SERVICEPUNT 71



JAARSTUKKEN 2020



SERVICEPUNT 71

JAARSTUKKEN 2020

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	7
2.1	PROGRAMMAVERANTWOORDING	8
2.1.1	Dienstverlening	9
2.1.2	Overhead, Vpb en Onvoorzien	20
2.1.3	Algemene dekkingsmiddelen	22
2.2	PARAGRAFEN	23
2.2.1	Paragraaf Weerstandsvermogen en risicobeheersing	23
2.2.2	Paragraaf Financiering	30
2.2.3	Paragraaf Bedrijfsvoering	33
3	JAARREKENING	41
3.1	OVERZICHT VAN BATEN EN LASTEN EN TOELICHTING	42
3.1.1	Overzicht van baten en lasten	42
3.1.2	Toelichting op de gerealiseerde baten en lasten	42
3.1.3	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen	48
3.1.4	Overzicht per taakveld	50
3.1.5	EMU saldo	50
3.2	BALANS EN TOELICHTING	52
3.2.1	Balans per 31-12-2020	52
3.2.2	Toelichting op de balans	53
3.3	GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING EN RESULTAATBEPALING	60
4	BIJLAGEN	61
4.1	BIJLAGE OVERZICHT BIJGESTELDE PRIORITEITEN	61
5	OVERIGE GEGEVENS	65
5.1	CONTROLEVERKLARING	66

1 Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van de Gemeenschappelijke Regeling Servicepunt71. In dit jaarverslag wordt verantwoording afgelegd ten opzichte van de begroting 2020.

Het is een bijzonder jaar met vele uitdagingen geweest. Ondanks de uitdagingen die de coronapandemie met zich mee bracht en de aanhoudende druk op de gevraagde dienstverlening, heeft Servicepunt71 in het algemeen de afgesproken dienstverlening kunnen leveren, een enkele uitzondering daargelaten. We zijn, net zoals de afgelopen jaren, blijven inzetten op de *ontwikkeling van nabijheid* en *meer maatwerk* en het ontwikkelen van (strategisch) *partnerschap*. Ook hebben we stappen gezet in de opbouw van onze IV-organisatie (informatievoorziening).

Effect van coronapandemie op de dienstverlening
Met het uitbreken van de coronapandemie in maart 2020 stond de dienstverlening van Servicepunt71 vooral in het teken van het vinden van digitale oplossingen en het versneld uitrollen van apparatuur om thuiswerken voor zoveel mogelijk medewerkers in de Leidse regio mogelijk te maken en de vitale processen door te laten lopen. De ICT-infrastructuur was in eerste instantie niet direct voldoende toegerust op deze groei van virtueel werken, waardoor verstoringen toenamen. Maar met dagelijkse inspanningen is het gelukt om de stabiliteit en beschikbaarheid van de werkomgeving te verbeteren. Met de in 2020 afgeronde uitbesteding van de ICT infrastructuur is een belangrijke stap gezet in de vernieuwing van de sterk verouderde ICT omgeving. In 2021 wordt de nieuwe digitale werkplek Kantoor71 uitgerold en worden verdere maatregelen genomen om de stabiliteit en beschikbaarheid te verbeteren.

Ook hebben we in de uitvoering van onze dienstverlenende processen (tijdelijke) aanpassingen en vernieuwingen doorgevoerd in afstemming met de partners. Bijvoorbeeld met de tijdelijke overbruggingsregeling voor zelfstandig ondernemers (TOZO), de inning van facturen, het virtueel uitvoeren van hoorzittingen en trainingen, de online bezwarencommissie en de bemensing van de servicedesks vanuit huis. Vanuit HRM zijn diverse vraagstukken over de werkgeversrol en leiding geven op afstand van de organisaties opgepakt en van advies voorzien. We zijn er trots op dat we daarin snel veel mogelijk hebben kunnen maken.

Toen duidelijk werd dat de coronamaatregelen nog geruime tijd van kracht zouden blijven, kwamen er bedrijfsvoeringvraagstukken naar boven met een meer structureel karakter. Immers, de kantoren in de Leidse Regio moesten ingericht worden op de anderhalve meter kantooromgeving. Voor Servicepunt71 zelf geldt dat we dit direct betrekken bij de al geplande verbouwing van het Tweelinghuis, zodat we dubbele aanpassingskosten voorkomen.

Ondanks het extra werk voor en door corona en de aanpassingen die dat van onze manier van werken vraagt, hebben we ons het afgelopen jaar ingezet om de afgesproken prioriteiten zoveel mogelijk te realiseren. De afgesproken prioriteiten zijn dan ook zo grotendeels gerealiseerd.

Druk op de dienstverlening
We hebben door corona de werkdruk verder zien toenemen, bij de medewerkers van Servicepunt71 en de organisaties. Niet alleen door de extra vragen die op ons af zijn gekomen, maar ook door de manier waarop het werk gedaan moet/mag worden: op afstand, thuis, achter het scherm, en met het gevoel bereikbaar te moeten zijn.
Als Leidse Regio organisaties treffen wij verschillende maatregelen en acties voor het welzijn van medewerkers, onder andere binnen het regionale project vitaliteit. Bij het ontstaan van een te hoge werkdruk wordt er in goed overleg met de gemeenten geprioriteerd. Voor tijdelijke verzoeken voor extra dienstverlening maakt Servicepunt71 gebruik van externe inhuur.

De druk op de dienstverlening wordt veroorzaakt door onder andere de groei van de gemeentelijke organisaties en de daardoor groeiende vraag en de toenemende complexiteit van vragen en opdrachten. Ook ervaren we bij alle teams van Servicepunt71 de krapte op de arbeidsmarkt. Het is lastig om goed gekwalificeerd personeel te vinden, op sommige domeinen is zelfs inhuur moeilijk te vinden.

De druk op de dienstverlening is ook voelbaar, doordat het huidige besturingsmodel van de samenwerking onvoldoende recht doet aan de verschillen tussen de deelnemende gemeenten. In dat kader is ondertussen de opdrachtformulering voor het onderzoek naar het nieuwe samenwerkingsmodel eind 2020 vastgesteld en het onderzoek gestart.

In 2020 zijn we, als vervolg op het Actieplan Beheersbare Bedrijfsvoering, gestart met de In Control-opgave om meer grip en voorspelbaarheid te krijgen op financiën en dienstverlening, voor onszelf en onze partners. Als gevolg van deze In Control-opgave is door het management strakker gestuurd op resultaat en budget en zakelijker omgegaan met meerwerkovereenkomsten dan voorheen. De sterke focus op in Control heeft daarnaast een extra behoedzame houding bewerkstelligd: terughoudendheid bij het doen van uitgaven, invulling van vacatures en dergelijke, maar ook voorzichtigheid bij het opstellen van de prognoses. Wij zien dit als een belangrijke oorzaak voor de prognose van een negatief resultaat halverwege het jaar en het positieve resultaat aan het einde van het jaar. In 2021 richten we ons daarom in het bijzonder op het verbeteren van de financiële voorspelbaarheid.

Resultaat 2020 en resultaatbestemming

We verwachtten aanvankelijk een aanzienlijk tekort en waren dus achteraf te voorzichtig met onze prognoses. Maar mede door de tussentijdse bijsturing in het tweede tertaal is het financiële resultaat over 2020 ondertussen aanzienlijk positief; het komt uit op een voordeel van afgerond € 1.857.000. Dit is een hoog bedrag, maar daar gaan nog posten vanaf vanwege activiteiten die doorlopen naar 2021.

Het voordeel op het resultaat is grotendeels te verklaren door de grote impact van de coronapandemie. De prognose is opgesteld na de eerste coronagolf, toen het er op leek dat de rest van het jaar weer gewoon gewerkt zou kunnen worden, en niemand nog rekening hield met een tweede golf. Gedurende de tweede golf aan het einde van het jaar is ook duidelijk geworden dat er door corona minder kosten zijn gemaakt. Een beperkt aantal prioriteiten in de reguliere dienstverlening heeft vertraging opgelopen of is in mindere mate afgenomen. Zo zijn er bijvoorbeeld minder opleidingen gevolgd, zijn er lagere huisvestingskosten en hebben de ingezette organisatieontwikkeling van Servicepunt71 en de vernieuwing van de Digitale Werkomgeving (ofwel Kantoor71) vertraging opgelopen.

Ook was in 2020 de integratie van de teams van Informatievoorziening (VRIS Groep 1 in juli 2019 en VRIS Groep 2 in januari 2020) bij Servicepunt71 nog in volle gang, respectievelijk net gestart. Door de omstandigheden is het inbedden van de teams en de doorontwikkeling van de IV-functie vertraagd. In 2020 is de voorbereiding voor de overgang van VRIS Groep 3 afgerond. Deze groep is op 1 januari 2021 aangesloten bij Servicepunt71.

Dergelijke effecten op de dienstverlening zullen ook in 2021 nog voorkomen; vanwege een potentiële derde golf kunnen prioriteiten opnieuw verschuiven. Ook is het nog steeds onduidelijk wanneer we weer terug kunnen naar kantoor. En hoe ziet het ‘nieuw normaal’ er dan uit?

In de volgende tabel wordt het resultaat per programma weergeven. De saldi worden in hoofdstuk 2 per programma toegelicht. Voor de besteding van dit resultaat zal een aantal voorstellen worden gedaan.

Programma	Resultaat
Dienstverlening	1.056
Overhead, Vpb en Onvoorzien	814
Algemene dekkingsmiddelen	-13
Totaal resultaat	**1.857**

Betrouwbaarheid en klanttevredenheid

Door drukte bij de staf is in 2020 noodgedwongen prioriteit gegeven aan de doorgang van de dienstverlening, met als gevolg dat de klanttevredenheid niet is gemeten. In 2021 zullen we deze metingen wel weer uitvoeren.

Leeswijzer

De opzet van dit jaarverslag sluit aan op de opzet van de begroting 2020. Ook in dit document is er voor gekozen om naast de dienstverlening per vakgebied in te gaan op de gezamenlijke integrale prioriteiten. Immers veel prioriteiten en ontwikkelingen hebben effect op meerdere of alle terreinen van onze dienstverlening.

De realisatie in deze rapportage is weergegeven middels een kleurcodering. Groen betekent dat er binnen de planning en het budget gerealiseerd is, oranje betekent dat er extra inspanning of budget nodig is geweest en rood wil zeggen dat realisatie niet is gelukt.

Hoofdstuk 2 bevat het jaarverslag, dat bestaat uit de programmaverantwoording en de paragrafen. De programmaverantwoording gaat eerst in op de realisatie van de integrale doelstellingen en prioriteiten zoals opgenomen in de Begroting 2020. 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 tenslotte bevat de controleverklaring van de externe accountant.

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


71

2 Jaarverslag

2.1 PROGRAMMAVERANTWOORDING

2.1.1 Dienstverlening

Overzicht baten en lasten

Dienstverlening Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2019	Begroting 2020	Wijziging Begroting	Begroting 2020 na wijziging	Rekening 2020	Resultaat 2020
Lasten Informatievoorziening	12.838	14.207	13.948	28.154	28.090	64
Baten Informatievoorziening	-2.087	0	-4.252	-4.252	-4.492	239
Saldo van lasten en baten Informatievoorziening	**10.752**	**14.207**	**9.695**	**23.902**	**23.599**	**303**
Lasten Inkoop en Contractmanagement	2.544	1.918	1.074	2.992	2.773	218
Baten Inkoop en Contractmanagement	-1.125	-478	-623	-1.101	-964	-137
Saldo van lasten en baten Inkoop en Contractmanagement	**1.418**	**1.440**	**451**	**1.890**	**1.809**	**81**
Lasten Financiën	9.178	7.784	974	8.758	8.329	429
Baten Financiën	-1.484	-427	-983	-1.410	-1.393	-17
Saldo van lasten en baten Financiën	**7.694**	**7.357**	**-9**	**7.348**	**6.936**	**411**
Lasten HRM	5.234	4.645	12	4.657	4.658	-1
Baten HRM	-836	-72	-339	-410	-516	106
Saldo van lasten en baten HRM	**4.398**	**4.573**	**-327**	**4.247**	**4.142**	**105**
Lasten Juridische Zaken	2.904	2.574	452	3.026	2.975	51
Baten Juridische Zaken	-337	-170	-388	-559	-655	97
Saldo van lasten en baten Juridische Zaken	**2.567**	**2.404**	**64**	**2.468**	**2.320**	**148**
Lasten Facilitaire Zaken	2.920	2.247	145	2.392	2.465	-72
Baten Facilitaire Zaken	-2.723	-2.330	-11	-2.341	-2.421	80
Saldo van lasten en baten Facilitaire Zaken	**197**	**-83**	**134**	**51**	**43**	**8**
Totaal lasten Dienstverlening	35.617	33.375	16.605	49.979	49.290	689
Totaal baten Dienstverlening	-8.592	-3.477	-6.596	-10.074	-10.441	367
Saldo van baten en Lasten Dienstverlening	**27.025**	**29.897**	**10.009**	**39.906**	**38.850**	**1.056**
Toevoeging reserves	1.357	0	1.520	1.520	1.520	0
Onttrekking reserves	-1.468	-542	-325	-867	-867	0
Mutaties reserves	**-111**	**-542**	**1.196**	**653**	**653**	**0**
Totaal lasten/toevoeging reserves	36.975	33.375	18.125	51.499	50.810	689
Totaal baten/onttrekking reserves	-10.060	-4.020	-6.921	-10.940	-11.307	367
Totaal saldo van baten en lasten Dienstverlening	**26.914**	**29.355**	**11.204**	**40.559**	**39.503**	**1.056**

Resultaat Dienstverlening

Zoals in de inleiding staat beschreven is door de tussentijdse bijsturing in het tweede tertaal, voorzichtige prognoses en een aantal ontwikkelingen (zoals het aanhouden van de pandemie en krapte op de arbeidsmarkt) het financiële resultaat over 2020 aanzienlijk positief. Ondanks de bijzondere omstandigheden zijn de afgesproken prioriteiten zo goed als allemaal uitgevoerd. Herprioritering, vertraging of vermindering van dienstverlening heeft zich in beperkte mate voorgedaan in de reguliere dienstverlening.

Voor het programma Dienstverlening is er een voordeel van € 1.056.000, waarvan € 689.000 aan de lasten kant en € 367.000 aan de batenkant. Ook staan we in dit hoofdstuk 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.

Prioriteiten 2020

De primitieve begroting 2020 is opgesteld in het begin van 2019 en vastgesteld in de bestuursvergadering van juli 2019. In de zomer van 2019 is het actieplan beheersbare bedrijfsvoering opgesteld, dit heeft er onder andere toe geleid dat de in de begroting 2020 genoemde prioriteiten niet meer actueel waren, daarom heeft het bestuur van Servicepunt71 de prioriteiten voor 2020 geactualiseerd. In hoofdstuk 5.1 treft u de geactualiseerde prioriteitsteksten aan. Hieronder treft u de realisatie van de bijgestelde prioriteiten aan. Zoals vermeld in de inleiding werken wij hierbij met een kleurcodering.

Integrale prioriteiten

Integrale prioriteiten	
1. Strategische koers Servicepunt71 / Samenwerkingsmodel	√
2. Jaarrekening 2019	√
3. Intake Omgevingswet	√
4. Intake intern veiligheidsbeleid	√
5. Intake implementatie beleid agressie en geweld en GIR	±

1. Strategische koers Servicepunt71 / Samenwerkingsmodel

In het eerste halfjaar werd de eerste verkennende fase doorlopen in het bepalen van een beter passend samenwerkingsmodel. De uitkomst daarvan was dat een nieuw model moet voorzien in vereenvoudiging van de sturing en een betere aansluiting bij de gemeentelijke processen. Om dit te realiseren is als het beoogde toekomstperspectief benoemd dat de gemeente Leiden de bedrijfsvoering voor de andere gemeenten uitvoert. Dit betekent het overbrengen van de dienstverlening van Servicepunt71 naar de organisatie van Leiden. De volgende stap in het proces is dat door de samenwerkende organisaties een onderzoek wordt uitgevoerd dat meer zicht geeft op de voor- en nadelen van de beoogde koers, de kansen en risico's in kaart brengt en randvoorwaarden meegeeft. De colleges van de vier gemeenten hebben daarom in het najaar hun gemeenteraden geïnformeerd over het beoogde toekomstperspectief en het onderzoek. Daarna zijn de gemeenteraden in de gelegenheid gesteld om hun aandachtspunten voor het onderzoek mee te geven. Ook de medewerkers en ondernemingsraden zijn geïnformeerd. Daarmee werd fase 1 van de oriëntatie op een nieuw samenwerkingsmodel afgerond. Na consultatie van de gemeenteraden heeft het bestuur aan het eind van het jaar de opdrachtformulering voor het onderzoek vastgesteld. Het onderzoek blijft gericht op de mogelijkheid om de bedrijfsvoering, zoals Servicepunt71 die nu voor de vier gemeenten verzorgt, bij de gemeente Leiden onder te brengen. De resultaten van het onderzoek worden naar verwachting in het tweede kwartaal van 2021 opgeleverd.

2. Jaarrekening 2019

De afgelopen jaren nemen de eisen vanuit accountants steeds meer toe. Gevolg hiervan is dat er door de accountant minder gesteund kan worden op de interne controles. Veel meer zaken moeten zichtbaar worden vastgelegd en meer controles moeten worden uitgevoerd voor de gegevensgerichte werkzaamheden van de accountants. Sinds 2019 werken de gemeenten in de Leidse regio met vier verschillende (nieuwe) accountantskantoren. 2020 is het eerste jaar waarin er met de nieuwe accountants een jaarrekening is opgeleverd en de controles zijn uitgevoerd. Het opstarten van de samenwerking, toepassen van de juiste governance en het maken van goede werkafspraken, heeft veel tijd gevraagd. Daarnaast vergt het van de interne

organisatie behoorlijk wat regie om tot één gezamenlijke planning, verwachting en resultaat te komen. Met extra inzet van eigen personeel en van inhuur is het gelukt om tot een tijdige afronding van de jaarrekeningtrajecten te komen. Met daarbij als resultaat goedkeurende accountantsverklaringen voor Servicepunt71, voor de 4 partnerorganisaties Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude en voor Holland Rijnland.

3. Intake Omgevingswet
De introductie van de omgevingswet leidt tot bedrijfsvoeringsopgaven op het terrein van informatievoorziening, financiën, juridische zaken en HRM. In 2019 is in samenspraak met de partnergemeenten bepaald wat voor deze opgave de benodigde inzet is vanuit Servicepunt71. Een van de eerste onderdelen die ingericht moeten worden, is het zogenaamde Digitaal Stelsel Omgevingswet. Voor deze eerste stap is een project opgestart en een regionale stuurgroep opgericht die hiervoor als opdrachtgever fungeert. In 2020 is in Leiden een uitgebreide intake gedaan waarbij alle bedrijfsvoeringterreinen zijn betrokken en afspraken over dienstverlening voor 2021 zijn gemaakt. Ook de intakegesprekken daarover met de andere gemeenten zijn gestart.

4. Intake intern veiligheidsbeleid
Om het strategisch informatiebeveiligings- en privacybeleid te operationaliseren zijn er verschillende beleidsdocumenten geactualiseerd en toegevoegd. Om het beleid in de regio te implementeren volgden er in het laatste tertaal van 2020 verschillende activiteiten zoals de start van de uitvoering van het opgestelde Privacyprogramma en in gebruik name van het ISMS (Information Security Management System, het monitoring systeem voor Informatiebeveiliging en Privacy, IB&P). Het uitvoeren van 0-metingen in de regio heeft een beeld opgeleverd van de status van IB&P en de mate van bewustzijn van medewerkers, om op basis daarvan verdere verbetermaatregelen in kaart te brengen. Dit wordt in 2021 verder opgepakt.

5. Intake implementatie beleid agressie en geweld en GIR
Het A&O fonds is ingezet om de trainingen te organiseren en levert ondersteuning bij de implementatie van het Gemeentelijk Incidenten Registratiesysteem (GIR). Dit is een voor gemeenten ontwikkeld systeem waarin incidenten van fysiek of verbaal geweld tegen medewekers kunnen worden geregistreerd. Vanwege de maatregelen i.v.m. Corona zijn de trainingen uitgesteld tot oktober 2021. Het was helaas niet mogelijk om de trainingen digitaal te verzorgen. Na afronding van de trainingen in 2021 kan GIR verder worden geïmplementeerd.

Vakspecifieke prioriteiten
Informatievoorziening

Prioriteiten Informatievoorziening	
6. Uitrol dashboards	√
7. Telefonie	±
8. Vernieuwing Digitale Werkomgeving	±
9. Applicatierationalisatie	±
10. Innovaties in de I-bedrijfsvoering	√
11. Intake Wet open overheid	√

6. Uitrol dashboards
In 2020 is het managementinformatie dashboard Mens & Geld uitgerold bij Servicepunt71 en bij de gemeenten. In Leiden worden de laatste afdelingen begin 2021 aangekoppeld. Er is daarnaast gekeken naar de doorontwikkeling van het dashboard: welke informatie helpt managers om meer in control te komen? Om dit op te halen zijn gesprekken gevoerd met managers. In 2021 wordt op basis van de opbrengst hiervan het dashboard verder uitgebreid.

7. Telefonie
In 2020 is een inhoudelijke visie op telefonie ontwikkeld, die antwoord geeft op de vraag hoe telefonische bereikbaarheid de komende periode georganiseerd kan worden. Kern van de visie is dat telefonische bereikbaarheid mobieler wordt (niet meer gebonden aan een vast toestel) en geïntegreerd wordt met de digitale werkomgeving (e-mail, digitaal vergaderen, MS Teams). De financiële business case wordt begin 2021 afgerond, waarna de implementatie wordt voorbereid.

8. Vernieuwing Digitale Werkomgeving

De vernieuwing van de Digitale Werkomgeving is in 2020 verder gegaan onder de projectnaam Kantoor71. De uitrol van Kantoor71 kon niet volgens planning worden afgerond in 2020, als gevolg van de coronacrisis en issues in de techniek. De planning is nu dat in het tweede kwartaal van 2021 alle medewerkers over zijn naar Kantoor71.

Kantoor71 is in de loop van 2020 onder programmasturing gebracht. Het Werkplekprogramma omvat een set projecten die veel raakvlakken met elkaar hebben, zoals de vervanging van de e-mailarchivering, telefonie (zie hiervoor bij 7), printervoorzieningen, de introductie van TEAMS, etc. Het programma zorgt voor meer structuur, inzicht in de samenhang en besluitvorming over inhoudelijke en/of strategische onderwerpen. De belangrijkste prioriteit van het Werkplekprogramma is project Kantoor71. De overige onderwerpen zullen in 2021 worden opgestart.

9. Applicatierationalisatie

Met het SGB zijn de verwachtingen over de resultaten van applicatierationalisatie (het verminderen van het aantal applicaties dat in de regio wordt gebruikt) begin 2020 bijgesteld. Het uitgangspunt 'rationaliseren, tenzij…' is herijkt. Dit betekent dat voor elk regionaal project bij afwijking op dit uitgangspunt een SGB-besluit is vereist, en dat bij lokale projecten de eerste check is of er een mogelijkheid tot rationalisatie bestaat. Deze aanpak begint zijn eerste vruchten af te werpen, waardoor de regio bij de aanbesteding of vernieuwing van applicaties minder licentiekosten maakt, dan anders het geval zou zijn. Er is in 2021 een herijking van de rationalisatiestrategie voorzien, die meer rekening houdt met de business context. Daarnaast wordt in 2021 lifecycle management ingericht voor de belangrijkste applicaties. Onderdeel van lifecycle management is een vervangingskalender, waardoor we beter weten wanneer welke applicatie vervangen kan/moet worden door een regionale variant.

10. Innovaties in de I-bedrijfsvoering

Afgelopen jaar is, zoals beoogd, inzet gepleegd op de ondersteuning van de ontwikkeling van data-gestuurd werken. Collega's uit team Datadiensten nemen deel in meerdere datagedreven projecten van de gemeente Leiden. Binnen de Leidse regio hebben wij contactpersonen opgehaald om ook nieuwe initiatieven te identificeren en op te pakken. Daarnaast is gestart met een visie op datamanagement; deze zal het tweede kwartaal van 2021 worden opgeleverd. Om deze visie ook tot uitvoering te brengen, is gestart met een advies tot aanstelling van een Chief Data Officer (CDO). Bekeken wordt waar de CDO zich op richt, waar deze functie wordt belegd binnen de organisatie en welke financiële middelen hiervoor nodig zijn.

11. Intake Wet open overheid

Het kost gemeenten de nodige inspanningen om de komende jaren Woo-proof te worden. Leiden en Servicepunt71 hebben in 2020 gezamenlijk een verkenning uitgevoerd. Op basis van de verkenning is een aanpak gemaakt, deze wordt in 2021 regionaal besproken. Team Juridische Zaken heeft afgelopen jaar vooruitlopend op de totaal-aanpak een analyse gemaakt van de juridische component van de Woo (het actief openbaar maken van elf specifieke categorieën documenten) en gedeeld met de gemeenten.

Realisatie van de baten en lasten

Informatievoorziening Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2019	Begroting 2020	Wijziging Begroting	Begroting 2020 na wijziging	Rekening 2020	Resultaat 2020
Lasten	12.838	14.207	13.948	28.154	28.090	64
Baten	-2.087	0	-4.252	-4.252	-4.492	239
Saldo van lasten en baten	**10.752**	**14.207**	**9.695**	**23.902**	**23.599**	**303**
Toevoeging reserves	1.357	0	1.520	1.520	1.520	0
Onttrekking reserves	-1.468	-542	-325	-867	-867	0
Mutaties reserves	**-111**	**-542**	**1.196**	**653**	**653**	**0**
Resultaat	**10.641**	**13.665**	**10.891**	**24.555**	**24.252**	**303**

Toelichting lasten en baten:
Het saldo van de zes afdelingskostenplaatsen van de teams binnen Informatievoorziening is € 198.000, waarvan € 89.000 voordeel op salarissen en externe inhuur, € 150.000 voordeel op de incidentele teamontwikkelings- en opleidingsbudgetten bij de teams Applicaties en Datadiensten (die door Corona niet konden worden benut) en € 41.000 nadeel op de overige budgetten.
Het project VRIS is afgerond met een positief saldo op de projectbudgetten van € 36.000.
Op de (met ingang van januari 2020) overgedragen budgetten voor het functioneel beheer van applicaties is per saldo een voordeel ontstaan van € 205.000. Gedurende het hele jaar zijn er over specifieke applicaties gesprekken gevoerd tussen Servicepunt71 en de deelnemers over de juistheid van de overgedragen budgetten. Dit heeft waar nodig tot bijstelling van budgetten of extra facturen geleid. Omdat er over een aantal applicaties nog steeds gesprekken gevoerd worden, is het raadzaam dit voordeel te reserveren.
Op de budgetten voor datadiensten was er een klein voordeel van € 9.000.
Bij de 2e tertaalrapportage 2020 was een knelpunt ontstaan door de uitrol van de nieuwe digitale werkomgeving en door aanloopproblemen bij de overgang naar Open Line. De Coronapandemie heeft kosten veroorzaakt die niet waren voorzien. Deze konden voor een deel binnen de begroting van Servicepunt71 zelf worden opgevangen door een reservering binnen het programma Overhead, Vpb en Onvoorzien, en voor een deel hebben de deelnemers extra middelen beschikbaar gesteld. Per saldo is er binnen dit programma bij informatievoorziening een nadeel van € 144.000 ontstaan, maar dit nadeel wordt opgevangen met een voordeel binnen het programma Overhead, Vpb en Onvoorzien.

Inkoop & Contractmanagement

Prioriteiten Inkoop en Contractmanagement	
12. Purchase2Pay	√
13. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	√

12. P2P
Na de introductie van Purchase to Pay (P2P) binnen alle partnerorganisaties heeft Servicepunt71 in 2020 de beheerorganisatie verder ingebed voor het reguliere beheer van het systeem. P2P is onderdeel van de reguliere dienstverlening en processen. Het gebruik van het systeem maakt het mogelijk contacten eenvoudiger en overzichtelijk te beheren. Om medewerkers van gemeenten goed te ondersteunen, worden er maandelijks trainingen aangeboden via Academie71. In 2021 zal er ook nadrukkelijk aandacht zijn voor de inbedding van P2P in de nieuwe applicatie voor de financiële administratie.

13. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen
Maatschappelijk verantwoord inkopen betekent dat we naast de prijs van de producten, diensten of werken, ook letten op de effecten van de inkoop op milieu en sociale aspecten. Daarom nemen we bij aanbestedingen waar mogelijk deze criteria mee. Vanuit Inkoop maken we gebruik van een zelfevaluatietool die na afloop van aanbestedingen wordt ingevuld. Met deze evaluatietool maken we rapportages voor de gemeenten en genereren we input voor nieuwe aanbestedingen. Inkoop neemt daarnaast deel aan landelijke netwerken om kennis en ervaring van buiten te benutten voor maatschappelijk verantwoord inkopen in de Leidse regio. Dit heeft onder andere geleid tot een top drie nominatie voor de (MVI) Koopwijsprijs van de Rijksoverheid, voor duurzame en innovatieve bushokjes, samen met de gemeente Leiden.

Realisatie van de baten en lasten

Inkoop en Contractmanagement Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2019	Begroting 2020	Wijziging Begroting	Begroting 2020 na wijziging	Rekening 2020	Resultaat 2020
Lasten	2.544	1.918	1.074	2.992	2.773	218
Baten	-1.125	-478	-623	-1.101	-964	-137
Saldo van lasten en baten	**1.418**	**1.440**	**451**	**1.890**	**1.809**	**81**
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	**1.418**	**1.440**	**451**	**1.890**	**1.809**	**81**

Toelichting lasten en baten:
Het voordeel bij Inkoop en Contractmanagement van € 81.000 betreft voornamelijk het voordeel op salarissen en externe inhuur voor teammanagement en staf/beheer. Daarnaast is er een lagere opbrengst van € 137.000 bij Contractmanagement. Hier tegenover staan lagere kosten van € 125.000.

Financiën

Prioriteiten Financiën	
14. Intake rechtmatigheidsverklaring door colleges m.i.v. 2021	√
15. Vervanging Decade	√

14. Intake rechtmatigheidsverklaring door colleges m.i.v. 2021
Elk college van de gemeenten moet in 2022 een rechtmatigheidsverklaring afgeven over het controlejaar 2021. In 2020 heeft Servicepunt het gesprek gevoerd met de controllers van de gemeenten om te onderzoeken hoe dit het beste kan worden ingericht. In het najaar is een notitie over de invoering van deze rechtmatigheidsverantwoording opgesteld met als basis de notitie Rechtmatigheidsverantwoording van de Commissie Bedrijfsvoering Auditing Decentrale Overheden (BADO). Om de invoering van de rechtmatigheidsverantwoording in verslagjaar 2021 mogelijk te maken, zijn wetsaanpassingen noodzakelijk in de Financiële Verhoudingswet, de Gemeentewet en de Provinciewet, maar ook in lagere regelgeving, zoals het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV). In gezamenlijkheid met de partnergemeenten is ingeschat dat er in 2021 geen grote extra inspanningen nodig zijn vanuit Servicepunt71. Het is wel mogelijk dat er naar aanleiding van de nog op te stellen controleplannen voor 2021 extra controlebehoeften ontstaan vanuit de gemeenten.

15. Vervanging Decade
In 2020 is het project gestart voor de vervanging van het financieel systeem. De huidige applicatie is 19 jaar oud (Decade) en wordt door de leverancier niet meer doorontwikkeld en in de toekomst niet meer ondersteund. Dit leidt tot operationele risico's, die vervanging van dit pakket noodzakelijk maken. Bovendien sluit de huidige applicatie onvoldoende aan bij de mogelijkheden in de markt en de behoeften van de partners. De vervanging is een majeure operatie met veel impact op Servicepunt71 en alle partners.
In 2020 is een projectorganisatie ingericht en een regionale stuurgroep ingesteld. Er is een businesscase opgesteld, marktverkenning uitgevoerd waarna er een projectplan is opgeleverd met een programma van eisen. De daadwerkelijke aanbesteding is eind 2020 gestart en wordt in het eerste kwartaal van 2021 afgerond. De planning is om in boekjaar 2022 de applicatie in gebruik te nemen.

Realisatie van de baten en lasten

Financiën Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2019	Begroting 2020	Wijziging Begroting	Begroting 2020 na wijziging	Rekening 2020	Resultaat 2020
Lasten	9.178	7.784	974	8.758	8.329	429
Baten	-1.484	-427	-983	-1.410	-1.393	-17
Saldo van lasten en baten	**7.694**	**7.357**	**-9**	**7.348**	**6.936**	**411**
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	**7.694**	**7.357**	**-9**	**7.348**	**6.936**	**411**

Toelichting lasten en baten:
Gedurende het jaar heeft Financiën extra budgetten ontvangen, waarvan het merendeel conform bestedingsdoel is uitgegeven en tekorten zijn gerepareerd. Toch is bij Financiën is een voordeel van € 303.000 ontstaan doordat de drie teams van Financiën elk te maken hebben met moeilijk te vervullen vacatures door de krappe arbeidsmarkt, zowel met vaste medewerkers als met externe inhuur. Dit heeft in 2020 geleid tot het niet kunnen leveren van alle afgesproken basisdienstverlening (AOIC en financieel advies).
Daarnaast is door een latere start van het project vervanging financieel systeem het bij de 2e tertaalrapportage 2020 incidenteel beschikbaar gestelde budget van € 90.000 nog niet uitgegeven. Van het incidentele budget voor de meerwerkafspraak met de accountant (voor de jaarrekening controle 2020) vindt een deel van het werk standaard plaats in het volgende kalenderjaar. Derhalve is een deel van het meerwerkbudget van € 18.000 nog niet in 2020 uitgegeven.

HRM

Prioriteiten HRM	T2
16. Duurzame inzetbaarheid, SPP	√
17. Harmoniseren arbeidsvoorwaarden (co-creatie)	±
18. Regeling telefoonkostenvergoeding	√
19. Vitaliteit (Sociaal kader)	√
20. Arbeidsmarktstrategie	√
21. Intake MTO	√
22. Intake leiderschapsontwikkeling	√
23. Intake n.a.v. groei vacatures	√
24. Intake ontwikkelpool Oegstgeest en Zoeterwoude	√

16. Duurzame inzetbaarheid, SPP
Door middel van het inzetten van het instrument Strategische Personeelsplanning (SPP) wordt duidelijk wat de opgaven van de Leidse regio in de toekomst zijn en wat dit vraagt van de medewerkers van de toekomst. In 2020 heeft het organiseren en begeleiden van de SPP-sessies volgens planning plaatsgevonden. Vanuit de partners is de behoefte geuit aan een regionale versie van dit HRM instrument om regionale mobiliteit, ontwikkel- en doorgroeimogelijkheden voor medewerkers en aantrekkelijk werkgeverschap te versterken. Deze versie is in ontwikkeling en zal in 2021 regionaal worden ingezet.

17. Harmoniseren arbeidsvoorwaarden (co-creatie)
Het proces van co-creatie tussen werkgevers, werknemers en de vakbonden om te komen tot regionaal geharmoniseerde secundaire arbeidsvoorwaarden heeft in 2019 vertraging opgelopen. De voorbereidende werkzaamheden voor het harmoniseren van de arbeidsvoorwaarden zijn uiteindelijk in september 2020 afgerond met het vaststellen van de onderwerpen voor de onderhandelingen en het maken van procesafspraken. De gesprekken binnen het SGB en met de vakorganisaties zijn gestart. Door de opgelopen vertraging zetten we deze prioriteit op oranje.

18. Regeling telefoonkostenvergoeding

Met de implementatie van de nieuwe digitale werkomgeving wijzigt het gebruik van telefonie. Met het Lokaal Overleg van Servicepunt71 is overeenstemming bereikt over het stop zetten van de regeling telefoonkostenvergoeding. De implementatie is afgerond en waar nodig zijn individuele afspraken gemaakt over de afbouw.

19. Vitaliteit (Sociaal kader)

Vitale medewerkers dragen bij aan een gezonde en wendbare organisatie. Landelijk neemt de gemiddelde leeftijd van de beroepsbevolking toe en moeten we met het verschuiven van de AOW leeftijd langer werken. Om de medewerkers in de Leidse regio gezond en vitaal aan het werk te houden is het uitvoeringsplan Vitaliteit begin 2020 vastgesteld, waarna gestart is met de implementatie. Als gevolg van Corona is wel de volgorde van verschillende deelprojecten gewijzigd. Zo is bijvoorbeeld het gesprek over het vitaliteitsbudget naar het nieuwe jaar verschoven (tevens in relatie tot andere onderwerpen uit co-creatie, waarover met de bonden onderhandeld moet worden). Daar tegenover staat dat we door Corona met spoed faciliteiten (werkplek, training/workshops, tips/trics, aanpassing PGB e.d.) voor vitaal thuiswerken in hebben geregeld. Daarnaast is in het afgelopen jaar een bijeenkomst voor managers georganiseerd, heeft er een kick-off voor de medewerkers plaatsgevonden, zijn regionale vitaliteitscoaches aangesteld en opgeleid en is het programma ‘Sterk in je Werk’ geïntroduceerd. Tevens is de aanbesteding voor de PMO/Fitcheck afgerond. Een Fitcheck is een gratis en anoniem medisch onderzoek waarmee gezondheidsklachten in de toekomst kunnen worden voorkomen oftewel een zogenaamd Preventief Medisch Onderzoek (PMO). De implementatie loopt ook in 2021 nog door. Ondanks de wijziging in de volgorde van de deelprojecten is het toch gerealiseerd dus vandaar groen.

20. Arbeidsmarktstrategie

Door de landelijke schaarste op de arbeidsmarkt is inzet noodzakelijk om de juiste medewerkers te vinden en te behouden voor de opgaven in de Leidse regio. Hiervoor is de arbeidsmarktstrategie ontwikkeld. In 2020 zijn de 6 eerste deelprojecten afgerond (onder andere de regionale arbeidsmarktcampagne, organisatie-stories en de modernisering van de website). Daarmee hebben we een stevige basis gelegd voor de promotie van de organisaties en daarmee het aantrekken van talent. De laatste drie deelprojecten uit het project zijn eind 2020 opgestart en worden begin 2021 afgerond.

21. Intake MTO

Een verkennend gesprek met de partners over een regionale opzet van een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) heeft plaatsgevonden. Concretisering van de opdracht door de partners heeft als gevolg van de Corona-pandemie niet plaatsgevonden. Er is afgesproken dit jaar geen gezamenlijk MTO uit te voeren. Onderzocht wordt of dit onderwerp als prioriteit moet worden opgenomen voor 2021.

22. Intake leiderschapsontwikkeling

Er was in 2020 geen behoefte vanuit de regio aan een gemeenschappelijk leiderschapstraject. Vanuit de reguliere dienstverlening worden de partners individueel geadviseerd over specifieke leiderschapstrajecten.

23. Intake naar aanleiding van groei vacatures

In 2020 is een intake gehouden over hoe om te gaan met de toename van het aantal indiensttredingen zonder de formatie bij HRM uit te breiden. Na inventarisatie van de knelpunten en verbetermogelijkheden is een werkgroep gestart om het indiensttredingsproces te verbeteren en actuele ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld de e-module integriteit, te implementeren. We zijn gestart met een proef waarbij managers aan de hand van een checklist zelf het arbeidsvoorwaardengesprek kunnen voeren. In verband met Corona is voor de arbeidsvoorwaardengesprekken digitale ondersteuning opgestart. Eind 2020 is een projectgroep gestart om te komen tot voorstel voor een integraal verbeterd indiensttredingsproces inclusief de digitale ondersteuning.

24. Intake ontwikkelpool Oegstgeest en Zoeterwoude

De partnerorganisaties (met uitzondering van Leiden) wilden in gezamenlijkheid onderzoeken of het opzetten van een regionale flexpool realiseerbaar zou zijn. Aan het begin van dit kalenderjaar werd geconstateerd dat de arbeidsmarkt onder druk stond en het steeds lastiger werd om goed gekwalificeerd personeel te vinden, zeker voor de kleinere gemeenten. De opdracht voor de regionale flexpool is door de partners geherprioriteerd en daarmee vervallen.

Realisatie van de baten en lasten

HRM Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2019	Begroting 2020	Wijziging Begroting	Begroting 2020 na wijziging	Rekening 2020	Resultaat 2020
Lasten	5.234	4.645	12	4.657	4.658	-1
Baten	-836	-72	-339	-410	-516	106
Saldo van lasten en baten	**4.398**	**4.573**	**-327**	**4.247**	**4.142**	**105**
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	**4.398**	**4.573**	**-327**	**4.247**	**4.142**	**105**

Toelichting lasten en baten:
Het resultaat bij HRM van € 105.000 is voornamelijk het gevolg van de interne verrekening van de inzet van medewerkers voor andere teams binnen Servicepunt71, voornamelijk voor het organisatieontwikkelingstraject, en doordat vacatures langer open hebben gestaan dan verwacht.

Juridische zaken

Prioriteiten Juridische Zaken	
25. Uitwerking visie juridisch advies	√
26. Optimaliseren proces bezwaarbehandeling	±
27. Aanbestedingen JZ	√
28. Intake Wet elektronische publicaties en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer	√
29. Intake follow-up omgekeerde mandaatregeling	√

25. Uitwerking visie juridisch advies
De Visie op Juridisch Advies is in 2019 in samenspraak met de gemeenten opgesteld. In 2020 heeft verdere uitwerking met prioritering en focus plaatsgevonden. Daarbij is voor 2021 een prioritering opgesteld in samenspraak met het team en deze is afgestemd met de gemeenten.

26. Optimaliseren proces bezwaarbehandeling
Vanwege de Coronamaatregelen, de restricties voor fysieke bijeenkomsten, kost bezwaarbehandeling veel meer tijd. Het is wel gelukt om heel snel online zittingen van de regionale bezwaarcommissie van Servicepunt71 aan te bieden. Er is daardoor minder ruimte voor de evaluatie van het project ‘versnellen doorlooptijden bezwaarbehandeling’. En gezien het gewijzigde proces is het niet het juiste moment. De doorlooptijden blijven we wel monitoren en waar nodig worden wijzigingen aangebracht in het proces.
Met de gemeenten is tot meerwerkafspraken gekomen om de achterstanden (ontstaan door het extra werk door Coronamaatregelen) in te halen en de reguliere bezwaarbehandeling te laten doorlopen. De cijfers worden in het eerste kwartaal van 2021 verwerkt in het Jaarverslag Bezwaarbehandeling. Het aantal bezwaarschriften bij gemeenten is daarnaast fors gestegen ten opzichte van begroot. Hiervoor zijn met de betreffende gemeenten meerwerkafspraken gemaakt om achterstanden te voorkomen en in te halen.

27. Aanbestedingen JZ
De Europese aanbesteding voor de aansprakelijkheidsverzekering (vier gemeenten) en de meervoudig onderhandse aanbesteding taxaties (Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude) zijn in het 2e tertaal conform planning tijdig afgerond.

28. Intake Wetten elektronische publicaties en de modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
De gemeenten zijn actief geïnformeerd over wat er aan komt qua veranderingen in wetgeving. Voor wat betreft de Wet Elektronische Publicaties (Wep) is geadviseerd om dit mee te nemen in de regionale werkgroep Wet open Overheid (Woo).

Servicepunt71 heeft samen met de gemeente Leiden een verkenning uitgevoerd waarin de impact en benodigdheden in kaart zijn gebracht. De Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer wordt daar niet in meegenomen. Hiervoor volgt nog een verkenning.

29. Intake follow-up omgekeerde mandaatregeling

De omgekeerde mandaatregeling ligt gereed voor de gemeenten Leiderdorp en Zoeterwoude. Oegstgeest heeft de keuze gemaakt om ook mee te gaan in het omgekeerde mandaat en zal dit binnenkort realiseren. Voor gemeente Leiden ligt het stramien van het omgekeerde mandaat klaar. De correcte administratieve verwerking van de mandaatregeling moet van de gemeente zelf komen. Dit vergt nog uitzoekwerk en afstemming intern om de mandaten kloppend en conform functiebenamingen en organisatiestructuur te krijgen. Alle omgekeerde mandaten moeten nog worden vastgesteld in de colleges.

Realisatie van de baten en lasten

Juridische Zaken Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2019	Begroting 2020	Wijziging Begroting	Begroting 2020 na wijziging	Rekening 2020	Resultaat 2020
Lasten	2.904	2.574	452	3.026	2.975	51
Baten	-337	-170	-388	-559	-655	97
Saldo van lasten en baten	**2.567**	**2.404**	**64**	**2.468**	**2.320**	**148**
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	**2.567**	**2.404**	**64**	**2.468**	**2.320**	**148**

Toelichting lasten en baten:

Bij team Juridische Zaken is een incidenteel voordeel van € 51.000 ontstaan op de budgetten voor salarissen en externe inhuur. Dit heeft te maken met het niet direct kunnen vervullen van vacatures op juridisch advies, en met aanvullende meerwerkafspraken door de coronapandemie waarvoor de werkzaamheden in 2020 nog niet zijn afgerond en doorlopen in 2021. Een deel van de voor meerwerk beschikbaar gesteld budgetten is dus in 2021 nog nodig. Daarnaast is er een incidenteel voordeel van afgerond € 20.000 door een opbrengst in 2020 voor een detachering in 2019, van € 55.000 doordat een deel van een detacheringsovereenkomst niet in de begroting opgenomen bleek te zijn, en per saldo een meeropbrengst van € 22.000 op met derden gemaakte afspraken.

Facilitaire zaken

Prioriteiten Facilitaire Zaken	
30. Uitrol regionale toegangspas	

30. Uitrol regionale toegangspas

Deels door vertraging door de Coronapandemie, en deels omdat de opdracht gedurende het project is uitgebreid, bleek in de laatste fase van het project dat bij een aantal organisaties nog niet alle issuses waren opgelost. Voor het grootste deel van de gemeente Leiden en Servicepunt71 is het project afgerond. Voor de gemeenten Leiderdorp en Oegstgeest en voor Leiden DZB en de afdeling Beheer van Leiden moeten nog enkele werkzaamheden verricht worden. Alle organisaties zijn hiervan op de hoogte en zijn akkoord met de extra investering die dat vraagt. Deze laatste fase van het project zal eind mei 2021 afgerond zijn. Vanwege de uitbreiding van de scope loopt het project op schema, ondanks de latere afronding dan aanvankelijk gepland.

Realisatie van de baten en lasten

Facilitaire Zaken Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2019	Begroting 2020	Wijziging Begroting	Begroting 2020 na wijziging	Rekening 2020	Resultaat 2020
Lasten	2.920	2.247	145	2.392	2.465	-72
Baten	-2.723	-2.330	-11	-2.341	-2.421	80
Saldo van lasten en baten	**197**	**-83**	**134**	**51**	**43**	**8**
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	**197**	**-83**	**134**	**51**	**43**	**8**

Toelichting lasten en baten:

Bij Facilitaire Zaken is een incidenteel nadeel van € 72.000 ontstaan op de budgetten voor salarissen en externe inhuur. Het voordeel van € 80.000 betreft de hogere opbrengst voor de meerinzet door een aantal medewerkers op diverse opdrachten bij de partnerorganisaties.

2.1.2 Overhead, Vpb en Onvoorzien

Overzicht baten en lasten

Overhead, Vpb en Onvoorzien Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2019	Begroting 2020	Wijziging Begroting	Begroting 2020 na wijziging	Rekening 2020	Resultaat 2020
Lasten Overhead	3.422	3.299	1.005	4.303	3.193	1.111
Baten Overhead	-6	0	0	0	-97	97
Saldo Overhead	**3.416**	**3.299**	**1.005**	**4.303**	**3.096**	**1.208**
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	-70	35	0	35
Baten Onvoorzien	-4	0	0	0	0	0
Saldo Onvoorzien	**-4**	**105**	**-70**	**35**	**0**	**35**
Totaal lasten	3.422	3.404	935	4.339	3.193	1.146
Totaal baten	-10	0	0	0	-97	97
Totaal saldo van baten en lasten	**3.412**	**3.404**	**935**	**4.339**	**3.096**	**1.243**
Toevoeging reserves	0	0	0	0	429	-429
Onttrekking reserves	-68	0	0	0	0	0
Mutaties reserves	**-68**	**0**	**0**	**0**	**429**	**-429**
Resultaat	**3.344**	**3.404**	**935**	**4.339**	**3.525**	**814**

Toelichting lasten en baten:

Het resultaat op het programma Overhead, Vpb (Vennootschapsbelasting) en Onvoorzien is € 814.000 voordelig. Op Overhead is een voordeel behaald van € 1.208.000, is er geen vennootschapsbelasting verschuldigd en is er een voordeel op Onvoorzien van € 35.000. Het nadeel op de Mutaties reserves is € 429.000. Deze resultaten worden hieronder kort toegelicht.

Overhead

Directie en Interne bedrijfsvoering

- Het voordeel op de afdelingskostenplaats Directie is € 121.000. Door de Coronapandemie is het organisatieontwikkelingstraject van Servicepunt71 vertraagd. Van het hiervoor beschikbare budget is € 86.000 niet uitgegeven. Daarnaast is € 40.000 van het budget voor het nieuwe samenwerkingsmodel over, waarvan de uitvoering doorloopt naar 2021. Dit laatste bedrag is onderdeel van de toevoeging aan de Algemene reserve. Zie hieronder bij Mutaties reserves.
- Het voordeel op de afdelingskostenplaats Interne Bedrijfsvoering is € 13.000.
- Op de Servicepunt71-brede kostenplaatsen is het voordeel per saldo € 236.000. Door de Coronapandemie is er een voordeel van € 41.000 op de centrale opleidingsbudgetten. Op de budgetten voor mobiliteit en compensatie voor participatiebanen is een voordeel van € 178.000. In 2020 is het budget voor mobiliteitskosten weinig aangesproken, en door de Coronapandemie en ondanks de aandacht daarvoor is het lastig gebleken om meer participatiebanen te creëren. Er dus nauwelijks aanspraak gemaakt op het hiervoor beschikbare budget. Wel zijn er diverse participatiebaanmedewerkerkers ingehuurd via de DZB, die daarmee meetellen in het quotum van Leiden en niet in het quotum van Servicepunt71. Hadden deze wel mogen meetellen binnen Servicepunt71, dan was het quotum ruim gehaald. Het saldo op de overige kostenplaatsen in deze groep is € 14.000 voordelig.
- Er is een klein voordeel van € 5.000 op de kostenplaatsen van de OR en OOK!.

- Op de verzamelkostenplaats Overig is het voordeel € 621.000. Dit bestaat uit het niet verdeelde budget van € 320.000 voor de organisatie- en regionale prioriteiten uit het Jaarplan 2020, waarvan de uitvoering door de coronapandemie op onderdelen is vertraagd. Ook dit bedrag is onderdeel van de toevoeging aan de Algemene reserve. Zie hieronder bij Mutaties reserves.
  Het verschil van € 301.000 was bij de 1e tertaalrapportage 2020 deels gereserveerd voor aanvulling van de budgetten binnen het programma Dienstverlening, onder andere voor het nadeel bij Informatievoorziening voor de extra kosten voor De Nieuwe Digitale Werkomgeving en de overgang van de datacenters naar Open Line.
  Zie ook de paragaraaf bedrijfsvoering voor meer inhoudelijk toelichtingen.

Facilitaire budgetten Tweelinghuis

Op de facilitaire budgetten voor het Tweelinghuis is een voordeel van € 211.000. Dit voordeel heeft twee oorzaken. De eerste is dat er door de Coronapandemie en het verplichte thuiswerken onder andere minder kosten zijn gemaakt voor energie en water, voor het gebruik van koffieautomaten, voor schoonmaak en vergaderkosten. Bovendien is er met ingang van dit jaar geen kantine meer. Dit levert een voordeel op van € 111.000. De tweede oorzaak is dat er in de begroting rekening was gehouden met het huren van de verdiepingen (met ingang van januari 2020) die tot en met 2019 in gebruik waren bij Leiden. Omdat die verdiepingen pas per 1 oktober 2020 worden gehuurd, is er een voordeel ontstaan van € 100.000 op de huur en de andere facilitaire budgetten die hiervoor waren gereserveerd.

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, de Omgevingsdienst West Holland en derden is niet vrijgesteld. Over de winst op deze dienstverlening moet Vpb worden betaald, tenzij deze lager is dan € 15.000. Omdat er in 2020 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 2020 bedroeg het budget voor Onvoorzien € 105.000. Bij de 1e tertaalrapportage 2020 is € 60.000 van dit budget ingezet als dekking voor kosten van ziektevervanging bij het team AO/IC en is € 10.000 ingezet als dekking voor de Coronakosten van Servicepunt71 zelf. Het niet ingezette deel van het budget is € 35.000.

Mutaties reserves

Conform het besluit van het bestuur bij de Decemberwijziging 2020 is € 429.000 toegevoegd aan de Algemene reserve.
Dit betreft het saldo van de budgetten voor het uitvoeren van de organisatie- en regionale prioriteiten uit het Jaarplan 2020, waarvan de uitvoering van de werkzaamheden mede door de Coronapandemie zijn vertraagd, maar in 2021 nog wel gepland staan om te worden uitgevoerd.

2.1.3 Algemene dekkingsmiddelen

Overzicht baten en lasten

Algemene dekkingsmiddelen Bedragen x 1.000 euro	Rekening 2019	Begroting 2020	Wijziging Begroting	Begroting 2020 na wijziging	Rekening 2020	Resultaat 2020
Lasten	0	0	2	2	2	0
Baten	-30.271	-32.759	-12.141	-44.900	-44.887	-13
Saldo van lasten en baten	**-30.271**	**-32.759**	**-12.139**	**-44.898**	**-44.885**	**-13**
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	**-30.271**	**-32.759**	**-12.139**	**-44.898**	**-44.885**	**-13**

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 nadeel van € 13.000 ontstaan op de bijdrage van Holland Rijnland, doordat bij het begroten abusievelijk een hogere opbrengst is opgenomen dan afgesproken. Dit afgesproken bedrag is in rekening gebracht. Op het met dit verschil corresponderende budget voor uitgaven op het programma Overhead, Vpb en Onvoorzien zijn uiteraard geen uitgaven gedaan.

2.2 PARAGRAFEN

2.2.1 Paragraaf Weerstandsvermogen en risicobeheersing

1. Inleiding

Impact van de coronapandemie

Als bedrijfsvoeringorganisatie van gemeenten en als overheidsorganisatie, is er voor Servicepunt71 geen sprake van een continuïteitsprobleem als gevolg van de uitbraak van het coronavirus, omdat de aangesloten gemeenten zorgdragen voor de financiering van Servicepunt71. Niet uit te sluiten is dat het niveau van dienstverlening op sommige gebieden omhoog gaat en op andere gebieden afneemt. Tot nu toe zijn we door de corona-uitbraak niet in personele problemen gekomen. 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. Met de inwerkingtreding van de nieuwe Nota Weerstandsvermogen en Risicomanagement met ingang van 1 januari 2021, is niet meer de eis dat de ratio van het weerstandsvermogen minimaal 1.0 = voldoende moet zijn, maar streeft Servicepunt71 naar een ratio van het weerstandsvermogen tussen de 0 – 0,6. Dit vanwege de eigenaarsrol van de gemeenten als ook vanwege het bestuurlijk besluit om risico's binnen het weerstandsvermogen van de gemeenten op te vangen..

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 2021 is bepaald dat de weerstandscapaciteit bestaat uit de algemene reserve, de aan specifieke risico's gelieerde bestemmingsreserves, het niet bestemde saldo van de exploitatie 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 teams 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 sinds 2019. Door groei van de gemeentelijke organisaties is de omvang van de dienstverlening bij Servicepunt71 gegroeid. Er zijn extra taken toegevoegd zoals bijvoorbeeld door de regionalisering van de informatievoorzieningfunctie en de genomen stappen naar een nieuwe digitale werkomgeving Kantoor71. Ook neemt de complexiteit van de vragen of opdrachten toe. Deze toegenomen complexiteit manifesteert zich bijvoorbeeld in de bedrijfsvoeringkant van vraagstukken, zoals de Omgevingswet, 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 tweede kolom wordt met een nummer aangegeven dat het een eerder benoemd risico betreft. Als er een 'N' staat, dan is het een nieuw risico.

Nieuw nr.[1]	Oud nr.[2]	Risico/gebeurtenis	Beheersmaatregel	Kans	Max. impact[3]	Invloed
1	2	**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. Inmiddels is op onderdelen al gebleken dat de middelen niet voldoende zijn. Het grote aantal IV-projecten met veelal regionale sturing vraagt te veel capaciteit van onze organisatie, waardoor bij vertraging of niet slagen de dienstverlening door de gemeenten zelf in het gedrang kan komen.	Wij sturen zo goed mogelijk op een effectieve en efficiënte inzet van capaciteit en middelen. We gaan tijdig in gesprek om de ambitie bij te stellen of over het verhogen van de financiële middelen door aanpassing van de bijdrage van de gemeenten. In Bedrijfsvoering in Balans worden voorstellen gedaan om een aantal knelpunten op te lossen.	80%	375	13,42%
2	4	**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 bij Informatievoorziening en Financiën) kan het realiseren hiervan in de knel komen of zijn er meerkosten mee gemoeid. Er zijn vaker vacatures waardoor we meer tijd moeten besteden aan werving, blijven vacatures langer niet vervuld of worden ze met (duurdere) externe inhuur vervuld. Ook neemt de mobiliteit toe, waardoor het wervingsproces ook vaker doorlopen moet worden. Door deze krapte zijn leidinggevenden steeds meer tijd kwijt met het aanttrekken en behouden van medewerkers, wat ten koste gaat van andere werkzaamheden.	Leidinggevenden zijn intensief en creatief bezig met wervingscampagnes en zoeken naar alternatieven om vacatures te vervullen. 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.	80%	375	13,42%
3	5	**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	10,07%
4	6	**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. Bovendien vragen de gesprekken hierover onevenredig veel tijd van management, adviseurs en projectleiders om de eigenaren op één lijn te krijgen met lange besluitvormingstrajecten als gevolg.	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	10,07%

Nieuw nr.[1]	Oud nr.[2]	Risico/gebeurtenis	Beheersmaatregel	Kans	Max. impact[3]	Invloed
5	7	**Prijsindex** De toegekende prijsindex blijft achter bij de prijsstijging die contractpartijen aan Servicepunt71 doorberekenen. Hierdoor komt de dienstverlening onder druk te staan.	Voor de indexatie van IV-budgetten wordt door de deelnemers een meer marktconforme index toegekend. Daarmee is het risico afgenomen. We monitoren de prijsontwikkeling binnen de lopende contracten.	60%	375	10,07%
6	8	**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	10,07%
7	10	**Mentale vitaliteit organisatie als gevolg van COVID19** Door langdurig thuiswerken missen mensen steeds meer de binding met elkaar en het werk. Dit kan leiden tot een daling van de productiviteit en stijging van het verzuim.	Het management monitort, maakt het onderwerp goed bespreekbaar en voert intensief gesprekken met medewerkers. We organiseren activiteiten om sociaal contact, samenwerking en binding te versterken. Er worden thuiswerktrainingen en mental-trainingen aangeboden.	60%	375	10,07%
8	N	**Hoger gebruik van infrastructuur bij Open Line dan aangenomen** De ICT-infrastructuur is uitbesteed aan Open Line. De kosten worden verrekend op basis van prijs maal aantallen. Als de aantallen hoger zijn dan aangenomen, dan leidt dit tot meerkosten waarvoor geen budget beschikbbaar is. Er wordt actief gestuurd om de aantallen te verlagen. Het risico bestaat dat dit niet voldoende lukt.	Er is een project gestart om actief de aantallen omlaag te brengen. Voor 2021 is € 150.000 beschikbaar gesteld voor het verwachte tekort gedurende de periode dat het project loopt en de aantallen nog niet voldoende zijn teruggebracht.	40%	375	6,71%
9	11	**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	4,70%
10	1	**Vernieuwing digitale kantooromgeving** De afronding van de vernieuwing van de digitale kantooromgeving Kantoor71 vertraagt door de coronapandemie.	Er is in de begroting van Servicepunt71 met extra kosten door vertraging van dit traject rekening gehouden met een extra financiële bijdrage van € 250.000. Met deze beheersmaatregel is het risico kleiner geworden, maar nog niet helemaal verdwenen.	40%	175	3,13%
11	13	**Informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens (AVG)** Incidenten in de informatiebeveiliging en lekken in de bescherming van persoonsgegevens 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	3,13%
12	14	**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.	We zetten actief in op vitaliteitsmaatregelen, duurzame inzetbaarheid en verzuimbeleid. Ook zetten we waar mogelijk in op (gedeeltelijke) reintegratie, op andere taken of uitstroom, daarbij rechtdoend aan goed werkgeverschap. In overleg met de partners kunnen we werkzaamheden herverdelen, herprioriteren of een meewerkovereenkomst sluiten.	40%	175	3,13%

Nieuw nr.[1]	Oud nr.[2]	Risico/gebeurtenis	Beheersmaatregel	Kans	Max. impact[3]	Invloed
13	12	**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 risico is dat deze budgetten niet of niet voldoende worden aangevuld. Daarnaast kost het op orde brengen van de contracten veel inspanning kosten en kan dit leiden tot extra kosten.	In het organisatieplan van Groep 2 VRIS zijn afspraken gemaakt hoe regionaal om te gaan met deze situaties. Deze afspraken worden tot nog toe goed nageleefd.	40%	50	0,89%
14	17	**Participatiebanen.** Het aantal participatiebanen bij Servicepunt71 is lager dan de norm, zeker nu die norm door de overkomst van medewerkers door VRIS is opgetrokken. Veel van de taken die geschikt zijn voor een participatiebaan zijn uitbesteed aan de DZB, deze worden (nog) niet meegeteld binnen onze score. Daarnaast wordt het werk in de bedrijfsvoering steeds hoogwaardiger. De coronapandemie helpt bovendien niet mee om meer plekken te realiseren. Voor iedere niet ingevulde arbeidsplaats van 25,5 uur kan een boete van €5.000 opgelegd worden.	Servicepunt71 monitort actief of het aantal participatiebanen wordt gehaald. Ondanks dat het werk in de bedrijfsvoering steeds hoogwaardiger wordt, zoeken we actief naar kansen en mogelijkheden en besteden we daarbij aandacht aan inclusiviteit en diversiteit.	40%	50	0,89%
15	9	**In-Control verklaring** Hoewel de besluitvorming is vertraagd, moet naar verwachting over het boekjaar 2021 door de directeur van Servicepunt71 zelf een 'in control-verklaring' worden afgeven. Het risico is dat er onvoldoende capaciteit en middelen beschikbaar zijn om dit te kunnen realiseren.	De meeste voorbereidende werkzaamheden zijn in 2020 uitgevoerd. We verwachten niet dat daarvoor nog veel nodig zal zijn, zodat het risico naar beneden toe is bijgesteld.	10%	50	0,22%
16	3	**Accountantscontrole** a. 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. b. Voor de jaarrekening 2020 krijgen we een afkeurende verklaring op het gebied van de rechtmatigheid door contracten voor van de gemeente Leiden overgenomen contracten voor applicaties en onze brokerconstructie voor het aangaan van contacten voor applicaties. Dit kan tot imagoschade voor Servicepunt71 leiden.	a. In overleg met de regio en de accountants is de scope van het assurance-model aangepast. Ook is op voorhand een afspraak over meerwerk gemaakt, waarvoor in 2021 en 2022 extra budget beschikbaar is gesteld. Ook voor de extra werkzaamheden door Servicepunt71 voor alle jaarrekeningen is voor 2021 en 2022 extra budget beschikbaar gesteld. Daarmee is het risico op meerkosten zeer klein. Vanzelfsprekend zijn we voortdurend in gesprek met zowel de accountants als de partners om tijdig te kunnen signaleren en te kunnen bijsturen waar mogelijk.	80%	-	0,00%
17	18	**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			**3.850**	**100%**

1 Dit betreft de rangorde van de risico's in de huidige rapportage.
2 Dit betreft de nummering zoals gebruikt bij de tweede tertaalrapportage 2020.
3 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 is één nieuw risico: **Hoger gebruik van infrastructuur bij Open Line dan aangenomen** (8).
- Er zijn twee risico's vervallen: **Overgedragen contracten voor applicaties** (oud nr. 15) en **Programmateam VRIS** (oud nr. 16).
- De kans en impact van risico **Vernieuwing digitale kantooromgeving** (10) zijn verlaagd van respectievelijk groot en zeer groot naar gemiddeld.
- De impact van risico **Accountantscontrole** (16) is verlaagd van groot naar zeer klein.
- De kans van risico **Krapte op de arbeidsmarkt** (2) is verhoogd van groot naar zeer groot.
- De kans en impact van risico **In-control verklaring** (15) zijn verlaagd van groot naar respectievelijk zeer klein en klein.
- De kans en impact van risico **Groep 2 VRIS** (13) zijn verlaagd van respectievelijk groot en gemiddeld naar gemiddeld en klein.
- De kans van risico **Participatiebanen** (14) is verhoogd van klein naar gemiddeld.

Benodigde weerstandscapaciteit

Het reserveren van het maximale bedrag van € 3.850.000 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%	€ 1.363.968
80%	€ 1.429.145
85%	€ 1.504.682
90%	**€ 1.600.471**
95%	€ 1.743.446

Uit de simulatie bleek dat we met een weerstandscapaciteit van € 1.600.471. 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 2021. 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 2020
Algemene reserve	142[2]
Onvoorzien	35
Weerstandscapaciteit	**177**

1 Bedragen x 1.000 euro, stand per ultimo 2020
2 Een bedrag van ca. € 429.000 is bij de decemberwijziging bestemd en telt dus niet meer mee voor het weerstandsvermogen.

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.

Ratio weerstandsvermogen =	Beschikbare weerstandscapaciteit / Benodigde weerstandscapaciteit	=	€ 177.121 / € 1.600.471	= 0,11

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 F. Dit duidt, zoals verwacht, op een ruim onvoldoende weerstandsvermogen. Per 2021 is besloten om voor het weerstandsvermogen met name te putten uit de weerstandscapaciteit van de gemeenten en slechts beperkt eigen weerstandscapaciteit aan te houden.

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 2019	Rekening 2020
Netto schuldquote	6,2%	-0,2%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor verstrekte leningen	6,2%	-0,2%
Solvabiliteitsratio	22,7%	34,5%
Structurele exploitatieruimte	2,5%	0,0%

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 34,5% volgens deze normatiek **matig**. 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 **matig** tot **onvoldoende**.

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 matige score op solvabiliteit en structurele exploitatieruimte, geven de kengetallen in samenhang geen aanleiding tot bijstelling van het beleid omdat de deelnemers verplicht zijn te zorgen dat Servicepunt71 altijd over voldoende middelen beschikt.

2.2.2 Paragraaf Financiering

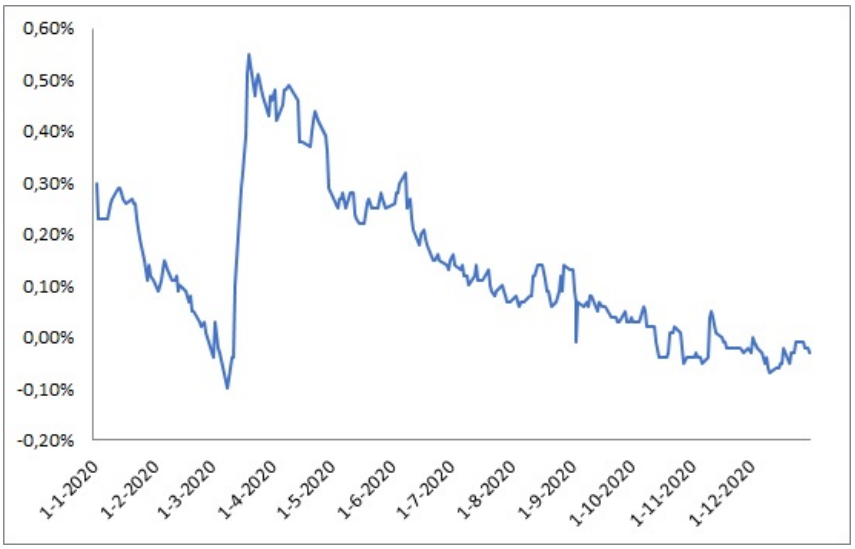
Inleiding

In de paragraaf financiering lichten we de ontwikkelingen en beleidskeuzes toe voor 2020 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 2020 uitgekomen op 0,13%. In 2019 was de gemiddelde rente 0,31%. De rente laat in de eerste maanden van 2020 een daling zien. In maart stijgt de rente sterk als gevolg van de start van de Coronapandemie. In de maanden na maart daalt de rente weer naar een zeer laag niveau.



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 2020 niet aangepast (0%). De depositorente die de ECB hanteert is voor de geldmarkt de ondergrens. De depositorente is in 2020 niet aangepast (-0,5%), met als gevolg lage 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 2020 weergegeven.

Omschrijving Bedragen x 1.000 euro	Gemiddelde netto vlottende schuld	Kasgeldlimiet	Ruimte (=+) of Overschrijding
eerste kwartaal 2020	-1.049	3.016	4.065
tweede kwartaal 2020	368	3.016	2.648
derde kwartaal 2020	565	3.016	2.451
vierde kwartaal 2020	61	3.016	2.955

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 2020 weergegeven.

Omschrijving Bedragen x 1.000 euro	2019	2020
Begrotingstotaal	32.019	36.778
Wettelijk percentage	20%	20%
Renterisiconorm	6.404	7.356
Bedrag waarover renterisico wordt gelopen (aflossingen)	1.000	1.000
Ruimte onder renterisiconorm	5.404	6.356

Het bedrag aan langlopende leningen waarover Servicepunt71 een renterisico liep, is in 2020 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 2020	3.000
Nieuwe leningen	0
Reguliere aflossingen	-1.000
Vervroegde aflossingen	0
Stand per 31 december 2020	2.000

In 2020 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		2020
a	De externe rentelasten	56	
b	De externe rentebaten	-	
	Saldo rentelasten en rentebaten		56
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		56
	Totaal aan taakvelden toegerekende rente (renteomslag)		-54
	Renteresultaat op het taakveld Treasury (-/- = voordeel)		2

Doordat er een verschil is tussen het gehanteerde omslagpercentage en het werkelijke percentage ontstaat er een renteresultaat.

Het gerealiseerde renteresultaat (na wijziging van de omslagrente) van €2.000 nadelig betekent dat de gehanteerde omslagrente van 1,10% lager is dan het werkelijke percentage. Er wordt €2.000 minder rente doorberekend naar de activa, dan dat er daadwerkelijke aan rente wordt betaald aan de geldverstrekkers. Het verschil bevindt zich binnen de gestelde bandbreedte, wat betekent dat een reëel rentepercentage wordt toegerekend aan de activa.

Schatkistbankieren

Servicepunt71 had een aantal perioden in 2020 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 dit jaarverslag is benoemd wat het uitbreken van de Coronapandemie in maart 2020 betekende voor de dienstverlening van Servicepunt71. De focus lag op het snel vinden van digitale oplossingen om thuiswerken mogelijk te maken en de vitale processen door te laten lopen. We hebben in afstemming met onze partners onze dienstverlenende processen aangepast en vernieuwd, anderhalve meter kantooromgevingen gecreëerd en geadviseerd op vraagstukken over de veranderde werkgeversrol. Allemaal om het werken en leiding geven op afstand mogelijk te maken. Tegelijkertijd gaf dat een druk op onze ICT-infrastructuur waardoor er ook meer verstoringen waren en zagen we de werkdruk bij de medewerkers omhoog gaan. Ondanks het extra werk voor en door corona en de aanpassingen die dat van onze manier van werken vroeg, hebben we ons ingezet om de afgesproken prioriteiten zoveel mogelijk te realiseren.

Prioriteiten

Gelijk aan de prioriteiten in het programma dienstverlening, zijn ook de prioriteiten voor deze paragraafbedrijfsvoering gedurende het jaar geactualiseerd. In hoofdstuk 5.1 treft u de geactualiseerde prioriteitsteksten aan. Hieronder treft u de realisatie van de bijgestelde prioriteiten aan. Zoals vermeld in de inleiding werken wij hierbij met een kleurcodering.

Organisatie prioriteiten	
1. In control, Assurancerapport, controlframework Servicepunt71	±
2. Opzet flexibele schil Inkoop	√
3. Huisvesting Servicepunt71	√
4. Doorontwikkeling verschillende teams binnen Servicepunt71	±
5. Evaluatie dienstverlening Holland Rijnland	√
6. Inbedding I-teams	±
7. Organisatieontwikkeling Servicepunt71	√

1. In control, Assurancerapport, controlframework Servicepunt71

Het bestuur heeft Servicepunt71 opgedragen alles in het werk te stellen om beter in control te komen. In 2020 is dan ook extra ingezet op een robuustere en toekomstgerichte bedrijfsvoering binnen Servicepunt71. Gestart is met de opgave Bedrijfsvoering In Balans. De opgave heeft een aantal deelopgaven:

- Het vernieuwen van de systematiek bij de leveringsafspraken, de PDC en de verdeelsleutels;
- De financiële voorspelbaarheid vergroten door de financieel administratieve processen te verbeteren;
- Sturing op rechtmatigheid (verklaring per 2021 niet meer door accountant, maar door bestuur);
- (Door)ontwikkelen van een dashboard met sturingsinformatie;
- Het samen met de regio opstellen van een nieuw assurance model.

Het project is door het zoeken naar externe expertise iets later gestart en door Corona iets vertraagd. Het project zal om die reden niet per 1 april 2021 maar per 1 juli 2021 afgerond worden. Resultaten over 2020:

- In 2020 is veel tijd gestoken in de 1e deelopgave. Zo is de groeiende vraag van gemeenten geanalyseerd en is inzichtelijk gemaakt welke knelpunten dit in de gezamenlijke bedrijfsvoering oplevert. Dankzij het overzicht Bedrijfsvoering in Balans kunnen er betere keuzes gemaakt worden welke dienstverlening er wel of niet wordt afgenomen wat de sturing versterkt.
- Om de financiële voorspelbaarheid te vergroten, is in de tweede helft van 2020 in de regio een dashboard geïmplementeerd met daarin informatie op het gebied van Geld en Mens. Dit helpt budgethouders in hun rol.
- Er is, na afstemming met alle controllers en accountants, in september een nieuw regionaal assurance framework opgeleverd.
- T.a.v. de deelopdracht rechtmatigheid is in 2020 de nieuwe budgethoudersregeling opgesteld en is de financiële verordening geactualiseerd.
- Ook de verantwoordingstolerantie voor de rechtmatigheidsverklaring 2021 is door het bestuur in december vastgesteld.

In 2021 volgen nog de actualisatie van de financiële regelingen en verordeningen Servicepunt71. Voor 2021 zijn belangrijkste aandachtspunten: Het vergroten van de financiële voorspelbaarheid, door de financieel administratieve processen, de werkbegrotingen en inrichting minder complex te maken. We richten ons verder op het verbeteren van het Dashboard Mens en Geld als ook het ontwikkelen van het Werk deel voor Servicepunt71. Tevens wordt nog nader onderzoek gedaan naar gewenste aanpassing van de mandaatregeling.

2. Opzet flexibele schil Inkoop

De vraag vanuit gemeenten naar Inkooptrajecten is de afgelopen jaren sterk toegenomen. In samenspraak met de gemeenten heeft Servicepunt71 regionale spelregels opgesteld voor de bekostiging van werkzaamheden bij aanbestedingen en inkooptrajecten. Het resultaat is dat vooraf helder is welke activiteiten onder de basisdienstverlening vallen en welke onder de flexibele schil. Hiermee wordt de voorspelbaarheid en transparantie vergroot. Op basis hiervan vinden ook de eindafrekeningen plaats. Een deel van de flexibele schil van team Inkoop is omgezet naar vaste formatie zodat de flexibele schil in 2021 alleen gebruikt zal worden voor piekbelasting of grote, specialistische projecten.

3. Huisvesting Servicepunt71
Tijdens de uitwerking van de verbouwingsplannen werd duidelijk dat de gestelde ambities niet gerealiseerd konden worden binnen de beschikbaar gestelde middelen. Dit is deels veroorzaakt door de hoge installatietechnische kosten en deels door, hoger dan geraamde, kosten voor aannemerswerk. Tegelijkertijd werden we geconfronteerd met de Corona-pandemie en de daaruit voortkomende verandering in de manier waarop we werken. Deze verandering zal (deels) structureel van aard zijn. De focus is nu gericht op het beter faciliteren van ontmoeting; individueel werk doen we meer thuis, op kantoor gaat het om ontmoeten, overleggen, binding met de organisatie. Daarbij is de scope van de verbouwing teruggebracht tot de nieuwbouwdelen (Singelzijde) begane grond, eerste en tweede etage, uitgezonderd enkele kleine noodzakelijke ingrepen in de overige gebouwdelen. De bijgestelde inrichtingsplannen hebben geleid tot een bijgewerkte kostenraming, die past binnen het beschikbaar gestelde krediet. Daardoor kon de huurovereenkomst met Leiden worden vastgesteld door het Bestuur. Eind 2020 is het definitief ontwerp voor het Tweelinghuis opgeleverd. Begin 2021 wordt deze vastgesteld waarna de planning wordt opgemaakt. Deze is afhankelijk van de beschikbaarheid van de betrokken partijen.

4. Doorontwikkeling verschillende teams binnen Servicepunt71
Voor de teams AO/IC, HRM en Interne Bedrijfsvoering (IB) is doorontwikkeling van de teams noodzakelijk geworden om mee te kunnen bewegen met de ontwikkeling van de dienstverlening. Bij alle drie de teams was afgelopen jaar temporisering en herprioritering van de teamontwikkeling nodig als gevolg van respectievelijk vacatures en de Corona-pandemie. De trajecten zijn inmiddels gestart en lopen in 2021 door.

5. Evaluatie dienstverlening Holland Rijnland
Eerste opbrengst analyse en rapportage van de evaluatie is gedeeld. Eind juni 2020 is door alle partijen een formele intentieverklaring afgegeven. De verdere invulling van de afspraken over de verlenging en de financiële consequenties hiervan worden begin 2021 afgerond.

6. Inbedding I-teams
In de afgelopen anderhalf jaar is de organisatie van Servicepunt71 fors uitgebreid als gevolg van regionale organisatie van de informatievoorziening. We voorzagen dat de verdere inbedding van de teams in 2020 ook na de start van de teams nog de nodige inspanningen zou vragen. Voor de teams Applicaties en Datadiensten die op 1 januari zijn gestart stond dit eerste jaar in het teken van het neerzetten van de basis van het team. Er is met name veel effort gestoken in:
- het op orde krijgen van het financieel beheer, contractbeheer en de mandaten en autorisaties.
- en de afwikkeling van de overgang van personeel

De nieuwe teams zijn daarnaast gestart met het inregelen van werkprocessen om de afhandeling van vragen, doorlooptijden, workload etc. inzichtelijke te krijgen en in te regelen. Het verder professionaliseren van de beheerprocessen van applicaties maakt vanaf 2021 onderdeel uit van de teamontwikkeling. Naast het opstarten van de individuele teams is de integratie van de verschillende teams tot één IV-organisatie gestart, net als de verbinding met andere gerelateerde bedrijfsvoeringsprocessen, zoals Inkoop. Er is een aantal projecten gedefinieerd om de verdere organisatieontwikkeling van IV vorm te geven.

Het afgelopen jaar heeft aangetoond dat inzicht en aansluiting zeer noodzakelijk zijn, omdat op sommige plekken de dienstverlening begint te stagneren. In 2020 is daarom onder andere het project herziening van de operationele processen (HOP) gestart. De verwachting is dat we dit project rond de zomer 2021 afronden. Er wordt inmiddels gewerkt aan de start van een tweede project Service Portfolio management, waarin aandacht wordt besteed aan de financiële sturing voor de totale IV dienstverlening.

7. Organisatieontwikkeling Servicepunt71
Dominant in de verdere doorontwikkeling van de organisatie was in 2020 het onderzoek naar een nieuw samenwerkingsmodel, zie ‘Strategische koers Servicepunt71’. Door het totaal aan prioriteiten stond de doorontwikkeling van de organisatie op de andere thema’s onder druk, wat op voorhand tot een bijstelling van de begroting leidde en gedurende het jaar heeft geleid tot minder intensiteit op de diverse thema's. De doorontwikkeling is ook stil komen te liggen door Corona en de managementsturing die daarop gericht was.

De resultaten op de andere thema’s werden, hoewel beperkt in omvang, vooral gericht op het verbeteren van de dienstverlening. Zo werden afgelopen jaar vervolgstappen gezet in de ontwikkeling van integrale advisering aan gemeenten. In 2019 is per account een team van adviseurs gevormd. Afgelopen jaar is inzet gepleegd om met deze accountteams een intern netwerk te vormen. Doel is dat iedere adviseur een totaal beeld heeft van het wel en wee van de collega’s bij gemeenten. Dit helpt om vragen intern soepel door te geleiden, samenhang aan te brengen en de aanpak op elkaar af te stemmen. Voor ongeveer de helft van de accountteams loopt dit soepel, bij de andere helft van de teams weten collega’s elkaar nog niet goed te vinden. Daarnaast troffen de servicedesks het afgelopen jaar de voorbereidingen om hun werkwijzen te harmoniseren. Vanaf komend jaar werken alle servicedesks met hetzelfde systeem voor de afhandeling van meldingen. Dit vergemakkelijkt de onderlinge uitwisseling van vragen en voorkomt doorverwijzen. Verder werd in 2020 voorbereidend werk verricht om de digitale toegang tot de bedrijfsvoeringsdienstverlening te vereenvoudigen en te bundelen. De introductie daarvan loopt samen met de inrichting van Kantoor71, voorheen het project ter vervanging van de digitale werkomgeving, dat in 2021 verder loopt.

Naleving inkoop- en aanbestedingsregels
Het volgen van de juiste aanbestedingsprocedure wordt in het reguliere inkoopproces niet afgedwongen. Jaarlijks wordt daarom een verbijzonderde interne controle uitgevoerd op de naleving van de inkoop- en aanbestedingsregels (rechtmatigheid).

In deze controle is gegevensgericht, vanuit de crediteurenuitgaven over de afgelopen vier jaar, gecontroleerd of alle opdrachten die Europees moeten zijn aanbesteed, ook daadwerkelijk Europees zijn aanbesteed. Hierbij is voor een totaalbedrag van € 866.432 (exclusief de softwarebroker, zie de volgende alinea) aan financiële rechtmatigheidsfouten geconstateerd. Dit foutbedrag ligt beduidend hoger dan het foutbedrag van vorig jaar ad € 214.507. De oorzaak hiervan ligt in de overname van alle IT-contracten uit de regio per 1 januari 2020 (VRIS), waarbij op voorhand bekend was dat daar een aantal aanbestedingsonrechtmatigheden tussen zaten. Het betreft contracten waarvan niet te achterhalen is hoe deze zijn aanbesteed en/of niet tijdig opnieuw zijn aanbesteed.

Mede om de aanbestedingsonrechtmatigheden uit het verleden op te lossen, heeft Servicepunt71 in 2019, op basis van een Europese aanbesteding, een raamovereenkomst gesloten met een softwarebroker voor de verwerving en dienstverlening met betrekking tot standaardsoftware (Commercial Off The Shelf). In 2020 is de aanbesteding, de raamovereenkomst en dienstverlening door de softwarebroker intern geëvalueerd op doelmatigheid en rechtmatigheid. Voor de opdrachten die wij boven de EU-drempel via de softwarebroker hebben uitgezet, hebben we geconcludeerd dat we deze als financieel onrechtmatig moeten aanmerken. Dit gaat in totaal om 5 opdrachten met een totale waarde van € 5.625.284 (uitgaven in 2020 inclusief restant verplichtingen over de resterende looptijd van deze contracten).

Contract	Looptijd	Uitgaven 2020	Restant verplichting	Onrechtmatig 2020	Opmerking
Licenties	2012-onbepaald	130.712	p.m.	130.712	Deze overeenkomst is in 2012 door Servicepunt71 overgenomen van de Gemeente Leiden. Het betreft een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Er zijn geen documenten beschikbaar waaruit blijkt hoe de opdracht is aanbesteed.
IT-contract	onbepaald	349.070	p.m.	349.070	Contract per 1/1/2020 overgenomen uit Leiden.
IT-contract	onbepaald	126.905	p.m.	126.905	Contract is per 1/1/2020 overgenomen uit Leiden. Loopt af met de implementatie van een nieuw systeem dat onder handen is.
IT-contract	onbepaald	67.304	p.m.	67.304	Contracten per 1/1/2020 overgenomen uit Leiden/Leiderdorp. Loopt af met de implementatie van een nieuw systeem in 2021.
IT-contract	onbepaald	72.130	p.m.	72.130	Contract per 1/1/2020 overgenomen uit Leiden.
IT-contract	onbepaald	57.457	p.m.	57.457	Contracten per 1/1/2020 overgenomen uit Leiden/Oegstgeest.
IT-contract	t/m 31-12-2020	62.854	0	62.854	Contracten per 1/1/2020 overgenomen uit de regio. Is per 1/1/2021 via de softwarebroker ondergebracht bij een andere leverancier.
Subtotaal financieel onrechtmatig				**€ 866.432**	
Softwarebroker, raaamovereen-komst	2019-2021	1.242.963	4.382.321	5.625.284	Dit betreft 5 opdrachten (met verschillende looptijden, waarvan de langstlopende t/m 31-1-2025) met een opdrachtwaarde boven de EU-drempel.
Totaal financieel onrechtmatig jaarrekening 2020				**€ 6.419.716**	

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	2020	1,92	1,49	n.n.b.	Jaarrekening 2020
2. Bezetting	Fte per 1.000 inwoners	2020	1,80	1,37	n.n.b.	Jaarrekening 2020
3. Apparaatskosten	Kosten per inwoner	2020	€ 287,43	€ 200,38	n.n.b.	Jaarrekening 2020
4. Externe inhuur	Kosten inhuur als % van totale loonsom inclusief inhuur	2020	21,8%	10,1%	n.n.b.	Jaarrekening 2020
5. Overhead	% van totale lasten	2020	100,0%	100,0%	n.n.b.	Jaarrekening 2020

Voor berekening van bovenstaande beleidsindicatoren voor apparaatskosten (3) en externe inhuur (4) is uitgegaan van de in 2020 geactualiseerde begrotingscijfers. Voor het aantal inwoners is gebruikt gemaakt van de gegevens op waarstaatjegemeente.nl.

Externe inhuur

Het werkelijke percentage externe inhuur bedroeg 21,8% in 2020 en is daarmee 11,7% hoger dan de begrote 10,1%. 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;
- 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 die op voorhand niet worden begroot, staan opbrengsten die eveneens vooraf niet worden begroot. 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 ziekteverzuimpercentage over 2020 is 5,3%. Dat is 1,5% lager dan de 6,8% in 2019. 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)
2019	271	6,8%	1,3	0,8%	0,8%	2,8%	2,4%
2020	334	5,3%	0,7	0,5%	0,4%	2,7%	1,8%
Verschil	63	-1,5%	-0,6	-0,3%	-0,4%	-0,1%	-0,6%

Hoewel het verzuim gedaald is ten opzichte van 2019, blijft het langdurig verzuim hoog. Veel medewerkers die zich ziek melden, stromen door naar langdurig verzuim. Vanwege de AVG worden de oorzaken van verzuim niet vastgelegd. Hierdoor kunnen we geen analyse uitvoeren op dit onderdeel.
De meldingsfrequentie is het afgelopen jaar sterk afgenomen van 1,3 naar 0,7. Corona lijkt hier invloed op te hebben. Het thuiswerken geeft in veel gevallen regelruimte waardoor een medewerker vanuit huis doorwerkt in plaats van zich ziek te melden. Dit zien we ook terug in het nulverzuim, het percentage medewerkers dat zich in een jaar niet ziek meldt, lag in 2020 op 56,12%. In 2019 lag dit percentage op 48,45%. Bij gemeentes lag dit percentage voor corona op 44%.

Vitaliteit

Vitaliteit was in 2020 en blijft in 2021 een belangrijk HRM-speerpunt. Met een inspirerende kick off van het vitaliteitsprogramma “Sterk in je werk” en een prikkelende vitaliteitscampagne is de bewustwording op dit thema aangezet. Vanuit dit programma zijn diverse initiatieven opgestart zoals het opleiden van vitaliteitscoaches en aanbesteding van het Preventief medisch onderzoek oftewel fitcheck en arbodienst en workshops voor leidinggevenden om “het goede gesprek” over vitaliteit met medewerkers te voeren. Deze initiatieven moeten gaan bijdragen aan een vitalere organisatie met onder andere impact op verzuim. Door de coronapandemie was het thema vitaliteit ook nog eens extra actueel. Er zijn veel maatregelen genomen om gezond en veilig te kunnen blijven werken, zowel op kantoor als thuis.
Zoals in de verzuimcijfers te zien, is het ziekteverzuim afgelopen jaar gedaald ten opzichte van het jaar daarvoor, van 6,8% naar 5,3%. Doordat het een bijzonder jaar was, is deze daling lastig te duiden: Heeft het mogelijk al te maken met de inspanning op het gebied van vitaliteit of zijn medewerkers makkelijker in staat om thuis toch door te werken bij lichte klachten? We zien dat het noodzakelijke thuiswerken voor grote groepen medewerkers voor- en nadelen heeft, bijvoorbeeld als het gaat om dienstverlening, concentratie/ efficiëntie, werk/privé-balans, verbondenheid en samenwerken, welzijn en werkdruk.

Sociaal werkgeverschap
In 2020 zijn twee nieuwe collega's uit de doelgroep Banenafspraak gestart bij Servicepunt71. Eén persoon is door project VRIS overgekomen naar het Servicepunt71. De tweede persoon is in november 2020 gestart op een proefplaatsing. Deze proefplaatsing telt in 2020 echter niet mee voor het quotum, maar gaat mogelijk vanaf februari 2021 wel meetellen. Het aantal medewerkers met een garantiebaan in 2020 omgerekend in fte is 5,53, een lichte stijging t.o.v 2019. Het quotum/ de norm voor 2020 was 6,85 fte. Daarnaast kopen wij de schoonmaak en bodediensten in via de DZB. Hoewel het hier om personen binnen de banenafspraak-doelgroep gaat, tellen deze, conform de huidige richtlijnen, helaas niet mee voor ons quotum.

Duurzaamheid
Servicepunt71 hanteert bij aanbestedingen duurzaamheid als gunningscriterium. Daarbij worden de minimumeisen toegepast die gesteld zijn vanuit de Rijksoverheid.

Kapitaalgoederen
Servicepunt71 heeft maar beperkt kapitaalgoederen. Het betreft hier met name activa ten behoeve van ICT, applicaties en huisvesting. Nadat in 2019 door de overdracht van de datacenters naar Open Line het aantal kapitaalgoederen aanzienlijk is gedaald, is er in 2020 een stijging door overname van activa van Leiden en Leiderdorp als gevolg van de overgang van VRIS groep 2 per 1 januari 2020. Bovendien is in 2020 bij de Decemberwijziging het geactualiseerde investeringsprogramma vastgesteld. Dit programma wordt voortaan jaarlijks geactualiseerd.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
Servicepunt71 heeft ten aanzien van de naleving een eigen verantwoordelijkheid als het gaat om haar eigen bedrijfsvoering en is bovendien sterk verbonden met de uitvoering in en advisering over de verwerking van persoonsgegevens voor de 4 gemeenten (inclusief klant Holland Rijnland). Servicepunt 71 heeft de basale zaken die uit de AVG voortvloeien ingericht.

De organisatie kent echter nog een relatief laag volwassenheidsniveau. Dat houdt in dat het zelfsignalerende en reinigende vermogen voornamelijk nog 'ad hoc' tot uiting komt. De inbedding in werkwijzen, systemen en processen zit in de opbouwfase. Dit beeld sluit aan bij de ontwikkeling binnen de partnerorganisaties. De Leidse Regio heeft in 2020 actueel strategisch Privacybeleid vast gesteld en een privacyprogramma met de groeiambitie naar volwassenheid "in control" aangenomen. De 'nul-metingen' zijn in 2020 uitgevoerd, doorontwikkeling naar werkprogramma's en actielijn en het vervolg in uitvoering vindt in 2021 plaats. De groeistappen binnen Servicepunt71 verlopen vanwege de onderlinge verbondenheid en dienstverlening parallel en in samenhang met de ontwikkeling binnen de partnerorganisatie.

Om te kunnen voldoen aan de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) en de AVG (Algemene Verordening GegevensBescherming) zijn de kaders en richtlijnen voor de organisatie geactualiseerd in het Strategisch Regionaal Gemeentelijk Informatiebeveiliging- en Privacy beleid. De stukken zijn begin 2020 vastgesteld. Operationalisering van het strategisch beleid is in 2020 nader uitgewerkt in richtlijnen, procedures en gedragsregels die periodiek getoetst worden op actualiteit, ontwikkelingen en toepasbaarheid op de organisatie.

Risicomanagement staat centraal in de BIO en hierin hebben het bestuur en management een belangrijke (eind)verantwoordelijkheid. Die verantwoordelijkheid is verankerd in het Strategisch Regionaal Gemeentelijk Informatiebeveiliging- en Privacy beleid. In 2020 is gestart met 0-metingen om de risico's in kaart te brengen om vervolgens vast te kunnen stellen welke maatregelen er (aanvullend) nodig zijn om de geïnventariseerde risico's te beheersen. Risico's kunnen in de tijd gezien veranderen (de omgeving en bedreigingen veranderen immers ook) controles moeten daarom periodiek plaatsvinden. In 2020 is gestart met de implementatie van het ISMS (Information Security Managent System) om deze controles vast te leggen en hierop een Plan-Do-Check-Act cyclus in te richten.

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. Door drukte bij de staf is in 2020 noodgewongen prioriteit gegeven aan de doorgang van de dienstverlening, met als gevolg dat de klanttevredenheid niet is gemeten. In onderstaande tabel geven wij wel een korte toelichting per onderdeel.

Betrouwbaarheid (belangrijkste servicenormen)	2019 realis	2020 begrotin	Toelichting realisatie 2020	2021 begrotin
Beschikbaarheid systemen <% binnen service-window>	97,8%	99,5%	Er zijn in 2020 helaas meer verstoringen geweest dan dat men van ons mag verwachten. Onze systemen waren niet optimaal ingericht op het onverwachte massale thuiswerken per half maart 2020. De verstoringen hebben wij steeds met de hoogst mogelijke prioriteit opgepakt, en wij hebben daarnaast gewerkt aan de stabiliteit van onze systemen. Wij zijn er trots op dat ondanks deze verstoringen de ambtenaren in de Leidse regio snel konden overstappen op thuiswerken.	99,5%
Telefonische bereikbaarheid <juist en tijdig beantwoorde oproepen>	92,0%	95,0%	Bij de start van de coronacrisis is hard gewerkt om ook de Servicedesk medewerkers vanuit huis te kunnen laten werken. Totdat dit ingeregeld was hebben wij voor bezetting op het tweelinghuis gezorgd. Het aantal telefoontjes was in maart zo hoog, dat wij onvoldoende medewerkers (ondanks opschaling) hadden om alle telefoontjes snel en adequaat af te handelen. Wij zien dit als overmacht. Wij hebben een FAQ beschikbaar gesteld aan alle medewerkers om het aantal calls te verminderen. Inmiddels is het aantal calls nog altijd hoger, maar is de doorlooptijd normaal. De hoeveelheid calls verschillen per Servicedesk, zo zien wij een stijging bij ICT en een forse aling bij Facilitaire Zaken.	95,0%
Tijdigheid dienstverlening gemeenten <gewogen gemiddelde PDC-normering>	84,9%	94,0%	Onze dienstverlening is over het algemeen op niveau gebleven, kort na de invoering van thuiswerken was er een kleine vertraging, daarna ging de afhandeling voor vele producten en diensten zelfs sneller.	94,0%
Tijdigheid dienstverlening burgers, bedrijven en instellingen <gewogen gemiddelde PDC-normering>	70,0%	85,0%	Bij deze servicenorm gaat het om binnen 30 dagen facturen betalen, ondanks corona hebben wij de betalingen iedere dag kunnen verzenden. Waar er een vertraging is geweest, is dit veroorzaakt doordat het akkoord voor betaling door de (gemeentelijke) budgethouder later is gegeven dan de 30 dagen termijn. 83% van de facturen zijn binnen 30 dagen na factuurdatum betaald (gemiddelde betaaltermijn is 21 dagen). Ook gaat het hier om de afhandeling van bezwaren, hier is zeker vertraging opgelopen omdat zittingen zijn verdaagd a.g.v. de coronarichtlijnen. Waar mogelijk is de overstap gemaakt naar digitale zittingen en deels ook hybride zittingen. Dit was mede mogelijk vanwege de digitale faciliteiten waar de commissie en secretariaat al over beschikte. Digitale hoorzittingen zijn echter niet in alle gevallen mogelijk en/of wenselijk. Ook zijn er substantieel meer bezwaren binnengekomen als gevolg van corona (Tozo-regeling en toename Participatiewet), wat tot een grotere workload heeft geleid. In het jaarverslag bezwaarbehandeling 2020 wordt hier nader op ingegaan.	85,0%
Klanttevredenheid				
Klanttevredenheid	6,2	7,0	Er zijn geen klanttevredenheidsonderzoeken gehouden. Waar wij signalen ontvingen over kwaliteit hebben wij deze waar mogelijk direct opgepakt. Behalve over de stabiliteit van het netwerk hebben wij geen signalen ontvangen van daling van de klanttevredenheid, eerder een stijging omdat wij ondanks corona het werk weten door te zetten.	7,0


71

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 2019	Begroting 2020	Wijziging Begroting	Begroting 2020 na wijziging	Rekening 2020	Resultaat 2020
Dienstverlening	Lasten	35.617	33.375	16.605	49.979	49.290	689
	Baten	-8.592	-3.477	-6.596	-10.074	-10.441	367
Saldo		**27.025**	**29.897**	**10.009**	**39.906**	**38.850**	**1.056**
Overhead, Vpb en onvoorzien	Lasten	3.422	3.404	935	4.339	3.193	1.146
	Baten	-10	0	0	0	-97	97
Saldo		**3.412**	**3.404**	**935**	**4.339**	**3.096**	**1.243**
Algemene Dekkingsmiddelen	Lasten	0	0	2	2	2	0
	Baten	-30.271	-32.759	-12.141	-44.900	-44.887	-13
Saldo		**-30.271**	**-32.759**	**-12.139**	**-44.898**	**-44.885**	**-13**
Totaal lasten		39.039	36.778	17.542	54.320	52.485	1.835
Totaal baten		-38.873	-36.236	-18.737	-54.973	-55.425	451
Saldo van baten en Lasten		**166**	**542**	**-1.196**	**-653**	**-2.939**	**2.286**
Toevoeging reserves		1.357	0	1.520	1.520	1.949	-429
Onttrekking reserves		-1.536	-542	-325	-867	-867	0
Mutaties reserves		**-178**	**-542**	**1.196**	**653**	**1.082**	**-429**
Resultaat		**-12**	**0**	**0**	**0**	**-1.857**	**1.857**

3.1.2 Toelichting op de gerealiseerde baten en lasten

Dienstverlening	Begroting 2020	Rekening 2020	Verschil	Afwijking %
Lasten	49.979	49.290	689	1,38%
Baten	-10.074	-10.441	367	-3,64%
Saldo	39.906	38.850	1.056	2,65%

Begrotingsrechtmatigheid

De begroting van het programma Dienstverlening 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 Dienstverlening

Het resultaat van het programma Dienstverlening is € 1.056.000 voordelig, waarvan een voordeel van € 689.000 aan de lastenkant en een voordeel van € 367.000 aan de batenkant. Hieronder staan we stil bij de inhoudelijke resultaten en de realisatie van de baten en lasten van de verschillende bedrijfsvoeringsonderdelen.

Informatievoorziening

Het saldo van de zes afdelingskostenplaatsen van de teams binnen Informatievoorziening is € 198.000, waarvan € 89.000 voordeel op salarissen en externe inhuur, € 150.000 voordeel op de incidentele teamontwikkelings- en opleidingsbudgetten

bij de teams Applicaties en Datadiensten (die door Corona niet konden worden benut) en € 41.000 nadeel op de overige budgetten.
Het project VRIS is afgerond met een positief saldo op de projectbudgetten van € 36.000.
Op de (met ingang van januari 2020) overgedragen budgetten voor het functioneel beheer van applicaties is per saldo een voordeel ontstaan van € 205.000. Gedurende het hele jaar zijn er over specifieke applicaties gesprekken gevoerd tussen Servicepunt71 en de deelnemers over de juistheid van de overgedragen budgetten. Dit heeft waar nodig tot bijstelling van budgetten of extra facturen geleid. Omdat er over een aantal applicaties nog steeds gesprekken gevoerd worden, is het raadzaam dit voordeel te reserveren.
Op de budgetten voor datadiensten was er een klein voordeel van € 9.000.
Bij de 2e tertaalrapportage 2020 was een knelpunt ontstaan door de uitrol van de nieuwe digitale werkomgeving en door aanloopproblemen bij de overgang naar Open Line. De Coronapandemie heeft kosten veroorzaakt die niet waren voorzien. Deze konden voor een deel binnen de begroting van Servicepunt71 zelf worden opgevangen. Per saldo is er binnen dit programma bij informatievoorziening een nadeel van € 144.000, maar de dekking van dit nadeel was voorzien door een reservering binnen het programma Overhead, Vpb en Onvoorzien.

Inkoop
Het voordeel bij Inkoop en Contractmanagement van € 81.000 betreft voornamelijk het voordeel op salarissen en externe inhuur voor teammanagement en staf/beheer. Daarnaast is er een lagere opbrengst van € 137.000 bij Contractmanagement. Hier tegenover staan lagere kosten van € 125.000.

Financiën
Van het voordeel van € 411.000 bij Financiën is € 303.000 ontstaan doordat de drie teams van Financiën elk te maken hebben met moeilijk te vervullen vacatures door de krappe arbeidsmarkt, zowel met vaste medewerkers als met externe inhuur. Dit heeft in 2020 geleid tot het niet kunnen leveren van alle afgesproken basisdienstverlening (AOIC en financieel advies). Daarnaast is door een latere start van het project vervanging financieel systeem het bij de 2e tertaalrapportage 2020 incidenteel beschikbaar gestelde budget van € 90.000 nog niet uitgegeven. Van het incidentele budget voor de meerwerkafspraak met de accountant (voor de jaarrekening controle 2020) vindt een deel van het werk standaard plaats in het volgende kalenderjaar. Derhalve is een deel van het meerwerkbudget van € 18.000 nog niet in 2020 uitgegeven.

HRM
Het resultaat bij HRM van € 105.000 is voornamelijk het gevolg van de interne verrekening van de inzet van medewerkers voor andere teams binnen Servicepunt71, voornamelijk voor het organisatieontwikkelingstraject, en doordat vacatures langer open hebben gestaan dan verwacht.

Juridische Zaken
Bij team Juridische Zaken is een incidenteel voordeel van € 51.000 ontstaan op de budgetten voor salarissen en externe inhuur. Dit heeft te maken met het niet direct kunnen vervullen van vacatures op juridisch advies, en met aanvullende meerwerkafspraken door de coronapandemie waarvoor de werkzaamheden in 2020 nog niet zijn afgerond en doorlopen in 2021. Een deel van de voor meerwerk beschikbaar gesteld budgetten is dus in 2021 nog nodig. Daarnaast is er een incidenteel voordeel van afgerond € 20.000 door een opbrengst in 2020 voor een detachering in 2019, van € 55.000 doordat een deel van een detacheringsovereenkomst niet in de begroting opgenomen bleek te zijn, en per saldo een meeropbrengst van € 22.000 op met derden gemaakte afspraken.

Facilitaire Zaken

Bij Facilitaire Zaken is een incidenteel nadeel van € 72.000 ontstaan op de budgetten voor salarissen en externe inhuur. Het voordeel van € 80.000 betreft de hogere opbrengst voor de meerinzet door een aantal medewerkers op diverse opdrachten bij de partnerorganisaties.

Overhead, Vpb en Onvoorzien	Begroting 2020	Rekening 2020	Verschil	Afwijking %
Lasten	4.339	3.193	1.146	26,41%
Baten	0	-97	97	
Saldo	4.339	3.096	1.243	28,65%

Begrotingsrechtmatigheid

De begroting van het programma Overhead, Vpb en Onvoorzien 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 Overhead, Vpb en Onvoorzien

Het resultaat op het programma Overhead, Vpb en Onvoorzien is € 1.239.000 voordelig. Op Overhead is een voordeel behaald van € 1.204.000, is er geen vennootschapsbelasting verschuldigd, en is er een voordeel op Onvoorzien van € 35.000. Deze resultaten worden hieronder kort toegelicht.

Overhead

Directie en Interne bedrijfsvoering

- Het voordeel op de afdelingskostenplaats Directie is € 121.000. Door de Coronapandemie is het organisatieontwikkelingstraject van Servicepunt71 vertraagd. Van het hiervoor beschikbare budget is € 86.000 niet uitgegeven. Daarnaast is € 40.000 van het budget voor het nieuwe samenwerkingsmodel over, waarvan de uitvoering doorloopt naar 2021. Dit laatste bedrag is onderdeel van de toevoeging aan de Algemene reserve. Zie hieronder bij Mutaties reserves.
- Het voordeel op de afdelingskostenplaats Interne Bedrijfsvoering is € 13.000.
- Op de Servicepunt71-brede kostenplaatsen is het voordeel per saldo € 236.000. Door de Coronapandemie is er een voordeel van € 41.000 op de centrale opleidingsbudgetten. Op de budgetten voor mobiliteit en compensatie voor participatiebanen is een voordeel van € 178.000. Door de Coronapandemie en door het relatief hoge opleidingsniveau van de Servicepunt71-medewerkers is de invulling in 2020 lastig gebleken. In tegenstelling tot voorgaande jaren is daar in 2020 weinig beroep op gedaan. Het saldo op de overige kostenplaatsen in deze groep is € 14.000 voordelig.
- Er is een klein voordeel van € 5.000 op de kostenplaatsen van de OR en OOK!.
- Op de verzamelkostenplaats Overig is het voordeel € 621.000. Dit bestaat uit het niet verdeelde budget van € 320.000 voor de organisatie- en regionale prioriteiten uit het Jaarplan 2020, waarvan de uitvoering door de coronapandemie aanzienlijk is vertraagd.Ook dit bedrag is onderdeel van de toevoeging aan de Algemene reserve. Zie hieronder bij Mutaties reserves. Het verschil van € 301.000 was bij de 1e tertaalrapportage 2020 deels gereserveerd voor aanvulling van de budgetten binnen het programma Dienstverlening, onder andere voor het nadeel bij Informatievoorziening voor de extra kosten voor De Nieuwe Digitale Werkomgeving en de overgang van de datacenters naar Open Line.
  Zie ook de paragaraaf bedrijfsvoering voor meer inhoudelijk toelichtingen.

Facilitaire budgetten Tweelinghuis

Op de facilitaire budgetten voor het Tweelinghuis is een voordeel van € 211.000. Dit voordeel heeft twee oorzaken. De eerste is dat er door de Coronapandemie en het verplichte thuiswerken onder andere minder kosten zijn gemaakt voor energie en water, voor het gebruik van koffieautomaten, voor schoonmaak en vergaderkosten. Bovendien is er met ingang van dit jaar geen kantine meer. Dit levert een voordeel op van € 111.000. De tweede oorzaak is dat er in de begroting rekening was gehouden met het huren van de verdiepingen (met ingang van januari 2020) die tot en met 2019 in gebruik waren bij Leiden. Omdat die verdiepingen pas per 1 oktober 2020 worden gehuurd, is er een voordeel ontstaan van € 100.000 op de huur en de andere facilitaire budgetten die hiervoor waren gereserveerd.

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, de Omgevingsdienst West Holland en derden is niet vrijgesteld. Over de winst op deze dienstverlening moet Vpb worden betaald, tenzij deze lager is dan € 15.000. Omdat er in 2020 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 2020 bedroeg het budget voor Onvoorzien € 105.000. Bij de 1e tertaalrapportage 2020 is € 60.000 van dit budget ingezet als dekking voor kosten van ziektevervanging bij het team AO/IC en is € 10.000 ingezet als dekking voor de Coronakosten van Servicepunt71 zelf. Het niet ingezette deel van het budget is € 35.000.

Algemene dekkingsmiddelen	Begroting 2020	Rekening 2020	Verschil	Afwijking %
Lasten	2	2	0	0,01%
Baten	-44.900	-44.887	-13	0,03%
Saldo	-44.898	-44.885	-13	0,03%

Begrotingsrechtmatigheid

De begroting van Algemene dekkingsmiddelen is aan de lastenkant niet overschreden. Wel is de begroting aan de batenkant abusievelijk te hoog. Op dit programma is geen sprake van onrechtmatigheid.

Toelichting gerealiseerde baten en lasten Algemene dekkingsmiddelen

Op Algemene dekkingsmiddelen is een nadeel van € 13.000 ontstaan op de bijdrage van Holland Rijnland, doordat bij het opnemen in de begroting abusievelijk een hogere opbrengst is opgenomen dan afgesproken. Dit afgesproken bedrag is in rekening gebracht. Op het met dit verschil corresponderende budget voor uitgaven op het programma Overhead, Vpb en Onvoorzien zijn uiteraard geen uitgaven gedaan.

Specificatie Bijdrage deelnemers

In onderstaand overzicht wordt de reguliere bijdrage per deelnemer aangegeven.

Specificatie Bijdrage deelnemers	Rekening 2019	Begroting 2020	Wijziging begroting	Begroting na wijziging	Rekening 2020	Resultaat 2020
Bijdrage gemeente Leiden	-22.592	-24.424	-9.191	-33.615	-33.615	0
Bijdrage gemeente Leiderdorp	-3.044	-3.346	-1.329	-4.675	-4.675	0
Bijdrage gemeente Oegstgeest	-2.747	-2.957	-1.194	-4.151	-4.151	0
Bijdrage gemeente Zoeterwoude	-1.188	-1.304	-439	-1.743	-1.743	0
Totaal Bijdragen deelnemers	**-29.571**	**-32.031**	**-12.153**	**-44.184**	**-44.184**	**0**

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	**-44.184**	**-33.615**	**-4.675**	**-4.151**	**-1.743**
Meerwerk Informatievoorziening	-2.538	-2.117	-221	-125	-75
Maatwerk Informatievoorziening	-1.749	-1.400	-162	-131	-55
Meerwerk Inkoop en Contractmanagement	-514	-389	-37	-55	-32
Maatwerk Inkoop en Contractmanagement	-352	-281	-39	-32	0
Meerwerk Financiën	-1.028	-926	-13	-72	-16
Maatwerk Financiën	-83	0	-83	0	0
Meerwerk HRM	-95	-70	-11	-7	-7
Meerwerk Juridische Zaken	-179	-136	-19	-20	-3
Maatwerk Facilitaire Zaken	-2.018	-1.599	-292	-128	0
Meerwerk Facilitaire Zaken	-249	-187	0	-61	0
Totaal Maatwerk en Meerwerk	**-8.803**	**-7.105**	**-878**	**-632**	**-188**
Totaal bijgedragen door deelnemers	**-52.988**	**-40.720**	**-5.553**	**-4.783**	**-1.932**

Incidentele baten en lasten

De incidentele baten en -lasten ontstaan hoofdzakelijk door meerwerkopdrachten ad € 3,7 mln geïnitieerd vanuit de verschillende klanten. Een bedrag van € 4,1 mln aan incidentele lasten betreft voornamelijk externe inhuur ten laste van formatie en projecten, extra lasten en baten als gevolg van coronamaatregelen ad €160.000, organisatieontwikkeling van Servicepunt71 zelf van € 90.000. Het bedrag boven het formatieve budget hebben we als incidenteel aangemerkt. Er zijn diverse incidentele projectopdrachten geweest die tot € 1,7 mln aan baten hebben geleid.

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.

Er zijn geen structurele toevoegingen en onttrekkingen aan de reserves. Het structureel begrotingssaldo voor 2020 was geschat op € 20.000 negatief.

Overzicht van materieel evenwicht		Rekening	Rekening
Bedragen x 1.000 euro		2019	2020
Totaal	Lasten	39.039	52.485
Totaal	Baten	-38.873	-55.425
		166	**-2.939**
Incidenteel			
Dienstverlening	Lasten	5.826	4.526
Overhead, Vpb en Onvoorzien	Lasten	632	197
Algemene Dekkingsmiddelen	Lasten	0	-
Dienstverlening	Baten	-4.915	-7.387
Overhead, Vpb en Onvoorzien	Baten	-6	-93
Algemene Dekkingsmiddelen	Baten	-4	-161
Structureel saldo lasten en baten	Lasten	32.582	47.763
	Baten	-33.948	-47.783
		-1.367	**-20**
Reserves			
Structurele toevoeging reserves		1.287	-
Structurele onttrekking reserves		-890	-
		398	**-**
Totaal lasten inclusief toevoegingen		33.869	47.763
Totaal baten inclusief onttrekkingen		-34.838	-47.783
STRUCTUREEL SALDO REKENING		**-969**	**-20**
REKENING MATERIEEL EVENWICHT		JA	JA

3.1.3 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen

Openbaarmakingsverplichting Wet Normering Topinkomens (WNT)
Op grond van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) is het 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 2020 is opgesteld op basis van het voor gemeenten en gemeenschappelijke regelingen geldende algemene WNT-maximum van € 201.000.
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 2020).

Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking

Gegevens 2020	
Organisatie	Servicepunt71
Naam	Zandstra E.
Functie	directeur
Functiegegevens	
Aanvang en einde functievervullling in 2020	01-01-2020 - 31-12-2020
Omvang dienstverband (in fte)	1,0 fte
Dienstbetrekking	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	106.618
Beloningen betaalbaar op termijn	19.230
Bezoldiging	*125.848*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	201.000
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 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

Toezichthoudende topfunctionarissen

Gegevens 2020	
Naam topfunctionaris	Functie
P. Dirkse	Wethouder Leiden, bestuurslid
L.M. Driessen-Jansen	Burgemeester Leiderdorp, bestuurslid, tot 13-1
D.C.W. Binnendijk	Wethouder Leiderdorp, bestuurslid, 13-1 tot 19-10
D.C.W. Binnendijk	Wethouder Leiderdorp, voorzitter, vanaf 20-10
M. E. Huizing	Wethouder Oegstgeest, bestuurslid
E.G.E.M. Bloemen	Burgemeester Zoeterwoude, voorzitter, tot 2-10
A. de Gans	Wethouder Zoeterwoude, bestuurslid, 3-10 tot 7-10
F.Q.A van Trigt	Burgemeester Zoeterwoude, bestuurslid, vanaf 8-10

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 - Bedragen x 1.000 euro		Taakveld	Lasten	Baten
Bestuur en ondersteuning	0.1	Bestuur	22	7
	0.10	Mutaties reserves	1.949	-867
	0.11	Resultaat van de rekening van baten en lasten	-	-
	0.2	Burgerzaken	446	-70
	0.4	Overhead	50.188	-54.932
	0.5	Treasury	2	-
	0.64	Belastingen overig	5	-
	Totaal		**52.613**	**-55.861**
Veiligheid	1.2	Openbare orde en veiligheid	9	-
	Totaal		**9**	**-**
Verkeer, vervoer en waterstaat	2.2	Parkeren	116	-116
	Totaal		**116**	**-116**
Onderwijs	4.3	Onderwijsbeleid en leerlingzaken	29	-10
	Totaal		**29**	**-10**
Sport, cultuur en recreatie	5.7	Openbaar groen en (openlucht) recreatie	199	-
	Totaal		**199**	**-**
Sociaal domein	6.2	Wijkteams	71	-
	6.3	Inkomensregelingen	596	-200
	6.6	Maatwerkvoorziening (WMO)	116	-44
	6.71	Maatwerkdienstverlening 18+	18	-
	6.72	Maatwerkdienstverlening 18-	35	-
	Totaal		**835**	**-244**
Volksgezondheid en milieu	7.3	Afval	29	-
	Totaal		**29**	**-**
Volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en stedelijke vernieuwing	8.1	Ruimtelijke ordening	271	-
	8.2	Grondexploitatie (niet-bedrijventerreinen)	27	-19
	8.3	Wonen en bouwen	306	-40
	Totaal		**605**	**-59**
Totaal			**54.434**	**-56.291**

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. Hieronder is de berekening opgenomen van het EMU-saldo.

Berekening EMU-saldo			2020
		Omschrijving	
1.	(+)	Exploitatiesaldo **vóór** toevoeging aan c.q. onttrekking uit reserves (zie BBV, artikel 17c)	2.939
2.	(-)	Mutatie (im)materiële vaste activa	436
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			**2.504**

3.2 BALANS EN TOELICHTING

3.2.1 Balans per 31-12-2020

ACTIVA - Bedragen x 1.000 euro		2019		2020
Vaste activa				
Materiele vaste activa (economisch nut)		4.901		5.336
Totaal vaste activa		**4.901**		**5.336**
Vlottende activa				
Uitzettingen < 1 jaar		5.951		10.119
- Vorderingen op openbare lichamen	5.110		7.920	
- Uitzettingen in 's Rijks schatkist	808		2.173	
- Overige vorderingen	33		26	
- Banksaldi	-		-	
Overlopende activa		163		288
Totaal vlottende activa		**6.114**		**10.408**
TOTAAL ACTIVA		**11.014**		**15.744**

PASSIVA - Bedragen x 1.000 euro		2019		2020
Vaste passiva				
Eigen vermogen		2.497		5.436
- Resultaat	12		1.857	
- Algemene reserve	130		571	
- Reserve Flankerend beleid	4		4	
- Reserve Egalisatie kapitaallasten	2.280		3.004	
- Reserve Bedrijfsvoering ICT	70		0	
Vaste schulden > 1 jaar		3.000		2.000
Totaal vaste passiva		**5.497**		**7.436**
Vlottende passiva				
Netto vlottende schulden < 1 jaar		3.679		6.096
- Schulden aan openbare lichamen	1.216		3.261	
- Overige schulden	2.343		2.756	
- Banksaldi	120		79	
Overlopende passiva		1.838		2.212
Totaal vlottende passiva		**5.518**		**8.308**
TOTAAL PASSIVA		**11.014**		**15.744**

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 1-1-2020	Investeringen	Desinvesteringe	Afschrijvingen	Boekwaarde 31-12-2020
Bedrijfsgebouwen	393			130	263
Machines, apparaten en installaties	925		57	687	181
Overige materiele vaste activa	3.583	1.825	106	411	4.892
TOTAAL	**4.901**	**1.825**	**163**	**1.227**	**5.336**

De investeringen in Overige materiële vaste activa betreffen software en hardware. In 2020 zijn uitsluitend uitgaven gedaan in de categorie Overige materiële vaste activa, met name voor de aanschaf van Surfaces en toebehoren. Daarnaast zijn conform besluit over de start van VRIS groep 2 bij Servicepunt71 activa overgenomen van de gemeenten Leiden en Leiderdorp. De boekwaarde ultimo 2020 voor deze activa is € 664.000. Bij de 2e tertaalrapportage 2020 zijn de boekwaardes van 4 investeringen met een totale boekwaarde van € 162.517 afgewaardeerd als gevolg van het ontmantelen van de Twin Datacenters.

De afschrijvingen op materiële vaste activa vinden plaats op annuïtaire basis. Deze annuiteiten zijn berekend met de bij de 2e tertaalrapportage herziene omslagrente van 1,1%. Dit is gelijk aan het percentage bij de begroting 2020.

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 31-12-2019	Boekwaarde 31-12-2020
Vorderingen op openbare lichamen	5.110	7.920
Uitzettingen in 's Rijks schatkist	808	2.173
Overige vorderingen	33	26
Banksaldi	0	0
TOTAAL	**5.951**	**10.119**

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 overtollige middelen, boven de doelmatigheidsdrempel, aan te houden in 's Rijks schatkist. Voor 2020 bedraagt de doelmatigheidsdrempel € 275.835 (Regeling schatkistbankieren decentrale overheden). Geconcludeerd kan worden dat over 2020 de doelmatigheidsdrempel niet is overschreden.

De middelen die we, in het kader van de doelmatigheidsdrempel, buiten 's Rijks schatkist hielden zijn:

Middelen buiten 's Rijks Schatkist	2020
Kwartaal 1	28
Kwartaal 2	43
Kwartaal 3	41
Kwartaal 4	30

De overlopende activa betreffen ten behoeve van het boekjaar 2021 vooruitbetaalde bedragen:

Overlopende activa	Boekwaarde	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	31-12-2019	31-12-2020
Vooruitbetaald tbv volgend boekjaar	163	288
TOTAAL	**163**	**288**

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 2020	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	1-1-2020				31-12-2020
Algemene reserve	142	429	0	1.857	2.428
SUBTOTAAL ALGEMENE RESERVES	**142**	**429**	**0**	**1.857**	**2.428**
Reserve Flankerend Beleid	4	0	0	0	4
Reserve Egalisatie Kapitaallasten	2.280	1.520	797	0	3.004
Reserve Bedrijfsvoering ICT	70	0	70	0	0
SUBTOTAAL BESTEMMINGSRESERVES	**2.355**	**1.520**	**867**	**0**	**3.008**
TOTAAL EIGEN VERMOGEN	**2.497**	**1.949**	**867**	**1.857**	**5.436**

Algemene reserve

Doel van reserve: Dekkingsmiddel voor financiële tegenvallers en calamiteiten.

Mutaties 2020:

- *Toevoegingen*:

€ 428.962 - Conform besluit bij de Decemberwijziging 2020 zijn de nog niet bestede budggetten van de incidenteel beschikbaar gestelde middelen voor de organisatie- en regionale prioriteiten uit het Jaarplan 2020 aan de Algemene Reserve toegevoegd, om ze in 2021 gelijk weer te onttrekken voor het in 2021 afronden van de nog uit te voeren werkzaamheden.

- *Onttrekkingen*: geen

Reserve Flankerend Beleid

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

Mutaties 2020: geen

Reserve Egalisatie Kapitaallasten

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

Mutaties 2020:

- *Toevoegingen*:

€ 1.410.110 - Deze toevoeging betreft de onderuitputting kapitaallasten 2020
€ 110.000 - In 2019 is € 438.000 onttrokken voor een vooruitbetaling van een meerjarig contract voor Oracle licenties, welk bedrag in 2020 tot en met 2023 wordt teruggestort. In 2020 is het eerste deel teruggestort.
- *Onttrekkingen*:
€ 542.172 - Conform begroting uitgevoerd
€ 162.517 - Afwaardering activa twin datacenters door overdracht datacenter naar Open Line
€ 92.000 - Voor uitvoering van voorbereidende werkzaamheden voor het project vervanging financieel systeem

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 2020:
- *Toevoeging*: geen
- *Onttrekking*:
- € 70.000 - Voor uitvoering en afronding programma VRIS

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 2020 is op de lening € 1 mln afgelost. De rentelast over 2020 bedroeg € 56.000. Het verloop van deze vaste schuld met een rentetypische looptijd langer dan 1 jaar is in onderstaand overzicht weergegeven. Van de boekwaarde van € 2 mln op 31 december 2020 is de aflossing voor 2021 van € 1 mln als kortlopend aan te merken.

Vaste schulden looptijd > 1 jr	Boekwaarde	Vermeerdering	Aflossing	Boekwaarde
Bedragen x 1.000 euro	1-1-2020			31-12-2020
Onderhandse leningen	3.000		1.000	2.000
TOTAAL	**3.000**	**0**	**1.000**	**2.000**

Vlottende passiva
De vlottende passiva betreffen schulden met een rentetypische looptijd van korter dan één jaar. De post schulden aan openbare lichamen betreft voor een groot deel de ultimo 2020 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 2020 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 2020 € 79.000 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	31-12-2019	31-12-2020
Schulden aan openbare lichamen	1.216	3.261
Crediteuren	2.052	2.483
Overige schulden	291	272
Banksaldi	120	79
TOTAAL	**3.679**	**6.096**

Overlopende passiva

De overlopende passiva bestaan voor het grootste deel uit afdrachten 2020 door de salarisadministratie die in 2021 zullen plaatsvinden. De post vooruitontvangen tbv volgend dienstjaar betreft de in 2020 ontvangen bijdragen die ten bate van het volgende begrotingsjaar 2021 komen.

Overlopende passiva Bedragen x 1.000 euro	Boekwaarde 31-12-2019	Boekwaarde 31-12-2020
Afdrachten 2020 salarisadministratie	1.625	1.981
Vooruitontvangen tbv volgend boekjaar	213	231
TOTAAL	**1.838**	**2.212**

Staat van investeringskredieten

Investerings kredieten Bedragen x 1.000 euro	Krediet	Uitgaven t/m lopend jr	Restant krediet	Af te sluiten	> 3 jaar
7000600 DMS	200	48	152		Ja
7000601 Software "virtueel serviceplein" kopp.	60	29	31		Ja
7000637 Verbouwing Tweelingshuis 2020	664	0	664		
7000304 Cognos	250	0	250		
7000305 Proquro	756	756	0	Ja	
7000306 Tangelo	40	0	40		
7000684 Vervanging financieel systeem 2021	644	0	644		
7000400 E-Hrm/harmoniseren Beaufort-databases	440	238	202		Ja
7000557 Kantoor71 Surfaces en toebehoren 2019	1.615	1.614	1	Ja	
7000561 Monitoren 2018	553	111	442		
7000586 Centrale (12k harw en rest uren) 2018	40	30	10		
7000587 Toestellen 2018	592	0	592		
7000590 Switches 2018	570	341	229		
7000591 Core Switches 2018	200	0	200		
7000638 AV-middelen Stadskantoor Leiden	231	231	0	Ja	
7000639 AV-middelen Stadhuis Leiden	419	68	351		
7000640 AV-middelen Raadszaal Leiden	250	0	250		
7000642 Kantoor71 Surfaces en toebehoren 2020	712	712	0	Ja	
7000643 Aanschaf Fat Clients 2020	120	0	120		
7000644 Basisreg. gebouwen adressen 2016	3	3	0	Ja	
7000645 Basisregistratie ondergrond 2013	3	3	0	Ja	
7000646 Beheersyst openbare ruimte 2011	127	127	0	Ja	
7000647 Bevolking software GBA 2019	12	12	0	Ja	
7000648 CENTRIC-systeem	32	32	0	Ja	
7000649 GBKN naar basisregistratie 2013	314	314	0	Ja	
7000650 Aanschaf software 2019	59	59	0	Ja	
7000651 Gladheidmeldsysteem 2012	2	2	0	Ja	
7000652 Grondroerdersregeling 2011	7	7	0	Ja	

Investerings kredieten Bedragen x 1.000 euro	Krediet	Uitgaven t/m lopend jr	Restant krediet	Af te sluiten	> 3 jaar
7000653 Integreren dienstverlening 2018	2	2	0	Ja	
7000654 Klantbegeleidingssysteem 2018	5	5	0	Ja	
7000655 Klantcontactcentrum 2017	21	21	0	Ja	
7000656 Software BWT 2018	39	39	0	Ja	
7000657 Software WMO 2018	12	12	0	Ja	
7000658 Tachymeters 2 stuks 2016	26	26	0	Ja	
7000672 Kantoor71 Surfaces en toebehoren 2021	888	0	888		
7000603 Aanschaf spendanalysetool	20	5	15	Ja	
7000604 Aanschaf tendertool	20	0	20		Ja
TOTAAL	**9.947**	**4.847**	**5.101**		

Investeringsprogramma geactualiseerd

In 2020 is het meerjareninvesteringsprogramma geactualiseerd. Het programma bevat de voorgenomen investeringen in de komende 10 jaar. Zoals gebruikelijk worden daarvan de 4 relevante jaarschijven gepresenteerd.

Af te sluiten kredieten

7000305 Vervanging financieel systeem (Proquro)
Het krediet voor de vervanging van het financieel systeem wordt afgesloten voor het deel van de uitgaven dat betrekking had op Proquro. Voor het deel dat bestemd was voor de vervanging vanhet financiële systeem Decade is een nieuw krediet 7000684 Vervanging financieel systeem 2021 geopend.

7000557 Kantoor71 Surfaces en toebehoren 2019 en 7000642 Kantoor71 Surfaces en toebehoren 2020
Beide kredieten worden afgesloten, het krediet 2019 omdat het volledig is uitgegeven, en het krediet 2020 voor zover er in 2020 uitgaven op zijn gedaan. De afschrijving op beide kredieten start dan in 2021. Het niet uitgegeven deel van het krediet 2020 blijft beschikbaar in het krediet 7000672 Kantoor71 Surfaces en toebehoren 2021.

7000638 AV-middelen Stadskantoor Leiden
Begin 2020 is de inrichting van het nieuwe Stadskantoor van Leiden afgerond. Het krediet wordt dan ook afgesloten voor zover er in 2020 uitgaven op zijn gedaan. Omdat de herhuisvestingsopgave bij Leiden nog niet is afgerond, wordt het niet uitgegeven deel van het krediet toegevoegd aan het krediet 7000639 AV-middelen Stadhuis Leiden.

7000644 t/m 7000658 overgenomen activa in kader van VRIS groep 2
De kredieten 7000644 tot en met 7000658 betreffen de van Leiden en Leiderdorp overgenomen activa in het kader van de overgang van VRIS groep 2.

7000604 Aanschaf spendanalysetool
Het krediet kan worden afgesloten.

Kredieten langer open dan 3 jaar

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

7000600 DMS: Dit krediet is bedoeld voor de implementatie van een digitaal archief en/of zaakgericht werken.
7000601 Software "virtueel serviceplein" kopp.: Dit krediet wordt zo nodig verder aangewend om het digitale dienstverleningskanaal verder te ontwikkelen, wat nauw samenhangt met het vorige krediet.
7000400 E-Hrm/harmoniseren Beaufort-databases: We gebruiken het krediet voor nieuwe modules/de overgang naar een zogenaamde Saas-omgeving.
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 2020 heeft Servicepunt71 de volgende arbeidskostengerelateerde verplichtingen:

- De per balansdatum resterende verlofuren die overlopen naar 2021 vertegenwoordigen een waarde van € 1.089.000 (gebaseerd op 31.292 verlofuren tegen het uurtarief per schaal).
- De per balansdatum uitstaande WW-verplichtingen zijn € 302.000.

Toelichting op bedrag resterende verlofuren per balansdatum:
Het bedrag aan openstaand verlof is dit jaar hoger dan voorgaande jaren. Dit is het gevolg van een hoger aantal uren restant-verlof in 2020. Het tarief per uur is wel significant gedaald. Dit is voornamelijk het gevolg van een nieuwe methode van berekenen. Voorheen werden de openstaande verlofuren vermenigvuldigd met het totaalbedrag per uur van de schaal van de betreffende medewerker. Dat betekent dat de maximale schaal werd aangehouden en ook IKB-opbouw werd meegerekend. Met de nieuwe berekening wordt het openstaand verlof vermenigvuldigd met het bruto uurloon en daar worden de werkgeverslasten (gem. 23%) bij opgeteld. Het IKB wordt dus buiten beschouwing gelaten en de accurate periodiek wordt ook aangehouden in plaats van de maximale periodiek in die schaal.

Langlopend huurcontract Tweelinghuis

Servicepunt71 heeft met ingang van 1 oktober 2020 tot en met 31 juli 2026 een nieuwe meerjarige huurovereenkomst met de gemeente Leiden voor het pand Tweelinghuis. De jaarlijkse huurkosten bedragen € 558.000, De resterende contractwaarde tot en met 31 juli 2026 bedraagt € 3.118.000 (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.

Softwarebroker

Servicepunt71 heeft sinds 1 juli 2019 voor de inkoop van software een raamovereenkomst met een zogenoemde softwarebroker. Deze raamovereenkomst ziet op de verwerving en dienstverlening met betrekking tot zogenoemde Commercial Off The Shelf (COTS), ofwel standaard software, en aanverwante dienstverlening. De raamovereenkomst tussen Servicepunt71 en de broker is tot stand gekomen na een Europese aanbestedingsprocedure. Op basis van deze raamovereenkomst worden er nadere overeenkomsten afgesloten tussen de broker en Servicepunt71 voor de inkoop van software ten behoeve van Servicepunt71. De broker gaat op verzoek van Servicepunt71 op zoek naar software die aan de wensen van Servicepunt71 voldoet en biedt deze aan als ‘één beste aanbieding’. De broker sluit vervolgens op eigen naam overeenkomsten af met leveranciers die vervolgens diensten en producten leveren aan Servicepunt71.

Inmiddels zijn er onder de brokerconstructie 5 contracten afgesloten met een opdrachtwaarde boven de EU-drempel. Deze contracten, waarvan de langstlopende een einddatum heeft van 31 januari 2025, hebben per 1 januari 2021 gezamenlijk een resterende waarde van € 4.382.321. Deze waarde plus de uitgaven op deze 5 contracten in 2020 ad. € 1.242.963, wordt als financieel onrechtmatig aangemerkt (zie ook de paragraaf bedrijfsvoering).

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. De kosten van deze dienst zijn jaarlijks circa € 4.250.000.
De kosten van overige hardware- en softwarecontracten, externe inhuur en andere contracten bedragen jaarlijks ongeveer € 5.865.000. Dit ligt hoger dan vorig jaar in verband met de overname van alle IT-contracten van de regiopartners per 1 januari 2020.

Gebeurtenissen na balansdatum

Reorganisatie VRIS - overkomst groep 3 per 1 januari 2021
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 juli 2019 brachten gemeenten hun taken op het gebied van onder meer informatie- en projectmanagement en informatiebeveiliging bij Servicepunt71 onder, gevolgde door het functioneel- en gegevensbeheer met ingang van 2020.

Met ingang van 2021 is als laatste groep ook Informatiebeheer en Archivering aan Servicepunt71 overgedragen.
De organisatie is daardoor met ruim 28 fte gegroeid. Daardoor neemt de exploitatiebegroting toe met € 2,0 mln aan formatiebudget en overige personele kosten.

Impact van de coronapandemie
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. Gezien een jaar ervaring met corona, lijkt het op dit moment niet waarschijnlijk dat we door de corona-uitbraak meer dan gebruikelijk in personele problemen zullen komen. 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.

4 Bijlagen

4.1 BIJLAGE OVERZICHT BIJGESTELDE PRIORITEITEN

De primitieve begroting 2020 is opgesteld in het begin van 2019 en vastgesteld in de bestuursvergadering van juli 2019. In de zomer van 2019 is het actieplan beheersbare bedrijfsvoering opgesteld, dit heeft er onder andere toe geleid dat de in de begroting 2020 genoemde prioriteiten niet meer actueel waren, daarom heeft het bestuur van Servicepunt71 de prioriteiten voor 2020 geactualiseerd. Hieronder treft u de bijgestelde begrotingsteksten van alle prioriteiten aan. In programma dienstverlening en de paragraaf bedrijfsvoering treft u de realisatie van deze prioriteiten aan.

Programma Dienstverlening
Integrale prioriteiten
1. Strategische koers Servicepunt71 / Samenwerkingsmodel Het bestuur van Servicepunt71 heeft verzocht het samenwerkingsmodel van Servicepunt71 opnieuw te bepalen. Wij stellen hierbij eerst een advies op voor verschillende modellen (fase 1). Daarna volgt na een keuze een nadere uitwerking van het gekozen model (fase 2). Voor de uitwerking van dit vraagstuk is naast inzet van capaciteit van Servicepunt71 ook externe expertise nodig. Onderdeel van de strategische koers is de financiële huishouding van de organisatie en ruimte voor innovatie en doorontwikkeling.
2. Jaarrekening 2019 Net als in 2018 levert Servicepunt71 voor de jaarrekeningen 2019 van gemeenten veel extra inzet, vanwege: - De fors toenemende eisen van de accountants; er worden veel meer controles gedaan en er moet veel meer worden vastgelegd; - Het opstarten van samenwerking en het maken van werkafspraken met vier nieuwe, verschillende accountants; - Het regisseren van de vier verschillende behoeften van de accountants tot steeds één gezamenlijk resultaat; - Aanvullende werkzaamheden ook bij Servicepunt71 als gevolg van de extra gegevensgerichte werkzaamheden door de accountant van Servicepunt71.
3. Intake Omgevingswet De introductie van de omgevingswet leidt tot bedrijfsvoeringsopgaven op het terrein van informatievoorziening, financiën, juridische zaken en HRM. In samenspraak met de partnergemeenten wordt de benodigde inzet van Servicepunt71 nader bepaald. Voor het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) is een stuurgroep opgericht, die voor dit deel als opdrachtgever fungeert.
4. Intake intern veiligheidsbeleid Dit betreft het verkennen en ontwikkelen van integraal veiligheidsbeleid t.a.v. informatie, personeel en faciliteiten voor de regio.
5. Intake implementatie beleid agressie en geweld en GIR Als uitvloeisel van het beleid t.a.v. agressie en geweld heeft het SGB in 2019 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een analyse van de locaties in de regio en een risicoanalyse. De risicoanalyse wordt in 2020 aangeboden aan het SGB voor het uitzetten van de noodzakelijke acties. Onderdeel van de implementatie is inventariseren en op orde brengen van het cameratoezicht. De besluitvorming in het SGB bepaalt welke inzet vanuit Servicpunt71 nog nodig is. Na instemming van de medezeggenschap volgen uitvoeringsacties per deelnemende organisatie.
Prioriteiten Informatievoorziening
6. Uitrol dashboards Wij werken aan verbetering van de sturingsinformatie op de bedrijfsvoering. In 2019 is een dashboard ontwikkeld voor cluster Beheer Leiden. Dit dashboard zal in de hele regio worden uitgerold. Op basis van de organisatieprioriteiten, zie paragraaf 2.1, wordt extra inzet gepleegd op het (door)ontwikkelen van dit dashboard met sturingsinformatie.
7. Telefonie In 2020 wordt de nieuwe visie op telefonie vastgesteld en de implementatie gestart. De huidige telefooncentrales worden vervangen en de nieuwe oplossing wordt afgestemd op de nieuwe digitale werkomgeving.
8. Vernieuwing Digitale Werkomgeving Het in 2018 ingezette project ter uitbesteding van de infrastructuur en het vernieuwen van de digitale werkomgeving (Werkplek71) wordt in 2020 afgerond. Vanaf eind Q1 wordt de nieuwe digitale werkomgeving stapsgewijs geïntroduceerd. Het overeengekomen gedeeltelijk meerwerk betreft het projectbudget dat is overeengekomen op basis van de businesscase voor de nieuwe digitale werkomgeving, d.d. begin 2018. Dekking daarover is al opgenomen in de begroting.
9. Applicatierationalisatie Er blijft in 2020 aandacht voor het terugbrengen van het aantal applicaties. Servicepunt71 blijft hier de regie op voeren, maar de opgave ligt bij de gemeenten.

Programma Dienstverlening

10. Innovaties in de I-bedrijfsvoering
Er is steeds meer data beschikbaar: informatie in bedrijfsvoeringssystemen, data uit sensoren, gegevensbronnen van andere organisaties. Het analyseren van deze data kan helpen bij het optimaliseren van de bedrijfsvoering. Niet alleen door te analyseren wat er is gebeurd, maar ook door te voorspellen wat er gaat gebeuren. In 2020 zullen wij de inzet van data-gestuurd werken onderzoeken en in een aantal projecten toepassen.

11. Intake Wet open overheid
JZ en Informatiemanagement nemen deel in de projectgroep die de implementatie van de Wet open overheid voorbereidt. Dit gebeurt uit de reguliere dienstverlening. De projectgroep brengt in beeld wat gemeenten in aanloop naar inwerkingtreding van de wet moeten regelen. Hieruit wordt ook duidelijk tot welke vraag dit leidt aan Servicepunt71, en of dit past binnen de reguliere dienstverlening.

Prioriteiten Inkoop en Contractmanagement

12. Purchase2Pay Na de introductie van P2P binnen alle partnerorganisaties heeft Servicepunt in 2020 de beheerorganisatie verder ingebed voor het reguliere beheer van het systeem. Dit voorziet geen grootschalige verbeteropgaven, wel alle maandelijkse trainingen, het uitvoeren van de huidige keten, het beheren van de contractadministratie en het doorvoeren van beperkte procesverbeteringen. Met Leiden worden eventueel aparte afspraken gemaakt voor het doorvoeren van aanvullende verbetertrajecten, zie Lokale prioriteiten gemeente Leiden.

13. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen
Samen met de gemeenten uitvoering geven aan de ambities en kaders t.b.v. MVI.

Prioriteiten Financiën

14. Intake rechtmatigheidsverklaring door colleges m.i.v. 2021
Colleges moeten in 2021 zelf een rechtmatigheidsverklaring afgeven. Op dit moment is nog in ontwikkeling met het Rijk en de VNG wat deze verklaring precies behelst en wat dit aan ondersteunende dienstverlening vraagt van Servicepunt71. Servicepunt verzorgt een intake om de behoefte op te halen. Afhankelijk van de uitkomst wordt een regionaal voorstel gemaakt.

15. Vervanging Decade
De applicatie voor de financiële administratie (Decade) wordt door de leverancier niet meer doorontwikkeld en in de toekomst niet meer ondersteund. Dat leidt tot operationele risico's, die vervanging van dit pakket noodzakelijk maken. Bovendien sluit de huidige applicatie onvoldoende aan bij de mogelijkheden in de markt en de behoeften van de partners. De vervanging is een majeure operatie met veel impact op Servicepunt71 en alle partners. In 2020 moet een projectorganisatie worden ingericht die in kalenderjaar 2020 een projectplan oplevert, scope bepaalt, programma van eisen opstelt en de aanbesteding opstart. In 2021 zal de implementatie verder worden voorbereid, de invoering is per 1/1/22 voorzien.
Binnen Servicepunt71 zijn geen middelen beschikbaar om vervangingsinvesteringen te doen, inclusief de benodigde capaciteit. Dit is eerder benoemd in het Actieplan Beheersbare Bedrijfsvoering, en in de recente Kadernota. Bij de bespreking van het Actieplan in het SGB is de vervanging van Decade kort beschreven, en is aangegeven dat het krediet onvoldoende is. De voorbereiding van de vervanging leidt daarom tot meerwerk. Een aanvullende toelichting op het meerwerk is opgenomen bij 'Uitvoering regionale prioriteiten, toelichting meerwerk'.

Prioriteiten HRM

16. Duurzame inzetbaarheid, SPP
Door middel van het inzetten van het instrument Strategische Personeelsplanning wordt duidelijk wat de opgaven van de Leidse regio in de toekomst zijn en wat dit vraagt van de medewerkers van de toekomst. Servicepunt71 ondersteunt en adviseert de partnerorganisaties. In 2020 wordt SPP per organisatie gedaan en in 2021 een regionale SPP.

17. Harmoniseren arbeidsvoorwaarden (co-creatie)
In 2018 zijn forse stappen gezet om in co-creatie tussen werkgevers, werknemers en de vakbonden te komen tot regionaal geharmoniseerde secundaire arbeidsvoorwaarden. Begin 2019 is hiervoor een plan van aanpak opgesteld. De afspraken die uit de vervolgoverleggen komen zullen leiden tot aanpassingen in de bestaande personele regelingen. Deze aanpassingen zullen in 2019 en 2020 worden voorbereid, vastgesteld en geïmplementeerd.

18. Regeling telefoonkostenvergoeding
Met de implementatie van de nieuwe digitale werkomgeving wijzigt het gebruik van telefonie. Servicepunt71 bereidt wijziging van de regeling telefoonkostenvergoeding voor en het overleg met de vakbonden hierover.

19. Vitaliteit (Sociaal kader)
Vitale medewerkers dragen bij aan een gezonde en wendbare organisatie. Landelijk neemt de gemiddelde leeftijd van de beroepsbevolking toe en moeten we met het verschuiven van de AOW leeftijd langer werken. Om de medewerkers in de Leidse regio gezond en vitaal aan het werk te houden, is in 2019 een opzet voor een meerjarig programma ontwikkeld, dat Q1 2020 van start zal gaan.

20. Arbeidsmarktstrategie
In 2020 zal de landelijke schaarste op de arbeidsmarkt zich nog doorzetten. Het imago van gemeenten en werving op basis van functie-eisen zijn de belangrijkste knelpunten in de werving van gekwalificeerd personeel. Inzet om de juiste medewerkers te vinden en te behouden voor de opgaven in de Leidse regio is noodzakelijk. Daarom is er in 2019 een arbeidsmarktstrategie ontwikkeld, die in 2020 concreet vorm gaat krijgen. 'On-boarding' vormt onderdeel van de aanpak.

Programma Dienstverlening

21. Intake MTO
De partners in de Leidse regio maken allemaal gebruik van het bureau Effectory voor het uitvoeren van een MTO. De intentie is om in 2020 een verkennend gesprek te voeren over de regionale opzet van een MTO. Met Inkoop wordt overleg gevoerd over de mogelijkheden binnen de Europese aanbesteding.

22. Intake leiderschapsontwikkeling
Meerdere gemeenten vragen om ondersteuning bij leiderschapstrajecten. Er zijn twee opties:
- Help ons om tot een ontwikkeltraject te komen: dit behoort tot regulier advies.
- Wil je het traject inhoudelijk begeleiden in een trekkersrol: Meerwerk.

23. Intake n.a.v. groei vacatures
Door een flinke toename van het aantal indiensttredingen (uit zich o.a. in meer arbeidsvoorwaardengesprekken) dreigt een capaciteitstekort bij de personeelsadministratie. De inzet van de personeelsadministratie beweegt nog niet flexibel mee met het aantal indiensttredingen. Een optie is om hier een flexibele schil toe te gaan passen. Een alternatief is om de dienstverlening te beperken, door andere afspraken te maken over de inzet van de personeelsadministratie bij de indiensttreding, met name bij arbeidsvoorwaardengesprekken. Het maken van deze keus, in samenspraak met de partners, is als intake in dit jaarplan opgenomen.

24. Intake ontwikkelpool Oegstgeest en Zoeterwoude
Oegstgeest en Zoeterwoude zetten beide een pool van young professionals op. Servicepunt71 doet een intake om vast te stellen hoe de invulling en inrichting van deze pools wordt ondersteund en de mogelijkheden te verkennen om hier (als kleinere gemeenten) meer regionaal in op te trekken.

Prioriteiten Juridische Zaken

25. Uitwerking visie juridisch advies
De Visie op Juridisch Advies is in 2019 in samenspraak met de gemeenten opgesteld. In 2020 vindt verdere uitwerking met prioritering en focus per jaar plaats.

26. Optimaliseren proces bezwaarbehandeling
In 2020 wordt het project versnellen doorlooptijden bezwaarbehandeling geëvalueerd en bezien of verdere acties nodig zijn.

27. Aanbestedingen JZ
In 2020 worden een Europese aanbesteding voor de aansprakelijkheidsverzekering uitgevoerd (vier gemeenten) en een meervoudig onderhandse aanbesteding taxaties (Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude). Deze aanbestedingen zijn opgenomen in de aanbestedingskalender en worden vanuit team Inkoop begeleid. Hiervoor is meerwerk afgesproken. Dit wordt ingezet voor de inhuur van een juridisch adviseur.

28. Intake Wet elektronische publicaties en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
In aanloop naar deze nieuwe wetten vraagt Oegstgeest specifiek om uitleg en ondersteuning bij de implementatie. Het ligt voor de hand dat dit ook voor andere gemeenten geldt. Servicepunt71 inventariseert de behoeften.

29. Intake follow-up omgekeerde mandaatregeling
In 2019 is de omslag en harmonisatie van het model voor mandaten ingezet. Realisatie vergt meer toelichting en afstemming met de MT's en omzetting naar het nieuwe model naar mandaatwensen van iedere gemeente.

Prioriteiten Facilitaire Zaken

30. Uitrol regionale toegangspas
De uitrol van de regionale toegangspas wordt in 2020 vervolgd en afgerond, d.w.z. het uitgeven van nieuwe toegangspassen en het innemen van oude passen.

Paragraaf Bedrijfsvoering

Organisatie prioriteiten

1. In control, beheersbare bedrijfsvoering / Assurancerapport, controlframework Servicepunt71
Het bestuur heeft Servicepunt71 opgedragen alles in het werk te stellen om beter in control te komen. In 2020 wordt dan ook extra ingezet op een robuustere en toekomstgerichte bedrijfsvoering binnen SP71 zelf. Het programma daarvoor wordt begin 2020 uitgewerkt en de uitvoering is direct ter hand genomen. Onder het programma vallen verschillende deelopgaven, onder andere:
- Het vernieuwen van de systematiek bij de leveringsafspraken, de PDC en de verdeelsleutels
- De financiële voorspelbaarheid vergroten door de financieel administratieve processen te verbeteren.
- Sturing op rechtmatigheid (verklaring per 2021 niet meer door accountant, maar door bestuur) waaronder de per 1/2020 van de gemeenten overgenomen (deels onrechtmatige) contracten voor IV applicaties en het actualiseren van de regelingen.
- (Door)ontwikkelen van een dashboard met sturingsinformatie.
- Het samen met de regio opstellen van een nieuw assurance model.

2. Opzet flexibele schil Inkoop
In samenspraak met de partnerorganisaties stelt Servicepunt71 regionale spelregels op voor de bekostiging van werkzaamheden bij aanbestedingen en inkooptrajecten. Het resultaat is dat helder wordt welke activiteiten onder de basisdienstverlening vallen en welke onder de flexibele schil.

3. Huisvesting Servicepunt71
Vanaf Q1 vinden de voorbereidingen plaats voor de herinrichting en verbouwing van het Tweelinghuis. De startdatum is afhankelijk van de uitkomsten van onderzoek naar de technische staat van het pand. Bij zowel de voorbereidingen als de daadwerkelijke verbouwing ondersteunen verschillende vakteams, zoals Inkoop en Contractmanagement, Facilitaire Zaken, ICT en Financiën.

Programma Dienstverlening

4. Doorontwikkeling verschillende teams binnen Servicepunt71
Voor verschillende teams binnen Servicepunt is het noodzakelijk om door te ontwikkelen om mee te kunnen bewegen met de ontwikkeling van de dienstverlening. Binnen de beschikbare capaciteit en middelen wordt prioriteit gegeven aan de teams HRM, AOIC en Interne Bedrijfsvoering. Ook bij de teams Financiële administratie en Facilitaire zaken is doorontwikkeling gewenst, maar dit komt nu nog niet tot uitdrukking in de prioriteiten.

5. Evaluatie dienstverlening Holland Rijnland
De DVO expireert op 30 juni 2021, met een stilzwijgende verlenging van 5 jaar. Tussentijds opzeggen moet 12 maanden vooraf. Daarom is het belangrijk om voor 30 juni 2020 de evaluatie af te ronden. Wij gaan uit van uitvoering van de evaluatie door de gemeente Leiden met ondersteuning van Servicepunt71, omdat de gemeente Leiden contractpartner is.

6. Inbedding I-teams
Per 1 juli 2019 en 1 januari 2020 heeft Servicepunt71 door de reorganisatie VRIS een flinke groep nieuwe medewerkers mogen verwelkomen en is de begroting flink gestegen. In 2020 wordt de overgang van de 3e en laatste groep voorbereid. Met de formele overgang van de medewerkers en taken is de reorganisatie niet afgerond. De werkprocessen binnen de teams, tussen de teams en met de partnerorganisaties vragen in die eerste periode meer aandacht. Het gaat dan onder andere over het inregelen van beheerprocessen, projectmanagementaanpak, regionaal opdrachtgeverschap en het financieel en contractueel op orde brengen van de registratie. Hiervoor is vanuit de IV teams inzet nodig. Daarnaast moeten de nieuwe teams ingebed worden in de administratieve organisatie van Servicepunt71. Dit vraagt inzet van verschillende vakteams: o.a. financiën (administratie en rapportage), HRM (rechtspositionele inbedding van de nieuwe medewerkers), Staf (rapportages e.d.) en Juridische Zaken (bevoegdheden en regelingen van Servicepunt71 en de gemeenten).
De beschreven inzet past binnen de financiële kaders van het programma VRIS. Die is naar aanleiding van het Actieplan Beheersbare Bedrijfsvoering in de SGB-vergadering van 17 oktober jl. voor het laatst geactualiseerd en van financiering voorzien.

7. Organisatieontwikkeling Servicepunt71
In 2020 loopt het tweede jaar van het programma organisatieontwikkeling. Het programma is ingezet om als Servicepunt71 meer als collega verbonden te zijn met de partners en om slimmer, gebruiksvriendelijker en strategischer in onze dienstverlening te worden. Het programma richt zich op:
- een passend dienstverleningsconcept met o.a. accountteams
- steunend op de motivatie en professie van medewerkers, de professional aan zet
- met interne sturing door coachende teammanagers en door concernmanagers die koers geven aan de ontwikkeling van Servicepunt71 als geheel.

Binnen de prioritering van het totaal van de organisatieopgaven is er voor gekozen om te temporiseren op de ingezette ontwikkeling van het dienstverleningsconcept: De wens om de werkwijze van alle Servicedesken binnen SP71 te harmoniseren (werken als één Servicedesk) kan in 2020 niet volledig worden uitgevoerd en ook de doorontwikkeling van de accountteams wordt minder snel opgepakt. Verdere stappen in de inzet om te ‘werken als één organisatie’ blijven bovendien beperkt tot de collega’s van de servicedesks en de adviseurs in de accountteams. Het zorgen voor een betere onderlinge verbinding van andere collega’s met de partnerorganisaties krijgt minder aandacht. Tot slot is de geplande klantevaluatie voor 2020 vervallen.

5 Overige gegevens

5.1 CONTROLEVERKLARING

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

A. Verklaring over de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening 2020

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2020 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 2020 als van de activa en passiva van Servicepunt71 op 31 december 2020 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 2020 vanwege het belang van de aangelegenheid beschreven in de paragraaf 'De basis voor ons afkeurend oordeel inzake de rechtmatigheid', niet 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, waaronder gemeentelijke verordeningen, opgenomen bepalingen, zoals opgenomen in het normenkader, welke op 20 december 2012 is vastgesteld door het algemeen bestuur.

De jaarrekening bestaat uit:

1. het overzicht van baten en lasten over 2020;
2. de balans per 31 december 2020;
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen;
4. de bijlage met het overzicht van de gerealiseerde baten en lasten per taakveld.

De basis voor ons oordeel

De basis voor ons afkeurend oordeel inzake de rechtmatigheid

Servicepunt71 is voor een bedrag van € 6.492.000 verplichtingen aangegaan die, waar dit wel vereist was, niet volgens de Europese aanbestedingswet zijn aanbesteed. Van het genoemde bedrag is een bedrag van € 2.109.000 verantwoord in de lasten van het boekjaar 2020. Het restant van € 4.383.000 betreft de verplichting voor het boekjaar 2021 en verder en is opgenomen onder de niet uit de balans blijkende verplichtingen. De rechtmatigheidsfout overschrijdt het in de paragraaf "Materialiteit" genoemde percentage voor fouten.

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 en het normenkader dat op 20 december 2012 is vastgesteld door de het algemeen bestuur en het Controleprotocol Wet normering topinkomens (WNT) 2020 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 2020 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub n en o 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 544.000. 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 2020. 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;
- Hoofdstuk 1 Inleiding;
- Hoofdstuk 2 Jaarverslag, waaronder de programmaverantwoording en de paragrafen;
- Bijlage Overzicht bijgestelde prioriteiten.

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, waaronder gemeentelijke verordeningen, opgenomen bepalingen, zoals opgenomen in het normenkader, welke op 20 december 2012 is vastgesteld door het algemeen bestuur.

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 en het normenkader dat op 20 december 2012 is vastgesteld door het algemeen bestuur, het Controleprotocol WNT 2020, 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; en
- 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, 9 april 2021

Baker Tilly (Netherlands) N.V.

Was getekend.

drs. R. Buitenhuis RA
Director Audit


71