of doelmatig is. In onderstaande tabel is per prioriteit de kleur aangegeven. In de tweede tabel lichten we de voortgang op de grote organisatie opgave 'strategische koers' en de oranje verkeerslichten toe.

Prioriteiten begroting 2020

Integrale prioriteiten	HRM
1. Strategische koers Servicepunt71 / Samenwerkingsmodel	16. Duurzame inzetbaarheid, SPP
2. Jaarrekening 2019	17. Harmoniseren arbeidsvoorwaarden (co-creatie) ±
3. Intake Omgevingswet	18. Regeling telefoonkostenvergoeding
4. Intake intern veiligheidsbeleid	19. Vitaliteit (Sociaal kader) ±
5. Intake implementatie beleid agressie en geweld en GIR	20. Arbeidsmarktstrategie
Vakspecifieke prioriteiten	21. Intake MTO
Informatievoorziening	22. Intake leiderschapsontwikkeling
6. Uitrol dashboards	23. Intake n.a.v. groei vacatures
7. Telefonie ±	24. Intake ontwikkelpool Oegstgeest en Zoeterwoude ±
8. Vernieuwing Digitale Werkomgeving	Juridische Zaken
9. Applicatierationalisatie ±	25. Uitwerking visie juridisch advies
10. Innovaties in de I-bedrijfsvoering ±	26. Optimaliseren proces bezwaarbehandeling ±
11. Intake Wet open overheid	27. Aanbestedingen JZ
Inkoop en Contractmanagement	28. Intake Wetten elektronische publicaties en de modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
12. P2P	29. Intake follow-up omgekeerde mandaatregeling
13. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	Facilitaire Zaken
Financiën	30. Uitrol regionale toegangspas
14. Intake rechtmatigheidsverklaring door colleges m.i.v. 2021	
15. Vervanging Decade	

Toelichting grote organisatieopgave 'strategische koers' en oranje prioriteiten

1. Strategische koers Servicepunt71 / Samenwerkingsmodel (VII)

Bijgestelde begroting:

Het bestuur van Servicepunt71 heeft verzocht het samenwerkingsmodel van Servicepunt71 opnieuw te bepalen. Wij stellen hierbij eerst een advies op voor verschillende modellen (fase 1). Daarna volgt na een keuze een nadere uitwerking van het gekozen model (fase 2). Voor de uitwerking van dit vraagstuk is naast inzet van capaciteit van Servicepunt71 ook externe expertise nodig. Onderdeel van de strategische koers is de financiële huishouding van de organisatie en ruimte voor innovatie en doorontwikkeling.

Voortgang:

Het bureau AT Osborne heeft een eerste concept adviesrapport opgeleverd aan het SGB. Het SGB heeft hierover gesproken op 20 mei. Naar aanleiding van deze eerste bespreking is het rapport definitief geworden en zal het SGB zich uitspreken over een richting voor de toekomst. Doel is om deze richting nog voor het zomerreces met het bestuur te bespreken.

± 7. Telefonie

Bijgestelde begroting:

In 2020 wordt de nieuwe visie op telefonie vastgesteld en de implementatie gestart. De huidige telefooncentrales worden vervangen en de nieuwe oplossing wordt afgestemd op de nieuwe digitale werkomgeving.

Voortgang:

De visie is in concept gereed en wordt binnenkort regionaal afgestemd. Een uitvoeringsplan is in voorbereiding.

± 9. Applicatierationalisatie

Bijgestelde begroting:

Er blijft in 2020 aandacht voor het terugbrengen van het aantal applicaties. Servicepunt71 blijft hier de regie op voeren, maar de opgave ligt bij de gemeenten.

Voortgang:

De oorspronkelijke verwachtingen rondom applicatierationalisatie waren te hoog. Met het SGB is afgesproken de verwachtingen bij te stellen, en al ingeboekte taakstellingen naar een reëel niveau te brengen. Om dit reële niveau te kunnen behalen is het noodzakelijk dat rationalisatie de regel is. Daarom geldt nu het uitgangspunt altijd applicatierationalisatie tenzij het SGB aan de hand van een businesscase vooraf instemt met een afwijking. Periodiek wordt gerapporteerd over de resultaten van de rationalisatie.

± **10. Innovaties in de I-bedrijfsvoering**

Bijgestelde begroting:

Er is steeds meer data beschikbaar: informatie in bedrijfsvoeringssystemen, data uit sensoren, gegevensbronnen van andere organisaties. Het analyseren van deze data kan helpen bij het optimaliseren van de bedrijfsvoering. Niet alleen door te analyseren wat er is gebeurd, maar ook door te voorspellen wat er gaat gebeuren. In 2020 zullen wij de inzet van data-gestuurd werken onderzoeken en in een aantal projecten toepassen.

Voortgang:

Op verschillende plaatsen in de organisatie zijn data-initiatieven gestart. Vanuit het team Datadiensten wordt gewerkt aan tooling en kaders en richtlijnen om op een betrouwbare, veilige en privacy-proof wijze met data om te gaan.

± **17. Harmoniseren arbeidsvoorwaarden (co-creatie)**

Bijgestelde begroting:

In 2018 zijn forse stappen gezet om in co-creatie tussen werkgevers, werknemers en de vakbonden te komen tot regionaal geharmoniseerde secundaire arbeidsvoorwaarden. Begin 2019 is hiervoor een plan van aanpak opgesteld. De afspraken die uit de vervolgoeverleggen komen zullen leiden tot aanpassingen in de bestaande personele regelingen. Deze aanpassingen zullen in 2019 en 2020 worden voorbereid, vastgesteld en geïmplementeerd.

Voortgang:

De co-creatie zit in de afrondende fase en heeft een vervolg in de projecten vitaliteit en sociaal kader die zijn opgestart

± **19. Vitaliteit (Sociaal kader) (K)**

Bijgestelde begroting:

Vitale medewerkers dragen bij aan een gezonde en wendbare organisatie. Landelijk neemt de gemiddelde leeftijd van de beroepsbevolking toe en moeten we met het verschuiven van de AOW leeftijd langer werken. Om de medewerkers in de Leidse regio gezond en vitaal aan het werk te houden, is in 2019 een opzet voor een meerjarig programma ontwikkeld, dat Q1 2020 van start zal gaan.

Voortgang:

De scope van het project is o.a. een geharmoniseerde regionale aanpak. Het draagvlak, wensen en de mogelijkheden tot de inzet van het pakket aan instrumenten zijn verschillend in de deelnemende organisaties. Daarnaast is er afhankelijkheid met het traject co-creatie. Een groot deel van de inhoud van het plan van aanpak komt daaruit voort, met als bijkomend doel: geharmoniseerde arbeidsvoorwaarden.

De coronacrisis heeft invloed op de wensen en/fasering voor inhoud van het plan, waardoor op onderdelen iets vertraging is opgelopen. Verwachting is dat we dit gedurende het jaar weer inlopen. Doelstelling was om voor de zomer met een bewustwordingscampagne te starten, dit zal nu na de zomer plaatsvinden. Momenteel worden per organisatie de financiële mogelijkheden onderzocht om de – uit de co-creatie arbeidsvoorwaarden met de vakbonden - voorgenomen arbeidsvoorwaarden uit te rollen ter voorbereiding op de onderhandeling met de bonden. Het project sociaal beleidskader heeft enige vertraging opgelopen, de verwachting is dat het projectplan medio 2020 in concept gereed is.

± **20. Intake ontwikkelpool Oegstgeest en Zoeterwoude**

Bijgestelde begroting:

Oegstgeest en Zoeterwoude zetten beide een pool van young professionals op. Servicepunt71 doet een intake om vast te stellen hoe de invulling en inrichting van deze pools wordt ondersteund en de mogelijkheden te verkennen om hier (als kleinere gemeenten) meer regionaal in op te trekken.

Voortgang:

Een concrete opdracht is (nog) niet verstrekt, het oriënterend gesprek is ingepland. Ook Leiderdorp en Servicepunt71 zelf worden daarin betrokken, Leiden heeft een eigen pool en aanpak.

± **22. Optimaliseren proces bezwaarbehandeling (F)**

Bijgestelde begroting:

In 2020 wordt het project versnellen doorlooptijden bezwaarbehandeling geëvalueerd en bezien of verdere acties nodig zijn.

Voortgang:

De pilots die in 2019 en 2020 zijn gestart en lopen, worden in het najaar 2020 geëvalueerd. Op dit moment is het proces van bezwaarbehandeling gewijzigd vanwege de coronamaatregelen, waardoor fysiek horen mondjesmaat mogelijk is. Dit heeft effect op de doorlooptijden en het uitvoeren van de pilots.

2.2 Paragrafen

2.2.1 Bedrijfsvoering

Drie financiële knelpunten voor 2020

In de algemene voortgang vermelden wij dat er momenteel drie grote financiële knelpunten zijn voor 2020, waar wij een aanzienlijk risico op een negatief resultaat zien. Het gaat hierbij om twee bestaande knelpunten en een nieuw knelpunt:

1. de groei of verandering van de vraag. Vorig jaar meldden we al een toenemende druk op de personeels- en salarisadministratie door stijging van het aantal medewerkers in de regio en de stijging in het aantal door de financiële administratie te verwerken inkoopfacturen, maar we zien ook een toenemende vraag naar advies zoals bijvoorbeeld op het sociaal domein;
2. de resterende taakstelling voor 2020 ad € 275.000, zoals ook opgenomen in het hoofdstuk taakstellingen;
3. ICT / IV dienstverlening (o.a. door Corona). Dit is het eerste jaar waarin het nieuwe contract met Openline van kracht is. In dit contract is een prijs per eenheid afgesproken. Het aantal eenheden is door diverse oorzaken, waaronder de coronapandemie en meer dan verwacht gebruik van servers en dataopslag, hoger dan vooraf berekend. Dit leidt tot hogere kosten. Wij sturen uiteraard op het beperken hiervan.

Voortgang prioriteiten

Net zoals de voortgang op de dienstverlening wordt ook in deze paragraaf de voortgang op de organisatie prioriteiten weergegeven door middel van een verkeerslicht. In de tweede tabel wordt de tweede grote organisatieopgave 'in control' toelicht en de twee oranje prioriteiten.

Prioriteiten begroting 2020

Organisatie prioriteiten		
	4. Doorontwikkeling verschillende teams binnen Servicepunt71	±
1. In control, Assurancerapport, controlframework Servicepunt71	5. Evaluatie dienstverlening Holland Rijnland	✓
2. Opzet flexibele schil Inkoop	6. Inbedding I-teams	✓
3. Huisvesting Servicepunt71	7. Organisatieontwikkeling Servicepunt71	±

Toelichting grote organisatieopgave 'in control' en oranje prioriteiten

1. In control, beheersbare bedrijfsvoering / Assurancerapport, controlframework Servicepunt71 (VIII en IX)

Bijgestelde begroting:

Het bestuur heeft Servicepunt71 opgedragen alles in het werk te stellen om beter in control te komen. In 2020 wordt dan ook extra ingezet op een robuustere en toekomstgerichte bedrijfsvoering binnen Servicepunt71 zelf. Het programma daarvoor wordt begin 2020 uitgewerkt en de uitvoering is direct ter hand genomen. Onder het programma vallen verschillende deelopgaven, onder andere:

- Het vernieuwen van de systematiek bij de leveringsafspraken, de PDC en de verdeelsleutels
- De financiële voorspelbaarheid vergroten door de financieel administratieve processen te verbeteren.
- Sturing op rechtmatigheid (verklaring per 2021 niet meer door accountant, maar door bestuur) waaronder de per 1/2020 van de gemeenten overgenomen (deels onrechtmatige) contracten voor IV applicaties en het actualiseren van de regelingen.
- (Door)ontwikkelen van een dashboard met sturingsinformatie.
- Het samen met de regio opstellen van een nieuw assurance model

Voortgang:

Deze opgave wordt projectmatig opgepakt, met een projectteam onder aansturing van een CMT'er als opdrachtgever. In april is het team aangevuld met een tijdelijke extern strategisch adviseur In Control (conform jaarplan). Er zijn vijf deelopdrachten opgesteld die samenvallen in twee categorieën: A. Normen en Kaders ("Zakelijkheid") en B. Sturing en beheersing ("Voorspelbaarheid").

De vijf deelopdrachten die worden uitgevoerd, zijn:

1. Groei en Systematiek
 - a. Breng groei van dienstverlening in beeld en werk een voorstel tot (nieuwe) standaard verrekenafspraken uit (cat A)
 - b. Pas de leveringsafspraken, verdeelsleutels, PDC in 2020 aan (en GR in 2021) – afhankelijk van de uitkomsten van het onderzoek naar het samenwerkingsmodel (cat B)
 2. Financiële voorspelbaarheid vergroten (cat A)
 - a. Verbeter maandelijkse in control gesprekscyclus (financiën)
 - b. Ontwikkel eenvoudige werkinstructies ("eerste hulp bij ...") voor budgethouders, prestatieverklaarders financieel adviseurs en ondersteuners.
 - c. Vereenvoudig werkwijzen en verbeter rapportages
 3. Dashboard en sturingsinformatie (cat A)
 4. Nieuwe Assurance Framework (CFW) (cat B)
 5. Ontwikkelopgave rechtmatigheid & actualiseren regelingen
 - a. Stel voor 2020 weer zelf de werking van de processen vast en werk een bestuurlijk voorstel uit voor de tolerantiegrens van de rechtmatigheidsverklaring 2021 (cat A)
 - b. Inventariseer en actualiseer de bestaande (financiële) regelingen van SP71 en stel een budgethoudersregeling op (cat B)
- De meeste deelopdrachten hebben een looptijd tot 31 dec 2020. In de projectplanning zijn specifieke, tussentijdse mijlpalen gedefinieerd en hier worden ook (al) deelresultaten geboekt. Zo gaat het dashboard in juni live voor het Servicepunt71 en het projectbureau Leiden, vinden de maandelijkse in control gesprekken plaats zodat de groei (of krimp) per vakteam gedetecteerd kan worden, is het meerwerk gecentraliseerd in fin. overzichten en is er veelvuldig overleg over de assurance opdracht 2020. De In Control opgave gaat zorgen voor (hernieuwd) inzicht, het boven water krijgen van de verborgen gebreken en het creëren van overzicht. Bij de tweede tertaalrapportage zal dit gepaard gaan met o.a. voorstellen voor:
- (nieuwe) standaard verrekenafspraken (mee ademen van de bedrijfsvoering) in geval van groei (deelopdracht 1a). Te weten groei of krimp van producten, indexatie, veranderende vraag.
 - reserve systematiek om incidentele problemen in toekomst zelf op te kunnen vangen.
- De uitvoering van alle deelopdrachten en resultaten liggen vooralsnog op schema.

± **3. Huisvesting Servicepunt71****Bijgestelde begroting:**

Vanaf Q1 vinden de voorbereidingen plaats voor de herinrichting en verbouwing van het Tweelinghuis. De startdatum is afhankelijk van de uitkomsten van onderzoek naar de technische staat van het pand. Bij zowel de voorbereidingen als de daadwerkelijke verbouwing ondersteunen verschillende vakteams, zoals Inkoop, Facilitaire Zaken, ICT en Financiën.

Voortgang:

De uitkomsten van het onderzoek naar de technische staat van het pand zijn gereed en de onderhandelingen met de verhuurder zijn afgerond. Het projectplan en planning zijn hierop bijgesteld. Er is afgewogen of de verbouwingswerkzaamheden naar voren konden worden gehaald tijdens de huidige periode van thuiswerken als gevolg van de coronacrisis, maar door de aanbestedingsregels van de nog te verrichten werkzaamheden aan de klimaatinstallatie is dit niet mogelijk. Deze tijd gebruiken we nu om te onderzoeken welke lessen wij kunnen en moeten trekken vanuit de coronacrisis en vertalen we naar de inrichtingsplannen. De tijdelijke huur van een deel van het Stadsbouwhuis is stopgezet. Door de coronacrisis zien we dat we in de aanloop naar en tijdens de verbouwing met thuiswerken het tijdelijke ruimtegebrek kunnen opvangen.

± **4. Doorontwikkeling verschillende teams binnen Servicepunt71****Bijgestelde begroting:**

Voor verschillende teams binnen Servicepunt is het noodzakelijk om door te ontwikkelen om mee te kunnen bewegen met de ontwikkeling van de dienstverlening. Binnen de beschikbare capaciteit en middelen wordt prioriteit gegeven aan de teams HRM, AOIC en Interne Bedrijfsvoering. Ook bij de teams Financiële administratie en Facilitaire zaken is doorontwikkeling gewenst, maar dit komt nu nog niet tot uitdrukking in de prioriteiten.

Voortgang:

- Team AO/IC: De eerste gesprekken met de regio over de toekomstige dienstverlening van AO/IC zijn gestart, en moeten verder vorm krijgen bij de afspraken over het controlejaar 2020. Naast het ondersteunen van alle reguliere werkzaamheden, ligt de focus t.a.v. de doorontwikkeling en toekomstige dienstverlening nu nog voornamelijk op het opstellen van een nieuw regionaal control framework voor de assurance opdracht, te samen met de zes controllers en vier accountants. Dit betekent dat de bezetting en het opleiden van medewerkers nog een aandachtspunt is
- Team HRM: De doorontwikkeling van het team is ingezet, het plan is gebaseerd op veranderhefbomen die uit de uitgevoerde organisatiescan naar voren zijn gekomen. Aansluiting bij de opgaven binnen de Leidse Regio is daarbij het uitgangspunt. De senioren zijn beter gepositioneerd, d. er wordt gewerkt aan het versterken van projectmatig werken en het werken in de keten, de projecten worden aangestuurd door HRM projectleiders waarvoor binnen de bestaande formatie functies zijn gecreëerd. Door een wijziging in het management is een kleine vertraging in de uitvoering van het plan opgetreden.
- Team Interne Bedrijfsvoering: De opgaven van het team zijn geïdentificeerd. Het offertetraject voor extern advies loopt; de uitvoering start naar verwachting in juni.

Ziekteverzuim

Al langere tijd hebben we te maken met (te) hoge verzuimcijfers. Door actieve regie investeren we daarom stevig in het voorkomen en beperken van verzuim. Er is onder andere ingezet op uitbreiding van de professionele ondersteuning in een vroeger stadium en het vitaliseren van de medewerkers. Leidinggevend worden getraind in het oppikken signalen van medewerkers, zodat er interventies kunnen plaatsvinden vóórdat medewerkers het verzuim in schieten. Analyse laat zien dat dit langzaamaan een positief effect begint te krijgen.

De categorie langdurig verzuim (7 weken tot een jaar) blijkt de categorie te zijn waar het echte knelpunt zit: een stijging ten opzichte van 2019 van 3,6% naar 5,2%, en 2,2% boven het landelijk gemiddelde. Dit kent verschillende factoren. Er stromen meer mensen door van middellang verzuim naar langdurig verzuim, een trend die we ook landelijk zien. Een gedeeltelijke verklaring daarvoor is de verschuiving van de AOW-gerechtigde leeftijd in combinatie met de hoge gemiddelde leeftijd van 47 jaar binnen Servicepunt71. Ouderen blijven door deze verschuiving langer in dienst. Wanneer ouderen in het verzuim schieten, zijn dit doorgaans langdurige verzuimtrajecten en drukken deze zwaar op het gemiddelde verzuimpercentage. In lijn met landelijke trends zien we ook dat het langdurig verzuim bij onderdelen waar organisatiewijzigingen hebben plaatsgevonden hoger is; onzekerheid gecombineerd met verminderde motivatie veroorzaakt een disbalans van draagkracht versus draaglast. Voor de reorganisaties rondom het programma VRIS geldt bovendien dat ook een aantal langdurige zieken naar Servicepunt71 zijn overgekomen. Voor het effect van reorganisaties is extra aandacht en ook deze afdelingen vertonen inmiddels (na 1 mei 2020) een afname in verzuim. In een aantal situaties heeft de medewerker, door de ernst van het ziektebeeld, helaas geen benutbare mogelijkheden. Wanneer deze er wél blijven te zijn, zullen deze worden benut.

Belangrijk om te vermelden is dat uit de analyse van de bedrijfsarts blijkt dat in geen van de verzuimcasussen enkel werk gerelateerde factoren de veroorzaker zijn. In alle situaties betreft het een combinatie van werk en in de persoon gelegen factoren.

Disclaimer: door de Corona-crisis laten de verzuimcijfers tot 1-5-2020 zich lastig vergelijken met een eerdere periode.

Tabel: Ziekteverzuim Servicepunt71

Ziekteverzuim	Aantal fte	Totaal verzuim	Meldings-frequentie	Kortdurend (tot 7 dagen)	Middellang (2 t/m 6 weken)	Langdurig (7 weken tot 1 jaar)	Extra Lang (>1 jaar t/m 2 jaar)
2018	254	5,40%	1,2	0,80%	0,80%	2,30%	1,40%
2019	271	7,40%	1,3	0,80%	0,80%	3,60%	2,10%
2020 (tot 1-5)	324	7,30%	1,0	0,80%	0,60%	0,52%	0,70%
Vershil 2019-nu		-0,10%	-0,3	0,00%	-0,20%	1,30%	-1,40%

Tabel: Vergelijking ziekteverzuim Servicepunt71 met actuele landelijke gemiddelde

Ziekteverzuim	Aantal fte	Totaal verzuim	Meldings-frequentie	Kortdurend (tot 7 dagen)	Middellang (2 t/m 6 weken)	Langdurig (7 weken tot 1 jaar)	Extra Lang (>1 jaar t/m 2 jaar)
Landelijk gemiddelde	n.v.t	5,40%	1,1	0,80%	0,70%	3,00%	0,90%
Servicepunt71	324	7,30%	1,0	0,80%	0,60%	5,20%	0,70%
Vershil	n.v.t	1,90%	-0,1	0,00%	-0,10%	2,20%	-0,20%



3 Financiële overzichten

3.1 Ontwikkeling van de lasten en baten

Begrotingswijzigingen 1e tertaalrapportage per programma

(bedragen x € 1.000)	2020	2021	2022	2023	2024
Dienstverlening	1.750	-30	-201	-201	-201
Overhead, VPB en Onvoorzien	286	174	174	174	174
Algemene Dekkingsmiddelen	-	-	-	-	-
Totaal lasten	2.036	144	-27	-27	-27
Dienstverlening	-327	28	28	28	28
Overhead, VPB en Onvoorzien	-	-	-	-	-
Algemene Dekkingsmiddelen	-1.639	-28	-28	-28	-28
Totaal baten	-1.966	0	0	0	0
Toevoeging reserves	-	-	27	27	27
Onttrekking reserves	-70	-144	-	-	-
Totaal mutatie reserves	-70	-144	27	27	27
TOTAAL RESULTAAT	-	-	-	-	-

Begrotingstotalen na begrotingswijzigingen 1e tertaalrapportage per programma

(bedragen x € 1.000)	2020	2021	2022	2023	2024
Dienstverlening ¹	44.522	41.551	40.280	40.163	40.163
Overhead, VPB en Onvoorzien	4.069	4.413	4.452	4.314	4.314
Algemene Dekkingsmiddelen	-	-	-	-	-
Totaal lasten	48.591	45.964	44.732	44.477	44.477
Dienstverlening	-4.848	-4.028	-4.074	-4.074	-4.074
Overhead, VPB en Onvoorzien	-	-	-	-	-
Algemene Dekkingsmiddelen	-43.241	-41.548	-40.520	-40.493	-40.493
Totaal baten	-48.089	-45.575	-44.594	-44.567	-44.567
Toevoeging reserves	110	110	137	135	135
Onttrekking reserves	-612	-498	-274	-45	-45
Totaal mutatie reserves	-502	-388	-138	90	90
TOTAAL RESULTAAT	-	-	-	-	-

¹ Zie tabel hierna 'Specificatie Programma 1 Dienstverlening na begrotingswijziging'

Specificatie Programma 1 Dienstverlening na begrotingswijziging

(bedragen x € 1.000)	2020	2021	2022	2023	2024
ICT	24.346	23.035	21.718	21.617	21.617
Inkoop	2.710	2.731	2.731	2.731	2.731
Financiën	8.162	7.275	7.275	7.275	7.275
HRM	4.549	3.886	3.886	3.886	3.886
Juridische Zaken	2.649	2.587	2.587	2.571	2.571
Facilitaire Zaken	2.106	2.037	2.083	2.083	2.083
Totaal lasten Dienstverlening	44.522	41.551	40.280	40.163	40.163
ICT	-659	-501	-501	-501	-501
Inkoop	-850	-850	-850	-850	-850
Financiën	-912	-427	-427	-427	-427
HRM	-128	-72	-72	-72	-72
Juridische Zaken	-254	-170	-170	-170	-170
Facilitaire Zaken	-2.045	-2.007	-2.054	-2.054	-2.054
Totaal baten Dienstverlening	-4.848	-4.028	-4.074	-4.074	-4.074
Toevoeging reserves	110	110	137	135	135
Onttrekking reserves	-612	-498	-274	-45	-45
Totaal mutatie reserves	-502	-388	-138	90	90
TOTAAL RESULTAAT	39.172	37.134	36.068	36.179	36.179

3.2 Taakstellingen

De afgelopen jaren heeft Servicepunt71 diverse taakstellingen in de begroting ingeboekt. In 2019 hebben we een deel van de taakstellingen kunnen invullen doordat voor een aantal in het Actieplan Beheersbare Bedrijfsvoering opgenomen ontwikkelingen extra middelen beschikbaar kwamen. Op dit moment hebben we nog de volgende taakstelling op het gebied van ICT als gevolg van het programma VRIS, De Nieuwe Digitale Werkomgeving en applicatierationalisatie. Hoewel we met regelmaat bekijken of en op welke wijze taakstellingen ingevuld kunnen worden, zien we, en dat hebben we al eerder aangegeven, dat het gezien de druk op de bedrijfsvoering niet mogelijk is deze taakstelling in te vullen.

Taakstelling (Overhead, VPB en Onvoorzien)	2020	2021	2022	2023	2024
Bijdrage aan taakstellingen ICT	-275	-98	-	-	-
Totaal taakstelling	-275	-98	-	-	-

3.3 Wijzigingsvoorstellen

Hieronder zijn de wijzigingsvoorstellen voor deze rapportage opgenomen. Deze zijn als volgt gegroepeerd:

- Wijzigingen met effect op de reguliere bijdrage van de deelnemers binnen het programma Algemene dekkingsmiddelen. Deze wijzigingen betreffen afspraken die in gezamenlijk overleg met alle deelnemers gemaakt zijn en worden per wijziging toegelicht;
- Wijzigingen door collectieve en individuele meerwerkafspraken met effect binnen de programma's Dienstverlening en/of Overhead, Vpb en onvoorzien. De deelnemers ontvangen per meerwerkafpraak apart een factuur. Deze wijzigingen worden per vakgebied getotaliseerd gepresenteerd. De meerwerkafspraken worden niet inhoudelijk toegelicht;
- Besteding van het budget voor onvoorziene uitgaven. Over inzet van dit budget moet conform BBV apart een besluit worden genomen. Inzet van het budget heeft geen effect op de bijdrage van de deelnemers. De bestedingen worden inhoudelijk toegelicht;
- Technische wijzigingen. Er is sprake van een technische wijziging als er budget verschoven wordt tussen de begrotingsprogramma's. Deze moeten formeel geaccordeerd worden. Technische wijzigingen hebben geen effect op de bijdrage van de deelnemers. Ze worden niet inhoudelijk toegelicht.

Wijzigingen met effect op de reguliere bijdrage

A. Wijzigingen uit de begroting 2021 met effect op 2020

In de begroting 2021 van Servicepunt71 zijn wijzigingen opgenomen die ook nog in de begroting van 2020 moeten worden verwerkt. Dat gebeurt met deze wijziging. Het gaat dan om de omzetting van een deel van de flexibele schil bij team Inkoop naar vaste formatie, de afname van formatie bij team Facilitaire zaken door invoering van het gastheer-gastvrouwconcept bij Leiden, de correctie bij Leiden op de overdracht van de materiële budgetten voor VRIS groep 2, de audiovisuele middelen voor het Stads kantoor van Leiden en de structurele groei van de afname van ICT-middelen in 2019. Voor de toelichting op deze wijzigingen verwijzen we naar de de begroting 2021, hoofdstuk 3.1.1 (pagina 24 tot en met 26).

De begrotingswijziging voor de materiële budgetten van VRIS groep 2 voor 2020 en verder is in april van dit jaar door het bestuur vastgesteld en maakt daardoor geen onderdeel meer uit van deze mutatie.

Het bedrag voor de audiovisuele middelen voor Leiden is lager dan het in de Begroting 2021 opgenomen bedrag, omdat in 2020 alleen de kapitaallasten voor het krediet voor audiovisuele middelen van het Stads kantoor worden toegevoegd, terwijl in 2021 ook de kapitaallasten voor de kredieten Stadhuis en de raadszaal van het Stadhuis zijn opgenomen.

(bedragen x € 1.000)	Lasten/ baten	2020	2021	2022	2023	2024
Dienstverlening	Lasten	84	-	-	-	-
Overhead, VPB en Onvoorzien	Lasten	-27				
Dienstverlening	Baten	213	-	-	-	-
Algemene Dekkingsmiddelen	Baten	-270				
Totaal		-	-	-	-	-

B. Jaarplan 2020

Om de organisatieprioriteiten en regionale prioriteiten van het Jaarplan 2020 te kunnen realiseren, is gezamenlijk besloten tot het in 2020 incidenteel aantrekken van 7,5 fte en hiervoor de middelen beschikbaar te stellen. Voor de organisatieprioriteiten gaat het om een bedrag van maximaal € 540.000, en voor de regionale prioriteiten om een bedrag van maximaal € 360.000. Na aftrek van de bijdrage van Servicepunt71 van € 25.000 voor de ontwikkeling van het samenwerkingsmodel, wordt het bedrag van € 875.000 conform de algemene verdeelsleutel over de gemeenten verdeeld.

In het jaarplan is ook aangegeven dat diverse factoren hebben geleid tot een verschuiving in de aan de gemeenten toegekende capaciteit. Dit leidt incidenteel tot een per saldo budgettair neutrale verschuiving in de reguliere bijdrage.

(bedragen x € 1.000)	Lasten/ baten	2020	2021	2022	2023	2024
Overhead, VPB en Onvoorzien	Lasten	875	-	-	-	-
Algemene Dekkingsmiddelen	Baten	-875	-	-	-	-
Totaal		-	-	-	-	-

C. Vitaliteit

Servicepunt71 en de gemeenten in de Leidse regio zijn het programma Vitaliteit gestart. Met dit programma willen we realiseren dat medewerkers zich in iedere levensfase fysiek en mentaal weerbaar voelen voor het werk dat ze doen. Het is van groot belang om medewerkers zo vitaal mogelijk en met plezier hun loopbaan te laten doorlopen en hun pensioenleeftijd te laten behalen. Dit betekent dat medewerkers bijtijds in beweging moeten komen als het werk niet meer passend is. Met optimaal inzetbare medewerkers winnen de gemeentelijke organisaties namelijk aan slagkracht en flexibiliteit. Medewerkers moeten beschikken over passende competenties en meebewegen met de veranderende rol die de maatschappij van de overheid vraagt. Daarom is 2020 als start voor een meerjarenprogramma een belangrijk jaar voor Vitaliteit in de Leidse regio. Om het programma te starten is voor 2020 een bedrag van € 109.360 nodig. Deze kosten worden op basis van het aantal medewerkers verdeeld over de gemeenten.

(bedragen x € 1.000)	Lasten/ baten	2020	2021	2022	2023	2024
Dienstverlening	Lasten	109	-	-	-	-
Algemene Dekkingsmiddelen	Baten	-109	-	-	-	-
Totaal		-	-	-	-	-

D. Arbeidsmarktstrategie

Servicepunt71 en de gemeenten in de Leidse regio zijn het programma Arbeidsmarktstrategie gestart. Met dit programma willen we bereiken dat we individueel en als regio een aantrekkelijke werkgever zijn, waar zowel startende talenten als ervaren medewerkers graag willen werken. Hierdoor zijn we in staat vacatures tijdig in te vullen met toekomstbestendige medewerkers. Medewerkers voelen zich verbonden met de organisatie waar ze voor werken en worden optimaal uitgedaagd om het beste van zichzelf te laten zien. Nieuwe medewerkers zijn geselecteerd op de toegevoegde waarde die zij kunnen leveren aan de toekomstige opgaven vanuit vaardigheden, persoonlijkheid en ontwikkelpotentieel. De gemeenten worden herkend als inclusieve organisaties waar medewerkers met uiteenlopende achtergronden zich welkom en thuis voelen. Om het programma te starten is voor 2020 een bedrag van € 95.960 nodig. Na aftrek van het aandeel voor Servicepunt71 van € 6.669 worden de resterende kosten van € 89.291 op basis van het aantal medewerkers verdeeld over de gemeenten.

(bedragen x € 1.000)	Lasten/ baten	2020	2021	2022	2023	2024
Dienstverlening	Lasten	96	-	-	-	-
Overhead, VPB en Onvoorzien	Lasten	-7	-	-	-	-
Algemene Dekkingsmiddelen	Baten	-89	-	-	-	-
Totaal		-	-	-	-	-

E. Extra accountantskosten controlejaar 2019

Het boekjaar 2019 is in de regio voor het merendeel door nieuwe accountants gecontroleerd. De accountant van Servicepunt71 heeft niet voorziene extra werkzaamheden moeten uitvoeren. Dit heeft geleid tot een meerwerkfactuur van € 62.000 waarmee het bestuur in zijn vergadering van januari akkoord is gegaan. Eveneens is besproken deze extra kosten conform de algemene verdeelsleutel om te slaan naar de gemeenten.

(bedragen x € 1.000)	Lasten/ baten	2020	2021	2022	2023	2024
Overhead, VPB en Onvoorzien	Lasten	62	-	-	-	-
Algemene Dekkingsmiddelen	Baten	-62	-	-	-	-
Totaal		-	-	-	-	-

F. Invoering WNRA

Met ingang van 2020 is de Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenarenstatus (WNRA) in werking getreden. Om deze invoering in goede banen te leiden, is besloten om voor 2020 een extra formatieplaats voor een jurist en wat formatie voor het berekenen van transitievergoedingen aan de afdeling van HRM toe te voegen. De kosten bedragen € 111.000 en worden verdeeld volgens de algemene verdeelsleutel als reguliere bijdrage bij de gemeenten in rekening gebracht.

(bedragen x € 1.000)	Lasten/ baten	2020	2021	2022	2023	2024
Dienstverlening	Lasten	111	-	-	-	-
Algemene Dekkingsmiddelen	Baten	-111	-	-	-	-
Totaal		-	-	-	-	-

G. Uitgaven corona

Als gevolg van de coronapandemie heeft Servicepunt71 extra werkzaamheden moeten uitvoeren. Hierover is voortdurend overleg gevoerd met de deelnemers. Het merendeel van deze werkzaamheden kon door herprioritering binnen de dagelijkse werkzaamheden worden opgevangen. In een aantal gevallen heeft dit geleid tot meerwerkkosten, bijvoorbeeld om thuiswerken versneld voor iedereen mogelijk te maken plus een vergrote inzet van het team Dienstverlening. De meerwerkkosten bedragen tot en met 31 mei jl. € 104.707. Deze kosten worden deels op basis van afname in rekening gebracht, en deels op basis van de algemene verdeelsleutel. Het aandeel van Servicepunt71 in de gemaakte kosten is € 9.853, zodat € 94.854 over de deelnemers verdeeld wordt.

(bedragen x € 1.000)	Lasten/ baten	2020	2021	2022	2023	2024
Dienstverlening	Lasten	95	-	-	-	-
Algemene Dekkingsmiddelen	Baten	-95	-	-	-	-
Totaal		-	-	-	-	-

Meerwerk

X. Meerwerk

Gedurende het jaar worden door managers uit de organisaties met de managers van Servicepunt71 afspraken gemaakt over extra inzet. Met ingang van deze rapportage nemen we meerwerk al in een vroegtijdig stadium in de begroting op en wachten we niet meer tot de decemberwijziging. Dit maakt onderdeel uit van het beter in control komen van Servicepunt71. De meerwerkovereenkomsten worden voortaan centraal verzameld en het overzicht daarvan wordt gedeeld met de deelnemers. Het in dit overzicht opgenomen meerwerk leidt voor deze rapportage tot de volgende wijziging per vakteam.

Meerwerk (bedragen x € 1.000)	2020
Facilitaire Zaken	38
Financiën	439
Informatievoorziening	7
Juridische Zaken	84
Totaal meerwerk	568

Nieuwe meerwerkovereenkomsten verwerken we vanaf nu in de begroting op het moment dat de overeenkomst door partijen is ondertekend. Zonder in detail te treden nemen we het saldo van deze nieuwe begrotingswijzigingen voortaan ter bekrachtiging op in de rapportages en de decemberwijziging.

(bedragen x € 1.000)	Lasten/ baten	2020	2021	2022	2023	2024
Programma 1 Dienstverlening	Lasten	568	-	-	-	-
Programma 1 Dienstverlening	Baten	-540	28	28	28	28
Algemene Dekkingsmiddelen	Baten	-28	-28	-28	-28	-28
Totaal		-	-	-	-	-

Budget Onvoorzien

Y. Inzet budget voor Onvoorzien

Het budget voor Onvoorzien van € 104.855 wordt ingezet voor uitgaven die gedurende het jaar als onuitstelbaar en onvermijdbaar worden aangemerkt en waarvoor in de begroting verder geen raming kon worden opgenomen. Indien de uitgave een structureel karakter heeft dan worden de meerjarige consequenties als autonome ontwikkeling in de volgende begroting verwerkt. Als gevolg van uitval door ziekte wordt voorgesteld om € 60.000 van het budget in te zetten bij het team AO/IC ter dekking van kosten van externe inhuur wegens ziektevervanging. Ook wordt voorgesteld om de coronakosten van € 9.853 (zie G. hierboven) die ten laste van Servicepunt71 zelf komen te dekken uit dit budget. Na verwerking van de wijzigingen resteert een nog in te zetten budget van € 35.002.

Het budget voor onvoorzien is niet meegegroeid met de groei van Servicepunt71 door de regionalisering van de Informatievoorzieningsfunctie. Maar zelfs na aanpassing blijft dit budget gering om tegenvallers in de bedrijfsvoering te kunnen opvangen.

(bedragen x € 1.000)	Lasten/ baten	2020	2021	2022	2023	2024
Dienstverlening	Lasten	70	-	-	-	-
Overhead, VPB en Onvoorzien	Lasten	-70	-	-	-	-
Totaal		-	-	-	-	-

Technische wijzigingen

Z. Technische wijziging

Met enige regelmaat vinden verschuivingen plaats tussen de programma's van de begroting van Servicepunt71. Deze verschuivingen hebben geen effect op de bijdragen van de deelnemers. Dergelijke verschuivingen moeten wel door het bestuur worden vastgesteld. Het effect is opgenomen in het volgende overzicht.

(bedragen x € 1.000)	Lasten/ baten	2020	2021	2022	2023	2024
Programma 1 Dienstverlening	Lasten	618	-30	-201	-201	-201
Programma 2 Overhead, VPB en Onvoorzien	Lasten	-548	174	174	174	174
Reserves	Lasten	-	-	27	27	27
Reserves	Baten	-70	-144	-	-	-
Totaal		-	-	-	-	-

Deze technische wijziging bevat ook de effecten als gevolg van de mutaties in de investeringen en reserves zoals respectievelijk beschreven in 3.4 Investerings en 3.5 Reserves.

Overige ontwikkelingen

De ontwikkelingen die in hoofdstuk 2.1 genoemd zijn en hierboven nog niet gekwantificeerd zijn, zullen naar verwachting de komende jaren effect hebben op de begroting van Servicepunt71 en daarmee op de begrotingen van de partnerorganisaties. Deze benoemen wij in de tabel hieronder zonder inhoudelijke toelichting.

Onderdeel	Ontwikkelingen
Servicepunt71	Omgevingswet, Wet Openbaarheid Bestuur, nieuw samenwerkingsmodel, in control
Facilitaire Zaken	Herhuisvesting Leiden, Frictiekosten gastvrouwen/gastheren, Duurzaamheid en Circulaire economie
Financiën	Vervanging financieel systeem, In control verklaring
HRM	Arbeidsmarktstrategie, Vitaliteit
Informatievoorziening/ ICT	Groep 3 VRIS, Applicatierationalisatie, Groei van afname hardware, Common Ground, Nieuw Glasvezelknooppunt, Transformatie naar As A Service-dienstverlening, Frictiekosten door outsourcing datacenter
Inkoop	Ontwikkeling flexibele schil, Duurzaamheid en Circulaire economie
Juridische Zaken	Advocaat in loondienst

Bovenop deze ontwikkelingen kunnen er steeds nieuwe bijkomen. Voor al deze ontwikkelingen is het financiële effect in nog niet te duiden. Als die effecten wel bekend zijn en er afspraken over gemaakt zijn, zullen zij in de relevante budgetcyclusproducten worden opgenomen.

3.4 Investeringsen

In deze paragraaf wordt een aantal kredietwijzigingen toegelicht. De eerste vier mutaties houden met elkaar verband.

1. Nieuw krediet voor de aanschaf van Surfaces en toebehoren: Werkplek71 devices 2020

In verband met de vervanging van de bestaande werkplek door Surfaces en toebehoren, en mede ingegeven door de versnelde uitlevering van Surfaces als gevolg van de corona-uitbraak, is een krediet nodig van € 800.000. Voor de aanschaf van Surfaces en toebehoren was eerder per saldo al een krediet van € 1.600.000 beschikbaar gesteld.

De kapitaallasten van € 205.530 van dit in vier jaar af te schrijven nieuwe krediet kunnen worden gedekt binnen de begroting van Servicepunt71 door het verlagen van twee beschikbaargestelde kredieten en het naar voren halen van een investering die voor 2021 in het investeringsprogramma is opgenomen. Deze mutaties worden hieronder toegelicht. Door deze samenvoeging tot één krediet, is in 2021 eenmalig een onttrekking nodig van € 143.536 uit de reserve Egalisatie kapitaallasten, terwijl vanaf 2022 door vrijval van kapitaallasten voor de looptijd van het krediet jaarlijks een bedrag van € 26.811 aan deze reserve kan worden toegevoegd.

2. Verlagen beschikbaar gestelde krediet 7000590 Switches 2018

Om het nieuwe krediet voor de aanschaf van de Surfaces en toebehoren te kunnen vormen, is beoordeeld dat het krediet 7000590 Switches 2018 met € 150.000 kan worden verlaagd. Hierdoor valt vanaf 2021 per jaar een bedrag van € 30.997 vrij aan kapitaallasten dat als dekking voor het nieuwe krediet wordt ingezet.

3. Verlagen beschikbaar gestelde krediet 7000561 Monitoren 2018

Om het nieuwe krediet voor de aanschaf van de Surfaces en toebehoren te kunnen vormen, is beoordeeld dat het krediet 7000561 Monitoren 2018 met € 150.000 kan worden verlaagd. Hierdoor valt vanaf 2021 per jaar een bedrag van € 30.997 vrij aan kapitaallasten dat als dekking voor het nieuwe krediet wordt ingezet.

4. Naar voren halen voorgenomen investering Werkplek71 Device van 2021 naar 2020

Om het nieuwe krediet voor de aanschaf van de Surfaces en toebehoren te kunnen vormen, is beoordeeld dat de in het investeringsprogramma opgenomen investering Werkplek71 Device van € 500.000 van 2021 naar 2020 verschoven kan worden. Door deze verschuiving valt vanaf 2022 een bedrag van € 170.347 vrij aan kapitaallasten dat als dekking voor het nieuwe krediet wordt ingezet.

3.5 Reserves

In deze paragraaf worden de mutaties getoond die het resultaat zijn van in deze rapportage opgenomen ontwikkelingen en eerdere afspraken.

Stand reserves voor mutaties

Reserves (bedragen x € 1.000)	begin 2020	eind 2020	eind 2021	eind 2022	eind 2023	eind 2024
Algemene Reserve	142 ¹	142	142	142	142	142
Reserve Flankerend Beleid	4	4	4	4	4	4
Reserve Egalisatie Kapitaallasten	2.280	1.848	1.603	1.439	1.502	1.566
Reserve Bedrijfsvoering ICT	70	70	70	70	70	70
Totaal reserves	2.497	2.065	1.820	1.655	1.719	1.782

¹ Het positieve resultaat van € 12.454 van de jaarrekening 2019 is al aan de Algemene Reserve toegevoegd.

Mutaties op de reserves

Mutaties reserves (bedragen x € 1.000)	2020	2021	2022	2023	2024
Algemene Reserve					
Reserve Flankerend Beleid					
Reserve Egalisatie Kapitaallasten		-144	27	27	27
Reserve Bedrijfsvoering ICT	-70				
Totaal reserves	-70	-144	27	27	27

De mutatie op de Reserve Egalisatie Kapitaallasten is veroorzaakt door het nieuwe krediet voor Surfaces en toebehoren zoals beschreven in 3.4. Investerings. Voor het instellen van dit krediet is in 2021 als dekking voor een deel van de kapitaallasten eenmalig een onttrekking nodig van € 143.536, terwijl vanaf 2022 door vrijval van kapitaallasten voor de looptijd van het krediet jaarlijks een bedrag van € 26.811 aan de reserve kan worden toegevoegd.

De mutatie van € 70.000 op de Reserve Bedrijfsvoering ICT is de onttrekking voor het programma VRIS dat in 2020 wordt afgerond. Het bedrag was bij de Jaarrekening 2019 in de reserve gestort, en wordt nu onttrokken conform besluit bij het instellen van de reserve.

Stand reserves na mutaties

Reserves (bedragen x € 1.000)	Stand 1/1/20	eind 2020	eind 2021	eind 2022	eind 2023	eind 2024
Algemene Reserve	142	142	142	142	142	142
Reserve Flankerend Beleid	4	4	4	4	4	4
Reserve Egalisatie Kapitaallasten	2.280	1.848	1.460	1.322	1.412	1.503
Reserve Bedrijfsvoering ICT	70	0	0	0	0	0
Totaal reserves	2.497	1.995	1.606	1.469	1.559	1.649

3.6 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)	2020	2021	2022	2023	2024
Reguliere bijdrage voor 1e tertaalrapportage	-40.920	-40.838	-39.811	-39.784	-39.784
A. Wijzigingen begroting 2021 met effect op 2020	-270	-	-	-	-
B. Jaarplan 2020	-875	-	-	-	-
C. Vitaliteit	-109	-	-	-	-
D. Arbeidsmarktstrategie	-89	-	-	-	-
E. Extra accountantskosten controlejaar 2019	-62	-	-	-	-
F. Invoering WNRA	-111	-	-	-	-
G. Uitgaven corona	-95	-	-	-	-
X. Meerwerk	-28	-28	-28	-28	-28
Reguliere bijdrage na 1e tertaalrapportage	-42.559	-40.866	-39.838	-39.811	-39.811
Maatwerk/Meerwerk voor 1e tertaalrapportage	-3.201	-2.735	-2.781	-2.781	-2.781
A. Wijzigingen begroting 2021 met effect op 2020	213				
X. Meerwerk	-533	28	28	28	28
Maatwerk/Meerwerk na 1e tertaalrapportage	-3.521	-2.708	-2.754	-2.754	-2.754
Totaal bijdragen deelnemers	-46.080	-43.573	-42.592	-42.565	-42.565

Bijdrage Gemeente Leiden

(bedragen x € 1.000)	2020	2021	2022	2023	2024
Reguliere bijdrage voor 1e tertaalrapportage	-31.042	-30.992	-30.203	-30.182	-30.182
A. Wijzigingen begroting 2021 met effect op 2020	-182	-	-	-	-
B. Jaarplan 2020	-740	-	-	-	-
C. Vitaliteit	-87	-	-	-	-
D. Arbeidsmarktstrategie	-71	-	-	-	-
E. Extra accountantskosten controlejaar 2019	-48	-	-	-	-
F. Invoering WNRA	-85	-	-	-	-
G. Uitgaven corona	-68	-	-	-	-
Reguliere bijdrage na 1e tertaalrapportage	-32.323	-30.992	-30.203	-30.182	-30.182
Maatwerk/Meerwerk voor 1e tertaalrapportage	-2.576	-2.140	-2.186	-2.186	-2.186
A. Wijzigingen begroting 2021 met effect op 2020	213				
X. Meerwerk	-435	-	-	-	-
Maatwerk/Meerwerk na 1e tertaalrapportage	-2.798	-2.140	-2.186	-2.186	-2.186
Totaal bijdragen deelnemers	-35.121	-33.132	-32.389	-32.369	-32.369

Bijdrage Gemeente Leiderdorp

(bedragen x € 1.000)	2020	2021	2022	2023	2024
Reguliere bijdrage voor 1e tertaalrapportage	-4.400	-4.382	-4.271	-4.269	-4.269
<i>A. Wijzigingen begroting 2021 met effect op 2020</i>	-40	-	-	-	-
<i>B. Jaarplan 2020</i>	-32	-	-	-	-
<i>C. Vitaliteit</i>	-10	-	-	-	-
<i>D. Arbeidsmarktstrategie</i>	-8	-	-	-	-
<i>E. Extra accountantskosten controlejaar 2019</i>	-7	-	-	-	-
<i>F. Invoering WNRA</i>	-12	-	-	-	-
<i>G. Uitgaven corona</i>	-12	-	-	-	-
<i>X. Meerwerk</i>	-28	-28	-28	-28	-28
Reguliere bijdrage na 1e tertaalrapportage	-4.547	-4.410	-4.299	-4.296	-4.296
Maatwerk/Meerwerk voor 1e tertaalrapportage	-451	-438	-438	-438	-438
<i>X. Meerwerk</i>	11	28	28	28	28
Maatwerk/Meerwerk na 1e tertaalrapportage	-440	-411	-411	-411	-411
Totaal bijdragen deelnemers	-4.988	-4.821	-4.710	-4.707	-4.707

Bijdrage Gemeente Oegstgeest

(bedragen x € 1.000)	2020	2021	2022	2023	2024
Reguliere bijdrage voor 1e tertaalrapportage	-3.852	-3.836	-3.746	-3.743	-3.743
<i>A. Wijzigingen begroting 2021 met effect op 2020</i>	-31	-	-	-	-
<i>B. Jaarplan 2020</i>	-96	-	-	-	-
<i>C. Vitaliteit</i>	-8	-	-	-	-
<i>D. Arbeidsmarktstrategie</i>	-6	-	-	-	-
<i>E. Extra accountantskosten controlejaar 2019</i>	-5	-	-	-	-
<i>F. Invoering WNRA</i>	-10	-	-	-	-
<i>G. Uitgaven corona</i>	-5	-	-	-	-
Reguliere bijdrage na 1e tertaalrapportage	-4.013	-3.836	-3.746	-3.743	-3.743
Maatwerk/Meerwerk voor 1e tertaalrapportage	-169	-160	-160	-160	-160
<i>X. Meerwerk</i>	-60	-	-	-	-
Maatwerk/Meerwerk na 1e tertaalrapportage	-229	-160	-160	-160	-160
Totaal bijdragen deelnemers	-4.242	-3.995	-3.905	-3.903	-3.903

Bijdrage Gemeente Zoeterwoude

(bedragen x € 1.000)	2020	2021	2022	2023	2024
Reguliere bijdrage voor 1e tertaalrapportage	-1.626	-1.628	-1.590	-1.589	-1.589
<i>A. Wijzigingen begroting 2021 met effect op 2020</i>	-17	-	-	-	-
<i>B. Jaarplan 2020</i>	-8	-	-	-	-
<i>C. Vitaliteit</i>	-5	-	-	-	-
<i>D. Arbeidsmarktstrategie</i>	-4	-	-	-	-
<i>E. Extra accountantskosten controlejaar 2019</i>	-2	-	-	-	-
<i>F. Invoering WNRA</i>	-4	-	-	-	-
<i>G. Uitgaven corona</i>	-10	-	-	-	-
Reguliere bijdrage na 1e tertaalrapprtage	-1.676	-1.628	-1.590	-1.589	-1.589
Maatwerk/Meerwerk voor 1e tertaalrapportage	-5	3	3	3	3
<i>X. Meerwerk</i>	-49	-	-	-	-
Maatwerk/Meerwerk na 1e tertaalrapportage	-53	3	3	3	3
Totaal bijdragen deelnemers	-1.729	-1.625	-1.588	-1.587	-1.587



4 Bijlagen

4.1 Bijstelling begrotingsprioriteiten

Zoals beschreven in hoofdstuk 2.1.1 dienstverlening wordt in deze rapportage gerapporteerd op basis van geactualiseerde prioriteiten. In onderstaande tabel treft u een overzicht aan van de prioriteiten zoals benoemd in de primitieve begroting 2020 en de nu gehanteerde geactualiseerde prioriteiten. De eerste tabel geeft een overzicht van alle prioriteiten weer. De tweede tabel toont de oorspronkelijke en de bijgestelde teksten per prioriteit. In deze tweede tabel is ook de reden van mutatie kort toegelicht. Deze bijstelling van prioriteiten wordt bij de bestuursvergadering ter vaststelling aangeboden.

Prioriteiten conform primitieve begroting 2020	Prioriteiten conform bijgestelde begroting 2020
Integrale prioriteiten	
Nieuw strategisch kader	1. Strategische koers Servicepunt71 / Samenwerkingsmodel
Regionalisering van de informatievoorziening	2. Jaarrekening 2019
Innovaties in de I-bedrijfsvoering	3. Intake Omgevingswet
Dienstverleningsconcept	4. Intake intern veiligheidsbeleid
Versterken/ professionalisering advies	5. Intake implementatie beleid agressie en geweld en GIR
Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra)	
Nieuwe wetgeving op primaire processen	
Huisvesting Servicepunt71	
Overhevelen meerwerk naar regulier	
Vakspecifieke prioriteiten	
Informatievoorziening	
1. Regieorganisatie op leveranciers, infrastructuur en applicaties	6. Uitrol dashboards
2. Telefonie	7. Telefonie
3. Teamontwikkeling Groep 1 VRIS	8. Vernieuwing Digitale Werkomgeving
4. Applicatierationalisatie	9. Applicatierationalisatie
	10. Innovaties in de I-bedrijfsvoering
	11. Intake Wet open overheid
Inkoop en Contractmanagement	
1. Meer vaste capaciteit voor inhuur	12. P2P
2. Purchase 2 Pay	13. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen
3. Sturen op contractafspraken	
4. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	
Financiën	
1. Vervolg van administratie naar analyse en advies	14. Intake rechtmatigheidsverklaring door colleges m.i.v. 2021
2. Herijken bedrijfsvoeringsprocessen	15. Vervanging Decade
3. Implementatie nieuw financieel managementsysteem	
HRM	
1. Wet normalisering Rechtspositie Ambtenaren (Wnra)	16. Duurzame inzetbaarheid, SPP
2. Harmoniseren arbeidsvoorwaarden	17. Harmoniseren arbeidsvoorwaarden (co-creatie)

Prioriteiten conform primitieve begroting 2020	Prioriteiten conform bijgestelde begroting 2020
3. HRM-visie	18. Regeling telefoonkostenvergoeding
	19. Vitaliteit (Sociaal kader)
	20. Arbeidsmarktstrategie
	21. Intake MTO
	22. Intake leiderschapsontwikkeling
	23. Intake n.a.v. groei vacatures
	24. Intake ontwikkelpool Oegstgeest en Zoeterwoude
Juridische Zaken	
1. Effectueren visie op juridisch advies	25. Uitwerking visie juridisch advies
2. Alternatief voor regionale bezwarencommissie personeel	26. Optimaliseren proces bezwaarbehandeling
	27. Aanbestedingen JZ
	28. Intake Wetten elektronische publicaties en de modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
	29. Intake follow-up omgekeerde mandaatregeling
Facilitaire Zaken	
1. Invoering regiemodel	30. Uitrol regionale toegangspas
2. Huisvesting Leiden en Servicepunt71	
Paragraaf Bedrijfsvoering	
Professional aan zet	1. In control, Assurancerapport, controlframework Servicepunt71
Flexibel/ wendbaar maken van de organisatie	2. Opzet flexibele schil Inkoop
Huisvesting Servicepunt71	3. Huisvesting Servicepunt71
Afronding reorganisaties	4. Doorontwikkeling verschillende teams binnen Servicepunt71
	5. Evaluatie dienstverlening Holland Rijnland
	6. Inbedding I-teams
	7. Organisatieontwikkeling Servicepunt71
Prioriteiten conform primitieve begroting 2020	Prioriteiten conform bijgestelde begroting 2020 ¹
Integrale prioriteiten	
Nieuw strategisch kader <i>Begroting:</i> In 2020 wordt het programma VRIS afgerond en worden de taken met betrekking tot de documentaire informatievoorziening bij SP71 ondergebracht. Op grond van ontwikkelingen in het domein van Jeugdzorg en de regio zal SP71 mogelijk ook taken voor meer afnemers gaan zorgen. Bijvoorbeeld contractbeheer. Ook kunnen ontwikkelingen in de regio leiden tot nieuwe afnemers. Wij volgen daarom de ontwikkeling met betrekking tot de werkorganisatie Duivenvoorde. Een andere ontwikkeling die speelt is de wens van de gemeenten om meer innovatieve bedrijfsvoering te bieden. Voor VRIS is er een afspraak gemaakt dat besparingen binnen het I-domein worden ingezet voor innovatie en doorontwikkeling. Voor de overige bedrijfsvoering zijn er nog geen specifieke afspraken voor innovatie gemaakt. Samen met de gemeentesecretarissen zal aan de hand van de komende ontwikkelingen en wensen tot innovatie een nieuw strategisch kader worden opgesteld, aansluitend op het huidige strategisch kader dat tot 2020 loopt. -> tekst geactualiseerd	1. Strategische koers Servicepunt71 / Samenwerkingsmodel (VII) <i>Bijgestelde begroting:</i> Het bestuur van Servicepunt71 heeft verzocht het samenwerkingsmodel van Servicepunt71 opnieuw te bepalen. Wij stellen hierbij eerst een advies op voor verschillende modellen (fase 1). Daarna volgt na een keuze een nadere uitwerking van het gekozen model (fase 2). Voor de uitwerking van dit vraagstuk is naast inzet van capaciteit van Servicepunt71 ook externe expertise nodig. Onderdeel van de strategische koers is de financiële huishouding van de organisatie en ruimte voor innovatie en doorontwikkeling.

Regionalisering van de informatievoorziening*Begroting:*

Als uitkomst van het programma VRIS worden naar verwachting per 1 juli 2019 en per 1 januari 2020 grote delen van de regionale informatievoorziening ondergebracht bij Servicepunt71. De rest volgt in de loop van 2020. Dit heeft grote invloed op de organisatie en de begroting van Servicepunt71. De besluitvorming hierover vindt in de loop van 2019 plaats. Dit zal leiden tot een begrotingswijziging. In ieder geval wordt de eerste groep meegenomen in de voorliggende begroting. Door de nieuwe werkwijze wordt Servicepunt71 naast de bestaande ICT-middelen ook eigenaar van andere informatievoorzieningssystemen. De investeringen in deze systemen zullen ook worden opgenomen in de begroting.

-> naar paragraaf bedrijfsvoering

Innovaties in de I-bedrijfsvoering*Begroting:*

Er is steeds meer data beschikbaar: informatie in bedrijfsvoeringssystemen, data uit sensoren, gegevensbronnen van andere organisaties. Het analyseren van deze data kan helpen bij het optimaliseren van de bedrijfsvoering. Niet alleen door te analyseren wat er is gebeurd, maar ook door te voorspellen wat er gaat gebeuren. In 2020 zullen wij de inzet van data-gestuurd werken onderzoeken en in een aantal projecten toepassen.

-> behouden

Dienstverleningsconcept*Begroting:*

In 2020 wordt de dienstverlening vanuit Servicepunt71 vormgegeven op basis van een nieuwe visie op dienstverlening. Dit nieuwe dienstverleningsmodel wordt in 2019 vastgesteld. Duidelijk is dat onze dienstverlening in ieder geval uit zal gaan van een multichannelbenadering en Servicepunt71 in haar dienstverlening veel meer als één organisatie wordt ervaren in plaats van verschillende loketten. De visie op dienstverlening dient in 2020 als belangrijke strategische input om de toegang tot de dienstverlening van Servicepunt71 door te ontwikkelen. Applicaties t.b.v. de front- en backoffice worden getoetst aan de nieuwe visie op dienstverlening en in nauwe samenwerking met de informatiemanagers vormgegeven, passend binnen de VRIS-kaders. Een ander belangrijke doelstelling waar Servicepunt71 uiting in haar dienstverlening aan geeft, is wendbaarheid. In de snel veranderende samenleving wordt van onze partnerorganisaties en van Servicepunt71 verwacht om steeds sneller op nieuwe ontwikkelingen in te spelen en hier in een zeer vroeg stadium op te anticiperen.

-> naar paragraaf bedrijfsvoering

2. Jaarrekening 2019 (M)*Bijgestelde begroting:*

Net als in 2018 levert Servicepunt71 voor de jaarrekeningen 2019 van gemeenten veel extra inzet, vanwege:

- De fors toenemende eisen van de accountants; er worden veel meer controles gedaan en er moet veel meer worden vastgelegd;
- Het opstarten van samenwerking en het maken van werkafspraken met vier nieuwe, verschillende accountants;
- Het regisseren van de vier verschillende behoeften van de accountants tot steeds één gezamenlijk resultaat;
- Aanvullende werkzaamheden ook bij Servicepunt71 als gevolg van de extra gegevensgerichte werkzaamheden door de accountant van Servicepunt71.

3. Intake Omgevingswet (O)*Bijgestelde begroting:*

De introductie van de omgevingswet leidt tot bedrijfsvoeringsopgaven op het terrein van informatievoorziening, financiën, juridische zaken en HRM. In samenspraak met de partnergemeenten wordt de benodigde inzet van Servicepunt71 nader bepaald. Voor het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) is een stuurgroep opgericht, die voor dit deel als opdrachtgever fungeert.

4. Intake intern veiligheidsbeleid (P)*Bijgestelde begroting:*

Dit betreft het verkennen en ontwikkelen van integraal veiligheidsbeleid t.a.v. informatie, personeel en faciliteiten voor de regio.

Versterken/ professionalisering advies*Begroting:*

Wij werken continue aan het versterken en verder professionaliseren van onze advisering. Als afdeling bedrijfsvoering van de gemeenten zijn wij gericht op het leveren van toegevoegde waarde. In 2019 werken we onder andere meer 'nabij' en vanuit (virtuele) integrale accountteams. In deze teams werken bedrijfsvoeringsdisciplines met elkaar alle relevante aspecten inbrengen en afwegen, samen met het management van de desbetreffende organisatie. Ook is onze bewustwording van de noodzaak om integraal te werken duidelijk vergroot. Waar het zich voordoet komt de advisering in co-creatie en participatie tot stand. In 2020 zetten we deze belangrijke ontwikkeling voort. De professional is aan zet, wat zich ook in de advisering vertaalt in proactief en meer zelfbewust adviseren. Ook weet de professional de juiste prioriteiten te stellen en doet dit waar nodig samen met collega's. We weten elkaar te vinden en (her)kennen elkaars talenten. Vanuit ons vakmanschap kennen we ons vakgebied en pakken we onze rol en ruimte. We kennen de vraag achter de vraag en we doen dit met een respectvolle communicatie en feedback. We schrijven in begrijpelijke en heldere taal, die is afgestemd op de desbetreffende doelgroep.

-> naar paragraaf bedrijfsvoering

Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra)*Begroting:*

Op 1 januari 2020 treedt de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) in werking. Het doel van de Wnra is het wegnemen van het onderscheid in rechtspositie tussen ambtenaren en werknemers. In plaats van het ambtenarenrecht wordt het burgerlijk recht van toepassing. Er komt een CAO die specifiek voor gemeenteambtenaren geldt. De eenzijdige aanstelling van ambtenaren moet worden omgezet in een arbeidsovereenkomst waarbij zowel de werkgever als de ambtenaar partij zijn. In 2018 en 2019 wordt het merendeel van de noodzakelijke voorbereidingen gedaan. ook in 2020 zal de invoering van de Wnra nog de nodige aandacht van onze organisatie vragen.

-> niet meer van toepassing, er worden nog enkele afrondende werkzaamheden uitgevoerd in 2020

Nieuwe wetgeving op primaire processen*Begroting:*

De invoering van nieuwe wetgeving, zoals de omgevingswet en de wet inburgering, heeft afhankelijk van de lokale keuzes invloed op de gevraagde ondersteuning van de bedrijfsvoering. In 2019 zal SP71 actief de ontwikkelingen in de gemeenten gaan volgen zodat de overgang naar de nieuwe wetten in 2020 zo soepel mogelijk kan verlopen.

-> de verschillende wetgeving is afzonderlijk bij de vakgebieden opgenomen

Huisvesting Servicepunt71*Begroting:*

Het huurcontract van Servicepunt71 loopt af in juli 2021. Daarnaast komen er vanuit de transitie VRIS nieuwe medewerkers naar Servicepunt71 die gehuisvest moeten worden. Servicepunt71 is zich aan het beraden op de mogelijkheden voor de toekomstige huisvesting en de eventuele kosten die daarbij komen.

-> naar paragraaf bedrijfsvoering

5. Intake implementatie beleid agressie en geweld en GIR (Q)*Bijgestelde begroting:*

Als uitvloeisel van het beleid t.a.v. agressie en geweld heeft het SGB in 2019 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een analyse van de locaties in de regio en een risicoanalyse. De risicoanalyse wordt in 2020 aangeboden aan het SGB voor het uitzetten van de noodzakelijke acties. Onderdeel van de implementatie is inventariseren en op orde brengen van het cameratoezicht. De besluitvorming in het SGB bepaalt welke inzet vanuit Servicepunt71 nog nodig is. Na instemming van de medezeggenschap volgen uitvoeringsacties per deelnemende organisatie.

Overhevelen meerwerk naar regulier*Begroting:*

Om het aantal administratieve handelingen te verminderen wordt gekeken naar vermindering van de onderlinge facturatiestroom. Het uitgangspunt hierbij is dat structurele zaken zoveel mogelijk in de reguliere bijdrage worden opgenomen. Lukt dat niet dan kijken wij ook naar andere manieren binnen het proces van verrekeningen met als doel een lagere administratieve last voor alle partijen. Hierbij onderscheiden wij:

1. Verrekeningen met een vaste component, die met een verdeelsleutel uit de leveringsafspraken verdeeld kunnen worden over de gemeenten. Dit onderdeel wordt vervolgens in de reguliere bijdrage opgenomen
2. Verrekeningen met een variabele component waar op basis van een voorschot wordt gefactureerd. Het voorschotbedrag wordt bepaald op basis van de kosten van jaar t-1 en eventueel verhoogd met verwachte prijsstijgingen. Aan het einde van het jaar vindt alleen nog de afrekening plaats als deze materieel is. Dit voorkomt dat er onnodige handelingen ontstaan bij de betreffende organisatie voor de verwerking ervan.
3. Verrekening op basis van een meerwerkovereenkomst met een vast bedrag kunnen direct na afsluiten van de DVO worden gefactureerd. Dit levert tijdswinst op in de drukke tijden van de jaarrekening, maar ook een betere financiële prognose gedurende het jaar.
4. Verrekening op basis van een meerwerkovereenkomst met een variabel bedrag kunnen met een voorschotbedrag worden gefactureerd. Ook hier vindt verrekening plaats als deze materieel is (zie punt 2).

Bij de tweede tertaalrapportage 2019 volgt een nadere uitwerking van de verrekeningen in deze vier categorieën. Hierbij bepalen wij gezamenlijk met onze klantorganisaties welke lopende afspraken of meerwerkovereenkomsten in aanmerking komen voor het verrekenen 'nieuwe stijl'. Nieuwe verrekeningen gaan in 2020 volgens deze nieuwe werkwijze lopen. Eventuele effecten op de reguliere bijdrage (punt 1) zullen in de begroting 2021 worden meegenomen en in een begrotingswijziging in 2020.

-> onderdeel van in control, paragraaf bedrijfsvoering

Vakspecifieke prioriteiten**Informatievoorziening****1. Regieorganisatie op leveranciers, infrastructuur en applicaties***Begroting:*

In 2020 verschuift, als gevolg van de selectie van een leverancier voor de nieuwe digitale werkomgeving, de aandacht van het zelf beheren van infrastructuur en systemen naar het voeren van regie op de leveranciers en de ICT-infrastructuur. Er wordt minder gestuurd op het beheer van diensten en meer op de afstemming van de vraag vanuit de partnerorganisaties en het aanbod vanuit de leveranciers.

-> overgeheveld naar paragraaf bedrijfsvoering

6. Uitrol dashboards (A)

Bijgestelde begroting: Wij werken aan verbetering van de sturingsinformatie op de bedrijfsvoering. In 2019 is een dashboard ontwikkeld voor cluster Beheer Leiden. Dit dashboard zal in de hele regio worden uitgerold. Op basis van de organisatieprioriteiten, zie paragraaf 2.1, wordt extra inzet gepleegd op het (door)ontwikkelen van dit dashboard met sturingsinformatie.

2. Telefonie*Begroting:*

In 2019 wordt de nieuwe visie op telefonie vastgesteld. In 2020 wordt deze geïmplementeerd. De huidige telefooncentrales worden vervangen en de nieuwe oplossing wordt afgestemd op de nieuwe digitale werkomgeving.

-> geactualiseerd

7. Telefonie*Bijgestelde begroting:*

In 2020 wordt de nieuwe visie op telefonie vastgesteld en de implementatie gestart. De huidige telefooncentrales worden vervangen en de nieuwe oplossing wordt afgestemd op de nieuwe digitale werkomgeving.

Prioriteiten conform primitieve begroting 2020	Prioriteiten conform bijgestelde begroting 2020 ¹
3. Teamontwikkeling Groep 1 VRIS <i>Begroting:</i> Groep 1 wordt medio 2019 bij SP71 ondergebracht. Om het maximale rendement van het team te benutten zal er gewerkt worden aan de teamontwikkeling van team VRIS. Daarbij zal er ingezet worden op kwaliteit, eenheid en vertrouwen. De regionalisering van de informatievoorziening (programma VRIS) leidt naar verwachting in 2020 tot een tweetal reorganisaties (Groep 2 en Groep 3). De gevolgen voor SP71 en vakspecifieke ontwikkelingen daarvan worden te zijner tijd beschreven in de deelorganisatieplannen. -> naar paragraaf bedrijfsvoering	8. Vernieuwing Digitale Werkomgeving (I) <i>Bijgestelde begroting:</i> Het in 2018 ingezette project ter uitbesteding van de infrastructuur en het vernieuwen van de digitale werkomgeving (Werkplek71) wordt in 2020 afgerond. Vanaf eind Q1 wordt de nieuwe digitale werkomgeving stapsgewijs geïntroduceerd. Het overeengekomen gedeeltelijk meerwerk betreft het projectbudget dat is overeengekomen op basis van de businesscase voor de nieuwe digitale werkomgeving, d.d. begin 2018. Dekking daarover is al opgenomen in de begroting.
4. Applicatierationalisatie <i>Begroting:</i> Er blijft in 2020 aandacht voor het terugbrengen van het aantal applicaties. Servicepunt71 blijft hier de regie op voeren, maar de opgave ligt bij de gemeenten. -> behouden	9. Applicatierationalisatie <i>Bijgestelde begroting:</i> Er blijft in 2020 aandacht voor het terugbrengen van het aantal applicaties. Servicepunt71 blijft hier de regie op voeren, maar de opgave ligt bij de gemeenten.
	10. Innovaties in de I-bedrijfsvoering <i>Bijgestelde begroting:</i> Er is steeds meer data beschikbaar: informatie in bedrijfsvoeringssystemen, data uit sensoren, gegevensbronnen van andere organisaties. Het analyseren van deze data kan helpen bij het optimaliseren van de bedrijfsvoering. Niet alleen door te analyseren wat er is gebeurd, maar ook door te voorspellen wat er gaat gebeuren. In 2020 zullen wij de inzet van data-gestuurd werken onderzoeken en in een aantal projecten toepassen.
	11. Intake Wet open overheid (W) <i>Bijgestelde begroting:</i> JZ en Informatiemanagement nemen deel in de projectgroep die de implementatie van de Wet open overheid voorbereidt. Dit gebeurt uit de reguliere dienstverlening. De projectgroep brengt in beeld wat gemeenten in aanloop naar inwerkingtreding van de wet moeten regelen. Hieruit wordt ook duidelijk tot welke vraag dit leidt aan Servicepunt71, en of dit past binnen de reguliere dienstverlening.
Inkoop	
1. Meer vaste capaciteit voor inhuur <i>Begroting:</i> In 2019 wordt onderzocht of en hoe de dienstverlening met betrekking tot het proces van inhuren van externe medewerkers beter kan worden ingericht. Mogelijk zal dit in 2020 resulteren in een wijziging van de manier waarop dit nu in de organisatie is belegd. -> onderdeel van in control in de paragraaf bedrijfsvoering	
2. Purchase2Pay<i>Begroting:</i> In 2019 wordt de implementatie van het systeem voltooid. De belangrijkste reden om P2P in te voeren was om de gebruiksvriendelijkheid te vergroten en meer inzicht te krijgen in de contracten. Vanaf 2020 zal vanuit Servicepunt71 actief inkoop- en financieel advies worden geboden om de financiële uitnutting beter te beheersen. -> tekst bijgesteld	12. Purchase2Pay (B) <i>Bijgestelde begroting:</i> Na de introductie van P2P binnen alle partnerorganisaties heeft Servicepunt in 2020 de beheerorganisatie verder ingebed voor het reguliere beheer van het systeem. Dit voorziet geen grootschalige verbeteropgaven, wel alle maandelijkse trainingen, het uitvoeren van de huidige keten, het beheren van de contractadministratie en het doorvoeren van beperkte procesverbeteringen. Met Leiden worden eventueel aparte afspraken gemaakt voor het doorvoeren van aanvullende verbetertrajecten, zie Lokale prioriteiten gemeente Leiden.
3. Sturen op contractafspraken <i>Begroting:</i> Naast de hierboven genoemde financiële contractafspraken wordt in 2020 de samenwerking tussen SP71 en de opdrachtgevers met betrekking tot de sturing op de contractafspraken verder doorontwikkeld. -> afgevoerd, onderdeel van P2P	

4. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)*Begroting:*

Ook in 2020 blijft MVI een actueel thema in de regio. De inkoopadviseurs blijven de gemeenten onverminderd ondersteunen bij hun inkoopvraagstukken.

-> tekst bijgesteld

13. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (E)

Bijgestelde begroting: Samen met de gemeenten uitvoering geven aan de ambities en kaders t.b.v. MVI.

Financiën**1. Vervolg van administratie naar analyse en advies***Begroting:*

In 2019 zijn de ontwikkelingen binnen de financiële functie nauwlettend gevolgd. In 2020 worden deze in kaart gebracht en de eerste kaders geschept wat dit precies betekent. Dit wordt vervolgens meer uitgediept, beschreven en uiteindelijk geïmplementeerd. De personele inzet verandert hierbij nog meer van administratie naar analyse en advies, en van invoeringstaken naar controletaken. Nieuwe ontwikkelingen passen wij, waar mogelijk, in in onze reguliere dienstverlening.

-> afgevoerd, in overleg met SGB afgesproken dit door te schuiven naar 2021

14. Intake rechtmatigheidsverklaring door colleges m.i.v. 2021 (R)*Bijgestelde begroting:*

Colleges moeten in 2021 zelf een rechtmatigheidsverklaring afgeven. Op dit moment is nog in ontwikkeling met het Rijk en de VNG wat deze verklaring precies behelst en wat dit aan ondersteunende dienstverlening vraagt van Servicepunt71. Servicepunt verzorgt een intake om de behoefte op te halen. Afhankelijk van de uitkomst wordt een regionaal voorstel gemaakt.

2. Herijken bedrijfsvoeringsprocessen*Begroting:*

In 2020 kijken we naar kritisch naar de bedrijfsvoerings- en financiële keten en het dienstverleningsconcept. Hierop wordt een ketenregie gevoerd waarbij bedrijfsvoeringsopdrachten onder de loep genomen worden en op basis daarvan herijkt en herbelegd. Er is daarom extra aandacht voor wat er in de processen bij de partnerorganisaties gebeurt.

-> afgevoerd, in overleg met SGB afgesproken dit door te schuiven naar 2021

3. Implementatie nieuw financieel managementsysteem*Begroting:*

In 2020 zal, afhankelijk van de regionale besluitvorming, het financiële (management)systeem worden vervangen. In 2019 is Purchase 2 Pay ingevoerd waarbij de keten van inkoop tot betalen in één digitale workflow is opgenomen. In 2020 wordt het financiële managementsysteem vervangen met als doel modernisering en betere managementinformatie.

-> tekst aangepast naar vervanging decade

15. Vervanging Decade (N)*Bijgestelde begroting:*

De applicatie voor de financiële administratie (Decade) wordt door de leverancier niet meer doorontwikkeld en in de toekomst niet meer ondersteund. Dat leidt tot operationele risico's, die vervanging van dit pakket noodzakelijk maken. Bovendien sluit de huidige applicatie onvoldoende aan bij de mogelijkheden in de markt en de behoeften van de partners. De vervanging is een majeure operatie met veel impact op Servicepunt71 en alle partners. In 2020 moet een projectorganisatie worden ingericht die in kalenderjaar 2020 een projectplan oplevert, scope bepaalt, programma van eisen opstelt en de aanbesteding opstart. In 2021 zal de implementatie verder worden voorbereid, de invoering is per 1/1/22 voorzien.

Binnen Servicepunt71 zijn geen middelen beschikbaar om vervangingsinvesteringen te doen, inclusief de benodigde capaciteit. Dit is eerder benoemd in het Actieplan Beheersbare Bedrijfsvoering, en in de recente Kadernota. Bij de bespreking van het Actieplan in het SGB is de vervanging van Decade kort beschreven, en is aangegeven dat het krediet onvoldoende is. De voorbereiding van de vervanging leidt daarom tot meerwerk. Een aanvullende toelichting op het meerwerk is opgenomen bij 'Uitvoering regionale prioriteiten, toelichting meerwerk'.

HRM**1. Wet normalisering Rechtspositie Ambtenaren (Wnra)***Begroting:*

De nieuwe wet gaat in per 1-1-2020, dit betekent dat in 2019 veel werk wordt verzet om per 1-1-2020 klaar te zijn voor deze nieuwe wet. De afronding van de invoering van deze nieuwe wet zal plaatsvinden in 2020. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het opnieuw opstellen van standaard brieven aan medewerkers.

-> afgevoerd, afrondende werkzaamheden zijn gering in 2020

16. Duurzame inzetbaarheid, SPP (C)*Bijgestelde begroting:*

Door middel van het inzetten van het instrument Strategische Personeelsplanning wordt duidelijk wat de opgaven van de Leidse regio in de toekomst zijn en wat dit vraagt van de medewerkers van de toekomst. Servicepunt71 ondersteunt en adviseert de partnerorganisaties. In 2020 wordt SPP per organisatie gedaan en in 2021 een regionale SPP.

Prioriteiten conform primitieve begroting 2020	Prioriteiten conform bijgestelde begroting 2020 ¹
2. Harmoniseren arbeidsvoorwaarden <i>Begroting:</i> In 2018 zijn forse stappen gezet om in co-creatie tussen werkgevers, werknemers en de vakbonden te komen tot regionaal geharmoniseerde secundaire arbeidsvoorwaarden. Begin 2019 is hiervoor een plan van aanpak opgesteld. De afspraken die uit de vervolgoeverleggen komen zullen leiden tot aanpassingen in de bestaande personele regelingen. Deze aanpassingen zullen in 2019 en 2020 worden voorbereid, vastgesteld en geïmplementeerd. -> behouden	17. Harmoniseren arbeidsvoorwaarden (co-creatie) <i>Bijgestelde begroting:</i> In 2018 zijn forse stappen gezet om in co-creatie tussen werkgevers, werknemers en de vakbonden te komen tot regionaal geharmoniseerde secundaire arbeidsvoorwaarden. Begin 2019 is hiervoor een plan van aanpak opgesteld. De afspraken die uit de vervolgoeverleggen komen zullen leiden tot aanpassingen in de bestaande personele regelingen. Deze aanpassingen zullen in 2019 en 2020 worden voorbereid, vastgesteld en geïmplementeerd.
3. HRM-visie <i>Begroting:</i> De HRM-visie bestaat uit de onderdelen duurzame inzetbaarheid, aantrekkelijk werkgeverschap, arbeidsmarktstrategie en communicatie. Aan deze drie onderdelen wordt vanaf 2018 vorm gegeven. In 2020 zal opnieuw energie gestoken worden in deze drie onderdelen. De hiervoor genoemde geharmoniseerde arbeidsvoorwaarden maken hier onderdeel van uit. Arbeidsmarktcommunicatie is, met de huidige krappe arbeidsmarkt, van groot belang. In 2019 worden hierin al grote stappen gezet, maar ook in 2020 zal dit een belangrijk onderwerp zijn. -> opgesplitst in diverse onderdelen, in rechterkolom onder HRM	18. Regeling telefoonkostenvergoeding (D) <i>Bijgestelde begroting:</i> Met de implementatie van de nieuwe digitale werkomgeving wijzigt het gebruik van telefonie. Servicepunt71 bereidt wijziging van de regeling telefoonkostenvergoeding voor en het overleg met de vakbonden hierover.
	19. Vitaliteit (Sociaal kader) (K) <i>Bijgestelde begroting:</i> Vitale medewerkers dragen bij aan een gezonde en wendbare organisatie. Landelijk neemt de gemiddelde leeftijd van de beroepsbevolking toe en moeten we met het verschuiven van de AOW leeftijd langer werken. Om de medewerkers in de Leidse regio gezond en vitaal aan het werk te houden, is in 2019 een opzet voor een meerjarig programma ontwikkeld, dat Q1 2020 van start zal gaan.
	20. Arbeidsmarktstrategie (L) <i>Bijgestelde begroting:</i> In 2020 zal de landelijke schaarste op de arbeidsmarkt zich nog doorzetten. Het imago van gemeenten en werving op basis van functie-eisen zijn de belangrijkste knelpunten in de werving van gekwalificeerd personeel. Inzet om de juiste medewerkers te vinden en te behouden voor de opgaven in de Leidse regio is noodzakelijk. Daarom is er in 2019 een arbeidsmarktstrategie ontwikkeld, die in 2020 concreet vorm gaat krijgen. 'On-boarding' vormt onderdeel van de aanpak.
	21. Intake MTO (S) <i>Bijgestelde begroting:</i> De partners in de Leidse regio maken allemaal gebruik van het bureau Effectory voor het uitvoeren van een MTO. De intentie is om in 2020 een verkennend gesprek te voeren over de regionale opzet van een MTO. Met Inkoop wordt overleg gevoerd over de mogelijkheden binnen de Europese aanbesteding.
	22. Intake leiderschapsontwikkeling (T) <i>Bijgestelde begroting:</i> Meerdere gemeenten vragen om ondersteuning bij leiderschapstrajecten. Er zijn twee opties: - Help ons om tot een ontwikkeltraject te komen: dit behoort tot regulier advies. - Wil je het traject inhoudelijk begeleiden in een trekkersrol: Meerwerk.

23. Intake n.a.v. groei vacatures (U)*Bijgestelde begroting:*

Door een flinke toename van het aantal indiensttredingen (uit zich o.a. in meer arbeidsvoorwaardengesprekken) dreigt een capaciteitstekort bij de personeelsadministratie. De inzet van de personeelsadministratie beweegt nog niet flexibel mee met het aantal indiensttredingen. Een optie is om hier een flexibele schil toe te gaan passen. Een alternatief is om de dienstverlening te beperken, door andere afspraken te maken over de inzet van de personeelsadministratie bij de indiensttreding, met name bij arbeidsvoorwaardengesprekken. Het maken van deze keus, in samenspraak met de partners, is als intake in dit jaarplan opgenomen.

24. Intake ontwikkelpool Oegstgeest en Zoeterwoude (V)*Bijgestelde begroting:*

Oegstgeest en Zoeterwoude zetten beide een pool van young professionals op. Servicepunt71 doet een intake om vast te stellen hoe de invulling en inrichting van deze pools wordt ondersteund en de mogelijkheden te verkennen om hier (als kleinere gemeenten) meer regionaal in op te trekken.

Juridische Zaken**1. Effectueren visie op juridisch advies***Begroting:*

De vraag naar juridisch advies is in de afgelopen jaren veranderd. Daarom is in 2018, in samenspraak met in eerste instantie de gemeente Leiden, gestart met het herijken van de visie op juridisch advies. De visie wordt in 2019 regionaal afgestemd en vastgelegd. Tegelijkertijd komt JZ in 2019 meer nabij de partnerorganisaties door communicatiemiddelen te versterken en de juridische expertise goed te belichten. Daartoe wordt ook de regionaal juridische staalkaart ontwikkeld, ten behoeve van een juridisch netwerk in de regio. Zowel in 2019 als in 2020 worden stappen worden gezet om de visie te bereiken. Er zullen prioriteiten gesteld worden zodat de beperkt beschikbare capaciteit zodanig wordt ingezet dat de adviesvragen met de meeste meerwaarde steeds worden opgepakt. Ook worden in overleg met de gemeenten meer uitvoerende werkzaamheden geleverd, waar eerder de nadruk meer op advisering ligt zal nu meer worden geproduceerd bij het opstellen van verordeningen en overeenkomsten e.d.

-> tekst geactualiseerd

25. Uitwerking visie juridisch advies (G)*Bijgestelde begroting:*

De Visie op Juridisch Advies is in 2019 in samenspraak met de gemeenten opgesteld. In 2020 vindt verdere uitwerking met prioritering en focus per jaar plaats.

2. Alternatief voor regionale bezwarencommissie personeel*Begroting:*

Met de invoering van de Wnra (Wet normalisering rechtspositie ambtenaren) wordt de bezwarencommissie personele aangelegenheden vervangen door een geschillencommissie. De geschillencommissie wordt bevoegd om zich over een drielal onderwerpen uit te spreken. De nadruk in brede zin zal komen te liggen op het dejuridiseren en het voeren van het goede gesprek. Dit sluit naadloos aan op de PCMO-uitgangspunten waarop de bezwaarbehandeling sinds 2015 is gebaseerd en die de Leidse regio heeft omarmd. In 2019 wordt hiervoor een voorstel aan de gemeenten aangeboden. De installatie zal naar verwachting begin 2020 plaats gaan vinden. Uiteraard wordt de bezwarencommissie personele aangelegenheden pas opgeheven nadat het laatste bezwaar onder de huidige wetgeving is afgerond.

-> eind 2019 al gerealiseerd, afgevoerd

26. Optimaliseren proces bezwaarbehandeling (F)*Bijgestelde begroting:*

In 2020 wordt het project versnellen doorlooptijden bezwaarbehandeling geëvalueerd en bezien of verdere acties nodig zijn.

Prioriteiten conform primitieve begroting 2020	Prioriteiten conform bijgestelde begroting 2020 ¹
	27. Aanbestedingen JZ (J) <i>Bijgestelde begroting:</i> In 2020 worden een Europese aanbesteding voor de aansprakelijkheidsverzekering uitgevoerd (vier gemeenten) en een meervoudig onderhandse aanbesteding taxaties (Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude). Deze aanbestedingen zijn opgenomen in de aanbestedingskalender en worden vanuit team Inkoop begeleid. Hiervoor is meerwerk afgesproken. Dit wordt ingezet voor de inhuur van een juridisch adviseur.
	28. Intake Wet elektronische publicaties en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (X) <i>Bijgestelde begroting:</i> In aanloop naar deze nieuwe wetten vraagt Oegstgeest specifiek om uitleg en ondersteuning bij de implementatie. Het ligt voor de hand dat dit ook voor andere gemeenten geldt. Servicepunt71 inventariseert de behoeften.
	29. Intake follow-up omgekeerde mandaatregeling (Y) <i>Bijgestelde begroting:</i> In 2019 is de omslag en harmonisatie van het model voor mandaten ingezet. Realisatie vergt meer toelichting en afstemming met de MT's en omzetting naar het nieuwe model naar mandaatwensen van iedere gemeente.
Facilitaire Zaken	
1. Invoering regiemodel <i>Begroting:</i> In 2019 wordt een advies voorgelegd aan de gemeentesecretarissen en aansluitend aan het bestuur om van een uitvoerende organisatie naar de regieorganisatie over te stappen. Afhankelijk van de uitkomsten van de besluitvorming zal in 2020 de effectuering hiervan vorm gegeven worden. -> afgevoerd, in 2019 besloten niet over te gaan op regiemodel	30. Uitrol regionale toegangspas (H) <i>Bijgestelde begroting:</i> De uitrol van de regionale toegangspas wordt in 2020 vervolgd en afgerond, d.w.z. het uitgeven van nieuwe toegangspassen en het innemen van oude passen.
2. Huisvesting Leiden en Servicepunt71 <i>Begroting:</i> In 2019 verhuist een deel van de ambtenaren van de gemeente Leiden (tijdelijk) naar het Level gebouw. Voor 2020 betekent dit dat er de nodige nazorg geleverd zal moeten worden. Het Stadhuis wordt aansluitend verbouwd. Ook hierbij zal veel inzet van Servicepunt71 gevraagd worden, niet alleen op facilitair gebied maar ook vanuit ICT en HRM. De overgang van de diverse medewerkers vanuit de gemeenten als gevolg van VRIS vragen ook een wijziging in de huisvesting van Servicepunt71. In samenspraak met het bestuur is besloten in het Tweelinghuis als locatie te behouden, maar er zijn wel aanpassingen nodig om dit pand geschikt te maken voor deze extra groep medewerkers. -> m.b.t. huisvesting Leiden afgevoerd, betreft lokale prioriteit voor de gemeente Leiden, m.b.t. huisvesting Servicepunt71 overgeheveld naar bedrijfsvoering	
Paragraaf Bedrijfsvoering	

Prioriteiten conform primitieve begroting 2020	Prioriteiten conform bijgestelde begroting 2020 ¹
Professional aan zet <i>Begroting:</i> Onder de noemer 'professional aan zet' werkt Servicepunt71 aan de ontwikkeling van zijn professionals die hun vak verstaan en hun rol en ruimte pakken. Het traject van opleidingen en trainingen dat in 2019 start krijgt in 2020 aanvullingen met strategische personeelsplanning. De geplande versterkte arbeidsmarktstrategie werkt hierin ondersteunend. -> onderdeel van organisatieontwikkeling Servicepunt71	1. In control, beheersbare bedrijfsvoering / Assurancerapport, controlframework Servicepunt71 (VIII en IX) <i>Bijgestelde begroting:</i> Het bestuur heeft Servicepunt71 opgedragen alles in het werk te stellen om beter in control te komen. In 2020 wordt dan ook extra ingezet op een robuustere en toekomstgerichte bedrijfsvoering binnen SP71 zelf. Het programma daarvoor wordt begin 2020 uitgewerkt en de uitvoering is direct ter hand genomen. Onder het programma vallen verschillende deelopgaven, onder andere: - Het vernieuwen van de systematiek bij de leveringsafspraken, de PDC en de verdeelsleutels - De financiële voorspelbaarheid vergroten door de financieel administratieve processen te verbeteren. - Sturing op rechtmatigheid (verklaring per 2021 niet meer door accountant, maar door bestuur) waaronder de per 1/2020 van de gemeenten overgenomen (deels onrechtmatige) contracten voor IV applicaties en het actualiseren van de regelingen. - (Door)ontwikkelen van een dashboard met sturingsinformatie. - Het samen met de regio opstellen van een nieuw assurance model.
Flexibel/ wendbaar maken van de organisatie <i>Begroting:</i> We zien een toename in projectmatige activiteiten. Een aantal teams heeft daar de organisatie op ingericht, maar het is duidelijk dat dit nodig is om het Servicepunt71-breed vorm te geven. -> omgezet naar opzet flexibele schil inkoop	2. Opzet flexibele schil Inkoop (III) <i>Bijgestelde begroting:</i> In samenspraak met de partnerorganisaties stelt Servicepunt71 regionale spelregels op voor de bekostiging van werkzaamheden bij aanbestedingen en inkooptrajecten. Het resultaat is dat helder wordt welke activiteiten onder de basisdienstverlening vallen en welke onder de flexibele schil.
Huisvesting Servicepunt71 <i>Begroting:</i> In 2020 wordt het project Huisvesting afgerond. Daarbij gaat het enerzijds om het 'inhuizen' van de medewerkers die als gevolg van VRIS bij het servicepunt in dienst treden. Anderzijds richten we ons met het project Huisvesting op het faciliteren van de organisatieontwikkeling. Hieronder vallen onder andere een gewijzigde inrichting van het Tweelinghuis en het voorzien van werkplekken met bijbehorende werkplekfaciliteiten bij de gemeenten dragen bij aan de persoonlijke en nabije dienstverlening door het servicepunt. -> tekst geactualiseerd	3. Huisvesting Servicepunt71 (II) <i>Bijgestelde begroting:</i> Vanaf Q1 vinden de voorbereidingen plaats voor de herinrichting en verbouwing van het Tweelinghuis. De startdatum is afhankelijk van de uitkomsten van onderzoek naar de technische staat van het pand. Bij zowel de voorbereidingen als de daadwerkelijke verbouwing ondersteunen verschillende vakteams, zoals Inkoop en Contractmanagement, Facilitaire Zaken, ICT en Financiën.
Afronding reorganisaties <i>Begroting:</i> - In 2020 wordt de vorming van de regionale I-organisatie afgerond. - Afronding regieorganisatie ICT (AGV, de nieuwe digitale werkomgeving) - Afronding regieorganisatie FaZa -> tekst geactualiseerd naar doorontwikkeling verschillende teams binnen Servicepunt71	4. Doorontwikkeling verschillende teams binnen Servicepunt71 (V) <i>Bijgestelde begroting:</i> Voor verschillende teams binnen Servicepunt is het noodzakelijk om door te ontwikkelen om mee te kunnen bewegen met de ontwikkeling van de dienstverlening. Binnen de beschikbare capaciteit en middelen wordt prioriteit gegeven aan de teams HRM, AOIC en Interne Bedrijfsvoering. Ook bij de teams Financiële administratie en Facilitaire zaken is doorontwikkeling gewenst, maar dit komt nu nog niet tot uitdrukking in de prioriteiten.
	5. Evaluatie dienstverlening Holland Rijnland (IV) <i>Bijgestelde begroting:</i> De DVO expireert op 30 juni 2021, met een stilzwijgende verlenging van 5 jaar. Tussentijds opzeggen moet 12 maanden vooraf. Daarom is het belangrijk om voor 30 juni 2020 de evaluatie af te ronden. Wij gaan uit van uitvoering van de evaluatie door de gemeente Leiden met ondersteuning van Servicepunt71, omdat de gemeente Leiden contractpartner is.

6. Inbedding I-teams (VI)*Bijgestelde begroting:*

Per 1 juli 2019 en 1 januari 2020 heeft Servicepunt71 door de reorganisatie VRIS een flinke groep nieuwe medewerkers mogen verwelkomen en is de begroting flink gestegen. In 2020 wordt de overgang van de 3e en laatste groep voorbereid. Met de formele overgang van de medewerkers en taken is de reorganisatie niet afgerond. De werkprocessen binnen de teams, tussen de teams en met de partnerorganisaties vragen in die eerste periode meer aandacht. Het gaat dan onder andere over het inregelen van beheerprocessen, projectmanagementaanpak, regionaal opdrachtgeverschap en het financieel en contractueel op orde brengen van de registratie. Hiervoor is vanuit de IV teams inzet nodig. Daarnaast moeten de nieuwe teams ingebed worden in de administratieve organisatie van Servicepunt71. Dit vraagt inzet van verschillende vakteams: o.a. financiën (administratie en rapportage), HRM (rechtspositionele inbedding van de nieuwe medewerkers), Staf (rapportages e.d.) en Juridische Zaken (bevoegdheden en regelingen van Servicepunt71 en de gemeenten). De beschreven inzet past binnen de financiële kaders van het programma VRIS. Die is naar aanleiding van het Actieplan Beheersbare Bedrijfsvoering in de SGB-vergadering van 17 oktober jl. voor het laatst geactualiseerd en van financiering voorzien.

7. Organisatieontwikkeling Servicepunt71 (I)*Bijgestelde begroting:*

In 2020 loopt het tweede jaar van het programma organisatieontwikkeling. Het programma is ingezet om als Servicepunt71 meer als collega verbonden te zijn met de partners en om slimmer, gebruiksvriendelijker en strategischer in onze dienstverlening te worden. Het programma richt zich op:

- een passend dienstverleningsconcept met o.a. accountteams
- steunend op de motivatie en professie van medewerkers, de professional aan zet
- met interne sturing door coachende teammanagers en door concernmanagers die koers geven aan de ontwikkeling van Servicepunt71 als geheel.

Binnen de prioritering van het totaal van de organisatieopgaven is er voor gekozen om te temporiseren op de ingezette ontwikkeling van het dienstverleningsconcept: De wens om de werkwijze van alle Servicedesken binnen SP71 te harmoniseren (werken als één Servicedesk) kan in 2020 niet volledig worden uitgevoerd en ook de doorontwikkeling van de accountteams wordt minder snel opgepakt. Verdere stappen in de inzet om te 'werken als één organisatie' blijven bovendien beperkt tot de collega's van de servicedesks en de adviseurs in de accountteams. Het zorgen voor een betere onderlinge verbinding van andere collega's met de partnerorganisaties krijgt minder aandacht. Tot slot is de geplande klantevaluatie voor 2020 vervallen.

¹ Letter achter prioriteit verwijst naar jaarplan 2020.



