



JAAARSTUKKEN 2018



JAAIRSTUKKEN 2018

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	3
2	JAARVERSLAG	5
2.1	PROGRAMMAVERANTWOORDING	6
2.1.1	Integrale doelstellingen en prioriteiten 2018	6
2.1.2	Programma 1 - ICT	9
2.1.3	Programma 2 - Inkoop	10
2.1.4	Programma 3 - Financiën	11
2.1.5	Programma 4 - HRM	12
2.1.6	Programma 5 - Juridische zaken	13
2.1.7	Programma 6 - Facilitaire zaken	15
2.1.8	Algemene Dekkingsmiddelen, Overhead en Onvoorzien	16
2.2	PARAGRAFEN	18
2.2.1	Paragraaf Weerstandsvermogen	18
2.2.2	Paragraaf Financiering	21
2.2.3	Paragraaf Bedrijfsvoering	24
3	JAARREKENING	27
3.1	OVERZICHT VAN BATEN EN LASTEN EN TOELICHTING	28
3.1.1	Overzicht van baten en lasten	28
3.1.2	Toelichting op de gerealiseerde baten en lasten	29
3.1.3	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen	33
3.1.4	Overzicht per taakveld	34
3.1.5	EMU saldo	34
3.2	BALANS EN TOELICHTING	36
3.2.1	Balans per 31-12-2018	36
3.2.2	Toelichting op de balans	37
3.3	GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING EN RESULTAATBEPALING	43
4	OVERIGE GEGEVENS	45
4.1	CONTROLEVERKLARING	46

1 Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2018 van de Gemeenschappelijke Regeling Servicepunt71.

In dit jaarverslag wordt verantwoording afgelegd ten opzichte van de begroting 2018. De opzet van dit jaarverslag sluit aan op de opzet van de begroting 2019, ook in dit document is er voor gekozen om meer in te gaan op de gezamenlijke integrale prioriteiten en minder op de dienstverlening per vakgebied. Immers veel prioriteiten en ontwikkelingen hebben effect op meerdere of alle terreinen van onze dienstverlening. Door deze wijziging is het jaarverslag compacter van vorm.

Integrale doelstellingen en prioriteiten 2018

In hoofdstuk 2.1.1 gaan wij uitgebreider in op de volgende integrale prioriteiten:

- De concretisering van het strategisch kader, gericht op zichtbare resultaten in de dienstverlening;
- De governance op Servicepunt71, gericht op daadwerkelijk partnerschap en slagvaardige en effectieve gezamenlijke besluitvorming;
- De interne sturing binnen Servicepunt71, gericht op het organiseren en realiseren van opgaven en doelstellingen.

Na de toelichting op de integrale doelstellingen en prioriteiten 2018 volgt per vakteam een korte toelichting op de vakspecifieke punten en de financiën van de afdeling. De reguliere dienstverlening wordt niet nader benoemd in de toelichtingen, uiteraard zijn de financiën van de reguliere dienstverlening wel opgenomen.

Financieel resultaat 2018

Het financiële resultaat over 2018 komt uit op € 158.000 (nadelig) voor bestemming.

Programma	Resultaat
Programma 1 ICT	203
Programma 2 Inkoop	-94
Programma 3 Financien	-221
Programma 4 HRM	30
Programma 5 Juridische zaken	-17
Programma 6 Facilitaire zaken	-89
Overhead	1
Algemene dekkingsmiddelen	29
Totaal resultaat	-158

Dit resultaat wordt verklaard door een aantal plussen en minnen op de afzonderlijke programma's. In verband met de geplande reorganisatie per 1-1-2019 is er voor gekozen om vrijkomende managementfuncties niet of eerst tijdelijk in te vullen. Dit heeft eenmalig tot hogere kosten geleid. Het overschot binnen programma ICT heeft betrekking op de niet bestede middelen voor het interventieplan ICT. Voor het programma Inkoop is meer besteed voor de inzet van de flexibele schil. Voor het programma Financien betreft de overschrijding o.a. een verhoogde inzet m.b.t. ondersteuning van de verschillende partnerorganisaties in het proces met de accountants. In 2018 is er extra inzet geleverd om tot goedkeurende verklaringen van de accountant te komen. Veelal door inhuur van extern personeel. Deze verhoogde inzet is niet doorbelast aan de partnerorganisaties. Binnen het programma Facilitaire Zaken zijn de inkomsten achtergebleven op eerdere verwachting.

Voorstel resultaatbestemming 2018

Voorgesteld wordt het nadelig resultaat van € 158.000 te onttrekken aan de algemene reserve. Het financieel resultaat 2018 staat niet toe het overschot interventieplan ICT te bestemmen voor gebruik in 2019.

Betrouwbaarheid en klanttevredenheid

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. Hieronder is een tabel opgenomen met

de generieke doelstellingen. 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.

In onderstaande tabel zijn de resultaten over 2018 weergegeven.

Nr	Betrouwbaarheid (belangrijkste servicenormen)	2017 realisatie	2018 begroting	2018 realisatie	2019 begroting
1	Beschikbaarheid systemen <% binnen service-window>	99,0%	99,8%	99,0%	99,5%
2	Telefonische bereikbaarheid <juist en tijdig beantwoorde oproepen>	91,0%	97,0%	91,8%	95,0%
3	Tijdigheid dienstverlening gemeenten <gewogen gemiddelde PDC-normering>	94,0%	94,0%	89,7%	94,0%
4	Tijdigheid dienstverlening burgers, bedrijven en instellingen <gewogen gemiddelde PDC-normering>	87,0%	94,0%	91,4%	85,0%
Nr	Klanttevredenheid				
5	Servicedesks <periodieke telefonische enquêtes>	7,7	7,0	7,7	7,0
6	Separate adviesopdrachten <periodieke schriftelijke evaluaties>	8,0	7,0	8,1	7,0
7	Vaste adviesrelaties <jaarlijkse evaluatiegesprekken>	niet gemeten	7,0	niet gemeten	7,0

Opbouw van de jaarstukken 2018

■ Hoofdstuk 2: Het jaarverslag.

Dit hoofdstuk bestaat uit de programmaverantwoording en een aantal paragrafen.

De programmaverantwoording gaat in op de realisatie van het programmaplan, zoals dat in de Begroting 2018 was opgenomen. De activiteiten van Servicepunt71 zijn verdeeld over zes programma's, het onderdeel overhead en algemene dekkingsmiddelen.

■ Hoofdstuk 3: De jaarrekening

Dit hoofdstuk bestaat 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.

■ Hoofdstuk 4: Overige gegevens

In dit hoofdstuk is de controleverklaring van de externe accountant opgenomen.

- Bedragen in dit jaarverslag zijn, voor de leesbaarheid, allemaal afgerond op duizendtallen.
- Het BBV schrijft naast een programmabegroting en -verantwoording ook een productenraming en -realisatie voor. Bij Servicepunt71 zijn de programmaverantwoording en de productenrealisatie identiek.



2 Jaarverslag

2.1 PROGRAMMAVERANTWOORDING

2.1.1 Integrale doelstellingen en prioriteiten 2018

Nadat in de eerste vier jaren van het bestaan gewerkt is aan de opbouw en consolidatie, is Servicepunt71 vanaf 2016 een nieuwe fase ingegaan. Voor de periode 2016- 2020 is het strategisch kaderdocument "Servicepunt71 richting 2020: Professionele dienstverlening, slimme bedrijfsvoering" opgesteld. Met dit kaderdocument is invulling gegeven aan de vier strategische keuzes, die gezamenlijk door Servicepunt71 en de partners worden opgepakt:

- Professionele dienstverlening: solide en betrouwbare bedrijfsvoering.
- Slimme en innovatieve bedrijfsvoering: meer resultaten met minder inspanningen.
- Focus op de Leidse regio en toegevoegde waarde leveren aan de gemeentelijke opgaven.
- Gelijkwaardig partnerschap en collegiale werkverhoudingen tussen Servicepunt71 en de gemeentelijke organisaties.

Invulling hiervan vindt plaats via een drietal sporen:

1. De concretisering van het strategisch kader, gericht op zichtbare resultaten in de dienstverlening
2. De governance op Servicepunt71, gericht op daadwerkelijk partnerschap en slagvaardige en effectieve gezamenlijke besluitvorming
3. De interne sturing binnen Servicepunt71, gericht op het organiseren en realiseren van opgaven en doelstellingen.

Inmiddels zijn we ver in de doorontwikkelingsfase en zijn de strategische keuzes en sporen zoveel mogelijk vertaald naar concrete doelstellingen, opgaven en resultaten voor Servicepunt71. In deze jaarrekening wordt teruggekeken naar 2018 en vooruitgeblikt op de manier waarop Servicepunt71 gezamenlijk met de partners werkt als de professionele, slimme bedrijfsvoeringsafdeling van de gemeenten.

1. Concretisering van het strategisch kader

Werken als één organisatie

De werkwijzen van de service-eenheden verschillen onderling. Dit maakt dat het voor de gemeenten soms lijkt alsof er zes servicepunten bestaan. In 2018 is een start gemaakt om deze verschillen weg te werken. We zijn er nog niet en zetten deze lijn door in 2019. Geleidelijk aan zullen de collega's in de gemeenten dit 'werken als één organisatie' gaan opmerken.

Accountantscontrole

De jaarrekeningcontrole van de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Holland Rijnland (HR) kende in 2018 een lange doorlooptijd en vroeg een sterk verhoogde inzet van deze partijen en van Servicepunt71. Hierdoor werd duidelijk dat het samenspel van de drie betrokken partijen (accountant, gemeente/HR en Servicepunt71) van groot belang is om het proces soepel te doorlopen. Voor de controle van de jaarrekeningen 2018 zijn hierover goede werkafspraken gemaakt.

Voor de accountantscontroles van boekjaar 2019 is eind 2018, onder leiding van de griffie van de gemeente Oegstgeest, het aanbestedingstraject voor een nieuwe accountant van start gegaan. Uiteraard worden de ervaringen van de jaarrekeningcontrole 2017 hierin meegenomen.

VRIS

De colleges en het bestuur van Servicepunt71 hebben het besluit genomen tot regionalisering van de gehele informatievoorziening. Het Plan van Aanpak is nu uitgewerkt tot een organisatieplan. Vanaf 1 juli 2018 werkt de eerste groep medewerkers onder regionale sturing, vanaf 1 juli 2019 treden de medewerkers in dienst van Servicepunt71. Het betreft de informatiemanagers, projectleiders en -ondersteuning, architecten, informatiebeveiligers, privacybeheerders en de portfoliomanager. Alle deelnemende organisaties hebben een informatiemanager als vast aanspreekpunt. Voor de tweede en derde groep (functioneel-, gegevens-, archief- en documentbeheer) is de verkenningsfase voortgezet. Er is een ICT-Contractmanager aangesteld om het contractmanagement in het i-domein verder vorm te geven en de aankomende regionale trajecten te begeleiden. Momenteel is dit op inhuurbasis, maar deze positie krijgt uiteindelijk vaste invulling. Er was in 2018 al sprake van meerdere functiewijzigingen in het teken van de reorganisatie met betrekking tot VRIS. Tevens zijn er een aantal inhoudelijke intensiveringen gedaan. Deze staan in het *Jaarverslag VRIS 2018*.

Doorontwikkeling dienstverlening Servicepunt71

Servicepunt71 is voortdurend bezig met het optimaliseren van de dienstverlening. Soms is dit al zichtbaar, soms (nog) niet. Bij de start van Servicepunt71 is gekozen om de dienstverlening in te richten volgens het zogenaamde *click call face*-principe. In 2018 is gestart met het herzien van dit concept, gezien de ontwikkeling die Servicepunt71 samen met de partners doormaakt. Servicepunt is meer nabij als de bedrijfsvoeringsafdeling van de gemeenten en dit vraagt om een andere aanpak: gestandaardiseerd en geautomatiseerd waar het kan en het efficiënt is, en daarnaast persoonlijk en op maat waar nodig. Hierbij communiceren we als één Servicepunt en niet meer vanuit een specifiek vakgebied.

2. Vereenvoudigen, verbinden en vernieuwen

Vereenvoudigen (gebruikersgemak)

- De inhuur van medewerkers kost veel tijd en werk en door de aanbestedingswet is het allemaal nog arbeidsintensiever geworden. Om dit te verbeteren is in 2018 de pilot Dynamisch Aankoop Systeem gestart, de evaluatie hiervan volgt na een jaar. Daarnaast wordt er meer tijd besteed aan het managen en visueel maken van contracten, waardoor er gemakkelijker weloverwogen beslissingen worden genomen.
- In samenspraak met en in opdracht van de gemeente Leiden, cluster Beheer, is de managementinformatie geüpgraded. Vanuit de driedeling *Mens, Werk en Middelen* is een dashboard gebouwd in Cognos. Cluster Beheer Leiden heeft meebetaald aan deze pilot. Zodra alle testen zijn afgerond zijn er mogelijkheden om dit ook voor andere partners uit te rollen. Nu Purchase to Pay in de afrondende fase zit, dient er wel rekening gehouden te worden met de capaciteit die er voor doorontwikkeling van de managementinformatie binnen Servicepunt71 is.
- Na evaluatie van het juridische, digitale kennisportal 'Rechtsorde' is besloten over te gaan op een nieuw systeem. Eind 2018 is er een pilot gestart met een juridisch portaal waar wetten en regelgeving gemakkelijk gevonden kunnen worden, waardoor er beter gefundeerd juridisch advies gegeven kan worden.

Verbinden

- Door het voeren van intensieve gesprekken met de gemeente Leiden wordt in co-creatie de juridische dienstverlening naar een hoger niveau gebracht. Dit gebeurt in de vorm van contracten regionaal afsluiten.
- De secundaire arbeidsregelingen worden door middel van co-creatie geharmoniseerd. De regelingen worden gekoppeld aan de speerpunten in de regio, waardoor deze regelingen op hetzelfde moment worden aangepakt als de regionale speerpunten. Door op deze manier de verbinding op te zoeken worden de regelingen voor alle partners op hetzelfde moment gelijkgetrokken. In 2018 is dit traject gestart en dit wordt in 2019 verder voortgezet.

Vernieuwen

- Met de veranderende omgeving ontwikkelt het Servicepunt voortdurend om beter te kunnen inspelen op de vraag van de partnerorganisaties. Vanuit deze gedachte heeft service-eenheid HRM per 1 juli haar eigen ontwikkeling onder de loep genomen. Er wordt aansluiting gezocht vanuit de opgaven: wat wordt er gevraagd en hoe kan dat het beste geleverd worden.
- Begin september is een pilot gestart waarin de receptie van het Tweelinghuis iets anders is ingericht. De balie is verdwenen en de gastheer of -vrouw benadert gasten op een actievare manier. Mogelijkheden met elektronische hulpmiddelen om hier flexibel in te kunnen zijn worden onderzocht.
- Door het aantrekken van specifieke kennis, al dan niet op tijdelijke basis, profileert Facilitaire Zaken zich als specialist voor grotere projecten. Bijvoorbeeld als regievoerder bij het verhuisproject voor de gemeente Leiden. Dit model kan in de toekomst ook voor andere projecten gehanteerd worden.
- Binnen Servicepunt71 zijn in 2018 zeven medewerkers opgeleid tot scrummaster.

3. Organisatieontwikkeling

Vanaf 1 januari 2019 heeft Servicepunt71 een nieuwe organisatiestructuur waarmee de wijze van interne sturing wordt aangepast. In plaats van een laag service-eenheidmanagers tussen directie en de afdelingen bestaat het MT nu uit drie concernmanagers en de directeur (het CMT). De voorbereidingen voor deze organisatiestructuur hebben in 2018 plaats gevonden. Vooruitlopend op deze organisatiewijziging en de overkomst van VRIS zijn vanaf 2017 een aantal vrijgekomen managementfuncties niet of op interim basis ingevuld. Inmiddels is de plaatsing afgerond en worden de laatste managementfuncties definitief ingevuld.

Naast een wijziging in de structuur van leidinggeven veranderen er ook zaken in de manier van werken. In 2018 is hiermee een start gemaakt, dit wordt in 2019 verder voortgezet. Het totaal is samen te vatten in vijf hoofdthema's:

1. Werken als één organisatie
2. Professional aan zet (verantwoordelijkheden laag)
3. Interne sturing (aanpassing in de managementstructuur en een andere manier van leidinggeven)
4. Sturing op samenwerking
5. Het dienstverleningsconcept

De thema's worden allemaal opgepakt vanuit de gedachte nabijheid, partnerschap en co-creatie. Hieronder wordt kort ingegaan op deze vijf thema's.

Ad 1. & 5: Werken als één organisatie en het dienstverleningsconcept

Werken als één organisatie gaat uit van het principe: wij zijn Servicepunt71 en onderdeel van de gemeente(n). Dit mondt uit in eenduidige werkwijzen en organisatieprincipes. We werken integraal en gebruikersgericht en zijn nabij. Om zo te kunnen werken is het noodzakelijk dat de dienstverlening persoonlijker en gemakkelijker toegankelijk wordt. Via de integraal accountteams wordt als één aanspreekpunt opgetreden richting de (MT's van de) gemeenten. In de accountteams zijn alle disciplines van de bedrijfsvoering vertegenwoordigd. Afhankelijk van het onderwerp ontstaat binnen het accountteam mogelijk een team bestaande uit een selectie van de disciplines die daadwerkelijk aan de slag gaat met dit vraagstuk. In 2018 is de werking en indeling van de teams door voortschrijdend inzicht geoptimaliseerd. We standaardiseren en harmoniseren waar kan, maar houden ook oog voor lokaliteit.

Ad 2. & 3: Professional aan zet en interne sturing

Vanaf 1 januari 2019 is de interne sturing anders ingericht, waarbij de teammanagers op een meer coachende en faciliterende manier leidinggeven en het concernmanagement stuurt op de strategische doorontwikkeling van Servicepunt71. Dit betekent dat de teammanagers niet meer gaan over de vakinhoud, maar dat dit volledig bij de professionals ligt. De professional krijgt binnen vastgestelde kaders meer ruimte (en dus meer verantwoordelijkheid) voor de vervulling van de functie en richting de partnerorganisaties.

Leidinggevend en gaan vanaf 1 januari 2019 op een meer coachende en sturende manier leiding geven, zonder een vakinhoudelijke rol te spelen. Hiermee wordt meer eigen inbreng van de professional verwacht die meer ruimte (en dus meer verantwoordelijkheid) krijgt voor vervulling van de functie en richting de partnerorganisaties.

Ad 4. Sturing op samenwerking

Het uitgangspunt dat Servicepunt71 als bedrijfsvoeringsafdeling van de gemeenten optreedt krijgt steeds meer vorm: we werken samen en kiezen voor kortere en heldere lijnen. Hiervoor zijn in de afgelopen jaren de governance en de mandaten hierop beter aansluitend gemaakt. In gesprekken tussen bestuur, gemeentesecretarissen en het management van Servicepunt71 wordt aan deze nieuwe governance steeds beter handen en voeten gegeven. Een aandachtspunt voor de komende periode is nog het inrichten van een goed samenspel tussen de P&C-cycli van de gemeenten en Servicepunt71. Gedachtegoed hierbij is dat de P&C-producten met betrekking tot de bedrijfsvoering goed op elkaar aansluiten en dat deze aansluiting eenvoudiger tot stand komt.

4. Overige onderwerpen

AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

Op 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht geworden. De AVG voegt een aantal verplichte maatregelen en aanscherpingen toe aan de bestaande bepalingen die gericht zijn op het beschermen van persoonsgegevens. Servicepunt71 voldoet aan de formele eisen en er zijn in 2018 een hoop zaken verbeterd. Dit is een multidisciplinair en lopend proces.

Huisvesting Servicepunt71

Het huidige huurcontract van Servicepunt71 loopt af in 2021. In 2018 is een voorstel voorbereid voor de huisvesting van het Servicepunt na 2021. Begin 2019 heeft het bestuur ingestemd met het nader uitwerken van het blijven huisvesten in het Tweelinghuis.

2.1.2 Programma 1 - ICT

Realisatie van de doelstellingen en prestaties (aanvullend op de integrale speerpunten uit 2.1.1)

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

1. Ontwikkeling nieuw, flexibel werkplekconcept

De essentie is de vervanging van Werkplek71, waar op een andere manier applicaties worden aangeboden en gebruik wordt gemaakt van Office365. De Europese aanbesteding is aan het einde van 2018 op ongeveer driekwart en halverwege 2019 wordt de transitie naar de nieuwe werkplek gestart. Daarnaast zijn de Microsoft Surfaces uitgerold als nieuwe mobiele werkplek. De uitrol, officesystemen en de beveiliging van de toestellen hebben veel tijd en capaciteit gekost van ICT. De verwachting is dat, wanneer partnerorganisaties meer met Surfaces gaan werken, dit extra capaciteit van ICT vraagt.

2. Bijdrage leveren aan slim en efficient regionaal applicatielandschap

In 2018 heeft ICT de applicatie-eigenaren en applicatiebeheerders geadviseerd en ondersteund met betrekking tot een slimme en efficiënte organisatie van het regionale applicatielandschap en bijgedragen aan de regionale applicatie-rationalisatie.

3. Meerjarenvisie twin-datacenter verder uitwerken

In 2018 is een visie opgesteld om voor bijna 100% naar de cloud te migreren en van de datacenters af te stappen. Deze visie moet binnen vier jaar gerealiseerd zijn. Er zijn genoeg mogelijkheden hierin en ook de techniek is aanwezig.

4. Interventieplan ICT

Het interventieplan ICT is verder uitgerold. De vertraging die in 2017 was opgelopen bij de uitrol is in 2018 deels ingelopen. Begin 2019 vindt de afronding plaats.

ICT dienstverlening 2018

Naast de (integrale) speerpunten zijn er ook ontwikkelingen geweest in de reguliere dienstverlening. Zo maakt de Lakenhal nu ook gebruik van de ICT-dienstverlening, dit zijn 40 extra werkplekken. Daarnaast is het aanbestedingstraject voor WaaS (WiFi as a Service) afgerond en is aan Leiden, de Lakenhal en Zoeterwoude aangeboden om de WiFi-service uit te besteden aan een derde partij. Er is ook een project gestart om alle patchruimtes van de partnerorganisaties op te ruimen. De serverruimtes worden opgeruimd en de verwachting is dat dit veel tijd en capaciteit gaat kosten. Tenslotte is de visie op telefonie opgesteld en wordt begin 2019 aangeboden.

Realisatie van de baten en lasten

Programma 1 ICT	Rekening 2017	Begroting 2018	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2018	Resultaat 2018
Lasten	8.530	8.564	2.283	10.847	10.266	581
Baten	-767	-	-252	-252	-453	201
Saldo van baten en lasten	7.762	8.564	2.031	10.595	9.813	782
Toevoeging reserves	121	97	708	804	1.382	-578
Onttrekking reserves	-	-	-	-	-	-
Mutaties reserves	121	97	708	804	1.382	-578
Resultaat	7.883	8.660	2.738	11.399	11.195	203

De gerealiseerde baten hebben betrekking op geleverd meerwerk en maatwerk aan onze partnerorganisaties. Het meerwerk betreft extra geleverde hardware, telefoons, software en gebruikersaccounts. Het maatwerk heeft betrekking op de begeleiding van verschillende projecten van onze partnerorganisaties. Het overschot in de lasten hebben voor een groot deel betrekking op VRIS en dit overschot is in de Reserve Bedrijfsvoering ICT gestort. In 2018 is het traject van het interventieplan ICT doorgelopen en nog niet helemaal afgerond.

2.1.3 Programma 2 - Inkoop

Realisatie van de doelstellingen en prestaties (aanvullend op de integrale speerpunten uit 2.1.1)

Het effect dat wordt bereikt met dit programma is dat gemeenten aanvullende besparingen hebben gerealiseerd op hun budgetten, dat de kwaliteit van ingekochte producten en diensten toegenomen is en dat gemeenten duurzamer zijn geworden.

1. Optimaal inkopen via versterken categoriemanagement ¹

Al snel werd duidelijk dat de gestelde ambitie erg groot was. Dit heeft vooral te maken met het volwassenheidsniveau van contractmanagement. Daarom is gekozen voor een andere aanpak. Er zijn kennisteams ingericht waarin kennis en berichten over type aanbestedingen gedeeld worden. Via deze teams wordt de opstap gemaakt richting categoriemanagement. Het Servicepunt vindt dat er een meerwaarde is in categoriemanagement en hoopt via de nu ingeslagen weg dit te realiseren.

2. Compliance & terugdringen van de overschrijding van de gemeentelijke contractwaarden

Het managen van contracten gaat voor een groot gedeelte over de relatie tussen contracteigenaar en contractmanager. In 2018 is deze relatie verbeterd. De contracten zijn gevisualiseerd waardoor er snellere en betere beslissingen genomen kunnen worden. Doordat het proces meer gestructureerd verloopt is er een betere aanbestedingskalender en zijn er meer mogelijkheden om regionaal aan te besteden. Al deze positieve ontwikkelingen worden meegenomen naar volgende opdrachten. Deze ontwikkelingen zijn lastig aan te tonen maar worden bij team Inkoop zeker gevoeld.

Met de implementatie van P2P komen de eerste inzichten over de overschrijdingen beschikbaar. Medio 2019 is alles uitgerold, hierdoor zijn de contracten ook beter inzichtelijk op uitnutting.

3. Verder vereenvoudigen van processen en verlagen administratieve last

Het is een continu proces. Met name het inhuurproces wordt vereenvoudigd, hier zit het meeste administratieve werk in. Dit wordt gedaan door bijvoorbeeld meer formulieren vooraf in te vullen.

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

In 2018 is deze focus meegenomen, maar het is moeilijk om inzichtelijk te maken. Het betreft meer een mindset.

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

Voor SROI worden goede resultaten gehaald, inkoop zit goed op schema. Het MKB wordt bij elke aanbesteding meegenomen. Op het gebied van duurzaamheid hebben veel medewerkers opleidingen gevolgd, wordt er veel voorlichting gegeven en duurzaamheid wordt meegenomen als gunningscriteria bij aanbestedingen. Helaas worden de door inkoop gegeven adviezen niet altijd overgenomen.

Realisatie van de baten en lasten

Programma 2 Inkoop	Rekening 2017	Begroting 2018	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2018	Resultaat 2018
Lasten	2.036	1.769	430	2.199	2.256	-57
Baten	-789	-352	-520	-872	-835	-37
Saldo van baten en lasten	1.248	1.417	-90	1.327	1.421	-94
Toevoeging reserves	-	-	-	-	-	-
Onttrekking reserves	-	-	-	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-	-	-	-
Resultaat	1.248	1.417	-90	1.327	1.421	-94

Bij inkoop wordt gewerkt met een flexibele schil naast de vaste formatie inkoopadviseurs ter opvang van extra vraag bij piekmomenten. De kosten van deze flexibele schil wordt verdeeld over de vijf organisaties. Het deel dat Servicepunt71 moet bijdragen resteert als saldo omdat deze kosten niet intern worden doorbelast. Hierdoor heeft Servicepunt71 op Inkoop een nadelig resultaat van €94.000.

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.

2.1.4 Programma 3 - Financiën

Realisatie van de doelstellingen en prestaties (aanvullend op de integrale speerpunten uit 2.1.1)

Het effect dat het servicepunt wil bereiken is dat gemeenten (zowel bestuurlijk als ambtelijk) sneller en adequater geïnformeerd en geadviseerd zijn over financiële ontwikkelingen. Daardoor kunnen ze beter sturen op de relatie middelen-prestaties-effecten en 'in control' zijn en blijven op getrouwheid, rechtmatigheid en risico's. Doelmatigheid komt in de advisering ook steeds meer aan de orde.

1. Vernieuwen van de planning- en controlcyclus

In samenspraak met de gemeenten is afgesproken om dit onderwerp in 2018 niet intensief op te pakken. Vooral de gemeente Leiden stelde andere prioriteiten. Eind 2018 vond een opdrachtintake plaats om te zien waar de wensen en behoeften voor 2019 liggen.

2. Vereenvoudigen van systemen en processen/ realiseren van efficiency door optimaliseren van de dienstverleningsketen

Zowel het vereenvoudigen van systemen als het realiseren van efficiency zijn onderdeel van de reguliere dienstverlening. Per eind 2018 is Servicepunt71 als eerste overgegaan op het nieuwe proces van inkoop tot betalen (P2P). Begin 2019 gaan stapsgewijs ook de andere organisaties over op het nieuwe systeem. Er is voor gekozen om het proces als eerste voor Servicepunt71 om te zetten zodat op deze wijze de 'kinderziektes' uit het systeem gehaald kunnen worden, voordat de verdere uitrol wordt opgepakt.

3. Doorontwikkeling van de fiscale- en financiële adviesfunctie

Er wordt structureel aan werving gedaan om de continuïteit en kwaliteit van het financiële advies te garanderen. Op dit moment is de arbeidsmarkt krap wat werving lastig en tijdrovend maakt. In 2018 is een businesscase Fiscaal Advies vastgesteld om dit in 2019 verder vorm te geven.

4. Extra inzet in verband met accountantscontrole 2017

De afronding van het boekjaar 2017 nam bij verschillende partnerorganisaties meer tijd in beslag dan vooraf was ingeschat. Hierdoor is er druk ontstaan op de reguliere dienstverlening en is er meer inzet gepleegd.

Realisatie van de baten en lasten

Programma 3 Financien	Rekening 2017	Begroting 2018	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2018	Resultaat 2018
Lasten	8.273	7.767	655	8.422	8.593	-172
Baten	-1.398	-572	-245	-817	-768	-49
Saldo van baten en lasten	6.875	7.194	410	7.604	7.825	-221
Toevoeging reserves	-	-	-	-	-	-
Onttrekking reserves	-	-	-	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-	-	-	-
Resultaat	6.875	7.194	410	7.604	7.825	-221

Het resultaat van het programma Financien € 221.000 nadelig. Op basis van de prognose van de tweede tertiaalrapportage is in een decemberwijziging herverdeling van budget gerealiseerd om tot begrotingsrechtmatigheid te komen. Ontwikkelingen die niet in de prognose opgenomen waren hebben dit beeld nog iets doen veranderen. Hoofdzakelijk betrof dit een verhoogde kostenontwikkeling voor extra inhuur.

2.1.5 Programma 4 - HRM

Realisatie van de doelstellingen en prestaties (aanvullend op de integrale speerpunten uit 2.1.1)

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

1. Harmoniseren van regelgeving

In de administratie worden stapsgewijs de regels aangepakt en waar mogelijk geharmoniseerd. Dit betreft vooral 'kleine' regelgeving wat makkelijk te harmoniseren is. De grotere onderwerpen worden meegenomen in het integrale speerpunt *co-creatie*.

2. Doorontwikkeling gedigitaliseerde administratieve processen (focus op efficiency en klantvriendelijkheid)

Het is een voortdurend proces van optimaliseren en het is niet altijd zichtbaar. In 2018 zijn er heel wat processen verder gedigitaliseerd. Voorbeelden hiervan zijn het IKB en de reiskostenvergoeding. Daarnaast is de declaratieprocedure verder uitgebreid. In 2018 lag de nadruk op efficiency.

3. Wijzigende wet- en regelgeving HRM en organisatie (onderdelen)

Er is een projectgroep *Normaliseren Rechtspositie Ambtenaren* gestart die alle aspecten voor deze normalisatie in kaart brengt. Daarnaast zorgt deze groep voor de communicatie hierover en voor de voorbereiding voor de opleidingen en uitvoering die in de tweede helft van 2019 verwacht worden.

4. Dynamische en wendbare (adaptieve) organisaties

De veranderende taken en rollen van onze partnerorganisaties, de toenemende complexiteit van opgaven, met daarbij verdergaande digitalisering van processen en dienstverlening, maakt dat elke organisatie voortdurend in ontwikkeling is. De gemeenten Leiden en Leiderdorp hebben de afgelopen jaren concrete stappen ondernomen om meer opgabegericht te gaan werken. Deze veranderingen beïnvloeden ook de kwantitatieve en kwalitatieve personele samenstelling van de ambtelijke organisatie; de personele omvang wijzigt en/of er worden andere competenties gevraagd.

5. Overige zaken

HR21 is binnen de gemeente Leiden geïmplementeerd. Hiermee zijn nu alle organisaties in de regio overgestapt op HR21. Met de veranderende arbeidsmarkt als uitgangspunt is in 2018 een start gemaakt voor een regionale arbeidsmarktstrategie. Wij willen dit begin 2019 samen met de partnerorganisaties verder uitwerken. Er wordt nagedacht om op een innovatieve manier gemeenten als goede werkgever vorm te geven en een stevigere positionering te verkrijgen op de arbeidsmarkt.

Realisatie van de baten en lasten

Programma 4 HRM	Rekening 2017	Begroting 2018	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2018	Resultaat 2018
Lasten	4.394	4.224	746	4.970	4.801	169
Baten	-529	-72	-745	-817	-677	-140
Saldo van baten en lasten	3.865	4.153	1	4.154	4.124	30
Toevoeging reserves	-	-	-	-	-	-
Onttrekking reserves	-	-	-	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-	-	-	-
Resultaat	3.865	4.153	1	4.154	4.124	30

Programma HRM heeft 2018 afgesloten met een voordelig resultaat van € 30.000. Hoofdzakelijk is dit ontstaan door positieve ruimte op vast personeel en inkomsten die aansloten bij de meerkosten van inhuur.

2.1.6 Programma 5 - Juridische zaken

Realisatie van de doelstellingen en prestaties (aanvullend op de integrale speerpunten uit 2.1.1)

Het effect dat wordt bereikt met dit programma is dat gemeenten beschikken over een kwalitatief sterke juridische functie die de gemeentelijke belangen en doelstellingen ondersteunt en die bijdraagt aan een betrouwbare, toegankelijke en dienstbare overheid.

1. Bezwaarbehandeling

In 2018 zijn meer reguliere zaken binnengekomen dan in 2017, op zowel algemene als sociale zaken. De inzet van PCMO heeft ook in 2018 gezorgd voor het informeel oplossen van veel zaken. In 2018 was dat gemiddeld 34%. Deze zaken zijn daarmee ook tijdig afgedaan. De zaken die na de informele fase niet worden ingetrokken worden alsnog formeel behandeld. Van deze bezwaarschriften is met ambtelijk horen 63% en met horen door de commissie 47% binnen de afgesproken werktermijn afgedaan. Bij elkaar genomen is een groot deel van de bezwaren (89%) daarmee op tijd afgehandeld. Het verder optimaliseren van het proces blijft de aandacht houden. Begin 2019 wordt dit projectmatig (m.b.v. Engage) opgepakt.

2. Uitwaaiëren PCMO

PCMO wordt naast de bezwaarbehandeling ook toegepast bij aansprakelijkstellingen, de klachtbehandeling en grotere wob-verzoeken. In 2018 hebben verdiepende trainingen plaatsgevonden van medewerkers en zijn ook nieuwe commissieleden getraind. Ook is JZ in gesprek met de commissie en de vakafdelingen over het starten met uitwisselen van feedback over het proces tijdens de hoorzitting. Door hier over en weer voor open te staan versterken we de toepassing van PCMO en zal de bezwaarmaker zich beter gehoord voelen.

3. Juridische kwaliteit

In 2018 zijn via de gezamenlijk in de regio opgezette Rechtsacademie ook trainingen verzorgd door de juridisch adviseurs van JZ om de juridische basiskennis te vergroten. Ook is een goed programma neergezet voor alle medewerkers in de regio die juridische werkzaamheden verrichten.

In 2019 is gestart met het herijken van de visie op het juridisch advies en de wijze waarop dat de meest toegevoegde waarde heeft voor de gemeenten. Dit leidt tot een koerswijziging in het juridisch advies. Bijvoorbeeld naast het adviseren meer produceren bij juridisch complexere vragen. Of naast signaleren meer bieden van handvatten aan de partnerorganisaties om goed voorbereid te zijn op nieuwe ontwikkelingen. In 2019 wordt de visie verder vormgegeven en regionaal afgestemd.

4. Ketenprocessen

In samenwerking met cluster Beheer van Leiden is bij aansprakelijkstellingen de doorlooptijd van een toekenning van een claim sterk teruggebracht. Doorlopend wordt gewerkt aan verdere optimalisatie van het proces. Ook is een slag gemaakt in het verder inzichtelijk maken van de pandenlijsten. In 2018 is € 42.513 verhaald op derden die schade hebben toegebracht aan gemeentelijk eigendom. Daarnaast staat een groot bedrag uit om verhaald te worden. Naar verwachting wordt dat in 2019 gerealiseerd.

Realisatie van de baten en lasten

Programma 5 Juridische zaken	Rekening 2017	Begroting 2018	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2018	Resultaat 2018
Lasten	2.750	2.565	-16	2.549	2.614	-65
Baten	-806	-148	-110	-258	-306	48
Saldo van baten en lasten	1.944	2.417	-126	2.291	2.308	-17
Toevoeging reserves	-	-	-	-	-	-
Onttrekking reserves	-	-	-	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-	-	-	-
Resultaat	1.944	2.417	-126	2.291	2.308	-17

Het resultaat 2018 van Programma 5 Juridische zaken bedraagt € 17.000 nadelig. De kosten voor inhuur van extern personeel lagen wat hoger dan verwacht en de mogelijkheid om deze weer door te belasten bleek iets lager. Relatief gezien is het tekort onder de 1%.

2.1.7 Programma 6 - Facilitaire zaken

Realisatie van de doelstellingen en prestaties (aanvullend op de integrale speerpunten uit 2.1.1)

Het effect dat wordt bereikt met dit programma is dat gemeenten optimaal zijn ondersteund in hun facilitaire behoeften, werk- en kantoorconcepten.

1. Doorontwikkeling naar klantgerichte organisatie.

De businesscase zou eind 2018 zijn opgeleverd en de stap naar een regieorganisatie zou 2019 zijn afgerond. Het voorstel is nu in voorbereiding, er worden gesprekken gevoerd met klankbordgroepen, de OR en gemeenten. Het is eind 2018 nog steeds een actueel onderwerp dat doorloopt in 2019. In 2018 is het onderzoek naar de regieorganisatie en de beste uitwerking afgerond. Dat moest leiden tot een voorstel maar dat is in 2018 niet gelukt. Begin 2019 is dit wel gereed.

2. De samenwerking met DZB Leiden wordt versterkt

Dit is een doorlopend proces. De samenwerking met DZB Leiden is verder verstevigd en er wordt nu samen een voorstel voorbereid voor de regieorganisatie en locatiemanagement.

3. Facilitaire aanbestedingstrajecten en andere facilitaire projecten worden zo veel mogelijk samen met de partnerorganisaties uitgevoerd zodat deze aansluiten op de doelstellingen m.b.t. kwaliteit, financiën en social return.

Er is gestart met de aanbesteding van het toegangscontrolesysteem. Facilitaire Zaken heeft hiervoor de voorbereidingen gedaan.

4. Trajecten zijn gestart om invulling te geven aan het Strategisch Kader.

Medewerkers in de uitvoerende teams worden ondersteund bij het invulling geven van hun nieuwe rol waarbij meer ruimte en verantwoordelijkheid nemen past. Onderdeel hierbij is het Hospitality-concept.

In 2018 heeft het hospitality-concept een opfrisbeurt gekregen, ook met het oog op duurzaamheid.

5. Crisisorganisatie

Er is een nieuwe regionaal crisisplan opgezet.

Realisatie van de baten en lasten

Programma 6 Facilitaire zaken	Rekening 2017	Begroting 2018	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2018	Resultaat 2018
Lasten	2.615	2.369	319	2.688	2.702	-14
Baten	-2.669	-2.330	-635	-2.966	-2.891	-75
Saldo van baten en lasten	-54	39	-317	-278	-189	-89
Toevoeging reserves	-	-	-	-	-	-
Onttrekking reserves	-	-	-	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-	-	-	-
Resultaat	-54	39	-317	-278	-189	-89

Het resultaat van Programma Facilitaire Zaken is € 89.000 nadelig. Grotendeels komt dit doordat de verwachte inkomsten iets achtergebleven bij de eerdere verwachting.

2.1.8 Algemene Dekkingsmiddelen, Overhead 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.

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

Algemene dekkingsmiddelen	Rekening 2017	Begroting 2018	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2018	Resultaat 2018
Lasten	-46	105	-36	69	29	40
Baten	-24.915	-26.749	-1.488	-28.238	-28.226	-11
Saldo van baten en lasten	-24.961	-26.644	-1.524	-28.169	-28.198	29
Toevoeging reserves	-	-	-	-	-	-
Onttrekking reserves	-	-	-	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-	-	-	-
Resultaat	-24.961	-26.644	-1.524	-28.169	-28.198	29

Het resultaat van Programma Algemene Dekkingsmiddelen bedraagt € 29.000 voordelig. Voornamelijk is dit gevormd door een surplus op de lasten.

Overhead

Overhead	Rekening 2017	Begroting 2018	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2018	Resultaat 2018
Lasten	3.053	2.764	-299	2.465	2.708	-243
Baten	-201	-	-147	-147	-395	248
Saldo van baten en lasten	2.852	2.764	-446	2.318	2.312	5
Toevoeging reserves	-	-	42	42	42	-
Onttrekking reserves	-138	-	-689	-689	-684	-4
Mutaties reserves	-138	-	-646	-646	-642	-4
Resultaat	2.714	2.764	-1.093	1.671	1.670	1

Programma Overhead laat een resultaat van € 1.000 zien. Het saldo van de lasten en baten bedraagt € 5.000 voordelig en op de onttrekking van de Reserve Flankerend Beleid is € 4.000 minder gerealiseerd dan begroot.

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.

Totaal - Onvoorzien	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	2017	2018	Begroting	na wijziging	2018	2018
Lasten	0	105	-52	53	10	43
Baten	2	2	2	0	0	0
Weerstandscapaciteit	2	107	-50	53	10	43

In 2018 hebben we de post *Onvoorzien* gedeeltelijk gebruik om inzet dienstverlening voor Holland Rijnland te dekken. Hiervoor is een begrotingswijziging van € 52.000 gemaakt bij de 1e Bestuursrapportage 2018. Daarnaast zijn er ten laste van *Onvoorzien* de kosten van suppletieaangiften BTW € 10.000 van voorgaande jaren gebracht.

Beleidsindicatoren

Als gevolg van de BBV-wijzigingen moeten met ingang van 1 januari 2018 beleidsindicatoren worden opgenomen. Met deze beleidsindicatoren is het via de website 'waarstaatjegemeente.nl' beter mogelijk de resultaten van de gemeenten onderling te vergelijken. Van deze indicatoren vallen er een aantal onder het hoofdstaakveld Bestuur en Organisatie. Omdat het voornamelijk overhead-gerelateerde indicatoren betreft, worden ze in deze paragraaf opgenomen. Het betreft de volgende indicatoren:

Beleidsindicator	Eenheid	Periode	Realisatie	Begroot	Nederland	Bron
1. Formatie	Fte per 1.000 inwoners	2018	1,52	1,50	n.n.b.	Jaarrekening 2018
2. Bezetting	Fte per 1.000 inwoners	2018	1,37	1,40	n.n.b.	Jaarrekening 2018
3. Apparaatskosten	Kosten per inwoner	2018	€ 15,04	€ 15,28	n.n.b.	Jaarrekening 2018
4. Externe inhuur	Kosten inhuur als % van totale loonsom incl inhuur	2018	27,1%	11,7%	n.n.b.	Jaarrekening 2018
5. Overhead	% van totale lasten	2018	10,4%	9,4%	n.n.b.	Jaarrekening 2018

2.2 PARAGRAFEN

2.2.1 Paragraaf Weerstandsvermogen

Nota Weerstandsvermogen en risicomanagement

Het doel van het weerstandsvermogen is om 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 van de risico's plaatsvindt. 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 tweemaal per jaar de benodigde risicodekking worden bepaald, die wordt afgezet tegen de beschikbare risicodekking, de zogenaamde weerstandscapaciteit.

Voor inventarisatie van de risico's wordt gebruik gemaakt van de NARIS-methodiek.

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	Risico-score (bedragen x 1.000 euro)
Mobiliteit					
1	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	Groot	Samen met gemeenten realiseren van oplossingsmogelijkheden in regionaal verband. Extra inzet op individuele trajectbegeleiding.	225
Veranderende vraag van de eigenaren.					
2	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	Gemiddeld	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

Nr. Risico/gebeurtenis	Kans	Impact	Beheersmaatregel	Risico-score (bedragen x 1.000 euro)
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)	Groot	Gemiddeld	Anticiperen op (lokale, regionale, landelijke) ontwikkelingen. Via ontwikkelbeleid, inrichtingsprincipes en het hanteren van een flexibele schil investeren in een wendbare organisatie.	105
Informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens (AVG): Eventuele incidenten in de informatiebeveiliging en lekken in de bescherming van persoonsgegevens kunnen leiden tot bestuurlijke boetes en (extra) investeringen.	Gemiddeld	Gemiddeld	In regionale samenwerking inzetten op bewustwording en het verder professionaliseren van de informatiebeveiliging en gegevensbescherming, ondersteund door technische en organisatorische maatregelen. Het terugdringen van de hoeveelheid bedrijfsapplicaties, en minder gebruik maken van maatwerk, ofwel meer marktstandaards.	70
VRIS transitie de nieuwe I-organisatie Beschikbare middelen blijken onvoldoende om een robuuste i-organisatie op te zetten	Gemiddeld	Gemiddeld	Ambitie bijstellen of verhogen van de financiële middelen door aanpassing bijdrage gemeenten. Financieel risico voor Servicepunt71 nihil.	-
VRIS transitie de reorganisatie De reorganisatie kan duurder uitvallen, extra inzet voor programmeerteam.	Gemiddeld	Gemiddeld	Verhogen inzet programmeerteam. Dekking door verhogen de financiële bijdrage van gemeenten. Financieel risico voor Servicepunt71 hierdoor nihil.	-
Totaal				505

De top zes risico's levert een risicoscore van € 505.000. 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 € 454.500.

VPB

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 de dienstverlening van Holland Rijnland en de Omgevingsdienst West Holland (ODWH) 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. 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 2018. Het risico voor de Vpb is dus gering.

Inventarisatie van de weerstandscapaciteit

De beschikbare weerstandscapaciteit van Servicepunt71 bestaat uit de middelen en mogelijkheden waarover het beschikt of kan beschikken om niet-voorzien uitgaven (tegenvallers) te dekken. Dit is vastgelegd in de op 1 november 2012 vastgestelde Nota Weerstandsvormen en Risicomanagement. Onderdelen van de weerstandscapaciteit zijn: de algemene reserve, de aan specifieke risico's gelieerde bestemmingsreserves, het resultaat over betreffend 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 weerstandcapaciteit	Rekening
Bedragen x 1.000 euro	31-12-2018
Algemene reserve	288
Reserve Flankerend beleid	72
Reserve Egal. Kapitaallasten	1.883
Reserve Bedrijfsvoering ICT	578
Saldo exploitatie	-158
Onvoorzien begoting 2019	105
Weerstandscapaciteit	2.768

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 € 2.767.884 (jaarrekening 2018). De meest recente inventarisatie van de risico's leidt tot een *benodigde* risicodekking van € 454.500 (naar de stand van zaken in de jaarrekening 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, de verhouding tussen beschikbare en benodigde risicodekking is groter dan 1.

Ratio's kengetallen

De paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing bevat 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 2017	Begroting 2018	Jaarrek 2018
Netto schuldquote	11,2%	22,6%	4,6%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	11,2%	22,6%	4,6%
Solvabiliteitsratio	13,7%	11,2%	26,4%
Structurele exploitatieruimte	1,5%	0,3%	3,9%

■ 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 26,4% volgens deze normatiek **goed**. 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

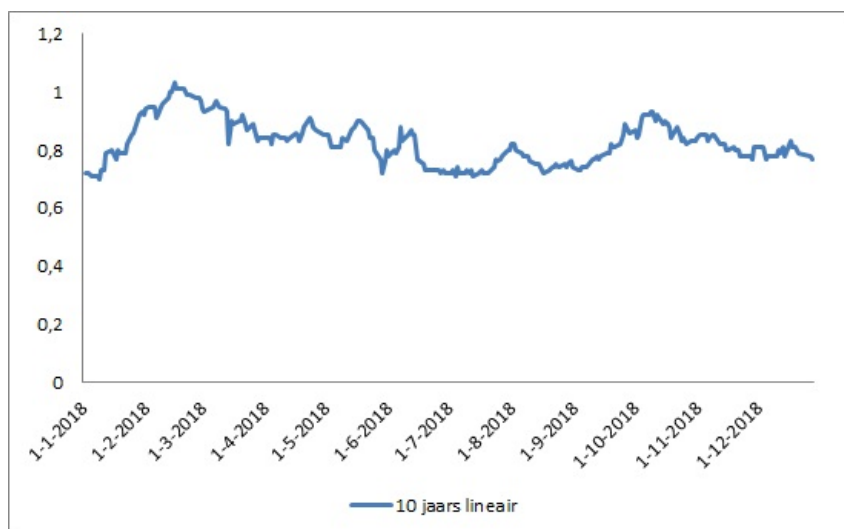
Inleiding

In de paragraaf financiering lichten we de ontwikkelingen en beleidskeuzes toe voor 2018 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 2018 uitgekomen op 0,83 %. In 2017 was de gemiddelde rente 0,73 %. De renteontwikkeling in 2018 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 2018 niet aangepast (0%). De depositorente die de ECB hanteert is voor de geldmarkt de ondergrens. De depositorente is in 2018 niet aangepast (-0,4%). De rentetarieven op kasgeldleningen met de looptijd van één maand waren in 2018 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.

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 2018 weergegeven.

Omschrijving	Gemiddelde netto vlottende schuld	Kasgeldlimiet	Ruimte (=+) of Overschrijding
Bedragen x 1.000 euro			
eerste kwartaal 2018	503	2.478	1.975
tweede kwartaal 2018	-1.421	2.478	3.899
derde kwartaal 2018	-2.877	2.478	5.355
vierde kwartaal 2018	-310	2.478	2.788
Bedragen x € 1.000			

De kasgeldlimiet is 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 2018 weergegeven.

Omschrijving	2017	2018
Bedragen x 1.000 euro		
Begrotingstotaal	28.921	30.224
Wettelijk percentage	20%	20%
Renterisiconorm	5.784	6.045
Bedrag waarover renterisico wordt gelopen (aflossingen)	1.000	1.000
Ruimte onder renterisiconorm	4.784	5.045

Het bedrag aan langlopende leningen waarover, volgens de wet FIDO, Servicepunt71 een renterisico over liep is in 2018 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 2018	5.000
Nieuwe leningen	0
Reguliere aflossingen	-1.000
Vervroegde aflossingen	0
Stand per 31 december 2018	4.000

In 2018 zijn er geen langlopende leningen aangetrokken.

Rentemethodiek en renteresultaat

Voor de toerekening van de rentelasten maakt Servicepunt71 gebruik van de rente-omslag-methode. Het totaal van de rentelasten wordt 'omgeslagen' over het geheel van de investeringen. De rentelasten betreffen het totaal van de rentelasten op de langlopende geldleningen en de kortlopende financiering minus de rente-opbrengsten van overtollige middelen.

Door toepassing van de rente-omslag-methode worden de rentelasten aan de hand van de stand van de investeringen toegerekend aan de prestaties. De achterliggende gedachte is hierbij dat de gehanteerde omslagrente een reëel percentage is. Zodra de afwijking tussen de gehanteerde omslagrente en de werkelijk rentelast groter wordt dan 0,5% dient de gehanteerde omslagrente aangepast te worden.

Hieronder een overzicht van het renteresultaat:

Renteresultaat		2018
a De externe rentelasten	96	
b De externe rentebaten	-	
Saldo rentelasten en rentebaten	96	
c1 De rente doorberekend aan de grondexploitatie	-	
c2 De rente van projectfinanciering richting het taakveld	-	
c3 De rentebaat van doorverstrekte leningen richting het taakveld	-	
Saldo aan taakvelden toe te rekenen externe rente	-	
d1 Rente over eigen vermogen	-	
d2 Rente over voorzieningen	-	
Saldo rente over het eigen vermogen en de voorzieningen	-	
Totaal aan taakvelden toe te rekenen rente	96	
Totaal aan taakvelden toegerekende rente (renteomslag)	-80	
Renteresultaat op het taakveld Treasury (-/- = voordeel)	16	

Bij de gehanteerde rentesystematiek wordt de betaalde rente omgeslagen over het totaal aan activa. Voor deze renteomslag wordt een vast percentage gehanteerd. Voor 2018 bedraagt dit 1,4%. Dit percentage wordt de omslagrente genoemd.

De omslagrente mag niet meer afwijken dan 0,5% van de werkelijke verhouding tussen de betaalde rente en het activavolume. Doordat er een verschil is tussen het gehanteerde omslagpercentage en het werkelijke percentage (toegestaan binnen een bandbreedte van -0,5% en 0,5%) ontstaat er een renteresultaat.

Het gepresenteerde (interne) nadeel van € 16.000 betekent dat de gehanteerde omslagrente van 1,4% lager is dan het werkelijke percentage. Er is € 16.000 minder rente doorberekend naar de activa, dan dat er daadwerkelijke aan rente is betaald aan de geldverstrekkers. Het verschil bevindt zich binnen de gestelde bandbreedte (0,28%), wat betekent dat een reëel rentepercentage is toegerekend aan de taakvelden en de activa.

Schatkistbankieren

Servicepunt71 heeft gedurende 2018 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 2018 is een start gemaakt met de organisatieontwikkeling van Servicepunt71 met als uitgangspunt Werken als één organisatie: wij zijn Servicepunt71 en onderdeel van de gemeentelijke organisaties. Dit voert door in het dienstverleningsconcept: wij gaan voor een persoonlijke aanpak en zijn nabij. In 2018 is een start gemaakt een aantal van de thema's die onder het dienstverleningsconcept hangen te concretiseren. De in 2017 opgezette integraal adviesteams zijn iets aangescherpt en de opdracht is geherformuleerd. Vanaf 2019 werken we met integrale accountteams. We werken integraal en gebruikersgericht en gaan samen in dialoog. We harmoniseren en standaardiseren waar het kan, maar houden oog voor lokaliteit. Projecten worden in co-creatie opgepakt, uitgangspunt hierbij is samenwerken. Het plan voor de organisatieontwikkeling is in 2018 opgezet en wordt in 2019 verder geconcretiseerd.

Personeel

In 2018 is het aanpassen van de managementstructuur van Servicepunt71 als onderdeel van de organisatieontwikkeling in gang gezet. Het aantal leidinggevenden is afgenomen. De gesprekken en voorbereiding voor deze ontwikkeling is in 2018 geweest. Per 1 januari 2019 is er een CMT bestaande uit 3 concernmanagers en 1 directeur, die verantwoordelijk zijn voor de strategische doorontwikkeling van Servicepunt71. Onder het concernmanagement vallen de teammanagers, die in de nieuwe structuur niet meer op vakinhoud sturen, maar coachend en faciliterend leidinggeven. Door deze nieuwe manier van leidinggeven krijgen de professionals meer ruimte en verantwoordelijkheid.

De formatie van Servicepunt71 is gedaald met 3,6 fte tot circa 275 fte. Dit is het saldo van kleine dalingen in enkele teams en minimale stijgingen bij andere teams. Het verzuim is in de laatste 12 maanden 1,5 % gestegen naar 6,4% bij een meldfrequentie van 1.2. Servicepunt71 zet optimaal in op preventie en het reduceren van het verzuim; zoekt actief oplossingen en investeert in de re-integratie van medewerkers. De verzuimdossiers zijn op orde en er zijn door het UWV geen sancties, in verband met onvoldoende inspanning van de werkgever, opgelegd.

Informatisering en privacy

In 2018 heeft Servicepunt71 verder gebouwd aan de ontwikkeling van de gewenste informatie-architectuur waar enerzijds de digitale gegevensuitwisseling tussen systemen en anderzijds privacy en informatiebeveiliging, hoog in het vaandel staan. Met behulp van de projectenkalender op het gebied van informatisering is er gestuurd op i-ontwikkelingen in de organisatie en in de regio.

Servicepunt71 heeft de verantwoordelijkheid te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG). In het kader van VRIS is nauw samengewerkt met de regio en ICT heeft in 2018 een hoop zaken verbeterd. Het is een lopend proces, er is en wordt veel capaciteit ingezet voor informatiemanagement en applicatierationalisatie.

Medezeggenschap, kort verslag van de OR

Mei 2018 is de nieuwe OR samengesteld. 5 nieuwkomers en 4 uit de vorige OR. Wij zijn gestart met een training om kennis op te doen van de WOR (De Wet op de ondernemingsraden) en inrichting van de OR. De OR bestaat uit verschillende werkgroepen. De werkgroepen zijn: arbo; organisatie en financiën; personeel; communicatie en dagelijks bestuur. De eerste drie werkgroepen gaan aan de slag met een advies-/instemmingsaanvraag en betreft hierbij medewerkers van de achterban.

In 2018 zijn de volgende vraagstukken op medezeggenschap ontvangen. We hebben een instemmingsaanvraag ontvangen voor regionaal BHV plan en verzuimprotocol. Hier heeft de OR mee ingestemd. Daarnaast heeft de OR de nodige adviezen uitgebracht onder andere over het voorgenomen besluit aanpassing interne sturing; Plan van aanpak organisatie van informatievoorziening in de Leidse regio (VRIS) en hebben wij eind 2018 advies aanvraag ontvangen voor de 'fiscale advisering en organisatiebesluit, mandaatregeling en mandaat register'. In 2019 is hierover advies uitgebracht.

Verder heeft de OR deelgenomen aan de plaatsingsadviescommissie interne sturing. In de overlegvergaderingen met de bestuurder zijn heel wat onderwerpen ter tafel gekomen zoals de interne sturing en wat dit met zich meebrengt. Wat betekent de nieuwe rol voor medewerkers inclusief managers. Waar gaat de organisatie naar toe en wat houdt een bedrijfsvoeringdienst in. Daarnaast is de OR ook actief betrokken geweest over de volgende onderwerpen: regieorganisatie FaZa; digitale

werkomgeving; normalisering rechtspositie; jaargesprek/beoordeling, co-creatie harmonisering; arbeidsvoorwaarden Leidse regio

Klachten over Servicepunt71

In 2018 zijn 5 klachten ontvangen tegen medewerkers van Servicepunt71 (ter vergelijking: in 2017 werden 4 klachten ingediend, in 2016 werden 3 klachten ingediend en in 2015 waren er 8). Van de 5 klachten die in dit verslagjaar zijn binnengekomen hadden er 2 betrekking op bejegening door receptiemedewerkers, 1 klacht ging over de wijze waarop een verzoek om schadevergoeding was afgehandeld, 1 klacht was gericht tegen de afwijzing van een verzoek om een dwangsom en 1 klacht had betrekking op een aanbestedingsprocedure. De klacht die betrekking had op de beslissing omtrent het verzoek om dwangsom, is buiten behandeling gelaten; klager is schriftelijk uitgelegd dat dit geen onderwerp is waarover een klacht kan worden ingediend. Twee klachten zijn formeel, via een schriftelijke reactie van de directeur, afgehandeld. Eén van de formeel afgehandelde klachten is gedeeltelijk gegrond verklaard (omdat de afhandeling van een schadeverzoek te lang had geduurd), de ander ongegrond (dit betrof een aanbestedingsprocedure). De twee overige klachten zijn informeel, via gesprekken met klagers (en beklaagden), afgehandeld. Er zijn in 2018 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		Rekening 2017	Begroting 2018	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2018	Resultaat 2018
Programma 1 ICT	Lasten	8.530	8.564	2.283	10.847	10.266	581
	Baten	-767	-	-252	-252	-453	201
Saldo		7.762	8.564	2.031	10.595	9.813	782
Programma 2 Inkoop	Lasten	2.036	1.769	430	2.199	2.256	-57
	Baten	-789	-352	-520	-872	-835	-37
Saldo		1.248	1.417	-90	1.327	1.421	-94
Programma 3 Financien	Lasten	8.273	7.767	655	8.422	8.593	-172
	Baten	-1.398	-572	-245	-817	-768	-49
Saldo		6.875	7.194	410	7.604	7.825	-221
Programma 4 HRM	Lasten	4.394	4.224	746	4.970	4.801	169
	Baten	-529	-72	-745	-817	-677	-140
Saldo		3.865	4.153	1	4.154	4.124	30
Programma 5 Juridische zaken	Lasten	2.750	2.565	-16	2.549	2.614	-65
	Baten	-806	-148	-110	-258	-306	48
Saldo		1.944	2.417	-126	2.291	2.308	-17
Programma 6 Facilitaire zaken	Lasten	2.615	2.369	319	2.688	2.702	-14
	Baten	-2.669	-2.330	-635	-2.966	-2.891	-75
Saldo		-54	39	-317	-278	-189	-89
Overhead	Lasten	3.053	2.764	-299	2.465	2.708	-243
	Baten	-201	-	-147	-147	-395	248
Saldo		2.852	2.764	-446	2.318	2.312	5
Algemene dekkingsmiddelen	Lasten	-46	105	-36	69	29	40
	Baten	-24.915	-26.749	-1.488	-28.238	-28.226	-11
Saldo		-24.961	-26.644	-1.524	-28.169	-28.198	29
Totaal lasten		31.606	30.127	4.081	34.209	33.969	240
Totaal baten		-32.074	-30.224	-4.143	-34.367	-34.551	185
Saldo van baten en lasten		-468	-97	-61	-158	-582	425
Toevoeging reserves		121	97	750	846	1.425	-578
Onttrekking reserves		-138	-	-689	-689	-684	-4
Mutaties reserves		-18	97	61	158	740	-583
Resultaat		-486	-	-	-	158	-158

3.1.2 Toelichting op de gerealiseerde baten en lasten

Programma 1 ICT

De gerealiseerde baten hebben betrekking op geleverd meerwerk en maatwerk aan onze partnerorganisaties. Het meerwerk betreft extra geleverde hardware, telefoons, software en gebruikersaccounts. Het maatwerk heeft betrekking op de begeleiding van verschillende projecten van onze partnerorganisaties.

Het overschot in de lasten hebben voor een groot deel betrekking op VRIS en het overschot van € 578.000 is in de Reserve Bedrijfsvoering ICT gestort.

In 2018 is het traject van het interventieplan ICT doorgelopen en nog niet helemaal afgerond.

Programma 2 Inkoop

Bij inkoop wordt gewerkt met een flexibele schil naast de vaste formatie inkoopadviseurs ter opvang van extra vraag bij piekmomenten. De kosten van deze flexibele schil wordt verdeeld over de vijf organisaties. Het deel dat Servicepunt71 moet bijdragen resteert als saldo omdat deze kosten niet intern worden doorbelast. Hierdoor bedraagt het resultaat van het programma Inkoop € 94.000 nadelig.

Programma 3 Financien

Het resultaat van het programma Financien is € 221.000 nadelig. Op basis van de prognose van de tweede tertaalrapportage is in een decemberwijziging een herverdeling van het budget gerealiseerd om tot begrotingsrechtmatigheid te komen.

Ontwikkelingen die niet in de prognose opgenomen waren hebben voor een iets ander beeld gezorgd. Hoofdzakelijk betrof dit een verhoogde kostenontwikkeling in december voor inhuur zoals bijvoorbeeld de interim inzet van een Audit Manager en verzwarende van de formatie AO/IC.

Programma 4 HRM

Programma HRM heeft 2018 afgesloten met een voordelig resultaat van € 30.000. Hoofdzakelijk is dit ontstaan door positieve ruimte op vast personeel en inkomsten die aansloten bij de meerkosten van inhuur.

Programma 5 Juridische Zaken

Het resultaat 2018 van Programma 5 Juridische zaken bedraagt € 17.000 nadelig. Er zijn meer kosten gemaakt voor inhuur van extern personeel en daarnaast bleek de uitgaande factuurstroom uiteindelijk iets lager dan in eerdere prognoses voorzien.

Programma 6 Facilitaire Zaken

Het resultaat van Programma Facilitaire Zaken is op € 89.000 nadelig. De verwachte inkomsten zijn iets achtergebleven op eerdere verwachting.

Algemene Dekkingsmiddelen

Het resultaat van Programma Algemene Dekkingsmiddelen bedraagt € 29.000 voordelig. Dit is voornamelijk gevormd door een voordelig resultaat op de lasten..

Overhead

Programma Overhead laat een voordelig resultaat van € 5.000 zien. Het saldo van de lasten en baten bedraagt € 11.000 voordelig en op de onttrekking van de Reserve Flankerend Beleid is € 4.000 minder gerealiseerd dan begroot.

Onvoorzien

In 2018 hebben we de post *Onvoorzien* gedeeltelijk gebruik om inzet dienstverlening voor Holland Rijnland te dekken. Hiervoor is een begrotingswijziging gemaakt bij de 1e Bestuursrapportage 2018. Daarnaast zijn er ten laste van *Onvoorzien* de kosten van suppletieaangiften Btw van voorgaande jaren gebracht.

Begrotingsrechtmatigheid

Voor alle programma's is een toets gedaan op de begrotingsrechtmatigheid. Voor de programma's 2, 3, 5 is sprake van een begrotingsonrechtmatigheid. In deze programma's zijn meer uitgaven gedaan dan begroot.

- De begrotingsonrechtmatigheid voor programma 2 inkoop bedraagt € 94.000. Er is bij inkoop 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 € 221.000. De overschrijding betrof hoofdzakelijk een verhoogde kostenontwikkeling in december voor inhuur.
- De begrotingsonrechtmatigheid voor programma 5 Juridische Zaken bedraagt € 17.000. Er zijn meer kosten gemaakt voor het inhuur van extern personeel. Daarnaast bleek de uitgaande factuurstroom uiteindelijk iets lager dan in eerdere prognoses voorzien.
- De begrotings onrechtmatigheid voor programma 6 Facilitaire Zaken bedraagt € 89.000 nadelig. De verwachte inkomsten zijn iets achtergebleven op eerdere verwachting.

In de bestuursvergadering van 11 april 2019 zijn deze begrotingsonrechtmatigheden besproken.

Specificatie Bijdrage deelnemers

De post Bijdragen Deelnemers kan als volgt worden gespecificeerd:

Specificatie bijdrage deelnemers	Rekening 2017	Begroting 2018	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2018	Resultaat 2018
Bijdrage gemeente Leiden	-21.846	-22.276	-1.443	-23.719	-24.359	641
Bijdrage gemeente Leiderdorp	-2.996	-3.129	-164	-3.293	-3.351	58
Bijdrage gemeente Oegstgeest	-2.460	-2.537	-160	-2.697	-2.743	46
Bijdrage gemeente Zoeterwoude	-1.034	-1.069	-67	-1.136	-1.227	91
Totaal bijdragen deelnemers	-28.336	-29.011	-1.834	-30.845	-31.681	836

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

Specificatie bijdrage deelnemers	Totaal	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Zoeterwoude
Reguliere bijdrage	-27.518	-21.006	-2.847	-2.532	-1.133
	0	0	0	0	0
Reguliere bijdrage	-27.518	-21.006	-2.847	-2.532	-1.133
Meerwerk ICT	-522	-398	-41	-32	-51
Maatwerk Inkoop	-352	-281	-39	-32	-
Meerwerk Financiën	-549	-505	-5	-4	-35
Maatwerk Financiën	-83	-	-83	-	-
Meerwerk HRM	-155	-148	-1	-3	-3
Maatwerk FAZA	-2.361	-1.913	-319	-128	-
Meerwerk algemeen	-141	-108	-15	-12	-5
Maat- en meerwerk	-4.163	-3.353	-504	-211	-94
Totaal bijdrage deelnemers	-31.681	-24.359	-3.351	-2.743	-1.227

Incidentele baten en lasten

De incidentele baten en -lasten ontstaan hoofdzakelijk door toevoegingen en onttrekkingen aan de reserves gemoeide baten en lasten en meerwerkactiviteiten. De incidentele lasten betreffen voornamelijk inhuur ten laste van formatie. Het bedrag boven het formatieve budget hebben we als incidenteel aangemerkt.

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.

De bepaling van het structureel evenwicht verloopt als volgt:

Totaal van de lasten en lasten van de programma's en algemene dekkingsmiddelen

af: de incidentele lasten en baten per programma en algemene dekkingsmiddelen

Blijft over het totaal van de structurele lasten en baten programma's en algemene dekkingsmiddelen

bij: de structurele verrekeningen met de reserves

Het resultaat is het totaal structureel begrotingssaldo en meerjarenraming

De uitgewerkte tabel voor de bepaling van het structureel evenwicht is hierna opgenomen. Die tabel bevat het:

- overzicht van de incidentele baten en lasten per programma
- overzicht van de structurele toevoegingen en onttrekkingen aan de reserves

De mutaties 2018 zijn beoordeeld op het incidentele karakter. Voor 2018 is er structureel evenwicht aangezien de structurele lasten worden gedekt door (hogere) structurele baten.

Overzicht van materieel evenwicht		Rekening	Rekening
Bedragen x 1.000 euro		2017	2018
Totaal	Lasten	31.606	33.969
Totaal	Baten	-32.074	-34.551
		-468	-582
Incidenteel			
P1 ICT	Lasten	763	1.544
P2 Inkoop	Lasten	400	604
P3 Financiën	Lasten	1.215	469
P4 HRM	Lasten	528	464
P5 Juridische Zaken	Lasten	539	206
P6 Facilitaire Zaken	Lasten	339	462
Algemene Dekkingsmiddelen, Overhead en Onvoorzien	Lasten	339	578
P1 ICT	Baten	-884	-453
P2 Inkoop	Baten	-400	-486
P3 Financiën	Baten	-1.215	-255
P4 HRM	Baten	-528	-677
P5 Juridische Zaken	Baten	-539	-163
P6 Facilitaire Zaken	Baten	-339	-571
Algemene Dekkingsmiddelen, Overhead en Onvoorzien	Baten	-201	-963
Structureel saldo lasten en baten	Lasten	27.482	29.641
	Baten	-27.968	-30.983
		-486	-1.343

Overzicht van materieel evenwicht	Rekening	Rekening
Bedragen x 1.000 euro	2017	2018
Reserves		
Structurele toevoeging reserves	-	-
Structurele onttrekking reserves	-	-
Totaal lasten incl. toevoegingen	27.482	29.641
Totaal baten incl. onttrekkingen	-27.968	-30.983
STRUCTUREEL SALDO REKENING	-486	-1.343
REKENING MATERIEEL EVENWICHT	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 2018 is opgesteld op basis van de voor gemeenten en gemeenschappelijke regelingen geldende algemene WNT-maximum van € 189.000.

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

De binnen onze organisatie geïdentificeerde leidinggevende topfunctionarissen met een dienstbetrekking hebben geen dienstbetrekking bij meerdere WNT-plichtige instelling(en) als leidinggevende topfunctionaris (die zijn aangegaan met ingang van 1 januari 2018).

Bezoldiging topfunctionarissen jaar 2018

Functiegegevens	
Organisatie	Servicepunt71
Naam	Zandstra E
Functie	directeur
Aanvang- en einde functievervulling in 2018	01-01/31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning + belastbare onkostenvergoedingen	96.792
Beloningen betaalbaar op termijn	15.891
Subtotaal	112.683
Individueel toepasselijke WNT-maximum	189.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.
Totaal bezoldiging	112.683
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.
Gegevens 2017	
Functiegegevens	
Aanvang en einde functievervulling in 2017	16-10/31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning + belastbare onkostenvergoedingen	19.720
Beloningen betaalbaar op termijn	3.058
Subtotaal	22.778

Functiegegevens	
Individueel toepasselijke WNT-maximum	38.184
Totaal bezoldiging 2017	22.778

Toezichthoudende topfunctionarissen 2018

Naam topfunctionaris	Functie
Liesbeth Bloemen	burgemeester Zoeterwoude, voorzitter
Paul Dirkse	wethouder Leiden, bestuurslid
Daan Binnendijk	wethouder Leiderdorp, bestuurslid
Matthijs Huizing	wethouder Oegstgeest, bestuurslid
Marleen Damen	wethouder Leiden, oud lid en vz 2018
Emile Jaensch	burgemeester Oegstgeest, oud lid 2018
Jeff Gardeniers	wethouder Leiderdorp, oud lid 2018
Angelique Beekhuizen	wethouder Leiderdorp, oud wn lid 2018

3.1.4 Overzicht per taakveld

In het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV, art. 24; lid 3 d) is de verplichting vastgesteld de jaarrekening een bijlage met het overzicht van de geraamde baten en lasten per taakveld bevat.

Hoofdtakveld		Taakveld	Lasten	Baten
Bestuur en ondersteuning	0.10	Mutaties reserves	684	1.425
	0.11	Resultaat van de rekening van baten en lasten	158	0
	0.4	Overhead	34.551	33.952
	0.5	Treasury	0	17
		Totaal	35.393	35.393

3.1.5 EMU saldo

In het bestuurlijk overleg tussen het ministerie van Binnenlandse Zaken, VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten) en IPO (Interprovinciaal Overleg) is afgesproken dat het Rijk en de lokale overheden gezamenlijk werken aan het beheersen van het EMU-tekort. Dit EMU-tekort is het financieringssaldo minus deelname aan bedrijven en inkomsten uit kredietverstrekking. Kernpunt hierbij is dat men de ontwikkeling van het EMU-saldo nauwlettend volgt. Er is afgesproken dat in de jaarrekening een berekening wordt opgenomen van het EMU-saldo.

Omschrijving

1.	Exploitatiesaldo vóór toevoeging aan c.q. onttrekking uit reserves (zie BBV, artikel 17c)	-582
2.	Mutatie (im)materiële vaste activa	3.562
3.	Mutatie voorzieningen	0
4.	Mutatie voorraden (incl. bouwgronden in exploitatie)	0
5.	Verwachte boekwinst bij verkoop effecten en verwachte boekwinst bij verkoop (im)materiële vaste activa	0
Berekend EMU-saldo		-4.144

3.2 BALANS EN TOELICHTING

3.2.1 Balans per 31-12-2018

ACTIVA			PASSIVA		
	31-12	31-12		31-12	31-12
Bedragen x 1.000 euro	2017	2018	Bedragen x 1.000 euro	2017	2018
Vaste activa			Vaste passiva		
Mat. vaste activa (econ. nut)	5.683	4.246	Eigen vermogen	2.081	2.663
			-Resultaat na bestemming	486	-158
			-Algemene reserve	288	288
			-Reserve Flankerend beleid	228	72
			-Reserve Egal. Kapitaallasten	1079	1883
			-Reserve Bedrijfsvoering ICT		578
			Vaste schulden met een rentetypische looptijd > 1 jr	5.000	4.000
Totaal vaste activa	5.683	4.246	Totaal vaste passiva	7.081	6.663
Vlottende activa			Vlottende passiva		
Uitzettingen met een rentetypische looptijd <1 jr	9.349	5.830	Netto vl. schulden met een rentetypische looptijd < 1 jr	6.417	1.625
-Vord. op openbare lichamen	3.174	5.423	-Schulden aan openbare lichamen	206	280
-Uitz. in 's Rijks schatkist	6.170	273	-Overige schulden	2.392	1.345
-Overige vorderingen	5	-	-Banksaldi	3.820	0
-Banksaldi	0	135			
Overlopende activa	156	0	Overlopende passiva	1.690	1.788
Totaal vlottende activa	9.505	5.830	Totaal vlottende passiva	8.108	3.413
TOTAAL ACTIVA	15.188	10.076	TOTAAL PASSIVA	15.188	10.076

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	1-1-2018				31-12-2018
Bedrijfsgebouwen	645	0	0	125	519
Machines, apparaten en installaties	2.108	500	0	786	1.823
Overige materiele vaste activa	2.930	562	0	1.589	1.903
TOTAAL	5.683	1.062	0	2.500	4.246

De investeringen in de categorie "Machines, apparaten en installaties" hebben betrekking op ICT investeringen van hardware. De investeringen in "Overige materiele vaste activa" betreffen software-matige toepassingen. 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	31-12-2017	31-12-2018
Vorderingen op openbare lichamen	3.174	5.423
Overige vorderingen	5	0
Uitzettingen in 's Rijks schatkist	6.170	273
Banksaldi (BNG)	0	135
TOTAAL	9.349	5.830

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

Conform de wet FIDO is Servicepunt71 verplicht om overtollige middelen, boven de doelmatigheidsdrempel, aan te houden in 's Rijks Schatkist. Voor 2018 bedraagt de doelmatigheidsdrempel € 250.000 (Regeling schatkistbankieren decentrale overheden). 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	2018
Kwartaal 1	-
Kwartaal 2	26
Kwartaal 3	19
Kwartaal 4	27
Bedragen x € 1.000,-	

Geconcludeerd kan worden dat over 2018 de doelmatigheidsdrempel niet is overschreden.

De overlopende activa kunnen als volgt gespecificeerd worden:

Overlopende activa	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	31-12-2017	31-12-2018
Vooruitbetaald tbv volgend dienstjaar	156	0
TOTAAL	156	0

In 2018 zijn er geen kosten die betaald zijn in 2018 maar waarvan de kosten komen ten laste van 2019.

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 2018	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	1-1-2018				31-12-2018
Algemene reserve	773	0	-486	-158	130
SUBTOTAAL ALGEMENE RESERVES	773	0	-486	-158	130
Reserve Flankerend Beleid	228	42	-198	0	72
Reserve Egal. Kapitaallasten	1.079	804	0	0	1.883
Reserve Bedrijfsvoering ICT	0	578	0		578
SUBTOTAAL BESTEMMINGSRES.	1.307	1.425	-198	0	2.533
TOTAAL EIGEN VERMOGEN	2.081	1.425	-684	0	2.663

Algemene reserve

Doel van reserve: dekkingsmiddel bij het opvangen van financiële tegenvallers en calamiteiten.

Mutaties 2018:

- Toevoegingen: geen
 - Onttrekkingen: € 443.600 (ICT projecten) en € 42.200 (naar Flankerend Beleid).
- (Resultaat 2017 was € 485.900)

Reserve Flankerend Beleid

Doel van reserve: de noodzakelijke mobiliteit van personeel mogelijk te maken en te bevorderen.

Mutaties 2018:

- Toevoegingen: € 42.200 (van Algemene reserve)
- Onttrekkingen: € 198.400 (mobiliteitskosten lopende trajecten)

Reserve Egalisatie Kapitaallasten

Doel van reserve: verschillen tussen begrote en gerealiseerde kapitaallasten die in afzonderlijke boekjaren ontstaan te egaliseren.

Mutaties 2018:

- Toevoegingen: € 282.000 (aanpassing investeringsplan) en € 522.100 (kapitaallasten)
- Onttrekkingen:

Reserve Bedrijfsvoering ICT

Doel van reserve: regionaliseren van de I-functie en vernieuwing van de werkomgeving.

Mutaties 2018:

- Toevoegingen: € 578.200 (saldo VRIS)
- Onttrekkingen: geen

Het bestuur heeft op 26 september 2018 ingestemd met het vormen van een Reserve Bedrijfsvoering ICT. We willen jaarlijks voor het regionaliseren van de I-functie en vernieuwing van de werkomgeving niet bestede incidenteel beschikbaar gestelde middelen soepel over kunnen hevelen naar het volgende boekjaar. Of om aan het einde van het jaar overschrijdingen/ vooruitbetaalde bedragen op te vangen voor zover de reserve dit toelaat.

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	1-1-2018			31-12-2018
Onderhandse leningen	5.000	0	1.000	4.000
TOTAAL	5.000	0	1.000	4.000

Voor de financiering van de overgenomen activa van de vier gemeenten is in 2012 een langlopende lening aangetrokken van 10 miljoen. In 2018 is op de lening € 1 mln afgelost. De rentelast over 2018 bedroeg € 97.000.

Vlottende passiva

De netto vlottende 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	31-12-2017	31-12-2018
Schulden aan openbare lichamen	206	280
Crediteuren	966	1.121
Overige schulden	1.426	223
Banksaldi (BNG)	3.820	0
TOTAAL	6.417	1.625

De post "Schulden aan openbare Lichamen" bestaat uit schulden aan overige verbonden partijen, voornamelijk bestaande uit de deelnemers.

De overige schulden per eind 2018, bestaan voor het grootste deel uit op de balans opgenomen kosten, welke betrekking hebben op het boekjaar 2018, maar gefactureerd zullen worden in het boekjaar 2019.

In de onderstaande tabel zijn de overlopende passiva uiteengezet:

Overlopende passiva	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	31-12-2017	31-12-2018
Afdrachten 2018 salarisadministratie	1.281	1.359
Vooruitontvangen tbv volgend dienstjaar	410	429
TOTAAL	1.690	1.788

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 2018 ontvangen bijdragen die ten bate van het volgende begrotingsjaar 2019 komt.

Staat van investeringskredieten

Investerings kredieten	Krediet	Uitg. t/m	Restant	Af te	>
Bedragen x 1.000 euro		lopend jr	krediet	sluiten	3 jaar
7000304 Cognos	250	0	250		
7000305 Decade 2017	1.400	513	887		
7000306 Tangelo	40	0	40		
7000307 Argentis	25	22	3		
7000400 E-Hrm/harmoniseren Beaufort-databases	440	238	202		Ja
7000524 Oracle	50	0	50		
7000554 Brandblus installatie	40	0	40		
7000557 Standaard werkplek 2018	615	38	576		
7000558 Small werkplek 2018	210	0	210		
7000559 Medium Werkplek 2018	92	0	92		
7000560 High End Werkplek 2018	54	0	54		
7000561 Monitoren 2018	703	78	624		
7000562 Ultrabooks 2018	97	0	97		
7000563 Randapp. Overig (muis etc) 2018	112	0	112		
7000564 Overig mater. Inzet (container) 2018	17	0	17		
7000565 Personele inzet (Gympies) 2018	13	0	13		
7000566 Office	250	0	250		
7000567 Office (wordt operationele last) 2018	2.450	0	2.450		
7000568 Project 2018	15	0	15		
7000569 VDA	68	0	68		
7000571 Visio 2018	17	0	17		
7000572 WinRMT	50	0	50		
7000573 Exchange Cal 2018	164	0	164		
7000574 Access 2018	12	0	12		
7000578 CE Wall 2017	72	57	15	Ja	
7000580 Exchange Server ent Std Software 2018	7	0	7		
7000581 Wind. Server Enterpr. Softw. Cirtix 2017	41	0	41		
7000582 2 Packagers fulltime 2018	360	0	360		
7000584 SAN voor Oracle (V7000) 2017	150	0	150		
7000586 Centrale (12k harw en rest uren) 2018	40	0	40		
7000587 Toestellen 2018	592	0	592		
7000588 WIFI Access Points Cisco WAP 2018	80	0	80		
7000590 Switches 2018	720	0	720		
7000591 Core Switches 2018	200	0	200		
7000592 Loadbalancers 2018	50	0	50		
7000593 Pers. Inzet WIFI Acces P Cisco 2018	12	0	12		
7000594 Personele inzet WIFI Controllers 2018	6	0	6		
7000595 Personele inzet Switches 2018	72	0	72		

Investerings kredieten	Krediet	Uitg. t/m	Restant	Af te	>
Bedragen x 1.000 euro		lopend jr	krediet	sluiten	3 jaar
7000596 Personele inzet Core Switches 2018	24	0	24		
7000629 Aanschaf ICT middelen	500	500	0	Ja	
7000600 DMS	200	36	164		Ja
7000601 Software "virtueel serviceplein" kopp.	60	9	51		Ja
7000602 Contractbeheersysteem	50	15	35		Ja
7000603 Aanschaf spendanalysetool	20	0	20		Ja
7000604 Aanschaf tendertool	20	0	20		Ja
TOTAAL	10.458	1.506	8.951		

7000304 t/m 7000307 Diverse Financiële Applicaties: In 2018 is gestart met de implementatie van het nieuwe financiële systeem en loopt door in 2019.

7000400 E-Hrm: We gebruiken het restant krediet voor nog te implementeren modules. Op de voorgaande jaren gemaakte kosten schrijven we af.

7000524 t/m 7000596 Diverse ICT Investerings: Deze investeringskredieten betreffen de aanschaf van software en hardware. Een deel van deze kredieten gebruiken we voor dekking van de nieuwe digitale werkplek.

7000629 Aanschaf ICT Middelen: Dit krediet is gebruikt voor de aanschaf van extra ICT middelen voor onze partners en Servicepunt71 zelf.

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 in 2019 worden aangewend om de werking van het digitale dienstverleningskanaal verder te ontwikkelen. Dit hangt sterk samen met het digitaal archief en/of zaakgericht werken (e-formulieren).

7000602 t/m 7000604 Softwaretools Inkoop: In 2017 en 2018 zijn voorbereidende kosten gemaakt. De verwachting dat de implementatie in 2019 plaatsvindt.

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 2018 verplichtingen met betrekking tot verlofuren en WW-verplichtingen. Dit betreffen de volgende bedragen:

- Per balansdatum resterende verlofuren die overlopen naar 2018 ad € 663.432 (gebaseerd op 15.688,40 verlofuren tegen het uurtarief per schaal).
- Per balansdatum heeft het Servicepunt71 voor een bedrag van € 115.833 aan uitstaande WW-verplichtingen.

Langlopende huur contracten

- Servicepunt71 heeft een meerjarige huurovereenkomst gesloten met de gemeente Leiden voor het pand Tweelinghuis ad € 479.000 in 2018. De resterende contractwaarde € 1.715.000 (excl. toekomstige indexatie).
- Voor de huur van printers is een meerjarige overeenkomst gesloten. Per jaar is hier een bedrag van € 277.000 mee gemoeid. De resterende contractwaarde € 623.201 (excl. toekomstige indexatie).

- De koffie-apparaten worden gehuurd. Per jaar is hiermee een bedrag van € 40.000 gemoeid. De resterende contractwaarde € 140.616 (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 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. Per balansdatum resulteert dit in een contractwaarde van € 337.500.

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 2018

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2018 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 2018 als van de activa en passiva van Servicepunt71 op 31 december 2018 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 2018 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) 2018 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 € 345.000, 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 2018.

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 2018, 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, 17 mei 2019

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. S.B. Spiessens RA



