SERVICEPUNT 71



JAARSTUKKEN 2019



SERVICEPUNT 71

JAARSTUKKEN 2019

Colofon

Vier gemeenten - Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude - hebben vanaf 1 januari 2012 de interne bedrijfsvoeringstaken geconcentreerd in één organisatie, Servicepunt71. Servicepunt71 is dé partner op het gebied van Informatievoorziening, HRM, Facilitaire zaken, Juridische zaken, Financiën en Inkoop.

Servicepunt71
Postbus 171
2300 AD Leiden

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
2	JAARVERSLAG	5
2.1	PROGRAMMAVERANTWOORDING	6
2.1.1	Integrale doelstellingen en prioriteiten	6
2.1.2	Dienstverlening	8
2.1.3	Overhead, Vpb en Onvoorzien	15
2.1.4	Algemene dekkingsmiddelen	16
2.2	PARAGRAFEN	17
2.2.1	Paragraaf Weerstandsvermogen en risicobeheersing	17
2.2.2	Paragraaf Financiering	24
2.2.3	Paragraaf Bedrijfsvoering	27
3	JAARREKENING	33
3.1	OVERZICHT VAN BATEN EN LASTEN EN TOELICHTING	34
3.1.1	Overzicht van baten en lasten	34
3.1.2	Toelichting op de gerealiseerde baten en lasten	34
3.1.3	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen	39
3.1.4	Overzicht per taakveld	41
3.1.5	EMU saldo	41
3.2	BALANS EN TOELICHTING	42
3.2.1	Balans per 31-12-2019	42
3.2.2	Toelichting op de balans	43
3.3	GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING EN RESULTAATBEPALING	49
4	OVERIGE GEGEVENS	51
4.1	CONTROLEVERKLARING	52

1 Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van de Gemeenschappelijke Regeling Servicepunt71. In dit jaarverslag wordt verantwoording afgelegd ten opzichte van de begroting 2019. De opzet van dit jaarverslag sluit aan op de opzet van de begroting 2019, ook in dit document is er voor gekozen om meer in te gaan op de gezamelijke integrale prioriteiten en minder op de dienstverlening per vakgebied. Immers veel prioriteiten en ontwikkelingen hebben effect op meerdere of alle terreinen van onze dienstverlening. Door deze wijziging is het jaarverslag compacter van vorm.

Opbouw van de jaarstukken 2019

Hoofdstuk 2 bevat het jaarverslag, dat bestaat uit de de programmaverantwoording en de paragrafen.
De programmaverantwoording gaat eerst in op de realisatie van de integrale doelstellingen en prioriteiten zoals opgenomen in de Begroting 2019. Naast de algemene voortgang komen aan de orde de stand van zaken op het gebied van digitalisering en innovatie, de ontwikkeling van bedrijfsvoering in partnerschap, en de beheersing van de bedrijfsvoering. Daarna komen de resultaten op de programma's Dienstverlening, Overhead, Vpb en Onvoorzien en Algemene dekkingsmiddelen aan de orde, gevolgd door de paragrafen Weerstandsvermogen en risicobeheersing, Financiering en Bedrijfsvoering.
Hoofdstuk 3 bevat de jaarrekening, die bestaat uit het overzicht van baten en lasten met toelichting en de balans met toelichting. Deze worden op onderdelen verder toegelicht.
Hoofdstuk 4 Overige gegevens bevat de controleverklaring van de externe accountant.

Voor de leesbaarheid zijn alle bedragen in de tabellen afgerond op duizendtallen.
Het Besluit Begroting en Verantwoording provinces en gemeenten (BBV) schrijft naast een programmabegroting en programmaverantwoording ook een productenraming en -realisatie voor. Bij Servicepunt71 zijn de programmaverantwoording en de productenrealisatie identiek.

Resultaat 2019 en resultaatbestemming

Het financiële resultaat over 2019 komt uit op een voordeel van € 12.454 voor bestemming. Voorgesteld wordt dit resultaat toe te voegen aan de Algemene reserve.

In de volgende tabel wordt het resultaat per programma weergeven (1 verschil door afronding). De saldi worden in hoofdstuk 2 per programma toegelicht.

Programma Bedragen x 1.000 euro	Resultaat
Dienstverlening	2
Overhead, Vpb en Onvoorzien	-35
Algemene dekkingsmiddelen	46
Totaal resultaat	**12**

Betrouwbaarheid en klanttevredenheid

Servicepunt71 heeft in 2019 de betrouwbaarheid en klanttevredenheid gemeten. Als KPI's voor betrouwbaarheid meten wij de beschikbaarheid van systemen, de telefonische bereikbaarheid, de tijdigheid van dienstverlening aan de partners (en klanten) en de tijdigheid van dienstverlening aan de burgers. De klanttevredenheid is in 2019 voor het eerst in evaluatiegesprekken met vertegenwoordigers van de gemeenten gepeild. De resultaten voor zowel betrouwbaarheid als de klanttevredenheid zijn opgenomen in de paragraaf Bedrijfsvoering.


71

2 Jaarverslag

2.1 PROGRAMMAVERANTWOORDING

2.1.1 Integrale doelstellingen en prioriteiten

Integrale doelstelling Servicepunt71
Servicepunt71 helpt gemeenten in de Leidse regio hun (gezamenlijke) maatschappelijke opgaven te realiseren en hun focus op buiten te houden. Servicepunt71 ontzorgt als bedrijfsvoeringsexpert de Leidse regio en levert hierbij dienstverlening op de bedrijfsvoeringsdomeinen ICT, Inkoop, Financiën, HRM, Juridische zaken en Facilitaire zaken.

Algemene voortgang
In 2019 heeft Servicepunt71 de koers doorgezet die eerder is ingeslagen. Servicepunt71 ontwikkelt zich tot de bedrijfsvoeringafdeling van de gemeente, actief inspelend op en rekening houdend met de regionale en lokale wensen van onze partners. De hernieuwde oriëntatie op samenwerking, op basis van collegialiteit en partnerschap, biedt veel kansen, maar brengt ook uitdagingen en risico's met zich mee. Servicepunt71 stuurt actief op het aanbrengen van balans. Om ook op langere termijn te kunnen blijven voldoen aan de toenemende en veranderende vraag van de gemeenten, moet Servicepunt71 blijven investeren in de eigen organisatie.

Digitalisering en innovatie
De partnerorganisaties hebben enkele jaren geleden de handen ineen geslagen om via het programma VRIS de samenwerking op het gebied van informatievoorziening te versterken. Dat was nodig om de toenemende digitaliseringsvraag, zoals digitale dienstverlening en datagestuurd werken, te kunnen invullen en aan eisen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy-beheer te kunnen voldoen.

2019 stond in het teken van een belangrijke mijlpaal in deze samenwerking: Als uitvloeisel van het programma VRIS startte halverwege dit jaar de regionale organisatie van informatievoorziening binnen Servicepunt71. In twee fasen brachten gemeenten hun taken op het gebied van onder meer informatie- en projectmanagement, informatiebeveiliging en functioneel- en gegevensbeheer onder bij Servicepunt71.

Voor de medewerkers van de gemeenten en Servicepunt71 is de digitale werkomgeving onmisbaar voor het werk. Deze omgeving was verouderd en aan vervanging toe. In 2019 startte de uitrol van een nieuwe digitale werkomgeving. De eerste majeure stap hierin was de overdracht van de datacenters, waar de applicaties draaien en data zijn opgeslagen, naar een extern data center. In 2020 wordt de nieuwe digitale werkomgeving ontwikkeld en uitgerold in de regio.

Ontwikkeling van de bedrijfsvoering in partnerschap
Servicepunt71 ziet dat de vraag van gemeenten op het gebied van de bedrijfsvoering wijzigt. Er is behoefte aan meer flexibiliteit in de inzet die Servicepunt71 pleegt. In de werkwijzen die Servicepunt71 hanteert is op onderdelen meer samenhang, meer gebruikersgemak en een meer persoonlijke aanpak gewenst. Afgelopen jaar zijn in samenspraak met de deelnemende gemeenten de contouren van een bijgesteld dienstverleningsconcept ontwikkeld. Drie basisvormen van dienstverlening vervangen het bestaande click-call-face-concept: selfservice, supported service, en advies. Een uitvoeringsagenda zorgt er in de komende jaren voor dat binnen die basisvormen de gewenste samenhang, het gebruikersgemak en de persoonlijke aanpak verder gestalte krijgen.

Het begin van 2019 markeerde voor Servicepunt71 ook de start van de vernieuwde interne sturing, waaronder de reorganisatie van het management. Enerzijds met als doel om het strategisch partnerschap met gemeenten beter in te kunnen vullen. En anderzijds om met meer focus aandacht te besteden aan de ontwikkeling van onze professionals.

Afgelopen jaar startten Servicepunt71 en partners het opzetten van een gezamenlijke, meerjarige bedrijfsvoeringsagenda. Bij het opstellen van deze bedrijfsvoeringsagenda hebben we samen gemerkt dat het streven naar 'de grootst gemene deler' ons in de weg zit. Per saldo zien daardoor alle partners minder dan gewenst de ontwikkeling van de dienstverlening die ze beogen terug en/of de randvoorwaarden waarbinnen dat gebeurt. Daarnaast is geconstateerd dat het vinden van 'de grootste gemene deler' veel overleg en consensus vraagt en daardoor vaak lang duurt. Dit staat de slagvaardigheid in de weg. Dit traject heeft

geleid tot een fundamenteler gesprek over de verwachtingen van de dienstverlening door Servicepunt71 en het onderliggende samenwerkingsmodel. Dit gesprek krijgt in 2020 zijn vervolg.

Beheersbare bedrijfsvoering
Servicepunt71 heeft het afgelopen jaar gemerkt dat de vraag naar dienstverlening is toegenomen. De omvang van de bestaande dienstverlening groeide door de groei van de gemeentelijke organisaties, de complexiteit van de gestelde vragen of opdrachten is toegenomen en nieuwe (extra) taken worden aan het takenpakket van Servicepunt71 toegevoegd. Ook zien we de omvang van ons werk groeien door steeds verder toenemende eisen van de accountant. In 2019 is er veel extra ondersteuning geleverd voor de controlewerkzaamheden binnen het jaarrekeningtraject 2018 van gemeenten en Servicepunt71. De gemeenten en Servicepunt71 hebben halverwege 2019 een nieuwe (verschillende) accountant gekregen voor het controlejaar 2019 en de daaropvolgende jaren. Samen met de regio kijken wij hoe wij structureel een effectieve invulling kunnen geven aan de toenemende eisen in een complex speelveld.

Ook is er een groei in de verschillende administraties, zoals de financiële administratie en de personeelsadministratie. De toegenomen complexiteit manifesteert zich bijvoorbeeld in de bedrijfsvoeringkant van vraagstukken, zoals de omgevingswet en ondermijning, en in privacy- en veiligheidsvraagstukken als gevolg van de digitalisering.

Tegen de achtergrond van de groeiende vraag lukt het Servicepunt71 de basisdienstverlening op peil te houden. Daarnaast zijn veel projecten met succes uitgevoerd en geïmplementeerd. Toch bleven door een toenemend aantal projecten en een toenemende vraag op de reguliere dienstverlening sommige resultaten achter en nam de financiële druk toe. Dit laatste kwam voor een groot deel door autonome ontwikkelingen als de nieuwe CAO, de herhuisvestingsopgave voor het Tweelinghuis door toename van het aantal medewerkers, opgelegde taakstellingen, een meerwerkopdracht voor de accountant en extra inzet door aangescherpte controle-eisen.

Ondertussen bleef door de groeiende vraag en de autonome ontwikkelingen de vernieuwing van de eigen bedrijfsvoering achter bij de verwachtingen, bijvoorbeeld de voorgenomen start van innovaties door robotisering binnen de financiële administratie en het verbeteren van de adviesfunctie door het opzetten van accountteams.

Naar aanleiding van de gesignaleerde knelpunten zijn in 2019 via het Actieplan Beheersbare Bedrijfsvoering interventies uitgevoerd, waardoor de financiële positie op de korte termijn is hersteld. Tegelijk zijn gesprekken over structurele oplossingen begonnen. De uitkomsten van deze gesprekken zullen in de relevante budgetcyclusproducten worden opgenomen.

2.1.2 Dienstverlening

Overzicht baten en lasten

Dienstverlening Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2018	Begroting 2019	Wijziging Begroting	Begroting 2019 na wijziging	Rekening 2019	Resultaat 2019
Lasten ICT	10.266	9.970	2.756	12.725	12.838	-113
Baten ICT	-453	0	-1.214	-1.214	-2.087	873
Saldo van lasten en baten ICT	**9.813**	**9.970**	**1.542**	**11.512**	**10.752**	**760**
Lasten Inkoop	2.256	1.723	754	2.477	2.544	-66
Baten Inkoop	-835	-352	-925	-1.278	-1.125	-152
Saldo van lasten en baten Inkoop	**1.421**	**1.371**	**-171**	**1.200**	**1.418**	**-219**
Lasten Financiën	8.593	7.901	1.121	9.022	9.178	-156
Baten Financiën	-768	-427	-1.240	-1.667	-1.484	-183
Saldo van lasten en baten Financiën	**7.825**	**7.474**	**-119**	**7.355**	**7.694**	**-339**
Lasten HRM	4.801	4.329	980	5.310	5.234	76
Baten HRM	-677	-72	-837	-909	-836	-72
Saldo van lasten en baten HRM	**4.124**	**4.258**	**143**	**4.401**	**4.398**	**3**
Lasten Juridische Zaken	2.614	2.608	231	2.839	2.904	-65
Baten Juridische Zaken	-306	-170	-148	-318	-337	19
Saldo van lasten en baten Juridische Zaken	**2.308**	**2.438**	**83**	**2.521**	**2.567**	**-46**
Lasten Facilitaire Zaken	2.702	2.416	259	2.674	2.920	-245
Baten Facilitaire Zaken	-2.891	-2.330	-235	-2.565	-2.723	158
Saldo van lasten en baten Facilitaire Zaken	**-189**	**85**	**24**	**109**	**197**	**-87**
Totaal lasten Dienstverlening	31.232	28.946	6.101	35.047	35.617	-570
Totaal baten Dienstverlening	-5.930	-3.352	-4.598	-7.950	-8.592	642
Saldo van baten en Lasten Dienstverlening	**25.303**	**25.595**	**1.502**	**27.097**	**27.025**	**72**
Toevoeging reserves	1.382	-27	1.314	1.287	1.357	-70
Onttrekking reserves	0	-431	-1.037	-1.468	-1.468	0
Mutaties reserves	**1.382**	**-458**	**277**	**-181**	**-111**	**-70**
Totaal lasten/toevoeging reserves	32.614	28.920	7.415	36.335	36.975	-640
Totaal baten/onttrekking reserves	-5.930	-3.783	-5.635	-9.418	-10.060	642
Totaal saldo van baten en lasten Dienstverlening	**26.685**	**25.137**	**1.779**	**26.916**	**26.914**	**2**

Resultaat Dienstverlening

De vraag naar dienstverlening door Servicepunt71 én de druk op de bedrijfsvoering bij Servicepunt71 is het afgelopen jaar toegenomen. De toename van de vraag naar dienstverlening werd onder andere veroorzaakt door groei van de gemeentelijke organisaties en de toenemende complexiteit van vragen en opdrachten. De druk op de bedrijfsvoering bij Servicepunt71 is toegenomen door bijvoorbeeld de eerste stappen in de regionale reorganisatie van de informatievoorzieningsfunctie, de aanbesteding en overdracht van de datacenters naar Open Line en door toenemende eisen van de accountant. Ook hebben de gemeenten en Servicepunt71 nieuwe en verschillende accountants gekregen. De knelpunten die we bij de 1e tertaalrapportage 2019 zagen aankomen, zijn met het Actieplan Beheersbare Bedrijfsvoering in de 2e tertaalrapportage 2019 in overleg met de partners bijgestuurd. Ondanks soms aanzienlijke verschillen per vakgebied, zijn we er in geslaagd om op dit programma per saldo af te sluiten met een positief resultaat van € 2.177.

In het vervolg van dit hoofdstuk staan we stil bij de inhoudelijke resultaten en de realisatie van de baten en lasten van de verschillende bedrijfsvoeringsonderdelen. Na de overzichten van de realisatie van de baten en lasten volgt een korte toelichting op de grootste verschillen.

ICT

Uitbesteding infrastructuur en werkplek

In 2018 is gestart met de uitbesteding van het overgrote deel van de ICT-voorzieningen. De datacenterfunctionaliteit en de digitale werkomgeving zijn in één aanbesteding in de markt gezet. Kort voor de zomer is de opdracht gegund aan Open Line. In december is in een aantal weekenden de infrastructuur verhuisd van de twee datacenters van de Leidse Regio naar de datacenters van Open Line. Open Line neemt vanaf begin 2020 de operationele verantwoordelijkheid voor de infrastructuur over. De voorbereidingen voor het inrichten en uitrollen van de nieuwe digitale werkomgeving zijn opgestart. In 2020 wordt de nieuwe digitale werkomgeving voor de hele regio uitgerold.

Mobiele devices en telefonie

Vooruitlopend op de uitrol van de nieuwe digitale werkomgeving wordt op veel plaatsen nieuwe werkapparatuur ingezet. Met het oog op veranderingen in de manier waarop we werken (in Leiden is bijvoorbeeld *het Leidse Werken* geïntroduceerd) is gekozen voor mobiele werkplekken in de vorm van een tablet/laptop. In de regio zijn ruim 1.300 devices uitgerold. Leiden is daarnaast ook overgestapt op mobiele telefonie voor alle medewerkers.

Start team Informatiemanagement en team Projecten Informatievoorziening

Op 1 juli is voor de eerste groep medewerkers in het kader van het programma VRIS de reorganisatie afgerond. Vanaf die datum maken zij deel uit van de IV-organisatie binnen Servicepunt71. Binnen het team Projecten Informatievoorziening worden alle projecten gemanaged op het gebied van informatievoorziening (IV). Hiervoor is in 2019 een portfolioproces opgestart en geëffectueerd om ordening aan te brengen in de grote hoeveelheid (potentiële) projecten. Het team Informatiemanagement formuleert IV-beleid en ondersteunt de organisaties bij het formuleren van hun informatiebehoefte en de daarbij noodzakelijke systemen. Het team draagt ook de verantwoordelijkheid voor het regionale informatiebeveiligingsbeleid en ondersteunt de gemeenten en Servicepunt71 bij het op orde brengen en houden van privacymaatregelen. In 2019 zijn voor beide onderwerpen beleidsvoorstellen opgesteld, die begin 2020 voorliggen ter besluitvorming in de colleges en het bestuur van Servicepunt71.

Programma VRIS

Naast de start van de eerste groep medewerkers per 1 juli zijn in 2019 de voorbereidingen getroffen voor de overgang van de tweede groep medewerkers (functioneel beheer, gegevensbeheer en datadiensten) per 1 januari 2020. Bij deze overgang zijn circa 70 medewerkers geplaatst bij Servicepunt71. Verder zijn ook de voorbereidingen voor de overgang van de derde groep medewerkers doorgegaan. Het betreft de medewerkers die betrokken zijn bij de documentaire informatievoorziening; informatiebeheer en archivering. Er is een visie ontwikkeld over de DIV-functie van de toekomst. Deze ligt begin 2020 ter besluitvorming voor. Op basis van de ervaring met de eerdere groepen en de extra tussenstap voor de visie, is de geplande overgang van deze groep met een halfjaar verschoven naar 1 januari 2021.

Realisatie van de baten en lasten

ICT Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2018	Begroting 2019	Wijziging Begroting	Begroting 2019 na wijziging	Rekening 2019	Resultaat 2019
Lasten	10.266	9.970	2.756	12.725	12.838	-113
Baten	-453	0	-1.214	-1.214	-2.087	873
Saldo van lasten en baten	**9.813**	**9.970**	**1.542**	**11.512**	**10.752**	**760**
Toevoeging reserves	1.382	-27	1.314	1.287	1.357	-70
Onttrekking reserves	0	-431	-1.037	-1.468	-1.468	0
Mutaties reserves	**1.382**	**-458**	**277**	**-181**	**-111**	**-70**
Resultaat	**11.195**	**9.512**	**1.819**	**11.331**	**10.641**	**690**

Toelichting van de baten en lasten:
Op het programma VRIS is een voordeel van € 237.500 ontstaan omdat veel projectinzet met gesloten beurzen is gegaan, terwijl met externe inhuur rekening was gehouden. Tegelijk is in onderling overleg het moment van overgang van groep 3 uitgesteld tot 1 januari 2021 en zijn er minder voorbereidende werkzaamheden geweest.
Op 1 juli 2019 zijn de teams Informatiemanangement en Projecten Informatievoorziening gestart. Beide teams hebben te maken gehad met ziekte van medewerkers. Dit heeft enerzijds tot een nadeel van € 35.500 geleid door extra inhuur en tot een nadeel van € 38.500 door achterblijvende baten. Beide nadelen konden worden opgevangen door het voordeel op het programma VRIS.

Het resultaat bij ICT bestaat uit € 365.000 hogere lasten dan begroot en € 911.000 hogere baten dan begroot.
De hogere lasten zijn enerzijds het gevolg van meerwerkkosten, zoals de aanschaf van de door de gemeenten afgenomen extra PDC-producten, de uitbreiding van de dienstverlening aan Leiden door aansluiting van de Museum De Lakenhal en de verhuizing van Leiden naar het Stadskantoor. De doorbelasting van deze kosten was ook niet begroot. Dekking voor deze overschrijding kwam uit de hogere doorbelasting van meerwerk. Ook deze was niet begroot.
Anderzijds is er minder uitgegeven dan begroot doordat de werkzaamheden voor de nieuwe digitale werkomgeving vertraagd zijn als gevolg van een latere afronding van het aanbestedingstraject. Dit heeft tot een voordeel op het projectbudget en de reguliere budgetten geleid. Verder is in 2019 ook steeds goed gekeken of de voorgenomen uitgaven wel bij zouden dragen aan de toekomstige werkwijze.

Inkoop
In 2019 is een fors aantal aanbestedingen en inkooptrajecten begeleid, mede door inzet van een flexibele schil. Dit zijn veelal grote regionale trajecten maar ook veel aanbestedingen voor individuele gemeenten. Daarbij wordt samen met de gemeenten invulling gegeven aan de doelstellingen van maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI). Vanaf medio 2019 worden per aanbesteding ook de doelen van MVI geregistreerd zodat er voor iedere organisatie inzicht en sturingsinformatie ontstaat. Gedurende 2019 is het proces van inkoop tot betalen in Proquro geïmplementeerd, wat veel inzet van de partnerorganisaties en van Servicepunt71 heeft gevraagd. In deze applicatie is ook het contractbeheer ingericht. Voor de uitvoering van het contractbeheer zijn halverwege 2019 intern de eisen voor dossiervorming aangescherpt, ook ten behoeve van de accountantscontrole. Dit heeft veel inspanning gevraagd. Naast algemeen contractmanagement is er hard gewerkt aan het contractmanagement op de I-applicaties en is in dit kader ook de overgang van de meer dan 600 contracten naar Servicepunt71 per 1 januari 2020 voorbereid. In 2019 is ook samen met Leiden het gesprek opgestart over de doorontwikkeling van team Inkoop. We zien kansen om meer inhoudelijke kennis op te bouwen waar wij met nieuwe aanbestedingen ons voordeel mee kunnen. Daaraan gaan wij gezamenlijk invulling geven.

Realisatie van de baten en lasten

Inkoop Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2018	Begroting 2019	Wijziging Begroting	Begroting 2019 na wijziging	Rekening 2019	Resultaat 2019
Lasten	2.256	1.723	754	2.477	2.544	-66
Baten	-835	-352	-925	-1.278	-1.125	-152
Saldo van lasten en baten	**1.421**	**1.371**	**-171**	**1.200**	**1.418**	**-219**
Toevoeging reserves	0	0	0	0	0	0
Onttrekking reserves	0	0	0	0	0	0
Mutaties reserves	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Resultaat	**1.421**	**1.371**	**-171**	**1.200**	**1.418**	**-219**

Toelichting lasten en baten:
Bij de decemberwijziging zijn abusievelijk salarislasten afgeraamd zonder rekening te houden met de flexibele schil. Dit levert een nadeel op van € 139.500.
Het aandeel van Servicepunt71 in de kosten van de flexibele schil is als opbrengst begroot. Omdat het een interne verrekening betreft had deze opbrengst als negatieve kosten aan de lastenkant begroot moeten worden. Hierdoor ontstaat aan de batenkant een nadeel van € 93.500 dat gecompenseerd wordt door eenzelfde voordeel aan de lastenkant.
Verder zijn er voor € 44.000 minder opbrengsten voor contractmanagement WMO en is de opbrengst voor de flexibele schil uiteindelijk € 22.500 achtergebleven bij de raming.

Financiën
In 2019 is er veel extra inzet gepleegd voor de jaarrekeningtrajecten en accountantscontroles van de zes organisaties. Deze reguliere werkzaamheden hebben door toenemende eisen binnen een kort tijdsbestek forse extra inspanningen gevraagd. Daarnaast zijn er belangrijke verbeteringen doorgevoerd, bijvoorbeeld door het actualiseren van alle procesbeschrijvingen en het implementeren van een applicatie waarmee handelingen in het balansdossier (belangrijk onderdeel van de jaarrekening) beter worden vastgelegd, en dit dossier digitaal veilig met de verschillende organisaties en accountants kan worden uitgewisseld. Samen met team Inkoop is het nieuwe proces van inkoop tot betalen in Proquro geïmplementeerd, wat veel inzet van de partnerorganisaties en van Servicepunt71 heeft gevraagd. Met de ingebruikname van deze applicatie is ook een standaardisatie doorgevoerd. In 2020 willen we samen met de partners kijken op welke specifieke plekken er toch behoefte is aan maatwerk en waar de dienstverlening efficienter kan. Voor Leiden is er daarnaast actief invulling gegeven aan het boekenonderzoek van de Belastingdienst. Aan het doorvoeren van andere vernieuwingen in de vorm van robotisering en blockchain is in 2019 geen invulling gegeven, gezien de druk op de bestaande dienstverlening.

Realisatie van de baten en lasten

Financiën Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2018	Begroting 2019	Wijziging Begroting	Begroting 2019 na wijziging	Rekening 2019	Resultaat 2019
Lasten	8.593	7.901	1.121	9.022	9.178	-156
Baten	-768	-427	-1.240	-1.667	-1.484	-183
Saldo van lasten en baten	**7.825**	**7.474**	**-119**	**7.355**	**7.694**	**-339**
Toevoeging reserves	0	0	0	0	0	0
Onttrekking reserves	0	0	0	0	0	0
Mutaties reserves	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Resultaat	**7.825**	**7.474**	**-119**	**7.355**	**7.694**	**-339**

Toelichting lasten:
De teams van Financiën hebben te maken met moeilijk te vervullen vacatures. De noodzakelijke inhuur om toch het werk gedaan te krijgen is duurder dan vaste formatie. Ook de implementatie van Proquro heeft tot meer externe inhuurkosten geleid dan vooraf bedacht. Tegelijk leiden op onderdelen de achterblijvende opbrengsten tot minder kosten. Per saldo is hierdoor een nadeel ontstaan van € 105.000.
Het team Financiële administratie heeft daarnaast € 49.000 hogere kosten gehad voor het maken en onderhouden van de koppelingen tussen de ESB en Proquro, en voor het maken van Cognosrapporten op Proquro.

Toelichting baten:
De opbrengsten zijn met € 183.000 achtergebleven bij de begroting doordat minder uren konden worden doorbelast dan voorzien, onder andere voor projectcontrol Leiden, door eerder beëindigen van detacheringen, en soms door een op onderdelen lagere inhuurbehoefte. Voor een klein deel heeft dit ook tot lagere kosten geleid.

HRM
In 2019 is in co-creatie met de regio de basis gelegd voor een regionaal instrumentarium dat in onderlinge samenhang kan worden ingezet om in te kunnen spelen op huidige en toekomstige ontwikkelingen voor personeel en organisatie. Vanuit deze basis is een regionaal plan voor arbeidsmarktstrategie en vitaliteit ontwikkeld. Aanvullende instrumenten worden verder doorontwikkeld. Indien nodig of wenselijk kunnen lokale accenten worden aangebracht.

De Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) is in 2019 succesvol geïmplementeerd.

Realisatie van de baten en lasten

HRM Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2018	Begroting 2019	Wijziging Begroting	Begroting 2019 na wijziging	Rekening 2019	Resultaat 2019
Lasten	4.801	4.329	980	5.310	5.234	76
Baten	-677	-72	-837	-909	-836	-72
Saldo van lasten en baten	**4.124**	**4.258**	**143**	**4.401**	**4.398**	**3**
Toevoeging reserves	0	0	0	0	0	0
Onttrekking reserves	0	0	0	0	0	0
Mutaties reserves	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Resultaat	**4.124**	**4.258**	**143**	**4.401**	**4.398**	**3**

Toelichting lasten en baten:
Team HRM heeft op de lasten een klein voordeel op salaris en en externe inhuur van € 75.000, maar de baten zijn licht achtergebleven bij de prognose wat een nadeel oplevert van € 72.000.

Juridische zaken
Om de bezwaarbehandeling door te kunnen ontwikkelen is in 2019 gestart met het per stap analyseren van het werkproces. Vervolgens zijn in samenspraak met de gemeenten in het proces wijzigingen aangebracht, pilots gestart en afspraken opnieuw onder de aandacht gebracht. Dit zorgt voor een efficiëntere behandeling van de bezwaren. In 2020 wordt geëvalueerd wat het effect van de acties is op de tijdigheid.
In 2019 heeft een aantal knelpunten gespeeld in de keten op onder andere het personele vlak, wat een nadelig effect heeft gehad op de tijdigheid. Hier is aandacht voor en er wordt actie op ondernomen.

In 2019 is ingezet op het realiseren van een omgekeerde mandaatregeling voor de vier gemeenten. Uitgangspunt hiervan is mandaten laag in de organisatie te beleggen, tenzij het voorbehouden is. Dit is in lijn met de doelstelling om verantwoordelijkheden laag in de organisatie te beleggen, en het vergt bijvoorbeeld bij wetswijzigingen minder onderhoud aan de mandaatregelingen. Alle gemeenten zijn hierin meegenomen en zijn akkoord met het ombouwen van de regelingen, die in 2020 voor besluitvorming worden voorgelegd.

Realisatie van de baten en lasten

Juridische Zaken Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2018	Begroting 2019	Wijziging Begroting	Begroting 2019 na wijziging	Rekening 2019	Resultaat 2019
Lasten	2.614	2.608	231	2.839	2.904	-65
Baten	-306	-170	-148	-318	-337	19
Saldo van lasten en baten	**2.308**	**2.438**	**83**	**2.521**	**2.567**	**-46**
Toevoeging reserves	0	0	0	0	0	0
Onttrekking reserves	0	0	0	0	0	0
Mutaties reserves	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Resultaat	**2.308**	**2.438**	**83**	**2.521**	**2.567**	**-46**

Toelichting lasten en baten:
Door licht hogere salarislasten en externe inhuur is bij team Juridische zaken een nadeel ontstaan van € 42.000.
Ook zijn er € 19.000 meer presentiegelden voor de bezwarencommissie betaald. Omdat er meer bezwaren zijn afgehandeld dan verwacht, staat tegenover de hogere presentiegeldkosten ook een hogere bate van € 19.000.

Facilitaire zaken
In 2019 is het onderzoek naar het realiseren van een facilitaire regieorganisatie afgerond. De conclusie was dat het juridisch niet mogelijk is om in samenwerking met DZB een facilitaire regieorganisatie op te zetten. Daarom is besloten hiervan af te zien en in 2020 de mogelijkheden te onderzoeken om op een andere wijze de flexibiliteit, kwaliteit en continuïteit van de facilitaire dienstverlening te borgen.

In heel 2019 heeft het team Facilitaire Zaken deel uitgemaakt van het projectteam Ambtelijke huisvesting van de gemeente Leiden. Facilitaire zaken heeft veel inzet gepleegd om een tijdige verhuizing mogelijk te maken. Dit is niet ten koste gegaan van de dienstverlening aan de andere organisaties.

Realisatie van de baten en lasten

Facilitaire Zaken Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2018	Begroting 2019	Wijziging Begroting	Begroting 2019 na wijziging	Rekening 2019	Resultaat 2019
Lasten	2.702	2.416	259	2.674	2.920	-245
Baten	-2.891	-2.330	-235	-2.565	-2.723	158
Saldo van lasten en baten	**-189**	**85**	**24**	**109**	**197**	**-87**
Toevoeging reserves	0	0	0	0	0	0
Onttrekking reserves	0	0	0	0	0	0
Mutaties reserves	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Resultaat	**-189**	**85**	**24**	**109**	**197**	**-87**

Toelichting lasten en baten:
Team Facilitaire Zaken heeft een overschrijding op de loonkosten van € 65.000. Ook zijn er hogere kosten voor externe inhuur door inzet voor de herhuisvesting van Leiden en andere regionale projecten van € 180.000.
Tegenover deze extra kosten staan extra opbrengsten uit de meerwerkovereenkomsten en van het UWV ontvangen vergoedingen van per saldo € 322.500. Omdat een opbrengst voor maatwerk aan Leiderdorp abusievelijk bij Algemene dekkingsmiddelen staat geraamd, ontstaat hier een nadeel van € 27.500.Tot slot is een nadeel ontstaan doordat een in 2018 dubbel gefactureerd bedrag van € 137.000 in 2019 gecrediteerd moest worden.

Reserves

In de reserve Bedrijfsvoering ICT wordt nog voor de resultaatbestemming het saldo op de budgetten van het programma VRIS gestort. Omdat het programma in 2020 wordt afgerond met de overgang van groep 3 op 1 januari 2021, is scherp gekeken wat voor 2020 nog aan budget nodig is. Na aftrek van het beschikbare budget van € 100.000 in 2020 vraagt dit nog een storting in de reserve Bedrijfsvoering ICT van € 70.000.

2.1.3 Overhead, Vpb en Onvoorzien

Overzicht baten en lasten

Overhead, Vpb en Onvoorzien Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2018	Begroting 2019	Wijziging Begroting	Begroting 2019 na wijziging	Rekening 2019	Resultaat 2019
Lasten Overhead	2.708	2.994	386	3.380	3.422	-42
Baten Overhead	-395	0	-4	-4	-6	2
Saldo Overhead	**2.312**	**2.994**	**382**	**3.376**	**3.416**	**-40**
Lasten Vpb	0	0	0	0	0	0
Baten Vpb	0	0	0	0	0	0
Saldo Vpb	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Lasten Onvoorzien	0	105	-105	0	0	0
Baten Onvoorzien	0	0	0	0	-4	4
Saldo Onvoorzien	**0**	**105**	**-105**	**0**	**-4**	**4**
Totaal lasten	2.708	3.099	282	3.380	3.422	-42
Totaal baten	-395	0	-4	-4	-10	6
Totaal saldo van baten en lasten	**2.312**	**3.099**	**278**	**3.376**	**3.412**	**-35**
Toevoeging reserves	42	0	0	0	0	0
Onttrekking reserves	-684	0	-68	-68	-68	0
Mutaties reserves	**726**	**0**	**-68**	**-68**	**-68**	**0**
Resultaat	**3.039**	**3.099**	**210**	**3.309**	**3.344**	**-35**

Toelichting lasten en baten:

Overhead

De afdelingskostenplaatsen Directie en Interne bedrijfsvoering laten per saldo een nadeel zien van € 11.000. Ook is er een nadeel van € 27.500 op het budget voor de accountant door de extra verrichte werkzaamheden. Op de budgetten voor de concernbrede personele lasten als opleiding, mobiliteit, OOK!, de Ondernemingsraad en overig is er een voordeel van € 27.000. Tot slot is het saldo op de exploitatie van het Tweelinghuis dit jaar € 28.500 nadelig, onder andere door hogere beveiligingskosten en de aanschaf van digitale vergaderdisplays voor de vergaderruimten.

Vennootschapsbelasting (Vpb)

Servicepunt71 is voor haar dienstverlening aan de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude vrijgesteld van Vpb, omdat deze onder de samenwerkingsvrijstelling valt. De dienstverlening aan Holland Rijnland en de Omgevingsdienst West Holland is niet vrijgesteld. Over de winst op deze dienstverlening moet Vpb worden betaald, tenzij deze lager is dan € 15.000. Omdat er in 2019 geen winst is behaald, hoeft Servicepunt71 geen Vpb te betalen, een en ander onder voorbehoud van goedkeuring door de Belastingdienst.

Onvoorzien

Het budget voor *Onvoorzien* kan worden ingezet voor uitgaven die als onuitstelbaar en onvermijdbaar worden aangemerkt, terwijl er in de begroting geen raming voor deze uitgaven was opgenomen.
Bij de start van 2019 bedroeg het budget voor onvoorzien € 105.000. Bij de decemberwijziging is dit budget ingezet als dekking voor incidentele mobiliteitskosten. Het saldo van € 4.000 betreft een teruggave van de Belastingdienst.

2.1.4 Algemene dekkingsmiddelen

Overzicht baten en lasten

Algemene dekkingsmiddelen Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2018	Begroting 2019	Wijziging Begroting	Begroting 2019 na wijziging	Rekening 2019	Resultaat 2019
Lasten	29	0	0	0	0	0
Baten	-28.226	-28.236	-1.989	-30.225	-30.271	46
Saldo van lasten en baten	**-28.198**	**-28.236**	**-1.989**	**-30.225**	**-30.271**	**46**
Toevoeging reserves	0	0	0	0	0	0
Onttrekking reserves	-158	0	0	0	0	0
Mutaties reserves	**158**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Resultaat	**-28.040**	**-28.236**	**-1.989**	**-30.225**	**-30.271**	**46**

De algemene dekkingsmiddelen bestaan uit de reguliere bijdragen van de deelnemende gemeenten en uit specifieke inkomsten uit contracten met andere klantorganisaties (Holland Rijnland).
De bijdragen van de gemeenten uit meerwerk (overeengekomen extra dienstverlening) en maatwerk (niet door alle gemeenten afgenomen dienstverlening) zijn niet opgenomen onder Algemene dekkingsmiddelen maar in programma Dienstverlening.
De reguliere bijdragen van deelnemers zijn conform de vastgestelde begroting na wijziging.

Toelichting lasten en baten:
Op Algemene dekkingsmiddelen is een voordeel van € 27.500 ontstaan doordat hier abusievelijk de opbrengst voor meerwerk voor Leiderdorp voor Facilitaire zaken is verantwoord. Daarnaast is er op dit programma een nacalculatievoordeel op de dienstverlening aan Holland Rijnland van € 18.000, terwijl de kosten in het programma Dienstverlening bij de vakgebieden zijn verantwoord.

2.2 PARAGRAFEN

2.2.1 Paragraaf Weerstandsvermogen en risicobeheersing

1. Inleiding

De paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing kent een andere opzet dan voorheen doordat deze in lijn is gebracht met de wijze waarop ook de partners hun paragraaf opbouwen. Eerst volgt een opmerking over de impact van de corona-crisis op Servicepunt71.

Impact van de Corona-crisis

Als bedrijfsvoeringorganisatie van gemeenten en als overheidsorganisatie, is er voor Servicepunt71 geen sprake van een continuïteitsprobleem als gevolg van de uitbraak van het coronavirus daar de aangesloten gemeenten zorgdragen voor de financiering van Servicepunt71. Niet uit te sluiten is dat het niveau van dienstverlening op sommige gebieden omhoog moet, en op andere gebieden zal afnemen. Op dit moment kunnen we niet inschatten of we door de corona-uitbraak in personele problemen zullen komen of niet. In samenspraak met de aangesloten gemeenten zullen we zo goed mogelijk anticiperen op de dingen die nog gaan komen.

Weerstandsvermogen

Het weerstandsvermogen is de relatie tussen de weerstandscapaciteit en alle risico's waarvoor Servicepunt71 geen maatregelen heeft getroffen en die van materiële betekenis kunnen zijn voor de financiële positie. Het weerstandsvermogen wordt uitgedrukt in een ratio weerstandsvermogen en afgezet tegen de algemeen geldende weerstandsnorm. Die ratio geeft de mate aan waarin Servicepunt71 in staat is om tegenvallers op te vangen zonder effecten op de bedrijfsvoering. De ratio moet minimaal 1.0 = voldoende zijn.

Weerstandscapaciteit

De middelen en mogelijkheden waarover Servicepunt71 beschikt of kan beschikken om niet begrote kosten te dekken vormen samen de weerstandscapaciteit. Wat tot de weerstandscapaciteit behoort is een bestuurlijke afweging. In de Nota Weerstandsvermogen en Risicomanagement uit 2012 is bepaald dat de weerstandscapaciteit bestaat uit de algemene reserve, de aan specifieke risico's gelieerde bestemmingsreserves, het resultaat over betreffend boekjaar en het budget Onvoorzien. Daarnaast zijn de deelnemers op grond van artikel 17 van de GR Servicepunt71 verplicht ervoor zorg te dragen dat Servicepunt71 altijd beschikt over voldoende middelen om aan al zijn verplichtingen jegens derden te kunnen voldoen.

Risicomanagement

Een risico is een mogelijke gebeurtenis met een negatief gevolg voor de organisatie. Servicepunt71 wil risico's zoveel mogelijk beheersen door ze structureel en op systematische wijze te identificeren, prioriteren, analyseren en beoordelen. Een goed systeem van risicomanagement stelt bestuurders en managers in staat passende beheersmaatregelen te nemen voor risico's die het behalen van de doelstellingen van de organisatie bedreigen.

2. Risico's

Risico-overzicht

Om de risico's in kaart te brengen stelden we een risicoprofiel op. Dit risicoprofiel maakten we met een risicomanagementinformatiesysteem dat ook de gemeenten gebruiken. Met het informatiesysteem brengen we risico's systematisch in kaart, waarna alle afdelingen binnen Servicepunt71 ze beoordelen. Het overzicht hieronder presenteert alle risico's van Servicepunt71, met de hoogste bijdrage aan de benodigde weerstandscapaciteit bovenaan. Het overzicht toont ook de beheersmaatregelen.

De risico's van Servicepunt71

Hieronder staan alle risico's van Servicepunt71 opgenomen. Dat we alle risico's laten zien in plaats van maximaal de top 10 komt door de ontwikkelingen in 2019. Door groei van de gemeentelijke organisaties is de omvang van de dienstverlening bij Servicepunt71 gegroeid. Er worden extra taken toegevoegd zoals bijvoorbeeld door de regionalisering van de informatievoorzieningfunctie en de genomen stappen naar een nieuwe digitale werkomgeving. Ook neemt de complexiteit

van de vragen of opdrachten toe. Deze toegenomen complexiteit manifesteert zich bijvoorbeeld in de bedrijfsvoeringkant van vraagstukken, zoals de omgevingswet en ondermijning, en in privacy- en veiligheidsvraagstukken als gevolg van de digitalisering. Ook nemen de werkzaamheden toe door steeds verder toenemende eisen van de accountant en aangescherpte wet- en regelgeving.
In de eerste kolom wordt met een nummer aangegeven dat het een eerder benoemd risico betreft. Als er een 'N' staat, dan is het een nieuw risico.

Nr.	Risico/gebeurtenis	Beheersmaatregel	Kans	Max. impact[1]	Invloed
N	**Accountantscontrole** De accountantscontrole (assurance en rekening) verscherpt door hogere eisen aan accountants, de gemeenten en Servicepunt71. Elke partnerorganisatie heeft een andere accountant wat tot extra afstemming leidt. De IT-audit bij Servicepunt71 neemt in omvang toe door overname van alle regionale applicaties. Bovenstaande vergroot de druk op de staande organisatie: er is onder tijdsdruk meer capaciteit nodig waar niet op voorhand een meerwerkafspraak met de gemeenten aan ten grondslag ligt. Het leidt daarnaast mogelijk tot meerwerk ten opzichte van het huidige contract met de accountant van Servicepunt71. Het niet krijgen van een goedkeurende verklaring leidt ook tot imagoschade.	In het jaarplan is al de opdracht opgenomen om te komen tot een nieuw assurance-model met de regio. Servicepunt71 is voortdurend in gesprek met zowel de accountants als de partners om tijdig te kunnen signaleren en te kunnen bijsturen waar mogelijk.	80%	375	13,33%
3	**Krapte op de arbeidsmarkt** De medewerkers zijn een belangrijke succesfactor voor de realisatie van de doelstellingen van Servicepunt71 en de gemeenten. Door de krapte op de arbeidsmarkt (bijvoorbeeld Informatievoorziening en Financiën) kan het realiseren van die doelstellingen in de knel komen.	We anticiperen op lokale, regionale en landelijke ontwikkelingen. Via ontwikkelbeleid, inrichtingsprincipes en het hanteren van een flexibele schil investeren we in een wendbare organisatie. Onze arbeidsmarktstrategie en vitaliteitsprogramma worden geactualiseerd.	60%	375	10,00%
1	**Mobiliteitskosten voor medewerkers** Als gevolg van strategische personeelsplanning en veranderende eisen kunnen medewerkers boventallig raken en op termijn afvloeien. Dit leidt tot kosten voor mobiliteitstrajecten en latere WW-verplichtingen.	Als eerste opvang van mobiliteitskosten en WW-verplichtingen is een budget beschikbaar van € 100.000. In voorkomende gevallen wordt ingezet op individuele trajectbegeleiding en wordt samen met de gemeenten regiobreed naar oplossingen gezocht.	60%	375	10,00%
2	**Veranderende en toenemende vraag van de eigenaren** Servicepunt71 is opgericht vanuit de 3 kernwaarden, kosten, kwaliteit en kwetsbaarheid. Daarbij is gekozen voor een hoge mate van standaardisatie. De vraag van de eigenaren is de afgelopen jaren toegenomen en neemt nog steeds toe, zowel in kwantitatieve zin als in kwalitatieve zin. Deze vraagtoename leidt tot een grote flexibele schil, toename van meerwerkafspraken en tot stijging van de werkdruk over de hele linie bij Servicepunt71. De veranderende en toegenomen vraag kan leiden tot hogere kosten voor personele inzet, ondersteuning en automatisering.	In 2019 is met de eigenaren en de gebruikers van de dienstverlening van Servicepunt71 het gesprek gestart over deze toenemende vraag en hoe deze te beteugelen, dan wel de financiële effecten goed in beeld te brengen en zo nodig te beperken. Als eerste stap is een deel van de flexibele schil van Inkoop omgezet naar vaste formatie, ter verlaging van de kosten en behoud van kennis. Het resterende risico is de mismatch tussen de te leveren diensten en de vergoeding daarvoor.	60%	375	10,00%
5	**Nieuwe IV-organisatie (VRIS)** De beschikbare middelen voor de nieuwe IV-organisatie blijken na de VRIS transitie onvoldoende om een robuuste organisatie op te zetten.	Ambitie bijstellen of verhogen van de financiële middelen door aanpassing bijdrage gemeenten.	60%	375	10,00%
N	**Prijsindex** De toegekende prijsindex blijft achter bij de prijsstijging die contractpartijen aan Servicepunt71 doorberekenen. Hierdoor komt de dienstverlening onder druk te staan.	We monitoren de prijsontwikkeling binnen de lopende contracten.	60%	375	10,00%

Nr.	Risico/gebeurtenis	Beheersmaatregel	Kans	Max. impact[1]	Invloed
N	**Toegenomen verwachtingen en standaarden** Servicepunt71 moet noodzakelijke innovaties doorvoeren als gevolg van toegenomen verwachtingen en standaarden (bijvoorbeeld vervanging financieel systeem). Zowel incidentele projectkosten als toename van de structurele kosten zijn niet in begroting opgenomen.	Servicepunt71 bespreekt de prioritering en budgettair kader tijdig met de partners.	60%	375	10,00%
N	**In-Control verklaring** Vanaf 2021 moet het bestuur van Servicepunt71 zelf een 'in control-verklaring' afgeven. In 2020 moeten de voorbereidingen getroffen worden waardoor dit mogelijk wordt. Het risico is dat ter onvoldoende capaciteit en middelen beschikbaar zijn om dit te kunnen realiseren.	Servicepunt71 bespreekt de omvang van de te verrichten werkzaamheden tijdig met de partners en maakt dan afspraken over capaciteit en middelen.	60%	375	10,00%
N	**Huisvesting Tweelinghuis** Het project Huisvesting Tweelinghuis loopt vertraging op. Deze vertraging leidt tot hogere projectkosten en mogelijk tot hogere structurele huisvestingslasten.	Servicepunt71 bespreekt de gevolgen van de vertraging tijdig met de partners en maakt dan afspraken over aanvullend benodigde capaciteit en middelen.	60%	175	4,67%
4	**Informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens (AVG)** Eventuele incidenten in de informatiebeveiliging en lekken in de bescherming van persoonsgegevens kunnen leiden tot bestuurlijke boetes en (extra) investeringen. Tegelijk lopen we risico door actieve aanvallen van buitenaf om in onze systemen te komen.	We blijven inzetten op bewustwording en het zo nodig verder professionaliseren van de informatiebeveiliging en gegevensbescherming, ondersteund door technische en organisatorische maatregelen. Daarnaast zetten we in op het terugdringen van de hoeveelheid bedrijfsapplicaties, en proberen we minder gebruik te maken van maatwerk, ofwel meer marktstandaards.	40%	175	3,11%
N	**Groep 2 VRIS** Met de overkomst van Groep 2 VRIS en de budgetten voor licenties en onderhoudskosten van applicaties bestaat de kans dat de budgetten onvoldoende blijken te zijn. Het rsico is dat deze budgetten niet of niet voldoende worden aangevuld.	In het organisatieplan van Groep 2 VRIS zijn afspraken gemaakt hoe regionaal om te gaan met deze situaties.	40%	175	3,11%
N	**Langdurig ziekteverzuim** Het niet-werkgerelateerde langdurig ziekteverzuim blijft hoger dan het landelijk gemiddelde. Vervanging kan niet zonder extra kosten worden georganiseerd, daardoor blijft voortgang en resultaat achter bij de afspraken.	Actief inzetten op vitaliteitsmaatregelen, duurzame inzetbaarheid en verzuimbeleid. Waar mogelijk inzetten op (gedeeltelijke) reintegratie op andere taken of uitstroom, daarbij rechtdoend aan goed werkgeverschap. Herverdelen en herprioriteren van werkzaamheden of het overeenkomen van meerwerkkosten met de gemeenten.	40%	175	3,11%
N	**Overgedragen contracten voor applicaties** Per 1 januari 2020 zijn contracten voor applicaties overgenomen die bij de overdragende organisaties al te kwalificeren als onrechtmatig. De urgentie om deze contracten opnieuw af te sluiten kan leiden tot extra kosten voor Servicepunt71 en betrokken partijen. Dit is een rechtmatigheidsrisico voor 2020.	Overgenomen contracten zo spoedig mogelijk omzetten naar nieuwe contracten.	60%	50	1,33%
6	**Programmateam VRIS** De ingeschatte inzet van het programmateam voor de VRIS transitie valt hoger uit. Dit leidt tot extra kosten voor het programmateam.	Verhogen inzet programmateam. (Het programma is voor een groot deel afgerond, waardoor het risico afneemt)	20%	50	0,44%
N	**Participatiebanen** Het aantal participatiebanen bij Servicepunt71 is lager dan de norm, waardoor een boete van € 5.000 per niet ingevulde arbeidsplaats van 25,5 uur opgelegd kan worden.	Servicepunt71 monitort actief of het aantal participatiebanen wordt gehaald. Op dit moment zijn 7,29 van de 8,80 banen gerealiseerd.	20%	50	0,44%

Nr.	Risico/gebeurtenis	Beheersmaatregel	Kans	Max. impact[1]	Invloed
N	**Verhuizing centrale infrastructuur** De verhuizing van de centrale infrastructuur is begin 2020 afgerond. In 2020 wordt de nieuwe digitale werkomgeving ontworpen, ingericht en uitgerold. In het projectbudget is rekening gehouden met financiële tegenvallers, maar een restrisico blijft.	Er is in de begroting van Servicepunt71 rekening gehouden met een extra financiële bijdrage van de eigenaren voor dit traject. Met deze beheersmaatregel is het risico geminimaliseerd.	20%	50	0,44%
N	**Loonindex** De loonindex blijft achter bij de ontwikkeling van de loonkosten.	Er is afgesproken dat de loonindex voor Servicepunt71 aansluit bij de ontwikkeling.	10%	-	0,00%
	Totaal			**3.900**	**100%**

Bedragen x € 1.000

1 Bedragen x 1.000 euro

Veranderingen in het risicoprofiel

Voor de jaarrekening keken we kritisch naar de risico's. Als gevolg van die actualisatie zijn er ten opzichte van de vorige risico-inventarisatie een aantal wijzigingen:

- Er zijn 11 nieuwe risico's, die zijn in bovenstaande tabel aangegeven met N.
- De impact van risico **Veranderende vraag** (2) is verhoogd van gemiddeld naar groot.
- De impact van risico **Krapte op de arbeidsmarkt** (3) is verhoogd van gemiddeld naar groot.
- De kans en impact van risico **Nieuwe IV-organisatie (VRIS)** (5) zijn verhoogd van gemiddeld naar groot.
- De kans en impact van risico **Programmateam VRIS** (6) zijn verlaagd van gemiddeld naar klein.

Benodigde weerstandscapaciteit

Het reserveren van het maximale bedrag van € 3.900.000 voor alle risico's is ongewenst. De risico's treden immers niet allemaal tegelijk en in hun maximale omvang op. Daarom voerden we op basis van de risico's een risicosimulatie uit. Bij de simulatie rekenden we met een zekerheidspercentage van 90%.

Benodigde weerstandscapaciteit bij verschillende zekerheidspercentages

Tabel 2: Benodigde weerstandscapaciteit bij verschillende zekerheidspercentages

Percentage	Bedrag
75%	€ 1.372.331
80%	€ 1.437.266
85%	€ 1.514.952
90%	**€ 1.613.918**
95%	€ 1.756.232

Uit de simulatie bleek dat we met een weerstandscapaciteit van € 1.613.918. met 90% zekerheid alle risico's kunnen afdekken als ze zich voordoen.

3. Beschikbare weerstandscapaciteit

De beschikbare weerstandscapaciteit bepaalden we volgens de kaders in de Nota Weerstandsvermogen en Risicomanagement uit 2012. Onderdelen van de weerstandscapaciteit zijn de algemene reserve, de aan specifieke risico's gelieerde bestemmingsreserves, het resultaat over betreffend boekjaar en het budget Onvoorzien. Daarnaast zijn de deelnemers op grond van artikel 17 van de GR Servicepunt71 verplicht ervoor zorg te dragen dat Servicepunt71 altijd beschikt over voldoende middelen om aan al zijn verplichtingen jegens derden te kunnen voldoen.

Inventarisatie van de weerstandscapaciteit[1]	Rekening 2019
Algemene reserve	130
Reserve Flankerend Beleid	4
Reserve egalisatie kapitaallasten	2.280
Reserve Bedrijfsvoering ICT	70
Saldo exploitatie	12
Onvoorzien	0
Weerstandscapaciteit	**2.497**

1 Bedragen x 1.000 euro, stand per ultimo 2019

4. Weerstandsvermogen

Om te bepalen of we voldoende weerstandsvermogen hebben, moeten we de relatie leggen tussen de benodigde weerstandscapaciteit (gebaseerd op de financieel gekwantificeerde risico's) en de beschikbare weerstandscapaciteit. De figuur hieronder geeft de relatie tussen deze twee componenten weer.

$$\text{Ratio weerstandsvermogen} = \frac{\text{Beschikbare weerstandscapaciteit}}{\text{Benodigde weerstandscapaciteit}} = \frac{\text{€ 2.496.844}}{\text{€ 1.613.918}} = 1{,}55$$

Weerstandsnorm

Waarderingscijfer	Ratio	Betekenis
A	> 2.0	Uitstekend
B	1.4 - 2.0	Ruim voldoende
C	1.0 - 1.4	Voldoende
D	0.8 - 1.0	Matig
E	0.6 - 0.8	Onvoldoende
F	< 0.6	Ruim onvoldoende

De normtabel werd ontwikkeld in samenwerking met de Universiteit Twente. De tabel geeft een waardering van de berekende ratio. Onze ratio valt in klasse B. Dit duidt op ruim voldoende weerstandsvermogen.

5. Kengetallen

De paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing bevat volgens het BBV vijf financiële kengetallen. Daarvan zijn er 3 van toepassing op Servicepunt71. De berekenwijze van de kengetallen is vastgelegd in een ministeriële regeling.

Verloop van de kengetallen Kengetallen:	Rekening 2018	Rekening 2019
Netto schuldquote	4,6%	6,2%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor verstrekte leningen	4,6%	6,2%
Solvabiliteitsratio	26,4%	22,7%
Structurele exploitatieruimte	3,9%	2,5%

Mede op basis van deze kengetallen dient de paragraaf een analyse te geven van de onderlinge verhouding van deze kengetallen en wat dat betekent voor de financiële positie van de organisatie. De VNG heeft een aantal normen ontwikkeld om een grofmazige waardering te geven aan deze indicatoren.

	Normen VNG (%)		
Normen kengetallen	Voldoende	Matig	Onvoldoende
Netto schuldquote	< 100%	100% - 130%	> 130%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	< 100%	100% - 130%	> 130%
Solvabiliteitsratio	> 50%	30% - 50%	< 30%
Structurele exploitatieruimte	> 0,6%	0% - 0,6%	0

■ 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' 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). Omdat Servicepunt71 geen leningen heeft uitstaan, zijn beide aan elkaar gelijk. 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 22,7% volgens deze normatiek **onvoldoende**. Dit vraagt niet om actieve bijstelling omdat de deelnemers op grond van artikel 17 van de GR Servicepunt71 verplicht zorg dragen dat Servicepunt71 te allen tijde beschikt over voldoende middelen.

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

Onderlinge verhouding tussen kengetallen
De kengetallen vormen een grofmazig instrument om een uitspraak te kunnen doen over de financiële positie van een organisatie. Eén enkel kengetal zegt weinig over de financiële positie. De kengetallen moeten daarom altijd in samenhang worden bezien. Alleen gezamenlijk en in hun onderlinge verhouding kunnen ze een goed beeld geven van de financiële positie. Ondanks de onvoldoende score op solvabiliteit, geven de kengetallen in samenhang geen aanleiding tot bijstelling van het beleid omdat het weerstandsvermogen ruim voldoende is en de deelnemers verplicht zijn te zorgen dat Servicepunt71 altijd over voldoende middelen beschikt.

2.2.2 Paragraaf Financiering

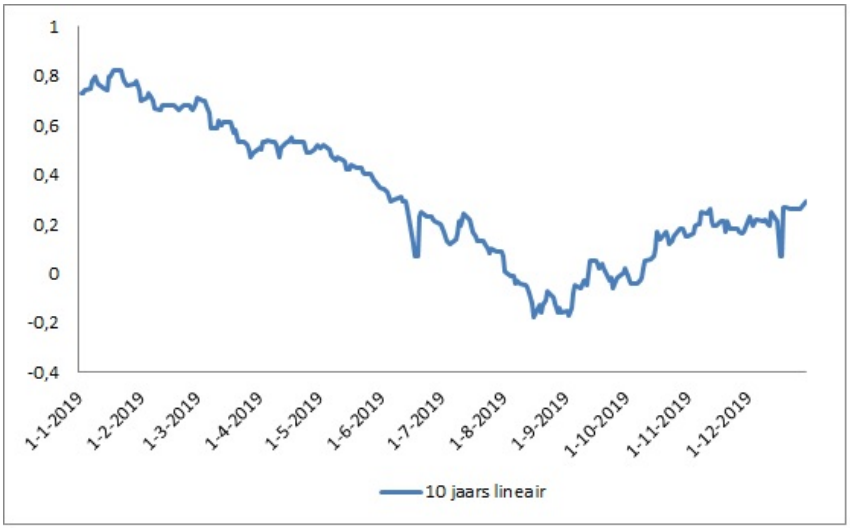
Inleiding

In de paragraaf financiering lichten we de ontwikkelingen en beleidskeuzes toe voor 2019 in een onderdeel "Algemene ontwikkelingen" en een onderdeel "Ontwikkelingen Servicepunt71". Onder de algemene ontwikkelingen komen de renteontwikkelingen en ontwikkelingen van de wet- en regelgeving aan de orde. De ontwikkelingen bij Servicepunt71 richten zich specifiek op de renterisiconorm, de kasgeldlimiet en de financiering van Servicepunt71.

Algemene ontwikkelingen

Renteontwikkelingen

De gemiddelde kapitaalmarktrente (= langlopende financiering) voor rentevaste en lineaire leningen met een looptijd van tien jaar is over 2019 uitgekomen op 0,31%. In 2018 was de gemiddelde rente 0,83%. De renteontwikkeling in 2019 laat per saldo een daling van de rente zien. De twee belangrijkste oorzaken van de rentedaling zijn de handelsoorlog tussen de Verenigde staten en China en het beleid van zowel de Amerikaanse als de Europese Centrale Bank. De verwachting voor 2020 is dat de rente op dit niveau zal blijven, of zelfs wat zal dalen als gevolg van het Corona-virus.



De rente op de geldmarkt (= kortlopende financiering) wordt voornamelijk bepaald door het rentebeleid van de Europese Centrale Bank (ECB). De ECB gebruikt de rentestand om te sturen op de inflatie. Het belangrijkste tarief van de ECB is de herfinancieringsrente. De herfinancieringsrente is in 2019 niet aangepast (0%). De depositorente die de ECB hanteert is voor de geldmarkt de ondergrens. De depositorente is in 2019 verlaagd (van -0,4% naar -0,5%), met als gevolg lagere rentetarieven op (kas)geldleningen met een korte looptijd.

Ontwikkelingen Servicepunt71

Treasurybeleid

De financieringsfunctie van Servicepunt71 is alleen gericht op ondersteuning van zijn (indirecte) publieke taak. Het beheer heeft uitsluitend een voorzichtig en risicomijdend karakter. De uitvoering daarvan vindt plaats binnen de kaders van de Wet financiering decentrale overheden (Wet FIDO) en hetgeen door het bestuur van Servicepunt71 aan kaders is vastgesteld in de financiële verordening en het treasurystatuut. Voor de uitvoering van de financieringsfunctie worden de ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt nauwlettend gevolgd.

Risicoprofiel

De kosten van Servicepunt71 worden door de deelnemende gemeenten gedragen. Afspraken over de bevoorschotting voor het lopende jaar zijn erop gericht om de kortlopende liquiditeitsbehoefte af te dekken en liquiditeitsoverschotten zoveel mogelijk te voorkomen. Door het matchen van de inkomende en uitgaande geldstromen zal de financieringsbehoefte en het daarmee samenhangende renterisico gering zijn. Investeringen van Servicepunt71 worden gefinancierd met langlopende geldleningen die qua looptijd zoveel mogelijk overeenstemmen met de levensduur van de activa. Het aantal investeringen dat Servicepunt71 nog zelf doet, zal in de komende jaren afnemen. Gezien de aard en activiteiten van Servicepunt71 is het

risicoprofiel beperkt. Een krediet-, koers- en valutarisico wordt niet gelopen. Het liquiditeitsrisico is beperkt. In de onderstaande tabellen worden de risico's ten aanzien van de vlottende schuld (kasgeldlimiet) en de vaste schuld (renterisiconorm) aangegeven.

Kasgeldlimiet

De gemiddelde vlottende schuld, over drie maanden gezien, is gelimiteerd op 8,2% van het begrotingstotaal (wet FIDO). In onderstaande tabel is de ontwikkeling van de kasgeldlimiet in 2019 weergegeven.

Omschrijving Bedragen x 1.000 euro	Gemiddelde netto vlottende schuld	Kasgeldlimiet	Ruimte (=+) of Overschrijding
eerste kwartaal 2019	1.067	2.626	1.559
tweede kwartaal 2019	-4.652	2.626	7.278
derde kwartaal 2019	-5.528	2.626	8.153
vierde kwartaal 2019	-2.040	2.626	4.666

De kasgeldlimiet is in geen van de vier kwartalen overschreden.

Renterisiconorm

Over de langlopende schuld mogen de jaarlijkse aflossingen en renteherzieningen niet meer bedragen dan 20% van het begrotingstotaal (wet FIDO). In de onderstaande tabel is de ontwikkeling van de renterisiconorm in 2019 weergegeven.

Omschrijving Bedragen x 1.000 euro	2018	2019
Begrotingstotaal	30.224	32.019
Wettelijk percentage	20%	20%
Renterisiconorm	6.045	6.404
Bedrag waarover renterisico wordt gelopen (aflossingen)	1.000	1.000
Ruimte onder renterisiconorm	5.045	5.404

Het bedrag aan langlopende leningen waarover Servicepunt71 een renterisico liep, is in 2019 ruim binnen de norm gebleven.

Financiering

De ontwikkeling van de leningenportefeuille is in onderstaande tabel weergegeven.

Ontwikkeling leningenportefeuille Bedragen x 1.000 euro	Bedrag
Stand per 1 januari 2019	4.000
Nieuwe leningen	0
Reguliere aflossingen	-1.000
Vervroegde aflossingen	0
Stand per 31 december 2019	3.000

In 2019 zijn er geen langlopende leningen aangetrokken.

Rentemethodiek en renteresultaat

Voor de toerekening van de rentelasten maakt Servicepunt71 gebruik van de renteomslagmethode. Het totaal van de rentelasten wordt ‘omgeslagen’ over het geheel van de investeringen. De rentelasten betreffen het totaal van de rentelasten op de langlopende geldleningen en de kortlopende financiering minus de renteopbrengsten van overtollige middelen en verstrekte geldleningen.

Door toepassing van de renteomslagmethode worden de rentelasten aan de hand van de stand van de investeringen toegerekend aan de prestaties in de programmabegroting. De achterliggende gedachte is hierbij dat de gehanteerde omslagrente een reëel percentage is. Zodra de afwijking tussen de gehanteerde omslagrente en de werkelijke rentelast te groot wordt, dan dient de gehanteerde omslagrente aangepast te worden.

Hieronder een overzicht van het renteresultaat:

	Renteresultaat		2019
a	De externe rentelasten	76	
b	De externe rentebaten	-	
	Saldo rentelasten en rentebaten		76
c1	De rente doorberekend aan de grondexploitatie	-	
c2	De rente van projectfinanciering richting het taakveld	-	
c3	De rentebaat van doorverstrekte leningen richting het taakveld	-	
	Saldo aan taakvelden toe te rekenen externe rente		-
d1	Rente over eigen vermogen	-	
d2	Rente over voorzieningen	-	
	Saldo rente over het eigen vermogen en de voorzieningen		-
	Totaal aan taakvelden toe te rekenen rente		76
	Totaal aan taakvelden toegerekende rente (renteomslag)		-76
	Renteresultaat op het taakveld Treasury (-/- = voordeel)		-

Als er een verschil is tussen het gehanteerde omslagpercentage en het werkelijke percentage, dan kan er een renteresultaat ontstaan. Voor 2019 is gehanteerde omslagrente van 1,8% gelijk aan het werkelijke percentage, waardoor er geen renteresultaat is ontstaan.

Schatkistbankieren

Servicepunt71 had een aantal perioden in 2019 een positief banksaldo. Gedurende deze perioden stortten we geld af in 's Rijks schatkist, om binnen de gestelde doelmatigheidsdrempel te blijven.
Conform de vereisten in het BBV (artikel 52c) vermelden we in de toelichting op de balans het drempelbedrag en per kwartaal het bedrag aan middelen dat Servicepunt71 buiten ’s Rijks schatkist aanhield.

2.2.3 Paragraaf Bedrijfsvoering

In de inleiding van deze jaarrekening is benoemd dat in de loop van het afgelopen jaar knelpunten zijn gesignaleerd in de bedrijfsvoering van Servicepunt71. Er was een hoog, voornamelijk niet arbeidgerelateerd ziekteverzuim, een toenemende werkdruk door de wil om de dienstverlening op peil te houden, er is veel ingehuurd en de budgetten stonden onder druk. Dat heeft geresulteerd in het Actieplan Beheersbare Bedrijfsvoering. Hiermee zijn de financiën op de korte termijn hersteld en zijn gesprekken met de regio gestart over structurele oplossingen. Daarnaast voelen we de urgentie om beter in control te komen. In 2019 zijn daarvoor de eerste stappen gezet.

Naleving inkoop- en aanbestedingsregels

Het volgen van de juiste aanbestedingsprocedure wordt in het reguliere inkoopproces niet afgedwongen. Jaarlijks wordt daarom een controle uitgevoerd op de naleving van de inkoop- en aanbestedingsregels (rechtmatigheid).
In deze controle is gegevensgericht gecontroleerd of crediteuren met een besteed bedrag van meer dan € 200.000 in de periode 2016 tot en met 2019 en/of een bedrag van meer dan € 50.000 in alleen 2019, rechtmatig zijn aanbesteed. Daarbij is allereerst beoordeeld in hoeverre sprake is van een inkoop/aanbesteding boven de Europese drempelwaarde en vervolgens of deze dan ook daadwerkelijk Europees is aanbesteed. Hierbij is voor een totaalbedrag van € 214.507 aan financiële rechtmatigheidsfouten geconstateerd.

Contract	Looptijd	Uitgaven 2019	Restant verplichting	Onrecht-matig 2019	Opmerking
Inhuur	2017-2019	22.020	0	10.680	De uitgaven in 2019 overschrijden de contractwaarde, tevens Europese drempelwaarde. Er is geen specifieke financiële raming voor deze opdracht gemaakt. De uitgaven boven de EU-drempelwaarde worden daarom als onrechtmatig opgenomen.
Inhuur	2018-2019	101.626	0	30.526	Zie boven.
Inhuur	2018-2019	128.720	0	41.320	Zie boven.
Accountant	2015-2018	61.502	0	18.002	Het contract met de vorige accountant is wel EU aanbesteed, maar heeft in 2018 de contract-waarde meer dan 150% overschreden. In 2018 is een bedrag van € 43.500 aan toekomstige uitgaven al als onrechtmatig aangemerkt. De onrechtmatigheid 2019 betreft het restant.
Licenties	2012-onbepaald	113.979	p.m.	113.979	Deze overeenkomst is in 2012 door Servicepunt71 overgenomen van Gemeente Leiden. Het betreft een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Er zijn geen documenten beschikbaar waaruit blijkt hoe de opdracht is aanbesteed.
Totaal financieel onrechtmatig jaarrekening 2019				214.507	

Beleidsindicatoren

Op grond van het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten (BBV) moeten met ingang van 1 januari 2018 beleidsindicatoren worden opgenomen. Met behulp van deze beleidsindicatoren is het via de website 'waarstaatjegemeente.nl' beter mogelijk de resultaten onderling te vergelijken. Een aantal van deze indicatoren valt onder het hoofdtaakveld Bestuur en Organisatie. Omdat de indicatoren niet direct en volledig aan een van de programma's gekoppeld kunnen worden, worden ze in deze paragraaf opgenomen. Dat wijkt af van de begroting, omdat daarin de indicatoren nog in het programma Overhead, Vpb en Onvoorzien waren opgenomen.

Beleidsindicator	Eenheid	Periode	Realisatie	Begroot	Nederland	Bron
1. Formatie	Fte per 1.000 inwoners	2019	1,50	1,52	n.n.b.	Jaarrekening 2019
2. Bezetting	Fte per 1.000 inwoners	2019	1,35	1,34	n.n.b.	Jaarrekening 2019
3. Apparaatskosten	Kosten per inwoner	2019	€ 211,15	€ 209,07	n.n.b.	Jaarrekening 2019
4. Externe inhuur	Kosten inhuur als % van totale loonsom inclusief inhuur	2019	29,6%	23,0%	n.n.b.	Jaarrekening 2019
5. Overhead	% van totale lasten	2019	100,0%	100,0%	n.n.b.	Jaarrekening 2019

Voor berekening van bovenstaande beleidsindicatoren voor apparaatskosten (3) en externe inhuur (4) is uitgegaan van de in 2019 geactualiseerde begrotingscijfers. Voor het aantal inwoners is gebruikt gemaakt van de gegevens op waarstaatjegemeente.nl.

Externe inhuur

Het werkelijke percentage externe inhuur bedroeg 29,6% in 2019, en is daarmee 6,6% hoger dan de begrote 23%. Het hoge percentage is goed verklaarbaar:

- door krapte op de arbeidsmarkt en langdurig ziekteverzuim zijn we genoodzaakt om in een aantal gevallen tot inhuur over te gaan om de dienstverlening niet in gevaar te brengen;
- gedurende het jaar worden afspraken over extra taken (meerwerk) gemaakt. Om dit meerwerk te kunnen leveren, moeten extern ingehuurde medewerkers worden ingezet om of meerwerkopdrachten uit te voeren of om vaste medewerkers te ontlasten waardoor deze meerwerkopdrachten kunnen uitvoeren;
- conform afspraak werkt het team Inkoop voor de te voeren inkoop- en aanbestedingsprocedures met een flexibele schil. Deze flexibele schil bestaat uit extern ingehuurde krachten. Tegelijk is het aantal in 2019 begeleide trajecten hoger geweest dan in de afgelopen jaren;
- per 1 juli 2019 is VRIS groep 1 gestart bij Servicepunt71. Het team Projecten Informatievoorziening voert in opdracht van de regio het projectmanagement voor de diverse I-projecten. Het grote aantal uit te voeren projecten kan niet met de vaste formatie worden uitgevoerd waardoor ook externe inhuur van medewerkers nodig is.

Tegenover de kosten van externe inhuur staan opbrengsten. De kosten voor meerwerk, de flexbele schil van team Inkoop, de externe inhuur bij team Projecten Informatievoorziening worden in rekening gebracht. Een deel van de externe inhuur door krapte op de arbeidsmarkt wordt gedekt door vacatureruimte, en een deel van de externe inhuur bij langdurig ziekteverzuim wordt gedekt door uitkeringen.

Ziekteverzuim

Het verzuimpercentage over 2019 is 7,4%. Dat is 2% hoger dan de 5,4% in 2018. Het ziekteverzuim is in de volgende tabel uitgesplitst en wordt daarna toegelicht.

Ziekteverzuim	Aantal fte	Totaal verzuim	Meldings-frequentie	Kortdurend (tot 7 dagen)	Middellang (2 t/m 6 weken)	Langdurig (7 weken tot 1 jaar)	Langdurig (>1 jaar t/ m 2 jaar)
2018	254	5,4%	1,2	0,8%	0,8%	2,3%	1,4%
2019	271	7,4%	1,3	0,8%	0,8%	3,6%	2,1%
Verschil	17	2,0%	0,1	0,0%	0,0%	1,3%	0,7%

De stijging van het verzuim wordt veroorzaakt door de stijging van het langdurig verzuim. Men meldt zich niet vaker ziek dan in 2018 en er is geen stijging in het kortdurend verzuim.
Vanwege de AVG mag de werkgever de oorzaken van het verzuim niet registreren, maar het verzuim heeft diverse oorzaken. Enig houvast geeft de wet verbetering Poortwachter. Na 6 weken moet de bedrijfsarts worden geraadpleegd, om op basis van zijn advies de beperkingen in kaart te brengen, dit naar re-integratiemogelijkheden te vertalen en een plan van aanpak op te stellen. Het verzuim is dan 'gemedicaliseerd'.

De cijfers laten zien dat dit in 2019 meer voorgekomen is dan in 2018, landelijk is deze trend ook terug te zien. De verklaring die hieraan gegeven wordt is dat door de verschuiving van de AOW gerechtigde leeftijd, ouderen langer in dienst zijn. Ouderen zijn weliswaar minder vaak ziek, maar wel weer oververtegenwoordigd bij het langdurig verzuim. Voor Servicepunt71 gaat dit ook op. Ook zien we, in lijn met landelijke trends, dat het langdurig verzuim bij onderdelen waar organisatiewijzigingen hebben plaatsgevonden hoger is; onzekerheid gecombineerd met verminderde motivatie veroorzaakt disbalans draagkracht versus draaglast.
In de analyse van de bedrijfsarts wordt in geen enkel geval gemeld dat de werkomstandigheden alleen de veroorzaker van het verzuim is. In alle situaties betreft het een combinatie van werk en in de persoon gelegen factoren.

De organisatie pakt in de begeleiding van verzuim zijn rol. In samenwerking met de bedrijfsarts worden plannen opgesteld ter bevordering van de re-integratie naar de eigen werkplek en/of wordt gezocht naar een andere functie binnen de eigen organisatie of daarbuiten. Servicepunt71 investeert in coaching en andere ondersteuningstrajecten. Er wordt bovendien steeds meer gefocust op verbetering van deze begeleiding o.a. door uitbreiding professionele ondersteuning in een vroeger stadium en vitalisering van de medewerkers. In een aantal situaties heeft de medewerker helaas geen benutbare mogelijkheden (leeftijd en ernstige ziekteprocessen). Zodra deze er wel zijn wordt dit opgepakt. Servicepunt71 loopt niet achter met zijn verplichtingen. Door het UWV zijn bij WIA aanvragen geen boetes opgelegd wegens incomplete dossiers.

Organisatieontwikkeling - Professional aan zet
In 2018 is een traject van doorontwikkeling van de organisatie van Servicepunt71 gestart. Belangrijkste uitgangspunt hierbij is dat de professional aan zet is en dat het management de professionals coacht om dit te bereiken. Dit is een behoorlijke omwenteling die in 2019 in gang is gezet, en ook in 2020 nog aandacht vraagt.

Regiemodel Facilitaire Zaken
Op basis van het advies van advocatenkantoor Pels & Rijcken is besloten de regieorganisatie bij Facilitaire Zaken niet door te zetten.

Regiemodel ICT
Servicepunt71 heeft in 2019 de overgang gemaakt naar een regiemodel op het gebied van ICT. Dit is een direct gevolg van de implementatie van de nieuwe digitale werkomgeving. Een belangrijke stap was de overdracht van applicaties en data naar een extern data center (van leverancier Open Line).
Parallel aan de voorbereiding van de overgang is de regie-organisatie met service- en leveranciersmanagers opgezet. Daarnaast werd het team Infra dat tot dan toe het eigen data center beheerde opgeheven; voor een aantal collega's betekende dit dat hun taken kwamen te vervallen. Op grond van het Sociaal Statuut loopt voor deze collega's met ingang van 1 februari jl. een van-werk-naar-werk-traject.

Sociaal werkgeverschap
In het afgelopen jaar zijn twee nieuwe collega's met een garantiebaan bij Servicepunt71 in dienst getreden. Het aantal medewerkers met een garantiebaan is eind 2019 omgerekend 5,17 fte. Ten opzichte van de norm van 6,24 fte is Servicepunt71 goed op koers.

Duurzaamheid
Servicepunt71 hanteert bij aanbestedingen duurzaamheid als gunningscriterium. Daarbij worden de minimumeisen toegepast die gesteld zijn vanuit de Rijksoverheid. In 2019 zijn ook de eerste stappen verkend naar een regionaal ambitieniveau op het gebied van duurzaamheid. Dit krijgt in 2020 vervolg.

Huisvesting
Servicepunt71 groeit in het aantal te huisvesten medewerkers, onder andere door de komst van nieuwe collega's door het organiseren van de regionale informatievoorzieningsfunctie binnen onze organisatie. Om al deze medewerkers ook een goede moderne werkomgeving te kunnen bieden die passend is binnen de nieuwe regionale manier van werken, is in 2019 voor het Tweelinghuis een businesscase opgesteld waarin rekening is gehouden met de groei en de modernisering van de werkomgeving. Ook is de nabijheid bij onze partnerorganisaties, en de hoeveelheid werkplekken die daar beschikbaar is, in de business case inbegrepen. In het najaar van 2019 is het voorlopige ontwerp voor het Tweelinghuis opgeleverd, en is het gesprek met de verhuurder gestart over een nieuwe huurperiode.

Nieuwe accountant
Met ingang van het controlejaar 2019 is Baker Tilly onze nieuwe accountant. Ook de gemeenten hebben nieuwe (en andere) accountants.

Kapitaalgoederen
Servicepunt71 heeft maar beperkt kapitaalgoederen. Het betreft hier met name activa ten behoeve van ICT, applicaties en huisvesting. Door de overdracht van de datacenters naar Open Line en omdat applictaties tegenwoordig in licentievorm door leveranciers ter beschikking worden gesteld, daalt het aantal kapitaalgoederen van ICT op termijn aanzienlijk. In 2019 is een krediet beschikbaar gesteld voor de huisvestingsopgave door de groei van Servicepunt71 in het Tweelinghuis. Voor de overige kapitaalgoederen met betrekking tot de huisvesting, met name meubilair, voorzien wij geen grote mutaties.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
Servicepunt71 zit ultimo 2019 op het basisniveau en voldoet in opzet en bestaan aan de relevante AVG-voorwaarden. Servicepunt71 heeft een eigen verantwoordelijkheid, maar is daarnaast ook sterk verbonden met de uitvoering in en advisering over de verwerking van persoonsgegevens voor de 4 gemeenten (inclusief klant Holland Rijnland). Op een aantal van de relevante AVG-voorwaarden wordt hieronder kort ingegaan:

- Conform de wettelijke verplichting voor het openbaar bestuur is voor de regio een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld. Daarnaast zijn voor de regio ook Privacy Officers aangesteld. Gezamenlijk vormen zij de privacy-organisatie.
- Servicepunt71 heeft – samen met de partnergemeenten – beleid vastgesteld voor Privacy en Informatieveiligheid.
- Servicepunt71 is in staat om verzoeken van betrokkenen (“rechten van betrokkenen”) op te volgen.
- Er is een Register van Verwerkingen beschikbaar met de verwerkingen van persoonsgegevens die door Servicepunt71 worden uitgevoerd.
- De privacy-organisatie beheert een regionaal datalekken register. Daarin worden de eigen datalekken, en die waarin zij een rol speelt samen met de gemeenten, geadministreerd.
- Servicepunt71 hanteert de standaard verwerkersovereenkomst (VWO) van de IBD/VNG. Hier kan in voorkomende gevallen van af worden geweken indien maatwerk gewenst is en aan de minimale vereisten wordt voldaan.
- De Privacy Officers verzorgen samen met de Informatiebeveiligers diverse initiatieven om kennis en bewustwording te verhogen, zoals poster-campagnes, nieuwsberichten, maatwerk-trainingen voor teams, algemene training via Academie71, workshops etc..

Doorontwikkeling naar een hoger volwassenheidsniveau is een voorwaarde voor een toekomstbestendige inpassing van de AVG-beginselen in de uitvoering en inrichting van werkzaamheden en processen. Daaraan wordt volop gewerkt.

Betrouwbaarheid en klanttevredenheid

In het strategische kaderdocument "Servicepunt71 richting 2020" zijn doelstellingen en ambities opgenomen met betrekking tot de dienstverlening, zowel in generieke zin, als in specifieke zin per discipline. Sturing op de realisatie hiervan vindt vooral plaats in de continue dialoog tussen medewerkers en management van Servicepunt71 en gemeenten. Indicatoren kunnen daarbij ondersteunend zijn. Uitgaande van de kernelementen voor de visie van Servicepunt71 zijn de belangrijkste kritische prestatie-indicatoren (kpi) Betrouwbaarheid en Klanttevredenheid. Hieronder is een tabel opgenomen met de generieke doelstellingen voor betrouwbaarheid en klanttevredenheid. Daarna is per kpi een toelichting opgenomen.

Nr	Betrouwbaarheid (belangrijkste servicenormen)	2018 realisatie	2019 begroting	2019 realisatie	2020 begroting
1	Beschikbaarheid systemen <% binnen service-window>	99,0%	99,5%	97,8%	99,5%
2	Telefonische bereikbaarheid <juist en tijdig beantwoorde oproepen>	91,8%	95,0%	92,0%	95,0%
3	Tijdigheid dienstverlening gemeenten <gewogen gemiddelde PDC-normering>	89,7%	94,0%	84,9%	94,0%
4	Tijdigheid dienstverlening burgers, bedrijven en instellingen <gewogen gemiddelde PDC-normering>	91,4%	85,0%	70,0%	85,0%
Nr	Klanttevredenheid				
5	Klanttevredenheid	andere meet methode	7,0	6,2	7,0

Betrouwbaarheid

Voor betrouwbaarheid maken wij een onderscheid in 4 kpi's.

1. Beschikbaarheid systemen.
   In 2019 zijn er 55 grote verstoringen geweest, waarbij de dienstverlening voor kortere tijd in het gedrang is gekomen. Dit is in vergelijking met voorgaande jaren een hoger aantal (26). De toename is met name veroorzaakt door de overgang naar Open Line eind 2019. Door de overgang verwachten wij voor de toekomst een lager aantal verstoringen.
2. Telefonische bereikbaarheid.
   Wij streven naar een zo hoog mogelijke telefonische bereikbaarheid. In 2019 was de bereikbaarheid 92%. Dit is gemeten over het hele jaar. Normaliter wordt voldaan aan de bereikbaarheid van 95%. Bij kortstondige pieken in het aantal telefoontjes hebben wij onvoldoende direct beschikbare capaciteit om de piek op te vangen.
   Dergelijke pieken zien wij bijvoorbeeld indien er zich een storing voordoet in een systeem. Wij breiden de capaciteit vervolgens zo snel mogelijk uit en zetten andere communicatiemiddelen in om één ieder op de storing te attenderen zodat de piekbelasting snel afneemt. Afgelopen jaar hebben wij helaas ook een paar maal te maken gehad met een kabelstoring buiten het gebouw.
3. Tijdige dienstverlening aan de gemeenten
   Net als voorgaande jaren meten wij de tijdige dienstverlening aan de gemeenten via zeven meetpunten. Hierin zien we dat we iets gedaald zijn in de tijdigheid. Dit komt met name door:
   - Overgang naar Open Line, dit heeft extra werk opgeleverd, waardoor de afhandeling van wijzigingen en incidenten iets is vertraagd.
   - Overgang naar nieuwe financiële module Proquro. De gemiddelde betaaltermijn van alle facturen is met 28 dagen binnen de norm van 30 dagen gebleven. Maar het percentage betalingen na 30 dagen is met 29% hoger dan voorgaande jaren. Deze vertragingen hebben zich met name voorgedaan in de periode van de overgang naar de nieuwe module.
   - Gebruik facilitair meldingensysteem. In het werkproces wordt steeds (terecht) voorrang gegeven aan het afhandelen van de verzoeken maar wordt het goed vastleggen van deze afhandeling vaak veel later gedaan. Deze late afmeldingen zorgen voor een ogenschijnlijk te lange doorlooptijd. De medewerkers ontvangen een extra training waarin het belang van direct afmelden wordt benadrukt.
4. Tijdige dienstverlening aan burgers
   Servicepunt71 levert een beperkt aantal producten direct aan de burgers. Voor deze producten geldt daarbij dat wij slechts een schakel vormen in een proces waarbij ook de gemeenten de doorlooptijd beïnvloeden. De twee processen zijn het binnen de norm betalen van facturen en afhandelen van bezwaren. Zoals hiervoor al vermeld is door overgang naar een

nieuwe financiële module Proquro het percentage facturen dat na 30 dagen is betaald gestegen. Voor de bezwaren blijft gelden dat wij de doelstelling van 85% op tijd niet hebben kunnen halen, ondanks dat wij hier extra energie in hebben gestoken. Oorzaken hiervan zijn een hoog ziekteverzuim (niet arbeidsgerelateerd) bij medewerkers van de secretarissen van Servicepunt71 en capaciteitsgebrek bij gemeentelijke organisaties. In het later in 2020 op te leveren jaarverslag van de bezwarencommissie wordt hier nader op ingegaan.

Klanttevredenheid

De klanttevredenheid is in 2019 voor het eerst via een evaluatiegesprek met vertegenwoordigers van de vier gemeenten beoordeeld. Wij ontvingen hierbij een 6,2 gemiddeld. In dit gesprek is gekeken naar de tevredenheid over de dienstverlening, de samenwerking en de nabijheid van Servicepunt71.
Uit de gesprekken leiden wij af dat de waardering wordt afgezet tegen de toegenomen vraag en de gestegen verwachtingen. De lagere score dan de doelstelling bij de begroting maakt zo ook zichtbaar dat de ingezette verbeteracties noodzakelijk zijn. De nabijheid van adviseurs is belangrijk en het bevalt goed dat zij goed zichtbaar en benaderbaar zijn. Opgemerkt is dat de accountteams nog zoeken naar een optimale en effectieve werkwijze, bijvoorbeeld hoe ze als dé ingang en brug tussen Servicepunt71 en de gemeenten kunnen fungeren. Ook zijn er nog stappen te zetten om de integrale dienstverlening te verbeteren.
De gemeenten zijn erg tevreden over de resultaten die door co-creatie worden behaald. Die beweging is dus goed, maar we zijn er nog niet.

Kortom, Servicepunt71 blijft streven naar een zo'n hoog mogelijke score op betrouwbaarheid en klanttevredenheid, zonder daarbij de andere doelstellingen uit het oog te verliezen.

3 Jaarrekening

3.1 OVERZICHT VAN BATEN EN LASTEN EN TOELICHTING

3.1.1 Overzicht van baten en lasten

Naam Programma Bedragen x 1.000 euro		Rekening 2018	Begroting 2019	Wijziging Begroting	Begroting 2019 na wijziging	Rekening 2019	Resultaat 2019
Dienstverlening	Lasten	31.232	28.946	6.101	35.047	35.617	-570
	Baten	-5.930	-3.352	-4.598	-7.950	-8.592	642
Saldo		**25.303**	**25.595**	**1.502**	**27.097**	**27.025**	**72**
Overhead, Vpb en onvoorzien	Lasten	2.708	3.099	282	3.380	3.422	-42
	Baten	-395	0	-4	-4	-10	6
Saldo		**2.312**	**3.099**	**278**	**3.376**	**3.412**	**-35**
Algemene Dekkingsmiddelen	Lasten	29	0	0	0	0	0
	Baten	-28.226	-28.236	-1.989	-30.225	-30.271	46
Saldo		**-28.198**	**-28.236**	**-1.989**	**-30.225**	**-30.271**	**46**
Totaal lasten		33.969	32.045	6.382	38.428	39.039	-611
Totaal baten		-34.551	-31.587	-6.592	-38.179	-38.873	694
Saldo van baten en Lasten		**-582**	**458**	**-209**	**248**	**166**	**82**
Toevoeging reserves		1.424	-27	1.314	1.287	1.357	-70
Onttrekking reserves		-684	-431	-1.105	-1.536	-1.536	0
Mutaties reserves		**740**	**-458**	**209**	**-248**	**-178**	**-70**
Resultaat		**158**	**0**	**0**	**0**	**-12**	**12**

3.1.2 Toelichting op de gerealiseerde baten en lasten

Dienstverlening	Begroting 2019	Rekening 2019	Verschil	Afwijking %
Lasten	35.047	35.617	-570	-1,63%
Baten	-7.950	-8.592	642	-8,08%
Saldo	27.097	27.025	72	0,27%

Begrotingsrechtmatigheid

De begroting van het programma Dienstverlening is aan de lastenkant overschreden. Dit is onrechtmatig, maar de overschrijding wordt volledig gecompenseerd door hogere opbrengsten. In de bestuursvergadering van 9 april 2020 is deze onrechtmatigheid besproken.

Toelichting gerealiseerde baten en lasten Dienstverlening

De vraag naar dienstverlening door Servicepunt71 én de druk op de bedrijfsvoering bij Servicepunt71 is het afgelopen jaar toegenomen. De toename van de vraag naar dienstverlening werd onder andere veroorzaakt door groei van de gemeentelijke organisaties en de toenemende complexiteit van vragen en opdrachten. De druk op de bedrijfsvoering bij Servicepunt71 is toegenomen door bijvoorbeeld de eerste stappen in de regionale reorganisatie van de informatievoorzieningsfunctie, de aanbesteding en overdracht van de datacenters naar Open Line en door toenemende eisen van de accountant. Ook hebben de gemeenten en Servicepunt71 nieuwe en verschillende accountants gekregen. De knelpunten die we bij de 1e tertaalrapportage 2019 zagen aankomen, zijn met het Actieplan Beheersbare Bedrijfsvoering in de 2e tertaalrapportage 2019

in overleg met de partners bijgestuurd. Ondanks soms aanzienlijke verschillen per vakgebied, zijn we er in geslaagd om op dit programma per saldo af te sluiten met een positief resultaat van € 2.177.

In het vervolg van dit hoofdstuk staan we stil bij de inhoudelijke resultaten en de realisatie van de baten en lasten van de verschillende bedrijfsvoeringsonderdelen. Na de overzichten van de realisatie van de baten en lasten volgt een korte toelichting op de grootste verschillen.

ICT

Op het programma VRIS is een voordeel van € 237.500 ontstaan omdat veel projectinzet met gesloten beurzen is gegaan, terwijl met externe inhuur rekening was gehouden. Tegelijk is in onderling overleg het moment van overgang van groep 3 uitgesteld tot 1 januari 2021 en zijn er minder voorbereidende werkzaamheden geweest.
Op 1 juli 2019 zijn de teams Informatiemanangement en Projecten Informatievoorziening gestart. Beide teams hebben te maken gehad met ziekte van medewerkers. Dit heeft enerzijds tot een nadeel van € 35.500 geleid door extra inhuur en tot een nadeel van € 38.500 door achterblijvende baten. Beide nadelen konden worden opgevangen door het voordeel op het programma VRIS.

Het resultaat bij ICT bestaat uit € 365.000 hogere lasten dan begroot en € 911.000 hogere baten dan begroot.
De hogere lasten zijn enerzijds het gevolg van meerwerkkosten, zoals de aanschaf van de door de gemeenten afgenomen extra PDC-producten, de uitbreiding van de dienstverlening aan Leiden door aansluiting van de Museum De Lakenhal en de verhuizing van Leiden naar het Stadskantoor. De doorbelasting van deze kosten was ook niet begroot. Dekking voor deze overschrijding kwam uit de hogere doorbelasting van meerwerk. Ook deze was niet begroot.
Anderzijds is er minder uitgegeven dan begroot doordat de werkzaamheden voor de nieuwe digitale werkomgeving vertraagd zijn als gevolg van een latere afronding van het aanbestedingstraject. Dit heeft tot een voordeel op het projectbudget en de reguliere budgetten geleid. Verder is in 2019 ook steeds goed gekeken of de voorgenomen uitgaven wel bij zouden dragen aan de toekomstige werkwijze.

Inkoop

Bij de decemberwijziging zijn abusievelijk salarislasten afgeraamd zonder rekening te houden met de flexibele schil. Dit levert een nadeel op van € 139.500.
Het aandeel van Servicepunt71 in de kosten van de flexibele schil is als opbrengst begroot. Omdat het een interne verrekening betreft had deze opbrengst als negatieve kosten aan de lastenkant begroot moeten worden. Hierdoor ontstaat aan de batenkant een nadeel van € 93.500 dat gecompenseerd wordt door eenzelfde voordeel aan de lastenkant.
Verder zijn er voor € 44.000 minder opbrengsten voor contractmanagement WMO en is de opbrengst voor de flexibele schil uiteindelijk € 22.500 achtergebleven bij de raming.

Financiën

De teams van Financiën hebben te maken met moeilijk te vervullen vacatures. De noodzakelijke inhuur om toch het werk gedaan te krijgen is duurder dan vaste formatie. Ook de implementatie van Proquro heeft tot meer externe inhuurkosten geleid dan vooraf bedacht. Tegelijk leiden op onderdelen de achterblijvende opbrengsten tot minder kosten. Per saldo is hierdoor een nadeel ontstaan van € 105.000.
Het team Financiële administratie heeft daarnaast € 49.000 hogere kosten gehad voor het maken en onderhouden van de koppelingen tussen de ESB en Proquro, en voor het maken van Cognosrapporten op Proquro.

De opbrengsten zijn met € 183.000 achtergebleven bij de begroting doordat minder uren konden worden doorbelast dan voorzien, onder andere voor projectcontrol Leiden, door eerder beëindigen van detacheringen, en soms door een op onderdelen lagere inhuurbehoefte. Voor een klein deel heeft dit ook tot lagere kosten geleid.

HRM

Team HRM heeft op de lasten een klein voordeel op salaris en en externe inhuur van € 75.000, maar de baten zijn licht achtergebleven bij de prognose wat een nadeel oplevert van € 72.000.

Juridische Zaken

Door licht hogere salarislasten en externe inhuur is bij team Juridische zaken een nadeel ontstaan van € 42.000.
Ook zijn er € 19.000 meer presentiegelden voor de bezwarencommissie betaald. Omdat er meer bezwaren zijn afgehandeld dan verwacht, staat tegenover de hogere presentiegeldkosten ook een hogere bate van € 19.000.

Facilitaire Zaken

In 2019 is het onderzoek naar het realiseren van een facilitaire regieorganisatie afgerond. De conclusie was dat het juridisch niet mogelijk is om in samenwerking met DZB een facilitaire regieorganisatie op te zetten. Daarom is besloten hiervan af te zien en in 2020 de mogelijkheden te onderzoeken om op een andere wijze de flexibiliteit, kwaliteit en continuïteit van de facilitaire dienstverlening te borgen.

In heel 2019 heeft het team Facilitaire Zaken deel uitgemaakt van het projectteam Ambtelijke huisvesting van de gemeente Leiden. Facilitaire zaken heeft veel inzet gepleegd om een tijdige verhuizing mogelijk te maken. Dit is niet ten koste gegaan van de dienstverlening aan de andere organisaties.

Overhead, Vpb en Onvoorzien	Begroting 2019	Rekening 2019	Verschil	Percentage
Lasten	3.380	3.422	-42	-1,24%
Baten	-4	-10	6	-150,00%
Saldo	3.376	3.412	-36	-1,07%

Begrotingsrechtmatigheid

De begroting van het programma Overhead, Vpb en Onvoorzien is aan de lastenkant overschreden. Dit is onrechtmatig. Deze overschrijding wordt maar deels gecompenseerd door hogere opbrengsten. In de bestuursvergadering van 9 april 2020 is deze onrechtmatigheid besproken.

Toelichting gerealiseerde baten en lasten Overhead, Vpb en Onvoorzien

Overhead

De afdelingskostenplaatsen Directie en Interne bedrijfsvoering laten per saldo een nadeel zien van € 11.000. Ook is er een nadeel van € 27.500 op het budget voor de accountant door de extra verrichte werkzaamheden. Op de budgetten voor de concernbrede personele lasten als opleiding, mobiliteit, OOK!, de Ondernemingsraad en overig is er een voordeel van € 27.000. Tot slot is het saldo op de exploitatie van het Tweelinghuis dit jaar € 28.500 nadelig, onder andere door hogere beveiligingskosten en de aanschaf van digitale vergaderdisplays voor de vergaderruimten.

Vennootschapsbelasting (Vpb)

Servicepunt71 is voor haar dienstverlening aan de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude vrijgesteld van Vpb, omdat deze onder de samenwerkingsvrijstelling valt. De dienstverlening aan Holland Rijnland en de Omgevingsdienst West Holland is niet vrijgesteld. Over de winst op deze dienstverlening moet Vpb worden betaald, tenzij deze lager is dan € 15.000. Omdat er in 2019 geen winst is behaald, hoeft Servicepunt71 geen Vpb te betalen, een en ander onder voorbehoud van goedkeuring door de Belastingdienst.

Onvoorzien

Het budget voor *Onvoorzien* kan worden ingezet voor uitgaven die als onuitstelbaar en onvermijdbaar worden aangemerkt, terwijl er in de begroting geen raming voor deze uitgaven was opgenomen.
Bij de start van 2019 bedroeg het budget voor onvoorzien € 105.000. Bij de decemberwijziging is dit budget ingezet als dekking voor incidentele mobiliteitskosten. Het saldo van € 4.000 betreft een teruggave van de Belastingdienst.

Algemene dekkingsmiddelen	Begroting 2019	Rekening 2019	Verschil	Percentage
Lasten	0	0	0	0,00%
Baten	-30.225	-30.271	46	-0,15%
Saldo	-30.225	-30.271	46	-0,15%

Begrotingsrechtmatigheid

De begroting van Algemene dekkingsmiddelen is aan de lastenkant niet overschreden. Ook zijn er zijn meer opbrengsten gerealiseerd dan begroot. Op dit programma is geen sprake van onrechtmatigheid.

Toelichting gerealiseerde baten en lasten Algemene dekkingsmiddelen

Op Algemene dekkingsmiddelen is een voordeel van € 27.500 ontstaan doordat hier abusievelijk de opbrengst voor meerwerk voor Leiderdorp voor Facilitaire zaken is verantwoord. Daarnaast is er op dit programma een nacalculatievoordeel op de dienstverlening aan Holland Rijnland van € 18.000, terwijl de kosten in het programma Dienstverlening bij de vakgebieden zijn verantwoord.

Specificatie Bijdrage deelnemers

In onderstaand overzicht wordt de reguliere bijdrage per deelnemer aangegeven. Het verschil van € 27.500 wordt hierboven bij Algemene dekkingsmiddelen toegelicht.

Specificatie Bijdrage deelnemers	Rekening 2018	Begroting 2019	Wijziging begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2019	Resultaat 2019
Bijdrage gemeente Leiden	-21.006	-20.823	-1.769	-22.592	-22.592	0
Bijdrage gemeente Leiderdorp	-2.847	-2.860	-157	-3.017	-3.044	27
Bijdrage gemeente Oegstgeest	-2.532	-2.517	-230	-2.747	-2.747	0
Bijdrage gemeente Zoeterwoude	-1.133	-1.127	-61	-1.188	-1.188	0
Totaal Bijdragen deelnemers	**-27.518**	**-27.327**	**-2.217**	**-29.544**	**-29.571**	**27**

Naast de reguliere bijdrage hebben de gemeenten maatwerk en meerwerk afgenomen. Onderstaand overzicht maakt de afname per vakgebied en per deelname inzichtelijk.

Specificatie Bijdragen deelnemers	Totaal	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Zoeterwoude
Totaal Reguliere bijdrage	**-29.571**	**-22.592**	**-3.044**	**-2.747**	**-1.188**
Meerwerk ICT	-1.851	-1.642	-85	-75	-49
Meerwerk Inkoop	-719	-508	-125	-66	-20
Maatwerk Inkoop	-352	-281	-39	-32	0
Meerwerk Financiën	-1.255	-1.061	-83	-86	-25
Maatwerk Financiën	-83	0	-83	0	0
Meerwerk HRM	-609	-486	-69	-39	-15
Maatwerk HRM	-45	-45	0	0	0
Maatwerk Facilitaire Zaken	-2.710	-2.189	-335	-152	-34
Meerwerk Juridische Zaken	-279	-202	-6	-69	-2
Totaal Maatwerk en Meerwerk	**-7.903**	**-6.414**	**-825**	**-519**	**-145**
Totaal bijgedragen door deelnemers	**-37.474**	**-29.006**	**-3.869**	**-3.266**	**-1.333**

Incidentele baten en lasten

De incidentele baten en -lasten ontstaan hoofdzakelijk door extra ICT werkzaamheden, inhuur en meerwerkactiviteiten. De incidentele lasten betreffen voornamelijk inhuur ten laste van formatie. Het bedrag boven het formatieve budget hebben we als incidenteel aangemerkt.

Het saldo van de incidentele baten en lasten wordt gedekt door structurele 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	Rekening
Bedragen x 1.000 euro		2018	2019
Totaal	Lasten	33.969	39.039
Totaal	Baten	-34.551	-38.873
		-582	**166**
Incidenteel			
Dienstverlening	Lasten	3.750	5.826
Overhead, Vpb en Onvoorzien	Lasten	-	632
Algemene Dekkingsmiddelen	Lasten	578	0
Dienstverlening	Baten	-2.605	-4.915
Overhead, Vpb en Onvoorzien	Baten	-	-6
Algemene Dekkingsmiddelen	Baten	-963	-4
Structureel saldo lasten en baten	Lasten	29.641	32.582
	Baten	-30.983	-33.948
		-1.343	**-1.367**
Reserves			
Structurele toevoeging reserves		-	1.287
Structurele onttrekking reserves		-	-890
		-	**398**
Totaal lasten inclusief toevoegingen		29.641	33.869
Totaal baten inclusief onttrekkingen		-30.983	-34.838
STRUCTUREEL SALDO REKENING		**-1.343**	**-969**
REKENING MATERIEEL EVENWICHT		JA	JA

3.1.3 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen

Openbaarmakingsverplichting Wet Normering Topinkomens (WNT)
Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) ingegaan. Deze sectoren zijn op basis van de WNT verplicht om bezoldigingsgegevens van topfunctionarissen openbaar te maken. Topfunctionarissen zijn diegenen die behoren tot het hoogste uitvoerende of toezichthoudende orgaan, of de laag daaronder, en in die rol verantwoordelijk zijn voor de gehele instelling of rechtspersoon. Bij Servicepunt71 is alleen de directeur een topfunctionaris.
Daarnaast moeten bezoldigingsgegevens en eventuele ontslagvergoedingen van andere medewerkers met een dienstbetrekking worden vermeld, zodra de bezoldiging in totaal hoger is dan het bezoldigingsmaximum. Dit geldt ook voor topfunctionarissen zonder dienstbetrekking. In dat geval wordt wel rekening gehouden met het aantal kalenderdagen en in welke deeltijdfactor de functionaris werkt.
Deze verantwoording 2019 is opgesteld op basis van het voor gemeenten en gemeenschappelijke regelingen geldende algemene WNT-maximum van € 194.000.
Er zijn geen bezoldigingen betaald die boven dit wettelijke maximum uitkomen.

De binnen onze organisatie geïdentificeerde leidinggevende topfunctionaris met een dienstbetrekking heeft geen dienstbetrekking bij meerdere WNT-plichtige instelling(en) als leidinggevende topfunctionaris (die zijn aangegaan met ingang van 1 januari 2019).

Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking

Gegevens 2019	
Organisatie	Servicepunt71
Naam	Zandstra E.
Functie	directeur
Functiegegevens	
aanvang en einde functievervullling in 2019	01-01-2019 - 31-12-2019
Omvang dienstverband (in fte)	1,0 fte
Dienstbetrekking	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	100.786
Beloningen betaalbaar op termijn	17.494
Bezoldiging	*118.280*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	194.000
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.

Gegevens 2018	
Organisatie	Servicepunt71
Naam	Zandstra E.
Functie	directeur
Functiegegevens	
aanvang en einde functievervullling in 2018	01-01-2018 31-12-2018
Omvang dienstverband (in fte)	1 fte
Dienstbetrekking	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	96.792
Beloningen betaalbaar op termijn	15.891
Bezoldiging	*112.683*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	189.000

Toezichthoudende topfunctionarissen

Gegevens 2019	
Naam	Functie
E.G.E.M. Bloemen	burgemeester Zoeterwoude, voorzitter
P. Dirkse	wethouder Leiden, bestuurslid
D.C.W. Binnendijk	wethouder Leiderdorp, bestuurslid
M.E. Huizing	wethouder Oegstgeest, bestuurslid
L.M. Driessen-Jansen	burgemeester Leiderdorp, oud lid 2019

3.1.4 Overzicht per taakveld

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

Hoofdtaakveld		Taakveld	Lasten	Baten
Bestuur en ondersteuning	0.10	Mutaties reserves	1.357	-1.536
	0.11	Resultaat van de rekening van baten en lasten	12	
	0.4	Overhead	39.039	-38.873
	0.5	Treasury		0
	Totaal		**40.409**	**-40.409**

3.1.5 EMU saldo

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

Berek EMU-saldo			2019
		Omschrijving	
1.	(+)	Exploitatiesaldo **vóór** toevoeging aan c.q. onttrekking uit reserves (zie BBV, artikel 17c)	-166
2.	(-)	Mutatie (im)materiële vaste activa	655
3.	(+)	Mutatie voorzieningen	0
4.	(-)	Mutatie voorraden (inclusief bouwgronden in exploitatie)	0
5.	(-)	Verwachte boekwinst bij verkoop effecten en verwachte boekwinst bij verkoop (im)materiële vaste activa	0
Berekend EMU-saldo			**-821**

3.2 BALANS EN TOELICHTING

3.2.1 Balans per 31-12-2019

ACTIVA - Bedragen x 1.000 euro		2018		2019
Vaste activa				
Materiele vaste activa (economisch nut)		4.246		4.901
Totaal vaste activa		**4.246**		**4.901**
Vlottende activa				
Uitzettingen < 1 jaar		5.830		5.951
- Vorderingen op openbare lichamen	5.423		5.110	
- Uitzettingen in 's Rijks schatkist	273		808	
- Overige vorderingen	-		33	
- Banksaldi	135		-	
Overlopende activa		0		163
Totaal vlottende activa		**5.830**		**6.114**
TOTAAL ACTIVA		**10.076**		**11.014**

PASSIVA - Bedragen x 1.000 euro		**2018**		**2019**
Vaste passiva				
Eigen vermogen		2.663		2.497
- Resultaat na bestemming	-158		12	
- Algemene reserve	288		130	
- Reserve Flankerend beleid	72		4	
- Reserve Egalisatie kapitaallasten	1.883		2.280	
- Reserve Bedrijfsvoering ICT	578		70	
Vaste schulden > 1 jaar		4.000		3.000
Totaal vaste passiva		**6.663**		**5.497**
Vlottende passiva				
Netto vlottende schulden < 1 jaar		1.625		3.679
- Schulden aan openbare lichamen	280		1.216	
- Overige schulden	1.345		2.343	
- Banksaldi	0		120	
Overlopende passiva		1.788		1.838
Totaal vlottende passiva		**3.413**		**5.518**
TOTAAL PASSIVA		**10.076**		**11.014**

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:

Materiele vaste activa met economisch nut Bedragen x 1.000 euro	Boekwaarde 1-1-2019	Investeringen	Desinvesteringe	Afschrijvingen	Boekwaarde 31-12-2019
Bedrijfsgebouwen	519	0	0	126	393
Machines, apparaten en installaties	1.823	0	0	898	925
Overige materiele vaste activa	1.903	2.151	0	472	3.583
TOTAAL	**4.246**	**2.151**	**0**	**1.496**	**4.901**

De investering in de categorie Bedrijfsgebouwen betreft de inrichting van het Tweelinghuis waarin Servicepunt71 gehuisvest is. De categorie Machines, apparaten en installaties betreft ICT investeringen in hardware. De investeringen in Overige materiële vaste activa betreffen voornamelijk software, maar ook hardware. In 2019 zijn uitsluitend uitgaven gedaan in de categorie Overige materiële vaste activa , met name voor Surfaces, switches en audiovisuele middelen voor het nieuwe Stadskantoor van Leiden.

Bij de 2e tertaalrapportage 2019 zijn de kapitaallasten van een groot aantal voorgenomen investeringen omgezet naar exploitatielasten. Dit is het gevolg van de overdracht van de datacenters, waar de applicaties draaien en de data worden opgeslagen, naar het datacenter van Open Line. Door deze overgang investeert Servicepunt71 voortaan minder zelf.
De afschrijvingen op materiële vaste activa vinden plaats op annuïtaire basis. Deze annuiteiten zijn berekend met de bij de 2e tertaalrapportage herziene omslagrente van 1,8%. Bij de begroting was nog uitgegaan van 1,1%.

Vlottende activa

De vlottende activa betreffen uitzettingen met een rentetypische looptijd van korter dan één jaar. Deze bestaan uit de volgende componenten:

Uitzettingen rentetypische looptijd < 1 jr Bedragen x 1.000 euro	Boekwaarde 31-12-2018	Boekwaarde 31-12-2019
Vorderingen op openbare lichamen	5.423	5.110
Overige vorderingen	0	33
Uitzettingen in 's Rijks schatkist	273	808
Banksaldi	135	0
TOTAAL	**5.830**	**5.951**

De Vorderingen op openbare lichamen betreffen voornamelijk vorderingen op onze deelnemers.

Conform de wet FIDO en de Regeling schatkistbankieren decentrale overheden is Servicepunt71 verplicht om, boven de doelmatigheidsdrempel voor 2019 van 0,75% van het balanstotaal met een minimum van € 250.000, overtollige middelen aan te houden bij het Rijk. Het volgende overzicht geeft de gemiddeld per kwartaal niet afgestorte bedragen weer van de buiten de schatkist van het Rijk gehouden middelen. Geconcludeerd kan worden dat in 2019 de doelmatigheidsdrempel niet is overschreden.

Middelen buiten 's Rijks Schatkist	2019
Kwartaal 1	12
Kwartaal 2	195
Kwartaal 3	24
Kwartaal 4	39

De overlopende activa betreffen ten behoeve van het boekjaar 2020 vooruitbetaalde bedragen:

Overlopende activa	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	31-12-2018	31-12-2019
Vooruitbetaald tbv volgend boekjaar	0	163
TOTAAL	**0**	**163**

Toelichting op de passiva

Vaste passiva

Middels een verloopoverzicht van de reserves wordt de ontwikkeling van het eigen vermogen hieronder uiteengezet:

Verloop reserves	Boekwaarde	Toevoegingen	Onttrekkingen	Resultaat 2019	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	1-1-2019				31-12-2019
Algemene reserve	130	0	0	12	142
SUBTOTAAL ALGEMENE RESERVES	**130**	**0**	**0**	**12**	**142**
Reserve Flankerend Beleid	72	0	-68	0	4
Reserve Egalisatie Kapitaallasten	1.883	1.287	-890	0	2.280
Reserve Bedrijfsvoering ICT	578	70	-578	0	70
SUBTOTAAL BESTEMMINGSRESERVES	**2.533**	**1.357**	**-1.536**	**0**	**2.355**
TOTAAL EIGEN VERMOGEN	**2.663**	**1.357**	**-1.536**	**0**	**2.497**

Algemene reserve

Doel van reserve: Dekkingsmiddel voor financiële tegenvallers en calamiteiten.
Mutaties 2019: geen.

Reserve Flankerend Beleid

Doel van reserve: Noodzakelijke mobiliteit van personeel mogelijk te maken en te bevorderen.
Mutaties 2019:
- Onttrekking: € 67.861 Voor mobiliteitskosten van lopende trajecten.

Reserve Egalisatie Kapitaallasten

Doel van reserve: Egaliseren van verschillen tussen begrote en gerealiseerde kapitaallasten die in afzonderlijke boekjaren ontstaan.
Mutaties 2019:
- Toevoeging: € 1.287.490. Betreft de onderuitputting kapitaallasten 2019.
- Onttrekkingen: € 889.950. Betreft naast de onttrekking van € 431.342 als dekking voor kapitaallasten een onttrekking van € 20.608 door de wijziging van de omslagrente, en van € 438.000 voor de aanschaf van Oracle licenties. Dit laatste bedrag wordt de komende vier jaar in gelijke termijnen weer toegevoegd.

Reserve Bedrijfsvoering ICT

Doel van reserve: Beschikbaar houden van incidentele budgetten voor de regionalisering van de informatievoorzieningsfunctie (VRIS) en de vernieuwing van de digitale werkomgeving.

Mutaties 2019:

- Toevoeging: € 70.000. Voor de uitvoering programma VRIS in 2020.
- Onttrekking: € 578.173. Voor de uitvoering programma VRIS in 2019.

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

Vaste Schulden

Voor de financiering van de overgenomen activa van de vier gemeenten is in 2012 een langlopende lening aangetrokken van € 10 mln. In 2019 is op de lening € 1 mln afgelost. De rentelast over 2019 bedroeg € 77.000. Het verloop van deze vaste schuld met een rentetypische looptijd langer dan 1 jaar is in onderstaand overzicht weergegeven. Van de boekwaarde van € 3 mln op 31 december 2019 is de aflossing voor 2020 van € 1 mln als kortlopend aan te merken.

Vaste schulden looptijd > 1 jr	Boekwaarde	Vermeerdering	Aflossing	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	1-1-2019			31-12-2019
Onderhandse leningen	4.000	0	1.000	3.000
TOTAAL	**4.000**	**0**	**1.000**	**3.000**

Vlottende passiva

De vlottende passiva betreffen schulden met een rentetypische looptijd van korter dan één jaar. De post Schulden aan openbare lichamen betreft voor het overgrote deel de ultimo 2019 nog aan de Belastingdienst af te dragen Btw. Op de post Crediteuren staan de nog te betalen facturen van leveranciers. Op Overige schulden staat het saldo van de kosten die in al 2019 verantwoord zijn, wat betekent dat de diensten zijn geleverd en/of de goederen zijn ontvangen, maar waarvoor we nog geen facturen hebben ontvangen.

Het saldo bij de BNG is ultimo 2019 € 120.000 negatief. Het Servicepunt71 heeft een rekening-courant faciliteit van € 4 mln bij de BNG.

Netto vlottende schulden looptijd < 1 jr	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	31-12-2018	31-12-2019
Schulden aan openbare lichamen	280	1.216
Crediteuren	1.121	2.052
Overige schulden	223	291
Banksaldi	0	120
TOTAAL	**1.625**	**3.679**

Overlopende passiva

De overlopende passiva bestaan voor het grootste deel uit afdrachten 2019 door de salarisadministratie die in 2020 zullen plaatsvinden. De post Vooruitontvangen tbv volgend dienstjaar betreft de in 2019 ontvangen bijdragen die ten bate van het volgende begrotingsjaar 2020 komen.

Overlopende passiva	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	31-12-2018	31-12-2019
Afdrachten 2019 salarisadministratie	1.359	1.625
Vooruitontvangen tbv volgend dienstjaar	429	213
TOTAAL	**1.788**	**1.838**

Staat van investeringskredieten

Investerings kredieten Bedragen x 1.000 euro	Krediet	Uitgaven t/m lopend jr	Restant krediet	Af te sluiten	> 3 jaar
7000304 Cognos	250	0	250		
7000305 Decade	1.400	761	639		
7000306 Tangelo	40	0	40		
7000307 Argentis	25	25	0	Ja	
7000400 E-Hrm/harmoniseren Beaufort-databases	440	238	202		Ja
7000524 Oracle	50	0	50	Ja	
7000554 Brandblus installatie	40	0	40	Ja	
7000557 Werkplek71 devices 2019	1.615	1.264	351		
7000558 Small werkplek 2018	210	0	210	Ja	
7000559 Medium Werkplek 2018	92	0	92	Ja	
7000560 High End Werkplek 2018	54	0	54	Ja	
7000561 Monitoren 2018	703	103	600		
7000562 Ultrabooks 2018	97	0	97	Ja	
7000563 Randapp. Overig (muis etc) 2018	112	0	112	Ja	
7000564 Overig mater. Inzet (container) 2018	17	0	17	Ja	
7000565 Personele inzet (Gympies) 2018	13	0	13	Ja	
7000566 Office	250	0	250	Ja	
7000567 Office (wordt operationele last) 2018	2.450	0	2.450	Ja	
7000568 Project 2018	15	0	15	Ja	
7000569 VDA	68	0	68	Ja	
7000571 Visio 2018	17	0	17	Ja	
7000572 WinRMT	50	0	50	Ja	
7000573 Exchange Cal 2018	164	0	164	Ja	
7000574 Access 2018	12	0	12	Ja	
7000580 Exchange Server ent Std Software 2018	7	0	7	Ja	
7000581 Wind. Server Enterpr. Softw. Cirtix 2017	41	0	41	Ja	
7000582 2 Packagers fulltime 2018	360	0	360	Ja	
7000584 SAN voor Oracle (V7000) 2017	150	0	150	Ja	
7000586 Centrale (12k harw en rest uren) 2018	40	30	10		
7000587 Toestellen 2018	592	0	592		
7000588 WIFI Access Points Cisco WAP 2018	80	0	80	Ja	
7000590 Switches 2018	720	317	403		
7000591 Core Switches 2018	200	0	200		
7000592 Loadbalancers 2018	50	0	50	Ja	

Investerings kredieten Bedragen x 1.000 euro	Krediet	Uitgaven t/m lopend jr	Restant krediet	Af te sluiten	> 3 jaar
7000593 Pers. Inzet WIFI Acces P Cisco 2018	12	0	12	Ja	
7000594 Personele inzet WIFI Controllers 2018	6	0	6	Ja	
7000595 Personele inzet Switches 2018	72	0	72	Ja	
7000596 Personele inzet Core Switches 2018	24	0	24	Ja	
7000600 DMS	200	36	164		Ja
7000601 Software "virtueel serviceplein" kopp.	60	27	33		Ja
7000602 Contractbeheersysteem	50	54	-4	Ja	
7000603 Aanschaf spendanalysetool	20	5	15		Ja
7000604 Aanschaf tendertool	20	0	20		Ja
7000637 Verbouwing Tweelingshuis 2020	664	0	664		
7000638 AV-middelen Stadskantoor Leiden	370	242	128		
7000639 AV-middelen Stadhuis Leiden	280	0	280		
7000640 AV-middelen Raadszaal Leiden	250	0	250		
TOTAAL	**12.450**	**3.100**	**9.349**		

Af te sluiten kredieten

De kredieten in het overzicht vanaf het krediet 7000524 Oracle tot en met 7000596 Personele inzet Core Switches 2018 zijn beschikbaar gestelde kredieten die we gezien de overgang van onze datacenters naar Open Line niet meer zelf hoeven te doen. De kredieten zijn inmiddels afgesloten, en de aan de kredieten gerelateerde kapitaallasten zijn toegevoegd aan het budget voor Open Line.

Naast deze kredieten worden de kredieten 7000307 Argentis en 7000602 Contractbeheersysteem afgesloten, de laatste met een overschrijding van afgerond € 4.000.

Kredieten langer open dan 3 jaar

De volgende kredieten staan langer dan 3 jaar open en kunnen nog niet worden afgesloten:

7000400 E-Hrm/harmoniseren Beaufort-databases: We gebruiken het krediet voor nieuwe modules/de overgang naar een zogenaamde Saas-omgeving.

7000600 DMS: Dit krediet is bedoeld voor de implementatie van een digitaal archief en/of zaakgericht werken.

7000601 Software "virtueel serviceplein" kopp.: In 2019 is dit krediet verder aangewend om het digitale dienstverleningskanaal verder te ontwikkelen, wat nauw samenhangt met het vorige krediet.

7000603 Aanschaf spendanalysetool: De aanschaf is door de implementatie van Proquro uitgesteld.

7000604 Aanschaf tendertool: De aanschaf is door de implementatie van Proquro uitgesteld.

Niet in de balans opgenomen belangrijke financiële verplichtingen

De niet uit de balans blijkende verplichtingen binnen Servicepunt71 zijn te onderscheiden naar arbeidskostengerelateerde verplichtingen, langlopende contracten voor het Tweelinghuis, raamovereenkomsten en overige contracten. Hieronder gaan we per categorie in op de belangrijkste contracten.

Arbeidskostengerelateerde verplichtingen

Op 31 december 2019 heeft Servicepunt71 de volgende arbeidskostengerelateerde verplichtingen:

- De per balansdatum resterende verlofuren die overlopen naar 2020 vertegenwoordigen een waarde van € 827.000 (gebaseerd op 18.859 verlofuren tegen het uurtarief per schaal).

- De per balansdatum uitstaande WW-verplichtingen zijn € 196.000.

Langlopende contracten
Servicepunt71 heeft op 31 december 2019 onder andere de volgende verplichtingen:

- Een meerjarige huurovereenkomst met de gemeente Leiden voor het pand Tweelinghuis ad € 488.000 in 2019. De resterende contractwaarde tot en met 31 juli 2021 bedraagt € 772.000 (exclusief toekomstige indexatie).
- Een meerjarige huurovereenkomst voor printers. Per jaar is hier een bedrag van ongeveer € 275.000 mee gemoeid. De resterende contractwaarde is € 346.000 (exclusief toekomstige indexatie).
- Een meerjarige huurovereenkomst voor de koffieapparaten. Per jaar is hiermee een bedrag van ongeveer € 40.000 gemoeid. De resterende contractwaarde € 100.000 (exclusief toekomstige indexatie).

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

Overige langlopende contracten (n.a.v. Europese aanbestedingen)
In 2019 is voor vier jaar, en met een opzegtermijn van twaalf maanden, een overeenkomst gesloten met Open Line. Onze datacenters zijn aan dit bedrijf overgedragen, en een nieuwe digitale werkomgeving wordt nog ontwikkeld. De kosten van deze dienst zijn jaarlijks circa € 4.250.000. Per 1 januari 2020 resulteert dit in een contractwaarde van € 20.660.000. De kosten van overige hardware- en softwarecontracten, externe inhuurcontracten en andere contracten bedragen jaarlijks ongeveer € 3.370.000.

Gebeurtenissen na balansdatum

Reorganisatie VRIS - overkomst groep 2 per 1 januari 2020
De partnerorganisaties hebben enkele jaren geleden de handen ineen geslagen om via het programma VRIS de samenwerking op het gebied van informatievoorziening te versterken. Dat was nodig om de toenemende digitaliseringsvraag, zoals digitale dienstverlening en datagestuurd werken, te kunnen invullen en aan eisen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy-beheer te kunnen voldoen. In 2019 brachten gemeenten hun taken op het gebied van onder meer informatie- en projectmanagement en informatiebeveiliging bij Servicepunt71 onder.

Met ingang van 2020 is ook het functioneel- en gegevensbeheer aan Servicepunt71 overgedragen. De organisatie is daardoor met ruim 50 fte gegroeid. Ook is het eigendom van bijna alle applicaties aan Servicepunt71 overgedragen. Daardoor neemt de exploitatiebegroting toe met € 4,4 mln aan formatiebudget en met € 3,3 mln aan budget voor applicaties.

Impact van de Corona-crisis
Als bedrijfsvoeringorganisatie van gemeenten en als overheidsorganisatie, is er voor Servicepunt71 geen sprake van een continuïteitsprobleem als gevolg van de uitbraak van het coronavirus daar de aangesloten gemeenten zorgdragen voor de financiering van Servicepunt71. Niet uit te sluiten is dat het niveau van dienstverlening op sommige gebieden omhoog moet, en op andere gebieden zal afnemen. Op dit moment kunnen we niet inschatten of we door de corona-uitbraak in personele problemen zullen komen of niet. In samenspraak met de aangesloten gemeenten zullen we zo goed mogelijk anticiperen op de dingen die nog gaan komen.

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 maximum 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.


71

4 Overige gegevens

4.1 CONTROLEVERKLARING

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

A. Verklaring over de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening 2019

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2019 van Servicepunt71 te Leiden gecontroleerd.

Naar ons oordeel:

- geeft de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van zowel de baten en lasten over 2019 als van de activa en passiva van Servicepunt71 op 31 december 2019 in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (hierna: BBV);
- zijn de in deze jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties over 2019 in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand gekomen in overeenstemming met de begroting en met de in de relevante wet- en regelgeving opgenomen bepalingen.

De jaarrekening bestaat uit:

1. het overzicht van baten en lasten en toelichting over 2019;
2. de balans per 31 december 2019 en toelichting;
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

De basis voor ons oordeel bij de jaarrekening

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, het Besluit accountantscontrole decentrale overheden (Bado), het controleprotocol dat is vastgesteld door de het algemeen bestuur en het Controleprotocol Wet normering topinkomens (WNT) 2019 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Servicepunt71 zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2019 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, subj Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op EUR 404.000. De bij onze controle toegepaste goedkeuringstolerantie bedraagt voor fouten 1% en voor onzekerheden 3% van de totale lasten inclusief toevoegingen aan reserves, zoals voorgeschreven in artikel 2 lid 1 Bado.

Daarbij zijn voor de controle van de in de jaarrekening opgenomen WNT-informatie de materialiteitsvoorschriften gehanteerd zoals vastgelegd in het Controleprotocol WNT 2019. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn, zoals ook bedoeld in artikel 3 Bado.

Conform het controleprotocol dat is vastgesteld door het algemeen bestuur rapporten wij de tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven de EUR 50.000 alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve of WNT-redenen relevant zijn.

B. Verklaring over de in de jaarstukken opgenomen andere informatie
Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvatten de jaarstukken andere informatie, die bestaat uit:
- Inhoudsopgave;
- Inleiding;
- Programmaverantwoording;
- Paragrafen.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat. Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het algemeen bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het jaarverslag, in overeenstemming met het BBV.

C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het algemeen bestuur voor de jaarrekening
Het algemeen bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met het BBV. Het algemeen bestuur is ook verantwoordelijk voor het rechtmatig tot stand komen van de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties, in overeenstemming met de begroting en met de in de relevante wet- en regelgeving opgenomen bepalingen.

In dit kader is het algemeen bestuur tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het algemeen bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening en de naleving van die relevante wet- en regelgeving mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het algemeen bestuur afwegen of de financiële positie voldoende is om de werkorganisatie in staat te stellen de risico's vanuit de reguliere bedrijfsvoering financieel op te vangen. Het algemeen bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de risico's kunnen worden opgevangen toelichten in de jaarrekening.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening
Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Bado, het controleprotocol dat is vastgesteld door het algemeen bestuur, het Controleprotocol WNT 2019, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen.

Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's
  o dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude,
  o dat baten en lasten alsmede de balansmutaties als gevolg van fouten of fraude niet in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen,
  het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de werkorganisatie;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving, de gebruikte financiële rechtmatigheidscriteria en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het algemeen bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het algemeen bestuur gehanteerde afweging dat de werkorganisatie in staat is de risico's vanuit de reguliere bedrijfsvoering financieel op te vangen aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of Servicepunt71 haar financiële risico's kan opvangen. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat Servicepunt71 de financiële risico's niet kan opvangen;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen;
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen en of de in deze jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen.

Wij communiceren met het bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Den Haag, 3 april 2020

Baker Tilly (Netherlands) N.V.

Was getekend.

M.J. de Graaf RA