SERVICEPUNT 71



JAARSTUKKEN 2015



SERVICEPUNT 71

JAARSTUKKEN 2015

Colofon

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

Servicepunt71
Postbus 171
2300AD Leiden

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING EN LEESWIJZER	3
1.1	SAMENVATTING	4
1.2	LEESWIJZER	6
1.3	REALISATIE DOELSTELLINGEN	7
2	JAARVERSLAG	11
2.1	PROGRAMMAVERANTWOORDING	12
2.1.1	Inleiding	12
2.1.2	Programma 1 - ICT	15
2.1.3	Programma 2 - Inkoop	17
2.1.4	Programma 3 - Financiën	19
2.1.5	Programma 4 - HRM	21
2.1.6	Programma 5 - Juridische zaken	23
2.1.7	Programma 6 - Facilitaire zaken	25
2.1.8	Programma 7 - Directie en interne bedrijfsvoering	26
2.1.9	Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien	28
2.2	PARAGRAFEN	29
2.2.1	Paragraaf Weerstandsvermogen	29
2.2.2	Paragraaf Financiering	32
2.2.3	Paragraaf Bedrijfsvoering	34
3	JAARREKENING	39
3.1	OVERZICHT VAN BATEN EN LASTEN EN TOELICHTING	40
3.1.1	Overzicht van baten en lasten	40
3.1.2	Toelichting op de gerealiseerde baten en lasten	41
3.1.3	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen	45
3.2	BALANS EN TOELICHTING	46
3.2.1	Balans per 31-12-2015	46
3.2.2	Toelichting op de balans	47
3.3	GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING EN RESULTAATBEPALING	52
4	OVERIGE GEGEVENS	53
4.1	CONTROLEVERKLARING	54

1 Inleiding en leeswijzer

1.1 SAMENVATTING

Voor u liggen de Jaarstukken 2015 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 2015 wordt verantwoording afgelegd over de in de Begroting 2015 opgenomen beleidsvoornemens en financiële baten en lasten.

Servicepunt71 heeft in 2015 twee bestuursrapportages uitgebracht over de eerste vier respectievelijk eerste acht maanden van het jaar. In deze stukken is over de belangrijkste ontwikkelingen in 2015 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 2015 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

In 2015 is, naast het verzorgen van de reguliere dienstverlening, de opbouwfase van Servicepunt71 projectmatig en programmatisch afgerond. In vier jaar tijd (2012 – 2015) zijn de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude er in geslaagd een “gewoon goed Servicepunt” te realiseren. Landelijk is het Shared Service Centrum (ssc) Servicepunt71 een “best practice” voor veel overheden geworden, zo blijkt uit ervaringen en uitwisselingen binnen het Platform Shared Services bij de overheid. Door de vorming van Servicepunt71 is de professionalisering van de bedrijfsvoering hand in hand gegaan met het realiseren van omvangrijke bezuinigingen en inkoopvoordelen, gebaseerd op het door alle gemeenteraden vastgestelde Bedrijfsplan SSC Leidse Regio ‘Van, voor en door gemeenten’ uit 2010. Dit alles is niet zonder slag of stoot gegaan, niet alles ging meteen goed. De dienstverlening stond in de opbouwfase onder druk door de vele ontwikkelingen en veranderingen, zoals gemeenten ook in 2015 nog hebben ervaren. Uit een begin 2015 uitgevoerd tevredenheidsonderzoek bij de vijf organisaties bleek een gemiddelde waarderingsscore van 6,7 voor de dienstverlening. De basisdienstverlening van SP71 is op orde en werkt naar behoren, tegelijkertijd is er nog ruimte voor inhoudelijke verbetering en doorontwikkeling van de ‘warm-zakelijke’ dienstverlening.

De zes service-eenheden van Servicepunt71 hebben samen met de gemeenten vele systemen verbeterd, administratieve en operationele processen aangepast en gedigitaliseerd, en investeringen gedaan in het verbeteren van de kwaliteit van de advisering. Dankzij al die inspanningen kunnen de medewerkers van de vijf organisaties (vier gemeenten en Servicepunt71) nu op alle locaties gebruik maken van dezelfde ICT-omgeving, met hoge standaarden voor informatiebeveiliging en dataopslag. Er worden aantoonbare aanvullende voordelen gerealiseerd op het vlak van o.a. inkoop, externe inhuur en verzekeringen. Advisering is toegankelijker, zowel in de breedte (via het Virtueel Servicepunt en Servicedesks per discipline) als in de diepte (specialistische kennis, bv. op fiscaal gebied). Met innovaties op het gebied van Inkoop/contractmanagement en regionale bezwaarbehandeling oogst Servicepunt71 landelijk lof. Kortom: naast het verlagen van kosten is de kwaliteit verbeterd en de kwetsbaarheid verminderd.

Op basis van deze resultaten kunnen wij met trots zeggen dat de meerjarige kwalitatieve en financiële doelstellingen zoals deze in het Bedrijfsplan SSC Leidse Regio (16 augustus 2010) waren opgenomen zijn gerealiseerd.

Ontwikkeling van het shared service concept

Het ssc-concept heeft vorm gekregen via het gezamenlijk met gemeenten uitgevoerde Programma gezamenlijke doorontwikkeling. Na afronding van dit programma heeft het BVO (de 4 gemeentesecretarissen en de directeur Servicepunt71) in 2015 de doorontwikkeling van het ssc-concept gecontinueerd. Hierbij is in het bijzonder aandacht voor het zoeken naar balans tussen toegevoegde waarde van de dienstverlening voor het geheel en de individuele deelnemers, in samenhang met de organisatie-ontwikkeling en –dynamiek van elke gemeente.
Omdat het oorspronkelijke Bedrijfsplan een doorlooptijd kende tot eind 2015 is in 2015 gestart met het opstellen van een ontwikkelrichting voor Servicepunt71 waarbij 2020 de horizon is. Hierbij gaat het om het formuleren van de gezamenlijke ambities en doelen richting 2020, afgeleid van de ontwikkelingen van de gemeenten en regio en de ontwikkelingen op het terrein van bedrijfsvoering. In het eerste tertaal 2016 vindt hierover besluitvorming plaats.

Ontwikkeling eigen organisatie Servicepunt71

Als onderdeel van de opbouwfase zijn in 2014 organisatie- en personeelsplannen opgesteld en vastgesteld, die in 2015 zijn geïmplementeerd en waarbij strategische personeelsplanning verder is doorgevoerd om de financiële taakstellingen en kwaliteitsopgave uit het bedrijfsplan te kunnen realiseren. Het mobiliteitsvraagstuk dat hierdoor ontstaat is in 2015 concreet in beeld gebacht en heeft tot een intensivering van de inspanningen geleid om samen met gemeenten oplossingen voor het mobiliteitsvraagstuk door te voeren.
Met het in de eerste helft 2015 uitgevoerde medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) is beter zicht verkregen op de beleving van medewerkers over bijvoorbeeld werkplezier, zelfstandigheid, communicatie, de kernwaarden en de rol die medewerkers zelf kunnen spelen in het verbeteren hiervan (eigenaarschap). De resultaten zijn in de tweede helft van dit jaar gezamenlijk met medewerkers en management besproken en geduid om Servicepunt71 verder te ontwikkelen als dienstverlenende organisatie én als organisatie waar het uitdagend en plezierig werken is.

Financieel resultaat 2015

In de Jaarrekening 2015 wordt een voordelig resultaat gepresenteerd van € 20.000 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 Inkoop, Financiën en HRM.

1.2 LEESWIJZER

Indeling jaarstukken

De Jaarstukken 2015 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 2015 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 2015 opgenomen. Uit de balans en toelichting blijkt tevens de financiële positie van Servicepunt71.

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

1.3 REALISATIE DOELSTELLINGEN

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

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

Nr	1 bieden van continuïteit door beperking van organisatorische kwetsbaarheid		Referentie	2013 norm	2013 realisatie	2014 norm	2014 realisatie	2015 norm	2015 realisatie
1a	Beschikbaarheid VSP <VSP: % binnen service-window>	√	nb	95,0%	99,0%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%
1b	Telefonische bereikbaarheid <beantwoorde oproepen>	√	63,0%	90,0%	90,3%	92,0%	93,2%	92,7%	93,3%
1c	Tijdigheid dienstverlening <gewogen gemiddelde PDC-normering>	±	nb	nvt	nvt	90,0%	84,0%	92,0%	87,3%
Nr	2 verder verhogen van de kwaliteit van processen		Referentie	2013 norm	2013 realisatie	2014 norm	2014 realisatie	2015 norm	2015 realisatie
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%	85%
Nr	3 verder verhogen van professionaliteit en deskundigheid medewerkers		Referentie	2013 norm	2013 realisatie	2014 norm	2014 realisatie	2015 norm	2015 realisatie
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%	1,94%	1,37%	1,71%
Nr	4 efficiënter inzetten van de beschikbare arbeidskracht		Referentie	2013 norm	2013 realisatie	2014 norm	2014 realisatie	2015 norm	2015 realisatie
4a	Reductie formatie als gevolg van efficiency <aantal fte>	√	283,8	278,6	278,6	268,3	261,6	259,4	260,5
Nr	5 realiseren van besparingen door schaalvoordelen (x € 1000)		Referentie	2013 norm	2013 realisatie	2014 norm	2014 realisatie	2015 norm	2015 realisatie
5a	Efficiencytaakstelling 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	6.992 135%	5.179	8.956 173%
Nr	6 bijdragen aan betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen		Referentie	2013 norm	2013 realisatie	2014 norm	2014 realisatie	2015 norm	2015 realisatie
6a	Doorlooptijd facturen <gemiddelde doorlooptijd in dagen>	√	46	<30	24	<30	26	<30	25
6b	Afhandeling bezwaarschriften <% binnen afgesproken norm>	±	nb	95%	ntb	95%	ntb	90%	67%

Toelichting indicatoren

1. *Bieden van continuïteit door beperking van organisatorische kwetsbaarheid*
Voor de doelstelling vermindering kwetsbaarheid zijn indicatoren ontleend aan de verschillende begrotings-programma's. De indicator tijdigheid blijft op peilmoment 31 december nog achter bij de ambitie. Dit komt met name door de indicator 'doorlooptijd facturen' die achterblijft vanwege het fenomeen verzamelfacturen, zoals toegelicht bij programma Financiën. Inmiddels heeft op dat onderdeel een procesaanpassing plaatsgevonden waardoor de doorlooptijd aanzienlijk wordt verkort.

2. *Verder verhogen van de kwaliteit van processen*
Kwaliteit van de processen uit zich in (beleving van) uitkomsten van de processen enerzijds en de beheersing van de werking van de processen anderzijds. V.w.b. de uitkomst van processen is de gemeten klanttevredenheid (voorjaar 2015, gemiddeld 6,7) opgenomen. Om tussen de twee-jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken door voldoende voeling te houden ontwikkelt Servicepunt71 ook andere instrumenten om klantbeleving te meten.
De mate waarin processen adequaat beheerst worden zodat er voor klantorganisaties geen risico's op niet getrouwe of niet rechtmatige uitkomsten bestaan, kan o.a. worden afgeleid uit rapportages van de externe accountant. Hierin is een continue verbetering zichtbaar, zoals ook blijkt uit de managementletter 2015 en het assurancerapport 2015 die door hen zijn opgesteld.

3. *Verder verhogen van de professionaliteit en deskundigheid van medewerkers*
Verhoging van professionaliteit en deskundigheid wordt nagestreefd via training, opleiding en collegiale coaching. In 2014 en 2015 is extra geïnvesteerd in de ontwikkeling van adviseurs en leidinggevenden via de aanvullende opleidingsplannen 'Robuuste adviseur' en 'Robuuste leidinggevende'. Om deze redenen zijn op de indicator 'opleidingsbudget' de realisatie 2014 en 2015 hoger dan de (minimum)norm in die jaren.

4. *Efficiënter inzetten van de beschikbare arbeidskracht*
De formatiereductie die in het bedrijfsplan voor 2015 was opgenomen, is gerealiseerd door de implementatie van de organisatie- en personeelsplannen die in 2014 zijn opgesteld en vastgesteld, door het werken met strategische personeelsplanning en de gerealiseerde mobiliteitstrajecten. Overigens geldt dat Servicepunt71 zich vooral richt op het realiseren van taakstellingen in financiële zin, en niet persé via formatiereductie. De financiële taakstelling kan bijvoorbeeld ook gerealiseerd worden door activiteiten die eerst door externen werden uitgevoerd nu, goedkoper, uit te voeren met eigen personeel. Tevens geldt dat het uiteindelijk beoogde effect van formatiereductie (besparing van loonkosten) nog niet volledig is gerealiseerd.

5. *Realiseren van besparingen door schaalvoordelen*
In het Bedrijfsplan zijn schaalvoordelen opgenomen leidend tot een structureel effect van ruim € 6 miljoen. Dit voordeel is een saldo van inkoopvoordelen die bij gemeenten gerealiseerd dienen te worden (ca. € 5 miljoen), extra kosten vanwege een kwaliteitsimpuls of regiekosten (ca € 2 miljoen) en een taakstellende besparing die binnen de Servicepunt71- organisatie gerealiseerd moet worden, met name door efficiency (vanaf 2016 structureel € 3 miljoen per jaar). De besparingen zijn inmiddels gerealiseerd en in het meerjarenbeeld van gemeenten en Servicepunt71 verwerkt. In 2015 zijn de taakstellende structurele inkoopvoordelen voor gemeenten ruimschoots gerealiseerd (evenals in voorgaande jaren). Gemeenten bepalen in welke mate en in welke vorm deze inkoopvoordelen toegerekend worden naar budgetbesparingen (de besparing die als gevolg van gerealiseerde inkoopresultaten door de gemeente daadwerkelijk budgettair wordt afgeboekt).

6. *Bijdragen aan betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen*
De bedrijfsvoering die Servicepunt71 uitvoert draagt direct en indirect bij aan betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen. Voorbeelden van activiteiten die direct zichtbaar zijn, zijn factuurafhandeling en bezwaarbehandeling.
De gemiddelde betaaltermijn van facturen is t.o.v. het referentiecijfer begin 2012 bijna gehalveerd. De indicator voor de afhandeling van bezwaarschriften is vanaf 2015 voor het eerst opgenomen. De realisatie 2015 blijft achter bij de verwachting, deels omdat deze niet goed kan worden vergeleken met de norm gezien de vele wijzigingen in het proces. Zo zijn in 2015 zijn bezwaren via de nieuwe commissie of voor het eerst via ambtelijk horen (met een later vastgestelde kortere termijn) afgedaan.


71

2 Jaarverslag

2.1 PROGRAMMAVERANTWOORDING

2.1.1 Inleiding

Opbouw in perspectief

In 2015 is, naast het verzorgen van de reguliere dienstverlening, de opbouwfase van het Servicepunt71 projectmatig en programmatisch afgerond. In vier jaar tijd (2012 – 2015) zijn de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude er in geslaagd een “gewoon goed Servicepunt” te realiseren. Landelijk is het Shared Service Centrum Servicepunt7 een “best practice” voor veel overheden geworden.
Na deze vier jaar is het wenselijk de strategische koers van Servicepunt71 voor de komende vier jaar te bepalen: ‘Servicepunt71 richting 2020’. Afgelopen maanden zijn door bestuurders en directeuren die betrokken zijn bij Servicepunt71 gesprekken gevoerd over de strategische oriëntatie van Servicepunt71. Van belang is daarbij niet alleen de vraag wat Servicepunt71 voor de eigenaren, de vier Leidse regiogemeenten, kan betekenen. Ook is het van belang om duidelijkheid te scheppen over eventueel verder reikende ambities. Hiermee wordt gedoeld op de vraag of Servicepunt71 ook een professionele dienstverlener voor andere publieke organisaties zou moeten zijn. Daarnaast is het voor de bijna 300 medewerkers van Servicepunt71 van belang om met een inspirerende koers blijvend gemotiveerd, bevlogen en betrokken te zijn bij de (ontwikkeling van de) eigen en de gemeentelijke organisaties.
Door de vorming van Servicepunt71 is de professionalisering van de bedrijfsvoering hand in hand gegaan met het realiseren van omvangrijke bezuinigingen en inkoopvoordelen. Dit alles is niet zonder slag of stoot gegaan, niet alles ging meteen goed. Maar van gemaakte fouten is en wordt geleerd. Zowel de gerealiseerde successen als de gemaakte fouten zijn als 'lessons learned' een belangrijke onderlegger voor de strategische keuzes.
In het strategische kader 'Servicepunt71 richting 2020: Professionele dienstverlening, slimme bedrijfsvoering' worden de keuzes weergegeven die het resultaat zijn van de discussie over de strategische koers van Servicepunt71. Deze keuzes geven richting aan de ontwikkeling in de komende vier jaar van de bedrijfsvoering van de vier gemeenten zoals deze door Servicepunt71 wordt ondersteund. Het strategisch kader zal naar verwachting in het eerste tertaal van 2016 worden vastgesteld.

2015 in vogelvlucht

De doelstellingen en activiteiten zijn in 2015 binnen de (gewijzigde) begroting gerealiseerd. Daarnaast zijn ook de geraamde inkoopvoordelen bij Servicepunt71 en bij de gemeenten gerealiseerd.
De service-eenheden hebben in 2015 gewerkt aan de prestatieafspraken zoals ze zijn opgenomen in de begroting 2015, aan de producten die zijn afgesproken in de leveringscontracten 2015, aan doorontwikkeling van bedrijfsvoeringsprocessen en aan de kwalitatieve en financiële taakstellingen die in het bedrijfsplan zijn opgenomen.
In het voorjaar van 2015 is voor het eerst een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De dienstverlening van Servicepunt71 op de verschillende bedrijfsvoeringsdisciplines werd gemiddeld beoordeeld met een 6,7; dit laat zien dat de basis-dienstverlening van Servicepunt71 op orde is en naar behoren werkt, tegelijkertijd is er nog ruimte voor verbetering. Servicepunt71 werkt samen met de gemeenten dan ook aan continue verbetering van de (gezamenlijke) bedrijfsvoering en verdere professionalisering van haar dienstverlening.

Vanuit alle service-eenheden zijn, naast de reguliere dienstverlening, zichtbare resultaten geleverd die bijdragen aan de doelstellingen op het gebied van kwaliteit, kosten en kwetsbaarheid.
Eind 2015 is een modern twin-datacenter opgeleverd. Hierdoor beschikt de regio nu over een moderne, betrouwbare en stabiele ICT-infrastructuur met garantie op continuïteit. In 2015 is samen met de gemeenten gestart met het versterken van de regionale ICT-governance, regionaal informatiebeleid en informatiemanagement.
Het proces "Van inkoop tot betalen" is september vernieuwd en geoptimaliseerd. In de inkoopvoordelenrapportage wordt nu naast de behaalde inkoopvoordelen ook gerapporteerd over de baten van het contractmanagement. In 2015 is in voorbereiding op de nieuwe aanbestedingswet (april 2016) gewerkt aan de actualisatie van het regionale aanbestedingsbeleid.
Gemeenten en Servicepunt71 vallen vanaf 1 januari 2016 onder de heffing van vennootschapsbelasting (Vpb). In 2015 zijn veel voorbereidende werkzaamheden gedaan ten behoeve van de invoering. Daarnaast heeft de focus van de SE

Financiën gelegen op het robuuster maken van de financiële processen. De inspanningen hebben zich vertaald in zichtbare verbeteringen, zoals blijkt uit de managementletter en het concept-assurancerapport van de extern accountant.
Met de bonden is overeenstemming bereikt over geharmoniseerde arbeidsvoorwaarden en regelgeving uit de cao, ingaande per 1 januari 2016. Diverse HRM-processen zijn efficiënter gemaakt,het gaat hierbij om digitalisering, harmoniseren van regelgeving en standaardisatie van de processen.
Per 1 januari 2015 is de nieuwe Regionale commissie bezwaarschriften van start gegaan. Ondanks de opstartfase zijn er in 2015 substantieel meer bezwaarschriften behandeld dan in 2014 en door de informele aanpak (bellen bij bezwaar en ambtelijk horen) zijn meer bezwaarschriften ingetrokken (stijging 41%). De medewerkers en commissie leden zijn getraind in de principes van 'Prettig contact met de overheid' (PCMO). N.a.v. een positieve businesscase is het verzekeringsdomein in opdracht van gemeenten doorontwikkeld. Dit heeft er toe geleid dat voor de gemeenten kwalitatieve en financiële voordelen zijn behaald. De voordelen hebben betrekking op aanbestedingsvoordelen van diverse verzekeringen en verhoging van inkomsten als gevolg van 'verhaal van schade op derden' en wmo-regres.
Binnen de facilitaire dienstverlening is leveranciersmanagement (versterkt beheer van de facilitaire contracten) uitgerold waardoor de beoogde (financiële) voordelen zijn gerealiseerd. Invulling van het klantmanagement (verdere samenhang aanbrengen in de verschillende facilitaire diensten aan een organisatie) is nog niet voor alle klantorganisaties uitgevoerd. Afronding hiervan vindt plaats in 2016.

Uitbreiding dienstverlen ing aan gemeenten

In 2015 zijn door gemeenten aanvullende diensten met een structureel karakter op het vlak van Financiën en Juridische Zaken gevraagd in verband met de drie decentralisatie-uitkeringen (3D's). Daarnaast hebben gemeenten Servicepunt71 verzocht om vanaf 2015 taken uit te voeren m.b.t. Contractbeheer WMO bij de SE Inkoop.
Ook is vanaf 2015 de invulling van Arbo-taken regionaal georganiseerd en zijn een aantal taken ondergebracht bij Servicepunt71.
Door een veranderde vraag vanuit gemeenten, o.a. als gevolg van toegenomen digitalisering, 24 x 7 beschikbaarheid systemen en wijzigingsbeheer buiten kantoortijden om, is er een verschil gaan ontstaan tussen het oorspronkelijke dienstverleningsniveau (gebaseerd op de Diensten- en Niveau Overeenkomst uit 2012) en het huidig feitelijk geleverde dienstverleningsniveau. Om continuïteit van dienstverlening naar ambtenaren én burgers, beter te waarborgen is het budgettair kader in 2015 tijdelijk verruimd.
De gemeente Leiderdorp neemt vanaf 2015 het maatwerk-product Strategisch financieel advies af.

De businesscase over de intensivering van de regionale samenwerking op het terrein van ICT en informatiemanagement geeft een positief antwoord op de vraag of de mogelijke versterking van samenwerking op het gebied van informatievoorziening leidt tot verbetering van de *innovatiekracht*, *efficiëntie* en *effectiviteit* en vermindering van de *kwetsbaarheid* op het gebied van Informatievoorziening en beheer. In 2015 is gestart met het vervaardigen van een transitieplan voor de drie thema's applicatiebeheer (zowel functioneel als technisch), informatiebeveiliging (zowel beleid, uitvoering als handhaving) en informatiebeleid (vervaardiging van een visie en beleid op het gebied van informatievoorziening in de regio). Op termijn kan e.e.a. mogelijk leiden tot een regionale herschikking van taken.

Dienstverlening aan derden

Vanaf 2015 voert Servicepunt71 het technisch opdrachtgeverschap (de beheerorganisatie) voor 3D's/Jeugdhulp uit, in opdracht van het Portefeuillehoudersoverleg Sociale Agenda voor de samenwerkende gemeenten Holland Rijnland (HR). De dienstverlening door Servicepunt71 aan (de gemeenten van) HR is vooralsnog voor een periode van 2 jaar (2015 en 2016) overeengekomen. Zowel Servicepunt71 als HR evalueren de dienstverlening over 2015 positief en zijn beiden tevreden over de samenwerking en de bereikte resultaten.
HR heeft Servicepunt71 benaderd met het verzoek om mogelijkheden te bespreken om bedrijfsvoeringstaken voor HR uit te voeren ('hosting') en te ondersteunen bij de huisvesting van HR. Servicepunt71 heeft hierop positief gereageerd en een propositie over de hosting van bedrijfvoering uitgebracht die door het bestuur van HR is geaccepteerd. Dienstverlening aan HR zal in de loop van 2016 starten.
De Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland (BSGR) heeft, hoewel zij aangaf tevreden te zijn over de dienstverlening, de DNO met Servicepunt71 opgezegd per 1 januari 2016 in verband met een aanbestedingsprocedure die zij in 2015 heeft gevoerd.

Medezeggenschap

In 2015 is de OR weer bij een breed scala aan onderwerpen betrokken geweest. Na de verkiezingen in april 2015 is de OR van samenstelling gewijzigd en is de nieuwe OR voortvarend van start gegaan.
De OR heeft in 2015 haar instemming gegeven aan de actualisatie plan van aanpak RI&E, de aanstelling van de bedrijfsarts(en), actualisatie gedragscode en integriteitsverklaring, uitbreiden sollicitatiecode en de wijziging van de werktijden regeling. Vanuit het adviesrecht heeft de OR geadviseerd over de kaders van het opleidingsplan, de begroting 2016 en de nieuw aan te stellen vertrouwenspersoon Integriteit (VPI).
Naast de formele rollen van de OR met betrekking tot het instemmings- en adviesrecht heeft de OR in 2015 regelmatig formeel en informeel overleg gevoerd met de bestuurder (directeur). Het contact met de bestuurder is goed en de OR voelt zich vrij om alles bespreekbaar te maken.
Een belangrijk onderwerp op de agenda was het in juni 2015 gehouden medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). De OR heeft vooraf geadviseerd over de inhoud en opzet van het onderzoek en heeft achteraf de uitkomsten geanalyseerd en het vervolgtraject gevolgd. Naast het MTO is ook gesproken over zaken als beleid rondom externe inhuur, de gesprekkencyclus en het strategisch kader 2020.
De OR werkt samen met de vier ondernemingsraden van de gemeenten. Deze samenwerkingsvorm heet de Netwerk Onderneming Raden (NOR). Bijvoorbeeld bij het dossier van de bedrijfsartsenhebben de ondernemingsraden veelvuldig contact met elkaar gehad, omdat de bedrijfsartsen gaan werken voor de vijf organisaties.

Jaarverslag Klachten

De behandeling van klachten tegen gedragingen van Servicepunt71 en de daar werkzame medewerkers geschiedt overeenkomstig titel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht en het op 27 juni 2011 door het Algemeen Bestuur vastgestelde Klachtenreglement Servicepunt71 2011. In artikel 10 van het reglement is bepaald dat de klachtencoördinator jaarlijks verslag uitbrengt van alle klachten die in het voorgaande jaar binnen Servicepunt71 zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.
Servicepunt71 kent 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 2015 zijn 8 klachten ontvangen, die allen via de informele procedure naar tevredenheid van de klager konden worden afgehandeld. Er zijn derhalve geen klachten in de formele procedure behandeld, in eerste (waarin oordeel bestuursorgaan gevraagd wordt), noch in tweede instantie (indiening bij Nationale ombudsman.)

Jaarverslag vertrouwenswerk binnen Servicepunt71

Iedere werkgever is wettelijk verplicht om beleid te voeren op het gebied van ongewenst gedrag, dat kan voorkomen binnen de organisatie. Hieronder wordt verstaan (seksuele) intimidatie, pesten, discriminatie, agressie en geweld. Servicepunt71 geeft invulling aan dit beleid met de ‘Klachtenregeling voor ongewenst gedrag’ (vastgesteld eind 2014). De klachtenregeling 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. Begin 2015 is een informatiebrochure over de klachtenregeling opgesteld en verspreid binnen Servicepunt71.
Er zijn twee vertrouwenspersonen benoemd, die een medewerker die een beroep op hen doet, kunnen begeleiden, adviseren en ondersteunen in de aanpak van de ongewenste situatie. Op VSP is informatie opgenomen over de rol van de vertrouwenspersoon, wie deze rol invult voor het Servicepunt71 en op welke wijze contact kan worden opgenomen met de twee vertrouwenspersonen voor het Servicepunt71. Ook zijn vertrouwenspersonen bij enkele afdelingsoverleggen uitgenodigd. Hun bijdrage stond in het teken van kennismaking en toelichting op ongewenst gedrag en wat een vertrouwenspersoon in dergelijke werksituaties voor medewerkers kan betekenen. In dit kader is tevens een nieuwsbericht geplaatst op intranet.
De vertrouwenspersonen hebben diverse gesprekken gevoerd. Er zijn 10 meldingen bij de vertrouwenspersonen binnengekomen. Er zijn geen klachten aangemeld bij de landelijke klachtencommissie.

2.1.2 Programma 1 - ICT

Realisatie van de doelstellingen

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

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2015 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Een gemoderniseerd redundant rekencentrum*
  Eind 2015 is een modern twin-datacenter opgeleverd, inclusief adequate koelvoorziening. Na intensief testen en aanpassingen in de instellingen van de servers en andere componenten van het twin-datacenter is het twin datacenter eind 2015 stabiel en betrouwbaar gebleken. De laatste testen (waaronder een finale uitwijktest) vinden in 2016 plaats. Ondanks de vertraging als gevolg van externe oorzaken in de oplevering van het twin-datacenter is het project binnen begroting opgeleverd.
- *Doorontwikkeling van verrekensystematiek op basis van prijs per product en werkelijke afname*
  Doel van de doorontwikkelde verrekensystematiek is meer inzicht in en sturing op de kosten. Betere informatie over de afgenomen volumes heeft geleid tot een initiele daling van bijv. het aantal accounts binnen de regio. Daarnaast kon hierdoor strakker gestuurd worden op de exploitatie van de SE ICT om kosten te verminderen en besparingen te realiseren. Meerwerkvragen en/of volume-uitbreidingen in hard- en software zijn in 2015 geoffreerd en vervolgens gefactureerd.
- *Samen met gemeenten versterken van de ICT-governance, regionaal informatiebeleid en informatiemanagement*
  In 2015 zijn gemeenten gestart met de intensivering van de regionale samenwerking, o.a.voor de thema's applicatiebeheer, informatiebeveiliging en infiormatiebeleid De SE ICT participeert hierin en draagt zo bij aan de verdere regionale samenwerking.
- *Certificering conform ISO 27001*
  In 2015 is een concept-implementatieplan opgesteld om certificering van de informatiebeveiligingsprocessen volgens ISO-norm 27001 te realiseren. Dit zal in 2016 verder vorm krijgen i.r.t. de dan ingevoerde nieuwe Wet Informatieveiligheid en gegevensbescherming en i.r.t. de ontwikkelingen binnen de verdere regionale samenwerking.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr	Omschrijving	2014R	2015B	2015R	Toelichting
1	Telefonische bereikbaarheid 1e lijns Norm: 92% < 20 sec. opgenomen	93,5%	95,0%	98,2%	De norm is gerealiseerd
2	Betrouwbaarheid dienstverlening Norm: 95% binnen vastgestelde tijd	88,1%	95,0%	93,3%	Betreft gewogen gemiddelde van incidente (norm nagenoeg gerealsieerd) en wijzigingen (bklijft iets achter op de niet-standaard wijzigingenn
3	Betrouwbaarheid infrastructuur Norm: 99,8% beschikbaarheid	99,5%	99,5%	99,5%	De norm is gerealiseerd

(R=realisatie, B=begroting)

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 1 - ICT		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2014**	**2015**	**Begroting**	**na wijziging**	**2015**	**2015**
Personele Lasten	Lasten	2.714	2.230	475	2.704	2.709	-5
Materiele Lasten	Lasten	3.858	3.083	-362	2.721	2.873	-152
Kapitaallasten	Lasten	2.757	3.191	-171	3.019	3.020	-1
Saldo van lasten		**9.329**	**8.503**	**-59**	**8.445**	**8.602**	**-157**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-389	-160	0	-160	-209	49
Bijdragen derden	Baten	-587	-520	0	-520	-613	93
Saldo van baten		**-976**	**-680**	**0**	**-680**	**-821**	**141**
Saldo van baten en lasten		**8.353**	**7.823**	**-59**	**7.765**	**7.781**	**-16**

De materiële lasten zijn hoger uitgevallen dan voorzien vanwege aanvullend meerwerk aan deelnemers en kosten in verband met de ontvlechting van dienstverlening aan de BSGR. Deze kosten zijn doorbelast waardoor zowel de bijdrage van deelnemers als van derden hoger uitvallen dan begroot. Per saldo is de exploitatie van ICT conform de 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.

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2015 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *De evaluatie van contractregistratie, -beheer en -management*
  Over de voortgang van het contractmanagement wordt ieder tertaal gerapporteerd in de inkoopvoordelenrapportage. In deze rapportage wordt inzicht gegeven in de kwantitatieve (financiële) baten (ca. € 500.000 structureel bovenop de gerealsieerde taakstellende inkoopvoordelen) en de kwalitatieve baten (o.a. aanscherpen contractvoorwaarden en kwaliteitspecificaties) van het contractmanagement.
- *Het actueel houden van het Inkoop- en aanbestedingsbeleid*
  Vanwege het in werking treden van de nieuwe Aanbestedingswet in april 2016, is in 2015 gewerkt aan een actualisatie van het regionale aanbestedingsbeleid. Het nieuwe beleid is eveneens vanaf april 2016 van kracht.
- *Het optimaliseren en efficiënter maken van het (integrale) inkoopproces van " Van Inkoop tot Betalen"*
  De evaluatie van het proces Van Inkopen tot Betalen heeft in het tweede tertaal tot een aantal aanpassingen/ optimalisaties geleid. In september is een nieuwe versie van dit proces gestart, waardoor het proces voor de gemeenten eenvoudiger is geworden.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr	Omschrijving	2014R	2015B	2015R	Toelichting
1	Realisatie inkoopresultaat bedrijfsplan (x €1.000)	7.077	5.559	9.320	In 2015 is 168% van de inkoopresultaten gerealiseerd (varierend van 135% tot 181% bij de verschillende gemeenten)
2	Uitgevoerde spendanalyses (gemiddeld per jaar per organisatie(onderdeel))	2	2	2	Er zijn in 2015 diverse spendanalyses gemaakt. Deze zijn gebruikt bij de accountgesprekken met de klantorganisaties en t.b.v. de verschillende aanbestedingen
3	Registratie nieuwe contracten via inkoop in contractenregister	pm	97%	95%	Vanaf september worden alle contracten via het proces ITB bij Inkoop aangeleverd en ligt het percentage rond de 99%.
4	Rechtmatigheid van de aanbestedingen door se-Inkoop begeleid	pm	99%	100%	Er zijn geen onrechtmatigheden geconstateerd bij aanbestedingen die begeleid zijn door de se-Inkoop. Er is één rechtszaak geweest rond een aanbesteding van de gemeente Leiden, waarbij de gemeente in het gelijk is gesteld.

(R=realisatie, B=begroting)

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 2 - Inkoop		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2014**	**2015**	**Begroting**	**na wijziging**	**2015**	**2015**
Personele Lasten	Lasten	1.350	1.043	935	1.978	1.951	26
Materiele Lasten	Lasten	59	230	-174	56	54	2
Kapitaallasten	Lasten	0	62	-61	1	1	0
Saldo van lasten		**1.409**	**1.335**	**700**	**2.035**	**2.007**	**28**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-519	-425	-483	-908	-898	-10
Bijdragen derden	Baten	-53	0	0	0	0	0
Saldo van baten		**-572**	**-425**	**-483**	**-908**	**-898**	**-10**
Saldo van baten en lasten		**837**	**910**	**217**	**1.127**	**1.108**	**18**

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 2015 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Concretisering en uitvoering van de doorontwikkeling van de Financiële kolom*
  In overleg met de gemeenten heeft de gezamenlijke ontwikkelagenda zich voornamelijk gericht op Vernieuwing P&C cyclus en op de verbetering van het proces 'Van inkoop tot betalen'. Daarnaast is een aantal beleidskaders (invorderingsbeleid en het Treasurybeleid) geuniformeerd. Dat was nodig om het proces efficienter in te richten, waarmee de kwaliteit van zowel het proces als de informatievoorziening vergroot wordt.
- *Het verder optimaliseren van de kritische processen m.b.t. de dienstverlening van de service eenheid*
  Eind 2014 is een uitgebreide evaluatie uitgevoerd onder gebruikers van de klantorganisaties omtrent het proces 'Van inkoop tot betalen'. In 2015 zijn, als gevolg van deze evaluatie, verbeteringen doorgevoerd en is het proces efficiënter en eenvoudiger gemaakt. De gegevens uit de systemen van Financiën en HRM zijn aan elkaar gekoppeld waardoor samenhang tussen financiële en personele managementinformatie inzichtelijker is geworden.
- *Invoering Vennootschapsbelastingplicht*
  Gemeenten en Servicepunt71 vallen vanaf 1 januari 2016 onder de heffing van vennootschapsbelasting (Vpb). Eind 2014 is er vanwege deze nieuwe belastingplicht een samenwerking aangegaan tussen het Ministerie van Financiën, de Belastingdienst, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), het Interprovinciaal Overleg (IPO) en de Unie van Waterschappen (UvW). Dit SVLO (Samenwerking Vpb Lokale Overheden) heeft als doel om de uitvoeringslasten met betrekking tot de Vpb te beperken en een basis voor rechtszekerheid te bieden. Dit geschiedt door afspraken te maken en te publiceren over de invoering van Vpb. Doel is uiteindelijk een juiste en volledige aangifte Vpb te doen. In oktober 2015 zijn met een tussentijdse rapportage alle klantorganisaties geïnformeerd. Begin 2016 wordt het plan van aanpak opgeleverd en besproken. De administratieve voorbereidingen zijn gestart.
- *Het verder doorontwikkelen van de standaardisatie en de automatisering van de P&C-producten*
  Budgetcyclusproducten (begroting en jaarrekening) zijn stapsgewijs en op onderdelen (paragrafen, tabellen, lay-out) verder gestandaardiseerd. In het project Vernieuwing P&C-cyclus ligt de focus op 'versterken en vereenvoudigen' en komt o.a. verdere uniformering van rapportages aan de orde. In 2015 heeft het BVO de ambities vastgesteld en is een verkennende oriëntatie gestart. Het resultaat van deze vernieuwing dient te zijn: effeciëntere verantwoording en verbeterde informatievoorziening richting College en Raad. Het management en het bestuur (van alle klantorganisaties) zullen hierbij nauw worden betrokken.
- *Versterken van het instrumentarium dat klantorganisaties in staat stelt 'In control' te komen en te blijven*
  Focus heeft gelegen op het robuuster maken van de financiële processen. De inspanningen hebben zich vertaald in duidelijke verbeteringen, zoals zichtbaar in de laatste managementletter en concept-assurancerapport van de extern accountant. Daarnaast is veel geïnvesteerd in het balansdossier. Maandelijks worden balansposten beoordeeld op waardering en onderbouwing om een getrouw beeld van de informatievoorziening te garanderen.
- *Uitbreiding en optimalisatie van de beschikbaar gestelde managementinformatie*
  Overzichten en rapporten in de applicatie Cognos zijn aangepast o.b.v. behoeften van het management van klantorganisaties. In nauwe samenwerking met HRM is een integrale rapportage over personeelskosten ontwikkeld. Ultimo 2015 wordt hier de laatste hand aangelegd.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr	Omschrijving	2014R	2015B	2015R	Toelichting
1	Doorlooptijd facturen: betaalbaarstelling van facturen < 30 dagen	95,0% binnen termijn	95,0% binnen termijn	73% binnen termijn	Verzamelfacturen (oa. inzake kosten van energie, zakelijke lasten en beveiliging van gemeentelijke eigendommen) vertragen de afhandeling aanzienlijk. SP71 heeft relatief veel van deze facturen vanwege haar dienstverlening op facilitair vlak. Inmiddels zijn maatregelen geïmplementeerd die borgen dat we binnen de wettelijke betaaltermijn van 30 dagen blijven.
2	Verwerken begrotingswijzigigingen binnen 5 werkdagen.	95,0% binnen termijn	95,0% binnen termijn	95,0% binnen termijn	Het proces begrotingswijzigingen verloopt digitaal waarmee wordt voldaan aan de controlevereisten. De door de raad vastgestelde wijzigingen worden binnen de gestelde termijn verwerkt als alle betrokkenen conform het proces werken. In enkele gevallen is een extra actie nodig om de verwerking van de begrotingswijziging te realiseren.

(R=realisatie, B=begroting)

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 3 - Financiën		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2014**	**2015**	**Begroting**	**na wijziging**	**2015**	**2015**
Personele Lasten	Lasten	6.809	5.905	1.079	6.984	6.949	35
Materiele Lasten	Lasten	332	899	-520	379	356	23
Kapitaallasten	Lasten	65	70	-5	65	65	-0
Saldo van lasten		**7.206**	**6.875**	**554**	**7.428**	**7.370**	**58**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-735	-400	-454	-854	-830	-23
Bijdragen derden	Baten	-108	-120	20	-100	-116	16
Saldo van baten		**-843**	**-520**	**-434**	**-954**	**-946**	**-8**
Saldo van baten en lasten		**6.363**	**6.355**	**120**	**6.475**	**6.424**	**51**

2.1.5 Programma 4 - HRM

Realisatie van de doelstellingen

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

Realisatie van de prestaties

In de begroting 2015 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Harmonisatie van de regelgeving op basis van de in 2014 gemaakte cao-afspraken*
  Met de bonden is overeenstemming bereikt over uitvoering geven aan geharmoniseerde arbeidsvoorwaarden en regelgeving uit de cao 2015-2016. Op enkele onderdelen zijn er nog lokaal afspraken gemaakt. Per 1 januari 2016 zijn de gewijzigde arbeidsvoorwaarden van kracht. Dit heeft geleid tot wijzigingen in de arbeidsvoorwaarden voor 600 medewerkers. In 1e kwartaal 2016 wordt ter afronding het bezoldigingsreglement aan de colleges voorgelegd ter vaststelling.
- *Voorbereiding op de invoering van de Wet normalisering Ambtenarenstatus (oorspr. prognose ingangsjaar 2017)*
  De Eerste Kamer moet nog een besluit nemen over de invoering van de wet. Hoewel de invoeringsdatum formeel nog op 1 januari 2017 is gesteld, wordt de invoering van de wet niet eerder dan 2018 verwacht. Gezien de impact voor regelgeving en arbeidsvoorwaarden zal de invoering zeer complex zijn.
- *Vertalen van de afspraken uit de (verwachte) nieuwe cao voor gemeenten naar personele regelingen*
  In december 2015 zijn de onderhandelingen gestart voor een nieuwe cao 2016 - (mei) 2017. Op 27 januari 2016 is er een principe overeenkomst bereikt en in april 2016 na ledenraadpleging bekrachtigd.
- *Uitbouwen van Mobiliteit & Flexibiliteit met aansluiting op het ontwikkelingsbeleid van de klantorganisaties*
  De vijf organisaties hebben uitgangspunten voor gezamenlijke HRM-agenda opgesteld. Hier wordt uitvoering aan gegeven. Er is een gezamenlijk kader voor werkervaringsplaatsen in het GGO (Gezamenlijk Georganiseerd Overleg) vastgesteld. Tevens is in het 3e kwartaal een geharmoniseerd stagebeleid vastgesteld. Tenslotte wordt in het kader van de uitvoeringsafspraken uit de cao een voorstel voorbereid om instroom van jongeren en arbeidsbeperkten te bevorderen. Dit voorstel volgt in het 1e kwartaal 2016.
- *Verdergaande standaardisatie van HRM-processen, zoveel mogelijk digitaal met behulp van een E-HRM systeem en VSP*
  De interne HRM-processen zijn vrijwel volledig geharmoniseerd. In het 3e en 4e kwartaal zijn m.n. controleprocessen in de administratie geharmoniseerd.
- *Implementatie van de E-HRM applicatie vanaf 1 januari 2015 en verdergaande digitalisering van processen*
  In het 1e kwartaal is de verzuimregistratie gedigitaliseerd en is het verzuimproces geharmoniseerd. In het 3e kwartaal is het cafetaria-model ingebouwd in het Youforce, zodat medewerkers m.i.v. oktober 2015 alle verzoeken digitaal kunnen indienen. Daarnaast is het W&S-proces opgenomen in Youforce, hierdoor is het proces van sollicitant tot uiteindelijke keuze zoveel mogelijk gedigitaliseerd en efficiënt ingericht t.b.v. administratie als ook voor de sollicitanten en managers.
- *Uitbreiding en optimalisatie van beschikbaar gestelde managementinformatie HRM*
  In het eerste kwartaal 2015 zijn de gegevens in de systemen van Financiën en HRM aan elkaar gekoppeld waardoor personeelsmanagementinformatie zowel financiële (budget en uitgaven) als HRM (formatie en bezetting) gegevens bevat.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr	Omschrijving	2014R	2015B	2015R	Toelichting
1	Formatiebeheer: wijzigingen verwerkt < 30 dagen	60,0%	75,0%	70%	Blijft iets achter op tijdpad dat wordt beoogd. In 2016 volgt proces optimalisatie
2	E-Hrm: % digitaal verwerkte mutaties	30,0%	75,0%	*80%*	Verloopt voorspoedig
3	Mobiliteit & Flexibiliteit: aanvragen tijdig behandeld (2 dagen)	80,0%	85,0%	*90%*	Dit proces verloopt voorspoedig mede a.g.v. de gedigitaliseerde verwerking

(R=realisatie, B=begroting)

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 4 - HRM		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2014**	**2015**	**Begroting**	**na wijziging**	**2015**	**2015**
Personele Lasten	Lasten	4.346	3.619	511	4.130	4.141	-10
Materiele Lasten	Lasten	861	1.061	-721	340	368	-28
Kapitaallasten	Lasten	1	94	-89	5	5	0
Saldo van lasten		**5.208**	**4.774**	**-299**	**4.475**	**4.514**	**-38**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-454	0	-398	-398	-400	3
Bijdragen derden	Baten	-100	-40	40	0	-8	8
Saldo van baten		**-554**	**-40**	**-358**	**-398**	**-408**	**10**
Saldo van baten en lasten		**4.654**	**4.734**	**-656**	**4.078**	**4.106**	**-28**

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 2015 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Na inrichting van een regionale commissie worden verbeteringen gerealiseerd m.b.t. kwaliteit, kwetsbaarheid en efficiency*
  Per 1 januari 2015 is de nieuwe Regionale commissie bezwaarschriften van start gegaan. In 2015 is de nieuwe werkwijze geïmplementeerd, bestaande uit drie verschillende onderdelen ((1) bellen bij bezwaar, (2) ambtelijk horen en (3) horen door de Regionale commissie). Het proces is efficiënter en minder kwetsbaar. De tijdigheid van de oplevering van commissieadviezen is een aandachtspunt dat samen met de partnerorganisaties, het secretariaat en de Regionale commissie is opgepakt en verder wordt geoptimaliseerd. In de advisering ontstaat steeds meer uniformiteit in de kwaliteit voor de verschillende klantorganisaties.
- *Het juridische zaakvolgsysteem Octopus betreffende de bezwaarschriften is optimaal ingericht*
  De nieuwe werkwijze a.g.v. één Regionale commissie, het ambtelijk horen en het bellen bij bezwaar, zijn geïmplementeerd in Octopus. Dit heeft veel aanpassingen gevergd in het systeem en de werkafspraken en heeft gedurende het jaar steeds verder vorm gekregen. De rapportages uit Octopus zijn verder aangepast, waardoor voor de klantorganisaties de beschikbare informatie steeds meer actueel is.
- *Het verder vormgeven en inrichten van ambtelijk horen, bellen bij bezwaar en het product Mediation*
  In 2015 is gestart met trainingen van de juridisch adviseurs en juridisch administratief ondersteuners, die bellen bij bezwaar en ambtelijk horen, en de leden van de Regionale commissie volgens de principes van 'Prettig contact met de overheid' (PCMO). Over de toepassing van ambtelijk horen heeft in de vier colleges besluitvorming plaatsgevonden; specifieke onderwerpen die geschikt zijn voor ambtelijk horen, zijn door de vier colleges aangewezen. Ambtelijk horen leidt tot goed overleg met bezwaarden en in meer gevallen tot intrekking (van 120 naar 169 intrekkingen, een stijging van 41%). Het product 'Mediation' wordt in lijn met de 'informele aanpak' ontwikkeld.
- *In 2015 samen met de klantorganisaties onderzocht op welke wijze Juridische Kwaliteitszorg kan worden ingericht*
  Dit onderdeel is in overleg met de gemeenten opgepakt en is een agendapunt aan het regionaal overleg Juridische Zaken. O.a. wordt gezamenlijk gewerkt aan een regionaal juridisch opleidingsplan; de Leidse regio wil ook hierin nadrukkelijk gezamenlijk optrekken. In dat kader wordt ook bezien of de training PCMO voor verweerders vanuit de vier gemeenten gezamenlijk kan worden georganiseerd.
- *Er zijn raamovereenkomsten met juridische externen (advocaten) afgesloten*
  In overleg met gemeenten is het afsluiten van deze (regionale) raamovereenkomsten tot nader orde uitgesteld. In 2016 staat dit onderwerp wederom op de agenda.
- *De verzekeringsportefeuille van iedere klantorganisatie komt verder op orde*
  In 2015 zijn na deskundige voorbereiding door en onder regie van SE JZ de vrijwilligers-, de wagenpark-, de land-, werkmaterieel- en de aansprakelijkheidsverzekering succesvol aanbesteed (betere voorwaarden, extra dekkingen en scherpe premies (of premiestijging voorkomen/beperkt). In totaal is voor € 449.000 aan extra besparingen gerealiseerd ten behoeve van de gemeenten (door besparing op verzekeringspremies, door afronding van het project 'Verhaal van schade op derden' en door gezamenlijke afkoop WMO-regres .

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

De cijfers over 2015 zijn niet (goed) vergelijkbaar met de voorgaande jaren. In 2015 zijn bezwaren via de nieuwe commissie of voor het eerst via ambtelijk horen afgedaan. De ambtelijk gehoorde zaken zijn meegenomen in de cijfers met de daarvoor afgesproken, kortere termijn. Daarnaast zijn, in tegenstelling tot eerdere jaren, alle commissie-adviezen betrokken en niet alleen de buiten de wettelijke termijn genomen beslissingen op bezwaar.
Het gewogen gemiddelde van commissieadviezen en de verschillende kamers ligt op 67%.

Nr	Omschrijving	2014R	2015B	2015R	Toelichting
1	Commissieadviezen op bezwaarschriften binnen termijn.			65%	
2	Kamer 1 Leiden		90%	68%	
3	Kamer 5 Leiderdorp		Ntb	46%	
4	Kamer 6 Oegstgeest		Ntb	59%	
5	Kamer 7 Zoeterwoude		90%	42%	
6	Kamer 3 Regionale commissie personele aangelegenheden		Ntb	88%	

(R=realisatie, B=begroting)

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 5 - Juridische Zaken		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2014**	**2015**	**Begroting**	**na wijziging**	**2015**	**2015**
Personele Lasten	Lasten	1.916	1.713	497	2.210	2.233	-23
Materiele Lasten	Lasten	192	198	-83	115	148	-33
Kapitaallasten	Lasten	5	4	1	5	5	0
Saldo van lasten		**2.113**	**1.915**	**414**	**2.330**	**2.386**	**-57**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-94	0	-43	-43	-43	0
Bijdragen derden	Baten	-177	-148	-29	-177	-213	36
Saldo van baten		**-271**	**-148**	**-72**	**-220**	**-256**	**36**
Saldo van baten en lasten		**1.842**	**1.767**	**342**	**2.110**	**2.130**	**-21**

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 2015 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Het verder standaardiseren van de producten en diensten voor de verschillende organisaties waardoor de tijdigheid van leveringen verbetert en het percentage foute leveringen afneemt*
  De periodieke operationele managementinformatie over kwaliteit en kwantiteit van de facilitaire dienstverlening is conform planning uitgevoerd. In de dagelijkse dienstverlening is blijvend aandacht voor tijdigheid van leveringen en het verlagen van het percentage foute leveringen waardoor deze in 2015 beiden verbeterd zijn.
- *Analyse en evaluatie van het gebruik van vergaderruimtes*
  Er leek sprake te zijn van krapte aan vergaderruimten op basis van de reserveringen. De feitelijke bezettingsgraad van vergaderzalen is echter lager dan de gereserveerde bezettingsgraad. Met de uitrol van het selfservice-concept Planon Meeting Manager begin 2015 kon dit beter worden gemonitord en sluit de feitelijke bezetting beter aan bij de reserveringen. Hierdoor kunnen vergaderruimen efficiënter worden ingezet.
- *Het leveranciers- en klantmanagement van Facilitaire Zaken wordt verder uitgerold en verbeterd*
  Leveranciersmanagement is uitgerold en levert de beoogde (financiële) voordelen op. Invulling van het Klantmanagement is nog niet voor alle klantorganisaties uitgevoerd. Afronding hiervan vindt plaats in 2016.

Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr	Omschrijving	2014R	2015B	2015R	Toelichting
1	Tijdigheid levering diensten	95,0%	98,0%	96%	Nagenoeg conform norm
2	Percentage foute leveringen	<3,0%	<2,0%	<2,0%	Volgens afspraak

(R=realisatie, B=begroting)

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 6 - Facilitaire Zaken Bedragen x 1.000 euro		Rekening 2014	Begroting 2015	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2015	Resultaat 2015
Personele Lasten	Lasten	2.110	2.043	-49	1.995	1.959	35
Materiele Lasten	Lasten	1.094	1.223	-1.165	58	94	-36
Kapitaallasten	Lasten	138	138	-138	0	0	0
Saldo van lasten		**3.342**	**3.404**	**-1.351**	**2.053**	**2.054**	**-1**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-2.194	-2.215	83	-2.132	-2.132	0
Bijdragen derden	Baten	-9	0	0	0	0	0
Saldo van baten		**-2.203**	**-2.215**	**83**	**-2.132**	**-2.132**	**0**
Saldo van baten en lasten		**1.139**	**1.189**	**-1.269**	**-79**	**-78**	**-1**

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 2015 zijn, naast de uitvoering van de reguliere taken, de volgende prestaties opgenomen:

- *Vormgeven van de 'verbindingsrol' gericht op interne en externe omgeving en het doorontwikkelen van de strategie*
  Structureel is invulling gegeven aan de verbindingsrol via verschillende overleggremia op bestuurlijk (AB en DB) en ambtelijk (BVO en WGB) niveau. De MT's van de klantorganisaties en Servicepunt71 gaan regelmatig in gesprek over de dienstverlening. Daarbij is vooral aandacht voor het voeren van 'het gesprek' en de ervaring met de dienstverlening van Servicepunt71. Ontwikkeling van de strategie van de organisatie vindt samen met de 4 gemeenten plaats via het opstellen van het strategisch kader voor Servicepunt71 waarbij 2020 de horizon is. Wat betreft (mogelijke) uitbreiding van onze dienstverlening is in 2015 succesvol gestart met het voor Holland Rijnland (HR) uitvoeren van het technisch opdrachtgeverschap (de bedrijfsvoering) voor de 3D's/Jeugdhulp. Daarnaast participeert Servicepunt71 in de versterking van de regionale samenwerking met betrekking tot informatievoorziening (informatiegovernance, -beleid en -management). De bestuurder heeft periodiek formeel en informeel overleg met de OR.
- *Blijvend 'in control' houden van de organisatie*
  De documenten uit de budgetcyclus (jaarrekening 2014, 1 e en 2 e bestuursrapportage 2015 en begroting 2016) zijn conform planning en standaarden opgeleverd. Bij de jaarrekening 2014 is door de accountant een goedkeurende controleverklaring verstrekt. Het algemeen controleplan 2015 is uitgevoerd en de externe accountant heeft een managementletter en concept-assurancerapport verstrekt waarin wederom een verdere verbetering wordt geconstateerd. In overleg met gemeenten is de inhoud en vorm van de contractrapportages bijgesteld, met meer focus op de dialoog over de kwaliteit van dienstverlening en sturing op afname.
- *Doorontwikkelen van het dienstverleningsconcept en implementeren van de nieuwe werkwijze (demandmanagement)*
  Het programma doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering is afgerond en overgedragen aan de lijnorganisatie(s). Demandmanagement leidt voor gemeenten tot betere mogelijkheden om te sturen op kosten en verdicht de verwachtingskloof over de aard, omvang en kwaliteit van dienstverlening door Servicepunt71 aan gemeenten.
- *Doorontwikkelen van instrumenten voor prestatie- en kwaliteitsmeting, kwaliteitszorg en risicomanagement*
  Ten aanzien van prestatie- en kwaliteitsmeting en kwaliteitszorg ligt de focus meer op het intensiveren van de dialoog met klanten dan op het uitbreiden van het beheersinstrumentarium. Kwaliteitsafspraken en -metingen richten zich op afstemming van servicenormen en het kortcyclisch organiseren van feedback binnen dienstverleningsprocessen om de klanttevredenheid te monitoren en klantbeleving zo nodig te kunnen verbeteren. In de PDC 2016 zijn de servicenormen opgenomen en vanaf de 3e contractrapportage 2015 wordt over de afwijkingen op de servicenormen gerapporteerd.
- *Zorgdragen voor professionele communicatie, intern en extern, operationeel, tactisch en strategisch*
  Ook in het 3e tertaal is verder uitvoering gegeven aan het Communicatiewerkplan 2014-2015 Servicepunt71. De opdracht voor het vernieuwen van de externe website in 2016 is verstrekt. Kwaliteit van de in- en externe communicatie door onze leidinggevenden en medewerkers is een belangrijk speerpunt en blijft continu onder de aandacht. Met een groep medewerkers zijn sessies gehouden over verbeteringen van de interne communicatie. Ook is gestart met het maken van een introductieprogramma voor nieuwe medewerkers binnen Servicepunt71.
- *Verder vormgeven archief- en informatiebeheer en digitalisering van processen*
  In 2015 heeft een impactanalyse plaatsgevonden en is de implementatie van Zaakgericht Werken heroverwogen. Er is vooral behoefte aan goede registratie en archivering en het samen kunnen werken aan en delen van documenten. Daarnaast is er een analyse gedaan op de toekomstbestendigheid van de formulierengenerator Formdesk. Deze analyse heeft geleid tot het opstellen van een businesscase voor vervanging van Formdesk. Verder is geadviseerd de backoffice-

applicaties te laten bestaan en daarnaast een archiefsysteem in te richten, om te voldoen aan de archiefwet en te voorzien in de behoefte van goede en juiste documentatie. Over dit laatste zijn gesprekken gevoerd met Erfgoed Leiden en omstreken. In het eerste tertaal van 2016 vind een 0-meting plaats op het huidige archief.

Realisatie van de baten en lasten

Progr. 7 - Directie en bedrijfsv.		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening	Resultaat
Bedragen x 1.000 euro		**2014**	**2015**	**Begroting**	**na wijziging**	**2015**	**2015**
Personele Lasten	Lasten	745	669	446	1.115	1.081	34
Materiele Lasten	Lasten	846	383	1.695	2.079	2.037	42
Kapitaallasten	Lasten	0	13	125	138	138	0
Inkoopvoordeel	Lasten	0	-138	138	0	0	0
Saldo van lasten		**1.591**	**927**	**2.405**	**3.331**	**3.255**	**76**
Bijdr. deeln. meer-/maatwerk	Baten	-121	0	0	0	0	0
Bijdragen derden	Baten	-195	0	-589	-589	-580	-9
Saldo van baten		**-316**	**0**	**-589**	**-589**	**-580**	**-9**
Saldo van baten en lasten		**1.275**	**927**	**1.815**	**2.742**	**2.676**	**67**

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, Holland Rijnland en Omgevingsdienst West-Holland).

De bijdragen van de gemeenten bestaan uit een regulier deel en een meerwerk-/maatwerkdeel. De reguliere bijdragen vanuit de gemeenten zijn in deze begroting opgenomen onder de Algemene Dekkingsmiddelen. Het meerwerkdeel betreft overeengekomen extra dienstverlening en is opgenomen onder de desbetreffende programma's. Het maatwerkdeel betreft dienstverlening die niet door alle gemeenten wordt afgenomen (facilitaire dienstverlening voor Leiden en Leiderdorp en strategisch financieel advies voor de gemeente Leiderdorp) en is opgenomen onder de desbetreffende programma's.

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		2014	2015	Begroting	na wijziging	2015	2015
Materiele Lasten	Lasten	0	389	-389	0	0	0
Saldo financieringsfunctie	Lasten	-96	0	-100	-100	-103	3
Saldo van lasten		**-96**	**389**	**-489**	**-100**	**-103**	**3**
Bijdragen deelnemers	Baten	-24.463	-23.334	-365	-23.699	-23.699	0
Saldo van baten		**-24.463**	**-23.334**	**-365**	**-23.699**	**-23.699**	**0**
Saldo van baten en lasten		**-24.559**	**-22.945**	**-854**	**-23.799**	**-23.802**	**3**

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

Onvoorzien

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

Bij de begrotingswijziging naar aanleiding van de 2e bestuursrapportage is besloten deze post (€ 103.000) in te zetten voor een deel van de incidentele tegenvallers binnen het programma Directie en interne bedrijfsvoering.

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 2015 opgenomen risico-inventarisatie is identiek aan die in de ontwerpbegroting 2017 en gebaseerd op de inzichten in het voorjaar van 2016. 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			Hulptabel Impact		
Categorie	**Klasse**	**Klasse gem.**	**Categorie**	**impact (in €)**	**Klasse gem .**
zeer klein	0% - 10 %	5%	zeer klein	Geen	0
klein	10% - 30%	20%	klein	< 100.000	50.000
gemiddeld	30% - 50%	40%	gemiddeld	100.000 - 250.000	175.000
groot	50% - 70%	60%	groot	250.000 - 500.000	375.000
zeer groot	70% - 90%	80%	zeer groot	500.000 - 1.000.000	750.000
			enorm	> 1.000.000	1.500.000

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

Nr.	Risico/gebeurtenis	Kans	Impact	Beheersmaatregel	Risicoscore
1	Om de kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen te realiseren zijn in voorgaande jaren organisatie- en personeelsplannen en een strategische personeelsplanning opgesteld. Dit leidt tot mobiliteitstrajecten en tijdelijk extra kosten voor boventalligen (o.a. WW-verplichtingen).	Groot	Zeer groot	Samen met gemeenten realiseren van oplossingsmogelijkheden in regionaal verband. Extra inzet op individuele trajectbegeleiding.	450.000
2	Samenhang tussen ICT-aanbestedingen, informatiebeleid en informatiemanagement op regionaal niveau ontbreekt en leidt tot toekomstige desinvesteringen.	Groot	Groot	Samen met gemeenten evalueren en verbeteren van de ICT-governance	225.000
3	Servicepunt71 wordt geconfronteerd met substantiële krimp van de vraag (bijvoorbeeld als gevolg van takenvermindering door bezuinigingen of wegvallende dienstverlening aan derden). Dit levert overcapaciteit die gedurende een bepaalde periode dient te worden afgebouwd.	Middel	Middel	Investeren in relatie met de klanten en waar mogelijk beslisnemers beïnvloeden. Anticiperen op (lokale, regionale, landelijke) ontwikkelingen en opbouw- resp. afbouwscenario's beschikbaar hebben. Via ontwikkelbeleid, inrichtingsprincipes en het hanteren van een flexibele schil investeren in een wendbare organisatie.	70.000
4	Het implementatievermogen van Servicepunt71 en van de gemeenten blijkt te laag om de ambities uit het strategisch kader 2016-2020 te verwezenlijken. Dit vergt extra investeringen.	Middel	Middel	Samen met gemeenten blijvend inzetten slimme bedrijfsvoering met toegevoegde waarde van de dienstverlening voor het geheel en de deelnemers en op de samenhang daarvan met de individuele organisatie-ontwikkeling en –dynamiek.	70.000
5	De afstemming tussen Servicepunt71 en gemeenten over de te leveren producten en diensten (kwalitatief en kwantitatief) is onvoldoende concreet waardoor discussie over de financiële vergoeding ontstaat.	Middel	Klein	Het dichten van de verwachtingskloof tussen Servicepunt71 en gemeenten door versterkte aandacht voor dialoog en beleving van kwaliteit van diensteverlening en benutten van kansen om via bedrijfsvoering bij te dragen aan gemeentelijke doelstellingen.	20.000

De top vijf risico's levert een risicoscore van € 835.000. Op basis van de ingevoerde risico's is een risicosimulatie uitgevoerd omdat het reserveren van het maximale bedrag niet noodzakelijk is. De risico's zullen immers niet allemaal tegelijkertijd en in hun maximale omvang optreden. Bij een zekerheidspercentage van 90% (dit betekent dat met een zekerheid van 90% alle risico's binnen hun kans van optreden kunnen worden afgedekt), en rekening houdend met het effect van beheersmaatregelen bedraagt de benodigde risicodekking circa € 500.000.

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 art. 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	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Algemene reserve	131	151	151	151	151	151
Reserve Flankerend Beleid	368	218	54	0	0	0
Saldo exploitatie	20	0	0	0	0	0
Onvoorzien	0	103	103	103	103	103
Weerstandscapaciteit	**519**	**472**	**308**	**254**	**254**	**254**

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 € 519.000 (jaarrekening 2015). De meest recente inventarisatie van de risico's leidt tot een *benodigde* risicodekking van € 500.000 (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 zal zich naar verwachting echter onder de kritische grens (norm ratio weerstandsvermogen > 1) ontwikkelen. Servicepunt71 bespreekt de ontwikkeling en beheersing van de risico's daarom periodiek en intensief met gemeenten om maatregelen en oplossingen te implementeren die het weerstandvermogen doen verbeteren.

Ratio's kengetallen

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

Jaarverslag 2015	Verloop van de kengetallen		
Kengetallen:	**Verslag 2014**	**Begr.2015**	**Verslag 2015**
Netto schuldquote	33,2%	n.v.t.	27,3%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	33,2%	n.v.t.	27,3%
Solvabiliteitsratio	12,5%	n.v.t.	11,2%
Structurele exploitatieruimte	0,0%	n.v.t.	0,1%

Bij de begroting 2015 van het Servicepunt waren de kengetallen nog niet voorgeschreven.

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

■ De solvabiliteit geeft de mate aan waarin de bezittingen (balanstotaal) zijn gefinancierd uit eigen middelen (eigen vermogen). Servicepunt71 scoort met 11,3% volgens deze normatiek **laag** als gevolg van het relatief geringe eigen vermogen.

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

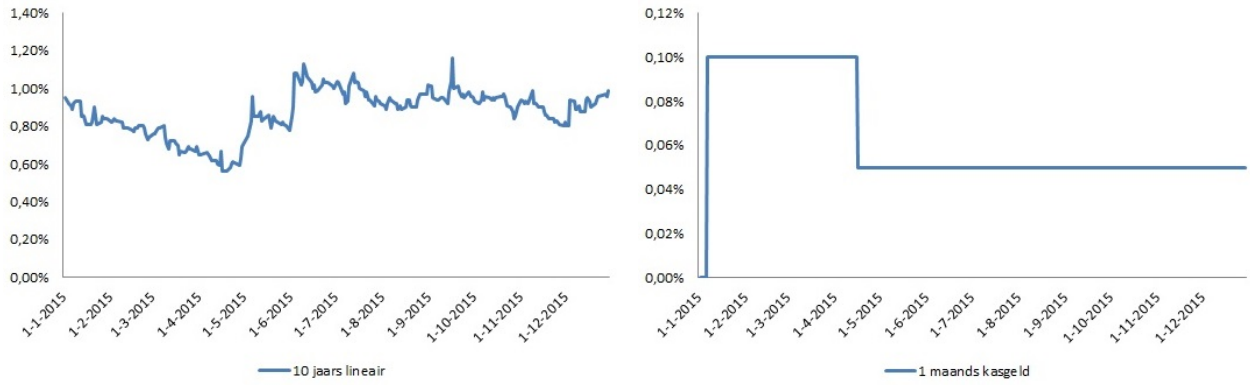
2.2.2 Paragraaf Financiering

Algemene ontwikkelingen

Renteontwikkelingen

De gemiddelde kapitaalmarktrente (= langlopende financiering) voor rentevaste en lineaire leningen met een looptijd van 10 jaar is over 2015 uitgekomen op 0,88%. In 2014 was de gemiddelde rente 1,55%. Uit de renteontwikkeling gedurende 2015 is een stabiel verloop zichtbaar.

De rente op de geldmarkt (= kortlopende financiering) 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 2015 niet aangepast. De depositorente die de ECB hanteert is voor de geldmarkt de ondergrens. De depositorente is in december 2015 verlaagd van -0,20% naar -0,30%. Als gekeken wordt naar de rentetarieven op kasgeldleningen met de looptijd van 1 maand, dan vertoonden deze een stabiel verloop op een laag niveau.



Ontwikkelingen Servicepunt7

Treasurybeleid

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

Omslagrente

De omslagrente (interne verrekenrente) is bepaald op 2,25% en ligt in de lijn met de rente op de in 2012 afgesloten langlopende lening (renetpercentage 2,08%).

Risicoprofiel en normeringen

Risicoprofiel

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

Kasgeldlimiet

De gemiddelde vlottende schuld, over drie maanden gezien, is gelimiteerd op 8,2% van het begrotingstotaal (wet FIDO). In onderstaande tabel is de ontwikkeling van de kasgeldlimiet in 2015 weergegeven. De wet FIDO schrijft voor dat de toezichthouder geïnformeerd dient te worden indien de kasgeldlimiet drie opeenvolgende kwartalen wordt overschreden. Voor Servicepunt7 geldt dat de kasgeldlimiet in één van de vier kwartalen is overschreden.

Omschrijving Bedragen x 1.000 euro	Gemiddelde netto vlottende schuld	Kasgeldlimiet	Ruimte (=+) of Overschrijding
eerste kwartaal 2015	2.555	2.306	-249
tweede kwartaal 2015	1.184	2.306	1.122
derde kwartaal 2015	-1.937	2.306	4.243
vierde kwartaal 2015	-1.039	2.306	3.345

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 2015 weergegeven. Het bedrag aan langlopende leningen waarover, volgens de wet FIDO, Servicepunt7 een renterisico over liep is in 2015 ruim binnen de norm gebleven.

Omschrijving Bedragen x 1.000 euro	2014	2015
Begrotingstotaal	27.666	28.122
Wettelijk percentage	20%	20%
Renterisiconorm	5.533	5.624
Bedrag waarover renterisico wordt gelopen (aflossingen)	1.000	1.000
Ruimte onder renterisiconorm	4.533	4.624

Schuldquote

Vanaf de begroting 2016 worden in de paragraaf weerstandsvermogen vijf kengetallen opgenomen. Eén van deze kengetallen is de schuldquote, welke voorheen in de paragraaf financiering werd gepresenteerd. Voor inzicht in deze kengetallen wordt verwezen naar de paragraaf weerstandsvermogen

Schatkistbankieren

Servicepunt7 heeft gedurende 2015 meerdere perioden een positief banksaldo gehad. In het kader van het verplicht schatkistbankieren worden, indien dit noodzakelijk is, middelen tijdelijk afgestort in 's Rijks Schatkist. Conform de vereisten in het BBV (art 52c), zal in de toelichting op de balans het drempelbedrag en, per kwartaal, het bedrag aan middelen dat door Servicepunt7 buiten ’s Rijks schatkist is aangehouden, worden vermeld.

Financiering

De ontwikkeling van de leningenportefeuille is in onderstaande tabel weergegeven.

Ontwikkeling leningenportefeuille Bedragen x 1.000 euro	Bedrag
Stand per 1 januari 2015	8.000
Nieuwe leningen	0
Reguliere aflossingen	-1.000
Vervroegde aflossingen	0
Stand per 31 december 2015	7.000

2.2.3 Paragraaf Bedrijfsvoering

Dienstverlening

Tevredenheidsonderzoek
In het eerste tertaal is een tevredenheidsonderzoek gehouden onder alle medewerkers en leidinggevenden van de vier klantorganisaties en Servicepunt71. Het doel van dit onderzoek was te peilen hoe het staat met de waardering en kwaliteit van de gezamenlijke bedrijfsvoering. In april zijn zowel de kwantitatieve rapportage als het concept rapport van de kwalitatieve rapportage (m.b.t. open vragen) opgeleverd. De waardering (gemiddeld 6,7) laat zien dat de basis-dienstverlening van Servicepunt71 op dit moment op orde is en naar behoren werkt en dat er tegelijkertijd nog zeker ruimte is voor verbetering. De verbetering in de dienstverlening krijgt vorm via concrete verbeteracties (per discipline en Servicepunt71-breed), die, net als de resultaten uit het onderzoek, op het VSP zijn gepubliceerd.

Dienstverleningskanalen: Click, Call, Face
Volgend uit de resultaten van het tevredenheidsonderzoek, eerder dit jaar, zijn in het tweede tertaal een aantal acties ontwikkeld ter verbetering van de dienstverleningskanalen. Voor een goede en uniforme dienstverlening van onze servicedesks heeft een telefonietraining voor de servicedeskmedewerkers plaatsgevonden. De coördinatoren hebben een training gevolgd om de medewerkers te coachen. Het doel van de training was het verbeteren van de klantgerichtheid van de servicedeskmedewerkers door middel van het bewust maken van hun houding en gedrag. Daarnaast heeft de training een gunstig effect op de uniformiteit en de onderlinge samenwerking tussen de servicedesks. Naast deze op telefonie gerichte training wordt in 2016 geïnvesteerd in het verbeteren van de klantgerichte digitale communicatie, zoals via Topdesk en e-mail. Zo worden de standaardteksten op uniforme wijze herschreven. Over het vernieuwde VSP (uitgevoerd in eerste tertaal) zijn positieve reacties ontvangen vanuit de klantorganisaties.

Demandmanagement
In het eerste tertaal 2015 zijn de vernieuwde DVO (dienstverleningsovereenkomst), de leveringscontracten 2015, en een bijgestelde PDC vastgesteld. De eerste contractrapportage 2015 is opgesteld en besproken met de gemeenten. Aan de hand hiervan zijn verbeteringen doorgevoerd in de tweede contractrapportage 2015. Aangezien de leveringscontracten 2016 en de PDC 2016 in december door het BVO zijn ondertekend is, na overleg met de contractmanagers, ervoor gekozen de derde contractrapportage minder uitgebreid op te stellen. Per gemeente worden periodiek gesprekken gevoerd tussen (vertegenwoordigers van) gemeentelijk MT en het MT Servicepunt71. De bespreekagenda's worden gezamenlijk bepaald en gaan steeds minder over de kwantitatieve en meer over de kwalitatieve dienstverlening.

Personeel

Formatie en bezetting
In onderstaand overzicht zijn de formatieplaatsen per service-eenheid aangegeven, met daarnaast de bezetting door medewerkers met een vast of tijdelijk dienstverband, naar de stand per 31 december 2015.

FTE per SE per 31-12-2015	Formatie	Bezetting vast	Bezetting tijdelijk	Bezetting saldo
SE - ICT	38,9	31,5	6,8	0,7
SE - Inkoop	16,2	13,1	1,9	1,3
SE - Financiën	80,6	79,3	13,5	-12,1
SE - HRM	46,9	52,3	0,9	-6,3
SE - Juridische Zaken	26,6	23,9	0,0	2,7
SE - Facilitaire Zaken	39,4	31,7	3,8	3,9
SE - Directie & Bedrijfsvoering	11,8	9,7	1,0	1,1
TOTAAL FTE	**260,5**	**241,4**	**27,9**	**-8,8**

De oorspronkelijke taakstellende formatiereductie is zo goed als volledig gerealiseerd. Bij ICT is dat in plaats van formatiereductie via een besparing op externe inhuur gebeurd, de financiële taakstelling is daarmee gerealiseerd terwijl de continuïteit beter is geborgd.
Bij enkele service-eenheden is sprake van onderbezetting a.g.v. vacatureruimte. Deze wordt ingevuld door externe inhuur om de dienstverlening op niveau te kunnen continueren. Afspraak binnen Servicepunt71 is dat externe inhuur binnen de formatiekosten van een functie moet blijven. Bij de SE Financiën houdt de overbezetting verband met het aanhouden van een flexibele schil i.v.m. relatief veel extra tijdelijk werk (o.a. meerwerk en Jeugdzorg). De overbezetting bij de SE HRM wordt veroorzaakt doordat de formatie al neerwaarts is bijgesteld naar het niveau dat per 1 januari 2016 gerealiseerd moet zijn als gevolg van de taakstelling.

Opleidingsplan
In het Opleidingsplan 2015 zijn alle opleidingen van het personeel opgenomen. Het opleidingsbudget 2015 is volledig bestemd en vrijwel volledig benut. Naast veel individuele opleidingen zijn er in 2015 ook collectieve trainingen georganiseerd zoals de training ‘robuuste adviseur’, het traject ‘robuuste leidinggevende’ en in het derde tertaal een telefonietraining voor alle medewerkers van de servicedesks. Tevens zijn er n.a.v. het medewerkerstevredenheidsonderzoek verschillende teamtrainingen georganiseerd.

Mobiliteit
Na vaststelling van de O&P plannen begin 2015 hebben een aantal medewerkers de status boventallig gekregen. Daarnaast is de strategische personeelsplanning verder doorgevoerd om de financiële taakstellingen en kwaliteitsopgave uit het bedrijfsplan te kunnen realiseren. Ook hieruit volgen individuele ontwikkel- en mobiliteitstrajecten. Samen met de gemeenten is en wordt gezocht naar mogelijkheden om tot (maatwerk)oplossingen te komen. Dit heeft eind 2015 geleid tot een aantal structurele maatwerkoplossingen. Het resterend mobiliteitsvraagstuk is concreet in beeld en leidt tot een intensivering van de inspanningen om in 2016 samen met gemeenten oplossingen te realiseren.

Integriteit
Servicepunt71 richt samen met gemeenten een Regionaal Meldpunt Integriteit in waar alle medewerkers van de vijf organisaties een melding kunnen doen bij een vermoeden van een misstand. In het derde tertaal is de uniforme regeling “Melden vermoeden misstanden” vastgesteld, evenals de wervingsprofielen voor de Vertrouwenspersoon Integriteit en de Integriteitscoördinator. De daadwerkelijke werving vindt plaats aan het begin van het eerste tertaal in 2016. Zodra de Integriteitscoördinator is aangesteld kan het meldpunt van start.

Aan het Integriteitsbeleid binnen Servicepunt71 is o.a. invulling gegeven door minimaal twee maal per jaar de eedaflegging voor nieuwe medewerkers te organiseren. De eed wordt afgenomen door een lid van het bestuur. Hieraan gaat een korte sessie vooraf met de directeur van Servicepunt71 over de inhoud van de gedragscode en het bespreken van praktijksituaties waar integriteit aan de orde is. Daarnaast bespreken de Service-Eenheden het onderwerp integriteit minimaal drie keer per jaar in de werkoverleggen aan de hand van casussen of stellingen. De gedragscode en bijhorende toelichting zijn in het tweede tertaal aangepast, waarbij de strekking van de code niet is veranderd maar wel is verduidelijkt.

Ziekteverzuim
In 2015 bedroeg het ziekteverzuim van Servicepunt71 5,9%, dit is een verdere daling ten opzichte van 2014 (6,1%) en 2013 (8,7%). Omdat het verzuimpercentage hoger is dan beoogd (< 5,1% o.g.v. de A+O-cijfers 2014) is de aanpak van het ziekteverzuim verder geïntensiveerd. Het verzuim wordt vooral veroorzaakt door een relatief groot aandeel langverzuimers (>dan 43 dagen). In het tweede tertaal is een externe arbeidsdeskundige ingeschakeld om de actuele langdurige verzuimdossiers door te lichten. Casemanagers (de leidinggevende) van een langdurig zieke medewerker worden extra ondersteunt in preventie en begeleiding bij reïntegratie.

Tevredenheid van medewerkers
Naast een professionele dienstverlener wil Servicepunt71 een organisatie zijn waar het uitdagend en plezierig werken is. Er wordt daaraan extra aandacht gegeven, o.a. in de gesprekken tussen medewerkers en hun leidinggevende. Medio 2015 zijn alle medewerkers van Servicepunt71 uitgenodigd om deel te nemen aan een tevredenheidsonderzoek. Ruim 82% van de medewerkers heeft hier gebruik van gemaakt (landelijk ligt het responspercentage op 69,5%).

In het onderzoek zijn de uitkomsten van Servicepunt71 vergeleken met de benchmark publieke sector. Er is geen benchmark met Shared Service organisaties beschikbaar, wat uiteraard een nog passendere vergelijking had opgeleverd. Uit het onderzoek zijn de volgende uitkomsten (in hoofdlijnen) naar voren gekomen:

	Servicepunt71	Benchmark publieke sector
Werkplezier	6,8	7,0
Bevlogenheid	7,4	7,3
Binding	6,1	6,7

Voor wat 'werkplezier' betreft scoort Servicepunt71 ruim voldoende en net iets onder de benchmark.
Op het onderdeel 'bevlogenheid' scoort Servicepunt71 licht boven de benchmark. Bevlogen medewerkers hebben hart voor hun werk. Ze krijgen energie van hun werkzaamheden en zetten alles op alles om hun taken kwalitatief zo goed mogelijk uit te voeren. Dit zorgt voor een hoger werkplezier, een betere zelfontplooiing, een hogere productiviteit en een positieve uitstraling naar de klanten.
Op 'binding' scoort Servicepunt71 een voldoende en onder de benchmark. Binding is hiermee een aandachtspunt in de vervolgstappen tussen leidinggevenden en medewerkers onderling. Deze lagere score kan worden verklaard doordat:

- Servicepunt71 een jonge organisatie is, waarbij mogelijk een aantal medewerkers zich nog meer verbonden voelt met hun klant/voormalige werkgever dan momenteel met Servicepunt71.
- Medewerkers zich eerder betrokken voelen bij hun vakdiscipline dan bij Servicepunt71 als geheel.

De resultaten zijn gezamenlijk met medewerkers en management besproken en geduid, hierbij is ook de ervaren hoge werkdruk aan d orde gekomen. Binnen de teams wordt gewerkt aan acties c.q. verbeteringen om een hogere tevredenheid van medewerkers te bereiken. Vanuit het MT wordt vanaf 2016 nadrukkelijker als speerpunt ingezet, in gezamenlijkheid met alle medewerkers, op goed werkgever- en werknemerschap.

Informatiemanagement en -architectuur

Een belangrijke aanvulling op de huidige informatie architectuur is een centrale klantregistratie (identity vault). Hiermee wordt bedoeld dat slechts op één centrale plek gegevens (over o.a. klanten, gebruikers, relaties) worden bijgehouden en back- en frontoffice applicaties hier aan gekoppeld zijn. Bij voorkeur zijn deze koppelingen digitaal. De Wijzigingen Advies Commissie (WAC) binnen Servicepunt71 toetst voorgenomen aanpassingen in de informatievoorziening aan architectuur principes en informatiebeveiligingsbeleid.

Huisvesting

Algemeen
De service-eenheden, management en medewerkers, zijn binnen een aantal centrale kaders uitgenodigd om voor de eigen eenheid/verdieping zelf te inventariseren of er aanpassingen nodig zijn in de huidige huisvesting en/of Het Nieuwe Werken-concept om plezierig en effectief te kunnen werken. Hierdoor worden eigenaarschap en betrokkenheid bij de eigen werkomgeving gestimuleerd. In het tweede tertaal is een uitvraag verricht bij de gebruikers van de etage om zelf in kaart te brengen welke problemen of kansen gesignaleerd worden en welke oplossingen mogelijk zijn. In het derde tertaal zijn de ideeën getoetst op haalbaarheid en een aantal aanpassingen in gang gezet.

In het tweede tertaal is gestart met het actualiseren van de huidige risico inventarisatie en evaluatie (RI&E). Doel hiervan is om vast te stellen of het werk gevaar kan opleveren of schade kan veroorzaken aan de gezondheid van de werknemers en indien dit aan de orde is, maatregelen te benoemen die dienen te worden doorgevoerd. De OR heeft in het tweede tertaal ingestemd met de actualisatie van de RI&E, waarmee deze is vastgesteld.

Ondanks dat het klimaat in het Tweelinghuis voldoet aan de formele normen ondervinden een groot aantal medewerkers ongemak bij het klimaat en de luchtkwaliteit. Om die reden is in het derde tertaal een klachteninventarisatie door een extern onderzoeksbureau gemaakt. Op verzoek van de OR zijn in de klachteninventarisatie tevens de arbeidsomstandigheden

meegenomen. Op basis van het rapport zijn collectieve maatregelen genomen zoals extra reinigingen van het tapijt en is met individuele medewerkers gesproken over persoonlijke oplossingen. In 2016 wordt door de pandeigenaar een gericht vervolgonderzoek gedaan naar het klimaat en de luchtkwaliteit voor een enkele etages.

BHV plan en Crisis Management Plan

In het eerste tertaal is het BHV plan voor Servicepunt71 vastgesteld. Hiermee is de eerstehulpverlening bij calamiteiten voor de veiligheid van medewerkers en andere personen geregeld. In het verlengde van het BHV plan is in het tweede tertaal het Crisis Management Plan opgesteld. Dit plan richt zich op de organisatie van crisisbeheersing in geval van een crisis die tussen een BHV-calamiteit en een regionale crisis in ligt.


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		**2014**	**2015**	**Begroting**	**na wijziging**	**2015**	**2015**
Programma 1 - ICT	Lasten	9.329	8.503	-59	8.445	8.602	-157
	Baten	-976	-680	0	-680	-821	141
Saldo		**8.353**	**7.823**	**-59**	**7.765**	**7.781**	**-16**
Programma 2 - Inkoop	Lasten	1.409	1.335	700	2.035	2.007	28
	Baten	-572	-425	-483	-908	-898	-10
Saldo		**837**	**910**	**217**	**1.127**	**1.108**	**18**
Programma 3 - Financiën	Lasten	7.206	6.875	554	7.428	7.370	58
	Baten	-843	-520	-434	-954	-946	-8
Saldo		**6.363**	**6.355**	**120**	**6.475**	**6.424**	**51**
Programma 4 - HRM	Lasten	5.208	4.774	-299	4.475	4.514	-38
	Baten	-554	-40	-358	-398	-408	10
Saldo		**4.654**	**4.734**	**-656**	**4.078**	**4.106**	**-28**
Programma 5 - Juridische Zaken	Lasten	2.113	1.915	414	2.330	2.386	-57
	Baten	-271	-148	-72	-220	-256	36
Saldo		**1.842**	**1.767**	**342**	**2.110**	**2.130**	**-21**
Programma 6 - Facilitaire Zaken	Lasten	3.342	3.404	-1.351	2.053	2.054	-1
	Baten	-2.203	-2.215	83	-2.132	-2.132	0
Saldo		**1.139**	**1.189**	**-1.269**	**-79**	**-78**	**-1**
Programma 7 - Directie en bedrijfsv.	Lasten	1.591	927	2.405	3.331	3.255	76
	Baten	-316	0	-589	-589	-580	-9
Saldo		**1.275**	**927**	**1.815**	**2.742**	**2.676**	**67**
Algemene Dekkingsmiddelen en Onvoorzien	Lasten	-96	389	-489	-100	-103	3
	Baten	-24.463	-23.334	-365	-23.699	-23.699	0
Saldo		**-24.559**	**-22.945**	**-854**	**-23.799**	**-23.802**	**3**
Totaal lasten		**30.102**	**28.122**	**1.875**	**29.998**	**30.084**	**-87**
Totaal baten		**-30.198**	**-27.362**	**-2.218**	**-29.579**	**-29.740**	**161**
TOT. SALDO BATEN EN LASTEN		**-96**	**761**	**-343**	**418**	**344**	**74**
Reserves Toevoeging		349	0	233	233	262	-29
Reserves Onttrekking		-255	-761	109	-651	-627	-25
TOT. MUTATIE IN RESERVES		**94**	**-761**	**343**	**-418**	**-364**	**-54**
RESULTAAT		**-2**	**0**	**0**	**0**	**-20**	**20**

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 2015
Het algemeen bestuur heeft de begroting 2015 vastgesteld op 9 juli 2015. In 2015 zijn de zijn de volgende begrotingswijzigingen vastgesteld door het Algemeen Bestuur.

1 e begrotingswijziging 2015
In de 1 e Bestuursrapportage 2015 is een aantal financiële afwijkingen opgenomen met wijzigingsvoorstellen. Het overnemen van de voorstellen heeft geleid tot wijziging van de begroting 2015. Dit had betrekking op:

a. DVO HR 3D's Jeugdhulp
Servicepunt71 voert vanaf 2015 het technisch opdrachtgeverschap (de beheerorganisatie) uit voor 3D's/Jeugdhulp, in opdracht van het Portefeuillehoudersoverleg Sociale Agenda voor de samenwerkende gemeenten Holland Rijnland.

b. Uitbreiding van werkzaamheden i.v.m. de drie decentralisatie-uitkeringen (3D's)
De 3D's hebben voor Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude vanaf 2015 een toename van de dienstverlening vanuit Servicepunt71 tot gevolg.

c. WMO Contractbeheer
De vier klantorganisaties van Servicepunt71 hebben (ambtelijk en bestuurlijk) de wens uitgesproken om de taken m.b.t. contractbeheer WMO (voorheen uitgevoerd door Beheerorganisatie Regio Leiden) over te dragen aan Servicepunt71.

d. Tijdelijke middelen om het huidig dienstverleningsniveau te matchen met de beschikbare budgetten
Bij een analyse van financiële basisgegevens is geconstateerd dat er verschil is gaan ontstaan tussen het oorspronkelijke dienstverleningsniveau (gebaseerd op de Diensten- en Niveau Overeenkomst uit 2012) en het huidig feitelijk geleverde dienstverleningsniveau. Gemeenten wensen het huidige dienstverleningsniveau te handhaven waarbij gezocht wordt naar mogelijkheden om vanaf 2016 de beheersbaarheid van de ICT-kosten verder te vergroten inclusief mogelijkheden om de totale ICT- kosten te verlagen.

e. Bijstelling meerwerkraming Financien/Leiden
In de meerjarenbegroting is indicatief een raming van meerwerk voor de gemeente Leiden opgenomen. Deze begrotingswijziging actualiseert de prognoses hiervan.

f. Strategisch financieel advies
De gemeente Leiderdorp neemt vanaf 2015 Strategisch financieel advies af, als maatwerkproduct van de Service-eenheid Financiën.

g. Academie71
Jaarlijks nemen gemeenten diensten af van Academie71. Deze worden o.b.v. nacalculatie achteraf in rekening gebracht.

h. Matchpunt71
Op basis van de business case Mobiliteit & Flexibiliteit financieren gemeenten Matchpunt71 tot en met 2015.

i. Organisatie ARBO functie
De invulling van de Arbo taken wordt regionaal georganiseerd en een aantal taken zijn ondergebracht bij Servicepunt71.

j. JZ Verzekeringsdomein
Het verzekeringsdomein van de vier gemeenten wordt verder geprofessionaliseerd.

k. Kapitaallastenmutatie 2015
Op basis van de afgeronde investeringen in de jaarrekening 2014, de actuele prognose over de lopende investeringen en de actualisatie van de meerjaren-investeringsplanning zijn de kapitaallasten opnieuw meerjarig doorgerekend.

l. Diverse formatiewijzigingen
Functioneel beheer taken Planon inclusief formatie worden zijn overgedragen naar de gemeente Leiden.
'Stedelijk beheer'-locatietaken inclusief formatie zijn overgedragen naar de gemeente Leiden. Het effectueren van de versoberde dienstverlening door service-eenheid Facilitaire Zaken aan de gemeente Leiden leidt tot een afname van formatie.

m. Extra onttrekking reserve transitie
In 2015 is het programma doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering afgerond.

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

2 e begrotingswijziging 2015
In de 2 e Bestuursrapportage 2015 is een aantal financiële afwijkingen opgenomen met wijzigingsvoorstellen. Het overnemen van de voorstellen heeft geleid tot wijziging van de begroting 2015. Dit had betrekking op:

a. Meerwerk gemeenten
Met gemeenten is afgesproken dat binnen de SE Inkoop de extra capaciteitsvragen worden gereguleerd via een flexibele schil.

b. Bijstelling bijdragen van derden
De Gevulei vraagt in 2015 minder inzet dan eerder begroot. Binnen de SE Juridische Zaken wordt de begroting aangepast i.v.m. extra werkzaamheden voor de Omgevingsdienst West-Holland.

c. Invullen inkooptaakstelling Servicepunt71
Servicepunt71 heeft nog een resterende taakstelling Inkoop van €76.000. In 2015 wordt deze incidenteel ingevuld, deels vanuit het programma Facilitaire Zaken (€36.000) en deels vanuit de interne bedrijfsvoering (€40.000).

d. Opheffen reserve Transitie
De reserve Transitie is gebruikt om de kosten die gepaard gaan met transitie-activiteiten te egaliseren gedurende de opbouwfase van Servicepunt71. Het programma gezamenlijke doorontwikkeling is afgerond en de bestemmingsreserve kan worden opgeheven. Het resterend saldo is overgeheveld naar de Reserve Flankerend Beleid.

e. Bijstelling reserve Flankerend Beleid
De reserve Flankerend Beleid is bestemd voor het dekken van kosten gericht op mobiliteit van medewerkers. De onttrekking is bijgesteld o.b.v. de actualiteit.

f. Bijstelling reserve Egalisatie kapitaallasten
Er heeft een kleine correctie plaatsgevonden op de afschrijvingstermijn van een eerdere investering.

g. Technische wijziging
Personele budgetten zijn herschikt.

h. Financieringsresultaat en Onvoorzien
Deze begrotingswijziging maakt een betere sturing gedurende de rest van het jaar mogelijk en voorkomt begrotingsonrechtmatigheid. Onderdeel hiervan is het inzetten van de post Onvoorzien en van het financieringsresultaat, met name om enkele incidentele tegenvallers binnen het programma Directie en interne bedrijfsvoering op te kunnen vangen.

Gerealiseerde baten en lasten naar kostencategorie

Naar kostencategorie Bedragen x 1.000 euro		Rekening 2014	Begroting 2015	Wijziging Begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2015	Resultaat 2015
Personele Lasten	Lasten	19.991	17.222	3.895	21.117	21.024	93
Materiele Lasten	Lasten	7.241	7.467	-1.719	5.748	5.930	-182
Kapitaallasten	Lasten	2.965	3.571	-339	3.232	3.233	-1
Inkoopvoordeel	Lasten	0	-138	138	0	0	0
Saldo financieringsfunctie	Lasten	-96	0	-100	-100	-103	3
Saldo van lasten		**30.102**	**28.122**	**1.875**	**29.998**	**30.084**	**-87**
Bijdragen deelnemers	Baten	-28.969	-26.534	-1.659	-28.193	-28.211	18
Bijdragen derden	Baten	-1.229	-828	-558	-1.386	-1.529	143
Saldo van baten		**-30.198**	**-27.362**	**-2.218**	**-29.579**	**-29.740**	**161**
TOT. SALDO BATEN EN LASTEN		**-96**	**761**	**-343**	**418**	**344**	**74**
Reserves	Toevoeging	349	0	233	233	262	-29
	Onttrekking	-255	-761	109	-651	-627	-25
TOT. MUTATIE IN RESERVES		**94**	**-761**	**343**	**-418**	**-364**	**-54**
RESULTAAT		**-2**	**0**	**0**	**0**	**-20**	**20**

Analyse afwijkingen

Op Personele lasten zijn vacaturevoordelen zichtbaar. De externe inhuur die hiermee verband houdt is zichtbaar als overschrijding op Materiële lasten. Daarnaast leidde de extra inzet m.b.t. de afbouw van dienstverlening voor de BSGR tot extra baten bij Bijdragen derden en extra Materiële lasten i.v.m. externe inhuur.

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 cf. begroting 2015	23.334	17.753	2.428	2.200	952
Begrotingswijziging	365	247	49	46	22
Reguliere bijdrage	**23.699**	**18.001**	**2.477**	**2.246**	**975**
Maat- en meerwerk ICT	209	187	22	0	0
Maat- en meerwerk Inkoop	898	697	90	88	23
Maat- en meerwerk Financien	830	657	97	43	33
Maat- en meerwerk HRM	400	286	28	76	10
Maat- en meerwerk Juridische Zaken	43	33	5	4	2
Maat- en meerwerk Facilitaire Zaken	2.132	1.823	309	0	0
Maat- en meerwerk	**4.512**	**3.682**	**551**	**210**	**68**
Bijdrage deelnemers	**28.211**	**21.683**	**3.029**	**2.457**	**1.043**

Incidentele baten en lasten

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

Overzicht van materieel evenwicht		Rekening	Begroting	Wijziging	Begroting	Rekening
Bedragen x 1.000 euro		2014	2015	Begroting	na wijziging	2015
Totaal begroting	Lasten	30.102	28.122	1.875	29.998	30.084
Totaal begroting	Baten	-30.198	-27.362	-2.218	-29.579	-29.740
		-96	**761**	**-343**	**418**	**344**
Incidenteel						
P1 ICT	Lasten		521	-327	194	242
P2 Inkoop	Lasten		425	483	908	898
P3 Financiën	Lasten		400	372	772	750
P4 HRM	Lasten		0	398	398	400
P5 Juridische Zaken	Lasten		0	43	43	43
Programma 7 - Directie en bedrijfsv.	Lasten	255	400	218	618	593
P1 ICT	Baten	-349	-160	-106	-266	-315
P2 Inkoop	Baten		-425	-483	-908	-898
P3 Financiën	Baten		-400	-372	-772	-750
P4 HRM	Baten		0	-398	-398	-400
P5 Juridische Zaken	Baten		0	-43	-43	-43
Programma 7 - Directie en bedrijfsv.	Baten		0	-127	-127	-156
Structureel saldo lasten en baten	Lasten	29.847	26.377	688	27.065	27.158
	Baten	-29.849	-26.377	-688	-27.065	-27.178
		-2	**0**	**0**	**0**	**-20**
Reserves						
Structurele toevoeging reserves			0	0	0	0
Structurele onttrekking reserves			0	0	0	0
Totaal lasten incl. toevoeging reserves		29.847	26.377	688	27.065	27.158
Totaal baten incl. onttrekking reserves		-29.849	-26.377	-688	-27.065	-27.178
STRUCTUREEL SALDO REKENING		**-2**	**0**	**0**	**0**	**-20**
REKENING MATERIEEL EVENWICHT		JA	JA	JA	JA	JA

3.1.3 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen

De Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) verplicht om bezoldigingsgegevens van topfunctionarissen openbaar te maken.
Topfunctionarissen zijn diegenen die behoren tot het hoogste uitvoerende of toezichthoudende orgaan, of de laag daaronder, en in die rol verantwoordelijk voor de gehele instelling of rechtspersoon.
Daarnaast moeten bezoldigingsgegevens en eventuele ontslagvergoedingen van andere medewerkers met een dienstbetrekking worden vermeld zodra zij hoger zijn dan het bezoldigingsmaximum.
Dit geldt ook voor topfunctionarissen zonder dienstbetrekking. In dat geval wordt wel rekening gehouden met het aantal kalenderdagen en de deeltijdfactor welke de functionaris werkzaam is.
Deze verantwoording 2015 is opgesteld op basis van de voor gemeenten en gemeenschappelijke regeling geldende algemene WNT-maximum van € 178.000.

Topfunctionarissen	**2014**	**2015**
Functie(s)	directeur	directeur
Naam	Ossel HH	Ossel HH
Deeltijdfactor	1	1
Duur dienstverband	onbepaald	onbepaald
Beloning *(brutoloon incl werkgeverslasten)*	105.931	106.058
Onkostenvergoedingen	17	0
beloning betaald op termijn *(werkgeversdeel pensioenpremie)*	17.640	14.943
Uitkering beëindiging verband	0	0
jaar beëindiging dienstverband	n.v.t.	n.v.t.

Bezoldigingsgegevens overig	**2014**	**2015**
Beloning *(brutoloon incl werkgeverslasten)*	n.v.t.	199.889
Onkostenvergoedingen	n.v.t.	0
beloning betaald op termijn *(werkgeversdeel pensioenpremie)*	n.v.t.	12.375
Functie(s)	n.v.t.	SE-manager
Duur dienstverband	n.v.t.	onbepaald

Naast de directeur en het bestuur van de gemeenschappelijke regeling is de bezoldiging van een SE-manager opgenomen. Deze functionaris heeft in 2015 een betaling ontvangen welke boven het bezoldigingsmaximum uitkomt. De oorzaak ligt in het feit dat in 2015 van rechtswege achterstallig loon 2014 is uitbetaald.

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 *(brutoloon incl werkgeverslasten)*	0	0	0	0
Onkostenvergoedingen	0	0	0	0
beloning betaald op termijn *(wg.deel pensioenpremie)*	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 per 31-12-2015

ACTIVA					PASSI	
	31-12	31-12			31-12	31-12
Bedragen x 1.000 euro	2014	2015	Bedragen x 1.000 euro		2014	2015
Vaste activa			***Vaste passiva***			
Mat. vaste activa (econ. nut)	11.809	9.548	Eigen vermogen		1.774	1.430
			-Resultaat na bestemming	2	20	
			-Algemene reserve	129	131	
			-Reserve Transitie	305	0	
			-Reserve Flankerend beleid	500	368	
			-Reserve Egal. Kapitaallasten	838	911	
			Vaste schulden met een rentetypische looptijd > 1 jr		8.000	7.000
Totaal vaste activa	**11.809**	**9.548**	***Totaal vaste passiva***		**9.774**	**8.430**
Vlottende activa			***Vlottende passiva***			
Uitzettingen met een rentetypische looptijd <1 jr	2.307	3.076	Netto vl. schulden met een rentetypische looptijd < 1 jr		3.339	3.107
-Vord. op openbare lichamen	1.552	2.725	-Banksaldi	62	182	
-Uitz. in 's Rijks schatkist	406	0	-Overige schulden	3.277	2.925	
-Overige vorderingen	349	351				
Overlopende activa	72	108	Overlopende passiva		1.075	1.194
Totaal vlottende activa	**2.379**	**3.183**	***Totaal vlottende passiva***		**4.414**	**4.302**
TOTAAL ACTIVA	**14.188**	**12.731**	**TOTAAL PASSIVA**		**14.188**	**12.731**

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 1-1-2015	Investeringen	Desinvest.	Afschrijvingen	Boekwaarde 31-12-2015
Bedrijfsgebouwen	998	0	0	115	883
Machines, apparaten en installaties	3.823	585	0	620	3.789
Overige materiele vaste activa	6.988	119	0	2.230	4.876
TOTAAL	**11.809**	**704**	**0**	**2.965**	**9.548**

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 31-12-2014	Boekwaarde 31-12-2015
Vorderingen op openbare lichamen	1.552	2.725
Uitzettingen in 's Rijks schatkist	406	0
Debiteuren	3	74
Overige vorderingen	346	277
TOTAAL	**2.307**	**3.076**

De post "Vorderingen op openbare lichamen" bestaat voor € 2.725.000 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 2015 bedraagt de doelmatigheidsdrempel € 250.000. Het saldo van de afgestorte middelen bedroeg per balansdatum € 0. 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	20
Kwartaal 2	9
Kwartaal 3	24
Kwartaal 4	64

De "Overige vorderingen" zijn nog diverse te ontvangen bedragen, die betrekking hebben op 2015 maar in 2016 gefactureerd gaan worden.

De overlopende activa kunnen als volgt gespecificeerd worden:

Overlopende activa Bedragen x 1.000 euro	Boekwaarde 31-12-2014	Boekwaarde 31-12-2015
Vooruitbetaald tbv volgend dienstjaar	72	108
TOTAAL	**72**	**108**

Het bedrag van € 108.000 betreft diverse posten die betaald zijn in 2015 maar waarvan de kosten komen ten laste van 2016.

Toelichting op de passiva

Vaste passiva

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

Verloop reserves Bedragen x 1.000 euro	Boekwaarde 1-1-2015	Toevoegingen	Onttrekkingen	Resultaat bestemming	Boekwaarde 31-12-2015
Reserve Transitie	305		305		0
Reserve Flankerend Beleid	500	156	288		368
Reserve Egal. Kapitaallasten	838	106	34		911
SUBTOTAAL BESTEMMINGSRES.	**1.643**	**262**	**626**	**0**	**1.279**
Resultaat na bestemming				20	20
Algemene reserve	131				131
TOTAAL EIGEN VERMOGEN	**1.773**	**262**	**626**	**20**	**1.430**

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 2015 is deze reserve na afronding van het programma doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering opgeheven. Het saldo is overgeheveld de Reserve Flankerend Beleid.

De Reserve Flankerend Beleid heeft tot doel de noodzakelijke mobiliteit van personeel mogelijk te maken en te bevorderen. De toevoeging betreft een onderuitputting op algemene personele budgetten, de onttrekking betreft uitgaven op het gebied van mobiliteit.

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. In 2015 vindt vanwege onderuitputting een (per saldo) 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 looptijd > 1 jr Bedragen x 1.000 euro	Boekwaarde 1-1-2015	Vermeerdering	Aflossing	Boekwaarde 31-12-2015
Onderhandse leningen	8.000		1.000	7.000
TOTAAL	**8.000**	**0**	**1.000**	**7.000**

Voor de financiering van de overgenomen activa van de vier gemeenten is in 2012 een langlopende lening aangetrokken van 10 miljoen. In 2015 is op de lening € 1 mln afgelost. De rentelast over 2015 bedroeg € 160.000

Vlottende passiva

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

Netto vl. schulden looptijd < 1 jr Bedragen x 1.000 euro	Boekwaarde 31-12-2014	Boekwaarde 31-12-2015
Banksaldi (BNG)	62	182
Crediteuren	1.033	791
Overige schulden	2.244	2.134
TOTAAL	**3.339**	**3.107**

Per balansdatum was het saldo op de bankrekening negatief.

De overige schulden per eind 2015, bestaan voor € 483.000 uit op de balans opgenomen kosten, welke betrekking hebben op het boekjaar 2015, maar gefactureerd zullen worden in het boekjaar 2016. De resterende € 1.651.000 betreft een schuld aan de belastingdienst.

In de onderstaande tabel is de overlopende passiva uiteengezet:

Overlopende passiva Bedragen x 1.000 euro	Boekwaarde 31-12-2014	Boekwaarde 31-12-2015
Afdrachten 2015 salarisadministratie	1.064	1.102
Vooruitontvangen tbv volgend dienstjaar	11	92
TOTAAL	**1.075**	**1.194**

De overlopende passiva bestaan voor het grootste deel uit afdrachten vanuit de salarisadministratie die nog moeten plaatsvinden in 2016.

De post vooruitontvangen bijdrage betreft de bijdrage Jeugzorg voor 2016.

Staat van investeringskredieten

Investerings kredieten Bedragen x 1.000 euro	Krediet	Uitg. t/m lopend jr	Restant krediet	Af te sluiten	> 3 jaar
7000303 Digitalisering Facturen	30	0	30	Nee	Nee
7000400 E-Hrm/Beaufort-databases	440	235	205	Nee	Ja
7000506 Server vervanging 2013	60	60	0	Ja	Nee
7000507 Oracle Servers 2013	150	145	5	Ja	Nee
7000508 Telefonie 2013/2014	75	69	6	Ja	Nee
7000509 Airconditioning vervanging	25	25	0	Ja	Nee
7000511 Werkplekken displays	50	49	1	Ja	Nee
7000512 Werkplekken mobile devices	270	270	0	Ja	Nee
7000513 Network active componenten	160	160	0	Ja	Nee
7000514 Storage en backup	700	699	1	Ja	Nee

Investerings kredieten Bedragen x 1.000 euro	Krediet	Uitg. t/m lopend jr	Restant krediet	Af te sluiten	> 3 jaar
7000515 Server vervanging 2014	170	170	0	Ja	Nee
7000516 Vervanging bladecenters 2014	70	70	0	Ja	Nee
7000517 Vervanging software 2014	125	123	2	Ja	Nee
7000518 Security cloud email	150	150	0	Ja	Nee
7000519 Verbeterplan Server hardware	165	165	0	Ja	Nee
7000520 Verbeterplan WP71 vervolg uitrol	120	120	0	Ja	Nee
7000521 Housing uitbreiding rekken	20	20	0	Ja	Nee
7000522 Twin Data Center 1	191	113	78	Nee	Nee
7000523 Twin Data Center 2	85	26	59	Nee	Nee
7000524 Oracle	50	0	50	Nee	Nee
7000552 MS Office	180	105	75	Nee	Nee
7000553 Citrix	200	0	200	Nee	Nee
7000554 Brandblus installatie	40	0	40	Nee	Nee
7000555 Websense	73	0	73	Nee	Nee
7000556 Additionele hardwaredevices 2015	200	144	56	Ja	Nee
7000600 DMS	200	29	171	Nee	Ja
7000601 Software "virtueel servicepunt"	60	0	60	Nee	Ja
7000602 Contractbeheersysteem	50	5	45	Nee	Ja
7000603 Aanschaf spendanalysetool	20	0	20	Nee	Ja
7000604 Aanschaf tendertool	20	0	20	Nee	Ja
TOTAAL	**4.149**	**2.952**	**1.197**		

7000303 Digitaliseren Facturen: Deze investering zal aangewend worden voor het inregelen voor OCR

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

7000506 t/m 7000556 Diverse ICT Investeringen: De groot deel van de investeringen betreft de implementatie van de Twin Datacenter. Omdat dit project zo goed als afegrond is worden veel investeringsnummers afgesloten. De overige investeringsnummers betreffen voornamelijk de aanschaf van software.

7000600 DMS: Dit krediet wordt gereserveerd voor de implementatie van het digitaal archief en/of zaaksgericht werken. In 2015 is gestart met het uitgewerkt met het uitwerpen van het concept.

7000601 VSP: Vanuit de interne bedrijfsvoeringsfunctie zal dit krediet na 2015 worden aangewend om de werking van het digitale dienstverleningskanaal verder te ontwikkelen. Dit hangt sterkt samen met het digitaal archief en/of zaaksgericht werken (e-formulieren).

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 2016 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 2015 verplichtingen met betrekking tot vakantiegeld, verlofuren en WW-verplichtingen. Dit betreffen de volgende bedragen:

- Vakantiegeld (mei t/m december 2015) € 578.641.
- Per balansdatum resterende verlofuren die overlopen naar 2015 ad € 481.121 (gebaseerd op 14.493 verlofuren á € 33,20 gewogen gemiddelde uurtarief).
- Per balansdatum bestaan WW-verplichtingen van onzekere omvang en wisselende looptijd. De WW-verplichting voor 2015 tot 2023 € 44.944 (referentie jaarlast 2014 ca € 71.000).

Langlopende contracten

- Servicepunt71 heeft een meerjarige huurovereenkomst gesloten met de gemeente Leiden voor het pand Tweelinghuis a € 469.000 in 2015
- Tot en met 2015 is een overeenkomst voor de huur van printers afgesloten ter hoogte van € 251.000 in 2015.
- De koffie apparaten worden gehuurd. Per jaar is hiermee een bedrag van € 26.000 gemoeid.

3.3 GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

Algemeen

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

Materiële vaste activa

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

- De ondergrens voor te activeren investeringen is vastgelegd op € 5.000.
- De materiële vaste activa zijn gewaardeerd tegen verkrijging- of 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 2015 opgenomen jaarrekening 2015 van Servicepunt71 gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2015 en het overzicht van baten en lasten over 2015 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 bestuuris 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 balansmutatiesmogelijk 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. 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 2015 als van de activa en passiva per 31 december 2015 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 2015 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, 15 juni 2016

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. S.B. Spiessens RA


71