SERVICEPUNT 71



JAARSTUKKEN 2014



SERVICEPUNT 71

JAARSTUKKEN 2014

Colofon

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

Servicepunt71
Postbus 171
2300AD Leiden

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING EN LEESWIJZER	3
1.1	Samenvatting	4
1.2	Leeswijzer	6
1.3	Realisatie bedrijfsplan	7
2	JAARVERSLAG	11
2.1	Programmaverantwoording	12
2.1.1	Inleiding	12
2.1.2	Programma 1 - ICT	17
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	25
2.1.7	Programma 6 - Facilitaire zaken	27
2.1.8	Programma 7 - Directie en interne bedrijfsvoering	28
2.1.9	Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien	30
2.2	Paragrafen	32
2.2.1	Paragraaf Weerstandsvermogen	32
2.2.2	Paragraaf Financiering	35
2.2.3	Paragraaf Bedrijfsvoering	38
3	JAARREKENING	43
3.1	Overzicht van baten en lasten en toelichting	44
3.1.1	Overzicht van baten en lasten	44
3.1.2	Toelichting op de gerealiseerde baten en lasten	45
3.1.3	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen	48
3.2	Balans en toelichting	49
3.2.1	Balans	49
3.2.2	Toelichting op de balans	50
3.3	Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	54
4	OVERIGE GEGEVENS	55
4.1	Controleverklaring	56

1 Inleiding en leeswijzer

1.1 Samenvatting

Voor u liggen de Jaarstukken 2014 van de Gemeenschappelijke Regeling Servicepunt71. Servicepunt71 is een samenwerkingsverband van de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude. Vanaf 1 januari 2012 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.

In de Jaarstukken 2014 wordt verantwoording afgelegd over de in de Begroting 2014 opgenomen beleidsvoornemens en financiële baten en lasten.

Servicepunt71 heeft in 2014 twee bestuursrapportages uitgebracht over de eerste vier respectievelijk eerste acht maanden van het jaar. In deze stukken is over de belangrijkste ontwikkelingen in 2014 gerapporteerd. Dit heeft op onderdelen geleid tot prioritering en bijsturing in de uitvoering en tot (technische) begrotingswijzigingen om het financieel kader te actualiseren. De uitkomsten van de Jaarstukken 2014 zijn in lijn met deze bestuursrapportages.

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.

Realisatie van doelstellingen
De doelstellingen en activiteiten zijn in 2014 binnen de (gewijzigde) begroting gerealiseerd (in beperkte mate met doorloop naar 2015). Daarnaast zijn ook de voor 2014 totale 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 SSC Leidse Regio (16 augustus 2010) waren opgenomen. De invulling van bijbehorende randvoorwaarden en condities, met name om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren, vroegen in 2014 en vragen in 2015 nog de nodige aandacht: er zijn nog majeure veranderopgaven en veranderingen voor de 5 organisaties (4 gemeenten en Servicepunt71) om gezamenlijk te realiseren. Het gaat daarbij vooral om het communiceren en implementeren van alle veranderingen met oog en respect voor verschillen in de dynamiek van elk van de deelnemende gemeenten, om het verbeteren van kwaliteit(sbeleving) en de afstemming van de verwachting tussen Servicepunt71 en gemeenten daarover.

Doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering
Het programma voor de doorontwikkeling van de gezamenlijke bedrijfsvoering richtte zich in 2014 op de Stip2015 (de te bereiken Servicepunt71-organisatie in 2015): een Gewoon Goed Servicepunt! Een professionele en betrouwbare dienstverlener die goede producten en diensten levert. Vanuit deze ambitie is in 2014 in zes projecten (Dienstverlening, Verrekening, Standaardisatie, Contractrapportages, Organisatie en Personeel, Communicatie, Implementatie en Cultuur) gewerkt aan verzakelijking van de dienstverlening die sturing op kosten en kwaliteit voor gemeenten en Servicepunt71 beter mogelijk maakt. Hierbij verschuiven de sturing en financiering van input naar output. Uit de evaluatie van het demandmanagementproces (afstemming tussen vraag van gemeenten en aanbod door Servicepunt71) zijn een aantal aandachtspunten gebleken. Deze hebben onder andere betrekking op de behoefte aan eenvoud in dit proces, het afstemmen van verwachtingen over kwaliteit van dienstverlening, het inbrengen van klantspecifieke elementen in gestandaardiseerde processen en producten en blijvende aandacht voor de dialoog in de opdrachtgevers- opdrachtnemersrelatie. Eind 2014 zijn een nieuwe Dienstverleningsovereenkomst (DVO), Producten- en Dienstencatalogus (PDC) en leveringscontracten voor 2015 voorbereid.

Doorontwikkeling van de organisatie

De service-eenheden hebben in 2014 gewerkt aan de prestatieafspraken zoals ze zijn opgenomen in de begroting 2014, aan de producten die zijn afgesproken in de leveringscontracten 2014, aan doorontwikkeling van bedrijfsvoeringsprocessen en aan de kwalitatieve en financiële taakstellingen die in het bedrijfsplan zijn opgenomen. Vanuit alle service-eenheden zijn, naast de reguliere dienstverlening, zichtbare resultaten geleverd die bijdragen aan de doelstellingen op het gebied van kwaliteit, kosten en kwetsbaarheid.

Op onderdelen is het inrichtingsprincipe gekanteld van taak- naar procesgericht werken en de informatisering speelt als gevolg van digitaal werken een steeds grotere rol.

De taakstelling m.b.t. formatiereductie, de verhoging van de kwaliteit van dienstverlening (‘de lat is hoger gelegd’) en de verdere professionalisering van organisatie en personeel, leveren een fors mobiliteitsvraagstuk voor Servicepunt71 op. Aard en omvang van dit vraagstuk zijn eind 2014 concreter geworden omdat Servicepunt71 organisatie- en personeelsplannen heeft opgesteld en een strategische personeelsplanning heeft uitgevoerd. Het mobiliteitsvraagstuk wordt samen met gemeenten verkend op oplossingsmogelijkheden in regionaal verband.

Financieel resultaat 2014

In de Jaarrekening 2014 wordt een voordelig resultaat gepresenteerd van € 2.000 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 door gemeenten gevraagd meerwerk, met name op de terreinen ICT, Financiën en HRM.

1.2 Leeswijzer

Indeling jaarstukken

De Jaarstukken 2014 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 2014 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 2014 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.

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). In 2014 is voor het eerst een dergelijke meting voorbereid. De resultaten hiervan worden begin 2015 verwacht.

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 realisatie 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.

Nr	1 bieden van continuïteit door beperking van organisatorische kwetsbaarheid		Referentie	2013 norm	2013 realisatie	2014 norm	2014 realisatie	2015 norm	2015 prognose
1a	Beschikbaarheid VSP <VSP: % binnen service-window>	√	nb	95%	99,0%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%
1b	Telefonische bereikbaarheid <beantwoorde oproepen>	√	63,0%	90%	90,3%	92,0%	93,2%	93,0%	92,7%
1c	Tijdigheid dienstverlening <gewogen gemiddelde PDC-normering>	±	nb	nvt	nvt	90,0%	84,0%	92,0%	90,0%
Nr	2 verder verhogen van de kwaliteit van processen		Referentie	2013 norm	2013 realisatie	2014 norm	2014 realisatie	2015 norm	2015 prognose
2a	Kwaliteit output <% producten binnen de PDC-normering>	±	nb	nvt	nvt	90%	ntb	7,0	6,7
2b	Beheersmaatregelen <% key-controls beoordeeld als 'effectief'>	±	33%	70%	67%	80%	75%	85%	80%
Nr	3 verder verhogen van professionaliteit en deskundigheid medewerkers		Referentie	2013 norm	2013 realisatie	2014 norm	2014 realisatie	2015 norm	2015 prognose
3a	Medewerkers training, cursus, opleiding <% medewerkers dat opleiding volgt>	√	nb	90%	92%	90%	92%	90%	90%
3b	Omvang opleidingsbudget <% van loonsom>	√	1,04%	1,45%	1,46%	1,38%	2,00%	1,37%	2,00%
Nr	4 efficiënter inzetten van de beschikbare arbeidskracht		Referentie	2013 norm	2013 realisatie	2014 norm	2014 realisatie	2015 norm	2015 prognose
4a	Reductie formatie als gevolg van efficiency <aantal fte>	√	283,8	278,6	278,6	268,3	261,6	259,4	261,6
Nr	5 realiseren van besparingen door schaalvoordelen (x € 1000)		Referentie	2013 norm	2013 realisatie	2014 norm	2014 realisatie	2015 norm	2015 prognose
5a	Taakstelling Servicepunt71 <volgens bedrijfsplan plus bijstellingen>	√	0	622	622	1.521	1.521	2.249	2.249
5b	Inkoopvoordelen gemeenten <volgens inkoopvoordelenrapportage>	√	2.072	4.143	5.382 130%	5.179	6.670 129%	5.179	5.442 105%
Nr	6 bijdragen aan betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen		Referentie	2013 norm	2013 realisatie	2014 norm	2014 realisatie	2015 norm	2015 prognose
6a	Doorlooptijd facturen <gemiddelde doorlooptijd in dagen>	√	46	<30	24	<30	26	<30	26
6b	Afhandeling bezwaarschriften <% binnen afgesproken norm>	±	nb	95%	ntb	95%	ntb	90%	90%

Toelichting indicatoren

1. bieden van continuïteit door beperking van organisatorische kwetsbaarheid
Deze indicatoren zijn ontleend aan de verschillende indicatoren in de begrotingsprogramma's en geven een indicatie over de doelstelling kwetsbaarheid.

2. verder verhogen van de kwaliteit van processen
Kwaliteit van de processen uit zich in uitkomsten van de processen enerzijds en de beheersing van de werking van de processen anderzijds. Ten aanzien van de uitkomst is vooral de klantbeleving relevant. Hiertoe is in 2014 is voor het eerst een meting voorbereid. De resultaten hiervan worden begin 2015 verwacht. De mate waarin processen adequaat beheerst worden zodat er voor klantorganisaties geen risico's op niet getrouwe of niet rechtmatige uitkomsten bestaan, kan worden afgeleid van het assurancerapport dat door de externe accountant wordt afgegeven. Hoewel er verbetering zichtbaar is ten opzichte van de voorgaande jaren dienen er nog verdere verbeterstappen gezet te worden.

3. verder verhogen van de professionaliteit en deskundigheid van medewerkers
Ook bij deze doelstelling is klantbeleving van belang. In afwachting van de ontwikkeling van de tevredenheidsmeting (outcome) worden wel inputindicatoren gemeten. In 2014 is extra geïnvesteerd in de ontwikkeling van adviseurs via het aanvullende opleidingsplan 'Robuuste adviseur' (gericht op adviseurs uit alle disciplines). Dit traject loopt deels door in 2015. Tevens is binnen Servicepunt71 in het 4e kwartaal van 2014 het traject voor de 'Robuuste leidinggevende' gestart en dit zal in 2015 verder worden uitgevoerd. Om deze redenen zijn op de indicator 'opleidingsbudget' de realisatie 2014 resp. de prognose 2015 hoger dan de (minimum)norm.

4. efficiënter inzetten van de beschikbare arbeidskracht
De organisatie- en personeelsplannen die in 2014 zijn opgesteld en vastgesteld, het werken met strategische personeelsplanning en de gerealiseerde mobiliteitstrajecten hebben er toe geleid dat de formatiereductie die in het Bedrijfsplan voor 2014 was opgenomen, is gerealiseerd. Overigens geldt dat Servicepunt71 zich vooral richt op het realiseren van taakstellingen in financiële zin, en niet persé via formatiereductie. De financiële taakstelling kan bijvoorbeeld ook gerealiseerd worden door activiteiten die eerst door externen werden uitgevoerd nu, goedkoper, uit te voeren met eigen personeel.

5. realiseren van besparingen door schaalvoordelen
In het Bedrijfsplan zijn financiële effecten opgenomen waaruit op termijn een structureel voordeel van ruim € 6 miljoen blijkt. Dit verwachte voordeel is een saldo van inkoopvoordelen die bij gemeenten gerealiseerd dienen te worden, extra kosten vanwege een kwaliteitsimpuls of regiekosten en een taakstellende besparing die binnen de Servicepunt71-organisatie gerealiseerd moet worden, met name door efficiency. Dit laatste bedrag betreft op termijn (vanaf 2016) structureel € 3.048.000 per jaar. Op de realisatie hiervan wordt door Servicepunt71 strak gestuurd. De besparingen zijn al in het meerjarenbeeld van gemeenten (i.c. lagere financiële bijdrage aan Servicepunt71) en Servicepunt71 verwerkt.
In 2014 zijn de taakstellende structurele inkoopvoordelen voor gemeenten (€ 5.179.000) reeds ruimschoots gerealiseerd (€ 5.916.000). 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).
De financiële taakstellingen worden daarmee ruimschoots gerealiseerd.

6. bijdragen aan betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen
De bedrijfsvoering die Servicepunt71 uitvoert is ondersteunend aan het primaire proces van gemeenten en draagt veelal alleen indirect bij aan doelstellingen van gemeenten. Op een aantal onderdelen zijn de inspanningen van Servicepunt71 direct zichtbaar voor burgers, bedrijven en instellingen. Voor deze activiteiten zijn indicatoren opgenomen. De indicator voor de afhandeling van bezwaarschriften kan nog niet worden weergegeven omdat haalbare en efficiënte werktermijnen nog in afstemming zijn met gemeenten, en het juridisch zaakvolgsysteem (waaruit de indicatoren afgeleid kunnen worden) hierop pas recent is aangepast.


71

2 Jaarverslag

2.1 Programmaverantwoording

2.1.1 Inleiding

Opbouw in perspectief

Het boekjaar 2014 is het derde jaar van de opbouwfase van Servicepunt71 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 doelstellingen en activiteiten zijn in 2014 binnen de (gewijzigde) begroting gerealiseerd (in beperkte mate met doorloop naar 2015). Daarnaast zijn ook de geraamde inkoopvoordelen bij Servicepunt71 en bij de gemeenten grotendeels 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. De invulling van bijbehorende randvoorwaarden en condities, met name om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren, vroegen in 2014 en vragen in 2015 nog de nodige aandacht: er zijn nog majeure veranderopgaven en veranderingen voor de 5 organisaties (4 gemeenten en Servicepunt71) om gezamenlijk te realiseren. Het gaat daarbij vooral om het communiceren en implementeren van alle veranderingen met oog en respect voor verschillen in de dynamiek en (bedrijfsvoerings)noden van elk van de deelnemende gemeenten, om het verbeteren van kwaliteit(sbeleving) en de afstemming van de verwachtingen tussen Servicepunt71 en de gemeenten daarover.

In 2014 heeft Servicepunt71 samen met gemeenten gewerkt aan het inrichten van de organisatie, het stroomlijnen en standaardiseren van processen en werkwijzen. Uit het prestatie-indicatoren dashboard en alle behaalde resultaten blijkt dat Servicepunt71 hier grote stappen zet en dat de doelstellingen en ambities op dat vlak gehaald worden. Tegenover deze ‘feitelijke’ kant, staat de belevingswereld van de klant. Een gestandaardiseerd proces kan zeer professioneel en robuust zijn, een klantbeleving van een proces kan toch anders zijn. Er ligt een uitdaging om met en tussen de klantgemeenten een balans te vinden om als Servicepunt71 maximale toegevoegde waarde te hebben voor zowel het collectief, als voor elke individuele gemeente.

In 2014 is focus op de klantbeleving reeds ingezet en krijgen kwaliteit en –beleving meer aandacht, onder andere via een tevredenheidsonderzoek en door de sturing meer te verschuiven van output naar outcome (effect en meerwaarde)

Programma doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering

Aanleiding
In het voorjaar van 2013 heeft het Bedrijfsvoeringsoverleg (BVO, de 4 gemeentesecretarissen en directeur Servicepunt71) het programma gezamenlijke bedrijfsvoering gestart. Na het eerste jaar 2012 werd duidelijk dat de transformatie naar gezamenlijke bedrijfsvoering haperde. Samen bedrijfsvoering uitvoeren die beter is en tegen lagere kosten is namelijk een grote veranderopgave voor Servicepunt71 en voor de vier gemeenten die een programma-aanpak met meerdere projecten nodig maakte. Om het shared-serviceconcept daadwerkelijk door te voeren binnen gemeenten en Servicepunt71 is onder regie van het BVO door het Programmateam in 2014 een stevige stap gemaakt van planvorming naar daadwerkelijk doen en implementeren.

Ambitie is een professionele en betrouwbare dienstverlener
Secretarissen, bestuur en klanten hebben samen met Servicepunt71 de stip aan de horizon gezet. De ambitie voor eind 2015 is een professionele, voorspelbare en betrouwbare dienstverlener die goede producten en diensten levert tegen minder kosten. Door het in gesprekken tussen de organisaties actief bij elkaar brengen van vraag en aanbod van bedrijfsvoering is er meer zicht gekomen op elkaars verwachtingen en zijn er de afgelopen twee jaar afspraken gemaakt over welke en hoeveel diensten worden afgenomen en wat de kosten zijn. De tevredenheid over de gezamenlijke bedrijfsvoering wordt in het eerste kwartaal van 2015 gemeten met het tevredenheidsonderzoek waar alle medewerkers aan deel kunnen nemen.

Vanuit zes projecten zijn bijgedragen geleverd aan het behalen van de doelstellingen van het programma.

Project 1 Dienstverlening
Belangrijk doel was om inzicht en transparantie te krijgen om als gemeenten en Servicepunt71 beter te kunnen sturen op kosten en kwaliteit. In 2014 zijn in dialoog tussen gemeenten en Servicepunt71 de afspraken voor het leveren van diensten en producten vastgelegd in leveringscontracten voor 2015. Daarnaast zijn een nieuwe Dienstverleningsovereenkomst (DVO) en een nieuw overzicht van producten en diensten (producten- en diensten catalogus) opgesteld en vastgesteld.

Project 2 Verrekening
Vanaf begin 2014 werkt Servicepunt71 met leveringscontracten om de inzet van de middelen en mensen (voor vijf van de zes Service-eenheden) voor de dienstverlening aan haar deelnemers zo inzichtelijk mogelijk te maken. De Service-eenheid ICT kon destijds nog geen (financieel) inzicht geven. Het project:" Financiën ICT, basis op orde" is in het vierde kwartaal afgerond. De resultaten zijn vertaald naar het meerjarig financieel beeld en de daarbij behorende (initiële) verrekenprijzen voor ICT en verwerkt in de leveringscontracten 2015.

Project 3 Standaardisatie processen
Voor wat betreft standaardisatie processen lag de focus van 2014 op het afronden en implementeren van 10 standaardisatieprojecten. In 2015 zal worden bepaald welke nieuwe standaardisatieprojecten vanuit de service-eenheden worden gestart.

Project 4 Contractrapportages
De transitie van input gestuurde dienstverlening naar output gestuurde dienstverlening heeft in 2014 plaatsgevonden. De kwartaalrapportages rapporteren over de leveringscontracten en geven inzicht in de uitputting over een bepaalde periode en een vooruitblik met eventuele effecten voor de rest van het jaar. De contractrapportages van vier kwartalen zijn opgesteld en besproken tussen Servicepunt71 en de MT's van de vijf organisaties. De overdracht van het programma aan lijnorganisatie (stafafdeling Interne Bedrijfsvoering en Control van Servicepunt71) heeft plaatsgevonden. In 2015 wordt aangesloten bij de P&C cyclus en wordt gerapporteerd in tertalen in plaats van kwartalen.

Project 5 Organisatie & Personeel
Op basis van de praktijkervaringen van afgelopen jaren en het kunnen realiseren van de Stip 2015, de financiële taakstellingen en het doorvoeren van de kwaliteitsverbetering, zijn aanpassingen in de organisatie noodzakelijk. Eerder zijn hiertoe als kader Inrichtingsprincipes Servicepunt71 door het BVO en DB vastgesteld, waarna deze verder zijn uitgewerkt. Op basis van de inrichtingsprincipes zijn de Organisatie en Personeelsplannen (O&P-plannen) opgesteld voor de service-eenheden, ter advisering voorgelegd aan de OR en, na positief advies van de OR, vastgesteld door de directeur. De O&P-plannen hebben geleid tot plaatsingstrajecten voor circa 90 medewerkers;10 medewerkers zijn boventallig geworden, voor hen zijn mobiliteitstrajecten gestart.

Het digitale dienstverleningskanaal van Servicepunt71, het Virtueel ServicePunt (VSP), wordt efficiënter en klantgerichter ingericht. Samen met de klantorganisaties - in de vorm van een klantenpanel - en een externe partij die gespecialiseerd is in het maken van klantgerichte websites, is een opzet gemaakt van de nieuwe structuur. Vervolgens zal de website worden vormgegeven en moet dit uiteindelijk worden gebouwd en gevuld met content. Het vernieuwde VSP wordt naar verwachting eind februari 2015 opgeleverd.

Project 6. Communicatie, implementatie en cultuur
Het BVO heeft in het najaar van 2014 aangegeven dat het van belang is om onderscheid te maken tussen strategische onderwerpen en tactisch/operationele onderwerpen en om een werkwijze te vinden die de ontwikkelkracht en implementatiekracht van de 5 organisaties kan versterken (eigenaarschap van 5 organisaties) en om besluiten beter te kunnen implementeren in de vijf organisaties. Daarom wordt onderscheid gemaakt tussen het BVO en het (nieuwe) Werkoverleg Gezamenlijke Bedrijfsvoering (WGB). Op de BVO-agenda (Bedrijfsvoeringsoverleg) staan de strategische onderwerpen (zoals uitbreiding dienstverlening/nieuwe taken, business cases, arbeidsvoorwaarden, regio overstijgende zaken, doelrealisatie, kaderstellende en richtinggevende documenten, onderwerpen met financiële gevolgen, DB/AB-advisering). Op de WGB-agenda zijn de tactische en operationele onderwerpen geagendeerd (zoals standaardisaties, procesverbeteringen, regelingen,

prestatie-indicatoren, evaluaties). De hoofden Bestuur & Concern van de 5 organisaties nemen deel in WGB, waarbij de contractmanagers van de gemeenten kunnen aansluiten.
De digitale 'Nieuwsbrief gezamenlijke bedrijfsvoering' komt na ieder BVO uit, wordt op VSP geplaatst en heeft ondertussen 233 abonnees (alle managers van vijf organisaties en overige geïnteresseerden). Alle informatie over de ontwikkelingen, besluiten en nieuwe processen is te vinden op het VSP.
In 2014 stonden binnen Servicepunt71 het professionaliseringstraject ('Vis in het water', gericht op alle medewerkers) en het ontwikkeltraject 'de Robuuste Adviseur' (gericht op adviseurs uit alle disciplines) centraal. Het doel van dit laatste traject is om het adviseurschap binnen de drie kernwaarden: zakelijkheid, eigenaarschap en vakmanschap zodanig te verbeteren en te verstevigen dat de adviseurs binnen een shared-service concept kunnen bijdragen aan de doelstelling 'verbeteren kwaliteit'. Er wordt gewerkt met echte adviesopdrachten (real life) en de klant wordt in het traject betrokken. Het ontwikkeltraject loopt door in 2015. Tevens is binnen Servicepunt71 in het 4e kwartaal van 2014 het traject voor de 'Robuuste Leidinggevende' gestart en zal in 2015 verder worden geïmplementeerd.

Overdracht van programma naar lijn in Q1 2015
De programmanager, de projectleiders en adviseurs uit het programma hebben hun werk voor de gezamenlijke doorontwikkeling afgerond en/of overgedragen aan de lijnorganisatie. Vanaf 2015 is het aan medewerkers en managers van de vijf organisaties om verder te gaan met de doorontwikkeling van de gezamenlijke bedrijfsvoering onder regie van het BVO. Het programma Doorontwikkeling heeft gezorgd voor een versnelling in de verbetering van onze gezamenlijke bedrijfsvoering. In het BVO worden in 2015 vijf thema's opgepakt die onze gezamenlijke bedrijfsvoering verder gaan verbeteren in 2015.

Reguliere bedrijfsvoering

De service-eenheden hebben in 2014 gewerkt aan de prestatieafspraken zoals ze zijn opgenomen in de begroting 2014, aan de producten die zijn afgesproken in de leveringscontracten 2014, aan doorontwikkeling van bedrijfsvoeringsprocessen en aan de kwalitatieve en financiële taakstellingen die in het bedrijfsplan zijn opgenomen. Vanuit alle service-eenheden zijn, naast de reguliere dienstverlening, zichtbare resultaten geleverd die bijdragen aan de doelstellingen op het gebied van kwaliteit, kosten en kwetsbaarheid.

In november is het tweede datacenter voor ICT gerealiseerd. Hierdoor is de continuïteit en stabiliteit van de ICT-dienstverlening in belangrijke mate verbeterd. De pilot naar nieuwe producten op het gebied van mobile devices is in het vierde kwartaal van dit jaar.

Het proces "Van inkoopbehoefte tot betaling" is bij vier organisaties volledig geïmplementeerd, bij de gemeente Zoeterwoude is het project in de pilotfase. In het tweede tertaal is vanuit Inkoop gestart met uitvoering van 'Contractregistratie, -beheer en –management'. De registratie van dossiers van aanbestedingen, die sinds 1 januari via dit proces zijn aangeboden, is inmiddels compleet.

Voor alle klantorganisaties is meer grip op de juistheid en volledigheid van de financiële administratie door periodieke controles te structuren en in een maandrapportage aan klantorganisaties aan te bieden. Er is gestart met het standaardiseren van het proces 'debiteuren', de opdrachtverstrekking en uitvoering van incidentele facturen, en het proces 'begrotingswijzigingen'.

Het regionale mobiliteitscentrum voor de Leidse regio is in mei 2014 van start gegaan (zie www.matchpunt71.nl). In het tweede tertaal is, na afronding van de tweede aanbesteding, begonnen met de implementatie van eHRM. Door deze vertraging wordt nu verwacht dat eind van het jaar 60% van de geplande digitale processen geïmplementeerd zal zijn.
Via You-Force self-service zijn allerlei personele zaken zelf te regelen en centraal raadpleegbaar, alle personeelsdossiers zijn digitaal toegankelijk voor medewerker en leidinggevende.

In 2014 is het instellen van één gezamenlijke regionale bezwarencommissie gerealiseerd waarbij categorieën zijn aangewezen waarin ambtelijk horen kan worden toegepast en waarbij de informele aanpak wordt gehanteerd (bellen bij ieder bezwaar door jurist van Servicepunt71). Dit heeft tot landelijke waardering geleid.

Het BVO heeft geadviseerd om structureel te investeren in de doorontwikkeling van het verzekeringsdomein. Niet alleen leidt dat tot directe besparingen op verzekeringspremies bij de gemeenten maar nemen naar verwachting ook de inkomsten a.g.v. regresmogelijkheden toe.

Door facilitaire zaken is gestart met de periodieke kwartaalrapportages (managementinformatie). Hierin wordt ook de tijdigheid van leveringen opgenomen van de producten en diensten waarvan dit al gemeten kan worden. Leveranciersmanagement is versterkt en verbeterd waardoor een betere uitnutting van de contracten plaats vindt en leveranciers zich beter aan de contractafspraken houden.

Uitbreiding dienstverlening

Om, gelet op met samenwerkingsontwikkelingen in de regio, handvatten te hebben voor het omgaan met verzoeken aan Servicepunt71 tot uitbreiding van dienstverlening, heeft het algemeen bestuur op 11 december 2014 het Afwegingskader uitbreiding dienstverlening Servicepunt71 vastgesteld. Concrete voorbeelden van uitbreiding van dienstverlening van de afgelopen twee jaar aan de eigen eigenaren zijn bijv. het bieden van contractregistratie, - beheer en – management, het samenwerken op het gebied van het verzekeringsdomein en het vanaf 1 januari 2015 uitvoeren van het technisch opdrachtgeverschap (beheerorganisaties) Jeugdhulp voor de Holland Rijnland gemeenten. Daarnaast wordt in opdracht van het BVO (met gedelegeerd opdrachtgever de gemeentesecretaris van Leiden) onderzocht in hoeverre er in de Leidse regio meer samengewerkt kan worden op het gebied van informatievoorziening (ISIV: intensivering samenwerking informatievoorziening). Naast uitbreiding van dienstverlening aan de huidige eigenaren, doen zich ook mogelijkheden voor tot het bieden van dienstverlening aan derden (bijv. bedrijfsvoeringsondersteuning aan de gemeenschappelijke regeling Holland Rijnland). Medio 2015 wordt in samenwerking met het BVO en het DB van Servicepunt71 een toekomstperspectief geschetst van Servicepunt71 richting 2020 en bestuurlijk voorgelegd aan de deelnemende gemeenten. Met dit toekomstperspectief als leidraad heeft Servicepunt71 handvatten om op dergelijke verzoeken van derden voor dienstverlening door Servicepunt71 te kunnen reageren.

Medezeggenschap

Het jaar 2014 is voor de Ondernemingsraad (OR) al met al een drukke, interessante en soms lastige periode geweest. In april heeft de OR twee achterbanbijeenkomsten (medewerkers Servicepunt71) georganiseerd, waarbij veel input opgehaald is.
Op basis van deze input en de OR-visie heeft de OR een lijst met acties opgesteld. In november heeft de OR samen met de bestuurder gekeken hoe en wanneer de acties op de lijst worden opgepakt. Uit dit gesprek bleek dat OR en de bestuurder op één lijn zitten: De medewerkers moeten in de praktijk merken dat er wat met hun input gedaan wordt, leiding en medewerkers zullen hier samen aan moeten werken
Naast de reguliere onderwerpen, zoals Verzuim, Klimaat en verschillende personele regelingen, heeft de OR in het najaar veel tijd gestoken in zijn advies op de O&P plannen. Dit heeft begin november geresulteerd in “overall” advies met een aantal Servicepunt-brede adviezen en een aantal adviezen per eenheid.
De bestuurder heeft een aantal adviezen overgenomen van de OR en bij het niet overnemen van een OR advies heeft hij gemotiveerd waarom dat niet is gebeurd. De OR en de bestuurder hebben afgesproken om het verder invoeren van de O&P-plannen maandelijks te agenderen tijdens de overlegvergadering. Op deze manier blijft de OR betrokken en kan zij in gesprek blijven over de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de overgenomen adviezen.

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.

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 2014 zijn noch klachten ontvangen, noch ingediend bij de Nationale ombudsman.

Jaarverslag vertrouwenswerk binnen Servicepunt71

Iedere werkgever is wettelijk verplicht om beleid te voeren op het gebied van ongewenste gedrag, dat kan voorkomen binnen de organisatie. Hieronder wordt verstaan (seksuele) intimidatie, pesten , discriminatie, agressie en geweld. Het opstellen van een klachtenregeling en het benoemen van vertrouwenspersonen zijn belangrijke onderdelen van dit beleid.

Servicepunt71 heeft twee vertrouwenspersonen benoemd. Een medewerker, die op het werk wordt geconfronteerd met ongewenst gedrag kan een beroep doen op één van deze vertrouwenspersonen. Deze kan de medewerker begeleiden en ondersteunen bij de aanpak van de ongewenste situatie.

Eind 2014 is de nieuwe ‘Klachtenregeling voor ongewenst gedrag’ met instemming van de Ondernemingsraad vastgesteld. Deze regeling voorziet in het vastleggen van de procedure betreffende de behandeling van meldingen en klachten over ongewenst gedrag. De regeling bestaat uit een interne en een externe procedure. Voor de externe procedure heeft Servicepunt71 zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de decentrale overheid. Over deze regeling en het vertrouwenswerk wordt gecommuniceerd op intranet en middels de verspreiding van een brochure. Ook is er via het VSP inmiddels een duidelijke ingang naar informatie over de rol van de vertrouwenspersoon, wie deze rol invult voor het Servicepunt71 en op welke wijze contact kan worden opgenomen met de twee vertrouwenspersonen voor het Servicepunt71.

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

2.1.2 Programma 1 - ICT

Realisatie van de doelstellingen

De service-eenheid ICT levert ICT producten en diensten van hoogwaardige kwaliteit op een effectieve, efficiënte en transparante wijze. 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.

De ICT-infrastructuur is per eind 2014 volledig gestandaardiseerd. Het onder architectuur ontworpen en gebouwde Twin-datacenter is volledig gecertificeerd met garantie van de betrokken leveranciers. De ICT-infrastructuur is met het moderne Twin-datacenter flexibel inzetbaar, schaalbaar, toekomstbestendig en voldoet aan de eisen die vanuit de wet en regelgeving worden gesteld. Door de standaardisatie zijn de beheerkosten transparant en goed beheersbaar. Met uitbreiding van capaciteit door datagroei, verregaande digitalisering en/of uitbreiding van het aantal deelnemers van Servicepunt71, is in de realisatie rekening gehouden. Ook als de groei groter is dan verwacht dan is uitbreiding van de capaciteit tegen een meerprijs eenvoudig te realiseren. De service-eenheid ICT levert eveneens gestandaardiseerde producten voor flexwerken en thuiswerken.

Daarnaast is met een pilot eind 2014 een mobile device in de vorm van een Ultrabook (kleine laptop) gerealiseerd. Dit volledig managed mobiele device biedt de mogelijkheid om volledig gebruik te maken van het Werkplek71 concept met de bijbehorende dienstverlening en beheer vanuit ICT. Uit de ultrabookpilot blijkt dat de pilotgebruikers het ultrabook en de ondersteuning op het ultrabook als zeer positief beoordelen. Deze faciliteit wordt op dit moment o.a. al ingezet bij de sociale wijkteams en zal in het voorjaar van 2015 mogelijk als gestandaardiseerd product aan de ICT-PDC toegevoegd worden.

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2014 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Doorontwikkeling van de dienstverlening en het serviceniveau: minder verstoringen, snellere oplostijden en professionele, servicegerichte dienstverlening bij services;*

Zoals hierboven omschreven is de ICT infrastructuur gemoderniseerd. Daarnaast is de Service-eenheid ICT gereorganiseerd met de focus op betere dienstverlening en een verbetering van het klantcontact. Het aantal verstoringen is fors gedaald en de oplostijden zijn verkort. Vanaf 2014 worden aanvragen en meldingen geregistreerd en wordt er gemonitord op de afhandeling. Ook zijn hierover rapportages beschikbaar voor het management van ICT en de afnemers.

- *Ontwikkeling van nieuwe producten en productinnovatie: productportfolio maximaal aan laten sluiten bij de collectieve vraag;*

De pilot voor de inzet van de ultrabooks is succesvol afgerond en de Service-eenheid ICT kan mobile werkplek71 devices als product aan de gebruikers aanbieden. In het voorjaar van 2015 zal het ultrabook mogelijk als gestandaardiseerd product aan de ICT-PDC toegevoegd worden. Daarna zal een pilot worden gestart voor tablets.

- *Doorontwikkeling eigen organisatie als resultante van een in 2013 lopend strategisch sourcingsvraagstuk, waarin onderzoek gedaan wordt naar de meeste optimale verdeling tussen in- en uitbesteed werk en als resultante van besluitvorming door het bestuur van Servicepunt71 hierover.;*

Eind 2014 is het Organisatie en Personeelsplan ICT goedgekeurd en is de organisatieverandering doorgevoerd. Uitgangspunt hierbij was de verbetering van de dienstverlening en inzet op de ontwikkeling van de eigen medewerkers. Bij de invulling van de benodigde capaciteit is de afweging gemaakt tussen zelf doen en/of uitbesteden. Begin 2015 zal hier verder invulling aan worden gegeven door het afsluiten van overeenkomsten met derden en werven van nieuwe medewerkers.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr	Omschrijving	2013R	2014B	2014R	Toelichting.
1	Telefonische bereikbaarheid 1e lijns ondersteuning. Norm: 90% van de inkomende gesprekken worden < 20 sec. opgenomen	95,0%	95,0%	93,5%	-
2	Betrouwbaarheid dienstverlening. Norm: 95% van Categorie-0 wijzigingen worden binnen vastgestelde tijd gerealiseerd	75,0%	85,0%	88,1%	-
3	Betrouwbaarheid infrastructuur Norm: 99,9% beschikbaarheid van de ICT-Infrastructuur binnen het service window.	99,0%	99,5%	99,5%	Door de afweging tussen het gewenste architectuur ontwerp en de beschikbare middelen is de norm verlaagd naar een definitieve norm van 99,5%

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 1 - ICT		**Rekening**	**Begroting**	**Wijziging**	**Begroting**	**Rekening**	**Resultaat**
Bedragen x 1.000 euro		**2013**	**2014**	**Begroting**	na **wijziging**	**2014**	**2014**
Personele Lasten	Lasten	2.767	2.328	443	2.771	2.714	57
Materiele Lasten	Lasten	4.321	3.340	199	3.539	3.858	-319
Materiele transitielasten	Lasten	168	0	0	0	0	0
Kapitaallasten	Lasten	2.542	2.817	-60	2.757	2.757	0
Saldo van lasten		**9.798**	**8.485**	**582**	**9.067**	**9.329**	**-262**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-276	0	-222	-222	-389	167
Bijdragen derden	Baten	-556	-680	185	-495	-587	92
Saldo van baten		**-832**	**-680**	**-37**	**-717**	**-976**	**259**
Saldo van baten en lasten		**8.966**	**7.805**	**545**	**8.350**	**8.353**	**-3**

Op personele lasten is minder uitgegeven vanwege vacaturevoordelen. Deze zijn ingevuld met externe inhuur, waardoor materiële lasten hoger uitvallen. Daarnaast zijn materiële lasten hoger uitgevallen dan voorzien vanwege aanvullend meerwerk (aan deelnemers) en kosten die dienden te worden doorbelast aan derden (BSGR). Deze inkomsten vallen daarom ook hoger uit dan begroot. Per saldo is de exploitatie van ICT conform de bijgestelde begroting gerealiseerd.

2.1.3 Programma 2 - Inkoop

Realisatie van de doelstellingen

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

De service-eenheid Inkoop heeft door middel van advies over en begeleiding van aanbestedingen van de klantorganisaties bijgedragen aan het realiseren van de doelstellingen van de klantorganisaties. Aanbestedingen die door of onder begeleiding van de service-eenheid zijn uitgevoerd hebben niet geleid tot rechtmatigheidsfouten. Over de doelstellingen met betrekking tot de doelmatigheid zoals die zijn beschreven in het Bedrijfsplan, is gerapporteerd in de Inkoopvoordelenrapportage. De doelstellingen voor 2014 zijn ruimschoots gerealiseerd.
Op het gebied van Social Return zijn eveneens goede resultaten bereikt. Hierover wordt door de projectleider Social Return van DZB gerapporteerd.

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2014 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *De oplevering van een implementatieplan contractmanagement;*

Op basis van het implementatieplan contractmanagement is in 2014 een aanvang gemaakt met de uitvoering van het contractmanagement. De service-eenheid Inkoop is nog met de klantorganisaties in gesprek over de manier waarop de financiële baten inzichtelijk worden gemaakt. In 2014 lag de focus op het op orde brengen van de basis en het realiseren van (financiële) quick wins en het plegen van interventies op een aantal dossiers. Dit heeft er toe geleid dat de klantorganisaties de contractmanagers inmiddels goed weten te vinden en hen ook betrekken bij contractaangelegenheden. De interventies hebben inmiddels ook al een aantal bescheiden financiële baten opgeleverd.

- *Het actueel houden van het Inkoop- en aanbestedingsbeleid;*

Het aanbestedingsbeleid is actueel.

- *Het actualiseren van contractregistratie;*

Via het proces Van Inkopen tot Betalen worden alle nieuwe contracten aangeleverd bij en geregistreerd door de service-eenheid Inkoop. Met het wegwerken van de achterstanden zijn ook goede vorderingen gemaakt. In totaal zijn er in 2014 ca. 1.600 contracten in het contractregistratiesysteem opgenomen.

- *Het optimaliseren en efficiënter maken van het (integrale) inkoopproces van “Bestellen tot Betalen”.*

De oplevering van het adviesrapport (inclusief business case) heeft vertraging opgelopen. De verwachte opleverdatum is in februari 2015. Op basis van dit rapport worden voorstellen gedaan aan het BVO.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr	Omschrijving	2013R	2014B	2014R	Toelichting
1	Realisatie inkoopresultaat bedrijfsplan (in € 1.000)	5.737	5.483	7.077	In 2014 is voor 129% aan inkoopresultaten gerealiseerd.
2	Uitgevoerde spendanalyses (in aantallen)	2	2	2	Nu de spendtool van de se-inkoop gereed is zijn diverse spendanalyses gemaakt. Deze worden o.m. gebruikt bij de accountgesprekken met de klantorganisaties.
3	Registratie contracten via inkoop in contractregister	99,0%	99,0%	pm	Als gevolg van een achterstand in het verwerken van de aangeleverde contracten is momenteel niet vast te stellen hoeveel procent van de contracten aangeleverd en geregistreerd is.

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 2 - Inkoop		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2013**	**2014**	**Begroting**	**na wijziging**	**2014**	**2014**
Personele Lasten	Lasten	780	796	621	1.417	1.350	67
Materiele Lasten	Lasten	91	55	-29	26	59	-33
Materiele transitielasten	Lasten	99	0	0	0	0	0
Kapitaallasten	Lasten	0	27	-27	0	0	0
Saldo van lasten		**971**	**878**	**565**	**1.443**	**1.409**	**34**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-48	0	-605	-605	-519	-86
Bijdragen derden	Baten	-22	0	0	0	-53	53
Saldo van baten		**-71**	**0**	**-605**	**-605**	**-572**	**-33**
Saldo van baten en lasten		**900**	**878**	**-40**	**838**	**837**	**1**

Met gemeenten is afgesproken om een flexibele schil aan te houden om zo capaciteitsknelpunten waaronder piekbelasting op te kunnen vangen. De inzet van de flexibele schil bleek minder benodigd dan verwacht waardoor er minder is uitgegeven op personele lasten en ook minder meerwerk is doorbelast aan gemeenten.

Er zijn extra diensten verstrekt aan een derde, verbonden partij van één van de deelnemende gemeenten.

2.1.4 Programma 3 - Financiën

Realisatie van de doelstellingen

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

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2014 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *concretisering van en uitvoering van de doorontwikkeling van de financiële kolom*

Om de kwaliteit te verbeteren in de dienstverlening zijn de volgende onderdelen geïmplementeerd:
a) de maandrapportage: vanaf februari/maart is maandelijks de stand van zaken verantwoord over de juistheid en volledigheid van de financiële administratie, dwz of alle gegevens die door diverse subsystemen worden aangeleverd juist, tijdig en volledig zijn verwerkt. Daarnaast zijn balansposten kwalitatief beoordeeld (i.p.v. één keer per jaar) en is daar waar nodig actie ondernomen (corrigeren, afboeken of besluitvorming voorbereid).
b) maandelijkse budgetgesprekken: na oplevering van de jaarrekening 2013 zijn de budgetgesprekken gestart. Maandelijks voerden de financieel adviseurs gesprekken met budgethouders over budget, bedrijfskundige en financiële zaken ter voorbereiding op de totstandkoming van de P&C producten.
c) Vaktechniek: in het 2de en in het 4de kwartaal van 2014 hebben alle adviseurs deelgenomen aan een leergang Besluit Begroting en Verantwoording (financiële regelgeving) om de financieel adviseurs verder vakmatig te ontwikkelen. Tevens heeft deskundigheidsbevordering plaatsgevonden voor de adviseurs grondbedrijf / grondzaken / ruimtelijke projecten. Servicepunt71-breed is een training (‘de robuuste adviseur’) gevolgd om de adviseur te trainen/ontwikkelen in zijn competenties als adviseur.
d) Frontoffice: in eerste half jaar is de homepage financiën op het VSP klantvriendelijker vormgegeven terwijl de inhoud is geactualiseerd. Dit is vervolgd met een projectmatig aangepakte doorstart van de Servicedesk Financiën (telefonische en mail helpdesk). Begin oktober 2014 is de Servicedesk operationeel met semi-skilled medewerkers. De bereikbaarheid van de eenheid Financiën is verbeterd, alsmede het percentage afgehandelde vragen.
e) Organisatie & Personeelsplan: Begin september is dit plan goedgekeurd door de directeur, na advisering door de OR. De medewerkers zijn eind november/begin december geplaatst. Eind december is gestart met transitie-activiteiten om de nieuwe manier van werken door te voeren binnen de service-eenheide Financiën.

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

a) Correctieboekingen (memorialen): Dit proces is in het eerste kwartaal volledig gedigitaliseerd en geïmplementeerd bij alle klantorganisaties. Naar aanleiding van een evaluatie is de activiteit coderen van de correctiememo’s bij de klantorganisatie weggehaald en wordt nu uitgevoerd door medewerkers binnen service-eenheid Financien.
b) Proces ‘van inkoopbehoefte tot betaling’: dit proces is eind eerste kwartaal volledig digitaal en geïmplementeerd bij alle klantorganisaties. Zoeterwoude is medio 2014 gestart met een pilot binnen één afdeling. Eind 4de kwartaal is het proces bij alle klantorganisaties geëvalueerd. Aan de hand van de uitkomsten is het proces sterk vereenvoudigd, zijn invulformulieren versimpeld en is een aantal stappen gedigitaliseerd om vereenvoudiging en efficiency te bewerkstelligen.
c) Via de lean-methodiek is het proces debiteuren ter verbetering aangepakt.. De scope is bepaald op opdrachtverstrekking en uitvoering van incidentele (uitgaande) facturen. Medio 2014 is dit proces opgeleverd en geïmplementeerd.
d) Het proces Begrotingswijzigingen is gestandaardiseerd en geïmplementeerd per 1 juli 2014 voor alle organisaties.

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

a) Nadat voor de jaarrekening 2013 een aantal verplichte paragrafen en tabellen is gestandaardiseerd, zijn voor de begroting 2015 opnieuw voorstellen gedaan en doorgevoerd voor de standaardisatie van de inhoudsopgave en een aantal paragrafen.
b) Medio 2014 is er een voorstel voorgelegd aan het BVO om de begroting, jaarrekening, bestuursrapportage en perspectiefnota digitaal te ontsluiten en te publiceren voor alle klantorganisaties. Deze financiële verslagen worden op een meer aantrekkelijke, interactieve manier online aangeboden via een eigen homepage. Een financieel verslag werd tot nu toe op het internet aangeboden als een pdf-bestand. Voordelen van de nieuwe aanpak zijn de zoekfunctie, de mogelijkheid tot

het maken van selecties van bepaalde teksten of cijfers en deze te exporteren. Voor managers, budgethouders en ook voor inwoners en raadsleden is dit gemakkelijk, als ze alleen in een bepaald onderdeel van de begroting geïnteresseerd zijn. Op verzoek van gemeenten is dit allereerst bij Leiden en Leiderdorp geïmplementeerd.

■ *versterken van het instrumentarium dat klantorganisaties in staat stelt 'In control' te komen en te blijven;*

Zie punt 'concretisering van en uitvoering van doorontwikkeling van de financiële kolom': maandrapportage, budgetgesprekken en standaardisatie van een aantal transactieprocessen.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr	Omschrijving	2013R	2014B	2014R	Toelichting
1	Doorlooptijd facturen: betaalbaarstelling van facturen < 30 dagen bij facturen zonder discussie over levering. Ketenproduct	95% binnen termijn	95% binnen termijn	95% binnen termijn	Betwiste facturen zijn niet meetbaar
2	Verwerken begrotingswijzigingen binnen 5 werkdagen. Dit proces is onderdeel van de uitvoeringsagenda Financiën en wordt het derde kwartaal 2013 herontworpen en gestandaardiseerd.	-	95% binnen termijn	95% binnen termijn	Alle voor het zomerreces vastgestelde begrotingswijzigingen zijn verwerkt. Afhankelijkheid zit in aanleveringstermijn van de griffier. Voor Zoeterwoude is daarvoor een inhaalslag gemaakt..

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 3 - Financiën Bedragen x 1.000 euro		Rekening 2013	Begroting 2014	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2014	Resultaat 2014
Personele Lasten	Lasten	6.509	6.076	638	6.714	6.809	-95
Materiele Lasten	Lasten	1.002	500	-145	355	332	23
Materiele transitielasten	Lasten	71	0	0	0	0	0
Kapitaallasten	Lasten	75	390	-325	65	65	0
Saldo van lasten		**7.658**	**6.966**	**168**	**7.134**	**7.206**	**-72**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-571	-32	-606	-638	-735	97
Bijdragen derden	Baten	-106	-120	0	-120	-108	-12
Saldo van baten		**-677**	**-152**	**-606**	**-758**	**-843**	**85**
Saldo van baten en lasten		**6.980**	**6.814**	**-438**	**6.376**	**6.363**	**13**

Zowel personele lasten als meerwerk deelnemers zijn hoger uitgevallen als gevolg van extra meerwerkvragen.

2.1.5 Programma 4 - HRM

Realisatie van de doelstellingen

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

Alle diensten zijn conform afspraak geleverd. De omvang van sommige diensten is groter geweest dan verwacht. In het afgelopen jaar is gebleken dat er veel vraag is geweest naar arbeids juridisch advies. Door invoering van HR21 en organisatiewijzigingen bij klantorganisaties zijn er meer bezwaarschriften in behandeling genomen dan gemiddeld. Er was er sprake van extra inzet van HRM advisering en ondersteuning bij personele en organisatorische vraagstukken.

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2014 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Harmonisatie van de regelgeving;*

De onderhandelingen over een nieuwe cao hebben geleid tot een principe akkoord in het 2e kwartaal 2014. De voorgenomen en gewenste modernisering van de arbeidsvoorwaarden is een belangrijk speerpunt in de nieuwe cao. Lokale afspraken worden (grotendeels) afgebouwd. Het overleg met de bonden over harmonisatie van regelgeving in 2014 staan in het licht van de nieuwe cao alsook in het kader van de WKR. De arbeidsvoorwaarden worden gebundeld tot een pakket, het individueel keuzebudget. Invoering van geharmoniseerde arbeidsvoorwaarden vindt plaats per 1 januari 2016.

- Mobiliteit & Flexibiliteit*;*

Via Matchpunt71 zijn in 2014 178 aanvragen uitgezet voor tijdelijke opdrachten. 16% van de aanvragen wordt intern ingevuld. D.w.z. dat een medewerker van een van de organisaties uit de Leidse regio de tijdelijke opdracht invult. Indien er geen interne (regio) kandidaat wordt gevonden dan wordt de opdracht extern uitgezet en ingevuld.

- *Innovatie processen HRM*;

De aanbesteding van e-HRM is afgerond in het 1e kwartaal 2015. Dit was later dan ingeschat doordat in eerste instantie geen enkele partij aan de aanbestedingsvoorwaarden voldeed. Er is een projectplan voor implementatie (2014 – 2015) vastgesteld en hieraan wordt momenteel uitvoering gegeven. De database is opgeschoond en opnieuw ingericht. In het 2e kwartaal zijn de processen: “In- en uit diensttreding en registratie stagiaires” gedigitaliseerd In het 3e en 4e kwartaal zijn de processen “Declaraties en personele mutaties” gedigitaliseerd.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr	Omschrijving	2013R	2014B	2014R	Toelichting
1	Formatiebeheer: wijzigingen verwerkt < 30 dagen	Nm	50%	60%	
2	E-HRM: % digitaal verwerkte mutaties	10%	50%	30%	Vertraagde aanbesteding en implementatie in 1e kwartaal
3	Mobiliteit & Flexibiliteit: aanvragen tijdig behandeld (2 dagen)	60%	80%	80%	

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 4 - HRM Bedragen x 1.000 euro		Rekening 2013	Begroting 2014	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2014	Resultaat 2014
Personele Lasten	Lasten	3.959	3.880	386	4.266	4.346	-80
Personele transitielasten	Lasten	216	0	0	0	0	0
Materiele Lasten	Lasten	1.159	908	-194	714	861	-147
Kapitaallasten	Lasten	1	108	-107	1	1	0
Saldo van lasten		**5.336**	**4.896**	**85**	**4.981**	**5.208**	**-227**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-428	0	-312	-312	-454	142
Bijdragen derden	Baten	-73	-40	-8	-48	-100	52
Saldo van baten		**-501**	**-40**	**-320**	**-360**	**-554**	**194**
Saldo van baten en lasten		**4.835**	**4.856**	**-235**	**4.621**	**4.654**	**-33**

Zowel personele lasten als meerwerk deelnemers zijn hoger uitgevallen als gevolg van extra meerwerkvragen.

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 2014 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

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

In de eerste maanden van 2014 is het bezwarenproces met behulp van de Leanmethode en in samenwerking met gemeenten geanalyseerd en bezien welke verspillingen de processtappen belemmeren om maximaal efficiënt te werken. Dit ziet op de wijze waarop de interne werkprocessen en heeft geleid tot focus op het eerste deel van het werkproces: het tijdig, compleet en in één keer goed verkrijgen van het bezwarendossier van de gemeente door Servicepunt71. Het project verloopt door diverse oorzaken iets minder snel dan vooraf was verwacht. Naast Oegstgeest is ook al in Leiderdorp gestart.

- *Het verder ontwikkelen van de adviseurs tot professionele business partners;*

Adviseurs bezoeken alle klantorganisaties, waarbij de specialisatie van de betrokken adviseur de frequentie bepaalt. De adviseurs en de klantorganisaties leren elkaar daardoor steeds beter kennen. Door leveringscontracten en urenrapportages ontstaat steeds meer zicht op de urenbesteding per product. Samen met de vertaling van de kernwaarden ‘eigenaarschap, vakmanschap en zakelijkheid’ naar de dagelijkse praktijk draagt dit steeds meer bij aan een klantgerichte en zakelijke relatie met de gemeenten. De Leergang ‘Robuuste adviseur’, die vanaf september 2014 zal starten, zal naar verwachting hieraan een belangrijke, verdere bijdrage gaan leveren.

- *Juridische specialisaties zijn ingericht en faciliteren onderlinge juridisch inhoudelijke kennisoverdracht;*

Vanuit de juridische specialisaties worden regelmatig juridische workshops en presentaties georganiseerd. Deze bijeenkomsten, bijv. Bijeenkomst Wet openbaarheid van bestuur (Wob) en de bijeenkomst Wet Markt en overheid werden goed bezocht door de sleutelfiguren binnen de gemeenten, bewerkstelligen kennisoverdracht en dragen bij aan het onderlinge netwerk.

- *Verdere standaardisatie, uniformering en optimalisatie van de verschillende bezwarencommissies en procedures;*

In 2013 heeft Servicepunt71 een advies uitgebracht aan de vier gemeenten over de doorontwikkeling van de bezwaarbehandeling. Het voorstel omvat een combinatie van een drietal maatregelen:

1. het instellen van één gezamenlijke regionale bezwarencommissie;
2. het aanwijzen van categorieën waarin ambtelijk wordt gehoord en
3. het toepassen van de informele aanpak (bellen bij ieder bezwaar door jurist van Servicepunt71)

Dit voorstel is geaccordeerd door de colleges van de vier gemeenten. Oktober jl. hebben de vier raden zich positief over het voorstel uitgesproken. De leden van de nieuwe regionale bezwarencommissie zijn 18 december jl. beëdigd tijdens een feestelijke bijeenkomst, waarbij ook de complimenten namens de minister zijn overgedragen. Daarbij is een voucher ad € 5.000,- aan de voorzitter van de nieuwe commissie uitgereikt ter besteding aan trainingen in het kader van het programma ‘Prettig contact met de overheid’. Ook werden lezingen gegeven door Bert Marseille, hoogleraar aan de Rijksuniversiteit Groningen, over het belang van prettig contact met de overheid en door Michiel Scheltema, geestelijk vader van de Algemene wet bestuursrecht, over de oorspronkelijke gedachte van deze wet bij de invoering en hoe dit nauw aansluit bij het programma ‘Prettig contact met de overheid’. De nieuwe commissie omarmt deze uitgangspunten ook, waarbij de burger centraal staat. De commissie is per 1 januari 2015 van start gegaan.

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

Met de gemeenten is afgesproken dat de commissieadviezen dusdanig tijdig moeten worden opgeleverd dat het bestuursorgaan voldoende tijd heeft om binnen de wettelijke termijn (12 + 6 weken) een beslissing op bezwaar te kunnen nemen. In overleg met de gemeenten is deze werktermijn in eerste instantie gezet op het binnen - uiterlijk - 16 weken opleveren van het commissieadvies. Omdat dit in de praktijk soms tot problemen leidde, is met de gemeenten in juni 2014 opnieuw afgestemd welke werktermijn efficiënt en haalbaar is en op welke wijze we gezamenlijk kunnen bewerkstelligen dat deze wordt gehaald. Ambtelijk is afgesproken dat gestreefd wordt naar een adviestermijn van (uiterlijk) 14 en een beslistermijn door het bestuursorgaan van 4 weken. Deze werkwijze wordt voorlopig gehanteerd en samen met gemeenten geëvalueerd op haalbaarheid. Octopus is hierop aangepast.

- *Professionalisering van de verzekeringsportefeuille van iedere klantorganisatie.*

Het voorstel voor de doorontwikkeling van het verzekeringsdomein is door het Bedrijfsvoeringsoverleg akkoord bevonden, waardoor het mogelijk wordt om het Verzekeringsdomein structureel te optimaliseren en te professionaliseren. De insteek is betere sturing op kosten en kwaliteit en het verminderen van de kwetsbaarheid. Servicepunt71 geeft de vaktechnische, inhoudelijke advisering daarbij (in afstemming met de klantorganisaties) en vervult de rol van projectleider bij aanbesteding van verzekeringen. Ook het verhalen van schaden op derden ten behoeve van de klantorganisaties valt hieronder.

Realisatie van prestatie-indicatoren

Nr	Omschrijving	2013R	2014B	2014R	Toelichting
1	Percentage commissieadviezen op bezwaarschriften dat binnen de afgesproken termijn wordt geleverd.				Zie toelichting bij de voortgang over het monitoringssysteem Octopus en gezamenlijk ontwikkelen van de norm (in de zin van binnen hoeveel weken advies opleveren).

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 5 - Juridische Zaken		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2013**	**2014**	**Begroting**	**na wijziging**	**2014**	**2014**
Personele Lasten	Lasten	1.759	1.761	139	1.900	1.916	-16
Materiele Lasten	Lasten	298	161	14	175	192	-17
Kapitaallasten	Lasten	4	5	0	5	5	0
Saldo van lasten		**2.062**	**1.927**	**153**	**2.080**	**2.113**	**-33**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-35	0	-85	-85	-94	9
Bijdragen derden	Baten	-151	0	-148	-148	-177	29
Saldo van baten		**-185**	**0**	**-233**	**-233**	**-271**	**38**
Saldo van baten en lasten		**1.877**	**1.927**	**-80**	**1.847**	**1.842**	**5**

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 2014 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Het standaardiseren van de producten en diensten voor de verschillende organisaties zal in 2014 gecontinueerd en afgerond worden waardoor de tijdigheid van leveringen verbeterd en het percentage foute leveringen afneemt;*

Het standaardiseren van de producten en diensten is eind van het jaar afgerond. Dit zal wel de aandacht blijven houden om tijdigheid van leveringen waar mogelijk te blijven verbeteren. De periodieke kwartaalrapportages met informatie m.b.t. de prestatie indicatoren (tijdigheid en volledigheid) en financiën (uitnutting facilitaire budgetten) zijn gestart. De kwartaalrapportages worden aangevuld met kwartaalgegevens van de leveranciers.

- *Het selfservice-concept via het VSP wordt m.b.v. Planon Meetingmanager in 2014 verder uitgerold;*

Het selfservice-concept Planon Meeting Manager is uitgerold. Dit leidt tot een betere bezetting en gebruik van o.a. de vergaderruimten. De managementrapporten gegenereerd uit Planon zullen dit vanaf Q1 2015 inzichtelijk maken.

- *De implementatie van het klantbeheer wordt afgerond;*

Het leveranciersmanagement wordt vanaf eind 2014 uitgevoerd zoals in het O&P plan van de SE Facilitaire Zaken is beschreven en is m.b.t. het onderdeel contractmanagement afgestemd met de SE Inkoop. Het leveranciers-management zorgt o.a. voor een betere uitnutting en naleving van de contracten.
Het klantmanagement wordt volgens de afspraken in het O&P plan belegd bij de teamleiders van de SE Facilitaire Zaken. Om deze rol goed invulling te kunnen geven worden de teamleiders in de loop van 2015 hiervoor geïnstrueerd en opgeleid met als doel een verbeterde klantrelatie en vraagintake en -interpretatie.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr	Omschrijving	2013R	2014B	2014R	Toelichting
1	Tijdigheid levering diensten	85%	95%	95%	
2	Percentage foute leveringen	< 5%	< 3%	<3%	

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 6 - Facilitaire Zaken		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2013**	**2014**	**Begroting**	**na wijziging**	**2014**	**2014**
Personele Lasten	Lasten	1.855	2.051	89	2.140	2.110	30
Materiele Lasten	Lasten	1.151	1.223	-155	1.068	1.094	-26
Kapitaallasten	Lasten	138	-3	141	138	138	0
Saldo van lasten		**3.144**	**3.271**	**75**	**3.346**	**3.342**	**4**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-2.187	-2.190	0	-2.190	-2.194	4
Bijdragen derden	Baten	-1	0	0	0	-9	9
Saldo van baten		**-2.188**	**-2.190**	**0**	**-2.190**	**-2.203**	**13**
Saldo van baten en lasten		**956**	**1.081**	**75**	**1.156**	**1.139**	**17**

2.1.8 Programma 7 - Directie en interne bedrijfsvoering

Realisatie van de doelstellingen

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

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2014 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 functioneert adequaat. In het eerste tertaal van 2014 is de kwartaal-contractrapportage als nieuw verantwoordingsdocument over de leveringscontracten aan klantorganisaties ontwikkeld. De gesprekken over de eerste en tweede contractrapportage geven inzicht in (evt. knelpunten in) de uitvoering en geven informatie om afspraken te maken tussen gemeente(n) en Servicepunt71 over eventuele bijstelling.

- *verder vormgeven van de 'verbindingsrol' gericht op zowel de externe omgeving (tussen netwerkpartners en eventuele derden) als de interne omgeving (tussen management, medewerkers en medezeggenschap);*

Structureel wordt invulling gegeven aan de verbindingsrol met klantorganisaties via het BVO (strategische onderwerpen en advisering DB) en via het WGB (tactische onderwerpen en goede implementatie en communicatie binnen de eigen organisatie). Daarnaast vindt per discipline vaktechnisch overleg plaats met klantorganisaties in wisselende vorm en periodiciteit.
Via lijncommunicatie in wekelijks MT en teamoverleggen vindt top-down en bottom-up afstemming plaats over allerlei relevante onderwerpen.
De bestuurder heeft periodiek formeel en informeel overleg met de OR.

- *het doorontwikkelen van de strategie in relatie tot de omgeving (o.a. het onderzoeken van de mogelijkheden voor uitbreiding van de dienstverlening en het aangaan van samenwerkingsverbanden met derden);*

In 2014 zijn gesprekken gevoerd met interne en externe partijen om te bespreken of en onder welke voorwaarden Servicepunt71 eventueel dienstverlening aan deze partijen kan aanbieden. Dit gaat zowel om uitbreiding van activiteiten bij bestaande klantorganisaties (bv. i.h.k.v. regionalisering informatievoorziening) als om het leveren van bestaande diensten aan nieuwe klantorganisaties (bv. inkoopadvisering aan Holland Rijnland i.h.k.v. de 3D's/Jeugdzorg).

- *het doorontwikkelen van instrumenten voor kwaliteitszorg, accountmanagement en risicomanagement;*

In 2014 is gestart met de ontwikkeling van een prestatie- en kwaliteitsmeetsysteem. Enerzijds is dit van belang om te kunnen sturen op de doelstellingen van de organisatie, anderzijds op de prestatieafspraken die zijn gemaakt met de klantorganisaties. Onderdeel hiervan is de ontwikkeling van een visie (kaderstellend document) op het gebruik van KPI's binnen Servicepunt71. Daarnaast is een eerste klanttevredenheidsonderzoek voorbereid, dat begin 2015 zal worden uitgevoerd. Accountmanagement is in eerste instantie belegd binnen de service-eenheden en onderdeel van de taak van de SE-managers. Het beheersinstrumentarium om afspraken over de dienstverlening te bewaken is deels ontwikkeld in de vorm van kwartaalrapportages op de leveringscontracten. Deze rapportages hebben betrekking op de afgenomen volumes per product. Op overige productaspecten, zoals outputbeschrijvingen en indicatoren, wordt in de cyclus 2015 het instrumentarium ontwikkeld.

- *zorgdragen voor professionele communicatie, op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau;*

In het tweede tertaal is het communicatiewerkplan 2014-2015 Servicepunt71 vastgesteld. Hierin komen de uitgangspunten, inhoudelijke doelstellingen, en kaders aan de orde. Daarnaast zijn rollen, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastgelegd. Deze hebben betrekking op de afbakening tussen Servicepunt71 en klantorganisaties, op de afbakening tussen service-eenheden en de communicatiefunctie binnen de eenheid Interne Bedrijfsvoering & Control (IBC). Maandelijks stemt

het regionale communicatie-overleg tussen gemeenten en Servicepunt71 ontwikkelingen op het gebied van bedrijfsvoering/ communicatie binnen de vijf organisaties af.

■ *het doorontwikkelen en implementeren van interne prestatiemeting (voor de 6 service-eenheden);*
Het implementeren van interne prestatiemeting is decentraal belegd binnen de verschillende service-eenheden en wordt vanuit de centrale interne bedrijfsvoeringsfunctie gecoördineerd. Bij de service-eenheden Financiën en HRM is Topdesk geïntroduceerd waarmee beter en gestructureerder zicht ontstaat op de voortgang en afhandeling van binnengekomen vragen op de servicedesks.

■ de *beheerorganisatie, waar onder het verder inregelen van een documentmanagementsysteem;*
Door een aantal ontwikkelingen neemt de druk op de centraal georganiseerde taken toe (het overnemen van de taken vanuit het Programma doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering, het verder professionaliseren van de interne en externe bedrijfsvoering, vraagstukken m.b.t. uitbreiding van dienstverlening). Om kwetsbaarheid van de eenheid Interne Bedrijfsvoering en Control te verminderen en de aansturing te versterken is in het Organisatie & Personeel-plan een organisatorische knip opgenomen tussen Concerncontrol enerzijds en Bedrijfsvoering anderzijds.
Servicepunt71 neemt voor wat betreft postregistratie en archivering diensten af van de gemeente Leiden. Het formaliseren van afspraken hierover tussen gemeente Leiden en Servicepunt71 dient nog te worden afgerond.
Zaakgericht werken is gekozen als methodiek voor het werken in Servicepunt 71 en om de klantorganisaties een kwalitatief betere digitale dienstverlening aan te bieden op de bedrijfsvoeringsdisciplines. Het project bestaat uit een deel technische implementatie en een deel procesmatige implementatie.
De technische implementatie is deels gerealiseerd door de aanschaf en installatie van het zaaksysteem DECOS, dat ook door de meeste klantorganisaties van Servicepunt71 wordt gebruikt, en past binnen de nieuwe informatie-doelarchitectuur. Het project heeft vertraging opgelopen doordat de ‘proof of concept’ nog niet kon worden afgerond in afwachting van een goede softwarematige oplossing voor de combinatie met een formulierengeleidetool. Daarnaast is besloten om de procesmatige implementatie uit te stellen tot in 2015 omdat de huidige werk- en veranderdruk binnen de verschillende service-eenheden een succesvolle implementatie verhindert.

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 7 - Directie en bedrijfsv. Bedragen x 1.000 euro		Rekening 2013	Begroting 2014	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2014	Resultaat 2014
Personele Lasten	Lasten	645	643	164	807	745	62
Materiele Lasten	Lasten	241	134	879	1.013	846	167
Materiele transitielasten	Lasten	542	0	0	0	0	0
Kapitaallasten	Lasten	0	145	-145	0	0	0
Inkoopvoordeel	Lasten	0	-236	236	0	0	0
Saldo van lasten		**1.428**	**686**	**1.134**	**1.820**	**1.591**	**229**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-236	0	-132	-132	-121	-11
Bijdragen derden	Baten	-0	0	-357	-357	-195	-162
Saldo van baten		**-237**	**0**	**-489**	**-489**	**-316**	**-173**
Saldo van baten en lasten		**1.191**	**686**	**645**	**1.331**	**1.275**	**56**

De voorbereiding van het technisch opdrachtgeverschap voor de 3D's/Jeugdhulp is aan de hand van de opgestelde projectraming in de begroting van Servicepunt71 opgenomen (lasten en baten). Een deel van de voorbereidende activiteiten is doorgeschoven waardoor materiele lasten en bijdragen derden beiden lager zijn dan begroot. Het voorbereidingsproject was ultimo 2014 wel zodanig vergevorderd dat de start per 1 januari 2015 succesvol heeft plaatsgevonden.

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 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		2013	2014	Begroting	na wijziging	2014	2014
Materiele Lasten	Lasten	0	555	-555	0	0	0
Saldo financieringsfunctie	Lasten	-111	2	-97	-95	-96	1
Saldo van lasten		**-111**	**557**	**-652**	**-95**	**-96**	**1**
Bijdragen deelnemers	Baten	-25.420	-24.604	141	-24.463	-24.463	0
Saldo van baten		**-25.420**	**-24.604**	**141**	**-24.463**	**-24.463**	**0**
Saldo van baten en lasten		**-25.531**	**-24.047**	**-511**	**-24.558**	**-24.559**	**1**

De reguliere bijdragen van deelnemers zijn conform de vastgesteld begroting na wijziging.
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		2013	2014	Begroting	na wijziging	2014	2014
Onvoorzien	Lasten	0	103	-103	0	0	0
Saldo van lasten		**0**	**103**	**-103**	**0**	**0**	**0**
Onvoorzien	Baten	0	0	0	0	0	0
Saldo van baten		**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Saldo van baten en lasten		**0**	**103**	**-103**	**0**	**0**	**0**

2.2 Paragrafen

2.2.1 Paragraaf Weerstandsvermogen

Nota Weerstandsvermogen en risicomanagement

Het doel van het weerstandsvermogen is te bepalen of tegenvallers die zich kunnen voordoen opgevangen kunnen worden zonder dat direct de begroting of het beleid hoeft te worden aangepast. Hiervoor is het van belang er een inventarisatie plaatsvindt van de risico's. In de Financiële Verordening is daarom opgenomen dat bij de jaarlijkse begroting (voorjaar) en de 2e bestuursrapportage (najaar) een inventarisatie plaatsvindt van de risico's en de maatregelen om de risico's te beheersen. Op basis hiervan kan twee maal per jaar de benodigde risicodekking worden bepaald, die wordt afgezet tegen de beschikbare risicodekking, de zogenaamde weerstandscapaciteit. De in deze jaarrekening 2014 opgenomen risico-inventarisatie is identiek aan die in de ontwerp-begroting 2016 en gebaseerd op de inzichten in het voorjaar van 2015.
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 risico's

Via onderstaande tabel zijn de risico's gekwantificeerd:

Hulptabel Kans

Categorie	Klasse	Klasse gemiddelde
zeer klein	0% - 10 %	5%
klein	10% - 30%	20%
gemiddeld	30% - 50%	40%
groot	50% - 70%	60%
zeer groot	70% - 90%	80%

Hulptabel Impact

Categorie	Gevolg/ impact (in €)	Klasse gemiddelde
zeer klein	Geen	0
klein	< 100.000	50.000
gemiddeld	100.000 - 250.000	175.000
groot	250.000 - 500.000	375.000
zeer groot	500.000 - 1.000.000	750.000
enorm	> 1.000.000	1.500.000

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

nr.	Risico/gebeurtenis	Kans	Impact	Beheersmaatregel	Risico score
1	Om de kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen te realiseren zijn in voorgaande jaren organisatie- en personeelsplannen en een strategische personeelsplanning opgesteld. Dit leidt tot mobiliteitstrajecten en tijdelijk extra kosten.	Groot	Zeer groot	Samen met gemeenten verkennen en creëren van oplossingsmogelijkheden in regionaal verband. Extra inzet op individuele trajectbegeleiding.	450.000
2	Het spanningsveld tussen gezamenlijke bedrijfsvoering en bedrijfsvoering die aansluit bij de eigen dynamiek van de betreffende klantorganisatie, leidt tot verminderd draagvlak en heeft ook in financiële zin een nadelige weerslag.	Groot	Groot	Samen met gemeenten kiezen voor een helder bedrijfsmodel (welke diensten collectief, modulair, gedifferentieerd of individueel) inclusief bijbehorende condities en consequenties.	225.000
3	Servicepunt71 wordt geconfronteerd met substantiële groei of krimp van de vraag (bijvoorbeeld a.g.v. uitbreiding dienstverlening resp. takenvermindering door bezuinigingen of wegvallende dienstverlening aan derden). Dit levert ondercapaciteit die hoog moet worden ingekocht resp. ondercapaciteit die gedurende een bepaalde periode dient te worden afgebouwd.	Hoog	Groot	Investeren in relatie met de klanten en waar mogelijk beslisnemers beïnvloeden. Anticiperen op (lokale, regionale, landelijke) ontwikkelingen en opbouw- resp. afbouwscenario's beschikbaar hebben. Uitbreidingsvraagstukken altijd via een zorgvuldig voorbereide business case benaderen.	225.000
4	Het implementatievermogen van Servicepunt71 en van de gemeenten blijkt te laag om alle veranderingen effectief en tijdig door te voeren, waardoor doelstellingen in kwalitatieve zin niet worden gehaald. Dit leidt tot verminderd draagvlak en heeft ook in financiële zin een nadelige weerslag.	Middel	Klein	Gezamenlijk en op haalbare wijze implementeren van veranderopgaven die door het BVO zijn benoemd en door het BVO worden aangestuurd en geregisseerd.	70.000
5	Samenhang tussen ICT-aanbestedingen, informatiebeleid en informatiemanagement op regionaal niveau ontbreekt en leidt tot toekomstige desinvesteringen.	Middel	Middel	Intensiveren van de samenwerking tussen de vijf organisaties op dit vlak en het maken van gezamenlijke afspraken.	70.000

De top vijf risico's levert een risicoscore van € 1.040.000. De totale risico-inventarisatie leidt tot een risico-score van circa 1,9 miljoen euro. Op basis van de ingevoerde risico's is een risicosimulatie uitgevoerd omdat het reserveren van het maximale bedrag niet noodzakelijk is. De risico's zullen immers niet allemaal tegelijkertijd en in hun maximale omvang optreden. Bij een zekerheidspercentage van 90% (dit betekent dat met een zekerheid van 90% alle risico's binnen hun kans van optreden kunnen worden afgedekt), en rekening houdend met het effect van beheersmaatregelen bedraagt het benodigd weerstandsvermogen circa € 570.000.

Inventarisatie van de weerstandscapaciteit

De beschikbare weerstandscapaciteit van Servicepunt71 bestaat uit de middelen en mogelijkheden waarover beschikt kan worden om niet-voorziene uitgaven (tegenvallers) te dekken. Onderdelen van de weerstandscapaciteit zijn: de algemene reserve, de aan specifieke risico's gelieerde bestemmingsreserves, het resultaat over het boekjaar en de post onvoorzien. Daarnaast zijn de deelnemers op grond van ar. 25 van de GR Servicepunt71 verplicht zorg ervoor te dragen dat Servicepunt71 te alle tijde beschikt over voldoende middelen om aan al zijn verplichtingen jegens derden te kunnen voldoen.

Inventarisatie van de weerstandcapaciteit	Rekening	Begroting	Meerjarenraming			
Bedragen x 1.000 euro	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
Algemene reserve	128	128	128	128	128	128
Reserve Flankerend Beleid	500	350	200	100	0	0
Saldo exploitatie	2	0	0	0	0	0
Onvoorzien	0	103	103	103	103	103
Weerstandscapaciteit	**630**	**581**	**431**	**331**	**231**	**231**

Weerstandsvermogen

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

De huidige inventarisatie van de weerstandscapaciteit leidt tot een *beschikbare* risicodekking van € 630.000 (jaarrekening 2014).
De meest recente inventarisatie van de risico's leidt tot een *benodigde* risicodekking van € 570.000 (naar de stand van zaken in het voorjaar 2015).
Dat betekent dat de weerstandscapaciteit van voldoende niveau is om de risico's (op basis van de risicoscores) te kunnen opvangen. De ratio weerstandvermogen (verhouding beschikbare en benodigde risicodekking) is groter dan 1.

In meerjarig perspectief is een daling van de weerstandscapaciteit zichtbaar. Hoewel risico's naar hun aard onvoorspelbaar zijn, verwacht Servicepunt71 in de toekomstige jaren ook een verlaging van de benodigde risicodekking omdat risico's door de opgebouwde ervaring beter beheersbaar zijn. Het weerstandsvermogen blijft zich naar verwachting rond de kritische grens (norm ratio weerstandsvermogen > 1) ontwikkelen.

2.2.2 Paragraaf Financiering

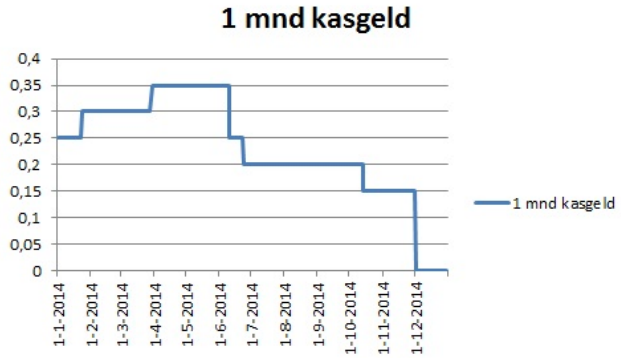
Algemene ontwikkelingen

Renteontwikkelingen

De gemiddelde kapitaalmarktrente voor rentevaste en lineaire leningen met een looptijd van 10 jaar is over 2014 uitgekomen op 1,55% (over 2013 was de gemiddelde rente 2,03%). Uit de renteontwikkeling gedurende 2014 is een dalende trend zichtbaar.

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. De herfinancieringsrente is in 2014 twee keer aangepast. In juni 2014 is dit rentetarief verlaagd van 0,25 % naar 0,15%, in september 2014 is het tarief verder verlaagd naar 0,05%. De depositorente die de ECB hanteert is voor de geldmarkt de ondergrens. De depositorente is in 2014 in twee stappen verlaagd van 0% naar -0,20%. Als gekeken wordt naar de rentarieven op kasgeldleningen met de looptijd van 1 maand, dan vertoonde deze een dalend verloop op een laag niveau.





Wet- en regelgeving

SEPA (Single European Payment Area) implementatie

In 2014 is het Europese betalingsverkeer overgegaan op de SEPA standaarden met het bijbehorende IBAN rekeningnummer. Binnen Servicepunt71 is medio 2014 het migratieproject met succes afgerond. Al het betalingsverkeer kan conform de SEPA standaarden plaatsvinden.

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 bepaald op 2.25% en ligt in de lijn met de rente op de in 2012 afgesloten langlopende lening (rentpercentage 2,08%).

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 2014 weergegeven.

Kasgeldlimiet Bedragen x 1.000 euro	Gemiddelde netto vlottende schuld	Kasgeldlimiet	Ruimte (=+) of Overschrijding
eerste kwartaal 2014	1.348	2.269	921
tweede kwartaal 2014	-832	2.269	3.101
derde kwartaal 2014	-1.018	2.269	3.287
vierde kwartaal 2014	-1.639	2.269	3.908

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 2014 weergegeven.

Renterisconorm Bedragen x 1.000 euro	2013	2014
Begrotingstotaal	28.443	27.666
Wettelijk percentage	20%	20%
Renterisconorm	5.689	5.533
Bedrag waarover renterisico wordt gelopen (aflossingen)	1.000	1.000
Ruimte onder renterisiconorm	4.689	4.533

Het bedrag aan langlopende leningen waarover, volgens de wet FIDO, Servicepunt71 een renterisico over liep is in 2014 ruim binnen de norm gebleven.

Schuldquote
Voor de beheersing van de renterisico's gelden twee wettelijke normen; de kasgeldlimiet en de renterisiconorm. De schuldquote vormt een extra aangrijpingspunt om het renterisico te duiden. Met de schuldquote wordt de schuldpositie uitgedrukt in een percentage van het begrotingstotaal.

Schuldquote Bedragen x 1.000 euro	2013	2014
Langlopende schuld	9.000	8.000
Begrotingstotaal	28.443	27.666
Schuldquote	**32%**	**29%**

Indien de schuldquote hoger is dan 100%, dan geven de rentelasten en het risico van rentestijgingen er aanleiding toe dat de organisatie het afbouwen van schulden in overweging dient te nemen. Indien de schuldquote ligt tussen de 80% en 100%, dan is voorzichtigheid geboden.

Schatkistbankieren

Servicepunt71 heeft gedurende 2014 meerdere perioden een positief banksaldo gehad.
In het kader van het verplicht schatkistbankieren worden, indien dit noodzakelijk is, middelen tijdelijk afgestort in 's Rijks Schatkist. Conform de vereisten in het BBV (art 52c), zal in de toelichting op de balans het drempelbedrag en, per kwartaal, het bedrag aan middelen dat door Servicepunt71 buiten ’s Rijks schatkist is aangehouden, worden vermeld.

Financiering

De ontwikkeling van de leningenportefeuille is in onderstaande tabel weergegeven.

Leningenportefeuille **Bedragen x 1.000 euro**	**Bedrag**
Stand per 1 januari 2014	9.000
Nieuwe leningen	0
Reguliere aflossingen	-1.000
Vervroegde aflossingen	0
Stand per 31 december 2014	**8.000**

In 2014 zijn geen lang- en kortlopende financieringsmiddelen aangetrokken.

2.2.3 Paragraaf Bedrijfsvoering

Organisatieontwikkeling

Stip2015
In 2014 ontwikkelde de organisatie zich in de richting van de Stip2015, de ambitie van Servicepunt71 om een 'Gewoon Goed Servicepunt71' te zijn. De opdracht met betrekking tot de gezamenlijke bedrijfsvoering is om kwaliteit te verbeteren, kwetsbaarheid te verminderen, kosten te besparen. Samen met de gemeenten is hiertoe in het programma doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering gewerkt aan het efficiënter inrichten van processen, het standaardiseren van producten/diensten en processen voor 5 organisaties, het inrichten van het proces van demandmanagement (afstemming tussen vraag en aanbod) en het maken van afspraken over de te leveren producten (PDC) en de te verrekenen kosten.

Organisatie- en personeelsplannen
Om verder invulling te geven aan de kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen zijn door alle service-eenheden in 2014 Organisatie- & Personeel(O&P)plannen opgesteld. Hierin is concreet gemaakt op welke manier we kosten besparen door onze organisatie slimmer in te richten én de kwaliteit te verbeteren én de kwetsbaarheid verminderen door taken binnen de service-eenheden anders te organiseren. De impact van de O&P-plannen verschilde per service-eenheid en per medewerker, het ging om veranderende functies door een andere inrichting van de service-eenheid, minder formatie door bezuinigingen, uitbreiding van formatie door extra taken (uitbreiding dienstverlening) of hogere en duidelijkere verwachtingen over de kwaliteit van de op te leveren resultaten. Afhankelijk van de ontwikkelopgave van de service-eenheid is, lag voor de ene medewerker het accent van de verandering meer op de kwaliteit en de inhoud van het werk, voor de ander verviel de functie, zijn de taken herverdeeld of zijn er minder uren beschikbaar. In nauwe afstemming met de Ondernemingsraad heeft in het derde tertaal besluitvorming en implementatie plaatsgevonden waarbij zorgvuldig en gebaseerd op het Sociaal Statuut met aanpassingen is omgegaan. Na het voeren van circa 90 plaatsingsgesprekken zijn 10 medewerker boventallig geworden, voor hen zijn mobiliteitstrajecten gestart.

Uitbreiding van dienstverlening
In de omgeving zijn ontwikkelingen gaande die uitbreiding van dienstverlening tot gevolg kunnen hebben (bijvoorbeeld de 3 decentralisaties in het sociale domein, bestuurlijke oriëntatie op samenwerking in de regio, verkenningen naar inbreng van andere activiteiten in Servicepunt71). Deze externe- en interne ontwikkelingen bieden mogelijkheden en kansen voor Servicepunt71. Om te bepalen wat deze ontwikkelingen kunnen betekenen, c.q. welke condities en randvoorwaarden te verkennen zijn om als Servicepunt71 adequaat te kunnen inspelen op deze en verdere ontwikkelingen en wat de scope van de dienstverlening van Servicepunt71 zou moeten zijn (eventuele uitbreiding van dienstverlening), heeft het Dagelijks Bestuur een visie op en afwegingskader voor mogelijke uitbreiding van dienstverlening van Servicepunt71 vastgesteld. In het afwegingskader wordt een onderscheid gemaakt tussen:
- verdieping van dienstverlening door nieuwe producten en diensten aan huidige/bestaande klanten aan te bieden;
- verbreding van dienstverlening door bestaande producten- en diensten aan nieuwe klanten aan te bieden (of aan bestaande klanten die deze diensten nog niet afnemen).

Servicepunt71 heeft de opdracht van de samenwerkende gemeenten Holland Rijnland gekregen om het technisch opdrachtgeverschap (de beheerorganisatie) voor de Jeugdhulp uit te voeren per 1 januari 2015.
Verdieping van dienstverlening komt mogelijk aan de orde op het gebied van informatiemanagement. Aan de hand van de businesscase Intensivering Samenwerking Informatievoorziening voor de Leidse regio (ISIV), zijn verkenningen voor intensievere samenwerking op dit vlak gestart.

Versterking van sturing
In 2014 is de interne sturing binnen Servicepunt71 versterkt door de werkwijze die tussen Servicepunt71 en klantorganisaties is geïntroduceerd, en waarbij verzakelijking, outputsturing en contractering centraal staan, ook toe in de lijnsturing binnen de organisatie. De directeur heeft managementcontracten afgesloten met de service-eenheid managers waarin concreet is ingegaan op resultaten dienstverlening, interne bedrijfsvoering binnen de service-eenheid, doorontwikkeling van de service-eenheid en doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering, de persoonlijke ontwikkeling van de manager en de benodigde condities om voorgaande punten te kunnen realiseren.

In periodieke voortgangsgesprekken wordt de uitvoering van deze managementcontracten besproken.

Personele ontwikkeling

Ontwikkelbeleid
In afwachting van het op te stellen regionaal ontwikkelbeleid heeft Servicepunt een eigen kader vastgesteld, gebaseerd op de volgende ontwikkelvisie:
In een organisatie die constant in ontwikkeling is, wordt van medewerkers en leidinggevenden gevraagd om zich ook blijvend te ontwikkelen. De organisatie wordt op die manier wendbaar en kan zich aanpassen aan de veranderende omgeving. Servicepunt71 wil haar medewerkers daartoe motiveren, zet daartoe talentmanagement in en biedt naast opleidingen en trainingen ook kansen voor het benutten of ontdekken van talenten via taakroulatie, interne stages en carrièrekansen. Het ontwikkelbeleid heeft daarmee een brede scope.

Het opleidingsplan 2014 is gebaseerd op deze visie en op de uitgangspunten die in het tijdelijk kader zijn opgenomen. Servicepunt71 investeert o.a. 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. De beschikbare middelen voor opleidingen (ca. €300.000 voor ca. 300 medewerkers) zijn geheel besteed in 2014.

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 kwantitatief en kwalitatief 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 2014 aan de slag gegaan met deze managementtool, gericht op persoonlijke ontwikkeling enerzijds en op het inzichtelijk maken van het mobiliteitsvraagstuk 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. De uitkomsten van het SPP hebben inzichtelijk gemaakt in welke mate ‘de juiste mensen op de juiste plaats’ zitten. Dit leidt tot individuele trajecten waarbij talentmanagement het uitgangspunt is en waarbij binnen Servicepunt71, de regio en daarbuiten gekeken wordt.

Integriteit
Servicepunt71 heeft in 2014, deels samen met de gemeenten, een samenhangend integriteitsbeleid ontwikkeld met onder meer de invoering van een gedragscode en een integriteitsverklaring. Op 10 april jl. is tijdens de dag van de integriteit de eed/belofte afgenomen door mevr. Bloemen, namens het bestuur van Servicepunt71. Alle medewerkers van Servicepunt71 hebben de integriteitsverklaring ondertekend. In specifieke werksessies per service-eenheid of –team is de vertaling gemaakt naar concrete werksituaties.

Formatie en bezetting
In onderstaand overzicht zijn de formatieplaatsen per service-eenheid aangegeven, met daarnaast de bezetting door medewerkers met vast of tijdelijk dienstverband en externe inhuur, naar de stand per 31 december 2014. In dit overzicht is de besluitvorming omtrent de O&P-plannen al verwerkt.

FTE per Service-eenheid Stand per 31-12-2014	Formatie	Bezetting	Externe inhuur	Saldo
Programma 1 - ICT	38,9	37,0	0,5	1,4
Programma 2 - Inkoop	16,2	16,9	2,4	-3,1
Programma 3 - Financiën	81,6	87,1	1,7	-7,3
Programma 4 - HRM	46,9	50,1	3,1	-6,3
Programma 5 - Juridische Zaken	26,1	24,9	0,3	0,9

FTE per Service-eenheid Stand per 31-12-2014	Formatie	Bezetting	Externe inhuur	Saldo
Programma 6 - Facilitaire Zaken	39,4	30,0	7,4	2,0
Programma 7 - Directie & Bedrijfsvoering	12,3	7,7	0,8	3,9
TOTAAL FTE	**261,6**	**253,8**	**16,2**	**-8,4**

Bij de service-eenheden Financiën en HRM is de bezetting hoger dan de formatie. Dit komt voornamelijk doordat de formatie al is bijgesteld naar het niveau dat in 2016 gerealiseerd moet zijn als gevolg van de taakstelling. Hiermee wordt de boventalligheid al zichtbaar die zich mogelijk (afhankelijk van succesvolle uitstroom) in 2015 resp. 2016 pas gaat voordoen. Daarnaast is er bij de service-eenheid Inkoop sprake van externe inhuur om de pilotfase van Contractmanagement te kunnen uitvoeren.
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.

Ziekteverzuim
In maart 2014 is naar aanleiding van een relatief hoog ziekteverzuimcijfer een specifieke aanpak gestart, gericht op verbetering van deze situatie. Er zijn concrete maatregelen geïntroduceerd, gericht op zowel persoonlijke- als omgevingsfactoren, die het voorkomen en terugdringen van verzuim positief beïnvloeden. Inmiddels is het ziekteverzuim over heel 2014 6,1%, ten opzichte van 8,7% over het jaar 2013. Servicepunt71 kent een verzuimprotocol, waarin rechten en plichten m.b.t. ziekteverzuim zijn opgenomen en acties die plaats vinden na verzuimmelding. Servicepunt71 streeft naar een samenhangend verzuimbeleid dat er op gericht is om het verzuim te voorkomen danwel tot een minimum te beperken, een beleid dat er op gericht is om bij te dragen aan een optimaal werkklimaat in overstemming met een aantal wetten zoals de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA), Arbowet, Wet Verbetering Poortwachter (WVP) etc. Servicepunt71 sluit hiervoor aan bij de regionale aanpak om te komen tot een uniform verzuimprotocol en een visie op en organisatie van Arbodienstverlening.

Huisvesting & 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. Gebleken is 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. Daarnaast wordt binnenkort een kwantitatieve analyse uitgevoerd op de werkplek-effecten van o.a. uitbreidingsvragen en enerzijds formatiereductie anderzijds.
In eerdere jaren is veel aandacht besteed aan de klimaatinstallatie. De eerder gerapporteerde problemen over temperatuur en luchtvochtigheid zijn inmiddels grotendeels opgelost.

Informatiemanagement

In de nota Informatiebeleid Servicepunt71 van maart 2013 is gekozen voor een informatie architectuur afgeleid van de NORA (Nederlandse Organisatie Referentie Architectuur) en GEMMA (Gemeentelijk Modelarchitectuur) referentie architectuur. In bedoelde nota zijn enkele informatie architectuur principes opgenomen, die echter ontoereikend zijn om daarop daadwerkelijk te kunnen sturen. Daarom zijn begin 2014 aanvullende informatie-architectuurprincipes in het MT vastgesteld die de uniformering en standaardisering bevorderen, de samenhang van de informatievoorziening definieert en zorgt voor een effectieve inzet van middelen. In 2014 zijn alle activiteiten met betrekking tot informatievoorziening en –management aan deze principes getoetst.
Om deze werkwijze te borgen is in 2014 een wijzigingsadviescommissie (WAC) benoemd. De taken van de WAC inzake voorgenomen wijzigingen aan de informatievoorziening bestaan uit advisering lijnorganisatie en MT en toetsing aan architectuur principes en informatiebeveiligingsbeleid.


71

3 Jaarrekening

3.1 Overzicht van baten en lasten en toelichting

3.1.1 Overzicht van baten en lasten

Naar programma		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2013**	**2014**	**Begroting**	**na wijziging**	**2014**	**2014**
Programma 1 - ICT	Lasten	9.798	8.485	582	9.067	9.329	-262
	Baten	-832	-680	-37	-717	-976	259
Saldo		**8.966**	**7.805**	**545**	**8.350**	**8.353**	**-3**
Programma 2 - Inkoop	Lasten	971	878	565	1.443	1.409	34
	Baten	-71	0	-605	-605	-572	-33
Saldo		**900**	**878**	**-40**	**838**	**837**	**1**
Programma 3 - Financiën	Lasten	7.658	6.966	168	7.134	7.206	-72
	Baten	-677	-152	-606	-758	-843	85
Saldo		**6.980**	**6.814**	**-438**	**6.376**	**6.363**	**13**
Programma 4 - HRM	Lasten	5.336	4.896	85	4.981	5.208	-227
	Baten	-501	-40	-320	-360	-554	194
Saldo		**4.835**	**4.856**	**-235**	**4.621**	**4.654**	**-33**
Programma 5 - Juridische Zaken	Lasten	2.062	1.927	153	2.080	2.113	-33
	Baten	-185	0	-233	-233	-271	38
Saldo		**1.877**	**1.927**	**-80**	**1.847**	**1.842**	**5**
Programma 6 - Facilitaire Zaken	Lasten	3.144	3.271	75	3.346	3.342	4
	Baten	-2.188	-2.190	0	-2.190	-2.203	13
Saldo		**956**	**1.081**	**75**	**1.156**	**1.139**	**17**
Programma 7 - Directie en bedrijfsv.	Lasten	1.428	686	1.134	1.820	1.591	229
	Baten	-237	0	-489	-489	-316	-173
Saldo		**1.191**	**686**	**645**	**1.331**	**1.275**	**56**
Algemene Dekkingsmiddelen en Onvoorzien	Lasten	-111	557	-652	-95	-96	1
	Baten	-25.420	-24.604	141	-24.463	-24.463	0
Saldo		**-25.531**	**-24.047**	**-511**	**-24.558**	**-24.559**	**1**
Totaal lasten		**30.285**	**27.666**	**2.110**	**29.776**	**30.102**	**-326**
Totaal baten		**-30.111**	**-27.666**	**-2.149**	**-29.815**	**-30.198**	**383**
TOT. SALDO BATEN EN LASTEN		**174**	**0**	**-39**	**-39**	**-96**	**57**
Reserves Toevoeging		504	0	349	349	349	0
Reserves Onttrekking		-711	0	-310	-310	-255	-55
TOT. MUTATIE IN RESERVES		**-206**	**0**	**39**	**39**	**94**	**-55**
RESULTAAT		**-32**	**0**	**0**	**0**	**-2**	**2**

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 2014
Het algemeen bestuur heeft de begroting 2014 vastgesteld op 11 juli 2013. In 2014 zijn de zijn de volgende begrotingswijzigingen vastgesteld door het Algemeen Bestuur.

1e begrotingswijziging 2014 (AB 3 juli 2014)
In de 1e Bestuursrapportage 2014 is een aantal financiële afwijkingen opgenomen met wijzigingsvoorstellen. Het overnemen van de voorstellen heeft geleid tot wijziging van de begroting 2014. Dit had betrekking op:

a. Overdracht formatie Financiën naar gemeente Leiden/Stedelijk Beheer
Op 25 november 2013 heeft het dagelijks bestuur besloten akkoord te gaan met het terugvloeien van een aantal lijntaken van de service-eenheid Financiën naar de gemeente Leiden, afdeling Stedelijk Beheer.

b. Contractregistratie- en beheer
Dit betreft de (vooralsnog tijdelijke) uitbreiding met integraal contractmanagement (contractregistratie, -beheer en -management) en de structurele uitbreiding met Inkoopcontrol. Hiermee worden de rechtmatigheid en de doelmatigheid van de inkoopfunctie verder vergroot. Om deze dienstverlening te kunnen uitvoeren is een uitbreiding van de formatie noodzakelijk, waarvoor de gemeenten de financiële dekking verzorgen.

c. Inkomsten Holland Rijnland
Het contracteigenaarschap van de juridische dienstverlening van Servicepunt71 aan Holland Rijnland (HR) stond formeel nog op naam van de gemeente Leiden. Na het afsluiten van een nieuwe dienstverleningsovereenkomst tussen Servicepunt71 en HR worden hiermee de begrotingsconsequenties geregeld.

d. Rubricering Meerwerk ICT
De gemeente Leiden en Servicepunt71 zijn meerwerk overeengekomen op het gebied van ICT. Dit meerwerk was in de primitieve begroting 2014 nog niet op de juiste inkomstencategorie opgenomen.

e. Onttrekking Transitie
De reserve transitie bedraagt per 1 januari 2014 € 560.000. De voorlopige verwachting is dat in 2014 circa € 310.000 benodigd is en de resterende € 250.000 in 2015, om de financiële en kwalitatieve doelstellingen te realiseren. Hiermee kan tevens het programma doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering worden afgerond.

f. Kapitaallasten
Op basis van de afgesloten investeringen in de jaarrekening 2013, de actuele prognose over de lopende investeringen en de actualisatie van de meerjaren-investeringsplanning zijn de kapitaallasten opnieuw meerjarig doorgerekend. De mutaties sluiten aan bij de kaders die het algemeen bestuur heeft vastgesteld ten aanzien van de reserve egalisatie kapitaallasten.

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

2e begrotingswijziging 2014 (AB 11 december 2014)
In de 2e Bestuursrapportage 2014 is een aantal financiële afwijkingen opgenomen met wijzigingsvoorstellen. Het overnemen van de voorstellen heeft geleid tot wijziging van de begroting 2014. Dit had betrekking op:

a. Meerwerk gemeenten
Met gemeenten zijn in de loop van 2014 meerwerkovereenkomsten gesloten of via het BVO financieringsafspraken gemaakt. Via deze wijziging worden de daarmee samenhangende lasten en baten aan de begroting 2014 toegevoegd.

b. Contractregistratie, -beheer en management

Dit betreft de (vooralsnog tijdelijke) uitbreiding met integraal contractmanagement (contractregistratie, -beheer en -management) en de structurele uitbreiding met Inkoop control. In de 1e begrotingswijziging over 2014 is een eerste raming verwerkt. Met deze wijziging wordt de raming aangepast naar de meest actuele afspraken.

c. Invulling inkooptaakstelling Servicepunt71

De resterende inkooptaakstelling ter hoogte van € 61.000 kan structureel worden ingevuld als gevolg van enkele aanbestedingen op het facilitaire vlak en door een aanpassing op de indexering van materiële budgetten toe te passen.

d. 3D's Jeugdzorg

Aan de hand van een opgestelde propositie heeft Servicepunt71 de opdracht gekregen van het Portefeuillehoudersoverleg Sociale Agenda om voor de samenwerkende gemeenten van Holland Rijnland het technisch opdrachtgeverschap (de beheerorganisatie) uit te (laten)werken en hiervoor de benodigde voorbereidingen te treffen zodat e.e.a. op 1 januari 2015 kan starten. De indicatieve begroting van de projectfase 3D's/Jeugdzorg wordt met onderstaand voorstel aan de begroting 2014 toegevoegd.

e. Technische wijziging

In de 2e Bestuursrapportage 2014 zijn tevens een aantal kleine technische wijzigingen opgenomen. Het gaat met name om een correctie op toegerekende indexering en om verschuivingen in rubricering van kostencategorieën.

f. Algemene begrotingswijziging

De prognoses die zijn opgenomen in de 2e Bestuursrapportage laten op diverse programma's financiële afwijkingen zien, die bij ongewijzigde voortzetting leiden tot afwijkingen in de jaarrekening en begrotingsonrechtmatigheden. Onderstaande begrotingswijziging maakt een betere sturing gedurende de rest van het jaar mogelijk. Onderdeel hiervan is het inzetten van de post Onvoorzien, met name om enkele incidentele tegenvallers binnen het programma ICT op te kunnen vangen.

Gerealiseerde baten en lasten naar kostencategorie

Naar kostencategorie Bedragen x 1.000 euro		Rekening 2013	Begroting 2014	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2014	Resultaat 2014
Personele Lasten	Lasten	18.275	17.536	2.479	20.015	19.991	24
Personele transitielasten	Lasten	216	0	0	0	0	0
Materiele Lasten	Lasten	8.264	6.875	16	6.891	7.241	-351
Materiele transitielasten	Lasten	880	0	0	0	0	0
Kapitaallasten	Lasten	2.760	3.489	-524	2.965	2.965	0
Inkoopvoordeel	Lasten	0	-236	236	0	0	0
Saldo financieringsfunctie	Lasten	-111	2	-97	-95	-96	1
Saldo van lasten		**30.285**	**27.666**	**2.110**	**29.776**	**30.102**	**-326**
Bijdragen deelnemers	Baten	-25.420	-24.604	141	-24.463	-24.463	0
Bijdragen deelnemers meer-/ maatwerk	Baten	-3.781	-2.222	-1.962	-4.184	-4.506	322
Bijdragen derden	Baten	-909	-840	-328	-1.168	-1.229	61
Saldo van baten		**-30.111**	**-27.666**	**-2.149**	**-29.815**	**-30.198**	**383**
TOT. SALDO BATEN EN LASTEN		**174**	**0**	**-39**	**-39**	**-96**	**57**
Reserves	Toevoeging	504	0	349	349	349	0
	Onttrekking	-711	0	-310	-310	-255	-55
TOT. MUTATIE IN RESERVES		**-206**	**0**	**39**	**39**	**94**	**-55**
RESULTAAT		**-32**	**0**	**0**	**0**	**-2**	**2**

Analyse afwijkingen

Zowel materiële laste als bijdragen deelnemers meerwerk zijn hoger dan begroot. Dit houdt verband met aanvullende, niet eerder voorziene, meerwerkopdrachten.
De in de Jaarrekening verantwoorde post Bijdragen deelnemers (meer-/maatwerk) kan als volgt worden gespecificeerd:

Specificatie bijdrage deelnemers Bedragen x 1.000 euro	Totaal	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Zoeterwoude
Reguliere bijdrage concorm begroting 2014	24.604	18.838	2.520	2.268	978
Begrotingswijziging	-141	-158	7	6	3
Bijdrage deelnemers, rekening 2014	**24.463**	**18.681**	**2.527**	**2.274**	**981**
Maatwerk conform begroting 2014	2.190	1.885	306		
Overeengekomen meerwerk	2.316	1.870	171	214	60
Bijdragen deelnemers meer-/maatwerk	**4.506**	**3.755**	**477**	**214**	**60**

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 en reëel evenwicht.
In de tabel hieronder is het materieel begrotingsevenwicht uiteengezet:

Overzicht van materieel evenwicht Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2013	Begroting 2014	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2014	Resultaat 2014
Transitielasten	1.096	0	0	0	0	0
Toevoegingen aan reserves	504	0	349	349	349	-0
Lasten ivm meerwerk	1.598	32	1.962	1.994	2.303	-309
Saldo van incidentele lasten	**3.199**	**32**	**2.311**	**2.343**	**2.652**	**-309**
TOTAAL Saldo van lasten	**30.285**	**27.666**	**2.110**	**29.776**	**30.102**	**-326**
Onttrekking reserves	-711	0	-310	-310	-255	-55
Baten ivm meerwerk	-1.598	-32	-1.962	-1.994	-2.303	309
Saldo van incidentele baten	**-2.309**	**-32**	**-2.272**	**-2.304**	**-2.558**	**254**
TOTAAL Saldo van baten	**-30.111**	**-27.666**	**-2.149**	**-29.815**	**-30.198**	**383**
Saldo van structurele lasten	**27.086**	**27.634**	**-201**	**27.433**	**27.450**	**-17**
Saldo van structurele baten	**-27.802**	**-27.634**	**123**	**-27.511**	**-27.640**	**129**
STRUCTUREEL SALDO REKENING	**-716**	**0**	**-78**	**-78**	**-190**	**112**
REKENING MATERIEEL EVENWICHT	**JA**	**JA**		**JA**	**JA**	

3.1.3 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen

In 2014 is de regeling 2014-000315901 en de aanpassing 2014-0000571120 van toepassing.

De WNT geldt voor topfunctionarissen in de publieke en semi publieke sector. Deze sectoren zijn op grond van de WNT verplicht om bezoldigingsgegevens van topfunctionarissen openbaar te maken. Daarbij is gesteld dat het inkomen van de topfunctionaris maximaal 130% van het ministersalaris mag zijn. Dit komt neer op maximaal € 230.474 inclusief belaste onkostenvergoedingen en pensioenbijdrage.

Topfunctionarissen zijn diegenen die behoren tot het hoogste uitvoerende of toezichthoudende orgaan, of de laag daaronder, en in die rol verantwoordelijk zijn voor de gehele instelling of rechtspersoon.

Voor topfunctionarissen zonder dienstbetrekking geldt het 6 maanden criterium. Dat betekent dat ook ingehuurde topfunctionarissen vallen onder de WNT zodra zij in een aaneengesloten periode van 18 maanden 6 maanden of meer de functie van topfunctionaris vervullen.

Voor het Servicepunt wordt de directeur als topfunctionaris aangemerkt.

Er zijn geen ingehuurde topfunctionarissen die onder het criterium vallen.

Topfunctionarissen	**2013**	**2014**
Functie(s)	directeur	directeur
Naam	Ossel HH	Ossel HH
Deeltijdfactor	1	1
Duur dienstverband	onbepaald	onbepaald
Beloning[1]	105.098	105.931
Onkostenvergoedingen	2.229	17
beloning betaal op termijn[2]	18.594	17.640
Uitkering beëindiging verband		
jaar beëindiging dienstverband		

1 brutoloon incl werkgeverslasten
2 betreft werkgeversdeel pensioenpremie

Topfunction. algemeen en dagelijks bestuur				
Functie(s)	Voorzitter	Lid	Lid	Lid
Naam	Eng, M.H. van der	Bloemen, E.G.E.	Boer, M.A. den	Damen, M.M.
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	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.

3.2 Balans en toelichting

3.2.1 Balans

ACTIVA						PASSIVA
	31-12	31-12			31-12	31-12
Bedragen x 1.000 euro	2013	2014	Bedragen x 1.000 euro		2013	2014
Vaste activa			***Vaste passiva***			
Mat. vaste activa (econ. nut)	12.436	11.809	Eigen vermogen		1.678	1.774
			-Resultaat na bestemming	32	2	
			-Algemene reserve	96	129	
			-Reserve Transitie	561	305	
			-Reserve Flankerend beleid	500	500	
			-Reserve Egal. Kapitaallasten	489	838	
			Vaste schulden met een rentetypische looptijd > 1 jr		9.000	8.000
Totaal vaste activa	**12.436**	**11.809**	***Totaal vaste passiva***		**10.678**	**9.774**
Vlottende activa			***Vlottende passiva***			
Uitzettingen met een rentetypische looptijd <1 jr	3.850	2.307	Netto vl. schulden met een rentetypische looptijd < 1 jr		4.527	3.339
-Vord. op openbare lichamen	2.105	1.552	-Banksaldi	2.214	62	
-Uitz. in 's Rijks schatkist	1.500	406	-Overige schulden	2.313	3.277	
-Overige vorderingen	245	349				
Overlopende activa	72	72	Overlopende passiva		1.153	1.075
Totaal vlottende activa	**3.922**	**2.379**	***Totaal vlottende passiva***		**5.680**	**4.414**
TOTAAL ACTIVA	**16.358**	**14.188**	**TOTAAL PASSIVA**		**16.358**	**14.188**

3.2.2 Toelichting op de balans

Toelichting op de activa

Vaste activa

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

Mat. vaste activa met economisch nut Bedragen x 1.000 euro	Boekwaarde 1-1-2014	Investeringen	Desinvest.	Afschrijvingen	Boekwaarde 31-12-2014
Bedrijfsgebouwen	1.111	0	0	113	998
Machines, apparaten en installaties	2.693	1.569	0	439	3.823
Overige materiele vaste activa	8.632	489	0	2.133	6.988
TOTAAL	**12.436**	**2.058**	**0**	**2.685**	**11.809**

De investeringen in de categorie "Machines, apparaten en installaties" hebben betrekking op de back-end vervanging van de Service Eenheid ICT. De investeringen in de categorie "Overige materiële vaste activa" hebben betrekking op de aanschaf van software door de Service Eenheid ICT en het project E-HRM (Youforce) van de Service Eenheid HRM. De afschrijvingen op materiële vaste activa vinden plaats op 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 31-12-2014
Vorderingen op openbare lichamen	2.104	1.552
Uitzettingen in 's Rijks schatkist	1.500	406
Debiteuren	23	3
Overige vordering	223	346
TOTAAL	**3.850**	**2.307**

De post "Vorderingen op openbare lichamen" bestaat voor € 1.552.000 uit vorderingen op overige verbonden partijen, voornamelijk bestaande uit de deelnemers.
Conform de wet FIDO is Servicepunt71 verplicht om overtollige middelen, boven de doelmatigheidsdrempel, aan te houden in 's Rijks Schatkist . Voor 2014 bedraagt de doelmatigheidsdrempel € 250.000.
Het saldo van de afgestorte middelen bedroeg per balansdatum € 406.000.
De middelen die, in het kader van de doelmatigheidsdrempel, buiten 's Rijks Schatkist zijn gehouden zijn:

Bedrag buiten 's Rijks Schatkist Bedragen x 1.000 euro	Bedrag
Kwartaal 1	438
Kwartaal 2	64
Kwartaal 3	52
Kwartaal 4	63

Bij het opstarten van het schatkistbankieren is in het eerste kwartaal abusievelijk een te laag bedrag in de schatkist afgestort. De beheersmaatregelen binnen het treasuryproces zijn hier direct op aangepast.

De "Overige vorderingen" zijn nog te ontvangen bedragen, die betrekking hebben op 2014 maar in 2015 gefactureerd gaan worden naar de deelnemers.
De overlopende activa kunnen als volgt gespecificeerd worden:

Overlopende activa	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	31-12-2013	31-12-2014
Vooruitbet. tbv volgend dienstjaar	72	72
TOTAAL	**72**	**72**

Het bedrag van € 72.000 betreft een factuur inzake e-mail beveiliging, waarbij de kosten betrekking hebben op toekomstige boekjaren.

Toelichting op de passiva

Vaste passiva

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

Verloop reserves	Boekwaarde	Toevoegingen	Ontrekkingen	Resultaat	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	1-1-2014			bestemming	31-12-2014
Reserve Transitie	560		255		305
Reserve Flankerend Beleid	500				500
Reserve Egal. Kapitaallasten	489	349			838
SUBTOTAAL BESTEMMINGSRESERVES	**1.549**	**349**	**255**	**0**	**1.643**
Resultaat na bestemming	32		32	2	2
Algemene reserve	96	32			128
TOTAAL EIGEN VERMOGEN	**1.677**	**381**	**287**	**2**	**1.773**

In de aanloopjaren 2012 en 2013 zijn transitiebudgetten beschikbaar gesteld in de begroting die, doordat activiteiten opschoven in de tijd en onderbesteding plaatsvond, in een specifieke bestemmingsreserve zijn gestort. In 2014 heeft een onttrekking plaatsgevonden om de doorgeschoven activiteiten te dekken.
De Reserve Flankerend Beleid heeft tot doel de noodzakelijke mobiliteit van personeel mogelijk te maken en te bevorderen. De Reserve Flankerend Beleid heeft de maximaal vastgestelde omvang bereikt.
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. Ook in 2014 vindt vanwege onderuitputting een toevoeging aan deze reserve plaats.
Alle mutaties in de reserves zijn conform het door het algemeen bestuur op 19 december 2012 vastgestelde beleidskader Reserves en Voorzieningen.

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

Vaste schulden rentetyp. looptijd > 1 jr	Boekwaarde	Vermeerdering	Aflossing	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	1-1-2014			31-12-2014
Onderhandse leningen	9.000		1.000	8.000
TOTAAL	**9.000**	**0**	**1.000**	**8.000**

Voor de financiering van de overgenomen activa van de vier gemeenten is in 2012 een langlopende lening aangetrokken van 10 miljoen. In 2014 is op de lening € 1 mln afgelost. De rentelast over 2014 bedroeg € 180.556.

Vlottende passiva

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

Netto vl. schulden rentetyp. looptijd < 1 jr Bedragen x 1.000 euro	Boekwaarde 31-12-2013	Boekwaarde 31-12-2014
Banksaldi (BNG)	2.214	62
Crediteuren	1.323	1.033
Overig	990	2.244
TOTAAL	**4.527**	**3.339**

Per balansdatum was het saldo op de bankrekening negatief.

De overige schulden per eind 2014, bestaan voor € 970.000 uit op de balans opgenomen kosten, welke betrekking hebben op het boekjaar 2014, maar gefactureerd zullen worden in het boekjaar 2015. De resterende € 1.274.000 betreft een schuld aan de belastingdienst.

In de onderstaande tabel is de overlopende passiva uiteengezet:

Overlopende passiva Bedragen x 1.000 euro	Boekwaarde 31-12-2013	Boekwaarde 31-12-2014
Afdrachten 2014 salarisadministratie	1.097	1.064
Vooruitontv.tbv volgend dienstjaar	56	11
TOTAAL	**1.153**	**1.075**

De overlopende passiva bestaan voor het grootste deel uit afdrachten vanuit de salarisadministratie die nog moeten plaatsvinden in 2015.

Staat van investeringskredieten

Investerings kredieten Bedragen x 1.000 euro	Krediet	Uitg. t/m lopend jr	Restant krediet	Te real. ink.	Ink. t/m lopend jr	Nog te real. ink.	Af te sluiten	> 3 jaar
7000303 Update Decade	15	0	15	0	0	0	Nee	Nee
7000400 E-Hrm	440	221	219	0	0	0	Nee	Ja
7000506 Server vervanging 2013	60	60	0	0	0	0	Ja	Nee
7000507 Oracle Servers 2013	150	67	83	0	0	0	Nee	Nee
7000508 Telefonie 2013/2014	75	69	6	0	0	0	Nee	Nee
7000509 Airconditioning vervanging	25	0	25	0	0	0	Nee	Nee
7000511 Werkplekken displays	50	49	1	0	0	0	Ja	Nee
7000512 Werkplekken mobile devices	270	270	-0	0	0	0	Ja	Nee
7000513 Network active componenten	160	160	0	0	0	0	Ja	Nee
7000514 Storage en backup	700	682	18	0	0	0	Nee	Nee
7000515 Server vervanging 2014	170	170	0	0	0	0	Ja	Nee
7000516 Verv. bladecenters 2014	70	70	-0	0	0	0	Ja	Nee
7000517 Vervanging software 2014	125	123	2	0	0	0	Nee	Nee
7000518 Security cloud email	150	150	0	0	0	0	Ja	Nee

Investerings kredieten Bedragen x 1.000 euro	Krediet	Uitg. t/m lopend jr	Restant krediet	Te real. ink.	Ink. t/m lopend jr	Nog te real. ink.	Af te sluiten	> 3 jaar
7000519 Verbeterplan Server HW	165	0	165	0	0	0	Nee	Nee
7000520 Verbeterplan WP71 vervolg	120	100	20	0	0	0	Nee	Nee
7000521 Housing uitbreiding rekken	20	20	-0	0	0	0	Ja	Nee
7000600 DMS	200	29	171	0	0	0	Nee	Ja
7000601 SW "virtueel serviceplein"	60	0	60	0	0	0	Nee	Ja
7000602 Contractbeheersysteem	50	5	45	0	0	0	Nee	Ja
7000603 Aanschaf spendanalysetool	20	0	20	0	0	0	Nee	Ja
7000604 Aanschaf tendertool	20	0	20	0	0	0	Nee	Ja
TOTAAL	**3.115**	**2.247**	**868**	**0**	**0**	**0**		

7000303 Update Decade: Dit betreft een kleine update van Decade. Uitvoering vindt plaats in 2015.

7000400 E-Hrm: De aanbesteding is opnieuw uitgevoerd nadat er in november 2013 geen rechtsgeldig bod is ingediend. In april 2014 is, na een tweede aanbesteding, uiteindelijk gegund en momenteel wordt de implementatie voorbereid. Verwacht wordt dat 75% van de geplande digitale processen op 1-1-2015 is geïmplementeerd.

7000506 t/m 7000521 Diverse ICT Investeringen: Eind 2014 is een twin-datacenter gerealiseerd. Grotendeels zijn deze kredieten bedoeld ter dekking van de kosten voor de realisatie van deze twin-datacenter. Migratie van niet bedrijfskritische applicaties naar deze omgeving vindt plaats na 2014.

7000600 DMS: Dit krediet wordt gereserveerd voor de implementatie van zaaksgewijs werken.

7000601 VSP: Vanuit de interne bedrijfsvoeringsfunctie zal dit krediet na 2014 worden aangewend om de werking van het digitale dienstverleningskanaal verder te ontwikkelen.

7000602 t/m 7000604 Softwaretools Inkoop: In het laatste tertaal van 2014 is gestart met een haalbaarheidsstudie, business case en selectievoorbereiding uitgevoerd voor een geïntegreerde inkoop- en contractbeheer oplossing. Implementatie hiervan kan op zijn vroegst in 2015 plaatsvinden.

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 2014 verplichtingen met betrekking tot vakantiegeld, verlofuren en WW-verplichtingen. Dit betreffen de volgende bedragen:

- Vakantiegeld (mei t/m december 2014) € 531.000.
- Per balansdatum resterende verlofuren die overlopen naar 2015 ad € 419.000 (gebaseerd op 12.100 verlofuren á € 34,60 per uur gemiddeld).
- Per balansdatum bestaan WW-verplichtingen van onzekere omvang en wisselende looptijd (referentie jaarlast 2014 ca € 71.000).

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.

Presentatiewijziging

In tegenstelling tot voorgaande jaren is besloten om de presentatie van de jaren in de Balans om te draaien. Voor een betere leesbaarheid is er voor gekozen om aansluiting te zoeken bij de Toelichting op de Balans. Eerst het oude jaar (2013) en vervolgens de cijfers van het huidige verslagjaar (2014) vermelden.

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 2014 opgenomen jaarrekening 2014 van Servicepunt71 gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2014 en het overzicht van baten en lasten over 2014 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, 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.

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 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 inclusief toevoegingen aan reserves. Op basis van artikel 2 lid 7 Bado is deze goedkeuringstolerantie door het algemeen bestuur bij besluit van 26 mei 2011 vastgesteld en bij besluit van 19 december 2013 bevestigd voor het verslagjaar 2014. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn. Daarbij zijn voor de controle van de in de jaarrekening opgenomen WNT-informatie de toleranties gehanteerd zoals vastgelegd in het Controleprotocol WNT.

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 2014 als van de activa en passiva per 31 december 2014 in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten.

Voorts zijn wij van oordeel dat de in deze jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties over 2014 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.

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, 16 juni 2015

Ernst & Young Accountants LLP

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


71