



JAAIRSTUKKEN 2017



JAARSTUKKEN 2017

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	INLEIDING	4
1.2	LEESWIJZER	7
1.3	REALISATIE DOELSTELLINGEN	8
2	JAARVERSLAG	11
2.1	PROGRAMMAVERANTWOORDING	12
2.1.1	Programma 1 - ICT	13
2.1.2	Programma 2 - Inkoop	15
2.1.3	Programma 3 - Financiën	17
2.1.4	Programma 4 - HRM	19
2.1.5	Programma 5 - Juridische zaken	21
2.1.6	Programma 6 - Facilitaire zaken	23
2.1.7	Programma 7 - Directie en interne bedrijfsvoering	24
2.1.8	Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien	25
2.2	PARAGRAFEN	26
2.2.1	Paragraaf Weerstandsvermogen	26
2.2.2	Paragraaf Financiering	29
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	41
3.2	BALANS EN TOELICHTING	43
3.2.1	Balans per 31-12-2017	43
3.2.2	Toelichting op de balans	44
3.3	GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING EN RESULTAATBEPALING	49
4	OVERIGE GEGEVENS	51
4.1	CONTROLEVERKLARING	52

1 Inleiding en leeswijzer

1.1 INLEIDING

Voor u liggen de Jaarstukken 2017 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 2017 wordt verantwoording afgelegd over de in de Begroting 2017 opgenomen beleidsvoornemens en financiële baten en lasten. Servicepunt71 heeft in 2017 twee bestuursrapportages uitgebracht over de eerste vier respectievelijk eerste acht maanden van het jaar. In deze stukken is over de belangrijkste ontwikkelingen in 2017 gerapporteerd. Dit heeft op onderdelen geleid tot prioritering en bijsturing in de uitvoering en tot (technische) begrotingswijzigingen om het financieel kader te actualiseren.

De belangrijkste inhoudelijke resultaten 2017

Het jaar 2017 is het eerste lustrum van Servicepunt71. Bij dit eerste lustrum is niet uitgebreid stilgestaan. Wel zien wij dat na vijf jaar een kanteling heeft plaatsgevonden in en tussen de samenwerking met de gemeenten. Er is sprake van meer gezamenlijkheid. Zo is er regionaal ingestoken op het ICT-domein (VRIS) en er is gekozen voor het gezamenlijk aanstellen van een regionale Functionaris Gegevensbescherming.

2017 heeft voor Servicepunt71 naast de reguliere dienstverlening en de in de verschillende programma's vermelde prioriteiten in het teken gestaan van:

Strategisch kader 2020

Het strategisch kader 2020 is het hele jaar als leidraad gehanteerd. Op 21 juni is een conferentie gehouden met vertegenwoordigers van alle gemeenten, de OR en Servicepunt71 om met elkaar over het strategisch kader door te praten. Tijdens deze geslaagde conferentie zijn de speerpunten van de gemeenten gedeeld en de daarbij passende speerpunten voor ICT, HRM en Financiën met elkaar afgestemd.

Binnen Servicepunt71 is het strategisch kader o.a. verwoord in de 3V's: Verbinden, Vereenvoudigen en Vernieuwen. Aan de hand van deze drie V's hebben alle teams binnen Servicepunt71 verbeteringen doorgevoerd in hun werkprocessen. Om ook in de toekomst de 3V's te blijven uitdragen is een aantal medewerkers opgeleid tot facilitator door het bureau 2KnowHow. Er is een start gemaakt met een cultuurverandering binnen Servicepunt71, waarbij de verantwoordelijkheden laag worden gelegd en we op zoek gaan naar de kracht van de professional.

Versterking Regionale I-Samenwerking (VRIS)

De groeiende hoeveelheid digitale gegevens biedt een basis voor innovatie en brengt nieuwe maatschappelijke kansen met zich mee. Maar het leidt ook tot de noodzaak om de interne dienstverlening op i-gebied te verbeteren en te vernieuwen. De colleges van Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude, en het bestuur van Servicepunt71 hebben medio 2016 daarom de handen ineen geslagen om de samenwerking te versterken op het terrein van informatievoorziening, informatiebeleid en informatiemanagement. Begin 2017 is vervolgens door de besturen van genoemde vijf organisaties het programmakader VRIS, Versterking Regionale i-Samenwerking, vastgesteld.

De centrale opgave die in programma VRIS is geformuleerd, is dat de ontwikkelingen om ons heen in steeds hoger tempo om antwoorden vragen die liggen op het vlak van informatievoorziening. De vijf organisaties ervaren in toenemende mate dat ze daar nog onvoldoende op zijn toegerust; we vinden dat we de lijnorganisatie en de primaire processen daarin beter moeten ondersteunen dan we nu doen. De programma-aanpak van VRIS werpt zijn vruchten af.

Om als regio slagvaardig te kunnen opereren aan de verdere ontwikkeling van de informatievoorziening, vraagt dit ten opzichte van de huidige situatie:

- Het creëren en bewaken van een heldere richting en ambitie in informatievoorziening op het niveau van de Leidse regio.
- Eenduidige sturing op informatievoorziening op het niveau van de Leidse regio, en een goede aansluiting tussen business, informatievoorziening en ICT, op operationeel, tactisch en strategisch niveau binnen de Leidse regio.

Hiervoor zijn eind 2017 twee visiedocumenten opgesteld die na de gemeenteraadsverkiezingen aan de nieuwe college's ter besluitvorming worden voorgelegd.

Benoeming Regionale Functionaris Gegevensbescherming (FG)

Op het gebied van privacy en de komende invoering van de AVG wordt nauw samengewerkt in de regio. In 2017 zijn allereerst tijdelijke Functionarissen Gegevensbescherming genoemd. Eind 2017 is naar aanleiding van de eerste ervaringen een profiel voor een regionale functionaris Gegevensbescherming opgesteld en is één FG voor de vijf organisaties gezocht. De werving heeft begin 2018 geresulteerd in de benoeming van één regionale FG in dienst van Servicepunt71.

Taakstelling is ingevuld

In de primitieve begroting 2017 was een forse taakstelling opgenomen. Deze taakstelling is begin 2017 concreet gemaakt en gedurende 2017 ook daadwerkelijk ingevuld. Deze taakstelling heeft geleid tot keuzes waarbij weliswaar alles wat is afgesproken geleverd is maar daarbij soms bewust een temporisering is doorgevoerd.

Herijking van de governance op Servicepunt71

Naar aanleiding van het door Andersson Elffers Felix in februari 2017 opgeleverde rapport over de governance op Servicepunt71 is de governance op Servicepunt71 gewijzigd. De kern van de aanpassing betreft: Bevoegdheden worden van het bestuur in mandaat overgedragen aan het SGB, en vanuit het SGB naar de directeur Servicepunt71. In materiële zin blijven de bevoegdheden die de directeur in mandaat uitoefent overigens vrijwel ongewijzigd.

Het SGB bestaat in de nieuwe opzet uit de 4 Gemeentesecretarissen/algemeen directeurs, die gezamenlijk beslissingsbevoegd zijn en de directeur Servicepunt71, die adviserend lid is van het SGB. Er zijn enkele aanpassingen in kaderstellende stukken doorgevoerd (Organisatiebesluit, Instructie directeur, Mandaatregeling, Mandaatregister). In het Mandaatregister zijn ook enkele zaken geactualiseerd. De Gemeenschappelijke regeling van Servicepunt71 is niet gewijzigd.

Wijziging in het management

Het managementteam van Servicepunt71 is in 2017 sterk gewijzigd. In oktober is Elise Zandstra gestart als nieuwe directeur. De vacatures van de service-eenheid managers ICT en Financiën zijn vooralsnog tijdelijk ingevuld. Begin 2018 is in het managementteam doorgesproken over de toekomstige inrichting van de sturing binnen Servicepunt71. In het tweede kwartaal 2018 komt hier meer duidelijkheid over.

Servicepunt71 in control

Mede naar aanleiding van de opmerkingen van de huisaccountant EY zijn de beheersmaatregelen onder de loep genomen en uitgebreid waar nodig. Dit heeft geresulteerd tot een positief oordeel in het assurancerapport en beduidend minder opmerkingen van de accountant in dit rapport. In 2018 zal Servicepunt71 alles in werk stellen om deze positieve ontwikkeling voort te zetten.

Financieel resultaat 2017

In de laatste bestuursrapportage werd een positief resultaat geprognostiseerd van € 136.000. Uiteindelijk komt het financiële resultaat over 2017 uit op € 486.000 voor bestemming.

Bedragen x 1.000 euro	Saldo van baten en lasten
Progr. 1 - ICT	619
Progr. 2 - Inkoop	-38
Progr. 3 - Financiën	-73
Progr. 4 - HRM	67
Progr. 5 - Juridische Zaken	9
Progr. 6 - Facilitaire Zaken	-1

Bedragen x 1.000 euro		Saldo van baten en lasten
Progr. 7 - Directie en bedrijfsv.		-112
Alg. dekkingsmiddelen		14
Resultaat voor bestemming		486
Te bestemmen: ICT projectbudget		444
Te bestemmen: Ophoging reserve mobiliteit		42
Resultaat na bestemming		0

Dit resultaat wordt verklaard door een aantal plussen en minnen op de afzonderlijke programma's, maar de belangrijkste oorzaak betreft het naar achteren schuiven van het project mobile devices en het interventieplan ICT. De latere start in 2017 zorgt ervoor dat de gelden pas in 2018 en 2019 tot besteding zullen komen.

Voorstel resultaat bestemming 2017

Voorgesteld wordt dan ook € 444.000 van het resultaat 2017 te bestemmen voor ICT project budget. Daarnaast wordt voorgesteld het restant van het resultaat 2017 beschikbaar te stellen voor mobiliteitsuitgaven.

1.2 LEESWIJZER

Indeling jaarstukken

De Jaarstukken 2017 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 2017 was opgenomen. In de inleiding op de programmaverantwoording wordt tevens verslag gedaan over medezeggenschap en klachten. 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 2017 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 strategische kaderdocument "Servicepunt71 richting 2020" zijn doelstellingen en ambities opgenomen met betrekking tot de dienstverlening, zowel in generieke zin, als in specifieke zin per discipline.

In de programma's per service-eenheid (hoofdstuk 2.1) zijn gerealiseerde doelstellingen en prestaties opgenomen.

In deze paragraaf komen de generieke doelstellingen en ambities aan de orde. Sturing op de realisatie hiervan vindt vooral plaats in de continue dialoog tussen medewerkers en management van Servicepunt71 en gemeenten. Indicatoren kunnen daarbij ondersteunend zijn. Uitgaande van de kernelementen voor de visie van Servicepunt71 zijn de belangrijkste kritische prestatie-indicatoren (kpi) Betrouwbaarheid en Klanttevredenheid.

Betrouwbaarheid

De kpi's m.b.t. Betrouwbaarheid zijn gebaseerd op servicenormen. Servicenormen zijn standaarden en specificaties (bv. lever- en doorlooptijden) die zijn vastgelegd in de PDC en aangeven welke eisen er aan producten en diensten gesteld kunnen worden. Doel hiervan is om vooraf verwachtingen af te stemmen en duidelijkheid te scheppen over de dienstverlening en om hier gedurende het jaar op te kunnen sturen. In onderstaand overzicht zijn de meest relevante opgenomen, waarbij de indicator is uitgedrukt als percentage dat binnen de norm is gerealiseerd. Deze indicatoren zijn generiek en gebaseerd op het (gewogen) gemiddelde van relevante producten over de volle breedte van de dienstverlening van Servicepunt71. Bij de indicator Tijdigheid van dienstverlening is onderscheid gemaakt naar diensten die primair t.b.v. de bedrijfsvoering gemeenten geleverd worden ("intern", o.a. ICT wijzigingen en incidenten en formatie- en begrotingswijzigingen) en diensten die relevant zijn voor burgers, bedrijven en instellingen ("extern", doorlooptijd facturen en bezwaaraafhandeling).

Uit de uitgevoerde metingen komt naar voren dat de telefonische bereikbaarheid is gedaald. Hierbij is gemeten naar de bereikbaarheid van de servicedesks ICT, Faza en Financiën. Op piek momenten zien we dat de bemensing van de servicedesks niet altijd afdoende is om alle telefoontjes tijdig te kunnen beantwoorden. Denk bij piekmomenten bijvoorbeeld aan een ICT storing waarbij vele collega's tegelijkertijd dit willen melden.

Helaas blijkt opnieuw uit de metingen dat de tijdigheid van de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen lager scoort. Deze score bestaat uit twee delen. Tijdigheid facturen betaling. en Tijdigheid afhandeling bezwaarschriften. De tijdigheid op de facturen scoort conform het streefcijfer van 87%. Zodra een factuur akkoord is bevonden door de budgethouder wordt de betaling aangeboden aan de bank. Er zullen uiteraard altijd betwiste facturen blijven waarbij er bewust niet of later wordt betaald omdat de levering niet aan de afspraken voldoet. De tijdigheid bij de bezwaaraafhandeling blijft een aandachtspunt. Door de inzet van PCMO is het aantal bezwaren dat op zitting komt sterk gedaald bij de bezwaren die wel op zitting komen blijft het samenstellen van het dossier voor de commissie een punt van aandacht. Hierover wordt met regelmaat het gesprek gevoerd met de aanleverende gemeentelijke afdelingen.

Klanttevredenheid

In het voorjaar van 2015 is een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd. De dienstverlening van Servicepunt71 op de verschillende bedrijfsvoeringsdisciplines werd gemiddeld beoordeeld met een 6,7. Hierbij was sprake van een spreiding, zowel naar discipline (van 6,2 naar 6,9) als naar gemeente (van 6,3 naar 6,8). De ambitie is om eind 2019 bij alle gemeenten tenminste een 7,0 te scoren, waarbij op alle disciplines minimaal een voldoende wordt gescoord.

In 2017 is geen algeheel klantonderzoek gehouden maar is wel door een aantal service-eenheden navraag gedaan naar de kwaliteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening.

- Hierbij hebben servicedesks een beperkt aantal afgehandelde vragen (39) nagebeld om enerzijds een tevredenheidscijfers te vragen en anderzijds tips op te halen om de dienstverlening te verbeteren. Uit deze beperkte meting is een gemiddelde van 7,5 gekomen.

- Bij een aantal adviestrajecten (112) zijn enquêtes per mail uitgezet na afronding van de adviesvraag. Hierbij is een tevredenheidscijfer van 8,2 opgehaald.

- Het voornemen was dat bij vaste adviesrelaties eveneens een tevredenheidsonderzoek zou worden uitgevoerd. Dit is in 2017 niet meer gelukt. Voor 2018 zijn wij voornemens de manier van kwaliteit meting door het jaar heen te bezien.

Uitgangspunt hierbij is dat het goede gesprek aangaan met onze 'klanten' het belangrijkste is. En wij hierbij al onze vormen van dienstverlening bevragen.

Nr	Betrouwbaarheid (belangrijkste servicenormen)	2014 realisatie	2015 realisatie	2016 realisatie	2017 begroting	2017 realisatie
1	Beschikbaarheid systemen <% binnen service-window>	99,5%	99,5%	99,3%	99,7%	99,0%
2	Telefonische bereikbaarheid <juist en tijdig beantwoorde oproepen>	90,3%	93,2%	97,4%	95,0%	91,0%
3	Tijdigheid dienstverlening gemeenten <gewogen gemiddelde PDC-normering>	84,0%	87,3%	93,6%	92,0%	92,8%
4	Tijdigheid dienstverlening burgers, bedrijven en instellingen <gewogen gemiddelde PDC-normering>		70,0%	82,5%	87,0%	79,9%
Nr	Klanttevredenheid					
5	Servicedesks <periodieke telefonische enquêtes>		6,7		6,9	7,7
6	Seperate adviesopdrachten <periodieke schriftelijke evaluaties>			8,3	6,9	8,0
7	Vaste adviesrelaties <jaarlijkse evaluatiegesprekken>			7,8	6,9	niet gemeten



2 Jaarverslag

2.1 PROGRAMMAVERANTWOORDING

2.1.1 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. Met dit programma wordt het effect bereikt dat gemeenten beter ingespeeld zijn op eisen die de informatiesamenleving stelt, dat gemeenten beter ondersteund zijn in hun digitale dienstverlening aan burgers en dat bedrijven, instellingen, informatie en gegevens veilig zijn.

Realisatie van de prestaties

1. *Ontwikkeling flexibel werkplekconcept*

Medio 2017 is succesvol een Proof of Concept uitgevoerd met een Microsoft Surface als hardware en Office365 als ondersteunende applicatie. Deze mobiele werkplek wordt in 2018 als ICT product toegevoegd in de Producten en Diensten Catalogus.

2. *Ondersteuning regionale applicatie-rationalisatie.*

Het afgelopen jaar heeft ICT de projectgroep applicatie rationalisatie ondersteund met het in kaart brengen van het regionale applicatielandschap in een daarvoor aangeschafte applicatie.

3. *Mogelijk centraliseren van applicatiebeheer binnen project VRIS.*

In 2017 heeft dit geleid tot een voorstel en planning om tot deze samenwerking te komen. In 2018 zullen de eerste stappen genomen worden om deze samenwerking vorm te geven.

4. *Ontwikkeling 24/7 dienstverlening.*

In 2017 is de pilot geëvalueerd die in 2016 is uitgevoerd op de te ontwikkelen 24/7 dienstverlening. De uitkomst van deze pilot heeft vooralsnog niet geleid tot het invoeren van een brede 24/7 dienstverlening.

5. *Meerjarevisie Twin-datacenter verder uitwerken.*

In 2017 hebben meerdere marktconsultaties plaatsgevonden om een visie te ontwikkelen. Op basis van de visie en marktconsultaties is een businesscase opgesteld. Deze businesscase wordt in 2018 aangeboden.

6. *Versterken advies-en projectfunctie vanuit SE ICT.*

Vanuit het interventieplan zijn er een aantal functies en rollen opgenomen om de advies, proces en projectfunctie te versterken. Voor een deel is dat gelukt door middel van externen. Er is verloop geweest en vacatures zijn moeilijk te vervullen in deze markt.

7. *Versterking Informatieveiligheid en gegevensbescherming.*

De versterking heeft regionaal plaatsgevonden als onderdeel van de geïntensiveerde samenwerking. Ook in 2018 zal met name de AVG voor grote impact zorgen op de werkzaamheden en inspanningen op het vlak van informatieveiligheid. Een halve FTE is intern ingevuld door een aantal ICT medewerkers.

ICT dienstverlening 2017

In 2017 heeft ICT op basis van diverse onderzoeken een groot aantal verbeteringen doorgevoerd op Werkplek71 waardoor bijvoorbeeld het opstarten van de werkplek behoorlijk versneld is. Het groot aantal wijzigingen die ICT heeft doorgevoerd heeft in een aantal gevallen impact gehad op de beschikbaarheid van Werkplek71. De impact was vooral medio 2017 merkbaar. Het aantal verstoringen is de afgelopen maanden sterk gedaald en de laatste maand van 2017 was er geen enkele grote verstoringen.

Enkele indicatoren 2017

- 29.485 incidentmeldingen waarvan 95% op tijd afgehandeld
- 5.721 standaard wijzigingen waarvan 91% op tijd afgehandeld
- 1.129 niet standaard wijzigingen aangevraagd
- 26 Prioriteit één incidenten

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 1 - ICT	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	2016	2017	Begroting	na wijziging	2017	2017
Lasten	8.062	8.800	-113	8.687	8.530	157
Baten	-357	-134	-171	-306	-767	462
Saldo van lasten en baten	7.705	8.665	-284	8.381	7.762	619
Toevoeging reserves	47	0	121	121	121	0
Onttrekking reserves	0	-622	622	0	0	0
Mutaties reserves	47	-622	743	121	121	0
Resultaat	7.752	8.043	459	8.502	7.883	619

De extra gerealiseerde baten betreffen meerwerkverkopen. Hier staan ook extra lasten voor een gelijk bedrag tegenover. Het meerwerk betreft extra hardware, telefoons, software en gebruikersaccounts.

In 2017 heeft ICT tijdelijke budgetten ontvangen voor het project mobile devices en ook voor het interventieplan. Beide trajecten zijn laat in het jaar gestart en lopen door tot in het volgende jaar. Voor zowel mobile devices als voor het interventieplan zal resultaatbestemming worden gevraagd voor in totaal € 443.627.

2.1.2 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

1. Realiseren van (nieuwe) inkoopvoordelen bij de gemeenten

Het realiseren van inkoopvoordelen was ook in 2017 een belangrijke prioriteit. Daarnaast is besloten om met regelmaat te rapporteren over de uitnutting van lopende contracten en hier meer sturing op te zetten. Dit is in een gezamenlijk project met de SE Financien opgepakt en heeft geleid tot de aanschaf van P2P waarvan de implementatie momenteel loopt.

2. Terugdringen van de overschrijding van de gemeentelijke contractwaarden

Om voor de toekomst een werkbare en eenduidige sturing te krijgen heeft contractmanagement veel tijd en energie gestoken in het ondersteunen van gebruikers bij het juist uitnutten van de contracten en bemiddeling bij de eventuele conflicten. Daarnaast is zoals eerder benoemd in samenwerking met SE Financien het project P2P gestart. Eén van de belangrijkste speerpunten hierbij is het inzichtelijk maken van de uitnutting van contracten zodat hier effectiever op kan worden gestuurd. De implementatie zal van P2P zal naar verwacht in de zomer van 2018 plaatsvinden.

3. Optimaal inkopen via versterken categoriemanagement ¹

De implementatie van categoriemanagement is nog niet van de grond gekomen. Het is gebleken dat we hiervoor onvoldoende steun en capaciteit van de partners konden krijgen. De SE Inkoop heeft besloten om eerst kennisteams binnen de SE inkoop in te richten. De toekomst kan zijn dat de kennisteams doorgroeien naar categorieteams.

4. Vergroten van de focus op maatschappelijke waarden (effecten van specifiek gemeentelijk beleid)

De aanbestedingen en adviezen van de adviseurs zijn per gemeente specifiek. In deze aanbestedingen worden doelmatigheid, rechtmatigheid en doeltreffendheid meegenomen.

5. Blijvende aandacht voor en inzet op social return, duurzaamheid en lokaal MKB

Met name de samenwerking met de projectleider van de DZB voor SROI is zeer intensief en bij alle aanbestedingen wordt gekeken waar we SROI kunnen inzetten en mogelijk kunnen uitbreiden. Het MKB is en blijft een aandachtspunt bij alle aanbestedingen die we doen.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr - Omschrijving	2016R	2017B	2017R	Toelichting
1 - Realisatie inkoopresultaat bedrijfsplan (in 1.000 euro)	9.983	n.v.t.	n.v.t.	Niet meer van toepassing
2 - Registratie nieuwe contracten via inkoop in contractenregister	99%	98%	100%	Voor zover aangeleverd is dit 100%
3 - Rechtmatigheid van de aanbestedingen door se-Inkoop begeleid	nvt	99%	100%	Alle aanbestedingen door inkoop begeleid zijn rechtmatig

(R=realisatie, B=begroting)

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 2 - Inkoop	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	2016	2017	Begroting	na wijziging	2017	2017
Lasten	1.762	1.731	-169	1.562	2.036	-474
Baten	-425	-352	0	-352	-789	437
Saldo van lasten en baten	1.337	1.379	-169	1.210	1.248	-38

¹ Categoriemanagement betekent dat gemeenten gecoördineerd per productgroep of categorie inkopen. Het gaat hierbij om goederen, diensten of werken die in alle vier de gemeenten regelmatig worden ingekocht.

Bij inkoop wordt gewerkt met een flexibele schil. Naast de vaste formatie inkoopadviseurs worden extra inkoopadviseurs ingezet op het moment van extra vraag of op piekmomenten. De kosten van deze flexibele schil wordt verdeelt over de vijf organisaties. Hierdoor ontstaan extra inkomsten op dit programma. Het deel dat Servicepunt71 moet bijdragen resteert als saldo omdat deze kosten niet intern worden doorbelast. Hierdoor bedraagt het resultaat van het programma Inkoop € 38.000 nadelig.

In de tweede bestuursrapportage was geen begrotingswijziging ingediend voor deze kostenoverschrijding. Het bestuur wordt gevraagd om deze kostenoverschrijding bij vaststelling van de jaarrekening alsnog te accorderen.

2.1.3 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

1. Bij de - meeste - vertegenwoordigers van de gemeenten bleek – eind 2017 – geen prioriteit voor het vernieuwen van de planning & controlcyclus. We hebben de gemeente Zoeterwoude geadviseerd over het vereenvoudigen van de planning & control cyclus. Het opleveren van de jaarrekening wordt in dat advies versneld, daarmee kan de kwaliteit van het werk voor de voorjaarsnota en begroting toenemen; er is meer tijd voor.
2. Er is een conceptueel model ontwikkeld dat moet helpen om het werken van 'rapportage naar rapportage' te vervangen. Hierbij werken we aan een systeem dat ervoor zorgt dat we elke maand (een soort maandafsluiting) een nog beter financieel overzicht hebben in onze financiële informatiesystemen. Hierdoor wordt ook het maken van een rapportage eenvoudiger. Bovendien neemt de kwaliteit van de (financiële) informatie voor de budgethouders toe.
3. Het proces van begrotingswijzigingen is vereenvoudigd, we kunnen nu gemakkelijker en kwalitatief betere begrotingswijzigingen naar aanleiding van bestuurlijke besluitvorming opstellen en verwerken. Ook hebben we het proces om gegevens (geprognosticeerde exploitatie- en balansgegevens en kengetallen) over treasury op te nemen in rapportages vereenvoudigd door het aanschaffen van een tool. De gegenereerde informatie wordt op deze manier unaniem bij alle klanten opgenomen, levert tijdwinst op en voorkomt fouten. Daarnaast geeft het de gemeenten een stuur in handen om op eenvoudige wijze te sturen op balansgegevens en kengetallen.
4. Wij hebben ons verdiept in data analyse, onder meer doen we dat bij de werkzaamheden rondom verbijzonderde interne controles. Door een data analyse uit te voeren op de kwaliteit en rechtmatigheid van processen kunnen we tijd winnen, tijd die we in kunnen zetten om de analyse en de advisering te versterken.
5. Wij hebben een aanzet gedaan voor het ontdekken van mogelijkheden om data analyse in te zetten voor onze financieel adviseurs. We verwachten daar in 2018 de eerste vruchten van te plukken.
6. OCR (optical character recognition) voor factuurscanning is geïmplementeerd, we zijn een eind op weg om deze wijze van werken goed onder de knie te krijgen.
7. Dit jaar hebben wij de aanbesteding afgerond voor de aanschaf van het ondersteunen van het proces van inkoop tot betalen (Purchase to Pay: P2P). Eind 2017 hebben we voorbereidingen getroffen voor de opzet van een projectteam voor de implementatie. We hebben de impact van het gebruik van P2P goed doorgesproken met de collega's die hiermee gaan werken.
8. In het licht van de implementatie van P2P hebben we vastgesteld dat de kwaliteit van de boekingen in onze financiële administratie omhoog moet. Samen met onze partners gaan we hiermee aan de slag.
9. Einde jaar is de vaktafel Financien opnieuw – met ook een regulier overleg tussen financiële collega's van gemeenten en Servicepunt71 van start gegaan. De bedoeling is om met deze vaktafel nadrukkelijk de wens van gemeenten in te vullen om gezamenlijk – als partners – opgaven in ons domein op te lossen. De financiële functie van de gemeenten dient goed geïncorporeerd te zijn in de governance van de gemeenten, dat wil zeggen dat de besturing van vernieuwen en verbeteren ook via deze vaktafel en dus via de gemeenten tot stand komt.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr - Omschrijving	2016R	2017B	2017R	Toelichting
1. - Doorlooptijd facturen: betaalbaarstelling van facturen < 30 dagen	87% binnen termijn	95% binnen termijn	87% binnen termijn	
2. - Verwerken begrotingswijzigingen binnen 5 werkdagen. Percentage binnen termijn:	95% binnen termijn	95% binnen termijn	95% binnen termijn	

(R=realisatie, B=begroting)

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 3 - Financiën	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	2016	2017	Begroting	na wijziging	2017	2017
Lasten	7.314	7.161	519	7.680	8.273	-593
Baten	-788	-263	-616	-878	-1.398	520
Saldo van lasten en baten	6.527	6.899	-97	6.802	6.875	-73

De extra inkomsten zijn ontstaan doordat er meerwerk is geleverd aan de gemeenten. De bij dit meerwerk behorende kosten komen als overschrijding bij de lasten terug. Daarnaast is er extra inzet geweest op de administratie vanwege de implementatie van OCR (optische tekenherkenning).

Het resultaat van het programma Financiën bedraagt € 73.000 nadelig. Dit is een verbetering van € 8.000 ten opzichte van de prognose in de tweede bestuursrapportage. Bij deze rapportage was geen begrotingswijziging ingediend voor deze kostenoverschrijding. Het bestuur wordt gevraagd om deze kostenoverschrijding bij vaststelling van de jaarrekening alsnog te accorderen.

2.1.4 Programma 4 - HRM

Realisatie van de doelstellingen

Met dit programma wordt het effect bereikt dat gemeentelijke organisaties in het licht van maatschappelijke veranderingen winnen aan slagkracht en flexibiliteit en dat ambtenaren beschikken over passende competenties (o.a. klantgerichtheid, digitale-, netwerk- en communicatievaardigheden) die passen bij de behoefte van burgers, bedrijven en instellingen.

Realisatie van de prestaties

1. *Bevorderen van employability om daarmee de wendbaarheid van de gemeentelijke organisaties te vergroten*

Binnen verschillende organisatieonderdelen van de gemeenten wordt inmiddels gebruik gemaakt van het instrument voor Strategische Personeelsplanning (SPP). Sommige afdelingen hebben de SPP inmiddels al voor de tweede (en soms derde-) keer gedaan. SPP geeft goed inzicht in de aanwezige potentie/talenten en mogelijke toekomstige knelpunten obv de te verwachten ontwikkelingen. Met de invoering van SPP is een basis gelegd om gericht te kunnen sturen op mobiliteit om zo continu een evenwichtig en wendbaar personeelsbestand te hebben waarbij maximaal gebruik wordt gemaakt van talenten en competenties.

In 2017 is op verzoek van het SGB en na input te hebben opgehaald tijdens de werkconferentie de "HRM-VIS(ie) 071 opgesteld en gepresenteerd met als hoofdonderwerp "Op weg naar een wendbare en vitale organisatie". De drie pijlers "duurzame inzetbaarheid", "aantrekkelijk werkgeverschap" en "arbeidscommunicatie" zullen in 2018 verder worden uitgewerkt.

2. *Doorontwikkeling Matchpunt*

De dienstverlening van Matchpunt is in 2017 geëvalueerd. De evaluatie laat een enorme groei zien op zowel het gebied van invulling vacatures (recruitment) maar ook op het gebied van trajectregie. Naast de groei in capaciteit is vanuit de Leidse regio de ambitie uitgesproken om ook kwalitatief op het gebied van arbeidsmarktcommunicatie (HRM-VIS(ie)071) een slag te maken. In 2018 wordt hier nadere uitwerking aan gegeven.

3. *Bevorderen arbeidsparticipatie (jongeren, arbeidsbeperkten, werkervaringsplaatsen) gericht op gemeentelijke maatschappelijke doelstellingen*

De dienstverlening van het in 2016 opgerichte stagebureau heeft geleid tot een groei van inzet van stagiaires in de vijf organisaties. Ook is er een goed netwerk met de opleidingsinstituten opgezet om een continue stroom van stagiaires te kunnen garanderen. Bij de invulling van vacatures wordt expliciet aandacht besteed aan instroom van jongeren en arbeidsbeperkten, waarbij managers ondersteuning ontvangen van Matchpunt om inzet van deze doelgroepen mogelijk te maken. Vanuit de regio zijn doelstellingen inzake de inzet van garantiebanen vastgesteld. De organisaties geven, met ondersteuning vanuit Matchpunt, concrete invulling aan de realisatie van deze doelstellingen. Hier ligt nog een grote opgave voor 2018.

4. *Implementatie wet- en regelgeving*

In 2017 is de nieuwe CAO geïmplementeerd. Daarnaast zijn diverse regelingen binnen de regio geactualiseerd en daar waar mogelijk geharmoniseerd. Vanuit de HRM-VIS(ie)071 zal in het kader van de pijler "aantrekkelijk werkgeverschap" in 2018 een voorstel worden voorbereid voor een modern en uniform arbeidsvoorwaardenpakket voor de Leidse regio.

5. *Doorontwikkeling digitalisering administratieve processen (focus op efficiency en klantvriendelijkheid)*

In 2017 zijn verschillende administratieve processen vereenvoudigd en/of aangepast o.b.v. wet- en regelgeving. Voorbeelden hiervan zijn: het vereenvoudigen van het digitale formulier van de gesprekkencyclus, vereenvoudiging van het doen van een ziekmelding en het ontzorgen van de gemeenten rondom de UWV processen en geldstromen. Voor 2018 staan nog verschillende administratieve processen op de planning.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr - Omschrijving	2016R	2017B	2017R	Toelichting
1 - Formatiebeheer: wijzigingen verwerkt < 30 dagen	100%	90%	90%	
2 - E-Hrm: % digitaal verwerkte mutaties	90%	90%	90%	
3 - Mobiliteit & Flexibiliteit: aanvragen tijdig behandeld (2 dagen)	90%	90%	90%	

(R=realisatie, B=begroting)

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 4 - HRM	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	2016	2017	Begroting	na wijziging	2017	2017
Lasten	4.115	4.145	-141	4.004	4.394	-390
Baten	-202	-72	0	-72	-529	457
Saldo van lasten en baten	3.913	4.074	-141	3.932	3.865	67

Er zijn extra inkomsten ontstaan vanwege de doorbelasting van een aantal meerwerk afspraken. Denk hierbij aan de inzet van de bedrijfsarts, de deelname aan academie71 en de detachering van enkele medewerkers aan gemeenten. Hier staat voor hetzelfde bedrag aan extra lasten tegenover. In 2017 zijn enkele medewerkers uit dienst getreden. Deze vacatures zijn later dan initieel verwacht ingevuld. Hierdoor is er een voordeel op dit programma ontstaan.

2.1.5 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

1. In 2017 zijn nagenoeg alle voorbereidingen voor de Rechtsacademie getroffen. Deze juridische leerlijn heeft tot doel verhogen van juridische basiskennis binnen alle organisaties en de verdere verhoging specialistische kennis bij juristen. Dit heeft een positief effect op juridische kwaliteit tot gevolg.
2. JZ heeft een kennisbijeenkomsten georganiseerd over de onderwerpen GIBIT, Voa, Bibob en Voa. Ook heeft JZ bijeenkomsten over PCMO georganiseerd.
3. De uitgangspunten van PCMO ('Prettig contact met de overheid') zijn in bezwaarbehandeling en bij aansprakelijkstellingen geïmplementeerd. In de klachtencoördinatie zijn grote vorderingen gemaakt. Met de vertegenwoordigers van de vier gemeenten zijn 3 gezamenlijke sessies geweest om te komen tot een regionale visie. Bezwaarbehandeling wordt laagdrempeliger en burgers voelen zich beter gehoord en waarderen dit. Dit straalt positief af op de gemeenten.
4. In 2017 is een regionaal mantelcontract met advocatenkantoor Pels Rijcken afgesloten. Deze innovatieve overeenkomst biedt een aantal voordelen voor de regio, zoals hoogwaardige gespecialiseerde juridische advisering en procesvertegenwoordiging, kennisoverdracht tijdens interactieve advisering en kennisbijeenkomsten. Het kantoor kent de Leidse regio en kan daardoor ook adequater adviseren.
5. Verzekeringsdomein: de gehele regionale verzekeringsportefeuille is professioneel ingericht. Het verhaal van schade op derden is geïmplementeerd. De processen zijn o.b.v. LEAN-uitgangspunten en Engage sterk gestroomlijnd en verder geoptimaliseerd. De Collegebeschermingspolis, de Rechtsbijstandverzekering voor ambtenaren en de Politiek Molest-verzekering zijn verlengd.
6. In het verlengde van de PCMO-aanpak, die is gebaseerd op pre-mediation, heeft JZ contact gelegd met een aantal mediators. Deze beschikken over aansprekende en relevante ervaring. Wanneer een mediator voor een zaak wordt gevraagd, kan SE JZ een geschikte mediator voorstellen.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr - Omschrijving	2016R	2017B	2017R	Toelichting
1 - Percentage commissieadviezen op bezwaarschriften, dat binnen de afgesproken termijn wordt geleverd.	56%	95%	47%	In 2017 heeft een grote zaak van ruim 500 bezwaren een grote wissel getrokken op de capaciteit. Daarnaast zijn vanaf 2017 alle algemene zaken en de sociale zaken bijeen genomen. In 2017 is het bezwarenssecretariaat van sociale zaken Leiden overgekomen. Er is de nodige capaciteit gaan zitten in de implementatie hiervan. Veel zaken (42%) zijn in 2017 met de informele aanpak opgelost. Daardoor gaan vooral complexere zaken door naar de commissie en kunnen daardoor langer duren.
2 - Percentage concept beslissingen op bezwaar ambtelijk horen dat binnen de afgesproken termijn wordt geleverd.	85%	90%	67%	Zie boven.

(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	2016	2017	Begroting	na wijziging	2017	2017
Lasten	2.115	2.197	354	2.552	2.750	-199
Baten	-218	-148	-450	-598	-806	208
Saldo van lasten en baten	1.897	2.049	-96	1.953	1.944	9

De extra gerealiseerde baten vallen weg tegen de extra gerealiseerde lasten. Het betreft hier o.a. doorberekening van de kosten van de regionale commissie bezwaar en de detachering van een medewerker aan Oegstgeest.

2.1.6 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

1. Doorontwikkeling naar klantgerichte organisatie. Door preventieve inzet (b.v. door controlerondes) van de locatiemedewerkers en gebruikmaking van digitale middelen worden klachten pro-actief voorkomen. In de afspraken met leveranciers is het accent van taakgericht naar resultaatgestuurd aan het verschuiven maar nog niet volledig gerealiseerd. De introductie van het hospitality-concept heeft tot een betere klantbeleving van de dienstverlening geleid.
2. Vanaf 1 januari 2017 levert Servicepunt71 ook facilitaire diensten aan de gemeente Oegstgeest.
3. Samen met gemeenten ontwikkelen en implementeren van passende facility-concepten, voor (nieuwe) duurzame huisvesting, aansluitend bij goed werkgeverschap en met een juiste balans tussen de doelstellingen m.b.t. kwaliteit, financiën en social return. De SE Facilitaire Zaken ondersteunt en begeleidt de gemeente Leiden bij de (nog te realiseren) nieuwe huisvesting waarbij materialen (wanden, inrichting, etc.) worden hergebruikt.
4. Met het plaatsen van nieuwe warme dranken automaten is de kwaliteit van de warme dranken verbeterd en is tevens een nieuw koffieconcept geïntroduceerd waarbij vergaderservice in de vergaderkamers is afgeschaft. Dit heeft tot een efficiency in de facilitaire dienstverlening geleid (minder inzet locatiemedewerkers).

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr - Omschrijving	2016R	2017B	2017R	Toelichting
1 - Tijdigheid levering diensten	96%	99%	97%	
2 - Percentage foute leveringen	<2%	<2%	<2%	

(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	2016	2017	Begroting	na wijziging	2017	2017
Lasten	2.103	2.218	58	2.276	2.615	-339
Baten	-2.151	-2.202	-128	-2.330	-2.669	339
Saldo van lasten en baten	-49	16	-70	-55	-54	-1

De extra gerealiseerde baten vallen weg tegen de extra gerealiseerde lasten. Het betreft hier met name de doorbero.a. doorberekening van de kosten van bij gemeenten gedetacheerde medewerkers.

2.1.7 Programma 7 - Directie en interne bedrijfsvoering

Realisatie van de doelstellingen

Met dit programma wordt het effect bereikt dat de gehele organisatie intern en extern effectief en efficiënt functioneert, zowel voor wat betreft de op te leveren resultaten als de wijze waarop deze tot stand komen en conform de visie van Servicepunt71 op bedrijfsvoering.

Realisatie van de prestaties

De directie en het team van interne bedrijfsvoering en control heeft zich in 2017 o.a. bezig gehouden met:

- Het herijken van de governance als uitvloeisel van het AEF-adviesrapport
- Het faciliteren van bestuursvergaderingen, overleggen met de gemeentesecretarissen en het MT van Servicepunt71
- Doorvertaling van het strategisch kader 2020, o.a. door de inzet van het traject Verbinden, Vereenvoudigen en Vernieuwen
- Sturen op de informatiearchitectuur en informatiemanagement binnen Servicepunt71 alsmede regionaal verder vormgeven van Versterking Regionale Informatie Samenwerking (VRIS)
- Voorbereidingen voor de invoering van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en het gezamenlijk werven van een Functionaris Gegevensbescherming.
- Ondersteunen van diverse SE-overstijgende projecten waaronder de start voor het opzetten van een sociaal intranet en het vormen van integrale adviesteams per klantorganisatie.

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 7 - Directie en bedrijfsv.	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	2016	2017	Begroting	na wijziging	2017	2017
Lasten	3.834	2.563	406	2.969	3.053	-84
Baten	-108	0	0	0	-201	201
Saldo van lasten en baten	3.726	2.563	406	2.969	2.852	117
Toevoeging reserves	0	0	0	0	0	0
Onttrekking reserves	-1	-184	-183	-366	-138	-228
Mutaties reserves	-1	-184	-183	-366	-138	-228
Resultaat	3.725	2.379	223	2.602	2.714	-112

De extra geboekte baten voor dit programma betreffen met name de detachering van een aantal medewerkers en de doorbelasting van de advieskosten voor het AEF rapport. Hier staan uiteraard ook extra lasten tegenover voor eenzelfde bedrag. .

Het resultaat op programma 7 wordt voornamelijk veroorzaakt door een bijdrage aan het programma VRIS ter hoogte van 75.000 euro. De onttrekking uit de reserve mobiliteit is lager uitgevallen dan begroot doordat de mobiliteitskosten voor een deel gedragen worden in de resultaten van de betreffende service eenheden. Dit veroorzaakt een afwijking ten opzichte van het budget op alle regels in bovenstaand overzicht.

2.1.8 Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien

Overzicht algemene dekkingsmiddelen

De algemene dekkingsmiddelen bestaan uit de reguliere 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 met betrekking tot het meerwerk (overeengekomen extra dienstverlening) en maatwerk (niet door alle gemeenten afgenomen dienstverlening) zijn niet opgenomen in de algemene dekkingsmiddelen maar in het betreffende programma.

Alg. dekkingsmiddelen	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	2016	2017	Begroting	na wijziging	2017	2017
Lasten Algemene Dekkingsmiddelen	-77	0	-42	-42	-46	4
Lasten Onvoorzien	0	105	-95	10	0	10
Baten	-25.161	-24.944	29	-24.915	-24.915	0
Saldo van lasten en baten	-25.238	-24.839	-108	-24.947	-24.961	14

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

Onvoorzien

De post Onvoorzien kan worden 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 2017 is de post Onvoorzien grotendeels ingezet om de salarisstijgingen en premie-ontwikkelingen als gevolg van de nieuwe CAO in 2017 op te vangen. Hiervoor is een begrotingswijziging gemaakt.

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.

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 zes risico's is hieronder in volgorde van risicoscore gepresenteerd:

Nr.	Risico/gebeurtenis	Kans	Impact	Beheersmaatregel	Risicoscore
1	Veranderende vraag van de eigenaren Servicepunt71 is opgericht vanuit de 3 kernwaarden, kosten, kwaliteit en kwetsbaarheid. Daarbij is gekozen voor een hoge mate van standaardisatie. Inmiddels zien wij dat de vraag van de eigenaren wijzigt naar meer nabijheid en meer maatwerk. Deze wijziging in de vraag kan leiden tot hogere kosten voor personele inzet en automatisering.	Groot	Middel	In 2018 wordt het gesprek geïnitieerd met de eigenaren en de gebruikers van de dienstverlening van Servicepunt71 om deze veranderde vraag en de daarbij behorende financiële effecten goed in beeld te brengen.	105.000
2	Mobiliteit De opgestelde strategische personeelsplanning en veranderingen in de markt gaan gepaard met mobiliteitstrajecten en extra kosten voor boventalligen (o.a. WW-verplichtingen) die de reserve mobiliteit te boven kunnen gaan.	Groot	Middel	Samen met gemeenten realiseren van oplossingsmogelijkheden in regionaal verband. Extra inzet op individuele trajectbegeleiding.	105.000
3	Krapte op de arbeidsmarkt Het personeelsbestand is een belangrijk succesfactor voor de realisatie van de doelstellingen van SP. Het onvoldoende beschikbaar zijn van arbeidspotentieel voor bepaalde aandachtsvelden (ICT, financials) .	Middel	Middel	Anticiperen op (lokale, regionale, landelijke) ontwikkelingen. Via ontwikkelbeleid, inrichtingsprincipes en het hanteren van een flexibele schil investeren in een wendbare organisatie.	70.000
4	Informatiebeveiliging Eventuele lekken in onze informatie-beveiliging kunnen leiden tot bestuurlijke boetes en extra investeringen.	Middel	Middel	Samen met gemeenten blijvend inzetten op slimme bedrijfsvoering met toegevoegde waarde van de dienstverlening.	70.000

Nr.	Risico/gebeurtenis	Kans	Impact	Beheersmaatregel	Risicoscore
5	Gevolgen invoering AVG De verantwoordingsplicht en de audits kunnen leiden tot extra benodigde investeringen op het gebied van privacy en gegevensbescherming.	Klein	Middel	De Functionaris Gegevensbescherming zal proactief regionaal en landelijk participeren in diverse gremia.	35.000
6	Onderhoud ICT architectuur De huidige ICT infrastructuur is aan vervanging toe, zonder grote aanpassingen zullen de beheerkosten stijgen.	Klein	Klein	In deze begroting is rekening gehouden met een extra financiële bijdrage van de eigenaren voor de vervanging van de infrastructuur en overgang naar de cloud. Door deze beheersmaatregel is het risico geminimaliseerd.	10.000

De top zes risico's levert een risicoscore van € 395.000. 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 € 355.500.

VPB

In 2017 hebben wij een standpunt van de Belastingdienst over 2016 ontvangen. Servicepunt71 is voor wat betreft haar dienstverlening aan de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude vrijgesteld van Vpb. Deze dienstverlening valt onder de samenwerkingsvrijstelling in de Vpb. Ten aanzien van de dienstverlening aan Holland Rijnland en de Omgevingsdienst West Holland (ODWH) rust nog een onzekerheid. Laatstgenoemde dienstverlening is niet vrijgesteld. Voor deze dienstverlening zal jaarlijks moeten worden bepaald in hoeverre er winst wordt gerealiseerd en of er Vpb moet worden betaald. Indien de winst (zowel voor de diensten aan Holland Rijnland als ODWH) lager is dan € 15.000 hoeft hier geen Vpb te worden betaald. Indien bij een van beide activiteiten meer dan € 15.000 wordt gerealiseerd, zal Servicepunt71 een aangifte Vpb moeten indienen. Vooralsnog is de verwachting dat de winsten bij Servicepunt71 ten aanzien van de diensten aan Holland Rijnland en ODWH lager zijn dan € 15.000. Servicepunt71 zal vermoedelijk niet belastingplichtig zijn voor de Vpb over 2017. Het risico voor de Vpb is dus gering.

BTW

Servicepunt71 zal nog aangiften uit voorgaande jaren moeten corrigeren. Het materiele belang van de correcties is zeer laag. en hiermee ook het risico voor de btw.

Inventarisatie van de weerstandscapaciteit

De beschikbare weerstandscapaciteit van Servicepunt71 bestaat uit de middelen en mogelijkheden waarover beschikt kan worden om niet-voorzien uitgaven (tegenvallers) te dekken. Onderdelen van de weerstandscapaciteit zijn: de algemene reserve, de aan specifieke risico's gelieerde bestemmingsreserves, het resultaat over het boekjaar en de post onvoorzien. Daarnaast zijn de deelnemers op grond van art. 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	2017	2017	2018	2019	2020	2021
Algemene reserve	288	288	288	288	288	288
Reserve Flankerend Beleid	228	0	0	0	0	0
Saldo exploitatie	486	0	0	0	0	0
Onvoorzien	0	104	104	104	104	104
Weerstandscapaciteit	1.002	392	392	392	392	392

Weerstandsvermogen

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

De huidige inventarisatie van de weerstandscapaciteit leidt tot een *beschikbare* risicodekking van € 1.002.000 (jaarrekening 2017). De meest recente inventarisatie van de risico's leidt tot een *benodigde* risicodekking van € 355.500 (naar de stand van zaken in het voorjaar 2018). Dat betekent dat de weerstandscapaciteit van voldoende niveau is om de risico's (op basis van de risicoscores) te kunnen opvangen. De ratio weerstandsvermogen (verhouding beschikbare en benodigde risicodekking) is groter dan 1.

Ratio's kengetallen

De paragraaf weerstandsvermogen 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.

Verloop van de kengetallen			
Kengetallen:	Jaarrek 2016	Begroting 2017	Jaarrek 2017
Netto schuldquote	18,6%	23,6%	11,2%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	18,6%	23,6%	11,2%
Solvabiliteitsratio	12,4%	11,2%	13,7%
Structurele exploitatieruimte	0,5%	0,4%	1,5%

■ 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 12,1% 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 **voldoende**, maar dat behoeft gezien de aard van onze activiteiten geen bijsturing.

2.2.2 Paragraaf Financiering

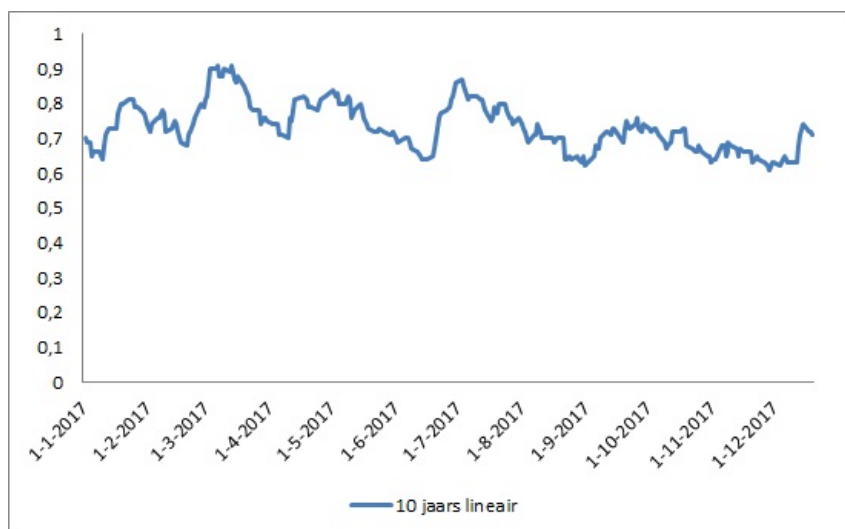
Inleiding

In de paragraaf financiering lichten we de ontwikkelingen en beleidskeuzes toe voor 2017 in een onderdeel "algemene ontwikkelingen" en een onderdeel "ontwikkelingen Servicepunt71". Onder de "algemene ontwikkelingen" komen de renteontwikkelingen en ontwikkelingen van de wet- en regelgeving aan de orde. De "ontwikkelingen Servicepunt71" richten zich specifiek op de renterisiconorm, de kasgeldlimiet en de financiering van Servicepunt71.

Algemene ontwikkelingen

Renteontwikkelingen

De gemiddelde kapitaalmarktrente (= langlopende financiering) voor rentevaste en lineaire leningen met een looptijd van tien jaar is over 2017 uitgekomen op 0,73 %. In 2016 was de gemiddelde rente 0,60 %. De renteontwikkeling in 2017 laat een fluctuerend beeld zien zonder een echt duidelijke trendmatige daling of stijging van de rente.



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 2017 niet aangepast (0%). De depositorente die de ECB hanteert is voor de geldmarkt de ondergrens. De depositorente is in 2017 niet aangepast (-0,4%). De rentetarieven op kasgeldleningen met de looptijd van één maand, waren in 2017 stabiel op een laag niveau. Gedurende het gehele jaar was er sprake van een negatieve rente.

Ontwikkelingen Servicepunt71

Treasurybeleid

De financieringsfunctie van Servicepunt71 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 Servicepunt71 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 Servicepunt71 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 Servicepunt71 worden gefinancierd met langlopende geldleningen die qua looptijd zoveel mogelijk overeenstemmen met de levensduur van de activa. Gezien de aard en activiteiten van Servicepunt71 is het risicoprofiel beperkt. Een 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 2017 weergegeven.

Omschrijving	Gemiddelde netto vlottende schuld	Kasgeldlimiet	Ruimte (=+) of Overschrijding
Bedragen x 1.000 euro			
eerste kwartaal 2017	-2.321	2.372	4.693
tweede kwartaal 2017	-2.040	2.372	4.412
derde kwartaal 2017	-2.248	2.372	4.620
vierde kwartaal 2017	-4.694	2.372	7.066
Bedragen x € 1.000			

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 2017 weergegeven.

Omschrijving	2016	2017
Bedragen x 1.000 euro		
Begrotingstotaal	28.605	28.921
Wettelijk percentage	20%	20%
Renterisiconorm	5.721	5.784
Bedrag waarover renterisico wordt gelopen (aflossingen)	1.000	1.000
Ruimte onder renterisiconorm	4.721	4.784

Het bedrag aan langlopende leningen waarover, volgens de wet FIDO, Servicepunt71 een renterisico over liep is in 2017 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 2017	6.000
Nieuwe leningen	0
Reguliere aflossingen	-1.000
Vervroegde aflossingen	0
Stand per 31 december 2017	5.000

Schatkistbankieren

Servicepunt71 heeft gedurende 2017 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 Servicepunt71 buiten 's Rijks schatkist is aangehouden, worden vermeld.

2.2.3 Paragraaf Bedrijfsvoering

Dienstverlening

In 2017 is gestart met Integrale adviesteams. Deze teams stimuleren de integraliteit en kwaliteit van de adviezen richting te gemeenten. Daarvoor is het van belang dat adviseurs op de hoogte zijn van de ontwikkelingen binnen een organisatie / cluster. Deze ontwikkelingen worden bij de partnerorganisaties opgehaald en besproken in de teams.

Daarnaast zijn in de procesmatige activiteiten vereenvoudigingen en modernisering doorgevoerd, waarbij de focus lag op harmonisatie van regionale regelingen, deregulering, verdergaande digitalisering van processen en het toepassen van best practices. In 2018 wordt hier verder sterk op ingezet, wat moet leiden tot sterke vereenvoudiging en meer gemak voor de gebruiker.

Personeel

In 2017 is de beweging ingezet om verantwoordelijkheden meer bij de professionals in de organisatie te beleggen. Deze beweging wordt ondersteund door interne facilitators die in 2017 zijn opgeleid. Medewerkers worden uitgenodigd zelf met initiatieven te komen in het verbeteren van de dienstverlening en/of het werkplezier. Naar aanleiding van initiatieven van de medewerkers is de receptie omgevormd tot het Tweelingcafé waar medewerkers kunnen overleggen en ervaringen uitwisselen en hebben nu meerdere servicedeskmedewerkers ICT basisvaardigheden op het gebied van telefonie. Dit zijn slechts twee voorbeelden. De nieuwe directeur Elise Zandstra zet deze beweging in 2018 verder voort.

De formatie van Servicepunt71 is gegroeid met circa 11 fte tot circa 278 fte als gevolg van de overkomst van de secretarissen bezwarencommissie van het sociaal domein van Leiden evenals de start van de facilitaire dienstverlening bij Oegstgeest.

Servicepunt71 voert een adequaat ziekteverzuimbeleid dat aansluit op de gezamenlijke regionale visie op gezondheid en vitaliteitsbeleid. Dit heeft in 2017 geleid tot een daling van het gemiddeld ziekteverzuim met 0,4% tot gemiddeld 5.4%.

Integriteit

Op het gebied van integriteit is in 2017 het regionale Meldpunt Integriteit ingericht in lijn met de nieuwe wet Huis voor de klokkenluiders. Daarvoor is een uniforme regeling vastgesteld, is er een regionale Integriteitscoördinator en Servicepunt71 heeft een Vertrouwenspersoon Integriteit.

Informatisering en privacy

In 2017 is samen met de gemeenten de gewenste informatie-doelarchitectuur geformuleerd conform de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG) en een stappenplan ontwikkeld om dat te realiseren. Tevens is het advies op de i-governance vastgesteld om informatiemanagement beter te positioneren in de organisatie. Er is een projectenkalender op het gebied van Informatisering waardoor er gestuurd kan worden op i-ontwikkelingen in de organisatie en in de regio.

In het kader van VRIS wordt er heel nauw samengewerkt met de regio waarbij een begin is gemaakt met Applicatierationalisatie en het gezamenlijk inzetten van capaciteit voor informatiemanagement en beheer.

In lijn met de informatie-architectuur is de Business Case Zaakgericht werken vastgesteld en is daarmee op hoofdlijnen de richting bepaald voor de wijze waarop Servicepunt71 zaakgericht gaat werken. Eind 2017 is gestart met de inrichting van de eerste processen. Deze gaan begin 2018 in werking. Het op orde brengen van het archief is inmiddels opgepakt inclusief het vaststellen van het besluit informatiebeheer en archiefverordening.

Vorbereiding AVG

In de aanloop van het in werking treden van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) zijn al begin 2017 twee Functionarissen Gegevensbescherming actief en bij de Autoriteit Persoonsgegevens geregistreerd. Eind 2017 heeft de werving plaatsgevonden voor de nieuwe Functionaris Gegevensbescherming (FG) voor de gemeenten en Servicepunt71. Per 1 februari 2018 wordt de privacy-organisatie verder versterkt met een full time Functionaris Gegevensbescherming voor de Leidse Regio.

Medezeggenschap

In 2017 heeft de OR op een groot aantal onderwerpen medezeggenschap kunnen uitoefenen. Zo is instemming verleend op een aanpassing van het handboek digitale personeelsdossiers en de geharmoniseerde regeling bedrijfshulpverlening. Daarnaast heeft de OR de nodige adviezen uitgebracht onder andere over de pilot experiment gesprekkencyclus en de uitwerking van de aanbevelingen uit het onderzoek van AEF naar de governance op Servicepunt71.

Tevens heeft de OR haar wensen kunnen inbrengen bij het opstellen van de profielschets voor de nieuwe directeur en is de OR betrokken geweest bij de selectieprocedure.

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, ziekteverzuim (in de vorm van een themabijeenkomst), de veranderingen bij de service-eenheden Facilitaire Zaken en HRM, de gevolgen van het vertrek van een aantal leidinggevendenden voor de aansturing van de service-eenheden en het interventieplan *ICT*.

De bestuurder heeft de OR formeel en informeel geïnformeerd over de ontwikkelingen rondom het Strategisch Kader Servicepunt71 2016-2020. Dit zal in 2018 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 2017 heeft de OR uitgebreid gesproken met de voorzitter van het bestuur naar aanleiding van het OR- advies op het AEF rapport. Daarnaast is de OR ook actief betrokken geweest bij de conferentie Verbinden, Vereenvoudigen Vernieuwen waar met vertegenwoordigers van SP71 en de vier gemeenten gezocht is naar mogelijkheden om de samenwerking te versterken.

Jaarverslag Klachten 2017

In 2017 zijn 4 klachten ontvangen tegen medewerkers die werkzaam zijn voor Servicepunt71. Deze klachten hadden met name betrekking op bejegening. De 4 klachten zijn 'gegrond' bevonden en in alle gevallen is dan ook excuses aangeboden aan de klager. Drie klachten zijn op informele wijze afgehandeld, tot tevredenheid van de klagers. Deze 3 zijn via respectievelijk een telefonisch gesprek, een schriftelijke reactie en een e-mail bericht met uitleg opgelost. Eén klacht is op formele wijze afgedaan, via een brief van de (waarnemend) directeur namens het Bestuur. Deze klager had geen genoegen genomen met een eerdere schriftelijke reactie van de verantwoordelijke SE-manager. Er zijn in 2017 geen klachten voorgelegd aan de Nationale Ombudsman.



3 Jaarrekening

3.1 OVERZICHT VAN BATEN EN LASTEN EN TOELICHTING

3.1.1 Overzicht van baten en lasten

Naar programma Bedragen x 1.000 euro		Rekening 2016	Begroting 2017	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2017	Resultaat 2017
Programma 1 - ICT	Lasten	8.062	8.800	-113	8.687	8.530	157
	Baten	-357	-134	-171	-306	-767	462
Saldo		7.705	8.665	-284	8.381	7.762	619
Programma 2 - Inkoop	Lasten	1.762	1.731	-169	1.562	2.036	-474
	Baten	-425	-352	0	-352	-789	437
Saldo		1.337	1.379	-169	1.210	1.248	-38
Programma 3 - Financiën	Lasten	7.314	7.161	519	7.680	8.273	-593
	Baten	-788	-263	-616	-878	-1.398	520
Saldo		6.527	6.899	-97	6.802	6.875	-73
Programma 4 - HRM	Lasten	4.115	4.145	-141	4.004	4.394	-390
	Baten	-202	-72	0	-72	-529	457
Saldo		3.913	4.074	-141	3.932	3.865	67
Programma 5 - Juridische Zaken	Lasten	2.115	2.197	354	2.552	2.750	-199
	Baten	-218	-148	-450	-598	-806	208
Saldo		1.897	2.049	-96	1.953	1.944	9
Programma 6 - Facilitaire Zaken	Lasten	2.103	2.218	58	2.276	2.615	-339
	Baten	-2.151	-2.202	-128	-2.330	-2.669	339
Saldo		-49	16	-70	-55	-54	-1
Programma 7 - Directie en bedrijfsv.	Lasten	3.834	2.563	406	2.969	3.053	-84
	Baten	-108	0	0	0	-201	201
Saldo		3.726	2.563	406	2.969	2.852	117
Algemene Dekkingsmiddelen en Onvoorzien	Lasten	-77	105	-137	-32	-46	14
	Baten	-25.161	-24.944	29	-24.915	-24.915	0
Saldo		-25.238	-24.839	-108	-24.947	-24.961	14
Totaal lasten		29.228	28.921	776	29.697	31.606	-1.908
Totaal baten		-29.411	-28.115	-1.336	-29.451	-32.074	2.623
TOT. SALDO BATEN EN LASTEN		-183	806	-560	246	-468	714
Reserves Toevoeging		47	0	121	121	121	0
Reserves Onttrekking		-1	-806	440	-366	-138	-228
TOT. MUTATIE IN RESERVES		46	-806	560	-246	-18	-228
RESULTAAT		-137	0	0	0	-486	486

3.1.2 Toelichting op de gerealiseerde baten en lasten

Begrotingswijzigingen doorgevoerd in 2017

Het Bestuur heeft de begroting 2017 vastgesteld op 07-07-2016. In 2017 zijn de volgende begrotingswijzigingen vastgesteld door het Bestuur.

1^e begrotingswijziging 2017

In de 1^e Bestuursrapportage 2017 is een aantal financiële afwijkingen opgenomen met wijzigingsvoorstellen. Dit heeft geleid tot besluitvorming over wijziging van de begroting 2017. Dit had betrekking op:

Herverdeeleffect verrekensystematiek 2017

In 2016 is een nieuwe verrekensystematiek ontwikkeld om sturing op kosten en kwaliteit door gemeenten en door Servicepunt71 beter mogelijk te maken. De bijdragen van gemeenten zijn niet langer gebaseerd op de oorspronkelijke inbreng, maar op de werkelijke (verwachte) afname van dienstverlening. Implementatie van deze systematiek leidt tot eenmalige herverdeeleffecten (a.g.v. de introductie van de systematiek) en in komende jaren mogelijk tot mutaties in de bijdragen (a.g.v. wijzigingen in af te nemen volumes). De herverdeeleffecten 2017 worden gedurende twee boekjaren verwerkt: in 2017 voor 50% (opgenomen in deze 1e bestuursrapportage 2017 en vanaf 2018 voor 100% (opgenomen in de ontwerpbegroting 2018).

Autonome ontwikkeling informatiebeveiliging

De toegenomen digitalisering en cybercriminaliteit vereist een versterking van de informatieveiligheid en gegevensbescherming van gemeenten, mede ingegeven door de implementatie van de Baseline Informatieveiligheid Gemeenten en de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Hiervoor is vanaf 2018 € 108.000 opgenomen in de ontwerpbegroting 2018, via een verhoging van de bijdragen van deelnemers. Voorgesteld wordt dit bedrag ook in de jaarschijf 2017 op te nemen.

Bijstelling onttrekking reserve flankerend beleid

In verband met een actualisatie van de raming van mobiliteitskosten in 2017 wordt voorgesteld om € 67.000 extra te onttrekken aan de Reserve Flankerend Beleid.

Meerwerk ICT 2016

In 2016 is meerwerk afgenomen met betrekking tot ICT. Een deel van dit meerwerk leidt tot structurele kosten, op basis van de op 16 april 2015 door het WGB vastgestelde 'Doorbelasting methodiek ICT verrekening'. Deze kosten zijn ook weergegeven in de leveringsafspraken 2017. 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. € 171.000, waarmee de extra kapitaallasten, licentiekosten en structurele beheerlasten worden gedekt. De kosten worden verdeeld op basis van individuele bestellingen per gemeente. De post is in 2017 opgenomen als meerwerk ICT en vanaf 2018 als onderdeel van de reguliere bijdrage.

Overheveling juridische taken vanuit Leiden

Op 7 juli 2016 heeft het bestuur besloten in te stemmen met de overheveling van juridische taken van gemeente Leiden naar Servicepunt71 per 1 januari 2017 (secretariaat inzake sociale-zaken-bezwaren). De bijdrage van de gemeente Leiden stijgt hierdoor met € 350.000 (in 2017 nog opgenomen als meerwerk).

Overheveling facilitaire taken vanuit Oegstgeest

Op 13 oktober 2016 heeft het bestuur besloten in te stemmen met de overheveling van facilitaire taken van de gemeente Oegstgeest naar Servicepunt71 per 1 januari 2017. De bijdrage van de gemeente Oegstgeest stijgt hierdoor met € 128.000.

2^e begrotingswijziging 2017

In de 2^e Bestuursrapportage 2017 is een aantal financiële afwijkingen opgenomen met wijzigingsvoorstellen. Dit heeft geleid tot besluitvorming over wijziging van de begroting 2017. Dit had betrekking op:

Cao-ontwikkeling 2017 t.l.v. Onvoorzien

In nieuwe CAO Gemeenten 2017-2018 zijn salarisstijgingen en premie-ontwikkelingen opgenomen die leiden tot een loonkostenstijging van 0,46% ofwel € 95.000. Dit bedrag kan in 2017 worden gedekt uit de post Onvoorzien.

Mutaties meerwerk

SE Financiën heeft aanvullende meerwerkafspraken gemaakt met gemeente Leiden (€ 82.000 programmacontrol 3D, projectcontrol en Stedelijk Beheer), gemeente Zoeterwoude (€ 49.000 AO/IC) en Holland Rijnland (€ 42.000 TWO Jeugdhulp). De SE Juridische Zaken levert dienstverlening aan ODWH (bezwaarbehandeling, nog niet in de begroting 2017 opgenomen).

Begrotingsrechtmatigheid

Voor alle programma's is een toets gedaan op de begrotingsrechtmatigheid. Voor de programma's 2 en 3 is sprake van een begrotingsonrechtmatigheid. In deze programma's zijn meer uitgaven gedaan dan begroot.

- De begrotingsonrechtmatigheid voor programma 2 inkoop bedraagt € 38.000. Zoals in programma 2 staat toegelicht is deze onrechtmatigheid ontstaan doordat bij inkoop wordt gewerkt met een flexibele schil. Naast de vaste formatie inkoopadviseurs worden extra inkoopadviseurs ingezet op het moment van extra vraag of op piekmomenten. De kosten van deze flexibele schil wordt verdeelt over de vijf organisaties. Hierdoor ontstaan extra inkomsten op dit programma. Het deel dat Servicepunt71 moet bijdragen resteert als saldo omdat deze kosten niet intern worden doorbelast.
- De begrotingsonrechtmatigheid voor programma 3 Financiën bedraagt € 73.000. Zoals in programma 3 toegelicht was in de tweede tertaalrapportage een overschrijding voorzien van € 81.000, maar voor deze verwachte overschrijding is toen geen begrotingswijziging gemaakt.

In de bestuursvergadering van 10 april is alsnog instemming gevraagd voor de uitgaven onder beide begrotingsonrechtmatigheden.

Specificatie Bijdrage deelnemers

De post Bijdragen Deelnemers kan als volgt worden gespecificeerd:

Specificatie bijdrage deelnemers Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2016	Begroting 2017	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2017	Resultaat 2017
Leiden	-21.643	-20.661	-1.075	-21.737	-21.846	109
Leiderdorp	-2.993	-2.954	-38	-2.993	-2.996	3
Oegstgeest	-2.367	-2.326	-134	-2.460	-2.460	1
Zoeterwoude	-1.002	-985	-77	-1.063	-1.034	-29
Totaal Bijdragen deelnemers	-28.005	-26.927	-1.325	-28.252	-28.336	84

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 2017	-23.903	-18.124	-2.508	-2.289	-982
herverdeeleffect verrekensystematiek	0	31	-24	11	-18
Autonome ontwikkeling informatiebeveiliging	-102	-78	-11	-9	-4
Reguliere bijdrage	-24.005	-18.171	-2.543	-2.287	-1.004
Maat- en meerwerk ICT	-306	-288	-3	-8	-7
Maat- en meerwerk Inkoop	-352	-281	-39	-32	0
Maat- en meerwerk Financien	-908	-806	-83	0	-19
Maat- en meerwerk HRM	-83	-66	-8	-5	-4
Maat- en meerwerk Juridische Zaken	-350	-350	0	0	0
Maat- en meerwerk Facilitaire Zaken	-2.330	-1.883	-319	-128	0

Specificatie bijdrage deelnemers	Totaal	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Zoeterwoude
Bedragen x 1.000 euro					
Maat- en meerwerk	-4.330	-3.674	-453	-173	-30
Bijdrage deelnemers	-28.336	-21.846	-2.996	-2.460	-1.034

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		2016	2017	Begroting	na wijziging	2017
Totaal begroting	Lasten	29.228	28.921	776	29.697	31.606
Totaal begroting	Baten	-29.411	-28.115	-1.336	-29.451	-32.074
		-183	806	-560	246	-468
Incidenteel						
P1 ICT	Lasten	357	757	-451	306	763
P2 Inkoop	Lasten	42	-	-	-	400
P3 Financiën	Lasten	686	179	573	753	1.215
P4 HRM	Lasten	202	72	-	72	528
P5 Juridische Zaken	Lasten	-	-	350	350	539
P6 Facilitaire Zaken	Lasten	-	-	-	-	339
P7 - Directie en bedrijfsv.	Lasten	1	184	183	366	339
P1 ICT	Baten	-404	-134	-292	-426	-884
P2 Inkoop	Baten	-42	-	-	-	-400
P3 Financiën	Baten	-686	-179	-573	-753	-1.215
P4 HRM	Baten	-202	-72	-	-72	-528
P5 Juridische Zaken	Baten	-	-	-350	-350	-539
P6 Facilitaire Zaken	Baten	-	-	-	-	-339
P7 - Directie en bedrijfsv.	Baten	-	-	-	-	-201
Structureel saldo lasten en baten	Lasten	27.940	27.730	121	27.850	27.482
	Baten	-28.077	-27.730	-121	-27.850	-27.968
		-137	-	0	-	-486
Reserves						
Structurele toevoeging reserves		-	-	-	-	-
Structurele onttrekking reserves		-	-	-	-	-
Totaal lasten incl. toevoegingen		27.940	27.730	121	27.850	27.482
Totaal baten incl. onttrekkingen		-28.077	-27.730	-121	-27.850	-27.968
STRUCTUREEL SALDO REKENING		-137	-	0	-	-486
REKENING MATERIEEL EVENWICHT		JA	JA	JA	JA	JA

3.1.3 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen

Openbaarmakingsverplichting Wet Normering Topinkomens (WNT)

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) ingegaan. Deze sectoren zijn op basis van de 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 zijn voor de gehele instelling of rechtspersoon. Bij gemeenten zijn in ieder geval de gemeentesecretaris en de griffier topfunctionarissen.

Daarnaast moeten bezoldigingsgegevens en eventuele ontslagvergoedingen van andere medewerkers met een dienstbetrekking worden vermeld, zodra de bezoldiging in totaal hoger is dan het bezoldigingsmaximum. Dit geldt ook voor topfunctionarissen zonder dienstbetrekking. In dat geval wordt wel rekening gehouden met het aantal kalenderdagen en in welke deeltijdfactor de functionaris werkt.

Deze verantwoording 2017 is opgesteld op basis van de voor gemeenten en gemeenschappelijke regelingen geldende algemene WNT-maximum van € 181.000.

Er zijn er geen bezoldigingen betaald die boven dit wettelijke maximum uitkomen.

Bezoldiging topfunctionarissen jaar 2017

Functiegegevens				
Organisatie	Servicepunt71	Servicepunt71	Servicepunt71	Servicepunt71
Naam	H.H. Ossel	M. Havermans-Jochemz	M. Havermans-Jochemz	E. Zandstra
pers.nr	120.154	101.553	101.553	103.076
Functie	directeur	manager bedrijfsvoering en waarnemend directeur	manager bedrijfsvoering	directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2017	einddatum 1-7-2017	1-7-2017 t/m 15-10-2017	16-10-2017 t/m 31-12-2017	aanvangdatum 16-10-2017
Deeltijdfactor (in fte)	1,0	1,0	1,0	1,0
Gewezen topfunctionaris?	nee	nee	ja	nee
Echte of fictieve dienstbetrekking?	echte	echte	echte	echte
Bezoldiging				
Beloning + belastbare onkostenvergoedingen	68.425	22.522	20.892	19.720
Beloningen betaalbaar op termijn	8.379	3.663	2.646	3.058
Subtotaal	76.804	26.185	23.538	22.778
Individueel WNT-maximum	89.756	53.060	38.184	38.184
-/- Onverschuldigd betaald bedrag				
Totaal bezoldiging	76.804	26.185	23.538	22.778

Functiegegevens				
Organisatie	Servicepunt71	Servicepunt71	Servicepunt71	Servicepunt71
Naam	H.H. Ossel	M. Havermans-Jochemz	M. Havermans-Jochemz	E. Zandstra
pers.nr	120.154	101.553	101.553	103.076
Functie	directeur	manager bedrijfsvoering en waarnemend directeur	manager bedrijfsvoering	directeur
Gegevens 2016				
Aanvang en einde functieervulling in 2016	nvt	nvt	nvt	nvt
Deeltijdfactor (in fte)	1			
Beloning + belastbare onkostenvergoedingen	110.637			
Beloningen betaalbaar op termijn	14.441			
Totaal bezoldiging 2016	125.078			

Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen met of zonder dienstbetrekking

Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen met of zonder dienstbetrekking

Functiegegevens	
Naam	H.H. Ossel
Deeltijdfactor in fte	1,0
Jaar waarin dienstverband is beëindigd	2017

Ontslaguitering	
Overeengekomen uitkeringen wegens beëindiging dienstverband	75.000
Individueel toepasselijk maximum	75.000
-/- Onverschuldigd deel	N.v.t.
Totaal uitkeringen wegens beëindiging dienstverband	75.000
Waarvan betaald in 2017	75.000

Reden waarom de overschrijding is toegestaan

Ontslagvergoeding bruto

Topfunctionarissen met een bezoldiging van € 1.700 of minder:

Topfunctionarissen bestuur	Functie
Marleen Damen	Wethouder Leiden, voorzitter bestuur SP71
Liesbeth Bloemen	Burgemeester Zoeterwoude, bestuurslid
Jeff Gardeniers	Wethouder Leiderdorp, bestuurslid
Emile Jaensch	Burgemeester Oegstgeest, bestuurslid

3.2 BALANS EN TOELICHTING

3.2.1 Balans per 31-12-2017

ACTIVA			PASSIVA		
	31-12	31-12		31-12	31-12
Bedragen x 1.000 euro	2016	2017	Bedragen x 1.000 euro	2016	2017
Vaste activa			Vaste passiva		
Mat. vaste activa (econ. nut)	7.285	5.683	Eigen vermogen	1.612	2.081
			-Resultaat na bestemming	137	486
			-Algemene reserve	151	288
			-Reserve Flankerend beleid	366	228
			-Reserve Egal. Kapitaallasten	958	1079
			Vaste schulden met een rentetypische looptijd > 1 jr	6.000	5.000
Totaal vaste activa	7.285	5.683	Totaal vaste passiva	7.612	7.081
Vlottende activa			Vlottende passiva		
Uitzettingen met een rentetypische looptijd <1 jr	5.685	9.349	Netto vl. schulden met een rentetypische looptijd < 1 jr	3.697	6.417
-Vord. op openbare lichamen	1.714	3.174	-Schulden aan openbare lichamen	55	206
-Uitz. in 's Rijks schatkist	2.393	6.170	-Overige schulden	3.642	2.392
-Overige vorderingen	1.391	5	-Banksaldi	0	3.820
-Banksaldi	187				
Overlopende activa	0	156	Overlopende passiva	1.660	1.690
Totaal vlottende activa	5.685	9.505	Totaal vlottende passiva	5.358	8.108
TOTAAL ACTIVA	12.970	15.188	TOTAAL PASSIVA	12.970	15.188

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	1-1-2017				31-12-2017
Bedrijfsgebouwen	765	0	0	121	645
Machines, apparaten en installaties	2.964	0	0	855	2.108
Overige materiele vaste activa	3.556	1.020	0	1.646	2.930
TOTAAL	7.285	1.020	0	2.622	5.683

De investeringen in de categorie hebben voornamelijk betrekking op ICT investeringen ten behoeve van de aanschaf van software. Daarnaast zijn enkele hardwarematige vervangingen uitgevoerd. De afschrijvingen op materiële vaste activa vinden plaats op annuïtaire basis.

Vlottende 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	31-12-2016	31-12-2017
Vorderingen op openbare lichamen	1.714	3.174
Debiteuren	254	5
Overige vorderingen	1.136	0
Uitzettingen in 's Rijks schatkist	2.393	6.170
Banksaldi (BNG)	187	
TOTAAL	5.685	9.349

De post "Vorderingen op openbare lichamen" bestaat voor € 3.174.000 uit vorderingen op overige verbonden partijen, voornamelijk bestaande uit de deelnemers. In 2017 zijn naast deze vorderingen ook alle andere vorderingen op openbare lichamen in deze categorie gepresenteerd. In 2016 stonden deze vorderingen nog onder debiteuren en overige vorderingen.

Conform de wet FIDO is Servicepunt71 verplicht om overtollige middelen, boven de doelmatigheidsdrempel, aan te houden in 's Rijks Schatkist. Voor 2017 bedraagt de doelmatigheidsdrempel € 250.000. 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	2017
Kwartaal 1	57
Kwartaal 2	35
Kwartaal 3	13
Kwartaal 4	28
Bedragen x € 1.000,-	

De overlopende activa kunnen als volgt gespecificeerd worden:

Overlopende activa	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	31-12-2016	31-12-2017
Vooruitbetaald tbv volgend dienstjaar	0	156
TOTAAL	0	156

Het bedrag van € 156.000 betreft diverse posten die betaald zijn in 2017 maar waarvan de kosten komen ten laste van 2018.

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	1-1-2017			bestemming	31-12-2017
Reserve Flankerend Beleid	366		138	0	228
Reserve Egal. Kapitaallasten	958	121	0	0	1.079
SUBTOTAAL BESTEMMINGSRES.	1.325	121	138	0	1.307
Resultaat na bestemming		0	0	486	486
Algemene reserve	288	0	0	0	288
TOTAAL EIGEN VERMOGEN	1.612	121	138	486	2.081

De Reserve Flankerend Beleid heeft tot doel de noodzakelijke mobiliteit van personeel mogelijk te maken en te bevorderen. Doordat een deel van de mobiliteitskosten gedekt konden worden uit het resultaat van de betreffende service-eenheden hoefde slechts een deel van de mobiliteitskosten ten laste worden gerbacht uit de reserve.

De bestemmingreserve Egalisatie Kapitaallasten heeft tot doel om verschillen tussen begrote en gerealiseerde kapitaallasten die in afzonderlijke boekjaren ontstaan te egaliseren. In 2017 zijn de kapitaallasten lager dan eerder geraamd a.g.v. vertraging in investeringen 2016, 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.

Vaste Schulden

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	1-1-2017			31-12-2017
Onderhandse leningen	6.000		1.000	5.000
TOTAAL	6.000	0	1.000	5.000

Voor de financiering van de overgenomen activa van de vier gemeenten is in 2012 een langlopende lening aangetrokken van 10 miljoen. In 2017 is op de lening € 1 mln afgelost. De rentelast over 2017 bedroeg € 118.000

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	31-12-2016	31-12-2017
Schulden aan openbare lichamen	55	206
Crediteuren	978	966
Overige schulden	2.664	1.426
Banksaldi (BNG)	0	3.820
TOTAAL	3.697	6.417

De post "Schulden aan openbare Lichamen" bestaat uit schulden aan overige verbonden partijen, voornamelijk bestaande uit de deelnemers. In 2017 zijn naast deze schulden ook alle andere schulden aan openbare lichamen in deze categorie gepresenteerd. In 2016 stonden deze schulden nog onder crediteuren en overige schulden.

De overige schulden per eind 2017, bestaan deels voor € 411.000 uit op de balans opgenomen kosten, welke betrekking hebben op het boekjaar 2017, maar gefactureerd zullen worden in het boekjaar 2018. De resterende € 1.015.000 betreft een schuld aan de belastingdienst.

In de onderstaande tabel is de overlopende passiva uiteengezet:

Overlopende passiva	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	31-12-2017	31-12-2017
Afdrachten 2016 salarisadministratie	1.118	1.281
Vooruitontvangen tbv volgend dienstjaar	542	410
TOTAAL	1.660	1.690

De overlopende passiva bestaan voor het grootste deel uit afdrachten vanuit de salarisadministratie die nog moeten plaatsvinden in 2018. De post "vooruitontvangen tbv volgend dienstjaar" betreft in 2017 ontvangen bijdragen die ten bate van het volgende begrotingsjaar 2018 komt.

Staat van investeringskredieten

Investerings kredieten	Krediet	Uitg. t/m	Restant	Af te	>
Bedragen x 1.000 euro		lopend jr	krediet	sluiten	3 jaar
7000600 DMS	200	36	164		Ja
7000601 Software "virtueel serviceplein" kopp.	60	-	60		Ja
7000304 Cognos	250	-	250		
7000305 Decade	1.400	99	1.301		
7000306 Tango	40	-	40		
7000307 Argentis	25	-	25		
7000400 E-Hrm/harmoniseren Beaufort-databases	440	238	202		Ja
7000524 Oracle	50	-	50		
7000553 Citrix	200	180	20	Ja	
7000554 Brandblus installatie	40	-	40		

Investerings kredieten	Krediet	Uitg. t/m	Restant	Af te	>
Bedragen x 1.000 euro		lopend jr	krediet	sluiten	3 jaar
7000555 Websense	73	83	-10	Ja	
7000566 Office	250	-	250		
7000569 VDA	68	-	68		
7000572 WinRMT	50	-	50		
7000575 RES Concurrent & VDE 2017	140	137	3	Ja	
7000576 Citrix/Gateway 2016	192	139	53	Ja	
7000578 CE Wall 2017	72	57	15		
7000579 Websense E-mail Security 2017	72	-	72	Ja	
7000581 Wind. Server Enterpr. Softw. Cirtix 2017	41	-	41		
7000584 SAN voor Oracle (V7000) 2017	150	-	150		
7000585 Blade center SBC 5 en 6 2017	265	259	6	Ja	
7000589 WIFI Controllers 2018	65	67	-2	Ja	
7000602 Contractbeheersysteem	50	10	40		Ja
7000603 Aanschaf spendanalysetool	20	-	20		Ja
7000604 Aanschaf tendertool	20	-	20		Ja
TOTAAL	4.233	1.304	2.929		

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 2017 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).

7000304 t/m 7000307 Diverse Financiële Applicaties: n 2017 heeft een aanbesteding plaatsgevonden voor een geïntegreerde inkoop- en contractbeheer oplossing. Implementatie hiervan kan op zijn vroegst in 2018 plaatsvinden.

7000400 E-Hrm: Het restant krediet is benodigd voor nog te implementeren modules. In 2016 is gestart met afschrijven over de reeds geboekte kosten.

7000524 t/m 7000589 Diverse ICT Investerings: De investeringsnummers betreffen voornamelijk de aanschaf van software. Daarnaast zijn enkele hardwarematige vervangingen uitgevoerd in 2017.

7000602 t/m 7000604 Softwaretools Inkoop: In 2017 heeft een aanbesteding plaatsgevonden voor een geïntegreerde inkoop- en contractbeheer oplossing. Implementatie hiervan kan op zijn vroegst in 2018 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 2017 verplichtingen met betrekking tot verlofuren en WW-verplichtingen. Dit betreffen de volgende bedragen:

- Per balansdatum resterende verlofuren die overlopen naar 2018 ad € 623.452 (gebaseerd op 14.917,68 verlofuren a € 41,79 gewogen gemiddelde uurtarief).
- Per balansdatum heeft het Servicepunt71 voor een bedrag van € 180.000 aan uitstaande WW-verplichtingen.

Langlopende huur contracten

- Servicepunt71 heeft een meerjarige huurovereenkomst gesloten met de gemeente Leiden voor het pand Tweelinghuis ad € 472.000 in 2017. De resterende contractwaarde € 2.162.000 (excl. toekomstige indexatie).
- Een nieuwe overeenkomst voor de huur van printers is afgesloten in 2017. Per jaar is hier een bedrag van € 277.000 mee gemoeid. De resterende contractwaarde € 901.000 (excl. toekomstige indexatie).
- De koffie-apparaten worden gehuurd. Per jaar is hiermee een bedrag van € 40.000 gemoeid. De resterende contractwaarde € 181.000 (excl. toekomstige indexatie).

Raamovereenkomsten

Voor diverse inkopen, zoals inhuur, opleiding, schoonmaak, beveiliging, kantoor- en it benodigdheden zijn raamovereenkomsten gesloten in de regio. Deze raamovereenkomsten zijn aangegaan na een Europese aanbesteding en met een maximale waarde per raamovereenkomst. Jaarlijks wordt gezien welke raamovereenkomst aan vernieuwing toe is. Bij gebruik van de raamovereenkomst wordt met één van de gecontracteerde partijen de nadere specificatie van de levering overeengekomen en met een verplichting vastgelegd. De waarde van een regionale raamovereenkomst is niet per organisatie vastgelegd maar voor alle deelnemende organisaties tezamen. Door deze werkwijze te hanteren worden vele losse aanbestedingen voorkomen.

Overige langlopende contracten (n.a.v. Europese aanbestedingen)

- Servicepunt71 heeft een meerjarige overeenkomst gesloten voor de inzet van de accountantsdienst. Voor een bedrag van € 29.000 per jaar. Het huidige contract loopt t/m boekjaar 2018 met een optie voor verlenging van één boekjaar.
- Servicepunt71 heeft een meerjarige overeenkomst gesloten voor een Purchase to Pay systeem. Voor een bedrag van € 450.000 voor vier jaar. Het huidige contract loopt t/m 31-12-2021 met een optie voor verlenging van drie maal één jaar.

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.

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 2017

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2017 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 2017 als van de activa en passiva van Servicepunt71 op 31 december 2017 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 2017 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 het Controleprotocol Wet normering topinkomens (WNT) 2017 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 € 293.000, 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 2017.

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, het Controleprotocol WNT 2017, 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, 05 april 2018

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. S.B. Spiessens RA



