



JAAARSTUKKEN 2016



JAAIRSTUKKEN 2016

Colofon

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

Servicepunt71
Postbus 171
2300AD Leiden



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING EN LEESWIJZER	3
1.1	SAMENVATTING	4
1.2	LEESWIJZER	6
1.3	REALISATIE DOELSTELLINGEN	7
2	JAARVERSLAG	11
2.1	PROGRAMMAVERANTWOORDING	12
2.1.1	Inleiding	12
2.1.2	Programma 1 - ICT	15
2.1.3	Programma 2 - Inkoop	17
2.1.4	Programma 3 - Financiën	18
2.1.5	Programma 4 - HRM	20
2.1.6	Programma 5 - Juridische zaken	21
2.1.7	Programma 6 - Facilitaire zaken	23
2.1.8	Programma 7 - Directie en interne bedrijfsvoering	24
2.1.9	Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien	26
2.2	PARAGRAFEN	27
2.2.1	Paragraaf Weerstandsvermogen	27
2.2.2	Paragraaf Financiering	30
2.2.3	Paragraaf Bedrijfsvoering	32
3	JAARREKENING	35
3.1	OVERZICHT VAN BATEN EN LASTEN EN TOELICHTING	36
3.1.1	Overzicht van baten en lasten	36
3.1.2	Toelichting op de gerealiseerde baten en lasten	37
3.1.3	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen	42
3.2	BALANS EN TOELICHTING	43
3.2.1	Balans per 31-12-2016	43
3.2.2	Toelichting op de balans	44
3.3	GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING EN RESULTAATBEPALING	48
4	OVERIGE GEGEVENS	49
4.1	CONTROLEVERKLARING	50

1 Inleiding en leeswijzer

1.1 SAMENVATTING

Voor u liggen de Jaarstukken 2016 van de Gemeenschappelijke Regeling Servicepunt71.

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

In de Jaarstukken 2016 wordt verantwoording afgelegd over de in de Begroting 2016 opgenomen beleidsvoornemens en financiële baten en lasten.

Servicepunt71 heeft in 2016 twee bestuursrapportages uitgebracht over de eerste vier respectievelijk eerste acht maanden van het jaar. In deze stukken is over de belangrijkste ontwikkelingen in 2016 gerapporteerd. Dit heeft op onderdelen geleid tot prioritering en bijsturing in de uitvoering en tot (technische) begrotingswijzigingen om het financieel kader te actualiseren. De uitkomsten van de Jaarstukken 2016 zijn in lijn met deze bestuursrapportages.

Realisatie van doelstellingen

De in het bedrijfsplan 2012-2015 van Servicepunt71 opgenomen hoofddoelstellingen (verlaging van kosten, verhoging van kwaliteit en vermindering van kwetsbaarheid) zijn behaald. De gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude hebben met "een gewoon goed Servicepunt71" in de afgelopen jaren een stevig fundament gelegd waarop in de komende jaren verder kan worden voortgebouwd. Servicepunt71 werkt samen met de gemeenten aan continue verbetering van de (gezamenlijke) bedrijfsvoering en verdere professionalisering van haar dienstverlening.

De doelstellingen en activiteiten zijn in 2016 binnen de (gewijzigde) begroting gerealiseerd. Daarnaast zijn ook de geraamde inkoopvoordelen bij Servicepunt71 en bij de gemeenten gerealiseerd. De service-eenheden hebben in 2016 gewerkt aan de prestatieafspraken zoals ze zijn opgenomen in de begroting 2016, aan de producten die zijn afgesproken in de leveringscontracten 2016, aan doorontwikkeling van bedrijfsvoeringsprocessen en aan de kwalitatieve en financiële taakstellingen die in het bedrijfsplan zijn opgenomen.

Ontwikkeling van de dienstverlening

Na afronding van de opbouw- en consolidatiefase is in 2016 gestart met de doorontwikkeelfase op basis van een strategische oriëntatie voor de periode tot en met 2020. De weerslag van deze oriëntatie is vastgelegd in het strategisch kaderdocument "Servicepunt71 richting 2020: Professionele dienstverlening, slimme bedrijfsvoering". Dit document is voorjaar 2016 door het bestuur van Servicepunt71 vastgesteld. In dit document zijn keuzes opgenomen die richting geven aan de ontwikkeling van de bedrijfsvoering van de vier gemeenten zoals deze door Servicepunt71 wordt ondersteund.

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

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

In 2016 is Servicepunt71 gestart om samen met gemeenten concrete invulling te geven aan deze strategische keuzes. Dit richt zich vooral op het 'vertalen' van genoemde kernelementen door de eigen medewerkers/professionals naar de dagelijkse praktijk van dienstverlening om zodoende energie en binding te stimuleren tussen medewerkers, organisatie en doorontwikkeling. De elementen van de visie zijn door de service-eenheden vertaald naar opgaven en resultaten t.b.v. de gemeenten voor hun discipline, o.a. door per vakgebied de gemeentelijke doelstellingen voorop te zetten, onze processen eenvoudiger en klantvriendelijker in te richten, integraler te adviseren (adviesteams) en ondersteuning via servicedesks toegankelijker en oplossingsgerichter te maken.

Bij de ontwikkeling van de gezamenlijke bedrijfsvoering betrekken Servicepunt71 en gemeenten de volgende opgaven: de beweging van complexiteit naar eenvoud, passende balans tussen standaardisatie en maatwerk en integratie van bedrijfsvoeringsdisciplines.

In 2016 is gestart met nieuwe dienstverlening aan Holland Rijnland inzake de reguliere bedrijfsvoering. Daarnaast is in 2016 afgesproken om de dienstverlening aan TWO Jeugdhulp binnen Holland Rijnland ook na 2016 te continueren.

Ontwikkeling eigen organisatie Servicepunt71

Servicepunt71 wil een professionele dienstverleningsorganisatie én een aantrekkelijke werkgever zijn, waar medewerkers zich tevreden en op hun plek voelen, zich kunnen ontwikkelen en gewaardeerd voelen. Goede dienstverlening begint bij goed werkgeverschap en tevreden medewerkers en daarom hebben werkplezier, ontplooiingsmogelijkheden, zelfstandigheid en de rol die medewerkers zelf kunnen spelen in het verbeteren hiervan, prioriteit gekregen. In 2016 hebben de service-eenheden specifieke activiteiten ontplooid die passen bij de resultaten uit het in 2015 gehouden medewerkerstevredenheidsonderzoek. In het kader van 'de juiste medewerker op de juiste plaats' zijn gerichte ontwikkelings-, opleidings- en mobiliteitsactiviteiten uitgevoerd. In 2016 zijn samen met gemeenten veel inspanningen verricht om structurele oplossingen te vinden voor het mobiliteitsvraagstuk, dat in de afgelopen jaren is ontstaan als gevolg van de kwalitatieve en kwantitatieve opgaven. Dankzij deze inspanningen is mobiliteit bevorderd, het 'eigenaarschap voor de eigen loopbaan' vergroot, en zijn risico's op (toekomstige) mobiliteitskosten beter beheersbaar geworden. Het ziekteverzuim in 2016 ontwikkelt zich in de gewenste richting.

Daarnaast is de governance op Servicepunt71 onderzocht door externe adviesbureau. Dit betreft wijze waarop gemeenten in de rol van eigenaar en (collectief en individueel) opdrachtgever de sturing op Servicepunt71 vorm geven. Rapportage en besluitvorming over aanbevelingen volgt in 2017.

Financieel resultaat 2016

In de Jaarrekening 2016 wordt een voordelig resultaat gepresenteerd van € 137.000 na bestemming.

Dit resultaat is vooral gerealiseerd doordat strak gestuurd is op de financiële kaders, en een aantal maatregelen zijn doorgevoerd naar aanleiding van in het voorjaar van 2016 gesignaleerde verwachte financiële knelpunten in het boekjaar 2016 en verder.

Daarnaast is anticiperend in 2016 reeds gestart met de implementatie van verdere bezuinigingen die bij het vaststellen van de begroting 2017 opgelegd zijn; dit leidt in 2016 al tot (vacature)voordelen. Daarnaast is een rentevoordeel gerealiseerd door de aanhoudend lage rentestand en is een aantal mobiliteitstrajecten sneller dan verwacht afgerond. Het weerstandsvermogen ontwikkelt zich positief (toename reservepositie en afname risico op mobiliteitskosten) hetgeen aansluit bij de wens en geuite zorg vanuit verschillende gemeenteraden, en is momenteel van voldoende niveau.

1.2 LEESWIJZER

Indeling jaarstukken

De Jaarstukken 2016 ontleen haar indeling aan het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) en bestaan uit:

- Het jaarverslag bestaande uit de programmaverantwoording en een aantal paragrafen.
- De jaarrekening bestaande uit het overzicht van baten en lasten met toelichting en de balans met toelichting. Deze onderdelen worden hieronder globaal toegelicht en in de volgende hoofdstukken uitgewerkt.

Het BBV schrijft naast een programmabegroting en -verantwoording ook een productenraming en -realisatie voor. Bij Servicepunt71 zijn de programmaverantwoording en de productenrealisatie identiek.

Jaarverslag

De programmaverantwoording gaat in op de realisatie van het programmaplan, zoals dat in de Begroting 2016 was opgenomen. In de inleiding op de programmaverantwoording wordt tevens verslag gedaan over medezeggenschap, klachten en vertrouwenswerk. De activiteiten van Servicepunt71 zijn verdeeld over zeven programma's. Dit zijn:

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

Daarnaast wordt er aandacht besteed aan de algemene dekkingsmiddelen en de post onvoorzien. De indeling per programma is gelijk. Elk programma biedt inzicht in de mate waarin de voorgenomen doelstellingen zijn bereikt, de mate waarin en wijze waarop beoogde prestaties zijn gerealiseerd en in de gerealiseerde baten en lasten.

In de paragrafen wordt aandacht besteed aan een aantal financiële en bedrijfsmatige onderwerpen die dwars door de programma's heen lopen. De volgende paragrafen, die op grond van het BBV in de jaarstukken verplicht zijn op te nemen, zijn van toepassing op Servicepunt71:

- Weerstandsvermogen
- Financiering
- Bedrijfsvoering

Jaarrekening

In het overzicht van baten en lasten zijn de gerealiseerde baten en lasten per programma opgenomen alsmede het overzicht van de gerealiseerde algemene dekkingsmiddelen. Hierbij wordt inzicht gegeven in de ramingen voor en na wijziging van de begroting. Tevens is een analyse op de afwijkingen tussen begroting en realisatie van baten en lasten opgenomen.

Op de balans zijn alle activa en passiva van Servicepunt71 per 31 december 2016 opgenomen. Uit de balans en toelichting blijkt tevens de financiële positie van Servicepunt71.

In het hoofdstuk Overige gegevens is de controleverklaring van de extern accountant opgenomen.

1.3 REALISATIE DOELSTELLINGEN

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

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

Nr	1. bieden van continuïteit door beperking van organisatorische kwetsbaarheid		Referentie	2013 realisatie	2014 realisatie	2015 realisatie	2016 norm	2016 realisatie
1a	Beschikbaarheid VSP <VSP: % binnen service-window>	±	nb	99,0%	99,5%	99,5%	99,8%	99,3%
1b	Telefonische bereikbaarheid <beantwoorde oproepen>	✓	63,0%	90,3%	93,2%	93,3%	93,3%	97,4%
1c	Tijdigheid dienstverlening <gewogen gemiddelde PDC-normering>	±	nb	nvt	84,0%	87,3%	95,0%	93,6%
Nr	2. verder verhogen van de kwaliteit van processen		Referentie	2013 realisatie	2014 realisatie	2015 realisatie	2016 norm	2016 realisatie
2a	Kwaliteit output <gemiddelde waardering klanttevredenheid>	✓	nb	nvt	ntb	6,7	6,8	6,8
2b	Beheersmaatregelen <% key-controls, 'effectief' of geen rest-risico>	✓	33%	67%	75%	85%	85%	91%
Nr	3. verder verhogen van professionaliteit en deskundigheid medewerkers		Referentie	2013 realisatie	2014 realisatie	2015 realisatie	2016 norm	2016 realisatie
3a	Medewerkers training, cursus, opleiding <% medewerkers dat opleiding volgt>	✓	nb	92%	92%	90%	90%	90%
3b	Omvang opleidingsbudget <% van loonsom>	✓	1,0%	1,5%	1,9%	1,7%	2,0%	2,0%
Nr	4. efficiënter inzetten van de beschikbare arbeidskracht		Referentie	2013 realisatie	2014 realisatie	2015 realisatie	2016 norm	2016 realisatie
4a	Reductie formatie als gevolg van efficiency <aantal fte>	±	283,8	278,6	261,6	260,5	260,3	267,6
Nr	5. realiseren van besparingen door schaalvoordelen (x € 1000)		Referentie	2013 realisatie	2014 realisatie	2015 realisatie	2016 norm	2016 realisatie
5a	Taakstelling Servicepunt71 <volgens bedrijfsplan plus bijstellingen>	✓	0	622	1.521	2.249	3.048	3.048
5b	Inkoopvoordelen gemeenten <volgens inkoopvoordelenrapportage>	✓	2.072	5.382 130%	6.992 135%	9.320 173%	5.559 100%	9.983 180%
Nr	6. bijdragen aan betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen		Referentie	2013 realisatie	2014 realisatie	2015 realisatie	2016 norm	2016 realisatie
6a	Doorlooptijd facturen <gemiddelde doorlooptijd in dagen>	✓	46	24	26	25	<30	18
6b	Afhandeling bezwaarschriften <% binnen afgesproken norm>	±	nb	ntb	ntb	67%	90%	69%

Toelichting indicatoren

1. *Bieden van continuïteit door beperking van organisatorische kwetsbaarheid*

Voor de doelstelling vermindering kwetsbaarheid zijn indicatoren ontleend aan de verschillende begrotings-programma's. De indicator tijdigheid dienstverlening blijft nog altijd iets achter bij de ambitie, hoewel er een sterke stijging heeft plaats gevonden t.o.v. 2015. Oorzaak is onder andere de indicator 'doorlooptijd facturen' (87%); dit komt veelal doordat facturen niet aansluiten bij de gemaakte afspraken met de leveranciers, of omdat de levering nog niet heeft plaatsgevonden, er wordt in die gevallen dan ook niet tot betaling overgegaan.

2. *Verder verhogen van de kwaliteit van processen*

Kwaliteit van de processen uit zich in (beleving van) uitkomsten van de processen enerzijds en de beheersing van de werking van de processen anderzijds. In 2016 zijn er niet anonieme klanttevredenheidsmetingen gehouden. Hierop zijn de bevindingen overwegend positief. De omvang van het onderzoek was slechts beperkt, wel wordt een duidelijke stijging t.o.v. 2015 gezien. De gemiddelde scores rechtvaardigen de conclusie dat de norm is gerealiseerd.

De mate waarin processen adequaat beheerst worden zodat er voor klantorganisaties geen risico's op niet getrouwe of niet rechtmatige uitkomsten bestaan, kan o.a. worden afgeleid uit rapportages van de externe accountant. Hierin is een continue verbetering zichtbaar, zoals ook blijkt uit de managementletter 2016 en het (concept-)assurancerapport 2016 die door hen zijn opgesteld.

3. *Verder verhogen van de professionaliteit en deskundigheid van medewerkers*

Verhoging van professionaliteit en deskundigheid wordt nagestreefd via training, opleiding en collegiale coaching. Bij de (input) indicator 'opleidingsbudget' is de realisatie over 2016 conform de norm.

4. *Efficiënter inzetten van de beschikbare arbeidskracht*

De formatiereductie die in het bedrijfsplan voor 2015 was opgenomen, is gerealiseerd door de implementatie van de organisatie- en personeelsplannen die in 2014 zijn opgesteld en vastgesteld, door het werken met strategische personeelsplanning en de door gerealiseerde mobiliteitstrajecten. Overigens geldt dat Servicepunt71 zich vooral richt op het realiseren van taakstellingen in financiële zin, en niet persé via formatiereductie. De financiële taakstelling kan bijvoorbeeld ook gerealiseerd worden door activiteiten die eerst door externen werden uitgevoerd nu, goedkoper, uit te voeren met eigen personeel. In 2016 zien we een lichte stijging van de formatie, dit is onder andere het gevolg van uitbreiding van de dienstverlening, zoals dienstverlening aan Holland Rijnland.

5. *Realiseren van besparingen door schaalvoordelen*

In het Bedrijfsplan uit 2010 zijn schaalvoordelen opgenomen leidend tot een structureel effect van ruim € 6 miljoen. Dit voordeel is een saldo van inkoopvoordelen die bij gemeenten gerealiseerd dienen te worden (ca. € 5 miljoen), extra kosten vanwege een kwaliteitsimpuls of regiekosten (ca € 2 miljoen) en een taakstellende besparing die binnen de Servicepunt71-organisatie gerealiseerd moet worden, met name door efficiency (vanaf 2016 structureel € 3 miljoen per jaar). De besparingen zijn inmiddels gerealiseerd en in het meerjarenbeeld van gemeenten en Servicepunt71 verwerkt. In 2016 zijn de taakstellende structurele inkoopvoordelen voor gemeenten ruimschoots gerealiseerd (evenals in voorgaande jaren). Gemeenten bepalen zelf in welke mate en in welke vorm deze inkoopvoordelen toegerekend worden naar budgetbesparingen (de besparing die als gevolg van gerealiseerde inkoopresultaten door de gemeente daadwerkelijk budgettair wordt afgeboekt).

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

De bedrijfsvoering die Servicepunt71 uitvoert draagt direct en indirect bij aan betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen. Voorbeelden van activiteiten die direct zichtbaar zijn, zijn factuurafhandeling en bezwaarbehandeling. De gemiddelde betaaltermijn van facturen is met 18 dagen ruim onder de norm van 30 dagen. De indicator voor de afhandeling van bezwaarschriften is vanaf 2015 voor het eerst opgenomen. Ten opzichte van 2015 is het % tijdig afgehandelde bezwaren verbeterd, maar nog niet op het gewenste niveau. De reeds in 2016 ingezette procesverbeteringen leiden naar verwachting tot verdere verbetering in de komende periode.



2 Jaarverslag

2.1 PROGRAMMAVERANTWOORDING

2.1.1 Inleiding

2016 in vogelvlucht

De doelstellingen en activiteiten zijn in 2016 binnen de (gewijzigde) begroting gerealiseerd. Daarnaast zijn ook de geraamde inkoopvoordelen bij Servicepunt71 en bij de gemeenten gerealiseerd. De service-eenheden hebben in 2016 gewerkt aan de prestatieafspraken zoals ze zijn opgenomen in de begroting 2016, aan de producten die zijn afgesproken in de leveringscontracten 2016, aan doorontwikkeling van bedrijfsvoeringsprocessen en aan de kwalitatieve en financiële taakstellingen die in het bedrijfsplan zijn opgenomen. Servicepunt71 werkt samen met de gemeenten dan ook aan continue verbetering van de (gezamenlijke) bedrijfsvoering en verdere professionalisering van haar dienstverlening.

Vanuit alle service-eenheden zijn, naast de reguliere dienstverlening, zichtbare resultaten geleverd die bijdragen aan de doelstellingen op het gebied van kwaliteit, kosten en kwetsbaarheid.

Zo is ICT druk doende geweest met het actualiseren van de ICT-architectuur in voorbereiding op applicatierationalisatie en is er een product 'Mobile devices' toegevoegd aan de PDC. Daarnaast is gestart met de voorbereiding op de vervanging van Werkplek71 en heeft ICT geparticipeerd in het programma VRIS (gericht op het intensiveren van de regionale i-samenwerking). Omdat de dagelijkse gebruikerservaringen verbetering behoeven is gestart met een gericht onderzoek naar de performance. Daarnaast is een Interventieplan opgesteld (uit te voeren in 2017) n.a.v. een door een extern bureau uitgevoerde quick scan waarmee de SE ICT kan doorontwikkelen tot een volwaardig partner in de regionale samenwerking in het I-domein.

Door de service-eenheden Inkoop en Financiën is er hard gewerkt om de aanbesteding van aanpassingen in de software pakketten ten behoeve van het proces "Van inkoop tot betalen" voor te bereiden. Dit alles met het doel om de administratieve handelingen voor de gemeenten te verminderen en het inzicht in de uitgaven/projecten te verbeteren. Daarnaast heeft de SE Inkoop de wijzigingen als gevolg van de nieuwe aanbestedingswet vastgelegd in het nieuwe regionale aanbestedingsbeleid en zijn samen met gemeenten wederom inkoopvoordelen gerealiseerd t.b.v. de gemeenten.

De service-eenheid Financiën heeft ingezet op de vernieuwing van de BBV, die vanaf de begroting 2017 in de planning- en controldocumenten en administraties moest zijn opgenomen. Via een gezamenlijk project met de gemeenten is er uitvoering gegeven aan de invoering van de vennootschapsbelasting (VPB)plicht voor overheidsondernemingen, zowel voor wat betreft het administratief goed inrichten van de administratie, het efficiënt tot stand te laten komen van aangiften en het berekenen van de eventuele verwachte belastingafdracht.

De nieuwe CAO Gemeenten 2017 heeft er o.a. toe geleid dat door HRM het IKB (individueel keuzebudget) per 2017 moest worden ingevoerd. Naast onderhandelingen met de bonden over de regionale voorwaarden zijn er wijzigingen in de processen doorgevoerd, en zijn alle ambtenaren geïnformeerd over de komende wijzigingen. Vanaf 1 februari 2017 kunnen alle ambtenaren zelf hun keuze van het IKB doorgeven.

De SE Juridische Zaken heeft verder geïnvesteerd in PCMO (Passend contact met de overheid) dat duidelijk tot hogere tevredenheid van de burgers leidt. PCMO wordt op steeds meer onderdelen van de juridische dienstverlening ingezet. Verder is er actief werk gemaakt van verhaal van schaden, waardoor er t.b.v. de gemeenten extra financiële voordelen zijn behaald.

De SE Facilitaire Zaken heeft zich het afgelopen jaar gericht op versterking van de relatie met zowel de klantorganisaties als de leveranciers om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

Uitbreiding dienstverlening aan gemeenten

In 2016 zijn door gemeenten aanvullende diensten gevraagd op het vlak van Financiën (structureel i.v.m. invoering VPB-plicht) en HRM (tijdelijke continuering Matchpunt). Daarnaast hebben gemeenten meerwerk afgenomen van de service-eenheid ICT, met een structureel karakter.

Er zijn structureel een aantal taken uitgewisseld tussen de gemeente Leiden en Servicepunt71: (het beheer van het subsidiesysteem wordt vanaf 2016 uitgevoerd door gemeente Leiden en Servicepunt71 voert vanaf 2016 een aantal bedrijfsvoeringstaken voor Leiden uit die voorheen t.b.v. de Gevulei werden uitgevoerd).

In 2016 zijn de voorbereidingen afgerond om per 1 januari 2017 juridische taken van de gemeente Leiden naar Servicepunt71 over te hevelen (secretariële taken inzake sociale-zaken-bezwaren) en facilitaire taken van de gemeente Oegstgeest naar Servicepunt71.

Dienstverlening aan derden

Vanaf 2015 voert Servicepunt71 de bedrijfsvoering uit voor de Tijdelijke WerkOrganisatie (TWO) Jeugdhulp binnen Holland Rijnland op basis van een tweejarige dienstverleningsovereenkomst. Zowel Servicepunt71 als Holland Rijnland evalueren de dienstverlening positief, zijn beiden tevreden over de samenwerking en de bereikte resultaten en hebben in 2016 afgesproken om de dienstverlening ook na 2016 te continueren.

Daarnaast heeft Holland Rijnland Servicepunt71 benaderd met het verzoek om ook bedrijfsvoeringstaken voor de reguliere organisatie uit te voeren. De dienstverlening is in 2016 gefaseerd gestart en wordt vanaf eind 2016 volledig uitgevoerd. De nieuwe dienstverlening aan Holland Rijnland inzake de reguliere bedrijfsvoering heeft vorm gekregen via een dienstverleningsovereenkomst van de gemeente Leiden met Holland Rijnland en een meerwerkovereenkomst tussen de gemeente Leiden en Servicepunt71. Servicepunt71 heeft in het vierde kwartaal 2016 in verband met de overdracht van werkzaamheden vier nieuwe medewerkers van Holland Rijnland verwelkomt.

Op incidentele basis zijn door de service-eenheid Juridische Zaken diensten verleend aan de Omgevingsdienst Midden-Holland met betrekking tot de behandeling van bezwaarschiffen.

Medezeggenschap

Vanaf begin 2016 is de OR voltallig bezet waarbij ook elke service-eenheid en iedere verdieping vertegenwoordigd is in de OR.

In 2016 heeft de OR op een groot aantal onderwerpen medezeggenschap kunnen uitoefenen. Zo is instemming verleend op een aanpassing van de sollicitatiecode, het protocol dienstverlening bedrijfsartsen en de regionale beleidsnota Aanpak agressie en geweld. Het adviesrecht is toegepast op de begroting voor 2017.

In de overlegvergaderingen zijn heel wat onderwerpen ter tafel gekomen waarbij de OR gevraagd en ongevraagd de bestuurder van advies heeft kunnen voorzien. Dit is o.a. gebeurd op de volgende onderwerpen: gratificaties, werkdruk, bevordering instroom jongeren, Arbo, verzuim, de bezuinigingsopgave voor Servicepunt71, Quickscan ICT, de veranderingen bij service-eenheid Facilitaire Zaken en de gesprekscyclus.

Vanuit Holland Rijnland en Gemeente Leiden zijn een aantal medewerkers over gekomen naar het Tweelinghuis. Samen met de bestuurder heeft de OR bekeken of er hierdoor geen tekort aan werkplekken ontstaat. Dit zal in 2017 een vervolg krijgen. De bestuurder heeft de OR formeel en informeel geïnformeerd over de ontwikkelingen rondom het Strategisch Kader Servicepunt71 2016-2020. Ook dit zal in 2017 een vervolg krijgen.

Naast de overlegvergaderingen met de bestuurder heeft de OR ook ieder jaar contact met het Bestuur van Servicepunt71 via het 'artikel 24' overleg. In dit overleg kan de OR informatie vragen stellen en geïnformeerd worden over de grotere beleidslijnen en plannen die het Bestuur heeft voor Servicepunt71. In 2016 is gekozen voor een kennismakingsoverleg met het Bestuur in het voorjaar en een officieel 'artikel 24' overleg in september. De OR heeft hierdoor een goed beeld gekregen van de betrokkenheid van het Bestuur bij de organisatie en de aansturing van Servicepunt71.

Jaarverslag Klachten

De behandeling van klachten tegen gedragingen van Servicepunt71 en de daar werkzame medewerkers geschiedt overeenkomstig titel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht en het op 27 juni 2011 door het Algemeen Bestuur vastgestelde Klachtenreglement Servicepunt71 2011. In artikel 10 van het reglement is bepaald dat de klachtencoördinator jaarlijks verslag uitbrengt van alle klachten die in het voorgaande jaar binnen Servicepunt71 zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman. Servicepunt71 heeft een klachtencoördinator aangewezen (binnen service-eenheid Juridische Zaken), die de regie houdt op het proces. Samen met de klachtbehandelaar (in de meeste gevallen is dat de SE manager) wordt afgestemd wat de gewenste aanpak is per klacht. In 2016 zijn 3 klachten ontvangen, waarvan één via de informele procedure naar tevredenheid van de klager konden worden afgehandeld. Er zijn twee klachten in de formele procedure door het bestuur behandeld. Er zijn geen klachten (in tweede instantie) ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Jaarverslag vertrouwenswerk binnen Servicepunt71

Iedere werkgever is wettelijk verplicht om beleid te voeren op het gebied van ongewenst gedrag, dat kan voorkomen binnen de organisatie. Hieronder wordt verstaan (seksuele) intimidatie, pesten, discriminatie, agressie en geweld. Servicepunt71 geeft invulling aan dit beleid met de 'Klachtenregeling voor ongewenst gedrag' (vastgesteld eind 2014) en door de benoeming van twee vertrouwenspersonen.

De klachtenregeling voorziet in het vastleggen van de (in- en externe) procedure betreffende de behandeling van meldingen en klachten over ongewenst gedrag. Voor de externe procedure heeft Servicepunt71 zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de decentrale overheid.

De vertrouwenspersonen kunnen een medewerker, die op het werk wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag en een beroep op hen doet, begeleiden en ondersteunen bij de aanpak van de ongewenste situatie. Op VSP is informatie opgenomen over de rol van de vertrouwenspersoon, wie deze rol invult voor het Servicepunt71 en op welke wijze contact kan worden opgenomen met de twee vertrouwenspersonen voor het Servicepunt71.

De vertrouwenspersonen van Servicepunt71 hebben in 2016 voor de vertrouwenspersonen in de regio een workshop Interculturele Sensitiviteit georganiseerd. Elf vertrouwenspersonen hebben hier aan deelgenomen.

Eén van de vertrouwenspersonen van Servicepunt71 neemt tevens deel aan de regionale werkgroep Integriteit.

Deze werkgroep heeft zich in 2016 beziggehouden met de werving van de regionale integriteitscoördinator en de vertrouwenspersonen Integriteit voor de gemeenten en Servicepunt71. Dit zijn beide nieuwe functies.

Servicepunt71 beschikt zodoende vanaf eind 2016 over drie vertrouwenspersonen: twee voor ongewenst gedrag (de huidige vertrouwenspersonen) en één voor integriteit. Onderling hebben zij afgestemd over samenwerking, werkzaamheden en communicatie binnen Servicepunt71.

De vertrouwenspersonen hebben diverse gesprekken gevoerd. Er zijn 4 nieuwe meldingen bij de vertrouwenspersonen binnengekomen. Er zijn geen klachten aangemeld bij de landelijke klachtencommissie.

2.1.2 Programma 1 - ICT

Realisatie van de doelstellingen

De service-eenheid ICT levert ICT producten en diensten van hoogwaardige kwaliteit op een effectieve, efficiënte en transparante wijze. De producten worden geleverd tegen bedrijfseconomisch aanvaardbare en toetsbare verrekentarieven. De service-eenheid ICT levert gestandaardiseerde en uniforme producten. Daarnaast is er binnen de afgesproken kaders de mogelijkheid om middels maatwerk te voldoen aan specifieke, individuele behoeften van de klanten.

Realisatie van de prestaties

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

- *Ontwikkeling nieuw werkplekconcept naar aanleiding van de in 2015 opgeleverde meerjarenvisie ICT*
SE ICT heeft in 2016 een bijdrage geleverd aan de voorbereiding van de ontwikkeling van een nieuw, flexibel digitaal werkplekconcept voor de Leidse regio; dit concept zal op termijn de huidige Werkplek71 gaan vervangen. Eind 2016 is de voorbereiding gestart voor de vernieuwing van Werkplek71. Parallel aan deze ontwikkeling is aan de PDC het product 'Mobile devices' toegevoegd; vanaf september worden er tablets geleverd.
- *Verder stroomlijnen en verbeteren van de ICT- keten (van netwerk tot en met applicatie)*
Eind 2016 is een Interventieplan opgesteld n.a.v. een uitgevoerde quick scan door een externe deskundige, waarmee de doorontwikkeling binnen de (dienstverlening door de) SE ICT op het noodzakelijke niveau worden gebracht. Onderdeel daarvan is een roadmap (verbeterplan) om de ITIL-processen verder te versterken binnen de eigen organisatie waarmee een betere samenwerking in de ICT-keten wordt gerealiseerd. Ook is een performance-onderzoek gestart omdat de dagelijkse gebruikerservaringen verbetering behoeven. SE ICT heeft daarnaast haar intakes voor projecten en grotere wijzigingen verbeterd. De samenwerking tussen primaire proces, Informatiemanagement en ICT is mede daardoor efficiënter en professioneler ingevuld.
- *Werken onder architectuur*
Binnen SE ICT zijn het eerste half jaar van 2016 de ICT-standaarden onder coördinatie van een architect geactualiseerd. Deze standaarden bevatten belangrijke afspraken over het gebruik van ICT in de Leidse regio. Na de zomer zijn diverse processen beschreven en zijn optimalisaties uitgevoerd. Ook worden nieuwe ontwikkelingen in de Leidse regio vastgelegd volgens de architectuurstandaard. Vanuit SE ICT wordt hiermee bijgedragen aan één van de doelen van intensievere samenwerking m.b.t. het versterken van werken onder architectuur.

De vier gemeenten en Servicepunt71 gaan de regionale samenwerking op het terrein van informatievoorziening, -beleid en –management intensiveren. Het gaat daarbij om een visie op informatiestrategie en –beleid, om governance en financiën, werken onder architectuur, informatiebeveiliging en gegevensbescherming, projecten, beheer en samenwerking en communicatie. In het tweede tertaal heeft het bestuur van Servicepunt71, evenals de colleges van de vier gemeenten, de opdracht Versterken Regionale I-Samenwerking (VRIS) vastgesteld. Het programmaplan VRIS is in het derde tertaal geconcretiseerd en is begin 2017 voorgelegd aan het bestuur van Servicepunt71 en de vier colleges ter besluitvorming.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr - Omschrijving	2015R	2016B	2016R	Toelichting
1 - Telefonische bereikbaarheid 1e lijns ondersteuning. Norm: 92% < 20 sec. opgenomen	98,2%	92,0%	97,8%	conform begroting
2 - Tijdigheid dienstverlening. Norm: 94% binnen vastgestelde tijd gerealiseerd	93,3%	94,0%	95,0%	conform begroting
3 - Beschikbaarheid infrastructuur Norm: 99,8% beschikbaarheid binnen service window.	99,5%	99,8%	99,3%	lager dan begroting a.g.v. eenmalige verstoring in december 2016

(R=realisatie, B=begroting)

N.b. Beschikbaarheid infrastructuur staat los van de performance. Deze heeft verbetering en daartoe is eind 2016 een gericht performance-onderzoek opgestart.

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 1 - ICT	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	2015	2016	Begroting	na wijziging	2016	2016
Lasten	8.602	8.669	-617	8.052	8.062	-9
Baten	-821	-680	321	-359	-357	-2
Saldo van lasten en baten	7.781	7.989	-296	7.693	7.705	-11
Toevoeging reserves	106	0	47	47	47	0
Onttrekking reserves	-34	-386	386	0	0	0
Mutaties reserves	72	-386	433	47	47	0
Resultaat	7.781	7.603	137	7.740	7.752	-11

2.1.3 Programma 2 - Inkoop

Realisatie van de doelstellingen

De service-eenheid Inkoop stelt de klanten van Servicepunt71 in staat om rechtmatig en zo doelmatig en doeltreffend mogelijk aan te besteden en in te kopen, binnen de juridische en beleidsmatige kaders. Daarbij ondersteunt Inkoop waar mogelijk de maatschappelijke doelstellingen van de klantorganisaties zoals social return en duurzaamheid. De service-eenheid Inkoop draagt in belangrijke mate bij aan het realiseren van de overeengekomen financiële taakstelling van gemeenten en Servicepunt71 op de inkoopbudgetten.

Realisatie van de prestaties

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

- *Integratie en digitalisering van het proces Van Inkopen tot Betalen (Purchase2Pay)*
De voorbereidingen voor een aanbesteding van een Purchase to Pay systeem zijn gestart in het derde tertaal. In 2017 zal deze worden uitgevoerd en kan met de implementatie worden begonnen.
- *Het Aanbestedingsbeleid zal in 2016 aangepast worden aan de nieuwe Europese Richtlijn en de Aanbestedingswet*
Het nieuwe Aanbestedingsbeleid is vastgesteld door de vier colleges en het Bestuur van Servicepunt71.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr - Omschrijving	2015R	2016B	2016R	Toelichting
1 - Realisatie inkoopresultaat bedrijfsplan (in 1.000 euro)	9.320	5.559	9.983	De oorspronkelijke ambitie (Bedrijfsplan 2010) is ruimschoots gerealiseerd. Gemeenten bepalen zelf op welke wijze en in welke mate deze voordelen in budgetbesparingen (kunnen) worden omgezet
2 - Registratie nieuwe contracten via inkoop in contractenregister	95%	99%	99%	

(R=realisatie, B=begroting)

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 2 - Inkoop	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	2015	2016	Begroting	na wijziging	2016	2016
Lasten	2.007	1.797	-105	1.692	1.762	-70
Baten	-898	-479	135	-344	-425	81
Saldo van lasten en baten	1.108	1.318	30	1.348	1.337	11

2.1.4 Programma 3 - Financiën

Realisatie van de doelstellingen

De service-eenheid Financiën levert hoogwaardige financiële producten en diensten aan de klanten van Servicepunt71 en Servicepunt71 zelf.

Realisatie van de prestaties

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

- *Integratie en digitalisering van het proces Van Inkopen tot Betalen (Purchase2Pay, zie ook programma Inkoop).*
In oktober 2016 is, als voorloper op het nieuwe geïntegreerde digitale systeem, OCR (scan en herkennen van facturen) geïmplementeerd. Hiermee is een volgende stap in efficiencyverbetering gerealiseerd.
- *Het verder doorontwikkelen van de standaardisatie en de automatisering van de p&c-producten*
Het begrotingsproces 2017 heeft in het teken gestaan van een groot aantal wijzigingen in de BBV. Op enkele verbeterpunten na is de majeure wijziging die de BBV met zich meebracht succesvol in de begroting van de gemeenten geïmplementeerd. De impact van de vernieuwing BBV alsmede de diepgang van controlewerkzaamheden die geëist worden van de accountant zijn belangrijke argumenten om vooral in te zetten op kwaliteit. De vernieuwing van de p&c-cyclus zoals aangekondigd (m.n. de digitalisering van bestuursrapportages) heeft hierdoor minder aandacht gekregen in 2016. Wel zijn bepaalde tabellen in de jaarrekening geüniformeerd.
- *Vooruitblik om processen en systemen te verbeteren dan wel op termijn te vervangen.*
De release van Decade4, een nieuwere versie van het financieel systeem is in het vierde kwartaal 2016 geïmplementeerd. Dit levert een betere toegangsbeveiliging (single sign-on), invoering van verbeterde modules en een betere look-and-feel voor gebruikers (herkenbaarheid en eenvoud). De verbeterde toegangsbeveiliging brengt het risico van ongeautoriseerde toegang alsmede ongeautoriseerde mutatie doorvoeren terug.
- *Uitbreiding en optimalisatie van de beschikbaar gestelde managementinformatie.*
Op het gebied van managementinformatie zijn er door de SE's Financiën en HRM eind 2015/begin 2016 veel inspanningen verricht om het rapportage personele kosten te ontwikkelen. Dit geeft budget, realisatie, formatie en bezetting in één overzicht weer. Begin tweede helft 2016 is de rapportage geïmplementeerd en verder doorontwikkeld. Samen met Inkoop zijn managementrapportages ontwikkeld die inzicht geven in contracten en uitnutting hiervan. Op basis van de rapportages worden analyses gemaakt en (strategische) adviezen gegeven aan de partners.
- *Vennootschapsbelasting voor overheden; implementatie*
Op basis van inventarisaties en clustering van de betreffende activiteiten, alsmede o.a. een toetsing op het financiële resultaat daarvan (winstgevendheid) is een inschatting van de Vpb-plicht gemaakt en zijn maatregelen ter borging van de Vpb-processen bij de gemeenten genomen. Een en ander is voor en met alle klantorganisaties afgestemd met de fiscus. Aan deze afstemming kunnen overigens geen rechten worden ontleend. Verwacht wordt dat voor géén van de klantorganisaties over 2016 een vennootschapsbelastingplicht ontstaat. Daarnaast is in de 2de helft 2016 gestart met het versterken van de fiscale functie.
- *Betalbaarstelling facturen*
Alle overheidsinstanties moeten hun inkoopfacturen binnen de wettelijke betaaltermijn van 30 dagen betalen. Begin dit jaar hebben we de vervaltijd van de inkoopfacturen gesteld op nul dagen. Dit betekent dat als een factuur is goedgekeurd, deze direct wordt betaald. Hierdoor is de gemiddelde betaaltermijn gezakt van 30 dagen naar 18 dagen op basis van factuurdatum.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr - Omschrijving	2015R	2016B	2016R	Toelichting
1. - Doorlooptijd facturen: betaalbaarstelling van facturen < 30	73% binnen termijn	95% binnen termijn	87% binnen termijn	87% van alle inkoopfacturen worden binnen 30 dagen betaald. Waar facturen niet binnen 30 dagen worden betaald is veelal sprake van incorrecte facturen of facturen waarvoor levering (nog) ontbreekt.
2. - Verwerken begrotingswijzigingen binnen 5 werkdagen. Percentage binnen termijn:	95% binnen termijn	95% binnen termijn	95% binnen termijn	Begrotingswijzigingen zijn binnen de afgesproken termijn verwerkt

(R=realisatie, B=begroting)

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 3 - Financiën	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	2015	2016	Begroting	na wijziging	2016	2016
Lasten	7.370	6.867	410	7.277	7.314	-37
Baten	-946	-766	36	-730	-788	58
Saldo van lasten en baten	6.424	6.101	446	6.547	6.527	21

2.1.5 Programma 4 - HRM

Realisatie van de doelstellingen

De service-eenheid HRM levert kwalitatieve producten en diensten aan de klanten van Servicepunt71 en Servicepunt71 zelf op het vakgebied HRM.

Realisatie van de prestaties

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

- *Invoering in 2016 van de afspraken uit de cao 2014 m.n. het IKB en aantal geharmoniseerde regelingen.*
De invoering van het IKB per 1 januari 2017 bevindt zich momenteel in de laatste fase en verloopt conform planning. In overleg met o.a. bonden zijn verdere stappen te zetten in harmonisatie.
- *Vorbereiding op de invoering van de Wet normalisering Ambtenarenstatus (prognose ingangsjaar 2017).*
Eind november 2016 is de Wet normalisering ambtenarenstatus door de Eerste Kamer. De eerste verkenning en voorbereiding staat voor 2017 op de beleidsagenda. Verwachting is dat landelijke implementatie zal starten in 2020-2021.
- *Verdergaande standaardisatie van HRM-processen, zoveel mogelijk digitaal met behulp van een E-HRM systeem en VSP.*
Door de dynamiek in de processen bij HRM (door verdergaande digitalisering, optimalisatie en nieuwe taken) lag de focus in 2016 op het versterken van de beheersing van alle HRM-processen, en op borging en evaluatie gericht op verdere vereenvoudigingen en integratie van de processen.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr - Omschrijving	2015R	2016B	2016R	Toelichting
1 - Formatiebeheer: wijzigingen verwerkt < 30 dagen	70%	95%	100%	Capaciteitsraming & werkplanning van verantwoordelijke adviseurs is aandachtspunt geweest in 2016. Het resultaat (winst) is m.n. in de structurele werkzaamheden te zien (borgen).
2 - E-Hrm: % digitaal verwerkte mutaties	80%	90%	90%	Beoogde plannen 2016 gerealiseerd, handmatige acties worden in toenemende mate gedigitaliseerd. Dit zet zich de komende jaren nog voort.
3 - Mobiliteit & Flexibiliteit: aanvragen tijdig behandeld (2 dagen)	90%	90%	90%	Aanvragen worden standaard binnen twee dagen opgepakt. De resterende 10% is grotendeels registratie-achterstand.

(R=realisatie, B=begroting)

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 4 - HRM	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	2015	2016	Begroting	na wijziging	2016	2016
Lasten	4.514	3.836	256	4.093	4.115	-22
Baten	-408	-70	-93	-163	-202	39
Saldo van lasten en baten	4.106	3.766	163	3.930	3.913	17

2.1.6 Programma 5 - Juridische zaken

Realisatie van de doelstellingen

De service-eenheid Juridische Zaken (JZ) heeft als doel vanuit een efficiënt werkende organisatie hoogwaardige juridische producten en diensten te leveren aan haar klanten binnen de daarvoor gestelde (wettelijke) kaders. De service-eenheid biedt haar klanten brede en diepgaande juridische deskundigheid.

Realisatie van de prestaties

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

- *Verder implementeren en uitvoeren digitalisering bezwaarbehandeling*
In 2016 is de overgang van het secretariaat behandeling bezwaarschriften Sociaal domein (Leiden) naar SE JZ voorbereid, in lijn met het advies van de Bestuurlijke begeleidingscommissie. Het onderbrengen van het gehele secretariaat bij SE JZ betekent verdere eenheid van het bezwaarproces en bundeling van specialistische kennis. De pilot digitalisering is a.g.v. de prioriteitskeuze voor het voorgaande getemporeerd.
- *Bezwaarbehandeling in het teken van de uitgangspunten van 'Passend contact met de overheid' (PCMO).*
De bezwaarbehandeling is gebaseerd op de uitgangspunten van PCMO; het bellen bij bezwaar, het informele gesprek en het ambtelijk horen zijn verankerd in de werkwijze en worden professioneel door de adviseurs van SE JZ uitgevoerd. Burgers zijn tevredener, er zijn meer bezwaren tijdig behandeld en er zijn substantieel meer intrekkingen als gevolg van deze informele aanpak. De secretarissen, de juridisch administratieve ondersteuning en de leden van de bezwaarcommissie zijn getraind i.h.k.v. de uitgangspunten van PCMO.
- *Het verder vormgeven en inrichten van het product Mediation.*
De doorontwikkeling van de bezwaarbehandeling is op PCMO-uitgangspunten (pre-mediation) gebaseerd en in het verlengde daarvan wordt het project 'Mediation' door SE JZ verder ontwikkeld. Het doel is om de Servicepunt71-gemeenten in voorkomende gevallen snel een aantal geschikte (kennis, ervaring en vaardigheden) mediators voor te kunnen stellen, waaruit de betrokken partijen vervolgens een keuze kunnen maken. Mediation wordt in een latere fase van de doorontwikkeling van de bezwaarbehandeling opgepakt.
- *In 2016 wordt samen met de gemeenten onderzocht op welke wijze Juridische Kwaliteitszorg kan worden ingericht.*
Samen met de gemeenten is een specifiek opleidingsplan, de juridische leerlijn, in ontwikkeling, om de juridische basiskennis en vaardigheden van de juridische medewerkers binnen de vijf organisaties verder te verhogen. De landelijke ontwikkelingen (bijv. VNG) worden hierin meegenomen.
- *De verzekeringsportefeuille van iedere klantorganisatie is op orde.*
Er worden steeds meer inkomsten t.b.v. de klantorganisaties gerealiseerd door schade te verhalen bij derden. Het proces is makkelijker en efficiënt (LEAN) gemaakt waardoor gemeenten eerder verzoeken tot verhaal van schaden bij SE JZ aanmelden. Het totaalbedrag verhaal op derden en afkoop WMO regres bedraagt circa € 300.000.
Belangrijke onderdelen van de verzekeringsportefeuille zijn professioneel aanbesteed. In 2016 zijn voor circa € 200.000 aan premievoordelen gerealiseerd; het verder kwalitatief op orde brengen van de portefeuille is nog noodzakelijk.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr - Omschrijving	2015R	2016B	2016R	Toelichting
1 - Percentage commissieadviezen op bezwaarschriften, dat binnen de afgesproken termijn wordt geleverd.	67%	80%	56%	het proces van horen door de commissie is minder flexibel en heeft in meerdere stappen knelpunten die gezamenlijk aangepakt zullen gaan worden.
2 - Percentage concept beslissingen op bezwaar ambtelijk horen dat binnen de afgesproken termijn wordt geleverd.	67%	80%	85%	het proces van ambtelijk horen is flexibeler, waardoor de tijdigheid substantieel is toegenomen.

(R=realisatie, B=begroting)

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 5 - Juridische Zaken	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	2015	2016	Begroting	na wijziging	2016	2016
Lasten	2.386	2.063	103	2.166	2.115	51
Baten	-256	-253	105	-148	-218	70
Saldo van lasten en baten	2.130	1.810	208	2.018	1.897	121

Er is een voordeel binnen de Lasten gerealiseerd doordat begrote uitgaven voor externe inhuur zich niet hebben voorgedaan, daarnaast zijn er hogere detacheringsinkomsten gerealiseerd dan eerder verwacht.

Het voordeel in de Baten ontstaat doordat gerealiseerde inkomsten van de Omgevingsdienst West-Holland in verband met bezwaarbehandeling niet waren begroot.

2.1.7 Programma 6 - Facilitaire zaken

Realisatie van de doelstellingen

De service-eenheid Facilitaire Zaken levert (als maatwerk) facilitaire diensten aan de deelnemers Leiden en Leiderdorp en aan de organisatie van Servicepunt71 zelf.

Realisatie van de prestaties

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

- *Componentengids en klantrapportages worden conform afspraken periodiek aangeleverd en besproken met de klantorganisaties.*
Ieder kwartaal worden de componentengids (gedetailleerde versie van de PDC voor FZ-producten) en de klantrapportages met de klantorganisaties besproken, gericht op leren en verbeteren.
- *Relatie met de klantorganisatie is verbeterd en versterkt*
Dit is een continu proces en maakt onderdeel uit van de dagelijkse dienstverlening. De introductie van het afdelingsbrede Hospitality-concept (dienstverleningsvisie van FaZa) geeft een extra impuls aan het verbeteren van de relatie met de gemeenten.
- *Relatie met de leveranciers is verbeterd en versterkt*
Het leveranciersmanagement van FaZa heeft inmiddels al tot een verbetering van de relatie met de leveranciers geleid en een goede uitnutting van en grip op de facilitaire contracten.
- *De tijdigheid van leveringen en het percentage foute leveringen voldoet aan gemaakte afspraken*
Het facilitair management- en informatiesysteem Planon wordt opnieuw ingericht en enkele facilitaire processen worden verbeterd. Dit heeft er toe geleid dat nog meer leveringen (producten en diensten) binnen de afgesproken tijd geleverd worden en heeft tot een verdere verlaging van het percentage foute leveringen geleid.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr - Omschrijving	2015R	2016B	2016R	Toelichting
1 - Tijdigheid levering diensten	96%	99%	96%	nagenoeg conform norm
2 - Percentage foute leveringen	<2,0%	<2%	<2%	Volgens afspraak

(R=realisatie, B=begroting)

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 6 - Facilitaire Zaken	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	2015	2016	Begroting	na wijziging	2016	2016
Lasten	2.054	2.089	80	2.168	2.103	66
Baten	-2.132	-2.135	-16	-2.151	-2.151	0
Saldo van lasten en baten	-78	-47	64	17	-49	66

2.1.8 Programma 7 - Directie en interne bedrijfsvoering

Realisatie van de doelstellingen

- Het intern en extern doelmatig en effectief doen functioneren van de gehele organisatie; zowel voor wat betreft de op te leveren resultaten als de wijze waarop deze tot stand komen.
- De interne bedrijfsvoeringsfunctie faciliteert en ondersteunt de dienstverlenende activiteiten optimaal en zorgt voor randvoorwaarden om de doelstellingen van Servicepunt71 effectief te kunnen sturen en beheersen

Realisatie van de prestaties

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

- *Het doorontwikkelen van de strategie in relatie tot de omgeving.*
In het strategisch kaderdocument "Servicepunt71 richting 2020: Professionele dienstverlening, slimme bedrijfsvoering" zijn keuzes opgenomen die richting geven aan de doorontwikkeling van de gezamenlijke bedrijfsvoering. Na de opbouw- en consolidatiefase is hiermee richting gegeven aan de doorontwikkelfase. Servicepunt71 is in het tweede tertaal gestart met dienstverlening m.b.t. de reguliere bedrijfsvoeringstaken van Holland Rijnland. Daarnaast heeft er in het derde tertaal een onderzoek plaatsgevonden om de governance op Servicepunt71 te vereenvoudigen.
- *Het onderhouden van de 'verbinderrol' gericht op zowel de externe omgeving (met en tussen klantorganisaties en eventuele derden) als de interne omgeving (tussen management, medewerkers en medezeggenschap).*
Bij nieuwe ontwikkelingen toetst Servicepunt71 proactief het draagvlak bij vertegenwoordigers uit de primaire processen van de gemeenten en samen met de gemeenten overlegt Servicepunt71 hoe er 'nabijheid' georganiseerd kan worden. Een voorbeeld hiervan is de 'bedrijfsvoeringsmarkt' in het tweede tertaal, voor medewerkers van Oegstgeest. Ook is in het 2e tertaal een gezamenlijke bijeenkomst voorbereid voor alle leidinggevendenden in de regio waarbij partnerschap, ontmoeting en verbinding centraal staan. Om de interne samenwerking tussen de adviseurs te bevorderen is in 2016 start gemaakt met integrale adviesteams per gemeente.
- *Het faciliteren van sturing en beheersing van prestaties en kwaliteit van dienstverlening.*
Via contractrapportages is gerapporteerd over uitnutting van overeengekomen volumes en betrouwbaarheid van dienstverlening (a.d.h.v. in de PDC opgenomen servicenormen). Vanaf het 2e tertaal 2016 is daarnaast ook de klanttevredenheid gemeten en gerapporteerd welke activiteiten (leren, bijsturen) zijn ondernomen naar aanleiding hiervan.
- *Het blijvend 'in control' houden van de organisatie (P&C-cyclus en algemeen controleplan)*
De documenten uit de budgetcyclus (begroting 2017, rapportage 2016 en jaarrekening 2015) zijn conform planning en standaarden opgeleverd zoals opgenomen in het jaarplan planning en control 2016. Bij de jaarrekening 2015 is door de accountant een goedkeurende controleverklaring verstrekt. Het algemeen controleplan 2016 is uitgevoerd en leidt tot verdere aanscherping van beheersmaatregelen in de organisatie, m.n. op het vlak van IT-beheersing.
- *Het verder vormgeven en inrichten van de beheerorganisatie (o.a. informatiebeleid en -doelarchitectuur).*
De informatie-doelarchitectuur is opgeleverd inclusief een stappenplan om naar de gewenste situatie te komen en een informatiebeleidsplan. Het stappenplan bestaat onder andere uit diverse business cases die zijn opgeleverd en goedgekeurd m.b.t. Zaakgericht Werken/ Document Management en Identity Access Management en de inrichting van interne governance op Informatiemanagement. De 0-meting op het archief is afgerond en heeft geleid tot een verbeterplan.

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 7 - Directie en bedrijfsv.	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	2015	2016	Begroting	na wijziging	2016	2016
Lasten	3.255	3.179	616	3.795	3.834	-39
Baten	-580	-16	-92	-108	-108	0
Saldo van lasten en baten	2.676	3.163	524	3.687	3.726	-39
Toevoeging reserves	156					
Onttrekking reserves	-593	-150	82	-68	-1	-66
Mutaties reserves	-436	-150	82	-68	-1	-66
Resultaat	2.240	3.013	606	3.620	3.725	-105

Er is een nadeel in de lasten ontstaan omdat de reservering voor de in mei 2017 uit te betalen vakantietoeslag over 2016 hoger uitviel dan eerder was berekend.

De onttrekking aan de Reserve Flankerend Beleid was eerder geraamd op € 68.000. Door een voordeel op algemene personele budgetten (€ 37.000) en lagere mobiliteitskosten (€ 29.000) hoefde echter € 66.000 minder onttrokken te worden.

2.1.9 Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien

Overzicht algemene dekkingsmiddelen

De algemene dekkingsmiddelen bestaan uit de bijdragen vanuit de deelnemende gemeenten en uit specifieke inkomsten uit contracten met andere klantorganisaties (Holland Rijnland en Omgevingsdienst West-Holland).

De bijdragen van de gemeenten bestaan uit een regulier deel en een meerwerk-/maatwerkdeel. De reguliere bijdragen vanuit de gemeenten zijn in deze begroting opgenomen onder de Algemene Dekkingsmiddelen. Het meerwerkdeel betreft overeengekomen extra dienstverlening en is opgenomen onder de desbetreffende programma's. Het maatwerkdeel betreft dienstverlening die niet door alle gemeenten wordt afgenomen en is eveneens opgenomen onder de desbetreffende programma's.

Onder 'Bijdragen derden' zijn de inkomsten van de overige afnemers, niet zijnde eigenaren, opgenomen. Deze inkomsten zijn verantwoord onder Algemene dekkingsmiddelen indien het multidisciplinaire dienstverlening betreft en onder het desbetreffende programma indien het om dienstverlening vanuit één service-eenheid gaat.

Alg. dekkingsmiddelen	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	2015	2016	Begroting	na wijziging	2016	2016
Lasten Algemene Dekkingsmiddelen	-103		-72	-72	-77	5
Lasten Onvoorzien	0	104	-104	0	0	0
Baten	-23.699	-23.669	-1.478	-25.148	-25.161	13
Saldo van lasten en baten	-23.802	-23.565	-1.654	-25.219	-25.238	18

De reguliere bijdragen van deelnemers zijn conform de vastgestelde begroting na wijziging.

Onvoorzien

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

Naar aanleiding van de 2e Bestuursrapportage 2016 is de post Onvoorzien ingezet om enkele incidentele tegenvallers binnen de programma's ICT, Juridische Zaken en Directie en interne bedrijfsvoering op te kunnen vangen.

2.2 PARAGRAFEN

2.2.1 Paragraaf Weerstandsvermogen

Nota Weerstandsvermogen en risicomanagement

Het doel van het weerstandsvermogen is te bepalen of tegenvallers die zich kunnen voordoen opgevangen kunnen worden zonder dat direct de begroting of het beleid hoeft te worden aangepast. Hiervoor is het van belang er een inventarisatie plaatsvindt van de risico's. In de Financiële Verordening is daarom opgenomen dat bij de jaarlijkse begroting (voorjaar) en de 2e bestuursrapportage (najaar) een inventarisatie plaatsvindt van de risico's en de maatregelen om de risico's te beheersen. Op basis hiervan kan twee maal per jaar de benodigde risicodekking worden bepaald, die wordt afgezet tegen de beschikbare risicodekking, de zogenaamde weerstandscapaciteit. De in deze jaarrekening 2016 opgenomen risico-inventarisatie is identiek aan die in de ontwerpbegroting 2018 en gebaseerd op de inzichten in het voorjaar van 2017.

Inventarisatie van de risico's

Via onderstaande tabel zijn de risico's gekwantificeerd:

Kans			Impact		
Categorie	Klasse	Gemiddelde	Categorie	Klasse	Gemiddelde
zeer klein	0% - 10 %	5%	zeer klein	0	0
klein	10% - 30%	20%	klein	€ 0 - € 100.000	50.000
gemiddeld	30% - 50%	40%	gemiddeld	€ 100.000 - € 250.000	175.000
groot	50% - 70%	60%	groot	€ 250.000 - € 500.000	375.000
zeer groot	70% - 90%	80%	zeer groot	€ 500.000 - € 1.000.000	750.000
			enorm	> € 1.000.000	1.500.000

Van ieder risico is de kans en de impact (in euro's) ingeschat. Is de kans bijvoorbeeld groot en de impact zeer groot, dan is de risicoscore 60% van € 750.000, ofwel € 450.000. De top vijf risico's is hieronder in volgorde van risicoscore gepresenteerd:

Nr.	Risico/gebeurtenis	Kans	Impact	Beheersmaatregel	Risicoscore
1	Om de kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen te realiseren zijn in voorgaande jaren organisatie- en personeelsplannen en een strategische personeelsplanning opgesteld. Dit leidt tot mobiliteitstrajecten en tijdelijk extra kosten voor boventalligen (o.a. WW-verplichtingen).	Groot	Middel	Samen met gemeenten realiseren van oplossingsmogelijkheden in regionaal verband. Extra inzet op individuele trajectbegeleiding.	105.000
2	Samenhang tussen ICT-aanbestedingen, informatiebeleid en informatiemanagement op regionaal niveau ontbreekt en leidt tot toekomstige desinvesteringen.	Groot	Middel	Samen met gemeenten evalueren en verbeteren van de ICT-governance binnen het programma VRIS.	105.000
3	Servicepunt71 wordt geconfronteerd met substantiële krimp van de vraag (bijvoorbeeld als gevolg van takenvermindering door bezuinigingen of wegvallende dienstverlening aan derden). Dit levert overcapaciteit die gedurende een bepaalde periode dient te worden afgebouwd.	Middel	Middel	Investeren in relatie met de klanten en waar mogelijk beslisnemers beïnvloeden. Anticiperen op (lokale, regionale, landelijke) ontwikkelingen en afbouwscenario's beschikbaar hebben. Via ontwikkelbeleid, inrichtingsprincipes en het hanteren van een flexibele schil investeren in een wendbare organisatie.	70.000

Nr.	Risico/gebeurtenis	Kans	Impact	Beheersmaatregel	Risicoscore
4	Het implementatievermogen van SP71 en van de gemeenten blijkt te laag om de ambities die voortvloeien uit de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten te verwezenlijken. Dit vergt extra investeringen of leidt tot extra kosten, bv vanuit de Autoriteit Persoonsgegevens of IT-audit.	Middel	Middel	Samen met gemeenten ontwikkelen en uitvoeren van een implementatieplan, waarin heldere doelstellingen, prioriteiten en plannen zijn opgenomen.	70.000
5	Het spanningsveld tussen gezamenlijke bedrijfsvoering en bedrijfsvoering die aansluit bij de eigen dynamiek van de betreffende klantorganisatie, leidt tot verminderd draagvlak en heeft ook in financiële zin een nadelige weerslag.	Middel	Klein	Samen met gemeenten uitwerken van de vraag hoe we collectiviteit als basisprincipe hanteren en tegelijkertijd omgaan met de ongelijkheid (in aard, omvang en ontwikkeltempo) van de vier gemeenten	20.000

De top vijf risico's levert een risicoscore van € 370.000. Op basis van de ingevoerde risico's is een risicosimulatie uitgevoerd omdat het reserveren van het maximale bedrag niet noodzakelijk is. De risico's zullen immers niet allemaal tegelijkertijd en in hun maximale omvang optreden. Bij een zekerheidspercentage van 90% (dit betekent dat met een zekerheid van 90% alle risico's binnen hun kans van optreden kunnen worden afgedekt), en rekening houdend met het effect van beheersmaatregelen bedraagt de benodigde risicodekking circa € 333.000.

VPB

Op de stelling dat naar verwachting geen Vpb-afdracht zal plaatsvinden voor Servicepunt71, rust een onzekerheid. De feitelijke situatie en realisatiecijfers 2016 zijn leidend voor de werkelijke bepaling van de hoogte van de vennootschapsbelastingplicht in 2016. Daarnaast hebben wij nog geen formele standpunten ontvangen van de Belastingdienst inzake de voorgelegde activiteiten. Indien de Belastingdienst afwijkt van deze standpunten, zal dit met zich meebrengen dat Servicepunt71 wel (geheel/dan wel gedeeltelijk) vennootschapsbelastingplichtig zal zijn. De hoogte daarvan is op dit moment niet te bepalen. Bovendien lijkt de Belastingdienst eind 2016 eenzijdig te zijn afgeweken van de wetsuitleg ten aanzien van bepaalde activiteiten. Ook dit kan gevolgen hebben, door de inschatting van kans en impact is dit risico geen onderdeel van bovengenoemde top vijf.

BTW

Servicepunt71 zal nog aangiften uit voorgaande jaren moeten corrigeren. Het materiele belang van de correcties is op dit moment onvoldoende bekend, correcties kunnen zowel voor- als nadelig uitvallen. In de jaarrekening 2016 kan daarom geen concreet bedrag worden opgenomen. Door de inschatting van kans en impact is dit risico geen onderdeel van bovengenoemde top vijf.

Inventarisatie van de weerstandscapaciteit

De beschikbare weerstandscapaciteit van Servicepunt71 bestaat uit de middelen en mogelijkheden waarover beschikt kan worden om niet-voorziene uitgaven (tegenvallers) te dekken. Onderdelen van de weerstandscapaciteit zijn: de algemene reserve, de aan specifieke risico's gelieerde bestemmingsreserves, het resultaat over het boekjaar en de post onvoorzien. Daarnaast zijn de deelnemers op grond van art. 17 van de GR Servicepunt71 verplicht zorg ervoor te dragen dat Servicepunt71 te alle tijde beschikt over voldoende middelen om aan al zijn verplichtingen jegens derden te kunnen voldoen.

Inventarisatie van de weerstandscapaciteit	Rekening	Begroting	Meerjarenraming			
Bedragen x 1.000 euro	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Algemene reserve	151	288	288	288	288	288
Reserve Flankerend Beleid	366	0	0	0	0	0
Saldo exploitatie	137	0	0	0	0	0
Onvoorzien	0	104	104	104	104	104
Weerstandscapaciteit	654	392	392	392	392	392

Weerstandvermogen

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

De huidige inventarisatie van de weerstandscapaciteit leidt tot een *beschikbare* risicodekking van € 654.000 (jaarrekening 2016). De meest recente inventarisatie van de risico's leidt tot een *benodigde* risicodekking van € 333.000 (naar de stand van zaken in het voorjaar 2017). Dat betekent dat de weerstandscapaciteit van voldoende niveau is om de risico's (op basis van de risicoscores) te kunnen opvangen. De ratio weerstandvermogen (verhouding beschikbare en benodigde risicodekking) is groter dan 1.

Ratio's kengetallen

De paragraaf weerstandvermogen en risicobeheersing bevat op basis van nieuwe verantwoordingsregels vanaf heden vijf financiële kengetallen. Van deze vijf financiële kengetallen zijn er 3 van toepassing op het Servicepunt. De berekenwijze van de kengetallen is vastgelegd in een ministeriële regeling. Mede op basis van deze kengetallen dient de paragraaf een analyse te geven van de financiële positie van de organisatie. De VNG heeft een aantal normen ontwikkeld om een grofmazige waardering te geven aan deze indicatoren.

Jaarverslag 2016	Verloop van de kengetallen		
	Verslag 2015	Begr.2016	Verslag 2016
Kengetallen:			
Netto schuldquote	27,3%	n.v.t.	18,6%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	27,3%	n.v.t.	18,6%
Solvabiliteitsratio	11,2%	n.v.t.	12,4%
Structurele exploitatieruimte	0,1%	n.v.t.	0,5%

Bij de begroting 2016 van het Servicepunt waren de kengetallen nog niet voorgeschreven.

■ De netto-schuldquote vergelijkt de leningen (met aftrek van de geldelijke bezittingen) met de totale baten van de begroting. Hiermee geeft deze indicator inzicht in de mate waarin de begroting 'vastligt' voor door rente en aflossing. Bovenstaande tabel presenteert hiernaast ook de schuldquote gecorrigeerd voor de leningen die Servicepunt71 heeft uitstaan (deze middelen vloeien immers op termijn terug). Op beide indicatoren scoort Servicepunt71 **voldoende** volgens de VNG-normering (<100%).

■ De solvabiliteit geeft de mate aan waarin de bezittingen (balanstotaal) zijn gefinancierd uit eigen middelen (eigen vermogen). Servicepunt71 scoort met 11,3% volgens deze normatiek **laag** als gevolg van het relatief geringe eigen vermogen. Dit vraagt niet om actieve bijstelling omdat de deelnemers op grond van art. 17 van de GR Servicepunt71 verplicht zorg dragen dat Servicepunt71 te allen tijde beschikt over voldoende middelen.

■ De indicator 'structurele exploitatieruimte' geeft aan hoe groot de structurele vrije ruimte (structurele baten min structurele lasten) zich verhoudt tot de totale begrotingsbaten. Dit laat zien in hoeverre Servicepunt71 in staat is om structurele tegenvallers op te vangen. VNG waardeert een score hoger dan 0,6 als 'voldoende', een score tussen 0 en 0,6 als 'matig' en een score van 0 als 'onvoldoende'. De Servicepunt71 begrotingsruimte is binnen deze norm **matig**, maar dat behoeft gezien de aard van onze activiteiten geen bijsturing.

2.2.2 Paragraaf Financiering

Algemene ontwikkelingen

Renteontwikkelingen

De gemiddelde kapitaalmarktrente (= langlopende financiering) voor rentevaste en lineaire leningen met een looptijd van tien jaar is over 2016 uitgekomen op 0,60%. In 2015 was de gemiddelde rente 0,88%. De renteontwikkeling in 2016 laat een dalend verloop zien gedurende de eerste drie kwartalen van 2016. Gedurende het laatste kwartaal van 2016 is een lichte stijging van de lange rente zichtbaar.

De rente op de geldmarkt (= kortlopende financiering) wordt voornamelijk bepaald door het rentebeleid van de Europese Centrale Bank (ECB). De ECB gebruikt de rentestand om te sturen op de inflatie. Het belangrijkste tarief van de ECB is de herfinancieringsrente. De herfinancieringsrente is in 2016 niet aangepast. De depositorente die de ECB hanteert is voor de geldmarkt de ondergrens. De depositorente is in maart 2016 verlaagd van -0,30% naar -0,40%. De rentetarieven op kasgeldleningen met de looptijd van één maand, waren in 2016 stabiel op een laag niveau. Gedurende het gehele jaar was er sprake van een negatieve rente.

Ontwikkelingen Servicepunt7

Treasurybeleid

De financieringsfunctie van Servicepunt7 is alleen gericht op ondersteuning van haar (indirecte) publieke taak. Het beheer heeft uitsluitend een voorzichtig en risicomijdend karakter. De uitvoering daarvan vindt plaats binnen de kaders van de Wet financiering decentrale overheden (Wet FIDO) en hetgeen door het bestuur van Servicepunt7 aan kaders is vastgesteld in de financiële verordening en het treasurystatuut. Voor de uitvoering van de financieringsfunctie worden de ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt nauwlettend gevolgd.

Omslagrente

De omslagrente (interne verrekenrente) is bepaald op 2,25% en ligt in de lijn met de rente op de in 2012 afgesloten langlopende lening (rentepercentage 2,08%). De regelgeving met betrekking tot de interne renteverrekening is met ingang van de begroting 2018 gewijzigd, wat zal leiden tot een aanpassing van de omslagrente.

Risicoprofiel en normeringen

Risicoprofiel

De kosten van Servicepunt7 worden door de deelnemende gemeenten gedragen. Afspraken over de bevoorschotting voor het lopende jaar zijn erop gericht om de kortlopende liquiditeitsbehoefte af te dekken en liquiditeitsoverschotten zoveel mogelijk te voorkomen. Door het matchen van de inkomende en uitgaande geldstromen zal de financieringsbehoefte en het daarmee samenhangende renterisico gering zijn. Investerings van Servicepunt7 worden gefinancierd met langlopende geldleningen die qua looptijd zoveel mogelijk overeenstemmen met de levensduur van de activa. Gezien de aard en activiteiten van Servicepunt7 is het risicoprofiel beperkt. Een krediet-, koers- en valutarisico wordt niet gelopen. Het liquiditeitsrisico is beperkt. In de onderstaande tabellen worden de risico's ten aanzien van de vlottende schuld (kasgeldlimiet) en de vaste schuld (renterisiconorm) aangegeven

Kasgeldlimiet

De gemiddelde vlottende schuld, over drie maanden gezien, is gelimiteerd op 8,2% van het begrotingstotaal (wet FIDO). In onderstaande tabel is de ontwikkeling van de kasgeldlimiet in 2016 weergegeven.

Omschrijving	Gemiddelde netto vlottende schuld	Kasgeldlimiet	Ruimte (=+) of Overschrijding
Bedragen x 1.000 euro			
eerste kwartaal 2016	423	2.346	1.923
tweede kwartaal 2016	-4.070	2.346	6.416
derde kwartaal 2016	-2.115	2.346	4.461
vierde kwartaal 2016	-3.190	2.346	5.536

De wet FIDO schrijft voor dat de toezichthouder geïnformeerd dient te worden indien de kasgeldlimiet drie opeenvolgende kwartalen wordt overschreden. Voor Servicepunt71 geldt dat de kasgeldlimiet in geen van de vier kwartalen is overschreden.

Renterisiconorm

Over de langlopende schuld mogen de jaarlijkse aflossingen en renteherzieningen niet meer bedragen dan 20% van het begrotingstotaal (wet FIDO). In de onderstaande tabel is de ontwikkeling van de renterisiconorm in 2016 weergegeven.

Omschrijving	2015	2016
Bedragen x 1.000 euro		
Begrotingstotaal	28.122	28.605
Wettelijk percentage	20%	20%
Renterisiconorm	5.624	5.721
Bedrag waarover renterisico wordt gelopen (aflossingen)	1.000	1.000
Ruimte onder renterisiconorm	4.624	4.721

Het bedrag aan langlopende leningen waarover, volgens de wet FIDO, Servicepunt7 een renterisico over liep is in 2016 ruim binnen de norm gebleven.

Financiering

De ontwikkeling van de leningenportefeuille is in onderstaande tabel weergegeven.

Ontwikkeling leningenportefeuille	Bedrag
Bedragen x 1.000 euro	
Stand per 1 januari 2016	7.000
Nieuwe leningen	0
Reguliere aflossingen	-1.000
Vervroegde aflossingen	0
Stand per 31 december 2016	6.000

Schatkistbankieren

Servicepunt71 heeft gedurende 2016 meerdere perioden een positief banksaldo gehad. In het kader van het verplicht schatkistbankieren worden, indien dit noodzakelijk is, middelen tijdelijk afgestort in 's Rijks Schatkist. Conform de vereisten in het BBV (art 52c), zal in de toelichting op de balans het drempelbedrag en, per kwartaal, het bedrag aan middelen dat door Servicepunt7 buiten 's Rijks schatkist is aangehouden, worden vermeld.

2.2.3 Paragraaf Bedrijfsvoering

Personele ontwikkeling, lerende organisatie

Servicepunt71 wil een professionele dienstverleningsorganisatie én een aantrekkelijke werkgever zijn, waar medewerkers zich kunnen ontplooiën en zich thuis voelen.

Kernelementen en beleving

De door Servicepunt71 gehanteerde kernelementen uit het strategisch kader 'professionele dienstverlening, slimme bedrijfsvoering, goed werkgeverschap, gelijkwaardig partnerschap, focus op de Leidse regio' worden in de hele organisatie en keten van de bedrijfsvoering gehanteerd. In 2016 is er aandacht besteed aan de beleving van medewerkers en de rol die medewerkers zelf kunnen spelen in het verbeteren van het werkplezier. Er worden regelmatig gesprekken georganiseerd waar medewerkers van verschillende afdelingen als elkaar op een informele manier ontmoeten, leren kennen en ervaringen uitwisselen.

Formatie en bezetting

In onderstaand overzicht zijn de formatieplaatsen per service-eenheid aangegeven, met daarnaast de bezetting door medewerkers met een vast of tijdelijk dienstverband, naar de stand per 31 december 2016.

FTE per SE per 31-12-2016	Formatie	Bezetting vast	Bezetting tijdelijk	Bezetting saldo
SE - ICT	38,1	31,0	3,0	4,1
SE - Inkoop	18,9	14,0	2,4	2,5
SE - Financiën	84,9	81,8	4,0	-1,0
SE - HRM	49,0	49,9	0,9	-1,7
SE - Juridische Zaken	25,5	24,1	0,6	0,8
SE - Facilitaire Zaken	39,4	34,3	1,7	3,4
SE - Directie & Bedrijfsvoering	11,8	9,6	0,8	1,4
TOTAAL FTE	267,6	244,6	13,3	9,6

Bij enkele service-eenheden is sprake van onderbezetting a.g.v. vacatureruimte. Deze wordt ingevuld door externe inhuur om de dienstverlening op niveau te kunnen continueren en flexibiliteit in te bouwen. Afspraak binnen Servicepunt71 is dat externe inhuur in principe binnen de formatiekosten van een functie moet blijven.

Ontwikkelbeleid

De veranderende omgeving vraagt om een organisatie die continu leert en verbetert om op die manier wendbaar te zijn om zich aan te kunnen passen aan veranderende omstandigheden. In het opleidingsplan 2016 zijn alle opleidingen van het personeel opgenomen. Het opleidingsbudget 2016 is volledig bestemd en vrijwel volledig benut. Naast veel individuele opleidingen zijn er in 2016 ook collectieve trainingen georganiseerd in het kader van verdere professionalisering. Tevens zijn er n.a.v. het medewerkerstevredenheidsonderzoek 2015 verschillende teamtrainingen georganiseerd.

Mobiliteit

Servicepunt71 heeft meer grip op het mobiliteitsvraagstuk dat in de afgelopen jaren is ontstaan als gevolg van de financiële en kwalitatieve taakstellingen. Servicepunt71 heeft actief ingezet op individuele mobiliteitstrajecten waarbij ook oplossingsrichtingen in regionaal verband zijn gevonden. In 2016 is het gelukt om voor diverse (voormalig) medewerkers van Servicepunt71 een andere betrekking te vinden. Het toekomstig financieel risico op mobiliteitskosten, in relatie tot de omvang van de Reserve Flankerend Beleid, is verkleind en inmiddels van beperkte omvang.

Ziekteverzuimbeleid

Servicepunt71 voert een adequaat ziekteverzuimbeleid dat aansluit op de gezamenlijke regionale visie op gezondheid en vitaliteitsbeleid. In 2016 is het verzuimcijfer nagenoeg onveranderd gebleven (6,0% t.o.v. 5,9% in 2015). Het verzuimcijfer van Servicepunt71 wordt met name veroorzaakt door een relatief hoog aandeel lang verzuimers. In het tweede en derde tertaal 2016 is er extra aandacht geschonken aan het bestrijden en voorkomen van verzuim. Hierdoor is een dalende trend gedurende de tweede helft van 2016 zichtbaar (december 4,9%).

Integriteitsbeleid

In 2016 hebben nieuwe medewerkers de gedragscode en de integriteitsverklaring ondertekend. Tegelijkertijd hebben zij met de directeur het gesprek gevoerd over wat nu precies integer gedrag is in relatie tot het werk. Integriteit wordt als thema regelmatig in verschillende teams besproken, waarbij de koppeling tussen de gedragscode en praktijksituaties wordt gelegd. De nadruk lag dit jaar op het inrichten van het regionale Meldpunt Integriteit, in lijn met de nieuwe wet Huis voor de klokkenluiders. Daarvoor is er een uniforme regeling vastgesteld, is er een regionale Integriteitscoördinator en heeft ook Servicepunt71 een Vertrouwenspersoon Integriteit. De informatie op het VSP is vernieuwd, zodat voor elke medewerker duidelijk is hoe er een melding gedaan kan worden bij een vermoeden van een misstand en welke procedures dan worden gevolgd.

Dienstverleningsconcept

Bij de inrichting van de frontoffice geldt het click-call-face principe. Dat betekent dat Servicepunt71 zijn klanten stimuleert het antwoord op vragen zélf op het VSP te zoeken ('click'), waar de informatie vraaggericht is ontsloten. Soms is het toch nodig telefonisch hulp te vragen. De samenwerking binnen en tussen servicedesks onderling is in 2016 voortdurend gestimuleerd. O.a. is er een telefoon training gegeven aan alle servicedeskmedewerkers om de uniformiteit meer vorm te geven.

Huisvesting & kantoorconcept

Ondanks dat het klimaat in het Tweelinghuis voldoet aan de formele normen ondervinden een aantal medewerkers ongemak bij het klimaat en de luchtkwaliteit. Op verzoek van de OR is door de pandeigenaar een gericht vervolgonderzoek inclusief metingen gedaan naar het klimaat en de luchtkwaliteit voor enkele etages. Op basis van dit onderzoek zijn eind 2016 aanpassingen verricht in het klimaatsysteem.

Informatisering en automatisering

Informatiemanagement en -doelarchitectuur

Servicepunt71 heeft een gewenste informatie-doelarchitectuur geformuleerd en een stappenplan ontwikkeld om dat te realiseren. Tevens is er een advies op de i-governance gemaakt om informatiemanagement beter te positioneren in de organisatie. Alle ontwikkelingen met betrekking tot informatievoorziening en –management worden aan deze architectuur getoetst. Dit maakt het mogelijk dat Servicepunt71 zich verder kan ontwikkelen op het gebied van informatisering en digitalisering en een volwaardige partner kan zijn in de regio.

Zaakgericht Werken

In lijn met de informatie-architectuur is er nu een Business Case Zaakgericht werken vastgesteld en is daarmee op hoofdlijnen de richting bepaald voor de wijze waarop Servicepunt71 zaakgericht gaat werken. Hierbij wordt zo veel mogelijk aansluiting met de ontwikkelingen binnen de regio. Het op orde brengen van het archief is inmiddels opgepakt.

Modernisering vennootschapsbelasting (Vpb) plicht voor overheidsondernemingen Regelgeving Vpb

Met ingang van 2016 rust er een vennootschapsbelastingplicht op winstgevendende ondernemingsactiviteiten. Doel van deze wet is het scheppen van een gelijk speelveld tussen overheidsondernemingen en private ondernemingen. Voor Servicepunt71 is naar aanleiding van het interne onderzoek en de geïnventariseerde resultaten, de verwachting dat er over het jaar 2016 geen vennootschapsbelasting betaald hoeft te worden.



3 Jaarrekening

3.1 OVERZICHT VAN BATEN EN LASTEN EN TOELICHTING

3.1.1 Overzicht van baten en lasten

Naar programma		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		2015	2016	Begroting	na wijziging	2016	2016
Programma 1 - ICT	Lasten	8.602	8.669	-617	8.052	8.062	-9
	Baten	-821	-680	321	-359	-357	-2
Saldo		7.781	7.989	-296	7.693	7.705	-11
Programma 2 - Inkoop	Lasten	2.007	1.797	-105	1.692	1.762	-70
	Baten	-898	-479	135	-344	-425	81
Saldo		1.108	1.318	30	1.348	1.337	11
Programma 3 - Financiën	Lasten	7.370	6.867	410	7.277	7.314	-37
	Baten	-946	-766	36	-730	-788	58
Saldo		6.424	6.101	446	6.547	6.527	21
Programma 4 - HRM	Lasten	4.514	3.836	256	4.093	4.115	-22
	Baten	-408	-70	-93	-163	-202	39
Saldo		4.106	3.766	163	3.930	3.913	17
Programma 5 - Juridische Zaken	Lasten	2.386	2.063	103	2.166	2.115	51
	Baten	-256	-253	105	-148	-218	70
Saldo		2.130	1.810	208	2.018	1.897	121
Programma 6 - Facilitaire Zaken	Lasten	2.054	2.089	80	2.168	2.103	66
	Baten	-2.132	-2.135	-16	-2.151	-2.151	0
Saldo		-78	-47	64	17	-49	66
Programma 7 - Directie en bedrijfsv.	Lasten	3.255	3.179	616	3.795	3.834	-39
	Baten	-580	-16	-92	-108	-108	0
Saldo		2.676	3.163	524	3.687	3.726	-39
Algemene Dekkingsmiddelen en Onvoorzien	Lasten	-103	104	-176	-72	-77	5
	Baten	-23.699	-23.669	-1.478	-25.148	-25.161	13
Saldo		-23.802	-23.565	-1.654	-25.219	-25.238	18
Totaal lasten		30.084	28.605	567	29.172	29.228	-56
Totaal baten		-29.740	-28.068	-1.083	-29.151	-29.411	259
TOT. SALDO BATEN EN LASTEN		344	536	-516	21	-183	203
Reserves Toevoeging		262	0	47	47	47	0
Reserves Onttrekking		-627	-536	468	-68	-1	-66
TOT. MUTATIE IN RESERVES		-364	-536	516	-21	46	-66
RESULTAAT		-20	0	-0	0	-137	137

3.1.2 Toelichting op de gerealiseerde baten en lasten

Begrotingswijzigingen doorgevoerd in 2016

Het algemeen bestuur heeft de begroting 2016 vastgesteld op 09 juli 2015. In 2016 zijn de volgende begrotingswijzigingen vastgesteld door het Bestuur.

1^e begrotingswijziging 2016

In de 1^e Bestuursrapportage 2016 is een aantal financiële afwijkingen opgenomen met wijzigingsvoorstellen. Dit heeft geleid tot besluitvorming over wijziging van de begroting 2016. Dit had betrekking op:

a. Invoering Individueel Keuze Budget

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

b. Invoering VPB-plicht

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

c. Treasury Suite

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

d. Tijdelijke continuering Matchpunt

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

e. Overdracht subsidiebeheersysteem

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

f. Groei ICT

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

g. Bijstelling meerwerk ICT gemeente Leiden

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

h. Nieuwe dienstverlening inzake Holland Rijnland

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

i. Wegvallen dienstverlening Gevulei

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

j. Wegvallen dienstverlening BSGR

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

k. Kapitaallasten 2016 en Egalisatiereserve kapitaallasten

Op basis van de afgeronde investeringen in de jaarrekening 2015, de actuele prognose over de lopende investeringen en de actualisatie van de meerjaren-investeringsplanning zijn de kapitaallasten opnieuw meerjarig doorgerekend. Dit leidt tot onderstaand wijzigingsvoorstel van de meerjarenbegroting. De mutaties in reserves sluiten aan bij de kaders die het algemeen bestuur heeft vastgesteld ten aanzien van de reserve egalisatie kapitaallasten. Daarnaast en in afwijking van deze kaders wordt € 480.000 onttrokken aan deze reserve ter dekking van voorziene mobiliteitskosten.

l. Bijstellen onttrekking reserve Flankerend Beleid

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

m. Technische wijzigingen

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

2^e begrotingswijziging 2016

In de 2^e Bestuursrapportage 2016 is een aantal financiële afwijkingen opgenomen met wijzigingsvoorstellen. Dit heeft geleid tot besluitvorming over wijziging van de begroting 2016. Dit had betrekking op:

a. Bijstelling meerwerk gemeenten

De bijstellingen hebben uitsluitend betrekking op de gemeente Leiden. Bij ICT betreft het het project Mittel communicatie platform tbv de DZB. Voor Financiën gaat het om meerwerkovereenkomsten m.b.t. projectcontrol, programmacontrol op de 3D's, plankosten en de uitvoering van het fiscaal plan.

b. Aanpassing onttrekking reserve Flankerend Beleid

De reserve Flankerend Beleid is bestemd voor het dekken van kosten gericht op mobiliteit van medewerkers. Naar verwachting wordt dit jaar € 546.000 besteed, waarvan € 480.000 is gedekt uit een extra onttrekking aan de reserve Egalisatie kapitaallasten (reeds eerder besloten), zodat € 66.000 gedekt dient te worden uit de reserve Flankerend beleid. Eerder was verwacht dat er € 184.000 onttrokken zou moeten worden, maar een aantal mobiliteitstrajecten kon sneller dan verwacht worden afgerond.

c. Aanpassing onttrekking Algemene reserve

In de 1e bestuursrapportage 2016 is toegelicht dat de invoering van het Individueel Keuze Budget een eenmalige extra last met zich meebrengt van € 550.000 in 2016. Voor de dekking van dit bedrag is onder andere besloten tot een eenmalige onttrekking van € 50.000 uit de Algemene reserve. Gezien het verwachte exploitatieresultaat over 2016 wordt nu voorgesteld deze dekking niet uit de Algemene reserve te halen, maar uit het verwachte exploitatieresultaat. Hiermee wordt het eigen vermogen niet aangetast.

d. Bijstelling inkomstenraming Holland Rijnland

Holland Rijnland heeft de gemeente Leiden en Servicepunt71 benaderd met het verzoek om bedrijfsvoeringstaken ten behoeve van hun eigen interne organisatie uit te voeren. Hierover heeft bestuurlijke besluitvorming plaatsgevonden en er is een dienstverleningsovereenkomst ondertekend tussen Holland Rijnland en de gemeente Leiden en een meerwerkovereenkomst tussen de gemeente Leiden en Servicepunt71. De eerder in de begroting opgenomen raming is aangepast, enerzijds als gevolg van het later starten van verschillende activiteiten, anderzijds omdat het overeengekomen transitiebudget nog in de begroting moest worden opgenomen.

e. Technische wijzigingen

Een aantal wijzigingsvoorstellen zijn technisch van aard en betreffen kleinere administratieve correcties.

Gerealiseerde baten en lasten naar kostencategorie

Naar kostencategorie		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		2015	2016	Begroting	na wijziging	2016	2016
Personele Lasten	Lasten	21.024	19.016	1.932	20.948	20.980	-32
Materiele Lasten	Lasten	5.827	5.897	-502	5.396	5.408	-13
Kapitaallasten	Lasten	3.233	3.691	-863	2.828	2.840	-11
Saldo van lasten		30.084	28.605	567	29.172	29.228	-56
Bijdragen deelnemers	Baten	-28.211	-26.691	-1.198	-27.889	-28.005	116
Bijdragen derden	Baten	-1.529	-1.377	115	-1.262	-1.405	144
Saldo van baten		-29.740	-28.068	-1.083	-29.151	-29.411	259
TOT. SALDO BATEN EN LASTEN		344	536	-516	21	-183	203
Reserves	Toevoeging	262	0	47	47	47	0
	Onttrekking	-627	-536	468	-68	-1	-66
TOT. MUTATIE IN RESERVES		-364	-536	516	-21	46	-66
RESULTAAT		-20	0	-0	0	-137	137

Toelichting

Het resultaat op verschillende categorieën binnen het saldo van lasten is min of meer conform (bijgestelde) begroting. De bijdrage deelnemers valt hoger uit als gevolg van niet begroot meerwerk, met name bij de gemeente Leiden, met betrekking tot Inkoop ((Bestuurlijk aanbesteden WMO), Financiën (Fiscaliteit) en HRM (Adademie71).

In de bijdrage derden zijn meer baten gerealiseerd dan begroot. Dit komt onder andere door werkzaamheden voor de Omgevingsdienst West Holland (bezwaarbehandeling), afrondende werkzaamheden voor Gevulei, meerwerk voor Holland Rijnland en WMO Hulpmiddelen voor gemeenten niet zijnde eigenaren.

Specificatie Bijdrage deelnemers

De post Bijdragen Deelnemers kan als volgt worden gespecificeerd:

Specificatie bijdrage deelnemers Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2015	Begroting 2016	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2016	Resultaat 2016
Leiden	21.683	20.507	1.015	21.522	21.643	-122
Leiderdorp	3.029	2.917	80	2.997	2.993	4
Oegstgeest	2.457	2.291	75	2.366	2.367	-0
Zoeterwoude	1.043	976	29	1.004	1.002	2
Totaal Bijdragen deelnemers	28.212	26.691	1.198	27.889	28.005	-116

De bijdrage per gemeente is als volgt samengesteld (regulier deel en deel en maat- en meerwerkcomponenten):

Specificatie bijdrage deelnemers Bedragen x 1.000 euro	Totaal	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Zoeterwoude
Reguliere bijdrage cf. begroting 2016	23.669	17.960	2.481	2.256	973
Begrotingswijziging Invoering IKB	500	389	50	43	18
Begrotingswijziging taakmutatie	-28	-28			
Reguliere bijdrage	24.142	18.321	2.531	2.299	991
Maat- en meerwerk ICT	357	328	11	16	3
Maat- en meerwerk Inkoop	385	316	38	32	0
Maat- en meerwerk Financien	768	665	91	8	4
Maat- en meerwerk HRM	202	175	10	12	4
Maat- en meerwerk Facilitaire Zaken	2.151	1.840	312	0	0
Maat- en meerwerk	3.863	3.323	462	68	11
Bijdrage deelnemers	28.005	21.643	2.993	2.367	1.002

Incidentele baten en lasten

De incidentele baten en lasten ontstaan hoofdzakelijk door met toevoegingen en onttrekkingen aan de reserves gemoeide baten en lasten en meerwerkactiviteiten. Het saldo van de incidentele baten en lasten wordt gedekt door incidentele voordelen in de materiële budgetten: er is sprake van materieel en reëel evenwicht. In de tabel hieronder is het materieel begrotingsevenwicht uiteengezet:

Overzicht van materieel evenwicht		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening
Bedragen x 1.000 euro		2015	2016	Begroting	na wijziging	2016
Totaal begroting	Lasten	30.084	28.605	567	29.172	29.228
Totaal begroting	Baten	-29.740	-28.068	-1.083	-29.151	-29.411
		344	536	-516	21	-183
Incidenteel						
P1 ICT	Lasten	242	546	-187	359	357
P2 Inkoop	Lasten	898	0	0	0	42
P3 Financiën	Lasten	750	215	434	649	686
P4 HRM	Lasten	400	70	93	163	202
P5 Juridische Zaken	Lasten	43				
P7 - Directie en bedrijfsv.	Lasten	593	150	-82	68	1
P1 ICT	Baten	-315	-160	-246	-406	-404
P2 Inkoop	Baten	-898	0	0	0	-42
P3 Financiën	Baten	-750	-215	-434	-649	-686
P4 HRM	Baten	-400	-70	-93	-163	-202
P5 Juridische Zaken	Baten	-43				
P7 - Directie en bedrijfsv.	Baten	-156	0			
Structureel saldo lasten en baten	Lasten	27.158	27.623	310	27.933	27.940
	Baten	-27.178	-27.623	-310	-27.933	-28.077
		-20	0	-0	0	-137
Reserves						
Structurele toevoeging reserves		0	0	0	0	0
Structurele onttrekking reserves		0	0	0	0	0
Totaal lasten incl. toevoegingen		27.158	27.623	310	27.933	27.940
Totaal baten incl. onttrekkingen		-27.178	-27.623	-310	-27.933	-28.077
STRUCTUREEL SALDO REKENING		-20	0	-0	0	-137
REKENING MATERIEEL EVENWICHT		JA	JA	JA	JA	JA

3.1.3 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen

De Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) verplicht om bezoldigingsgegevens van topfunctionarissen openbaar te maken. Topfunctionarissen zijn diegenen die behoren tot het hoogste uitvoerende of toezichthoudende orgaan, of de laag daaronder, en in die rol verantwoordelijk voor de gehele instelling of rechtspersoon. Daarnaast moeten bezoldigingsgegevens en eventuele ontslagvergoedingen van andere medewerkers met een dienstbetrekking worden vermeld zodra deze gegevens in totaal hoger zijn dan het bezoldigingsmaximum. Dit geldt ook voor topfunctionarissen zonder dienstbetrekking. In dat geval wordt wel rekening gehouden met het aantal kalenderdagen welke de functionaris werkt en in welke deeltijdfactor dat gebeurt. Deze verantwoording 2016 is opgesteld op basis van de voor gemeenten en gemeenschappelijke regeling geldende algemene WNT-maximum van € 179.000. Er zijn geen bezoldigingen betaald die boven het wettelijke maximum uitkomen.

Topfunctionarissen	2015	2016
Functie(s)	directeur	directeur
Naam	Ossel, H.H.	Ossel, H.H.
Deeltijdfactor	1	1
Duur dienstverband	onbepaald	onbepaald
Beloning (<i>brutoloon incl werkgeverslasten</i>)	106.058	109.468
Belastbare onkostenvergoedingen	0	1.169
Beloning betaald op termijn (<i>werkgeversdeel pensioenpremie</i>)	14.943	14.441
Uitkering beëindiging verband	0	0
Jaar beëindiging dienstverband	n.v.t.	n.v.t.

Topfunctionarissen bestuur					
Functie(s)	Voorzitter	Lid/Voorzitter	Lid	Lid	Lid
Naam	Eng, M.H. van der	Boer, M.A. den	Damen, M.M.	Bloemen, E.G.E.M.	Gardeniers, J.
Deeltijdfactor	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Duur dienstverband	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Beloning (<i>brutoloon incl werkgeverslasten</i>)	0	0	0	0	0
Belastbare onkostenvergoedingen	0	0	0	0	0
Beloning betaald op termijn (<i>werkgeversdeel pensioenpremie</i>)	0	0	0	0	0
Uitkering beëindiging verband	0	0	0	0	0
Jaar beëindiging dienstverband	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

3.2 BALANS EN TOELICHTING

3.2.1 Balans per 31-12-2016

ACTIVA			PASSIVA		
	31-12	31-12		31-12	31-12
Bedragen x 1.000 euro	2015	2016	Bedragen x 1.000 euro	2015	2016
Vaste activa			Vaste passiva		
Mat. vaste activa (econ. nut)	9.548	7.285	Eigen vermogen	1.430	1.612
			-Resultaat na bestemming	20	137
			-Algemene reserve	131	151
			-Reserve Flankerend beleid	368	366
			-Reserve Egal. Kapitaallasten	911	958
			Vaste schulden met een rentetypische looptijd > 1 jr	7.000	6.000
Totaal vaste activa	9.548	7.285	Totaal vaste passiva	8.430	7.612
Vlottende activa			Vlottende passiva		
Uitzettingen met een rentetypische looptijd <1 jr	3.076	5.685	Netto vl. schulden met een rentetypische looptijd < 1 jr	3.107	3.697
-Vord. op openbare lichamen	2.725	1.714	-Schulden aan openbare lichamen		55
-Uitz. in 's Rijks schatkist	0	2.393	-Overige schulden	2.925	3.642
-Overige vorderingen	351	1.391	-Banksaldi	182	0
-Banksaldi		187			
Overlopende activa	108	0	Overlopende passiva	1.194	1.660
Totaal vlottende activa	3.183	5.685	Totaal vlottende passiva	4.302	5.358
TOTAAL ACTIVA	12.731	12.970	TOTAAL PASSIVA	12.731	12.970

3.2.2 Toelichting op de balans

Toelichting op de activa

Vaste activa

De ontwikkeling van de materiële vaste activa kan als volgt worden weergegeven:

Mat. vaste activa met economisch nut	Boekwaarde	Investerings	Desinvest.	Afschrijvingen	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	1-1-2016				31-12-2016
Bedrijfsgebouwen	883	0	0	118	765
Machines, apparaten en installaties	3.789	95	0	921	2.964
Overige materiële vaste activa	4.876	265	0	1.585	3.556
TOTAAL	9.548	360	0	2.624	7.285

De investeringen in de categorie "Machines, apparaten en installaties" hebben betrekking op de back-end vervanging van de Service Eenheid ICT. De investeringen in de categorie "Overige materiële vaste activa" hebben betrekking op de aanschaf van software door de Service Eenheid ICT en het project E-HRM (Youforce) van de Service Eenheid HRM. De afschrijvingen op materiële vaste activa vinden plaats op annuïtaire basis.

Viottende activa

De uitzettingen met een rentetypische looptijd van korter dan één jaar bestaan uit de volgende componenten:

Uitzettingen rentetyp. looptijd < 1 jr	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	31-12-2015	31-12-2016
Vorderingen op openbare lichamen	2.725	1.714
Debiteuren	74	254
Overige vorderingen	277	1.136
Uitzettingen in 's Rijks schatkist	0	2.393
Banksaldi (BNG)	0	187
TOTAAL	3.076	5.685

De post "Vorderingen op openbare lichamen" bestaat voor € 1.714.000 uit vorderingen op overige verbonden partijen, voornamelijk bestaande uit de deelnemers.

De "Overige vorderingen" zijn nog diverse te ontvangen bedragen, die betrekking hebben op 2016 maar in 2017 gefactureerd gaan worden.

Conform de wet FIDO is Servicepunt71 verplicht om overtollige middelen, boven de doelmatigheidsdrempel, aan te houden in 's Rijks Schatkist. Voor 2016 bedraagt de doelmatigheidsdrempel € 250.000. Het saldo van de afgestorte middelen bedroeg per balansdatum € 2.393.000. De middelen die, in het kader van de doelmatigheidsdrempel, buiten 's Rijks Schatkist zijn gehouden zijn (gemiddeld per kwartaal niet afgestort bedrag):

Middelen buiten 's Rijks Schatkist	2016
Kwartaal 1	38.359
Kwartaal 2	30.815
Kwartaal 3	26.401
Kwartaal 4	49.358

Per balansdatum zijn er geen overlopende activa:

Overlopende activa	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	31-12-2015	31-12-2016
Vooruitbetaald tbv volgend dienstjaar	108	0
TOTAAL	108	0

Toelichting op de passiva

Vaste passiva

De ontwikkeling van het eigen vermogen worden hieronder uiteengezet middels een verloopoverzicht van de reserve:

Verloop reserves	Boekwaarde	Toevoegingen	Onttrekkingen	Resultaat	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	1-1-2016			bestemming	31-12-2016
Reserve Flankerend Beleid	368	0	1		366
Reserve Egal. Kapitaallasten	911	47	0		958
SUBTOTAAL BESTEMMINGSRES.	1.278	47	1	0	1.325
Resultaat na bestemming				137	137
Algemene reserve	151				151
TOTAAL EIGEN VERMOGEN	1.429	47	1	137	1.612

De Reserve Flankerend Beleid heeft tot doel de noodzakelijke mobiliteit van personeel mogelijk te maken en te bevorderen. Per saldo is er sprake van een geringe onttrekking die bestaat uit een voordelig saldo van € 37.000 op algemene personele budgetten, en een nadelig verschil van € 38.000 tussen de gerealiseerde mobiliteitskosten (€ 518.000) en de daarvoor beschikbare dekking (€ 480.000).

De bestemmingreserve Egalisatie Kapitaallasten heeft tot doel om verschillen tussen begrote en gerealiseerde kapitaallasten die in afzonderlijke boekjaren ontstaan te egaliseren. In 2016 zijn de kapitaallasten lager dan eerder geraamd a.g.v. vertraging in investeringen 2015, daarom vindt voor dit bedrag een toevoeging aan de reserve plaats.

Alle mutaties in de reserves zijn conform het door het algemeen bestuur op 19 december 2012 vastgestelde beleidskader Reserves en Voorzieningen.

Hieronder zijn de vaste schulden met een rentetypische looptijd langer dan 1 jaar weergegeven:

Vaste schulden looptijd > 1 jr	Boekwaarde	Vermeerdering	Aflossing	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	1-1-2016			31-12-2016
Onderhandse leningen	7.000		1.000	6.000
TOTAAL	7.000	0	1.000	6.000

Voor de financiering van de overgenomen activa van de vier gemeenten is in 2012 een langlopende lening aangetrokken van 10 miljoen. In 2016 is op de lening € 1 mln afgelost. De rentelast over 2016 bedroeg € 139.000

Viottende passiva

De netto viottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar geven onderstaand beeld:

Netto vl. schulden looptijd < 1 jr	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	31-12-2015	31-12-2016
Schulden aan openbare lichamen	0	55
Crediteuren	791	978
Overige schulden	2.134	2.664
Banksaldi (BNG)	182	0
TOTAAL	3.107	3.697

De overige schulden per eind 2016, bestaan deels voor € 522.000 uit op de balans opgenomen kosten, welke betrekking hebben op het boekjaar 2016, maar gefactureerd zullen worden in het boekjaar 2017. Daarnaast is het Servicepunt71 verplicht om in het kader van het IKB (Individueel keuze budget), de opgebouwde vakantierechten 2016 voor het bedrag € 618.000 op de balans te reserveren. De resterende € 1.524.000 betreft een schuld aan de belastingdienst.

In de onderstaande tabel is de overlopende passiva uiteengezet:

Overlopende passiva	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	31-12-2015	31-12-2016
Afdrachten 2016 salarisadministratie	1.102	1.118
Vooruitontvangen tbv volgend dienstjaar	92	542
TOTAAL	1.194	1.660

De overlopende passiva bestaan voor het grootste deel uit afdrachten vanuit de salarisadministratie die nog moeten plaatsvinden in 2017. De post "vooruitontvangen tbv volgend dienstjaar" betreft in 2016 ontvangen bijdragen (vnl. van derden) die betrekking hebben op 2017.

Staat van investeringskredieten

Investerings kredieten	Krediet	Uitg. t/m	Restant	Af te	>
Bedragen x 1.000 euro		lopend jr	krediet	sluiten	3 jaar
7000303 Digitalisering Facturen	30	0	30	Ja	
7000400 E-Hrm/harmoniseren Beaufort-databases	440	238	202		Ja
7000522 Twin Data Center 1	191	144	47	Ja	
7000523 Twin Data Center 2	85	89	-4	Ja	
7000524 Oracle	50	0	50		
7000552 MS Office	180	180	0	Ja	
7000553 Citrix	200	0	200		
7000554 Brandblus installatie	40	0	40		
7000555 Websense	73	0	73		
7000576 Citrix/Gateway 2016	192	0	192		
7000597 Additionele hardwaredevices 2016	300	31	269	Ja	
7000598 Holland Rijnland Ultrabooks 2016	232	145	87	Ja	
7000600 DMS	200	36	164		Ja
7000601 Software "virtueel serviceplein" kopp.	60	0	60		Ja
7000602 Contractbeheersysteem	50	10	40		Ja

Investerings kredieten	Krediet	Uitg. t/m	Restant	Af te	>
Bedragen x 1.000 euro		lopend jr	krediet	sluiten	3 jaar
7000603 Aanschaf spendanalysetool	20	0	20		Ja
7000604 Aanschaf tendertool	20	0	20		Ja
TOTAAL	2.363	873	1.490		

7000303 *Digitaliseren Facturen*: Deze investering is aangevraagd voor het inregelen van OCR.

7000400 *E-Hrm*: De aanbesteding is opnieuw uitgevoerd nadat er in november 2013 geen rechtsgeldig bod is ingediend. In april 2014 is, na een tweede aanbesteding, uiteindelijk gegund en momenteel wordt de implementatie voorbereid. Het restant krediet is benodigd voor nog te implementeren modules. In 2016 is gestart met afschrijven over de reeds geboekte kosten.

7000522 t/m 7000576 *Diverse ICT Investerings*: Een deel van de investeringen betreft de implementatie van de Twin Datacenter. De overige investeringsnummers betreffen voornamelijk de aanschaf van software.

7000597 *Additionele hardware services*: Dit krediet is aangewend voor additionele hardware bestellingen.

7000598 *Holland Rijnland Ultrabooks 2016*: Dit krediet is gebruikt voor de aanschaf van hardware voor de omgeving van Holland Rijnland.

7000600 *DMS*: Dit krediet is bedoeld voor de implementatie van het digitaal archief en/of zaakgericht werken.

7000601 *VSP*: Vanuit de interne bedrijfsvoeringsfunctie zal dit krediet na 2016 worden aangewend om de werking van het digitale dienstverleningskanaal verder te ontwikkelen. Dit hangt sterk samen met het digitaal archief en/of zaakgericht werken (e-formulieren).

7000602 t/m 7000604 *Softwaretools Inkoop*: In het laatste tertiaal van 2014 is gestart met een haalbaarheidsstudie, business case en selectievoorbereiding uitgevoerd voor een geïntegreerde inkoop- en contractbeheer oplossing. Implementatie hiervan kan op zijn vroegst in 2017 plaatsvinden.

Niet in de balans opgenomen belangrijke financiële verplichtingen

De niet uit de balans blijvende verplichtingen, binnen Servicepunt71, zijn te onderscheiden naar arbeidskosten gerelateerde verplichtingen en langlopende contracten:

Arbeidskosten gerelateerde verplichtingen

Ten aanzien van de medewerkers zijn er op 31 december 2016 verplichtingen met betrekking tot verlofuren en WW-verplichtingen. Dit betreffen de volgende bedragen:

- Per balansdatum resterende verlofuren die overlopen naar 2017 ad € 316.068 (gebaseerd op 8.213,78 verlofuren a € 38,48 gewogen gemiddelde uurtarief).
- Per balansdatum heeft het Servicepunt71 geen uitstaande WW-verplichtingen.

Langlopende contracten

- Servicepunt71 heeft een meerjarige huurovereenkomst gesloten met de gemeente Leiden voor het pand Tweelinghuis ad € 471.000 in 2016.
- Een overeenkomst voor de huur van printers afgesloten ter hoogte van € 239.000 in 2016.
- De koffie-apparaten worden gehuurd. Per jaar is hiermee een bedrag van € 24.000 gemoeid.

3.3 GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

Algemeen

Voor zover niet anders vermeld, zijn de activa en passiva gewaardeerd tegen nominale waarden. Alle bedragen in de jaarrekening staan weergegeven in duizenden euro's, tenzij anders vermeld.

Materiële vaste activa

Het bestuur heeft op 27 juni 2011 de Nota afschrijvingsbeleid Servicepunt71 vastgesteld. Hierin zijn onder andere de volgende grondslagen opgenomen ten aanzien activering en afschrijving.

- De ondergrens voor te activeren investeringen is vastgelegd op € 5.000.
- De materiële vaste activa zijn gewaardeerd tegen verkrijging- of vervaardigingsprijs. De verkrijgingprijs omvat de inkoopprijs en de bijkomende kosten. De vervaardigingsprijs omvat de aanschaffingskosten van de gebruikte grond- en hulpstoffen en de overige kosten, welke rechtstreeks aan de vervaardiging kunnen worden toegerekend. In de vervaardigingsprijs kunnen voorts worden opgenomen een redelijk deel van de indirecte kosten.
- Op vaste activa met een beperkte gebruiksduur wordt jaarlijks afgeschreven volgens een stelsel dat is afgestemd op de verwachte toekomstige gebruiksduur. In de Nota zijn de termijnen voor elk type activum vastgelegd.
- De afschrijving van een activum start op de eerste dag van het jaar volgend op het jaar waarin het object bedrijfsvaardig is opgeleverd.
- Afschrijvingen geschieden onafhankelijk van het resultaat van het boekjaar.
- De afschrijvingsmethode is in principe annuïtair.

In 2016 is de afschrijvingstermijn van 2 investeringen conform besluitvorming in de 1e bestuursrapportage verlengd van 5 naar 6 jaar op grond van gewijzigde inzichten in de technische en economische levensduur.

Vorderingen

Vorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Eventuele voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de vorderingen.

Grondslagen voor resultaatbepaling

De baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Onder baten worden verstaan de baten die rechtstreeks aan het jaar zijn toe te rekenen en die in het jaar als gerealiseerd kunnen worden beschouwd. De lasten worden bepaald met inachtneming van de vermelde grondslagen voor waardering en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben. Verliezen worden in aanmerking genomen in het jaar waarin deze voorzienbaar zijn.



4 Overige gegevens

4.1 CONTROLEVERKLARING

Verklaring over de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening 2016

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2016 van Servicepunt71 te Leiden gecontroleerd.

Naar ons oordeel:

- geeft de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van zowel de baten en lasten over 2016 als van de activa en passiva van Servicepunt71 op 31 december 2016 in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV);
- zijn de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties over 2016 in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand gekomen in overeenstemming met de begroting en met de in de relevante wet- en regelgeving opgenomen bepalingen, waaronder interne verordeningen.

De jaarrekening bestaat uit:

- Overzicht van baten en lasten en toelichting
- Balans en toelichting;
- Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, het Besluit accountantscontrole decentrale overheden (Bado) en de Regeling Controleprotocol Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) 2016 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening.

Wij zijn onafhankelijk van Servicepunt71 zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 292.000, waarbij de bij onze controle toegepaste goedkeuringstolerantie bedraagt voor fouten 1% en voor onzekerheden 3% van de totale lasten inclusief toevoegingen aan reserves, zoals voorgeschreven in artikel 2 lid 1 Bado.

Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn, zoals ook bedoeld in artikel 3 Bado. Daarbij zijn voor de controle van de in de jaarrekening opgenomen WNT-informatie de materialiteitsvoorschriften gehanteerd zoals vastgelegd in de Regeling controleprotocol WNT 2016.

Verklaring over de in de jaarstukken opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvatten de jaarstukken andere informatie, die bestaat uit:

- het jaarverslag, waaronder de programmaverantwoording en de paragrafen.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van het BBV is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de wet gemeenschappelijke regelingen en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening. Het bestuur van Servicepunt71 is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het jaarverslag in overeenstemming met het BBV

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden het bestuur voor de jaarrekening

Het bestuur van Servicepunt71 is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met het BBV. Het bestuur van Servicepunt71 is ook verantwoordelijk voor het rechtmatig tot stand komen van de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties, in overeenstemming met de begroting en met de in de relevante wet- en regelgeving opgenomen bepalingen, waaronder interne verordeningen.

In dit kader is het bestuur van Servicepunt71 tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening en de naleving van die relevante wet- en regelgeving mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Het bestuur van Servicepunt71 is op grond van de wet gemeenschappelijke regelingen verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van Servicepunt71

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fouten of fraude en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Bado, de Regeling Controleprotocol WNT 2016, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude dan wel het niet rechtmatig tot stand komen van baten en lasten alsmede de balansmutaties, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van Servicepunt71;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving, de gebruikte financiële rechtmatigheidscriteria en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en;
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen en of de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen.

Wij communiceren met het bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Den Haag, 24 april 2017

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. S.B. Spiessens RA



