SERVICEPUNT 71



JAARSTUKKEN 2013



SERVICEPUNT 71

JAARSTUKKEN 2013

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

SERVICEPUNT 71

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING EN LEESWIJZER	3
1.1	Samenvatting	4
1.2	Leeswijzer	6
1.3	Realisatie bedrijfsplan	7
2	JAARVERSLAG	11
2.1	Programmaverantwoording	12
2.1.1	Inleiding	12
2.1.2	Programma 1 - ICT	16
2.1.3	Programma 2 - Inkoop	19
2.1.4	Programma 3 - Financiën	21
2.1.5	Programma 4 - HRM	23
2.1.6	Programma 5 - Juridische zaken	26
2.1.7	Programma 6 - Facilitaire zaken	28
2.1.8	Programma 7 - Directie en interne bedrijfsvoering	30
2.1.9	Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien	32
2.2	Paragrafen	34
2.2.1	Paragraaf Weerstandsvermogen	34
2.2.2	Paragraaf Financiering	36
2.2.3	Paragraaf Bedrijfsvoering	40
3	JAARREKENING	45
3.1	Overzicht van baten en lasten en toelichting	46
3.1.1	Overzicht van baten en lasten	46
3.1.2	Toelichting op de gerealiseerde baten en lasten	47
3.2	Balans en toelichting	52
3.2.1	Balans	52
3.2.2	Toelichting op de balans	53
3.3	Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	57
4	OVERIGE GEGEVENS	59
4.1	Controleverklaring	60

1 Inleiding en leeswijzer

1.1 Samenvatting

Voor u liggen de Jaarstukken 2013 van de Gemeenschappelijke Regeling Servicepunt71. In de Jaarstukken 2013 wordt verantwoording afgelegd over de in de Begroting 2013 opgenomen beleidsvoornemens en financiële baten en lasten.

Servicepunt71 heeft in 2013 twee bestuursrapportages uitgebracht over de eerste vier respectievelijk eerste acht maanden van het jaar. In deze stukken is over de belangrijkste ontwikkelingen in 2013 gerapporteerd. Dit heeft geleid tot prioritering en bijsturing in de uitvoering en tot (technische) begrotingswijzigingen om het financieel kader te actualiseren. De uitkomsten van de Jaarstukken 2013 zijn in lijn met deze bestuursrapportages.

Achtergrond
De Gemeenschappelijke Regeling is formeel in werking getreden op 1 januari 2011 en is een samenwerkingsverband van de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude. Vanaf 1 januari 2012 is Servicepunt71 daadwerkelijk gestart en zorgt zij voor de interne bedrijfsvoering van deze gemeenten en andere klantorganisaties en levert producten en diensten op het gebied van ICT, inkoop, financiën, HRM, juridische zaken en facilitaire zaken.

Servicepunt71 is opgericht door de gemeenten, tevens eigenaren, om onderstaande doelstellingen te realiseren:

- het bieden van continuïteit door beperking van organisatorische kwetsbaarheid,
- verder verhogen van de kwaliteit van de bedrijfsvoeringsprocessen,
- verder verhogen van de professionaliteit en deskundigheid van medewerkers,
- efficiënter inzetten van de beschikbare menskracht,
- realiseren van besparingen door schaalvoordelen,
- bijdragen aan betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen.

Opbouw in perspectief
Het boekjaar 2013 is het tweede jaar van een opbouwfase die tot en met 2015 loopt. Servicepunt71 ontwikkelt zich in deze periode samen met de vier gemeenten verder tot een professioneel shared service center, terwijl tevens de reguliere dienstverlening wordt gecontinueerd.

De wijze van samenwerking tussen gemeenten en Servicepunt71 geeft vertrouwen dat de meerjarige veranderopgave succesvol gerealiseerd kan worden. De doelstellingen en activiteiten zijn in 2013 binnen de (gewijzigde) begroting gerealiseerd (in beperkte mate met doorloop naar 2014). Daarnaast zijn ook de geraamde inkoopvoordelen bij Servicepunt71 en bij de gemeenten gerealiseerd.

Op basis van deze resultaten is het beeld dat we op koers liggen om de beoogde meerjarige kwalitatieve en financiële doelstellingen te realiseren zoals deze in het Bedrijfsplan waren opgenomen.

Continuïteit in en verbetering van dagelijkse dienstverlening
In 2013 is de beoogde kwaliteitsverbetering in de dagelijkse dienstverlening zichtbaar geworden, maar heeft de dienstverlening ook nog regelmatig onder druk gestaan door de veranderingen die de nieuwe werkwijze in een shared service-concept voor Servicepunt71 én voor de gemeenten met zich meebrengt. Er is veel aandacht besteed aan knelpunten binnen de dagelijkse dienstverlening. Zo was de stabiliteit van Werkplek71 (plaats onafhankelijk werken voor alle medewerkers) na afronding van de uitrol nog onvoldoende, maar medio 2013 is een stabiele omgeving ontstaan. Binnen het domein ICT is daardoor de focus verschoven naar de noodzakelijke acties om de basis verder op orde te krijgen en te houden.

Ten aanzien van contractregistratie, -beheer en –management (Inkoop) is op basis van een business case samen met gemeenten besloten om deze activiteiten professioneler te organiseren. Naast het behalen van doelmatigheids-voordelen wordt hiermee bereikt dat de belangrijkste rechtmatigheidsrisico’s worden ondervangen. Er is gestart met de integratie

van de processen voor inkoopaanvraag, verplichtingen-, contractregistratie en betalingen; dit leidt tot kwaliteits- en efficiencyverbeteringen.

Servicepunt71 is vooruitstrevend in de ontwikkeling van digitale werkprocessen: dit betreft onder andere de personeelsadministratie, het juridische kennisportaal, de managementinformatie en het facilitair management informatiesysteem.

Doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering op koers
Met het programma voor de doorontwikkeling van de gezamenlijke bedrijfsvoering is in 2013 de focus verlegd van plannen maken naar daadwerkelijk 'doen', implementatie van de plannen en realiseren van de doelstellingen. De Stip (de te bereiken organisatie in 2015) is beter in zicht gekomen: een Gewoon Goed Servicepunt! Een professionele en betrouwbare dienstverlener die goede producten en diensten levert. Vanuit deze ambitie is in 2013 in zes projecten (Dienstverlening, Verrekening, Standaardisatie, Contractrapportages, Organisatie en Personeel en Communicatie, Implementatie en Cultuur) gewerkt aan verzakelijking van de dienstverlening die sturing op kosten en kwaliteit voor gemeenten en Servicepunt71 beter mogelijk maakt.

Financieel resultaat 2013
In de Jaarrekening 2013 wordt een voordelig resultaat gepresenteerd van € 32.000 na bestemming. Dit resultaat is in lijn met de prognoses die in de 2e bestuursrapportage zijn afgegeven. De financiële afwijkingen in die rapportage zijn via begrotingswijzigingen binnen de budgettaire kaders bijgestuurd. Er zijn geen aanvullende reguliere bijdragen van deelnemers gevraagd. Wel zijn er extra bijdragen ontvangen die verband houden met meerwerk, met name op de terreinen ICT, Financiën en HRM.

1.2 Leeswijzer

Indeling jaarstukken

De Jaarstukken 2013 ontlenen haar indeling aan het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) en bestaan uit:

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

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

Jaarverslag

De programmaverantwoording gaat in op de realisatie van het programmaplan, zoals dat in de Begroting 2013 was opgenomen. In de inleiding op de progammaverantwoording wordt tevens verslag gedaan over medezeggenschap, klachten en vertrouwenswerk. De activiteiten van Servicepunt71 zijn verdeeld over zeven programma's. Dit zijn:

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

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

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

- Weerstandsvermogen
- Financiering
- Bedrijfsvoering

Jaarrekening

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

Op de balans zijn alle activa en passiva van Servicepunt71 per 31 december 2013 opgenomen. Uit de balans en toelichting blijkt tevens de financiële positie van Servicepunt71.

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

1.3 Realisatie bedrijfsplan

De basis voor de uitgevoerde activiteiten is opgenomen in het ‘Bedrijfsplan SSC Leidse Regio’, van 16 augustus 2010. In dit Bedrijfsplan wordt geconcludeerd dat het aangaan van een samenwerking op het gebied van bedrijfsvoering een meerwaarde biedt, zowel in kwalitatieve zin als op het financiële vlak. De volgende zes doelstellingen worden daarbij beoogd:

- bieden van continuïteit door beperking van organisatorische kwetsbaarheid;
- verder verhogen van de kwaliteit van processen;
- verder verhogen van de professionaliteit en deskundigheid van medewerkers;
- efficiënter inzetten van de beschikbare arbeidskracht;
- realiseren van besparingen door schaalvoordelen;
- bijdragen aan betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen.

In het Bedrijfsplan wordt gesproken over jaarschijven (Jaar 1, Jaar 2 etc.). Voor wat betreft de financiële kaders van boekjaar 2013 geldt dat deze grotendeels overeenkomen met de 2e jaarschijf uit het Bedrijfsplan. Voor wat betreft de transitiekosten en kosten uit Programma 7 Directie & Bedrijfsvoering geldt dat de 3e jaarschijf uit het Bedrijfsplan is opgenomen in boekjaar 2013.

Periodiek vindt een (her)ijking van deze doelstellingen plaats aan de hand van de begrotingen, bestuursrapportages en jaarrekeningen. Ten aanzien van de (voortgang in de) realisatie van de doelstellingen kan onderscheid worden gemaakt in effecten en prestaties. Prestaties zijn de inspanningen die Servicepunt71 uitvoert en effecten zijn de veranderingen die daarmee worden beoogd/gerealiseerd. Effecten zijn vaak pas na enkele jaren goed in beeld te brengen (door middel van evaluatie of klanttevredenheidsmetingen). Prestaties kunnen in beginsel continu in beeld gebracht worden. De uitdaging hierbij is om die prestaties te benoemen die geacht worden een wezenlijke invloed te hebben op de effecten.

Effecten

In het kader van de doorontwikkeling van de gezamenlijke bedrijfsvoering worden, samen met de klantorganisaties, relevante effectindicatoren ontwikkeld voor de programma’s en wordt het meetinstrumentarium ontwikkeld om deze indicatoren te kunnen monitoren (bijvoorbeeld het uitvoeren van gestructureerde klanttevredenheidsmetingen). Omdat dit in het boekjaar 2013 nog in ontwikkeling is, heeft de sturing op de realisatie van de doelstellingen plaatsgevonden aan de hand van prestaties.

Prestaties

De dienstverlening, die in globale zin is opgenomen in de (begrotings)programma's, is gespecificeerd in een productendienstencatalogus (PDC). De prestaties zijn meetbaar gemaakt via prestatie-indicatoren per programma. Daarnaast is er een dashboard ontwikkeld om de voortgang van de doelstellingen uit het Bedrijfsplan te monitoren en er over te rapporteren.

In onderstaande tabel zijn per doelstelling een aantal prestatie-indicatoren opgenomen. Via deze prestaties wordt een wezenlijke bijdrage geleverd aan de beoogde effecten, c.q. de realisatie van de doelstellingen uit het Bedrijfsplan. In de tabel is de doelstelling voorzien van een '+' indien Servicepunt71 op koers ligt om de prestatie-normen te realiseren. De doelstelling is voorzien van een '-' indien ingeschat wordt dat de prestatie-normen niet (tijdig) gerealiseerd worden. Het symbool '±' betekent dat er nog onvoldoende informatie beschikbaar is om een uitspraak over de indicatoren te doen.

+	1 Bieden van continuïteit door beperking van organisatorische kwetsbaarheid	Refe-rentie	2013 norm	2013 real.	2014 norm	2014 real.	2015 norm	2015 real.
1a	Beschikbaarheid VSP [1] <VSP: % binnen service-window>	nb	95%	95%	99%	-	99%	-
1b	Telefonische bereikbaarheid <beantwoorde oproepen>	63%	90%	90%	92%	-	94%	-
1c	Tijdigheid dienstverlening <gewogen gemiddelde PDC-normering>	nb	nvt	nvt	90%	-	95%	-
±	**2 Verder verhogen van de kwaliteit van processen**	**Refe-rentie**	**2013 norm**	**2013 real.**	**2014 norm**	**2014 real.**	**2015 norm**	**2015 real.**
2a	Kwaliteit output <% producten binnen de PDC-normering>	nb	nvt	nvt	90%	-	95%	-
2b	Beheersmaatregelen <% key-controls beoordeeld als 'effectief'> [2]	33%	70%	67%	85%	-	95%	-
+	**3 Verder verhogen van professionaliteit en deskundigheid medewerkers**	**Refe-rentie**	**2013 norm**	**2013 real.**	**2014 norm**	**2014 real.**	**2015 norm**	**2015 real.**
3a	Medewerkers training, cursus, opleiding <% medewerkers dat opleiding volgt>	nb	90%	92%	90%	-	90%	-
3b	Omvang opleidingsbudget <% van loonsom>	1,04%	1,45%	1,46%	1,38%	-	1,37%	
+	**4 Efficiënter inzetten van de beschikbare arbeidskracht [3]**	**Refe-rentie**	**2013 norm**	**2013 real.**	**2014 norm**	**2014 real.**	**2015 norm**	**2015 real.**
4a	Reductie formatie als gevolg van efficiency <aantal fte>	283,8	278,6	278,6	268,3	-	259,4	-
+	**5 Realiseren van besparingen door schaalvoordelen (x € 1000)**	**Refe-rentie**	**2013 norm**	**2013 real.**	**2014 norm**	**2014 real.**	**2015 norm**	**2015 real.**
5a	Taakstelling Servicepunt71 <volgens bedrijfsplan plus bijstellingen>	0	622	622	1.521	-	2.249	-
5b	Inkoopvoordelen gemeenten <volgens inkoopvoordelenrapportage>	2.072	4.143	5.339 129%	5.179	4.293 83%	5.179	3.190 62%
±	**6 Bijdragen aan betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen**	**Refe-rentie**	**2013 norm**	**2013 real.**	**2014 norm**	**2014 real.**	**2015 norm**	**2015 real.**
6a	Doorlooptijd facturen <gemiddelde doorlooptijd in dagen>	46	<30	24	<30	-	<30	-
6b	Afhandeling bezwaarschriften <% binnen afgesproken norm>	nb	95%	ntb	95%	-	95%	-

[1] Virtueel ServicePunt (VSP), het digitale dienstverleningskanaal van Servicepunt71

[2] De relatief lagere score in 2013 houdt verband met tijdelijke lancunes in het eerste halfjaar, die wel voor heel 2013 meetellen.

[3] Efficiëntere inzet van arbeidskracht uit zich in gelijkblijvende output met minder mensen (hier als indicator opgenomen als formatiereductie), of uit toegenomen output bij een gelijkblijvend aantal mensen (dit laatste is ook aan de orde bij Servicepunt71, maar laat zich moeilijker door een indicator weergeven).

Toelichting meerjarige taakstellingen (indicator 5a)

In het Bedrijfsplan is verondersteld dat de taakstelling via efficiency en formatiereductie gerealiseerd wordt. Er is echter geen sprake van een feitelijke formatieve reductietaakstelling: de taakstelling is primair financieel van aard. De taakstelling kan bijvoorbeeld ook gerealiseerd worden door activiteiten die eerst door externen werden uitgevoerd nu, goedkoper, uit te voeren met eigen personeel. Eventuele maatregelen die de financiële taakstelling realiseren via een andere wijze dan formatiereductie, zijn bij het opstellen van deze jaarstukken nog in ontwikkeling en daarom nog niet in onderstaande tabel

verwerkt. In onderstaande tabel zijn de besparingen en inkoopvoordelen opgenomen die Servicepunt71 dient te realiseren en die zijn afgeleid van het Bedrijfsplan.

Taakstelling Servicepunt71	2012	2013	2014	2015	2016
Formatie ICT		-108	-228	-305	-363
Formatie Financiën		-113	-419	-506	-685
Formatie HRM				-173	-664
Formatie Juridische Zaken			-68	-134	-205
Materieel ICT		-250	-400	-650	-650
Materieel Onvoorzien			-101	-101	-101
Inkoopvoordelen SP71	-76	-151	-305	-380	-380
Totaal besparingen Servicepunt71	**-76**	**-622**	**-1.521**	**-2.249**	**-3.048**

De beoogde besparingen zijn opgenomen in de begroting van Servicepunt71. Op basis van de realisatie in 2013 en de geactualiseerde prognoses is de conclusie dat Servicepunt71 tot en met 2013 de taakstellingen gerealiseerd heeft en tevens op koers ligt om de in de toekomstige begrotingen opgenomen taakstellingen te realiseren.

Het totale actuele beeld sluit als volgt aan met de cijfers die waren opgenomen in het Bedrijfsplan:

Aansluiting met Bedrijfsplan	2012	2013	2014	2015	2016
Financieel effect van het SSC [4]	**227**	**-3.173**	**-5.214**	**-6.078**	**-6.078**
waarvan inkoopvoordelen gemeenten	2.072	4.143	5.179	5.179	5.179
waarvan uitzettingen bij SP71 en gemeenten	-3.243	-3.063	-2.883	-2.330	-2.332
effecten van de schuif door latere start	114	814	708	797	0
effecten van de IJKING in 2012	754	657	689	183	183
Totaal besparingen Servicepunt71	**-76**	**-622**	**-1.521**	**-2.249**	**-3.048**

[4] zie bedrijfsplan pg 11 en pg 108

Inkoopvoordelen (indicator 5b)

De taakstellende inkoopvoordelen voor 2013 zijn voor Servicepunt71 en de gemeenten ruimschoots gerealiseerd. Omdat de inkoopresultaten meerjarig doorwerken, is ook al een stevige basis gelegd voor 2014 (83%) en 2015 (62%).
Gemeenten bepalen in welke mate en in welke vorm deze inkoopvoordelen toegerekend worden naar budgetbesparingen (de besparing die als gevolg van gerealiseerde inkoopresultaten budgettair wordt afgeboekt).

2 Jaarverslag

2.1 Programmaverantwoording

2.1.1 Inleiding

Opbouw in perspectief

Het boekjaar 2013 is het tweede jaar van een opbouwfase die tot en met 2015 loopt. Servicepunt71 ontwikkelt zich in deze periode samen met de vier gemeenten verder tot een professioneel shared service center, terwijl tevens de reguliere dienstverlening wordt gecontinueerd.

De wijze van samenwerking tussen gemeenten en Servicepunt71 geeft vertrouwen dat de meerjarige veranderopgave succesvol gerealiseerd kan worden. De doelstellingen en activiteiten zijn in 2013 binnen de (gewijzigde) begroting gerealiseerd (in beperkte mate met doorloop naar 2014). Daarnaast zijn ook de geraamde inkoopvoordelen bij Servicepunt71 en bij de gemeenten gerealiseerd. Op basis van deze resultaten is het actuele beeld dat Servicepunt71 op koers ligt om de beoogde meerjarige kwalitatieve en financiële doelstellingen te realiseren zoals deze in het Bedrijfsplan waren opgenomen.

Doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering

Het programma voor de doorontwikkeling van de gezamenlijke bedrijfsvoering is begin 2013 gestart. Doel is het bedrijfsmodel aan te scherpen en hierop de ‘harde’ kant (strategie, besturing, systemen, processen, structuren) en de ‘zachte’ kant (personeel, cultuur, managementstijl) in te richten. De doorontwikkeling is gevat in een resultatenplanning 2013-2015, en bestaat uit de projecten Dienstverlening, Verrekening, Standaardisatie, Contractrapportages, Organisatie en Personeel en Communicatie, Implementatie en Cultuur. Om de gezamenlijke bedrijfsvoering succesvol te laten zijn is de doorontwikkeling samen met de gemeenten opgepakt en wordt regie gevoerd door het Bedrijfsvoeringsoverleg (BVO, bestaande uit de 4 gemeentesecretarissen en directeur Servicepunt71). In de loop van 2013 is de focus verlegd van plannen maken naar daadwerkelijk ‘doen’ en realiseren van de doelstellingen om er voor te zorgen dat plannen en projectresultaten ook daadwerkelijk hun werking en borging krijgen in de vijf organisaties.

Het betreft onder meer het inregelen van demandmanagement[5], het vastleggen van heldere werkafspraken in een concept-dienstverleningsovereenkomst (DVO), het aanpassen van de producten en diensten in de product- en dienstencatalogus (PDC), inclusief het beprijzen en toevoegen van KPI’s, het opzetten en inrichten van een eenvoudige en transparante verrekensystematiek en het opstellen van (individuele en collectieve) leveringscontracten tussen gemeenten en Servicepunt71. Niet alleen gaat dit op termijn bijdragen aan transparant en zakelijk kunnen leveren van de producten en diensten, het zorgt ook voor duidelijkheid in verwachtingen, in de gezamenlijke bedrijfsvoering en het maakt het sturen op kosten en kwaliteit door de klantorganisaties en Servicepunt71 beter mogelijk.

[5] het totale proces van afstemming tussen vraag naar en aanbod van collectieve en individuele diensten voorafgaand aan het jaar én lopende het jaar

Focus op continueren van dagelijkse dienstverlening

Naast het daadwerkelijk uitvoeren van de dagelijkse dienstverlening zijn in 2013 de volgende zaken gerealiseerd om deze te versterken:

Werkplek71 (WP71) is nagenoeg geheel geïmplementeerd, er zijn circa 2.500 werkplekken gemigreerd en het project is met een geringe financiële overschrijding afgesloten. De stabiliteit van WP71 bleef echter nog achter. Hierop is met hoge prioriteit extra inzet gepleegd, waardoor er medio 2013 een stabiele omgeving is ontstaan. Daarnaast is het beheercontract ICT geëvalueerd, is de omvorming naar een co-sourcingsorganisatie gaande (uitvoering door eigen mensen en beperkt aangevuld met externe expertise, regie door service-eenheid ICT), zijn technische maatregelen op informatiebeveiliging doorgevoerd, is volledige systeemmonitoring ingericht, is gestart met het volledig maken van de ICT-contractenbank en is onderhoud van het

rekencentrum in uitvoering. Nieuwe aandachtspunten op het vlak van ICT hardware in het datacenter, informatiebeveiliging en de dienstverleningsprocessen zijn opgepakt aan de hand van het verbeterplan ICT.

Het gemeenschappelijke inkoopbeleid van de vijf organisaties is, mede naar aanleiding van de inwerkingtreding van de Aanbestedingswet per 1 april 2013, aangepast en vastgesteld door het bestuur van Servicepunt71 en de colleges van de gemeenten Leiden (met beperkte tekstuele afwijking), Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude.

Er is gestart met de volledige registratie van inkoopdossiers in het contractregister. Daarnaast is op basis van een business case gestart met contractbeheer en contractmanagement ten behoeve van Servicepunt71 en de gemeenten. Het inkoop-intakeproces en het financiële verplichtingenproces zijn volledig geïntegreerd en gedigitaliseerd en in de vorm van het nieuwe werkproces 'van inkoopbehoefte tot betaling' geïmplementeerd

Op het terrein van Financiën zijn belangrijke verbeteringen en standaardisaties doorgevoerd in de producten voor de budgetcyclus (tijdige oplevering en harmonisering van het proces en instrumentarium) en in de financiële processen (memorialen, betalingen en relatiebeheer) en advisering. Daarnaast is het project managementinformatie gestart met als resultaat het verbeteren en gestructureerd aanbieden van een beperkte set informatierapportages voor de klantorganisaties. Per augustus is de Servicedesk Financiën opgestart om de bereikbaarheid te verhogen.

Vanaf 2013 hebben de managers en medewerkers van de klantorganisaties toegang tot een digitale webapplicatie voor personeelsdossiers. Hiermee is een belangrijke stap gezet in het verder digitaliseren van de personeels- en salarisadministratie en de personeelsdossiers.

De aanbesteding van het E-HRM systeem heeft in het 2e halfjaar plaatsgevonden. De procedure heeft niet geleid tot een gunning in eerste aanleg. De aanbestedingsprocedure krijgt nu een vervolg in het 1e kwartaal 2014. Daarnaast is in 2013 harmonisatie van regelgeving (bv de werkkostenregeling en de sollicitatiecode) en standaardisatie van processen (bv in- en uitdiensttreding en formatiebeheer) gerealiseerd.

Het juridisch zaaksysteem Octopus is ingericht. In goed overleg en samenwerking met de klantorganisaties zijn de coördinatie van de klachtenprocedure en het proces aansprakelijkheidsstelling verder geoptimaliseerd en geüniformeerd. Daarnaast zijn de mogelijkheden van de doorontwikkeling van vier gemeentelijke bezwaarcommissies tot één regionale commissie, naar het voorbeeld van de bestaande regionale commissie voor personele aangelegenheden, onderzocht. Daarbij zijn ook de mogelijkheden tot een verdere informele aanpak en ambtelijk horen meegenomen. Eind 2013 is gestart met een analyse van de verzekeringsportefeuilles van de klantorganisaties, waarbij het doel is om waar nodig deze portefeuille verder te professionaliseren en inkoopvoordelen voor de klantorganisaties te realiseren. Zo is de brandverzekering voor de vier gemeenten inmiddels gezamenlijk aanbesteed.

Het Facilitaire Management Informatie Systeem (Planon) is aangevuld met de Meeting Manager, waardoor via Outlook vergaderruimten kunnen worden gereserveerd.

Focus op de ontwikkeling van de interne bedrijfsvoering

In 2013 is de interne bedrijfsvoeringsfunctie versterkt door besluitvorming over de inrichting, de wijze van aansturing en de organieke plaatsing ervan. De interne bedrijfsvoeringsfunctie faciliteert en ondersteunt de dienstverlenende activiteiten van de service-eenheden en zorgt voor randvoorwaarden om de doelstellingen van Servicepunt71 effectief en doelmatig te kunnen sturen en beheersen. Door de centraler georganiseerde aansturing is bijgedragen aan de volgende doelstellingen:

- Service-eenheden kunnen zich focussen op hun kerntaken: efficiente en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening op hun discipline.
- De onderlinge samenhang in voortgang of knelpunten binnen interne bedrijfsvoering worden sneller onderkend. Dit maakt prioriteren beter mogelijk en de inzet van mensen en middelen efficienter.
- Er is een eenduidig en centraal aanspreekpunt.

- De functiescheiding met het primaire proces is versterkt.

In 2013 is verdere beleidsontwikkeling op het terrein van interne bedrijfsvoering voor Servicepunt71 gerealiseerd (oa op het gebied van informatiebeleid en integriteit), is gewerkt aan de doorontwikkeling van de gezamenlijke bedrijfsvoering (gericht op overdracht van project naar staande organisatie en structurele borging van de resultaten uit het programma), is gestart met de ontwikkeling van het prestatie- en kwaliteitsmeetsysteem en is de controlfunctie versterkt.

Medezeggenschap

De ondernemingsraad (OR) is betrokken bij alle onderwerpen die te maken hebben met de (door)ontwikkeling van de organisatie Servicepunt71, haar intern beleid en haar medewerkers.

Om de grote hoeveelheid aan onderwerpen beter te beheersen heeft de OR op grond van haar missie en visie prioriteiten gesteld en deze zijn besproken met de bestuurder in het overleg zoals voorgeschreven in artikel 24 van de Wet op de Ondernemingsraden. Het resultaat daarvan is, onder meer, dat er een jaarkalender is opgesteld waarin is aangegeven wanneer en welke relevante onderwerpen aan de orde komen. Aan de hand van deze jaarkalender is beter gewaarborgd dat de OR tijdig bij de voorbereiding van besluiten is betrokken en dat de OR tijdig om advies of instemming wordt gevraagd.

Jaarverslag Klachten

De behandeling van klachten tegen gedragingen van Servicepunt71 en de daar werkzame medewerkers geschiedt overeenkomstig titel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht en het op 27 juni 2011 door het Algemeen Bestuur vastgestelde Klachtenreglement Servicepunt71 2011. In artikel 10 van het reglement is bepaald dat de klachtencoördinator jaarlijks verslag uitbrengt van alle klachten die in het voorgaande jaar binnen Servicepunt71 zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.

In 2013 heeft het bedrijfsvoeringsoverleg (BVO) voor Servicepunt71 en drie gemeenten een uniform werkproces Klachtencoördinatie vastgesteld. In het proces zijn duidelijke processtappen opgenomen (conform wettelijke bepalingen en reglement). Doelstelling is klachten zo adequaat, snel en zo mogelijk informeel te behandelen.

Binnen Servicepunt71 is een klachtencoördinator aangewezen (binnen service-eenheid Juridische Zaken), die de regie houdt op het proces. Samen met de klachtbehandelaar (in de meeste gevallen is dat de SE manager) wordt afgestemd wat de gewenste aanpak is per klacht.

In 2013 zijn bij de service-eenheid HRM twee klachten binnengekomen en behandeld. Bij de overige service-eenheden zijn in 2013 geen klachten binnengekomen.

De klachten betroffen allebei procedure-stappen in het wervings- en selectieproces. Het is in het kader van de klachtenafhandeling goed om op te merken dat voor dit proces zowel de service-eenheid HRM als de klantorganisatie (in dit geval een gemeente) verantwoordelijk is. Beide klachten betroffen zowel handelen dan wel niet-handelen van de service-eenheid zelf als van de klantorganisatie. De service-eenheid HRM heeft zorggedragen voor het goed afhandelen van de klachten. De eerste klacht betrof onvolledige informatieverstrekking. De tweede klacht betrof niet voortvarend handelen.

In beide gevallen heeft een onderzoek plaatsgevonden door de betrokken manager. Klagers zijn telefonisch gehoord. Als antwoord op de klachten is als volgt gereageerd. Er is in beide gevallen telefonisch overleg geweest en een toelichting gegeven. Er zijn ook verontschuldigingen aangeboden. Tevens heeft een schriftelijke bevestiging van deze gesprekken plaatsgevonden aan klagers. De klachten zijn naar tevredenheid van de klagers afgehandeld. Verder zijn in het eerste geval binnen de service-eenheid en ook tussen de service-eenheid en de klantorganisatie afspraken gemaakt ten behoeve van duidelijker informatieverstrekking. In het tweede geval zijn eveneens afspraken gemaakt tussen de service-eenheid en de klantorganisatie en zijn bestaande afspraken binnen de service-eenheid aangescherpt

De behandeling en schriftelijke beantwoording van de klachten heeft in beide gevallen binnen de wettelijke termijn van zes weken plaatsgevonden.

Er zijn in 2013 geen klachten ingediend bij de Nationale ombudsman. Klagers hebben een jaar de tijd om na de beëindiging van de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan de Nationale ombudsman te verzoeken een onderzoek in te stellen.

Jaarverslag vertrouwenswerk binnen Servicepunt71

Een vertrouwenspersoon begeleidt, ondersteunt en adviseert medewerkers die op het werk geconfronteerd worden met ongewenst gedrag, i.c (seksuele) intimidatie, pesten , discriminatie, agressie en geweld.

In 2013 is volgens afspraak met het managementteam en de ondernemingsraad middels een interne sollicitatieprocedure de tweede vertrouwenspersoon binnen Servicepunt71 benoemd. Hierover en over de namen en bereikbaarheid van de vertrouwenspersonen is gecommuniceerd via intranet. De vertrouwenspersonen hebben in het kader van (bij)scholing en certificering cursus gevolgd. Vanaf juni 2013 zijn daarmee twee vertrouwenspersonen actief voor Servicepunt71.

De nieuwe ‘Klachtenregeling voor ongewenst gedrag’ voor de vijf organisaties is eind 2013 ter besluitvorming aangeboden aan het bedrijfsvoeringsoverleg (BVO) en de Netwerkorganisatie Ondernemingsraden (NOR). In 2014 volgt besluitvorming in de afzonderlijke gemeenten en aansluiting bij de landelijke Klachtencommissie Ongewenst

Gedrag voor de Decentrale Overheid. De benoeming van vertrouwenspersonen en het opstellen van een klachtenregeling is conform de wettelijke verplichting voor werkgevers om beleid te voeren op het gebied van ongewenste omgangsvormen.

2.1.2 Programma 1 - ICT

Realisatie van de doelstellingen

De service-eenheid ICT levert ICT producten en diensten van hoogwaardige kwaliteit op een effectieve, efficiënte en transparante wijze. Deze producten worden geleverd tegen bedrijfseconomisch aanvaardbare en toetsbare verrekentarieven. De service-eenheid ICT streeft naar standaardisatie en uniformering. Binnen de afgesproken kaders is er oog voor de individuele behoeften van de klanten.

In 2013 is de dienstverlening op het in 2012 geleverde niveau gecontinueerd en verbeterd De focus heeft voornamelijk gelegen op het afronden van de migratie van Werkplek71 en het stabiel krijgen ervan. Eind 2013 is gestart met de doorrekening van kosten naar producten om inzicht te verkrijgen in de kostprijs en verrekenprijs per product.

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2013 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *doorontwikkeling van de dienstverlening en het serviceniveau nadat er één redundant rekencentrum is gecreëerd, inclusief noodzakelijke infrastructurele wijzigingen;*

In 2013 is een architectuurplan vervaardigt om het rekencentrum te vervangen en volledig redundant uit te voeren. De dienstverlening is door realisatie van een gestandaardiseerde werkplek kwalitatief verbeterd. De modernisering van het rekencentrum zal de stabiliteit nog verder verhogen.

- *doorontwikkeling van de beheerprocessen Financial Management en Service Level Management;*

Financial Management is ondergebracht binnen het project “Verrekening” van het uitvoeringsprogramma doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering. Dit project is gestart en de nieuwe PDC is opgesteld. Service Level Management is ondergebracht bij het project “Standaardisatie” van het uitvoeringsprogramma. Dit project is gestart en de IT organisatie is hier deels op ingericht.

- *(technische) doorontwikkeling als gevolg van strategische ICT beleidsvisie;*

Eind 2013 is gestart met het beperkt ondersteunen van BYOD (‘Bring Your Own Device’). Binnen een aantal gemeenten is hiervoor het WiFi netwerk uitgebreid. Ook is gestart met de ontwikkeling van beleid op mobiele devices en is het concept gereed.

- *communiceren, uitvoeren en promoten van keuzes welke voortkomen uit het in 2012 opgestelde bezuinigingsplan als onderdeel van het ICT-bedrijfsplan;*

Eind 2012 is het uitbestedingscontract met een ICT-leverancier beëindigd onder voorbehoud van mogelijke verlenging met 1 jaar. Medio 2013 is op basis van het co-sourcingsadvies besloten te starten met de transitie van gedeeltelijke uitbesteding naar een co-sourcingsorganisatie. Dit heeft geleid tot een kwaliteitsverbetering en toekomstige kostenverlaging op het beheer. Deze kostenverlaging draagt in belangrijke mate bij aan de te realiseren taakstellingen. Genoemd contract is in de loop van 2013 daadwerkelijk opgezegd.

- *evalueren en optimaliseren van de in 2012 geïmplementeerde ITIL-processen, t.w. Contractbeheer (Contract Management) en Capacity Management;*

Contract Management en Capacity management is ondergebracht bij het programma doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering. De service-eenheid ICT is in 2013 gestart met het opstellen van een PDC, leveringscontracten en een projectenportfolio in samenwerking met de klanten van Servicepunt71.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr.	Omschrijving	Indicator	Streefwaarde 2013	Realisatie 2013
1	Doorontwikkeling van de dienstverlening en het serviceniveau	In 2013 wordt de dienstverlening verbeterd door aanscherping van de normen zoals deze in de DVO zijn opgenomen.	Twee normen zijn in de DVO aangescherpt en in de DVO opgenomen. (De ICT vaktafel stelt vast welke twee normen dit zullen zijn)	Eind 2013 is er een concept PDC met kwaliteitsnormering opgeleverd.
2	De komende jaren zal er binnen ICT minder financiële ruimte beschikbaar zijn. In overleg met gemeenten worden gezamenlijk bezuinigingskeuzes voorbereid.	Concrete invulling van de taakstelling die de komende jaren binnen ICT gerealiseerd moet worden	In 2013 is minimaal 75% van de taakstellingen voor de komende jaren concreet ingevuld.	Eerst wordt de basis-dienstverlening van ICT op orde gebracht. Hieruit voortvloeiende efficiëntie-voordelen worden in 2014 vertaald naar besparingen.
3	ICT wil klantgericht werken en producten aanbieden die de klant helpt efficiënter en effectiever te kunnen werken.	Aanbieden van nieuwe producten/diensten aan de klanten.	Voor 2013 zullen 2 nieuwe producten/ diensten beschikbaar zijn.	Product Mobiele devices in ontwikkeling. Product Webservices is gerealiseerd
4	Service Level Management (SLM) is ingevoerd; regie en verantwoordelijkheid over geleverde diensten ligt bij SE ICT	uitbreiden van de ITIL processen met Service Level Management	In 2013 is het SLM ingevoerd in het ITIL proces	Ondergebracht bij project standaardisatie van uitvoeringsprogramma en is in uitvoering
5	In 2013 is er sprake van onderbouwde en vastgestelde tarieven voor onder meer werkplekken en is er een implementatietraject vastgesteld om verrekening via werkplekken in te voeren	uitbreiden van de ITIL processen met Financieel Beheer	In 2013 zijn de tarieven opgenomen in de ITIL processen	Ondergebracht bij project Verrekening van uitvoeringsprogramma en is in uitvoering
6	De afronding van de implementatie van Werkplek71 (WP71), en het in beheer nemen hiervan	Inrichting van de werkplekken conform WP71.	100% van de werkplekken (zowel bij Servicepunt71 als bij de klanten) zijn ingericht als Servicepunt71 werkplek.	Migratie van de laatste klant (BSGR) is eind 2013 gestart

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 1 - ICT		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2012**	**2013**	**Begroting**	**na wijziging**	**2013**	**2013**
Personele Lasten	Lasten	2.784	2.502	214	2.716	2.767	-51
Materiele Lasten	Lasten	4.962	3.534	390	3.924	4.321	-397
Materiele transitielasten	Lasten	237	-	170	170	168	2
Kapitaallasten	Lasten	1.163	2.863	-322	2.542	2.542	-
Saldo van lasten		**9.146**	**8.899**	**452**	**9.351**	**9.798**	**-446**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-318	-	-	-	-276	276
Bijdragen derden	Baten	-526	-680	-120	-800	-556	-244
Saldo van baten		**-844**	**-680**	**-120**	**-800**	**-832**	**32**
Saldo van baten en lasten		**8.302**	**8.219**	**332**	**8.551**	**8.966**	**-414**

Personele lasten

Door het onverwacht wegvallen van een aantal medewerkers op cruciale functies moest er op korte termijn expertise en waarnemend management ingehuurd worden. Dit om de voortgang van een aantal noodzakelijke (verbeter)trajecten te

borgen, zoals het afronden van Werkplek71 en het ontwikkelen van een toekomstvisie. Ook voor het realiseren van de taakstelling voor de komende jaren was het van belang dat de doorontwikkeling binnen ICT voortgang bleef houden.

Materiële lasten

Materiele lasten zijn deels overschreden als gevolg als gevolg van meerwerkopdrachten van klantorganisaties. Hier staan compenserende extra inkomsten tegenover. Ook heeft extra inhuur plaatsgevonden om de transitie van outsourcing naar co-sourcing sneller te kunnen maken met het oog op het realiseren van de taakstelling in 2014 e.v., en om tijdens de uitrolfase van Werkplek71, zowel de oude als de nieuwe werkplekomgeving te ondersteunen.

Bijdragen deelnemers meer-/maatwerk en bijdragen derden

De doorbelasting van meerwerkactiviteiten was begroot onder bijdragen derden.

2.1.3 Programma 2 - Inkoop

Realisatie van de doelstellingen

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

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2013 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Het onderzoeken van nieuwe activiteiten op gebied van bijvoorbeeld contractmanagement*

De klantorganisaties hebben ingestemd met de implementatie van contractregistratie, - beheer en -management. De eerste stap in het implementatietraject is het wegwerken van de achterstanden. Bij de klantorganisaties zijn alle lopende contracten opgevraagd. Deze zullen worden geregistreerd in het contractregistratie en -beheersysteem. Via het proces ‘van inkoopbehoefte tot betaling’, dat per 1 januari 2014 operationeel is, wordt geborgd dat ook alle nieuwe contracten door de klantorganisaties zullen worden aangeleverd. Zodra de bezetting voor de nieuwe functies op orde is zal ook met het contractmanagement worden gestart.

- *Actualisatie van de beleidsnotitie Inkoop- en aanbestedingsbeleid*

Het gemeenschappelijke inkoopbeleid van de vier SP71-gemeenten en het Servicepunt71 is, mede naar aanleiding van de inwerkingtreding van de Aanbestedingswet per 1 april 2013, aangepast en door het Bestuur van Servicepunt71 en de colleges van de gemeenten Leiden (met beperkte tekstuele afwijking), Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude vastgesteld.

- *Optimaal gebruik maken van contractbeheer- en tendersysteem*

De voorgenomen her-aanbesteding van de tendertool (Negometrix) en de contractregistratie en -beheertool (Esize) is uitgesteld omdat de marktverkenning die voor de aanbesteding werd uitgevoerd, tot nieuwe inzichten heeft geleid. Deze nieuwe inzichten hebben met name betrekking op de mogelijkheden die systemen bieden voor een integrale gedigitaliseerde "source (purchase) to pay" oplossing. Samen met de service-eenheid Financiën *is* de marktverkenning in 2013 voortgezet. .

- *Optimalisatie van de kritieke processen met betrekking tot de Inkoop-functie;*

Het proces van ‘van inkoopbehoefte tot betaling’ is in oktober 2013 door het BVO vastgesteld. De digitale workflow waarmee dit proces wordt ondersteund is gereed en operationeel. Zowel de betrokken medewerkers van Servicepunt71, als de gebruikers bij de klantorganisaties zijn uitvoerig geïnformeerd en geïnstrueerd om volgens het nieuwe proces te gaan werken.

- *Beschrijving en optimalisatie van de kritische processen*

Procedures zijn beschreven en waar noodzakelijk geoptimaliseerd.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr.	Omschrijving	Indicator	Streefwaarde 2013	Realisatie 2013
1	Contractmanagement als standaard dienstverlening binnen de service eenheid Inkoop	Besluitvorming door de vier eigenaren	Contractmanagement is opgenomen in de PDC	Het BVO heeft besloten om (in 1e instantie) voor een periode van 2 jaar contract-management op te nemen en uit te voeren.
2	Uniform Inkoop- enHerzien Inkoop- en aanbestedingsbeleid aanbestedingsbeleid	Herzien Inkoop- en1e kwartaal start evaluatie aanbestedingsbeleid	1e kwartaal start evaluatie	Beleid is vastgesteld door de colleges van de gemeenten en het bestuur van SP71.[6]
3	Het inkoopproces zoveel mogelijk digitaal laten verlopen	Vaststelling digitale procesbeschrijving	1e kwartaal gereed	Het digitale inkoopbegeleidingsformulier is ontwikkeld en operationeel.
4	Processen zodanig optimaliseren dat er efficiënt en effectief wordt omgegaan met de capaciteit	Geaccordeerde procesbeschrijving	2e kwartaal gereed	Processen zijn geanalyseerd en beschreven, het tijdsbeslag per type aanbesteding en de totale capaciteitsvraag zijn inzichtelijk. Sinds medio 2013 wordt cf de genormeerde processen gewerkt, gepland en gestuurd.
5	Reduceren van de kosten m.b.t. het afhandelen van facturen	Afname kosten t.o.v. 2012	4% lager	Marktconsultatie is in gang gezet en zal in 2014 worden afgerond , incl. implementatie wijzigingen
6	Het maximaliseren van inkoopvoordelen (incl. capaciteit, planning etc.)	Lijst van Inkoop-, aanbestedings- en contractmanagement-trajecten	Vaststelling lijst 1e kwartaal	Er is o.b.v. de inkoop-kalender aanbesteed. De inkoopvoordelen voor 2013 zijn gerealiseerd.

[6] Vanwege een tekstmandaat van het college van Leiden is het in 2013 nog niet gepubliceerd

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 2 - Inkoop		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2012**	**2013**	**Begroting**	**na wijziging**	**2013**	**2013**
Personele Lasten	Lasten	894	774	22	796	780	16
Materiele Lasten	Lasten	83	59	54	113	91	22
Materiele transitielasten	Lasten	39	-	100	100	99	1
Kapitaallasten	Lasten	4	27	-27	-	-	-
Saldo van lasten		**1.020**	**860**	**149**	**1.009**	**971**	**38**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-4	-	-50	-50	-48	-1
Bijdragen derden	Baten	-1	-	-	-	-22	22
Saldo van baten		**-5**	**-**	**-50**	**-50**	**-71**	**21**
Saldo van baten en lasten		**1.015**	**860**	**99**	**959**	**900**	**59**

2.1.4 Programma 3 - Financiën

Realisatie van de doelstellingen

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

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2013 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *het verder optimaliseren van de kritieke processen m.b.t. de dienstverlening van de service eenheid;*

Naar aanleiding van het assurance-rapport en de 'Verbeteragenda Financiën' (vervlochten in het programma doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering) is een aantal processen aangepast: memoriaalboekingen, 'van inkoopbehoefte tot betaling' en kredieten. Hier zijn checks en balances verbeterd waardoor risico's in het proces zijn verminderd. Uitgangspunten zijn: zoveel mogelijk digitaal, efficiënte inrichting en aandacht voor rechtmatigheids- en getrouwheidsaspecten. Tevens is voor Financiën een Servicedesk ingericht om de bereikbaarheid te verbeteren.

- *het verder doorontwikkelen van de standaardisatie en het automatiseren van de p&c-producten;*

In 2013 is het merendeel van de p&c producten opgeleverd met Tangelo (software met digitale vormgeving). Leiden, Leiderdorp en Servicepunt71 maken alle bestuurlijke producties in Tangelo. Voor Oegstgeest en Zoeterwoude zijn jaarrekening, begroting en de 2e rapportage in Tangelo gemaakt respectievelijk klaargezet. Voor de Gevulei wordt met het oog op de voorgenomen opheffing na 2015 geen gebruik gemaakt van Tangelo. In 2013 is de opzet van de balans in de jaarrekening 2012 gestandaardiseerd en is voor een aantal tabellen in de begroting 2014 en meerjarenraming een standaard opzet doorgevoerd. Ook in de opzet voor de jaarrekening 2013 is een aantal tabellen en paragrafen geüniformeerd (Verbonden Partijen, Weerstandsvermogen)

- *het continueren van een tijdregistratiesysteem voor de klantorganisaties en Servicepunt 71 zelf;*

Het project 'koppeling personeelssysteem en tijdschrijfsysteem' is inmiddels succesvol afgerond. Dit betekent eenmalige invoer van personeelsgegevens. Er is een cao- & overwerk module aangeschaft. Deze module zal een efficiëntere koppeling opleveren tussen het personeelssysteem en tijdschrijfsysteem. Het project plankosten Gemeente Leiden (meerwerk) is eind 2013 afgerond. Tevens zijn er gezamenlijk met de gemeenten diverse acties ondernomen t.a.v. tijdig tijdschrijven waardoor de doorbelasting een getrouw, juist en actueel beeld geeft van de verantwoorde uren.

- *het doorontwikkelen van het financiële systeem;*

Vanuit de Verbeteragenda Financiën is het proces memorialen opgestart. Dit is in het vierde kwartaal afgerond en opgeleverd. Tevens is het relatiebeheer geïntegreerd in Decade, dit heeft plaatsgevonden in het vierde kwartaal 2013.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr.	Omschrijving	Indicator	Streefwaarde 2013	Realisatie 2013
1	Begrotingsadministratie De conversie van de primitieve begroting wordt navolgbaar en gecontroleerd uitgevoerd. Het onderhoud via interne- en begrotings-wijzigingen is volledig.	Afname van het aantal tussentijdse begrotingswijzigingen, correctie- en memoriaalboekingen	- 10% (afname aantal correctieboekingen)	De processen 'correctiememo's' en 'van inkoopbehoefte tot betaling' zijn vernieuwd waardoor de controle aan de voorkant is verstrekt.
2	Implementatie en uitvoering controleplannen De controleplannen zijn tijdig uitgevoerd en beschikbaar voor een review door de externe accountant.	Aantal afgeronde controledossiers	90% (voldoet aan de norm en is tijdig aangeleverd)	Oplevering conform planning en norm.
3	Control en Advies Het verlenen van kwalitatief goede ondersteuning aan onze klanten bij het opstellen van de P&C-producten: de producten worden tijdig en kwalitatief goed opgeleverd.	Klantwaardering voor de financiële dienstverlening (via een klantenpanel)	6,5 (danwel tenminste voldoende)	Nog geen klantenpanel actief om dienstverlening te beoordelen. Start gemaakt met klantgesprekken.

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 3 - Financiën		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2012**	**2013**	**Begroting**	**na wijziging**	**2013**	**2013**
Personele Lasten	Lasten	6.576	6.048	447	6.495	6.509	-15
Personele transitielasten	Lasten	173	-	-	-	-	-
Materiele Lasten	Lasten	747	523	-74	449	1.002	-554
Materiele transitielasten	Lasten	34	-	73	73	71	2
Kapitaallasten	Lasten	19	394	-319	75	75	-
Saldo van lasten		**7.549**	**6.964**	**127**	**7.091**	**7.658**	**-567**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-524	-	-50	-50	-571	521
Bijdragen derden	Baten	-155	-120	-	-120	-106	-14
Saldo van baten		**-679**	**-120**	**-50**	**-170**	**-677**	**507**
Saldo van baten en lasten		**6.870**	**6.844**	**77**	**6.921**	**6.980**	**-59**

Materiële lasten en Bijdrage deelnemers maat-/maatwerk

De overschrijding wordt voornamelijk veroorzaakt door extra inhuur in verband met een extra vraag naar financieel advies vanuit de gemeente Leiden. Dit leidt ook tot een voordeel van gelijke omvang binnen 'Bijdrage deelnemers maat-/maatwerk'. Daarnaast is tijdelijk extra ingehuurd om het gevraagde kwantiteits- en kwaliteitsniveau te halen, onder andere omdat er sprake is geweest van meer dan gemiddeld ziekteverzuim.

2.1.5 Programma 4 - HRM

Realisatie van de doelstellingen

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

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2013 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *de aanbesteding van E-HRM wordt in het 2e kwartaal afgerond en aansluitend vindt de voorbereiding van de implementatie plaats. Hierbij is het doel om op 1 januari 2014 de eerste processen gedigitaliseerd aan te bieden aan de vier gemeenten;*

De aanbesteding van het E-HRM systeem heeft in 2e halfjaar plaatsgevonden. De procedure heeft niet geleid tot een gunning in eerste aanleg. De aanbestedingsprocedure krijgt nu een vervolg in het 1e kwartaal 2014. Implementatie van E-HRM wordt verwacht per 1 januari 2015.
Parallel aan de aanbesteding zijn meerdere digitale processen in het 3e en 4e kwartaal geïmplementeerd en in voorbereiding voor alle organisaties. Het “digitale dossier” is nu toegankelijk voor de medewerker en de leidinggevende. Ook het proces “personeelsmutaties” is geïmplementeerd. Hierdoor kunnen leidinggevenden wijzigingen in het dienstverband digitaal doorgeven. Voorbereid zijn de digitale processen “registratie nevenfuncties” en “in- en uitdienst”. De implementatie vindt plaats in het 1e kwartaal 2014.

- *harmonisatie van de regelgeving is gestart in 2012 en wordt in 2013 gecontinueerd. Invoering van de werkkostenregeling per 1 januari 2014 wordt samen met gemeenten inhoud gegeven;*

Conform planning is de werkkostenregeling (administratief) geïmplementeerd. In december hebben de colleges en raden van de gemeenten en het DB van Servicepunt71 ingestemd.
Daarnaast zijn in 2013 in het kader van de harmonisatie HRM-regelingen aangepast of gezamenlijk opgesteld, zoals een sollicitatiecode, het privacy regelement E-mail en Internet, een werktijdenregeling, de regeling Vertrouwenspersoon en de regeling functiewaarderingsysteem HR21. HR21 is in 2013 ingevoerd voor Zoeterwoude en Oegstgeest. Voor Leiderdorp is de invoering gestart in 2013 en implementatie volgt in 2014.Voor Servicepunt71 was HR21 reeds ingevoerd. Tevens is door het DB, de colleges en Bonden besloten een gezamenlijk georganiseerd overleg (GGO) voor 5 organisaties te starten ingaande het 1e kwartaal 2014.

- *continuering van het programma “Professionele Ontwikkeling” voor Servicepunt71*

Er is een plan van aanpak opgesteld en dit is in uitvoering. Er zijn in 2013 zowel diverse individuele trajecten per service-eenheid als een organisatiebreed themaprogramma uitgevoerd rond de drie kernwaarden van Servicepunt71: “Zakelijkheid, Eigenaarschap en Vakmanschap”.

- *training en begeleiding van medewerkers op specifieke thema’s;*

Binnen de service-eenheden worden rondom eenheidseigen vraagstukken trainingen gegeven. Daarnaast wordt een groot deel van de medewerkers individueel of als functiegroep getraind vanuit het programma-aanbod van Academie71. Dit betreft zowel Servicepunt71 als de gemeenten.

- *verder ontwikkelen van mobiliteit en flexibiliteit van medewerkers van de klantorganisaties om duurzame inzetbaarheid en doorstroming van de medewerkers te waarborgen (intern en extern);*

Er is een gezamenlijke visie op mobiliteit en flexibiliteit vastgesteld door het BVO. Er is een gezamenlijke sollicitatiecode opgesteld voor de vijf organisaties.
Het mobiliteitscentrum voor de vijf organisaties verzorgt de doorstroming van personeel, zowel m.b.t. vacatures als ook voor tijdelijke opdrachten.

- *verder op orde brengen en door ontwikkelen van de werkprocessen en het realiseren van betrouwbare managementinformatie.*

In 2013 is gestart met doorontwikkeling van processen en worden de verbeterde processen gefaseerd geïmplementeerd, als onderdeel van het project standaardisatie van het programma doorontwikkeling. In het 4e kwartaal is het proces Formatiebeheer geïmplementeerd in alle organisaties.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr.	Omschrijving	Indicator	Streefwaarde 2013	Realisatie 2013
1	Voor HRM zal E-HRM systeem geïmplementeerd worden om de komende jaren een effectievere en efficiëntere dienstverlening mogelijk te maken.	Implementatie van E-HRM	De aanbesteding van E-HRM wordt in het 2e kwartaal afgerond en gegund.	De aanbesteding is gestart begin 4e kwartaal en loopt nog, gunning medio april 2014
2*	Harmonisatie van diverse regelgevingen op het gebied van HRM is wenselijk en noodzakelijk. Per 1 januari 2014 geldt de nieuwe werkkostenregeling.	Invoering nieuwe werkkostenregeling	In het kader van de harmonisatie wordt beoogd om 5 regelingen te harmoniseren. De voorbereidingen voor de invoering van de werkkostenregeling voor de 4 gemeenten en Servicepunt71 zijn afgerond..	5 regelingen en systemen zijn vastgesteld en geïmplementeerd. GGO in het kader van harmonisatie ingesteld. Invoering werkkostenregeling is (administratief) gerealiseerd.
3	Voor een professionele organisatie is het van belang dat de medewerker over de juiste kennis en vaardigheden beschikt.	Continuering van het programma "Professionele Ontwikkeling". Medewerkers volgen trainingen en scholing op voor hen relevante thema's	90% van de medewerkers heeft aan het programma “ProfessioneleVerloopt volgens planning. Ontwikkeling" deelgenomen.	Verloopt volgens planning.

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 4 - HRM		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2012**	**2013**	**Begroting**	**na wijziging**	**2013**	**2013**
Personele Lasten	Lasten	3.574	3.720	204	3.924	3.959	-35
Personele transitielasten	Lasten	190	212	6	218	216	2
Materiele Lasten	Lasten	655	1.061	-253	808	1.159	-351
Materiele transitielasten	Lasten	1	-	-	-	-	-
Kapitaallasten	Lasten	2	108	-106	1	1	-
Saldo van lasten		**4.422**	**5.100**	**-149**	**4.952**	**5.336**	**-384**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-56	-	-	-	-428	428
Bijdragen derden	Baten	-159	-40	-	-40	-73	33
Saldo van baten		**-215**	**-40**	**-**	**-40**	**-501**	**461**
Saldo van baten en lasten		**4.207**	**5.060**	**-149**	**4.912**	**4.835**	**77**

Materiële lasten en Bijdrage deelnemers maat-/maatwerk

De overschrijding op materiële kosten wordt grotendeels veroorzaakt door meerwerkvragen vanuit de gemeenten (ca. € 420.000). Hier staat een voordeel op de post ‘bijdragen deelnemers meer-en maatwerk’ van gelijke omvang tegenover. Het gaat onder andere om werkzaamheden met betrekking tot Academie71 en extra adviesaanvragen, maar ook om doorbelasting van kosten die ten behoeve van gemeenten zijn gemaakt.

Daarnaast hebben enkele incidentele onderbestedingen plaatsgevonden (ca. € 70.000) op personele budgetten voor de Servicepunt71-organisatie. Dit heeft onder meer betrekking op opleidingen, die in verband met faseringen binnen het programma doorontwikkeling naar 2014 zijn verschoven.

2.1.6 Programma 5 - Juridische zaken

Realisatie van de doelstellingen

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

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2013 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Met behulp van het geïmplementeerde digitale juridische kennisportaal is een efficiëntere werkwijze en kennisdeling steeds beter mogelijk.*

Het kennisportaal is geïmplementeerd en functioneert goed. De juridisch adviseurs maken alleen in uitzonderingssituaties gebruik van schriftelijke bronnen. Het digitale kennisportaal is ook vanuit de werkplekken bij de klantorganisaties en bij thuiswerken toegankelijk; dit is een belangrijk voordeel t.o.v. het werken met schriftelijke bronnen.

- *Het juridische zaakvolgsysteem (Octopus) betreffende de bezwaarschriften is optimaal ingericht en werkzaam voor alle gemeenten;*

De secretariaten van alle bezwaarcommissies werken alle met Octopus. De verdere inrichting en optimalisatie gaan gestaag door, maar is nog niet geheel afgerond i.v.m. de inrichting van de applicatie. Er worden extra inspanningen verricht om het systeem steeds beter te laten werken.

- *De optimalisatie van de kritieke processen binnen de dienstverlening van de service-eenheid;*

De processen op het gebied van coördinatie van de klachten voor drie van de vier klantorganisaties en de behandeling van aansprakelijkstellingen zijn, in goede afstemming met de klantorganisaties, geüniformeerd en gestandaardiseerd. Voor wat betreft het proces behandeling bezwaarschriften is dit, waar mogelijk, voor de vier gemeenten uniform gemaakt. Iedere commissie hanteert nog een eigen werkwijze, waardoor verdere optimalisatie nog niet geheel kan worden bewerkstelligd.

- *Het verder ontwikkelen van de adviseurs tot professionele business partners. Daarbij geldt als richting dat de opbouw van de service-eenheid zodanig zal worden, dat alle voor de klantorganisaties relevante specialismen goed zijn verankerd.*

De voor de klantorganisaties relevante juridische onderwerpen zijn in specialisaties ondergebracht. Iedere adviseur is in ten minste twee specialisaties ingedeeld en adviseert vanuit deze specialisaties alle klantorganisaties. Adviseurs werken niet langer alleen voor de voormalige gemeente, maar voor alle klantorganisaties. Het maakt verdere verdieping van kennis mogelijk, beperkt kwetsbaarheid en biedt aan adviseurs de mogelijkheid om zich verder te specialiseren.

Realisatie van prestatie-indicatoren

Nr.	Omschrijving	Indicator	Streefwaarde 2013	Realisatie 2013
1	Beoordeling van klanten van de kwaliteit van de juridische adviezen.	Klantwaardering voor de kwaliteit van de adviezen.	6 (streefwaarde vanaf 2015: 7 en vanaf 2017: 7,5)	Een SP71-breed klanttevredenheidsonderzoek wordt in 2014 opgezet.
2	Kwaliteit behandeling bezwaar en beroepschriften.	Klantwaardering voor de kwaliteit van behandeling	6 (streefwaarde vanaf 2015: 7 en vanaf 2017: 7,5)	Een SP71-breed klanttevredenheidsonderzoek wordt in 2014 opgezet.
3	Adviezen aan bestuursorgaan m.b.t. bezwaar- en beroepzaken worden binnen afgesproken termijn uitgebracht.	Percentage van het aantal zaken dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld	95%	In 2013 is gestart met prestatiemeting (systeem Octopus is noodzakelijk).
4	Juridische adviezen worden binnen afgesproken termijn geleverd.	Percentage van het aantal zaken dat binnen de afgesproken termijn is afgehandeld.	80% (de streefwaarde vanaf 2015: 90%)	In 2013 is de tijdigheid van de juridische adviesaanvragen nog niet gemeten
5	Klant weet de juridische afdeling te vinden en ervaart dat hij goede juridische adviezen krijgt waar hij verder mee kan.	De klant wordt gevraagd een cijfer 6 te geven (tussen de 1 en 10) voor de juridische dienstverlening.	6	Een SP71-breed klanttevredenheidsonderzoek wordt in 2014 opgezet.

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 5 - Juridische Zaken		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2012**	**2013**	**Begroting**	**na wijziging**	**2013**	**2013**
Personele Lasten	Lasten	1.530	1.733	26	1.759	1.759	-1
Materiele Lasten	Lasten	320	196	-35	161	298	-137
Kapitaallasten	Lasten	-	5	-1	4	4	-
Saldo van lasten		**1.850**	**1.934**	**-10**	**1.924**	**2.062**	**-138**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-19	-	-	-	-35	35
Bijdragen derden	Baten	-168	-	-	-	-151	151
Saldo van baten		**-187**	**-**	**-**	**-**	**-185**	**185**
Saldo van baten en lasten		**1.663**	**1.934**	**-10**	**1.924**	**1.877**	**47**

Materiële lasten en Bijdragen derden

Het contract met het samenwerkingsorgaan Holland Rijnland was in 2012 en 2013 zowel contractueel als budgettair nog niet overgedragen van Gemeente Leiden aan Servicepunt71. Omdat de facturering aan het samenwerkingsorgaan wel vanuit Servicepunt71 was uitgevoerd, diende verrekening met de gemeente Leiden plaats te vinden waardoor binnen de service eenheid een hogere baat en vrijwel gelijke hogere materiele last te zien is.

2.1.7 Programma 6 - Facilitaire zaken

Realisatie van de doelstellingen

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

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2013 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *de inrichting en verdere aanpassingen van het Facilitair Management Informatie Systeem (Planon) aan de wensen en eisen van de gemeenten*

Het laatste onderdeel dat geïmplementeerd moet worden, Planon Meeting Manager, moet door ICT nog getest worden. Door technische problemen is vertraging ontstaan waardoor de deadline (was eind 2013) bijgesteld is naar eind 1e kwartaal 2014.

- *de inventarisatie en het overzetten van facilitaire contracten naar Servicepunt71 (incl. het regelen van de budgetverantwoordelijkheid);*

Deze prestatie is afgerond.

- *het harmoniseren en optimaliseren van de werkprocessen m.b.t. de dienstverlening van Facilitaire Zaken.*

Dit onderdeel ligt qua planning op schema en zal als project overgaan in het project standaardisatie van het programma doorontwikkeling. Dit heeft geen invloed op de planning.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

nr.	Omschrijving	Indicator	Streefwaarde 2013	Realisatie 2013
1	Tijdigheid	Planon, gebruikersoverleggen, tevredenheids-onderzoek	85% producten en diensten op tijd geleverd	Het meten van de tijdigheid wordt in 2014 gestart. De gebruikersoverleggen zijn gestart.
2	Percentage foute leveringen	Planon	Minder dan 5%	Minder dan 5%
3	Kwaliteit producten en diensten	gebruikersoverleggen, tevredenheids-onderzoek	Waardering minimaal 6	Het meten van de kwaliteit wordt in 2014 gestart. De gebruikersoverleggen zijn gestart.
4	Klanttevredenheid	gebruikersoverleggen, tevredenheids-onderzoek	Waardering minimaal 6	Het meten van de kwaliteit wordt in 2014 gestart. De gebruikersoverleggen zijn gestart.

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 6 - Facilitaire Zaken		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2012**	**2013**	**Begroting**	**na wijziging**	**2013**	**2013**
Personele Lasten	Lasten	1.887	1.998	-110	1.888	1.855	33
Materiele Lasten	Lasten	1.250	1.208	15	1.223	1.151	71
Kapitaallasten	Lasten	26	-	138	138	138	-
Saldo van lasten		**3.163**	**3.206**	**43**	**3.249**	**3.144**	**104**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-2.088	-2.183	-	-2.183	-2.187	4
Bijdragen derden	Baten	-9	-	-	-	-1	1
Saldo van baten		**-2.097**	**-2.183**	**-**	**-2.183**	**-2.188**	**5**
Saldo van baten en lasten		**1.066**	**1.023**	**43**	**1.066**	**956**	**109**

Het voordeel op de materiële lasten houdt verband met diverse incidentele kleinere onderschrijdingen op budgetten met betrekking tot beveiliging, drukwerk en onderhoud en opleidingskosten Planon.

2.1.8 Programma 7 - Directie en interne bedrijfsvoering

Realisatie van de doelstellingen

De doelstellingen binnen dit programma zijn:

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

De directeur is verantwoordelijk voor het functioneren van de organisatie en wordt daarbij ondersteund door een managementteam (MT) en door de staf-eenheid interne bedrijfsvoering en control. De directeur treedt ook op als secretaris van het algemeen en dagelijks bestuur en vertegenwoordigt Servicepunt71 in het periodiek overleg met gemeentesecretarissen, het bedrijfsvoeringsoverleg (BVO).

In 2013 is vanuit de directie en MT vooral de aandacht gericht op de verdere vormgeving en inrichting van Servicepunt71, het borgen van de kwaliteit van dienstverlening en het soepel en effectief functioneren in het netwerk met partners/ klantorganisaties. Het veranderproces om te komen tot een professioneel, klantgericht en succesvol Servicepunt 71 (inclusief realisatie van de financiële doelstellingen) is vormgegeven via het door het BVO aangestuurde programma doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering, met specifiek aandacht voor cultuur en professionele ontwikkeling van medewerkers.

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2013 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Verder inrichten van de planning en controlfunctie, incl. verantwoording aan bestuur en klantorganisaties;*

De planning en controlcyclus is ingericht en functioneel. Alle budgetcyclusproducten (kadernota, begroting, rapportages en jaarrekening) zijn conform planning en kwaliteitseisen opgeleverd. Eind 2013 is het jaarplan planning en control voor 2014 opgesteld. Hierin is rekening gehouden met een eerdere oplevering van budgetcyclusproducten van Servicepunt71, zodat gemeenten beter in staat zijn de effecten tijdig te betrekken in hun eigen budgetcyclus.

- *Verder vormgeven van de 'verbindingsrol' gericht op zowel de interne als externe omgeving;*

In 2013 vindt de afstemming tussen Servicepunt71 en de gemeenten formeel plaats via het BVO. Hierin komen onderwerpen richtinggevend en besluitvormend aan de orde met betrekking tot het programma doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering en de reguliere dienstverlening (vanuit het collectief opdrachtgeverschap) en stukken ten behoeve van het bestuur (vanuit een adviserende rol).

- *Het doorontwikkelen van instrumenten voor kwaliteitszorg en risicomanagement;*

Volgens de Dienstverleningsovereenkomst (DVO) concretiseren partijen samen de servicenormen, waaronder kwaliteit van dienstverlening. Dit is belegd in het project dienstverlening binnen het programma doorontwikkeling en is tot uiting gekomen in een aangepaste PDC eind 2013 (deze is begin 2014 vastgesteld). Aan de kwaliteit van processen is enerzijds gewerkt door opvolging te geven aan de bevindingen vanuit de managementletter van de extern accountant, en anderzijds door binnen het project standaardisatie processen te verbeteren met het oog op uniformering, klanttevredenheid en efficiency.

- *Het doorontwikkelen van accountmanagement en bijhorende instrumenten voor het registreren en bewaken van de afspraken over de (aanvullende) dienstverlening;*

Accountmanagement is in eerste instantie belegd binnen de service-eenheden en onderdeel van de taak van de MT-leden. Het beheersinstrumentarium om afspraken over de dienstverlening te bewaken is belegd binnen het project contractrapportages, dat in het derde tertaal 2013 is gestart en in 2014 zal worden ingevoerd.

■ *Zorgdragen voor professionele communicatie, op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau;*

De communicatiefunctie is inmiddels ingericht. Maandelijks stemt het regionale communicatie-overleg ontwikkelingen op het gebied van (de implementatie en communicatie met betrekking tot de) gezamenlijke bedrijfsvoering tussen de vijf organisaties af.

■ *Het doorontwikkelen en implementeren van interne prestatiemeting (voor de 6 service-eenheden);*

Het implementeren van interne prestatiemeting is belegd binnen de interne bedrijfsvoeringsfunctie en is geïntegreerd in het proces om te kunnen rapporteren op de leveringscontracten (met kwartaal-contractrapportages wordt in 2014 gestart).

■ *De beheerorganisatie, waaronder het verder inregelen van een documentmanagementsysteem;*

Aan het eind van het tweede tertaal is een projectorganisatie ingericht die zorgdraagt voor technische voorbereiding en implementatie van een documentmanagementsysteem (Decos) en de procesmatige implementatie van het werkconcept zaaksgewijs werken. Dit concept wordt thans voorbereid en zal in 2014 worden ingevoerd.

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 7 - Dir. en bedrijfsv.		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2012**	**2013**	**Begroting**	**na wijziging**	**2013**	**2013**
Personele Lasten	Lasten	367	663	21	684	645	39
Personele transitielasten	Lasten	44	-	-	-	-	-
Materiele Lasten	Lasten	262	110	131	241	241	-
Materiele transitielasten	Lasten	214	-	446	446	542	-96
Kapitaallasten	Lasten	-	145	-145	-	-	-
Inkoopvoordeel	Lasten	-52	-153	153	-	-	-
Saldo van lasten		**835**	**765**	**606**	**1.371**	**1.428**	**-57**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-40	-	-	-	-236	236
Bijdragen derden	Baten	-4	-	-	-	-1	1
Saldo van baten		**-44**	**-**	**-**	**-**	**-237**	**237**
Saldo van baten en lasten		**791**	**765**	**606**	**1.371**	**1.191**	**180**

Materiële transitielasten

De materiële transitielasten hebben betrekking op het programma Doorontwikkeling. De (geplande) meerkosten wegens extra inhuur zijn gedekt door een aanvullende overeengekomen bijdrage van gemeenten.

Bijdragen deelnemers meer-/maatwerk

De bijdragen deelnemers meer-/maatwerk hebben betrekking op het programma doorontwikkeling (€ 167.000) en op de communicatie-adviesfunctie binnen Servicepunt71 (€ 69.000), beiden op basis van besluitvorming in het BVO.

2.1.9 Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien

Overzicht algemene dekkingsmiddelen

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

De bijdragen van de gemeenten bestaan uit een regulier deel en een meerwerk-/maatwerkdeel.

De reguliere bijdragen vanuit de gemeenten zijn in deze begroting opgenomen onder de Algemene Dekkingsmiddelen.

Het meerwerkdeel betreft overeengekomen extra dienstverlening en is opgenomen onder de desbetreffende programma's. Het maatwerkdeel betreft de facilitaire dienstverlening voor de gemeenten Leiden en Leiderdorp en is opgenomen onder het programma Facilitaire Zaken.

De inkomsten van de overige klanten, niet zijnde eigenaren, zijn, afhankelijk van de specifieke vorm van dienstverlening, opgenomen onder het desbetreffende programma, onder de noemer 'bijdragen derden'.

Alg. dekkingsmiddelen		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		2012	2013	Begroting	na wijziging	2013	2013
Loon- en prijscompensatie	Lasten	-	513	-513	-	-	-
Saldo financieringsfunctie	Lasten	238	-	-	-	-111	111
Saldo van lasten		**238**	**513**	**-513**	**-**	**-111**	**111**
Bijdragen deelnemers	Baten	-24.676	-25.420	-	-25.420	-25.420	-
Saldo van baten		**-24.676**	**-25.420**	**-**	**-25.420**	**-25.420**	**-**
Saldo van baten en lasten		**-24.438**	**-24.907**	**-513**	**-25.420**	**-25.531**	**111**

Het saldo op de financieringsfunctie houdt verband met lagere rentelasten.

Onvoorzien

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

Bij de begrotingswijziging naar aanleiding van de 2e bestuursrapportage is besloten dit bedrag in te zetten voor een deel van de dekking voor onderzoekskosten, juridische bijstand en waarnemend management bij de service-eenheid ICT.

Onvoorzien		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		2012	2013	Begroting	na wijziging	2013	2013
Materiële lasten	Lasten	-	202	-202	-	-	-
Saldo van lasten		**-**	**202**	**-202**	**-**	**-**	**-**
Bijdragen deelnemers	Baten	-	-	-	-	-	-
Saldo van baten		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Saldo van baten en lasten		**-**	**202**	**-202**	**-**	**-**	**-**

2.2 Paragrafen

2.2.1 Paragraaf Weerstandsvermogen

Nota Weerstandsvermogen en risicomanagement

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

In het op 20 december 2012 door het algemeen bestuur vastgestelde Beleidskader Weerstandsvermogen en Risicomanagement zijn de bepalingen opgenomen met betrekking tot het weerstandsvermogen en het risicomanagement. Hierin zijn de volgende begrippen gehanteerd:

- Risico's
  Het realiseren van bedrijfsdoelstellingen gaat gepaard met risico's. Risico's zijn mogelijke gebeurtenissen die een nadelige invloed hebben op het bereiken van de beleidsdoelstellingen. Deze dienen beheerst te worden, dat wil zeggen: geheel of gedeeltelijk voorkómen (verlagen van de kans), mitigeren of overdragen (verlagen van de impact).
- Risicomanagement
  Risicomanagement is er op gericht om op een systematische wijze de bedreiging voor de bedrijfsdoelstellingen te minimaliseren. Risico's kunnen via interne beheersmaatregelen, verzekeringen of voorzieningen worden afgedekt. Resterende risico's worden voorzien van specifieke beheersmaatregelen en gekwantificeerd.
- Weerstandscapaciteit
  Binnen de organisatie zijn middelen en mogelijkheden beschikbaar om de resterende risico's af te dekken. Deze zijn beschikbaar in de vorm van reserves, exploitatiebudgetten en door de eigenaarsrol die de deelnemende gemeenten vervullen. Binnen Servicepunt71 zijn de Algemene Reserve, de aan specifieke risico's gelieerde bestemmingsreserves, de post Onvoorzien en een eventueel exploitatiesaldo onderdeel van de weerstandscapaciteit. De 'achtervang' op grond van artikel 25 van de GR, waarin bepaald is dat gemeenten er voor zorg dienen te dragen dat Servicepunt71 aan haar verplichtingen kan voldoen, wordt niet tot de weerstandscapaciteit gerekend.
- Weerstandsvermogen
  Het weerstandsvermogen drukt de mate uit waarin de organisatie in staat is om met de beschikbare risicodekking (weerstandscapaciteit) de benodigde risicodekking te matchen.

Inventarisatie van de weerstandscapaciteit

Inventarisatie van de weerstandcapaciteit	Rekening	Begroting	Meerjarenraming			
Bedragen x 1.000 euro	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Algemene reserve	96	128	128	128	128	128
Reserve Flankerend Beleid	500	500	350	200	100	-
Saldo exploitatie	32	-	-	-	-	-
Onvoorzien	-	103	103	103	103	103
Weerstandscapaciteit	**628**	**731**	**581**	**431**	**331**	**231**

Weerstandsvermogen

De inventarisatie van de risico's leidt tot een benodigde risicodekking van € 540.000 (referentie ontwerpbegroting 2015). De inventarisatie van de weerstandscapaciteit leidt tot een beschikbare risicodekking van € 628.000 (peildatum 31-12-2013). Dat betekent dat de weerstandscapaciteit van voldoende niveau is om de risico’s (op basis van de risicoscores) te kunnen opvangen.

2.2.2 Paragraaf Financiering

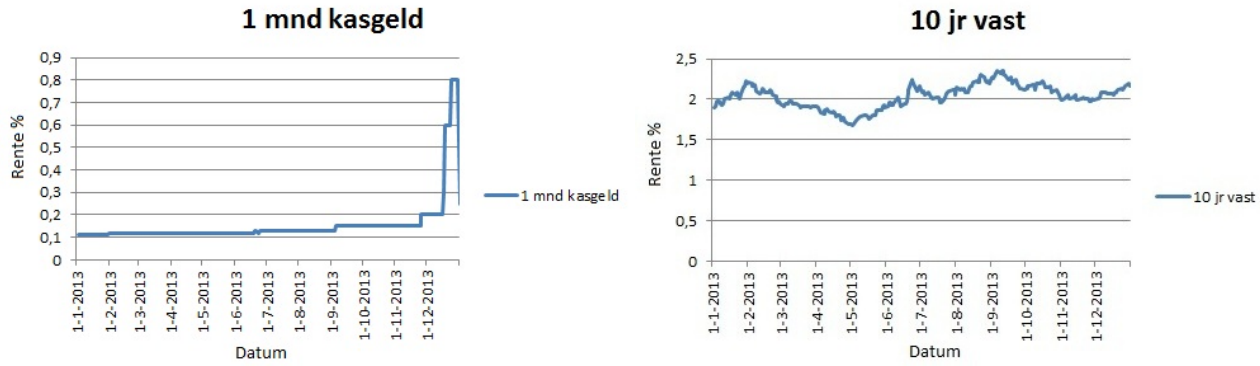
Algemene ontwikkelingen

Renteontwikkelingen
De gemiddelde kapitaalmarktrente voor rentevaste en lineaire leningen met een looptijd van 10 jaar is over 2013 uitgekomen op ca. 2,03 % (over 2012 was de gemiddelde rente 2,28%). Uit de renteontwikkeling gedurende 2013 is geen stijgende of dalende trend zichtbaar. Over het algemeen was het renteverloop in 2013 stabiel en het rentepercentage was relatief laag (zie grafiek). In de begroting werd een kapitaalmarktrente verwacht van 3,0%.

De rente op de geldmarkt wordt voornamelijk bepaald door het rentebeleid van de Europese Centrale Bank (ECB). De rentestand wordt door de ECB gebruikt om te sturen op de inflatie. Het belangrijkste tarief van de ECB is de herfinancieringsrente, deze is in 2013 twee keer aangepast. In mei 2013 is dit rentetarief verlaagd van 0,75 % naar 0,50%, in november 2013 is het tarief verder verlaagd naar 0,25%. De depositorente die de ECB hanteert is voor de geldmarkt de ondergrens. De depositorente is in 2013 ongewijzigd gebleven op 0%.

Als gekeken wordt naar de rentarieven op kasgeldleningen met de looptijd van 1 maand, dan vertoonde deze nagenoeg het gehele jaar een stabiel licht stijgend verloop op een laag niveau. Een trendbreuk ontstaat medio december met een stijgende rente (zie grafiek). Na de jaarwisseling stabiliseerde de kortlopende rente zich tot een iets hoger niveau dan voor de trendbreuk (0,25). In de begroting 2013 werd een rente op kortlopende financiering verwacht van 1,0%.

Uit oogpunt van financieringsactiviteiten waren de gevolgen van de kredietcrisis beperkt tot een lage rentestand in 2013. De rentetarieven zijn, als gevolg van een ruim monetair beleid, laag gebleven. De kredietcrisis gaf vooral een neerwaartse druk op de rentetarieven voor landen als Duitsland en Nederland, welke door de kapitaalmarkt als "veilige haven" worden beschouwd. Eind 2013 heeft de kredietbeoordelaar Standard & Poor's de rating van Nederland verlaagd van de hoogste rating AAA naar AA+. Bij de twee andere toonaangevende kredietbeoordelaars, Fitch en Moody's, heeft Nederland nog wel steeds de hoogste kredietwaardigheidsrating. De afwaardering van Standard & Poor's kan invloed (gaan) hebben op de rente die gemeenten moeten betalen op geldleningen (rentestijging). De afwaardering door Standard & Poor's is tot op heden niet merkbaar van invloed geweest op de rentetarieven.



SEPA (Single European Payment Area) implementatie
De ontwikkelingen in het betalingsverkeer worden in hoofdzaak bepaald door ‘Europa’. De migratie naar de “Single European Payment Area” (SEPA) is in de afrondende fase. Doel van de migratie is, voor het betalingsverkeer binnen Europa, standaarden te ontwikkelen. Alle rekeningnummers worden op Europese schaal uniek gemaakt door een uitbreiding van het aantal posities. Dat betekent aanpassing van veel software om de veldlengte voor het banknummer aan te passen. In 2011 is voor betalingen via het financieel systeem Decade overgegaan op betalingen die SEPA-proof zijn. Voor 1 januari 2012 waren alle pinautomaten geschikt voor de EMV-chip die als SEPA-standaard is voorgeschreven. De laatste stap, alle systemen die

gebruik maken van een bankrekeningnummer aanpassen, inclusief de aanpassing van achterliggende formulieren, is gezet in 2013. Servicepunt71 voldoet per 1 februari 2014 aan de SEPA standaarden.

Schatkistbankieren
In december 2013 heeft de eerste kamer ingestemd met de wijziging van de wet FIDO (financiering decentrale overheden). Artikel 2 van de aangepaste wet FIDO luidt: “Openbare lichamen kunnen uitsluitend ten behoeve van de uitoefening van de publieke taak leningen aangaan, middelen uitzetten of garanties verlenen. Voor het overige houden zij hun liquide middelen in ’s Rijks schatkist aan”. Vanaf 15 december 2013 is het verplicht schatkistbankieren van kracht en moeten overtollige middelen in de schatkist worden afgestort. De wet maakt het mogelijk dat gemeenten overtollige middelen gaan uitlenen aan andere overheden om daarmee een beter rendement te halen. Tevens is een doelmatigheidsdrempel ingesteld van 0,75% van het begrotingstotaal (tot een begrotingstotaal van € 500 mln., daarboven geldt een percentage van 0,2%). De minimale doelmatigheidsdrempel is € 250.000. Bevinden de overtollige middelen zich onder de doelmatigheidsdrempel, dan behoeft de decentrale overheid niet te schatkistbankieren. De toets of het drempelbedrag is overschreden vindt plaats op basis van het gemiddelde per kwartaal. De verantwoording hiervan zal plaatsvinden in de paragraaf financiering van de rekening. Servicepunt71 zal voor de overtollige middelen boven de drempel van € 250.000 moeten gaan schatkistbankieren. Het af te storten bedrag zal niet structureel zijn en zal, op de momenten dat afgestort moet worden, beperkt in omvang zijn. Servicepunt71 had geen actief uitzettingsbeleid van overtollige middelen.

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 algemeen bestuur van Servicepunt71 aan kaders is vastgesteld in de financiële verordening en het treasurystatuut. Voor de uitvoering van de financieringsfunctie worden de ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt nauwlettend gevolgd.

Omslagrente
De omslagrente (interne verrekenrente) is via de begroting 2013 bepaald op 4,5%. De kapitaallasten in het meerjarenbeeld zijn berekend op dit percentage. In 2012 is, na het opstellen van de begroting 2013, een langlopende lening afgesloten tegen 2,08% rente. Naar aanleiding van het vastgelegde rentepercentage heeft het algemeen bestuur in juli 2013 besloten om de omslagrente aan te passen van 4,5% naar 2,25%.

Risicoprofiel en normeringen

Risicoprofiel
De kosten van Servicepunt71 worden door de deelnemende gemeenten gedragen. Afspraken over de bevoorschotting voor het lopende jaar zijn erop gericht om de kortlopende liquiditeitsbehoefte af te dekken en liquiditeitsoverschotten zoveel mogelijk te voorkomen. Door het matchen van de inkomende en uitgaande geldstromen zal de financieringsbehoefte en het daarmee samenhangende renterisico gering zijn. Investeringen 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 2013 weergegeven.

Kasgeldlimiet	Gemiddelde netto vlottende schuld	Kasgeldlimiet	Ruimte (=+) of Overschrijding
Bedragen x 1.000 euro			
eerste kwartaal 2013	1.154	2.337	1.183
tweede kwartaal 2013	1.265	2.337	1.072
derde kwartaal 2013	-391	2.337	2.728
vierde kwartaal 2013	-1.479	2.337	3.816

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

Renterisiconorm

Over de langlopende schuld mogen de jaarlijkse aflossingen en renteherzieningen niet meer bedragen dan 20% van het begrotingstotaal (wet FIDO). In de onderstaande tabel is de ontwikkeling van de renterisiconorm in 2013 weergegeven.

Renterisconorm	2012	2013
Bedragen x 1.000 euro		
Begrotingstotaal	25.771	28.443
Wettelijk percentage	20%	20%
Renterisconorm	5.154	5.689
Bedrag waarover renterisico wordt gelopen (aflossingen)	-	1.000
Ruimte onder renterisiconorm	5.154	4.689

Het bedrag aan langlopende leningen waarover, volgens de wet FIDO, Servicepunt71 een renterisico over liep is in 2013 ruim binnen de norm gebleven.

Schatkistbankieren

De wet FIDO schrijft voor dat de het gemiddelde saldo aan liquide middelen per kwartaal het drempelbedrag niet mag overstijgen. Aangezien het verplicht schatkistbankieren is ingegaan per 15 december 2013 is er voor 2013 een overgangsregeling vastgesteld. De overgangsregeling geeft aan dat het gemiddelde saldo over de maand december 2013 het drempelbedrag niet mag overstijgen, waarbij de eerste 15 dagen van december 2013 meetellen als 0. Dit levert voor Servicepunt71 het volgende gemiddelde saldo op:

Gemiddeld banksaldo december 2013: € 360.000 creditstand.
Drempelbedrag: € 250.000 debetstand.

Servicepunt71 heeft hiermee voldaan aan de vereisten die de wet FIDO stelt aan het verplicht schatkistbankieren.

Financiering

De ontwikkeling van de leningenportefeuille is in onderstaande tabel gegeven.

Leningenportefeuille Bedragen x 1.000 euro	Bedrag
Stand per 1 januari 2013	10.000
Nieuwe leningen	-
Reguliere aflossingen	-1.000
Vervroegde aflossingen	-
Stand per 31 december 2013	**9.000**

In 2013 is één kasgeldlening aangetrokken:

Kortlopende leningen Bedragen x 1.000 euro	Bedrag	Periode	Rente
BNG	2.000	06-03-2013 t/m 08-04-2013	0,12

Voor het afdekken van een incidenteel tekort aan liquiditeiten is in maart 2013 een kasgeldlening van € 2 mln. aangetrokken voor de periode van 1 maand.

2.2.3 Paragraaf Bedrijfsvoering

Organisatieontwikkeling

In de begroting 2013 is de volgende visie, als leidraad voor ontwikkeling van Servicepunt71, opgenomen:

'Servicepunt71 biedt zijn klanten efficiënte en kwalitatief hoogwaardige diensten op het gebied van bedrijfsvoering tegen bedrijfseconomisch aanvaardbare tarieven en draagt zo bij aan een verbeterde dienstverlening van deze klanten aan hun burgers, bezoekers en bedrijven. Servicepunt71 biedt zijn werknemers een uitdagende en professionele werkomgeving waarin ruimte is voor persoonlijke ontwikkeling.'

Het realiseren van de visie heeft in 2013 vorm gekregen door het continueren van de reguliere dienstverlening en het gelijktijdig ontwikkelen en implementeren van verschillende projectresultaten van het programma doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering. Hierbij is de Stip (de te bereiken organisatie in 2015) beter in zicht gekomen: een Gewoon Goed Servicepunt! De stip aan de horizon geeft richting aan de doorontwikkeling van de gezamenlijke bedrijfsvoering en aan de ontwikkeling van de eigen organisatie: van input gestuurde dienstverlening naar output gestuurde dienstverlening om als gemeenten en Servicepunt71 beter te kunnen sturen op de kwaliteit en kosten van de dienstverlening en het verminderen van de organisatorische kwetsbaarheid.

Servicepunt71 is gestart met Organisatie- en personeelsplannen om invulling te geven aan de condities die zijn afgeleid van de Stip.

Personele ontwikkeling

Persoonlijke ontwikkeling
In bovengenoemde visie is opgenomen dat Servicepunt71 zijn werknemers een uitdagende en professionele werkomgeving biedt, waarin ruimte is voor persoonlijke ontwikkeling. Daarom heeft Servicepunt71 o.a. geïnvesteerd in een bij de ontwikkeling van de organisatie passend cultuur- en professionaliseringstraject (met kernwaarden 'eigenaarschap, vakmanschap, zakelijkheid') en in de ontwikkeling van medewerkers, gericht op wendbaarheid van de organisatie en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Servicepunt71 heeft opleidingsfaciliteiten en –middelen ter beschikking gesteld om hieraan concrete invulling te geven. Het opleidingsplan 2013 is niet geheel gerealiseerd doordat een deel van de opleidingen, in verband met faseringen binnen het programma doorontwikkeling naar 2014 zijn verschoven.

Daarnaast is veel aandacht uitgegaan naar de rol die het management en de leiding vervullen in het stimuleren en motiveren van de medewerkers. Voorkomen dient te worden dat ondanks de extra drukte als gevolg van de opbouw van de nieuwe organisatie Servicepunt71, medewerkers teveel werkdruk ervaren. Een gericht ARBO-beleid maakt onderdeel uit van de aanpak om dit tegen te gaan.

Mobiliteit en Flexibiliteit
Het BVO heeft in mei 2013 voor de vijf organisaties de visie op Mobiliteit & Flexibiliteit, met bijbehorende business case, vastgesteld. Een belangrijk en randvoorwaardelijk onderdeel hiervan is het per organisatie vorm geven van Strategische Personeelsplanning (SPP). Door zicht te krijgen op de toekomstige personeelsbehoefte per afdeling kan tijdig gestuurd worden op de optimale bezetting en tegelijkertijd doorontwikkeling van medewerkers. SPP is een eenvoudige en beproefde methode om dit samen met de betrokken leidinggevenden te doen. Servicepunt71 is in het vierde kwartaal 2013 gestart met de inzet van deze managementtool, gericht op persoonlijke ontwikkeling enerzijds en op het inzichtelijk maken van het mobiliteitsvraagstuik voor de komende jaren anderzijds. Dit mobiliteitsvraagstuk is aan de orde als gevolg van de reductietaakstelling en de verandering van werkzaamheden (onder andere als gevolg van digitalisering) waardoor functie-eisen veranderen.

Integriteit

Servicepunt71 ontwikkelt een samenhangend integriteitsbeleid met onder meer de invoering van een gedragscode en een integriteitsverklaring. Deze zijn eind 2013 door het dagelijks bestuur vastgesteld en worden in 2014 geïmplementeerd.

Met de gedragscode heeft de organisatie een aantal gedragsregels en normen opgesteld, die richting geven aan gewenst gedrag. Het doel van de code is duidelijkheid te creëren over het gewenste gedrag en het bespreekbaar te maken.
De gedragscode benoemt gedrag waarbij integriteit een rol speelt, zoals het omgaan met vertrouwelijke informatie, nevenwerkzaamheden, geschenken, uitnodigingen, voorzieningen, belangen van familieleden en relaties en reageren op niet integere zaken. De gedragscode is algemeen van toepassing en geeft aan dat er in wetten en rechtspositie en andere regelingen richtlijnen bestaan waaraan het gedrag van medewerkers getoetst kan worden. Om deze regels herkenbaar en levend te houden is een continu bewustwordingsproces noodzakelijk.

Onderdeel van deze bewustwording is de integriteitsverklaring. Hierin zijn de principes van goed ambtenaarschap opgenomen, die zijn afgeleid van de gedragscode. De integriteitsverklaring wordt door alle medewerkers van Servicepunt71 ondertekend en als verklaring/belofte mondeling afgenomen in het eerste kwartaal van 2014.

Formatie en bezetting

In onderstaand overzicht zijn de formatieplaatsen per service-eenheid aangegeven, inclusief de transitieformatie.

NB De formatiereductie die in de tabel zichtbaar is, is gebaseerd op de vastgestelde formatieve ontwikkeling ten tijde van het opstellen van deze begroting. Eventuele maatregelen die de financiële taakstelling realiseren via een andere wijze dan formatiereductie, zijn bij het opstellen van deze jaarstukken nog in ontwikkeling en daarom nog niet in onderstaande tabel verwerkt.

FTE per Service-eenheid Stand per 31-12-2013	Reguliere Formatie	Tijdelijk en transitie	Totale Formatie (A)	Bezetting (B)	Saldo Regulier
Programma 1 - ICT	38,4	0,0	38,4	33,0	5,4
Programma 2 - Inkoop	10,5	0,0	10,5	11,3	-0.8
Programma 3 - Financiën	91,1	0,6	91,8	91,1	0,6
Programma 4 - HRM	56,1	3,0	59,1	51,3	7,8
Programma 5 - Juridische Zaken	26,5	0,0	26,5	25,8	0,7
Programma 6 - Facilitaire Zaken	43,9	0,0	43,9	37,7	6,2
Programma 7 - Directie & Bedrijfsvoering	9,0	0,9	9,9	8,6	1,3
TOTAAL FTE	**275,5**	**4,5**	**280,0**	**258,8**	**21,3**
Niet vaste bezetting d.m.v. (externe) inhuur (C)					**19,4**
Niet ingevulde formatie (A - B - C)					**1,9**
Verhouding externe inhuur t.o.v. reguliere formatie (C / A)					**6,9%**

Tabel is naar de stand per 31 december 2013

Uit de tabel kan geconcludeerd worden dat de formatie nagenoeg volledig wordt benut door bezetting met eigen personeel of externe inhuur. De transitieformatie wordt in 2015 geheel afgebouwd.

Afspraak binnen Servicepunt71 is dat externe inhuur binnen de formatiekosten van een functie moet blijven of gekoppeld is aan het transitiebudget. Dit betekent bijvoorbeeld dat een externe in verband met hogere externe tarieven voor drie dagen wordt ingehuurd in plaats van voor vijf dagen, om zodoende binnen budget te blijven.

Huisvestings- en kantoorconcept

De organisatie wil professioneel, werknemers- en klantvriendelijk functioneren. Ook wil zij op basis van het zogenaamde flexconcept werken in een duurzame en verantwoorde omgeving. Om dit mogelijk te maken huurt Servicepunt71 het pand Tweelinghuis aan de Langegracht in Leiden van de gemeente Leiden. Dit pand is ingericht om deze manier van werken mogelijk te maken. In 2013 is gebleken dat het concept inmiddels functioneert, maar nog voor verbetering vatbaar is. Op basis van een evaluatie wordt nog bezien op welke wijze 'het nieuwe werken' verder kan worden geïmplementeerd en doorgevoerd.

In 2013 is veel aandacht besteed aan de klimaatinstallatie. De eerder gerapporteerde problemen over temperatuur en luchtvochtigheid zijn nog niet geheel opgelost.

Informatisering en Automatisering

Informatiebeleid, -management en –architectuur
Servicepunt71 heeft haar informatiebeleid vastgesteld (maart 2013) en gaat dit duurzaam onderbouwen met een architectuur en principes die samenhang brengen in de verdere informatisering. Een herkenbare architectuurplaat en zaakgericht werken zijn de volgende concrete stappen die in 2013 op dit vlak zijn gezet. Verdere uitbouw naar webpublicatie, e-formulieren, managementinformatie (status en voortgang) en koppelingen met interne en externe systemen om de doelstellingen (verhogen efficiency en kwaliteit, verminderen kwetsbaarheid) te realiseren, krijgt een vervolg in 2014.

De informatie architectuur is afgeleid van de NORA (Nederlandse Organisatie Referentie Architectuur) en GEMMA (Gemeentelijk Modelarchitectuur) referentie architectuur.

Kantoorautomatisering
De migratie van Werkplek71 binnen Servicepunt71 is afgerond. De uitrol van WP71 heeft voor de gebruiker het voordeel dat hij de beschikking heeft gekregen over een ICT- infrastructuur die voldoet aan de eisen van een moderne en flexibele werkplek. Daarnaast heeft deze uitrol voor een uniforme werkplek gezorgd die op een efficiëntere wijze en op een gestandaardiseerde manier op afstand te beheren is.

Zaakgericht werken
Zaakgericht werken is gekozen als methodiek voor het werken in Servicepunt 71. In het 2e tertaal is een project gestart waarvan het resultaat moet zijn de oplevering van een volwaardig zaakinformatiesysteem met hierin een eerste beperkt aantal aangeboden zaaktypen. Het project omvat de technische implementatie van Decos software en de eerste inrichting van een beperkt aantal diensten, inclusief communicatie, opleidingen en inbeheername. Hierin wordt zoveel mogelijk parallel opgetrokken met de processen die vanuit het project Standaardisatie worden uitgerold. Omdat ook bij gemeenten gewerkt wordt met Decos vergemakkelijkt dit de onderlinge uitwisseling van documenten.

Het Virtueel Servicepunt (VSP) is ingericht als informatiebron en digitale ondersteuning, met behulp van elektronische formulieren voor vragen van klanten en centrale vastlegging van informatie.

Investeringen

Servicepunt71 heeft in 2013 voornamelijk investeringen gedaan in de bedrijfsapplicaties, de ICT- infrastructuur en de inrichting van de huisvesting. Dit laatste krediet is inmiddels afgewikkeld. In onderstaande tabel zijn alle investeringen in uitvoering gedurende 2013 opgenomen, met daarbij de totaaluitgaven in 2013.

	Investeringen Bedragen x 1.000 euro A = Afgesloten	Programma	Krediet	Rekening 2012	Rekening 2013	Saldo
1	DMS	1. ICT	200	-	-	200
2	WP71 Aankoop hardware en inrichting servers (A)	1. ICT	6047	5.351	570	126
3	WP71 Klantsporen (Uitrol en applicatie-omzetting) (A)	1. ICT	1.826	1.468	621	-263
4	WP71 Microsoft licenties(A)	1. ICT	911	586	281	45
5	Server vervanging	1. ICT	60	-	-	60
6	Oracle Servers	1. ICT	150	-	149	1
7	Telefonie	1. ICT	10	-	-	10
8	Airconditioning vervanging	1. ICT	25	-	-	25
9	Verbeterplan Server Software	1. ICT	162	-	161	1
10	Contractbeheersysteem	2. INK	50	5	-	45
11	Spendanalyse Applicatie	2. INK	20	-	-	20
12	Tendertool	2. INK	20	-	-	20
13	E-HRM	4. HRM	400	65	-31	366
14	Verlof- en verzuimregistratie	4. HRM	40	-	-	40
15	Software Virtueel Serviceplein	7. DIR	60	-	-	60
	TOTAAL INVESTERINGEN		**9.981**	**7.475**	**1.751**	**755**

1. DMS. Dit krediet is gereserveerd voor de implementatie van zaaksgewijs werken.

2 t/m 4. Werkplek71. Het project is afgerond, binnen de inhoudelijke kaders en met een geringe financiële overschrijding (1,5%) afgerond. Aan het eind van het tweede tertaal is een eindrapportage opgesteld. Voor wat betreft de technische implementatie zijn gedurende het traject verbeterslagen toegepast op het Werkplek71 concept. De migratie van de klantsporen is gerealiseerd en de deelresultaten zijn opgeleverd. Klantorganisatie BSGR is nog niet gemigreerd naar de Werkplek71 omgeving, dit vindt plaats begin 2014.

5 t/m 9 ICT Investeringen. Dit zijn investeringen die voortvloeien uit het meerjareninvesteringsplan. De investeringen Oracle Servers en de investering voor het verbeterplan server software zijn in 2013 afgerond.

10 t/m 12 Softwaretools Inkoop. In het tweede halfjaar van 2013 is onderzoek gestart naar de vervanging van de contractmanagementtool en tendertool.

13-14 E-Hrm. De aanbesteding van het personeel- en salarispakket is in 2013 gestart.

15 Software VSP. Vanuit de interne bedrijfsvoeringsfunctie is in 2013 onderzoek gestart om de werking van het digitale dienstverleningskanaal verder te ontwikkelen.

3 Jaarrekening

3.1 Overzicht van baten en lasten en toelichting

3.1.1 Overzicht van baten en lasten

Overz. van baten en lasten		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2012**	**2013**	**Begroting**	**na wijziging**	**2013**	**2013**
Programma 1 -	Lasten	9.146	8.899	452	9.351	9.798	-446
ICT	Baten	-844	-680	-120	-800	-832	32
Saldo		**8.302**	**8.219**	**332**	**8.551**	**8.966**	**-414**
Programma 2 -	Lasten	1.020	860	149	1.009	971	38
Inkoop	Baten	-5	-	-50	-50	-71	21
Saldo		**1.015**	**860**	**99**	**959**	**900**	**59**
Programma 3 -	Lasten	7.549	6.964	127	7.091	7.658	-567
Financiën	Baten	-679	-120	-50	-170	-677	507
Saldo		**6.870**	**6.844**	**77**	**6.921**	**6.980**	**-59**
Programma 4 -	Lasten	4.423	5.100	-149	4.952	5.336	-384
HRM	Baten	-214	-40	-	-40	-501	461
Saldo		**4.209**	**5.060**	**-149**	**4.912**	**4.835**	**77**
Programma 5 -	Lasten	1.850	1.934	-10	1.924	2.062	-138
Juridische Zaken	Baten	-188	-	-	-	-185	185
Saldo		**1.662**	**1.934**	**-10**	**1.924**	**1.877**	**47**
Programma 6 -	Lasten	3.163	3.206	43	3.249	3.144	104
Facilitaire Zaken	Baten	-2.097	-2.183	-	-2.183	-2.188	5
Saldo		**1.066**	**1.023**	**43**	**1.066**	**956**	**109**
Programma 7 -	Lasten	836	765	606	1.371	1.428	-57
Directie en bedrijfsvoering	Baten	-44	-	-	-	-237	237
Saldo		**792**	**765**	**606**	**1.371**	**1.191**	**180**
Alg. Dekkingsmiddelen	Lasten	238	715	-715	-	-111	111
en Onvoorzien	Baten	-24.676	-25.420	-	-25.420	-25.420	-
Saldo		**-24.438**	**-24.705**	**-715**	**-25.420**	**-25.531**	**111**
Totaal lasten		**28.225**	**28.443**	**504**	**28.947**	**30.285**	**-1.337**
Totaal baten		**-28.747**	**-28.443**	**-220**	**-28.663**	**-30.111**	**1.448**
TOT. SALDO BATEN EN LASTEN		**-522**	**-**	**285**	**285**	**174**	**110**
Reserves	Toev.	1.755	-	504	504	504	-
	Onttr.	-1.329	-	-789	-789	-711	-78
TOT. MUTATIE IN RESERVES		**426**	**-**	**-285**	**-285**	**-206**	**-78**
RESULTAAT		**-96**	**-**	**-**	**-**	**-32**	**32**

Een toelichting op de doorgevoerde begrotingswijzigingen en een toelichting op de (grote) afwijkingen tussen begroting en realisatie per programma, is opgenomen in paragraaf 3.1.2 "Toelichting op de gerealiseerde baten en lasten".

3.1.2 Toelichting op de gerealiseerde baten en lasten

Begrotingswijzigingen doorgevoerd in 2013

In 2013 zijn de volgende begrotingswijzigingen vastgesteld door het Algemeen Bestuur.

1. (AB 11 juli 2013) 1e Begrotingswijziging 2013
De 1e begrotingswijziging betreft een bijstelling op basis van financiële prognose uit de 1e bestuursrapportage 2013. Het verwachte rentevoordeel wordt ingezet ter dekking van de resterende inkooptaakstelling en ter dekking van de extra kosten die gemoeid zijn met het stabiel krijgen van WP71.

2. (AB 11 juli 2013) 2e Begrotingswijziging 2013
In de 1e Bestuursrapportage 2013 is aangegeven dat ten behoeve van het inzicht een aantal technische begrotingswijzingen al in de cijfertabellen van die rapportage is verwerkt. Deze wijzigingen zijn via 2e begrotingswijziging 2013 door het algemeen bestuur vastgesteld.

3. (AB 11 juli 2013) Omslagrente
In verband met actuele financieringsafspraken is de omslagrente aangepast van 4,5% naar 2,25%

4. (AB 11 juli 2013) Krediet Werkplek71
Het investeringskrediet voor Werkplek71 is uitgebreid van € 7.500.000 naar € 8.900.000. Door de aard van de bijsturingsmaatregelen heeft de kredietuitbreiding geen financieel effect voor het vastgestelde meerjarenbeeld.

5. (AB 19 december 2013) 3e Begrotingswijziging 2013
In de 2e Bestuursrapportage 2013 zijn een aantal financiële afwijkingen opgenomen met bijsturingsvoorstellen op het gebied van personele lasten, mobiliteit, transitiebudget, kapitaallasten en onderzoekskosten, juridische bijstand en waarnemend management Met de 3e begrotingswijziging 2013 zijn deze bijsturingsvoorstellen vastgesteld en verwerkt.

6. AB (19 december 2013) 4e Begrotingswijziging
In de 2e Bestuursrapportage 2013 is aangegeven dat ten behoeve van het inzicht een aantal technische begrotingswijzingen al in de cijfertabellen van die rapportage is verwerkt. Deze wijzigingen zijn via 4e begrotingswijziging 2013 door het algemeen bestuur vastgesteld

Analyse afwijkingen

Programma 1 - ICT
Door het onverwacht wegvallen van een aantal medewerkers op cruciale functies moest er op korte termijn expertise en waarnemend management ingehuurd worden. Dit om de voortgang van een aantal noodzakelijke (verbeter)trajecten te borgen, zoals het afronden van Werkplek71 en het ontwikkelen van een toekomstvisie. Ook voor het realiseren van de taakstelling voor de komende jaren was het van belang dat de doorontwikkeling binnen ICT voortgang bleef houden.

Daarnaast zijn materiele lasten deels overschreden als gevolg van meerwerkopdrachten van klantorganisaties. Hier staan compenserende extra inkomsten tegenover. Ook heeft extra inhuur plaatsgevonden om de transitie van outsourcing naar co-sourcing sneller te kunnen maken met het oog op het realiseren van de taakstelling in 2014 e.v., en om tijdens de uitrolfase van Werkplek71, zowel de oude als de nieuwe werkplekomgeving te ondersteunen

De doorbelasting van meerwerkactiviteiten was begroot onder bijdragen derden.

Programma 3 - Financiën
Lasten en baten zijn overschreden door extra vraag naar financieel advies, voornamelijk vanuit de gemeente Leiden. Dit leidde tot extra inhuur en tot extra bijdrage deelnemers maat-/maatwerk.

Daarnaast is tijdelijk extra ingehuurd om het gevraagde kwantiteits- en kwaliteitsniveau te halen, onder andere omdat er sprake is geweest van meer dan gemiddeld ziekteverzuim.

Programma 4 - HRM
De overschrijding op de lasten wordt grotendeels veroorzaakt door meerwerkvragen vanuit de gemeenten (ca € 420.000). Hier staat een voordeel op de baten (bijdragen deelnemers meer-en maatwerk) van gelijke omvang tegenover. Het gaat onder andere om werkzaamheden met betrekking tot Academie71 en extra adviesaanvragen, maar ook om doorbelasting van kosten die ten behoeve van gemeenten zijn gemaakt.

Daarnaast hebben enkele incidentele onderbestedingen plaatsgevonden (ca € 70.000) op personele budgetten voor de Servicepunt71-organisatie. Dit heeft onder meer betrekking op opleidingen, die in verband met faseringen binnen het programma doorontwikkeling naar 2014 zijn verschoven.

Programma 5 – Juridische Zaken
Het contract met de samenwerkingsorgaan Holland Rijnland was in 2012 en 2013 zowel contractueel als budgettair nog niet overgedragen van Gemeente Leiden aan Servicepunt71. Omdat de facturering aan het samenwerkingsorgaan wel vanuit Servicepunt71 was uitgevoerd, diende verrekening met de gemeente Leiden plaats te vinden waardoor binnen de service eenheid een hogere baat en vrijwel gelijke hogere materiele last te zien is.

Programma 6 – Facilitaire Zaken
Het voordeel op de lasten houdt verband met diverse incidentele kleinere onderschrijdingen op budgetten met betrekking tot beveiliging, drukwerk en onderhoud en opleidingskosten Planon.

Programma 7 - Directie en interne bedrijfsvoering
De extra baten hebben betrekking op het programma doorontwikkeling (€ 167.000) en op de communicatie-adviesfunctie binnen Servicepunt71 (€ 69.000), beiden op basis van besluitvorming in het BVO.

Tegenover de extra baten staat een overschrijding van lasten met betrekking op het programma Doorontwikkeling. Deze is door fasering op enkele onderdelen van het programma lager dan de extra bijdrage.

Algemene Dekkingsmiddelen en Onvoorzien
Het voordeel op de lasten heeft betrekking op het saldo van de financieringsfunctie en is ontstaan door lagere rentelasten.

Reserves
Bij de 2e bestuursrapportage was de verwachting dat een onttrekking van € 789.000 benodigd zou zijn ten behoeve van transitie-uitgaven in 2013. Door bijstelling in de planning op enkele onderdelen van het programma in het vierde kwartaal was in 2013 € 78.000 minder benodigd.

Gerealiseerde baten en lasten naar kostencategorie

In de tabel hieronder zijn gerealiseerde baten en lasten weergegeven per kostencategorie:

Naar kostencategorie		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2012**	**2013**	**Begroting**	**na wijziging**	**2013**	**2013**
Personele Lasten	Lasten	17.612	17.437	825	18.262	18.275	-13
Personele transitielasten	Lasten	408	212	6	218	216	2
Materiele Lasten	Lasten	8.279	7.405	-487	6.918	8.264	-1.346
Materiele transitielasten	Lasten	526	-	789	789	880	-91
Kapitaallasten	Lasten	1.214	3.543	-783	2.760	2.760	-
Inkoopvoordeel	Lasten	-52	-153	153	-	-	-
Saldo financieringsfunctie	Lasten	238	-	-	-	-111	111
Saldo van lasten		**28.225**	**28.443**	**504**	**28.947**	**30.285**	**-1.337**
Bijdragen deelnemers	Baten	-24.676	-25.420	-	-25.420	-25.420	-
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-3.049	-2.183	-100	-2.283	-3.781	1.499
Bijdragen derden	Baten	-1.022	-840	-120	-960	-909	-51
Saldo van baten		**-28.747**	**-28.443**	**-220**	**-28.663**	**-30.111**	**1.448**
Tot. saldo baten en lasten		**-522**	**-**	**285**	**285**	**174**	**110**
Reserves	Toev.	1.755	-	504	504	504	-
	Onttr.	-1.329	-	-789	-789	-711	-78
Totaal mutatie in reserves		**426**	**-**	**-285**	**-285**	**-206**	**-78**
RESULTAAT		**-96**	**-**	**-**	**-**	**-32**	**32**

Omwille van het inzicht heeft beperkt saldering plaatsgevonden van baten en lasten: de ontvangen bedragen van uitkeringsinstanties zijn opgenomen onder de Personele lasten.

De in de Jaarrekening verantwoorde post Bijdragen deelnemers (meer-/maatwerk) kan als volgt worden gespecificeerd:

Specificatie bijdrage deelnemers	Totaal	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Zoeterwoude
Bedragen x 1.000 euro					
Reguliere bijdrage concorm begroting 2013	25.420	19.455	2.607	2.343	1.015
Begrotingswijziging	-	-	-	-	-
Bijdrage deelnemers, rekening 2013	**25.420**	**19.455**	**2.607**	**2.343**	**1.015**
Maatwerk conform begroting 2013	2.183	1.882	301	-	-
Overeengekomen meerwerk	1.598	1.318	111	150	19
Bijdragen deelnemers meer-/maatwerk	**3.781**	**3.200**	**412**	**150**	**19**

Incidentele baten en lasten

De incidentele baten en lasten ontstaan hoofdzakelijk door transitielasten, toevoegingen en onttrekkingen aan de reserves, en meerwerkactiviteiten. Het saldo van de incidentele baten en lasten wordt gedekt door incidentele voordelen in de materiële budgetten: er is sprake van materieel evenwicht.

In de tabel hieronder is het materieel begrotingsevenwicht uiteengezet:

Overzicht van materieel evenwicht	Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro	**2012**	**2013**	**Begroting**	**na wijziging**	**2013**	**2013**
Transitielasten	934	212	795	1.007	1.096	-89
Toevoegingen aan reserves	1.755	-	504	504	504	-
Lasten ivm meerwerk	952	-	100	100	1.598	-1.499
Saldo van incidentele lasten	**3.641**	**212**	**1.399**	**1.611**	**3.199**	**-1.587**
TOTAAL Saldo van lasten	**28.225**	**28.443**	**504**	**28.947**	**30.285**	**-1.337**
Onttrekking reserves	-1.329	-	-789	-789	-711	-78
Baten ivm meerwerk	-952	-	-100	-100	-1.598	1.499
Saldo van incidentele baten	**-2.281**	**-**	**-889**	**-889**	**-2.309**	**1.420**
TOTAAL Saldo van baten	**-28.747**	**-28.443**	**-220**	**-28.663**	**-30.111**	**1.448**
Saldo van structurele lasten	**24.584**	**28.231**	**-895**	**27.336**	**27.086**	**250**
Saldo van structurele baten	**-26.466**	**-28.443**	**669**	**-27.774**	**-27.802**	**28**
STRUCTUREEL SALDO VAN DE REKENING	**-1.882**	**-212**	**-226**	**-438**	**-716**	**278**
REKENING MATERIEEL IN EVENWICHT	**JA**	**JA**		**JA**	**JA**	

Wet normering bezoldiging topfunctionarissen (semi-)publieke sector

De Gemeenschappelijke Regelingen zijn op grond van de Wet Normering Topinkomens verplicht de gegevens van topfunctionarissen en van functies met een bezoldiging boven de norm te publiceren.
Als topfunctionarissen worden de personen die (mede) leiding geven aan de gehele organisatie aangemerkt. Het maakt overigens niet uit of de functionaris in dienst is of extern wordt ingehuurd.

Topfunctionarissen	2012	2013
Functie(s)	directeur	directeur
Naam	Ossel HH	Ossel HH
Deeltijdfactor	1	1
Duur dienstverband	onbepaald	onbepaald
Beloning	105.996	105.098
Onkostenvergoedingen	1.253	2.229
beloning betaal op termijn [7]	16.321	18.594
Uitkering beëindiging verband		
jaar beëindiging dienstverband		

Topfunction. algemeen en dageljks bestuur				
Functie(s)	Voorzitter	Lid	Lid	Lid
Naam	Eng, M.H. van der	Bloemen, E.G.E.	Gelderen, R.A. van	Haanstra, J.
Deeltijdfactor	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Duur dienstverband	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Beloning	0	0	0	0
Onkostenvergoedingen	0	0	0	0
beloning betaal op termijn [7]	0	0	0	0
Uitkering beëindiging verband	0	0	0	0
jaar beëindiging dienstverband	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

[7] dit betreft het werkgeversaandeel in de pensioenpremie

Functies met normoverschrijding
Functionarissen met een bezoldiging boven de norm van € 228.599 en externen (personen die binnen de organisatie werkzaam zijn onder leiding en verantwoordelijkheid van de inlener) met een vergoeding boven de norm van € 228.599 worden als functie met normoverschrijding aangemerkt. Voor externen geldt als selectiecriterium een uurtarief van € 122 (ex btw) of meer met een contract voor de duur van 6 maanden of langer. In 2013 zijn er geen functies met normoverschrijding.

3.2 Balans en toelichting

3.2.1 Balans

ACTIVA	31-12	31-12	PASSIVA	31-12	31-12
Bedragen x 1.000 euro	**2013**	**2012**	**Bedragen x 1.000 euro**	**2013**	**2012**
Vaste activa			**Vaste passiva**		
Mat. vaste activa (econ. nut)	12.436	13.126	Eigen vermogen	1.678	1.852
			-Resultaat na bestemming	32	96
			-Algemene reserve	96	-
			-Reserve Transitie	561	1.271
			-Reserve Flankerend beleid	500	485
			-Reserve Egal. Kapitaallasten	489	-
			Vaste schulden met een rentetypische looptijd > 1 jr	9.000	10.000
Totaal vaste activa	**12.436**	**13.126**	**Totaal vaste passiva**	**10.678**	**11.852**
Vlottende activa			**Vlottende passiva**		
Uitzettingen met een rentetypische looptijd <1 jr	3.850	1.079	Netto vl. schulden met een rentetypische looptijd < 1 jr	4.527	3.953
-Vord. op openbare lichamen	2.105	23	-Banksaldi	2.214	-
-Uitz. in 's Rijks schatkist	1.500	-	-Overige schulden	2.313	3.953
-Overige vorderingen	245	1.056			
Overlopende activa	72	-	Overlopende passiva	1.153	1.006
Liquide middelen	-	2.606			
Totaal vlottende activa	**3.922**	**3.685**	**Totaal vlottende passiva**	**5.680**	**4.959**
TOTAAL ACTIVA	**16.358**	**16.811**	**TOTAAL PASSIVA**	**16.358**	**16.811**

3.2.2 Toelichting op de balans

Vaste activa

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

Mat. vaste activa met economisch nut Bedragen x 1.000 euro	Boekwaarde 1-1-2013	Investeringen	Desinvest.	Afschrijvingen	Boekwaarde 31-12-2013
Bedrijfsgebouwen	1.221	-	-	110	1.111
Machines, apparaten en installaties	2.926	149	-	382	2.693
Overige materiele vaste activa	8.979	1.604	-	1.951	8.632
TOTAAL	**13.126**	**1.753**	**-**	**2.443**	**12.436**

De investeringen in de categorie "Machines, apparaten en installaties" hebben betrekking op de aanschaf van Servers door de Service Eenheid ICT. De investeringen in de categorie "Overige materiele vaste activa" hebben voornamelijk betrekking op het ICT project Werkplek71. De afschrijvingen op materiele vaste activa vinden plaats op annuitaire basis.

Vlottende activa

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

Uitzettingen rentetyp. looptijd < 1 jr Bedragen x 1.000 euro	Boekwaarde 31-12-2013	Boekwaarde 31-12-2012
Vorderingen op openbare lichamen	2.104	23
Uitzettingen in 's Rijks schatkist	1.500	-
Debiteuren	23	1.037
Overige vordering	223	19
TOTAAL	**3.850**	**1.079**

De "Vorderingen op openbare lichamen" bestaan voor ca. € 390.000 uit een BTW vordering op de Belastingdienst en voor ca. € 1.220.000 uit vorderingen op de deelnemers.

Vanaf medio december 2013 is het voor decentrale overheden verplicht gesteld om overtollige middelen af te storten in 's rijks schatkist (zie hiervoor tevens de paragraaf financiering). Het saldo van de afgestorte middelen bedroeg per balansdatum € 1.500.000.

De "Overige vorderingen" zijn nog te ontvangen bedragen, die betrekking hebben op 2013 maar in 2014 gefactureerd gaan worden naar de deelnemers.

In de vergelijking tussen de stand per 31-12-2012 en de stand per 31-12-2013 is waarneembaar dat een verschuiving heeft plaatsgevonden tussen "Debiteuren" en de "Vorderingen op openbare lichamen". Dit wordt verklaard doordat in de jaarrekening 2012 een aantal vorderingen op openbare lichamen ten onrechte gerubriceerd zijn onder "Debiteuren". In 2013 is deze rubricering in de administratie gecorrigeerd.

De overlopende activa kunnen als volgt gespecificeerd worden:

Overlopende activa	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	**31-12-2013**	**31-12-2012**
Vooruitbet. tbv volgend dienstjaar	72	-
TOTAAL	**72**	**-**

De liquide middelen kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Liquide middelen	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	**31-12-2013**	**31-12-2012**
Banksaldi (BNG)	-	2.606
TOTAAL	**-**	**2.606**

Per 31 december 2013 had het banksaldo een creditstand. Het saldo is verantwoord onder de "Netto vlottende schulden met een rentetypische looptijd < 1 jaar".

Vaste passiva

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

Verloop reserves	Boekwaarde	Toevoegingen	Ontrekkingen	Resultaat	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	**1-1-2013**			**bestemming**	**31-12-2013**
Reserve Transitie	1.271		711		561
Reserve Flankerend Beleid	485	15			500
Reserve Egal. Kapitaallasten	-	489			489
SUBTOTAAL BESTEMMINGSRESERVES	**1.756**	**504**	**711**	**-**	**1.550**
Resultaat na bestemming	96		96	32	32
Algemene reserve	-	96			96
TOTAAL EIGEN VERMOGEN	**1.852**	**600**	**807**	**32**	**1.678**

Omdat in er 2012 onderbesteding was op de transitiebudgetten (doordat activiteiten opschoven in de tijd), zijn de transitiebudgetten in een specifieke bestemmingsreserve gestort. In 2013 heeft voor een deel vrijval plaatsgevonden van de Reserve Transitie (de vrijval is conform de derde begrotingswijziging).

De Reserve Flankerend Beleid heeft tot doel de noodzakelijke mobiliteit van personeel mogelijk te maken en te bevorderen. De Reserve Flankerend Beleid heeft door de storting in 2013 de maximaal vastgestelde omvang bereikt (de storting is conform de derde begrotingswijziging).

In 2013 is besloten om de onderuitputting op de kapitaallasten, die in de toekomstige jaren benodigd is om nadelen op de kapitaallasten op te vangen, te storten in de bestemmingreserve Egalisatie Kapitaallasten (de storting is conform de derde begrotingswijziging).

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

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

Vaste schulden rentetyp. looptijd > 1 jr	Boekwaarde	Vermeerdering	Aflossing	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	**1-1-2013**			**31-12-2013**
Onderhandse leningen	10.000		1.000	9.000
TOTAAL	**10.000**	**-**	**1.000**	**9.000**

Voor de financiering van de overgenomen activa van de vier gemeenten is in 2012 een langlopende lening aangetrokken van 10 miljoen. In 2013 heeft de eerste aflossing plaatsgevonden. De rentelast over 2013 bedroeg € 201.400.

Vlottende passiva

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

Netto vl. schulden rentetyp. looptijd < 1 jr	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	**31-12-2013**	**31-12-2012**
Banksaldi (BNG)	2.214	-
Crediteuren	1.323	1.720
Overig	990	2.233
TOTAAL	**4.527**	**3.953**

Per balansdatum was het saldo op de bankrekening negatief.

De overige schulden per eind 2013, bestaan voornamelijk uit op de balans opgenomen kosten, welke betrekking hebben op het boekjaar 2013, maar gefactureerd zullen worden in het boekjaar 2014.

Op de balans van 2012 was een schuld aan de Belastingdienst opgenomen onder de overige schulden. Eind 2013 had Servicepunt71 en vordering op de belastingdienst (zie Uitzettingen met een rentetyp. looptijd < 1 jr).

In de onderstaande tabel is de overlopende passiva uiteengezet:

Overlopende passiva	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	**31-12-2013**	**31-12-2012**
Afdrachten 2013 salarisadministratie	1.097	1.006
Vooruitontv.tbv volgend dienstjaar	56	-
TOTAAL	**1.153**	**1.006**

De overlopende passiva bestaan voor het grootste deel uit afdrachten vanuit de salarisadministratie die nog moeten plaatsvinden in 2014. Daarnaast is een bedrag vooruit ontvangen, waarvoor de dienst geleverd zal gaan worden in 2014.

Niet in de balans opgenomen belangrijke financiële verplichtingen

De niet uit de balans blijkende 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 2013 verplichtingen met betrekking tot verlofuren en vakantiegeld. Dit betreffen de volgende bedragen:

- Vakantiegeld € 522.000.
- Per balansdatum resterende verlofuren die overlopen naar 2014 ad € 509.000 (gebaseerd op 14.700 verlofuren á € 34,60 per uur gemiddeld).

Langlopende contracten:

- Servicepunt71 heeft een meerjarige huurovereenkomst gesloten met de gemeente Leiden voor het pand Tweelinghuis a € 442.000 per jaar
- Tot en met 2015 is een overeenkomst voor de huur van printers afgesloten ter hoogte van € 120.000 per jaar.
- De koffie apparaten worden gehuurd. Per jaar is hiermee een bedrag van € 26.000 gemoeid.

3.3 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemeen

De jaarrekening is opgesteld met inachtneming van het “Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten” (BBV).

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 vervaardigingprijs. De verkrijgingprijs omvat de inkoopprijs en de bijkomende kosten. De vervaardigingprijs omvat de aanschaffingskosten van de gebruikte grond- en hulpstoffen en de overige kosten, welke rechtstreeks aan de vervaardiging kunnen worden toegerekend. In de vervaardigingspijs 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 betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in de jaarstukken 2013 opgenomen jaarrekening 2013 van Servicepunt71 gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2013 en de programmarekening over 2013 met de toelichtingen, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het Bestuur van Servicepunt71 is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening in overeenstemming met het in Nederland geldende Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten en de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de publieke en semipublieke sector (WNT), alsmede voor het opstellen van het jaarverslag in overeenstemming met het in Nederland geldende Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten. Deze verantwoordelijkheid houdt onder meer in dat de jaarrekening zowel de baten en lasten als de activa en passiva getrouw dient weer te geven en dat de in de jaarrekening verantwoorde baten, lasten en balansmutaties rechtmatig tot stand zijn gekomen. Rechtmatige totstandkoming betekent in overeenstemming met de begroting en met de relevante wet- en regelgeving, waaronder interne verordeningen en de Beleidsregels toepassing WNT.

Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening en de rechtmatige totstandkoming van baten, lasten en balansmutaties mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden, het Besluit accountantscontrole decentrale overheden en de ‘Beleidsregels toepassing WNT’ inclusief het controleprotocol WNT. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico’s dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, alsmede voor de rechtmatige totstandkoming van baten, lasten en balansmutaties, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de gemeenschappelijke regeling.

Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en de gebruikte financiële rechtmatigheidscriteria en van de redelijkheid van de door het bestuur gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

De bij onze controle toegepaste goedkeuringstolerantie bedraagt voor fouten 1% en voor onzekerheden 3% van de totale lasten en toevoegingen aan reserves.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel betreffende de jaarrekening

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Servicepunt71 een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van zowel de baten en lasten over 2013 als van de activa en passiva per 31 december 2013 in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten de Beleidsregels toepassing WNT.

Voorts zijn wij van oordeel dat de in deze jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties over 2013 in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de begroting en met de relevante wet- en regelgeving, waaronder interne verordeningen de Beleidsregels toepassing WNT.

Geen controlewerkzaamheden verricht ten aanzien van externe niet-topfunctionarissen

In overeenstemming met de aanvullende beleidsregels van 12 maart 2014, hebben wij geen controlewerkzaamheden verricht ten aanzien van de functionarissen zoals genoemd in art. 4.2 lid 2 letter c WNT (externe niet-topfunctionarissen).

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Ingevolge artikel 213 lid 3 onder d Gemeentewet vermelden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening.

Den Haag, 9 mei 2014

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs. M.E. van Kimmenade RA MGA