



# 1<sup>e</sup> Bestuursrapportage 2013 (periode januari - april) Servicepunt71

**Auteur:** Servicepunt71  
Tweelingstraat 4  
Postbus 171 / 2300AD / Leiden

**Onderwerp:** 1<sup>e</sup> bestuursrapportage 2013

**Aantal pag's:** 38

**Datum:** donderdag 27 juni 2013

**Versie:** 1e Bestuursrapportage 4maands 2013 V3.doc

# INHOUDSOPGAVE

<b>1. BESTUURS- EN MANagementsAMENVATTING.....</b>	<b>2</b>
<b>2. INLEIDING EN LEESWIJZER .....</b>	<b>3</b>
2.1 Inleiding.....	3
2.2 Leeswijzer.....	4
<b>3. ACTUELE ONTWIKKELINGEN .....</b>	<b>5</b>
3.1 Actuele ontwikkelingen eerste tertaal 2013.....	5
3.2 Vooruitblik tweede en derde tertaal 2013.....	7
3.3 Bestuurlijke indicatoren.....	8
<b>4. RAPPORTAGE PROGRAMMAPLAN .....</b>	<b>12</b>
4.1 Programma 1 – Informatie- & Communicatietechnologie (ICT).....	12
4.2 Programma 2 – Inkoop.....	14
4.3 Programma 3 – Financiën.....	16
4.4 Programma 4 – Human Resource Management (HRM) .....	18
4.5 Programma 5 – Juridische Zaken .....	20
4.6 Programma 6 – Facilitaire Zaken .....	22
4.7 Programma 7 – Directie, interne bedrijfsvoering en control .....	24
4.8 Algemene Dekkingsmiddelen & Onvoorzien .....	26
<b>5. PARAGRAFEN.....</b>	<b>27</b>
5.1 Weerstandsvermogen.....	27
5.2 Financiering .....	29
5.3 Bedrijfsvoering .....	31
<b>6. BATEN EN LASTEN EN FINANCIËLE POSITIE .....</b>	<b>34</b>
6.1 Ontwikkeling van de baten en lasten per programma .....	34
6.2 Ontwikkeling van de baten en lasten per kostentype .....	35
6.3 Bijstuuringsvoorstellen .....	35
6.4 Technische wijzigingsvoorstellen .....	36
6.5 Financiële positie .....	36
6.6 Reserves en voorzieningen.....	37

## 1. BESTUURS- EN MANagementsAMENVATTING

Voor Servicepunt71 is 2013 het tweede jaar dat zij de (gezamenlijke) bedrijfsvoering verzorgt voor de deelnemende gemeenten. Dit tweede jaar is onderdeel van een opbouwfase, die tot en met 2015 loopt. Servicepunt71 concentreert zich in deze periode op de ontwikkeling van de organisatie, terwijl 'de winkel' open is.

### *Reguliere dienstverlening*

Door de veranderingen die de nieuwe werkwijze van het werken in een shared service-concept voor Servicepunt71 én voor de gemeenten met zich meebrengt, staat de dienstverlening regelmatig onder druk. Er worden echter ook veel successen gerealiseerd en de opbouw van de organisatie ligt op koers om de beoogde meerjarige kwalitatieve en financiële doelstellingen te realiseren zoals ze in het Bedrijfsplan zijn opgenomen. Werkplek71 (WP71) is nagenoeg geheel geïmplementeerd, er zijn circa 2.500 werkplekken gemigreerd en het project zal met een geringe financiële overschrijding worden afgesloten. De stabiliteit van WP71 blijft echter nog achter. Dit krijgt in de komende periode de hoogste prioriteit. In de afgelopen periode is het nieuwe aanbestedingsbeleid voorbereid, zijn alle jaarrekeningen van klantorganisaties tijdig opgeleverd en zijn digitale systemen voor de personeelsadministratie en voor het juridische kennisportaal geïmplementeerd.

### *Doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering*

Het programma voor de doorontwikkeling van gezamenlijke bedrijfsvoering is gestart. Doel is het bedrijfsmodel aan te scherpen en hierop de 'harde' kant (strategie, besturing, systemen, processen, structuren) en de 'zachte' kant (personeel, cultuur, managementstijl) in te richten. De doorontwikkeling is gevat in een resultatenplanning 2013-2015, en bestaat uit de projecten Dienstverlening, Verrekening, Standaardisatie, Contractrapportages en Organisatie en Personeel. Voor het succes van de gezamenlijke bedrijfsvoering is het essentieel dat de ontwikkeling samen met de partners wordt opgepakt. Voor Servicepunt71 betekent dat een versterking van de kwaliteit van dienstverlening en leveranciersmanagement. Voor de gemeenten betekent dat commitment en sturing op de consequenties van standaardisatie en verdere ontwikkeling van het opdrachtgeverschap.

### *Introductie bestuurlijke indicatoren*

Met ingang van deze bestuursrapportage is een indicatordashboard opgenomen om de voortgang van de doelstellingen uit het Bedrijfsplan te monitoren en er over te rapporteren. In dit dashboard is per doelstelling een aantal prestatie-indicatoren opgenomen. Het dashboard is nog in ontwikkeling omdat de systemen die de gegevens moeten leveren deels nog in ontwikkeling zijn en omdat sommige indicatoren gekoppeld zijn aan de in ontwikkeling zijnde aangepaste PDC. Deels zijn op dit moment nog geen cijfers (norm danwel realisatie) bekend.

### *Financiële ontwikkelingen*

In deze bestuursrapportage zijn begrotingswijzigingen opgenomen die opmaat zijn voor voorstellen aan het Algemeen Bestuur. Naast enkele technische wijzigingen betreft dit een budgettair neutraal voorstel over rentevoordeel en inkoopstaakstelling van Servicepunt71. Er zijn geen afwijkingen opgenomen die leiden tot een verhoging van de bijdrage van de deelnemers.

In meerjarig perspectief vraagt realisatie van financiële taakstellingen de aandacht. Een belangrijke conditie voor realisatie van de beoogde personeelsreductie is een nieuw, modern Sociaal Statuut, dat past bij de identiteit van de organisatie. De ontwikkelingen in de financiële posities van gemeenten zijn niet rooskleurig. Servicepunt71 wil hierbij optimaal ondersteunen, maar signaleert dat aanvullende bezuinigingen op bedrijfsvoering een bedreiging kunnen vormen voor het realiseren van de reeds ingeboekte kwalitatieve en financiële doelstellingen.

## 2. INLEIDING EN LEESWIJZER

### 2.1 Inleiding

Voor u ligt de 1<sup>e</sup> Bestuursrapportage 2013 van de Gemeenschappelijke Regeling Servicepunt71.

De rapportage wordt op grond van artikel 7 van de Financiële verordening afgegeven door het Dagelijks Bestuur aan het Algemeen Bestuur en betreft de ontwikkelingen in de eerste vier maanden ten opzichte van de Begroting 2013.

#### *Begroting 2013*

De begroting 2013 is op 5 juli 2012 vastgesteld in het Algemeen Bestuur. In de begroting 2013 is onder andere verslag gedaan van de actualisatie van het meerjarig financieel kader 2013-2016. De conclusie van deze zogenaamde IJking was dat de eenduidige en uniforme benadering die het Bedrijfsplan beoogt tijdens een herijking medio 2011 niet volledig was gerealiseerd. Dit heeft geleid tot een aantal bijstuuringsvoorstellen en begrotingswijzigingen die in de begroting 2013 zijn opgenomen en toegelicht. De ontvlechting van taken, personeel en middelen vanuit de gemeenten en de invlechting in het Servicepunt71 is hiermee afgerond.

#### *Relatie Bedrijfsplan*

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

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

De jaarschijven die in het bedrijfsplan worden gehanteerd zijn inmiddels niet meer vergelijkbaar met de huidige begrotingsjaren als gevolg van de gefaseerde opstart. De cijfers uit boekjaar 2013 zijn grofweg gebaseerd op de tweede jaarschijf uit het bedrijfsplan voor wat betreft de kosten van de reguliere organisatie en op de derde jaarschijf voor wat betreft de transitiekosten en kosten uit Programma 7 Directie & Bedrijfsvoering.

## 2.2 Leeswijzer

### Indeling Bestuursrapportage

De Bestuursrapportage bestaat uit een toelichting op de actuele ontwikkelingen, een rapportage op het programmaplan, de actualiteit rondom de in de begroting 2013 opgenomen paragrafen en een actueel overzicht van baten en lasten en van de financiële positie.

### Actuele ontwikkelingen

Hoofdstuk 3 betreft de stand van zaken waarin Servicepunt71 zich bevindt na afloop van de eerste vier maanden in het huidige begrotingsjaar. Tevens is hierin een overzicht opgenomen van de belangrijkste prestatie-indicatoren, die verondersteld worden een bijdrage te leveren aan de meerjarige doelstellingen van Servicepunt71.

### Rapportage Programmaplan

De rapportage op het programmaplan schetst de stand van zaken van de doelstellingen en de prestaties die in de begroting 2013 waren opgenomen, onderscheiden naar de volgende programma's:

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

Daarnaast wordt aandacht besteed aan de algemene dekkingsmiddelen (bijdragen vanuit de gemeenten) en de post onvoorzien.

Bij het betreffende programma is de actuele begrotingstand weergegeven. Deze bestaat uit de primitieve begroting (die in juli 2012 door het algemeen bestuur is vastgesteld), de reeds besloten wijzigingen van de begroting 2013 en de voorgestelde wijzigingen, die in hoofdstuk 6 worden toegelicht.

### Paragrafen

In de begroting 2013 staan paragrafen over weerstandsvermogen, financiering en bedrijfsvoering. In deze rapportage worden actuele ontwikkelingen geschetst.

### Baten en lasten en financiële positie

De verwachte financiële afwijkingen zijn in hoofdstuk 6 samengevat en bestaan uit twee onderdelen: de beleidsinhoudelijk relevante afwijkingen en de technische afwijkingen. Deze zijn opmaat voor voorstellen aan het Algemeen Bestuur tot wijziging van de begroting. Om het effect zo transparant mogelijk weer te geven zijn de wijzigingen weergegeven in de tabellen in dit hoofdstuk. Er zijn geen bijsturingvoorstellen opgenomen die leiden tot een verhoging van de bijdrage van de deelnemers.

## 3. ACTUELE ONTWIKKELINGEN

### 3.1 Actuele ontwikkelingen eerste tertaal 2013

#### Reguliere Dienstverlening

Werkplek71 (WP71) is nagenoeg geheel geïmplementeerd, er zijn circa 2.500 werkplekken gemigreerd en het project zal met een geringe financiële overschrijding kunnen worden afgesloten. Het serviceniveau blijft echter achter. Na de migratie blijft WP71 instabiel. Dit krijgt in de komende periode de hoogste prioriteit.

Het proces dat leidt tot de inkoopvoordelenrapportage is geheel gedigitaliseerd. Het gemeenschappelijke inkoopbeleid van de vier SP71-gemeenten en het Servicepunt71 is, mede naar aanleiding van de inwerkingtreding van de Aanbestedingswet per 1 april 2013 aangepast en ter besluitvorming aan het Bestuur van het Servicepunt71 aangeboden. De afstemming tussen vraag van gemeenten naar advisering en begeleiding enerzijds en de beschikbare capaciteit van Inkoop anderzijds is nog in opbouw en verloopt moeizaam. Hierdoor worden rechtmatigheidsrisico's en de doelmatigheidskansen nog niet optimaal beheerst. In de komende maanden wordt de afstemming geoptimaliseerd.

Het eerste tertaal is voor de financiële kolom traditioneel een zeer drukke periode. Er zijn in de afgelopen periode vijf jaarrekeningen succesvol afgerond, en verschillende financiële kadernota's opgesteld.

Naar aanleiding van de managementletter en het assurance-rapport is een aantal financiële processen aangepast: memoriaalboekingen, betalingen en kredieten. Hier zijn checks & balances verbeterd waardoor risico's zijn verminderd in het proces.

Vanaf dit voorjaar hebben de medewerkers van de gemeenten Leiderdorp, Oegstgeest, Zoeterwoude en Servicepunt71 toegang tot de nieuwe webapplicatie Youforce. Youforce is een volgende stap in het verder digitaliseren van de personeels- en salarisadministratie en de personeelsdossiers. Youforce begint met een aantal basisfunctionaliteiten en zal langzaam worden uitgebreid.

Het digitale juridische kennisportaal is geïmplementeerd. Ook is vanuit werkplekken bij klantorganisaties het Kennisportaal toegankelijk. Daarnaast zijn voor de klantorganisaties relevante juridische onderwerpen in specialisaties ondergebracht. De processen op het gebied van bezwaarschriften, coördinatie van de klachten en behandeling van aansprakelijkstellingen zijn verder gestandaardiseerd. De verzekeringsporteuilles van gemeenten zijn doorgelicht om mogelijke bezuinigingen hierop te onderzoeken.

De facilitaire contracten zijn geïnventariseerd en het bijbehorend budgetbeheer is ingericht.

## Doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering

Op basis van een door een externe partij uitgevoerde diagnose luidt de ontwikkelopgave voor de gezamenlijke bedrijfsvoering: het aanscherpen van het bedrijfsmodel en het hierop inrichten van de 'harde' kant (strategie, besturing, systemen, processen, structuren) en de 'zachte' kant (personeel, cultuur, en managementstijl). Op die wijze wordt invulling gegeven aan de doelstellingen uit het 'Bedrijfsplan SSC Leidse Regio'.

Naar aanleiding van het rapport 'Ontwikkelprogramma Gezamenlijke Bedrijfsvoering ( d.d. 11 december 2012), dat naar aanleiding van deze diagnose is opgesteld in opdracht van het managementteam van Servicepunt71 zijn in 2013 de volgende activiteiten uitgevoerd:

- het opstellen van een Werkplan Gezamenlijke Bedrijfsvoering 2013.
- het inrichten van de interne bedrijfsvoeringsfunctie binnen Servicepunt71
- het opstellen van een meerjarig Realisatieplan ('Uitvoeringsagenda') Gezamenlijke Bedrijfsvoering 2013 – 2015.

Om ervoor te zorgen dat de vraag aan dienstverlening van de gemeenten matcht met het aanbod aan dienstverlening door Servicepunt71, is het Werkplan2013 opgesteld. Hierin zijn afspraken gemaakt over welke producten en diensten dit jaar aan alle gemeenten geleverd worden (collectieve diensten) en welke capaciteit voor individuele dienstverlening beschikbaar is. Een deel van de capaciteit is gereserveerd voor de doorontwikkeling. Het Werkplan 2013 is vastgesteld door het Dagelijks Bestuur.

De aanbeveling om de interne bedrijfsvoeringsfunctie te versterken heeft geleid tot het 'Rapport kwartiermaker Inrichting Interne Bedrijfsvoering'. Het managementteam van Servicepunt71 heeft hierover een besluit genomen met een aantal uitgangspunten voor de inrichting, de wijze van aansturing en de organieke plaatsing. De inrichting wordt over twee jaar geëvalueerd.

De basis voor het meerjarig Realisatieplan 2013 – 2015 lag in de richtinggevende uitspraken die eind 2012 door het bestuur van Servicepunt71, de gemeentesecretarissen en de directeur van Servicepunt71 zijn gemaakt over de besturing, het bedrijfsmodel en veranderaanpak.

Om de ontwikkelopgave eind 2015 gerealiseerd te hebben, is in 2013 een programma ingericht en gestart. De doorontwikkeling is gevat in een Uitvoeringsagenda 2013-2015 die bestaat uit vijf projecten:

- Project Dienstverlening: Gericht op het opstellen van een aangepaste productendienstencatalogus (PDC) en de indeling van de diensten en producten in collectief en individueel en het bepalen van standaarden, normen, kritieke prestatie indicatoren (kpi's) van de producten en diensten. Daarbij moeten de dienstverleningskanalen hierop zijn ingericht (bijvoorbeeld het Virtueel Servicepunt voor de digitale dienstverlening).
- Project Verrekening: Bepaalt de wijze waarop de dienstverlening wordt verrekend met de klanten en richt de administratie van de dienstverlening in.
- Project Standaardisatie processen: Gericht op het standaardiseren van de contracterings-, productie- en leveringsprocessen van de producten en diensten. Het uitgangspunt hierbij is: standaardisatie tenzij.
- Project Contractrapportages: Gericht op de inrichting van rapportage over de contracten, productie en levering van de dienstverlening.
- Project Organisatie en Personeel: Gericht op de gevolgen van de invoering van het ssc-concept voor de organisatie en het personeel. Het gaat hierbij voor Servicepunt71 en voor de gemeenten om taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, structuren, besturing, opdrachtgeverschap en opdrachtnemerschap, kernwaarden, houding en gedrag en managementstijl die passen bij het werken in en met een shared service organisatie

## 3.2 Vooruitblik tweede en derde tertaal 2013

### Reguliere Dienstverlening

Stabilisering van Werkplek71 krijgt de hoogste prioriteit. Daarnaast zijn belangrijke activiteiten de evaluatie van het beheercontract, de implementatie van Oracle 11 en de opvolging van de aanbevelingen met betrekking tot de tekortkomingen in de operationele ITIL-processen.

Inkoop vervolgt de registratie van inkoopdossiers in het contractregister en levert een plan van aanpak en business case voor het contractmanagement ten behoeve van Servicepunt71 en de gemeenten. Daarnaast wordt onderzoek gedaan naar een integratie van het inkoop-intakeproces met het financiële verplichtingenproces.

In de komende maanden wordt de realisatieagenda voor de financiële kolom geconcretiseerd en wordt gestart met de implementatie ervan. Onderdeel hiervan is het uniformeren van alle administratieve processen en het harmoniseren van de kaderstelling (financiële verordeningen en P&C-cyclus).

In het vierde kwartaal wordt de aanbesteding van E-hrm afgerond. Binnen Youforce volgen na de zomer meer functionaliteiten rond manager-selfservice, zoals het aanstellen van medewerkers, het wijzigen van uren of salaris en het registreren van externen. Ook wordt de gemeente Leiden na de zomer aangesloten. Harmonisatie van regelgeving is wenselijk en noodzakelijk, dit jaar wordt de voorbereiding voor de invoering van de werkkostenregeling afgerond.

Het juridisch zaakstelsel Octopus wordt verder ingericht. In de tweede helft van 2013 worden de projecten "Digitaal werken door bezwarencommissies", "Ambtelijk horen" en "Inhuur extern juridisch advies" voorbereid.

Het Facilitaire Management Informatie Systeem (Planon) wordt aangevuld met de laatste module, de Meeting Manager. Hiermee kan via Outlook de vergaderruimte worden gereserveerd. Verdere harmonisatie en optimalisatie van de processen wordt voortgezet.

### Doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering

Het ontwikkelprogramma komt in een nieuwe fase waarin de focus meer komt te liggen op de uitvoering. Voor deze fase is een nieuwe programmamanager aangesteld. Samen met de portefeuillehouders van de vijf projecten (hoofden bedrijfsvoering van de gemeenten en SE-manager HRM) is de programmamanager ervoor verantwoordelijk dat de resultaten volgens planning behaald worden.

Doel is om begin 2014 de projecten Dienstverlening, Verrekening en Contractrapportages af te ronden. De projecten Standaardisatie en Organisatie en Personeel hebben een verwachte doorlooptijd tot eind 2015. Binnen het programma ligt de focus op de onderwerpen inkoop en financiën. De projecten worden zoveel mogelijk door interne medewerkers van Servicepunt71 en de gemeenten bemenst.



### 3.3 Bestuurlijke indicatoren

In het Bedrijfsplan SSC Leidse Regio 'van, voor en door gemeenten' van 16 augustus 2010, zijn een zestal doelstellingen opgenomen:

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

Ten aanzien van de (voortgang in de) realisatie van de doelstellingen kan onderscheid worden gemaakt in effecten en prestaties. Prestaties zijn de inspanningen die Servicepunt71 uitvoert en effecten zijn de veranderingen die daarmee worden beoogd/gerealiseerd. Effecten zijn vaak pas na enkele jaren goed in beeld te brengen (door middel van evaluatie of klant-tevredenheidsmetingen). Prestaties kunnen in beginsel continu in beeld gebracht worden. De uitdaging hierbij is om die prestaties te benoemen die geacht worden een wezenlijke invloed te hebben op de effecten.

#### *Effecten*

In 2011 is een nul-meting gehouden die ten doel had het huidige niveau van dienstverlening binnen de 4 gemeenten op de 6 taakgebieden van Servicepunt71 in beeld te brengen.

De meting beoogde:

1. een (overall) inzicht te geven van de beleving over de verschillende service-eenheden.
2. Een analyse te geven van aandachtsgebieden om de dienstverlening te verbeteren of om de huidige dienstverlening te continueren
3. een aanbeveling te kunnen doen voor vervolgmetingen

Deze nulmeting miste echter een deugdelijke kwalitatieve en kwantitatieve fundering en is uiteindelijk ook niet als statusdocument vastgesteld.

Het ontwikkelen van effect-indicatoren voor alle programma's (en het uitvoeren van gestructureerde klanttevredenheidsmetingen) is onderdeel van de doorontwikkeling.

#### *Prestaties*

De dienstverlening, die in globale zin is opgenomen in de (begrotings)programma's, is gespecificeerd in een productdienstencatalogus (PDC). Deze zal in het huidige begrotingsjaar, in het kader van de doorontwikkeling (zie ook de voorgaande paragrafen), qua indeling nog een wijziging ondergaan. De prestaties zijn meetbaar gemaakt via prestatie-indicatoren per programma. Daarnaast is er een dashboard in ontwikkeling om de voortgang van de doelstellingen uit het Bedrijfsplan te monitoren en er over te rapporteren. In deze bestuursrapportage treft u een eerste overzicht aan van dit dashboard.

In onderstaande tabel zijn per doelstelling een aantal prestatie-indicatoren opgenomen. Van deze prestaties wordt verondersteld dat zij een wezenlijke bijdrage leveren aan de beoogde effecten, c.q. de realisatie van de doelstellingen uit het Bedrijfsplan. Een aantal indicatoren is gekoppeld aan de in ontwikkeling zijnde PDC. Hiervoor zijn nog geen getallen (norm danwel realisatie) bekend.

## Toelichting Dashboard prestatie-indicatoren

<b>Nr 1 bieden van continuïteit door beperking van organisatorische kwetsbaarheid</b>		
1a	Beschikbaarheid VSP	% externe servers x % interne servers. Referentiejaar is 2012 < VSP % binnen service-window >
1b	Telefonische bereikbaarheid	Gemiddelde beantwoorde oproepen voor ICT, Financiën en Facilitair Meldpunt. Referentie: steekproef maart 2012. < beantwoorde oproepen >
1c	Tijdigheid dienstverlening	Deze indicator wordt ontwikkeld als de PDC definitief is vastgesteld <gewogen gemiddelde PDC-normering >
<b>Nr 2 verder verhogen van de kwaliteit van processen</b>		
2a	Kwaliteit output	Deze indicator wordt ontwikkeld als de PDC definitief is vastgesteld <% producten binnen de PDC-normering >
2b	Getrouwheid en rechtmatigheid	Gebaseerd op assurancerapport Ernst&Young. Referentie 2012. <% key-controls beoordeeld als 'effectief' >
<b>Nr 3 verder verhogen van professionaliteit en deskundigheid medewerkers</b>		
3a	Bereikte medewerkers	Aantal individuele medewerkers t.o.v. het totaal. Referentie 2012. <% medewerkers dat opleiding volgt >
3b	Omvang opleidingsbudget	Normcijfer 90% huidige meerjarenbegroting. Referentie real. 2012 <% van loonsom >
<b>Nr 4 efficiënter inzetten van de beschikbare arbeidskracht</b>		
4a	Formatiereductie	Ontwikkeling formatie t.o.v. taakstelling in bedrijfsplan <aantal fte >
<b>Nr 5 realiseren van besparingen door schaalvoordelen</b>		
5a	Taakstelling Servicepunt71	Besparingen ten opzichte van het referentiejaar <volgens bedrijfsplan plus bijstellingen >
5b	Inkoopvoordelen klantorganisaties	De in de latere jaren weergegeven realisatie is de stand volgens de laatste Inkoopvoordelenrapportage. <volgens inkoopvoordelenrapportage >
<b>Nr 6 bijdragen aan betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen</b>		
6a	Doorlooptijd facturen	Betaaltermijn in dagen. Referentie 2012. <gemiddelde doorlooptijd in dagen >
6b	Afhandeling bezwaarschriften	Het tijdig aanbieden van het advies aan het betrokken bestuursorgaan. Binnenkort is rapportagetool van systeem uitontwikkeld, daarna volgen cijfers. <% binnen afgesproken norm >

In het dashboard is de doelstelling groen gearceerd indien we op koers liggen om de prestatie-normen te realiseren. De doelstelling is oranje gearceerd indien ingeschat wordt dat de prestatie-normen niet (tijdig) gerealiseerd worden. Een gele arcering betekent dat er nog onvoldoende informatie beschikbaar is om een uitspraak over de indicatoren te doen.

## Dashboard prestatie-indicatoren

Nr	1 bieden van continuïteit door beperking van organisatorische kwetsbaarheid	Referentie	2013 norm	2013 real.	2014 norm	2014 real.	2015 norm	2015 real.
1a	Beschikbaarheid VSP <VSP: % binnen service-window>	ntb	99,0%	ntb	99,5%	-	99,5%	-
1b	Telefonische bereikbaarheid <beantwoorde oproepen>	63,0%	90,0%	88,1%	92,0%	-	94,0%	-
1c	Tijdigheid dienstverlening <gewogen gemiddelde PDC-normering>	ntb	ntb	ntb	ntb	-	ntb	-
Nr	2 verder verhogen van de kwaliteit van processen	Referentie	2013 norm	2013 real.	2014 norm	2014 real.	2015 norm	2015 real.
2a	Kwaliteit output <% producten binnen de PDC-normering>	ntb	ntb	ntb	ntb	ntb	ntb	ntb
2b	Getrouwheid en rechtmatigheid <% key-controls beoordeeld als 'effectief'>	32%	70%	ntb	80%	-	90%	-
Nr	3 verder verhogen van professionaliteit en deskundigheid medewerkers	Referentie	2013 norm	2013 real.	2014 norm	2014 real.	2015 norm	2015 real.
3a	Medewerkers met training, cursus, opleiding <% medewerkers dat opleiding volgt>	ntb	90%	ntb	90%	ntb	90%	-
3b	Omvang opleidingsbudget <% van loonsom>	1,06%	1,45%		1,35%	-	1,35%	
Nr	4 efficiënter inzetten van de beschikbare arbeidskracht	Referentie	2013 norm	2013 real.	2014 norm	2014 real.	2015 norm	2015 real.
4a	Reductie formatie als gevolg van efficiency <aantal fte>	283,8	278,6	278,6	268,3	-	259,4	-
Nr	5 realiseren van besparingen door schaalvoordelen	Referentie	2013 norm	2013 real.	2014 norm	2014 real.	2015 norm	2015 real.
5a	Taakstelling Servicepunt71 <volgens bedrijfsplan plus bijstellingen>	0	622	622	1.521	-	2.249	-
5b	Inkoopvoordelen klantorganisaties <volgens inkoopvoordelenrapportage>	2.232 104%	4.144	1.888 46%	5.178	1.032 20%	5.178	988 19%
Nr	6 bijdragen aan betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen	Referentie	2013 norm	2013 real.	2014 norm	2014 real.	2015 norm	2015 real.
6a	Doorlooptijd facturen <gemiddelde doorlooptijd in dagen>	46	<30	28	<30	-	<30	-
6b	Afhandeling bezwaarschriften <% binnen afgesproken norm>	ntb	ntb	ntb	ntb	ntb	ntb	ntb

## Toelichting meerjarige taakstellingen

De besparingen bij Servicepunt71 richten zich vooral op efficiencymaatregelen die personeelsreductie tot gevolg hebben. Daarnaast dienen bij ICT bezuinigingen in de exploitatie gevonden te worden.

In onderstaande tabel zijn de besparingen en inkoopvoordelen opgenomen die Servicepunt71 dient te realiseren (A) en is het actuele beeld van de totale financiële effecten voor de regio weergegeven.

Financieel effect SSC	2012	2013	2014	2015	2016
Formatie ICT		-108.000	-228.000	-305.000	-363.000
Formatie Financiën		-113.000	-419.000	-506.000	-685.000
Formatie HRM				-173.000	-664.000
Formatie Juridische Zaken			-68.000	-134.000	-205.000
Materieel ICT		-250.000	-400.000	-650.000	-650.000
Materieel Onvoorzien			-101.000	-101.000	-101.000
Inkoopvoordelen SP71	-76.000	-151.000	-305.000	-380.000	-380.000
<b>A. Subtotaal besparingen SP71</b>	<b>-76.000</b>	<b>-622.000</b>	<b>-1.521.000</b>	<b>-2.249.000</b>	<b>-3.048.000</b>
B. Inkoopvoordelen gemeenten	-2.072.000	-4.144.000	-5.178.000	-5.178.000	-5.178.000
C. Uitzettingen bij SP71 en gemeenten	3.246.000	3.060.000	2.882.000	2.329.000	2.331.000
<b>Actueel beeld financiële effecten SSC</b>	<b>1.098.000</b>	<b>-1.706.000</b>	<b>-3.817.000</b>	<b>-5.098.000</b>	<b>-5.895.000</b>

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

Aansluiting met Bedrijfsplan	2012	2013	2014	2015	2016
Financieel effect van het SSC, pg 11,109 BP	230.000	-3.177.000	-5.214.000	-6.078.000	-6.078.000
Effecten van de schuif door latere start	114.000	814.000	708.000	797.000	0
Effecten van de IJKING in 2012	754.000	657.000	689.000	183.000	183.000
<b>Actueel beeld financiële effecten SSC</b>	<b>1.098.000</b>	<b>-1.706.000</b>	<b>-3.817.000</b>	<b>-5.098.000</b>	<b>-5.895.000</b>

## Inkoopvoordelenrapportage 2013, eerste tertiaal

De gerealiseerde inkoopresultaten in de eerste vier maanden van 2013 zijn al hoger dan de beoogde inkoopvoordelen zoals ze voor heel 2013 in het Bedrijfsplan waren opgenomen. De budgetbesparingen die hiermee gerealiseerd kunnen worden blijven echter achter bij de inkoopresultaten. Deels is dat het gevolg van een na-ijleffect, omdat de vertaling van inkoopresultaat naar budgetresultaat enige tijd kost. Anderzijds zal hierop vanuit het gemeentelijke lijnmanagement moeten worden gestuurd om de financiële taakstellingen voor dit jaar te kunnen halen. Immers, ingeval de inkoopresultaten ingezet zouden worden voor de taakstellende budgetbesparingen dan zouden deze voor geheel 2013 al in de eerste vier maanden gerealiseerd zijn. Hierin liggen keuzes voor de gemeenten.

Gezien het potentieel aan inkoopresultaten wordt het realiseren van de beoogde budgetbesparingen haalbaar geacht.

## 4. RAPPORTAGE PROGRAMMAPLAN

### 4.1 Programma 1 – Informatie- & Communicatietechnologie (ICT)

#### Realisatie van de prestaties

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

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

In 2012 is één redundant rekencentrum gecreëerd. De doorontwikkeling vindt geleidelijk plaats. Servers worden gevirtualiseerd, diverse databases worden ge-upgrade (SQL-Server) en Oracle en oude infrastructuur wordt uitgefaseerd. Inmiddels is het fysieke beheer van de rekencentra geoptimaliseerd, zijn beheercontracten geregeld en is de toegangsbeveiliging en het protocol vastgesteld door de OR. Het serviceniveau blijft echter achter. Nu de migratie van WP71 is afgerond (1 juni 2013) blijft WP71 instabiel. Het stabiel krijgen heeft de hoogste prioriteit. Er is een plan van aanpak voor stabilisering van WP71 in de maak.

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

Financial Management is ondergebracht binnen het project “Verrekening” van het Uitvoeringsprogramma. Dit project start nog voor de zomer. Service Level Management is ondergebracht bij het project “Standaardisatie” van het uitvoeringsprogramma. Door herprioritering binnen de service-eenheid wordt overwogen om dit project naar 2014 door te schuiven.

- *(technische) doorontwikkeling plaats als gevolg van strategische ICT beleidsvisie <sup>1</sup>*

De doorontwikkeling van nieuwe producten vindt gestaag plaats. Momenteel wordt het product **Mobiele devices** (o.b.v. BYOD) ontwikkeld en beschreven. Dit product zal in september beschikbaar komen. Binnen dit product zit besloten een **WIFI** dekking in alle panden van het verzorgingsgebied. Hierdoor wordt WIFI niet als separaat product aangeboden. Het product Mobiele devices wordt als collectieve dienst aangeboden. Het onderzoek of het product **Webservices** (het beheer van webinfrastructuur en –applicaties) een zinvolle aanvulling op de productenportfolio is, krijgt posterioriteit ten opzichte van de betrouwbare en stabiele werking van WP71.

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

Alle handelingen van SE-ICT zijn gericht op uniformering en standaardisering. Het beste voorbeeld hiervan is de nieuw ontwikkelde PDC, waarin voor ICT 95% van de diensten die hierin genoemd zijn, collectieve diensten zijn.

- *evalueren en optimaliseren van de in 2012 geïmplementeerde ITIL-processen, t.w. Contractbeheer (Contract Management (10)) en Capacity Management.*

Contract Management is ondergebracht bij het project “Standaardisatie” van het uitvoeringsprogramma. Echter door herprioritering binnen de service-eenheid wordt overwogen om dit project naar 2014 door te schuiven.

Capacity Management (i.e. quota management) is in laatste fase van ontwikkeling, gepland gereed augustus 2013.

<sup>1</sup> In overleg met gemeenten is de beleidsvisie in 2012 nog niet opgesteld.

## Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr.	Omschrijving	Indicator	Streefwaarde 2013	1e Rapportage
1	Doorontwikkeling van de dienstverlening en het serviceniveau.	In 2013 wordt de dienstverlening verbeterd door aanscherping van de normen zoals deze in de DVO zijn opgenomen.	2 Normen zijn in de DVO aangescherpt en in de DVO opgenomen. (De ICT vaktafel stelt vast welke twee normen dit zullen zijn.)	Nog geen normen bijgesteld. Evident dat serviceniveau achterblijft bij de verwachting.
2	De komende jaren zal er binnen ICT minder financiële ruimte beschikbaar zijn. In 2013 worden minimaal 10 ICT- vaktafel bijeenkomsten gehouden waarbij bezuinigingskeuzes gezamenlijk worden voorbereid. Na vaststelling worden deze keuzes bij de 4 gemeenten toegelicht.	Concrete invulling van de taakstelling die de komende jaren binnen ICT gerealiseerd moet worden.	In 2013 is minimaal 75% van de taakstellingen voor de komende jaren concreet ingevuld.	Alle ontwikkelingen die ICT doet, zijn gericht op de taakstellingen (standaardisatie en uniformering). Concrete plannen zijn echter nog niet opgesteld omdat de instabiliteit van de systemen nog veel aandacht, tijd en geld vraagt.
3	ICT wil klantgericht werken en die producten aanbieden welke de klant helpt efficiënter en effectiever te kunnen werken.	Aanbieden van nieuwe producten/diensten aan de klanten.	Voor 2013 zullen 2 nieuwe producten/diensten beschikbaar zijn.	Product Mobiele devices in ontwikkeling. Voorstel product Webservices in procedure.
4	Service Level Management (SLM) is ingevoerd; regie en verantwoordelijkheid over geleverde diensten ligt bij SE ICT.	uitbreiden van de ITIL processen met Service Level Management.	In 2013 is het SLM ingevoerd in het ITIL proces.	Realisatie vindt in de 2 <sup>e</sup> helft van het jaar plaats binnen project standaardisatie van de Resultatenplanning.
5	In 2013 is er sprake van onderbouwde, vastgestelde tarieven voor onder meer werkplekken en is er een implementatietraject vastgesteld om verrekening via werkplekken in te voeren.	uitbreiden van de ITIL processen met Financieel Beheer.	In 2013 zijn de tarieven opgenomen in de ITIL processen.	Realisatie vindt in de 2 <sup>e</sup> helft van het jaar plaats binnen project Verrekening van de Resultatenplanning .
6	De afronding van de implementatie van Werkplek71 (WP71), en het in beheer nemen hiervan (afronding 2e kwartaal 2013)	Inrichting van de werkplekken conform WP71.	100% van de werkplekken (zowel bij Servicepunt71 als bij de klanten) zijn ingericht als Servicepunt71 werkplek.	Afgerond per 1/6/2013

## Ontwikkeling baten en lasten

Programma 1 ICT (bedragen x €1.000)	Primitieve Begroting 2013	Begrotingswijziging eerder besloten	Voorgestelde begrotingswijziging	Aangepaste Begroting 2013
Personele lasten	2.502		79	2.581
Materiële lasten	3.534	4	151	3.689
Kapitaallasten	2.863			2.863
Bijdragen deelnemers		-100	100	0
Bijdragen derden	-680	100	-100	-680
<b>Totaal ICT</b>	<b>8.219</b>	<b>4</b>	<b>230</b>	<b>8.453</b>

De ICT-exploitatie staat onder druk. In de budgetten is een besparing van € 250.000 opgenomen ten opzichte van 2012, maar de vruchten van een stabiel functionerend WP71 kunnen nog niet worden geplukt.

In deze bestuursrapportage is een voorstel opgenomen om deze prioriteit financieel te ondersteunen.

## 4.2 Programma 2 – Inkoop

### Realisatie van de prestaties

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

- *het onderzoeken van nieuwe activiteiten op het gebied van bijvoorbeeld contractmanagement;*

Contractmanagement wordt door de gemeenten gezien als een belangrijke aanvulling op de dienstverlening van de service-eenheid Inkoop. Door middel van contractmanagement kan de rechtmatigheid en de doelmatigheid van de uitgaven die via aanbestedingen worden gedaan beter worden gewaarborgd. De service-eenheid Inkoop is inmiddels begonnen met het inrichten van het contractmanagement. Een belangrijke eerste stap hierin is de registratie van alle inkoopdossiers in het contractregistratiesysteem. Hiervoor wordt momenteel een projectplan opgesteld dat naar verwachting vanaf juli 2013 wordt uitgevoerd.

- *actualisatie van de beleidsnotitie voor het Inkoop- en aanbestedingsbeleid;*

Het gemeenschappelijke inkoopbeleid van de vier SP71-gemeenten en het Servicepunt71 is, mede naar aanleiding van de inwerkingtreding van de Aanbestedingswet per 1 april 2013 aangepast en ter besluitvorming aan het Bestuur van het Servicepunt71 en de colleges van de deelnemende -gemeenten aangeboden.

- *optimaal gebruik maken van contractbeheer- en tendersysteem;*

Het tendersysteem (Negometrix) wordt bij alle aanbestedingen die door de service-eenheid Inkoop worden begeleid gebruikt.

Alle contracten die uit deze aanbestedingen voortvloeien worden in het contractbeheersysteem (Esize) geregistreerd. Er is een project in voorbereiding om alle lopende contracten (inkoopdossiers) en nieuwe contracten in het contractregister te registreren. Daarmee zal naar verwachting in juli worden gestart.

optimalisatie van de kritieke processen met betrekking tot de Inkoop-functie;

Het proces dat leidt tot de inkoopvoordelenrapportage is geheel gedigitaliseerd. Dat betekent dat alle stappen in het proces en alle informatie gedigitaliseerd zijn en worden ondersteund door een digitale workflow. Het systeem is naar verwachting in juli operationeel.

De mogelijkheden om het intakeproces van inkoopaanvragen en het verplichtingenproces samen te voegen, dan wel beter op elkaar af te stemmen, worden momenteel onderzocht. Naar verwachting leidt dit de komende maanden tot een herontwerp van beide processen waarbij meer efficiency en doeltreffendheid het uitgangspunt zijn.

- *het optimaliseren en efficiënter maken van het proces van "Bestellen tot Betalen".*

Als eerste stap in het traject van het efficiënter maken van het proces van "Bestellen tot Betalen" wordt momenteel het verplichtingenproces en het proces voor de aanvraag van (inkoop)meldcodes geïntegreerd. Door aan de voorkant (bij aanvraag van een meldcode) een betere vastlegging van de verplichtingen te realiseren kan het betalen van facturen efficiënter plaatsvinden.

## Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr.	Omschrijving	Indicator	Streefwaarde 2013	1e Bestuursrapportage
1	Contractmanagement als standaard dienstverlening binnen de service eenheid Inkoop.	Besluitvorming door de vier eigenaren.	Contractmanagement is opgenomen in de PDC.	Een besluit om contractmanagement als standaard dienstverlening in de PDC op te nemen wordt genomen op basis van een business case die ultimo 2013 gereed is.
2	Uniform Inkoop- en aanbestedingsbeleid.	Herzien Inkoop- en aanbestedingsbeleid.	1e kwartaal start evaluatie.	Aanpassing van het beleid is afgerond. Vaststelling van het nieuwe beleid vindt medio 2013 plaats.
3	Het inkoopproces zoveel mogelijk digitaal laten verlopen (wat zorgt voor lastenverlichting).	Vaststelling digitale procesbeschrijving.	1e kwartaal gereed.	Er is een geheel gedigitaliseerd inkoopbegeleidingsformulier ontwikkeld dat naar verwachting in juli operationeel is.
4	Processen zodanig optimaliseren dat er efficiënt en effectief wordt omgegaan met de capaciteit.	Geaccordeerde procesbeschrijving.	2e kwartaal gereed.	De processen zijn geanalyseerd en beschreven in processtappen waarvan de hoeveelheid tijd is genormeerd. Hiermee kan per type aanbesteding het tijdsbeslag bij aanvang van de aanbesteding goed inzichtelijk worden gemaakt. Tevens maakt dit de capaciteitsberekening van de se-Inkoop mogelijk.
5	Reduceren van de kosten m.b.t. het afhandelen van facturen.	Afname kosten t.o.v. 2012.	4% lager.	Momenteel worden wel de onderliggende processen (inkoopaanvragen en vastleggen verplichtingen) op elkaar afgestemd en geoptimaliseerd.
6	Het maximaliseren van inkoopvoordelen ( incl. capaciteit, planning etc.).	Lijst van Inkoop-, aanbestedings- en contractmanagementtrajecten	Vaststelling lijst 1e kwartaal.	Demand management is nog onvoldoende ingericht. Met klantorganisaties wordt overlegd over de noodzakelijke condities.

## Ontwikkeling baten en lasten

Programma 2 Inkoop (bedragen x €1.000)	Primitieve Begroting 2013	Begrotingswijziging eerder besloten	Voorgestelde begrotingswijziging	Aangepaste Begroting 2013
Personele lasten	774		22	796
Materiële lasten	59	-4	1	55
Kapitaallasten	27			27
<b>Totaal Inkoop</b>	<b>860</b>	<b>-4</b>	<b>23</b>	<b>879</b>



## 4.3 Programma 3 – Financiën

### Realisatie van de prestaties

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

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

Naar aanleiding van het Assurance-rapport van de accountant is een aantal processen aangepast: memoriaalboekingen, betalingen en kredieten. Hier zijn checks & balances verbeterd waardoor risico's in het proces zijn verminderd. Daarnaast is aan de hand van de Verbeteragenda Financiën als eerste gestart met het proces memoriaalboekingen. Uitgangspunt daarbij is om het proces zoveel mogelijk digitaal, lean & mean te laten zijn en is er aandacht voor rechtmatigheids- en getrouwheidsaspecten.

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

Voor 2012 zijn een groot aantal planning & control-producten opgeleverd met Tangelo (software met digitale vormgeving).

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

Het project koppeling personeelssysteem en het tijdschrijfsysteem is inmiddels succesvol afgerond. Dit betekent eenmalige invoer van personeelsgegevens. De aanschaf van een CAO & Overwerk module wordt onderzocht, dit kan een efficiëntere koppeling opleveren tussen het personeelssysteem en tijdschrijfsysteem. Het project plankosten Gemeente Leiden (meerwerk) is in een afrondende fase.

- *het doorontwikkelen van het financiële systeem.*

Vanuit de Verbeteragenda Financiën is het proces memorialen opgestart. Dit zal eind tweede kwartaal worden afgerond en opgeleverd. Dit jaar zal een upgrade naar versie 328 van Decade plaatsvinden. Hierbij zullen nieuwe koppelingen van systemen aan Decade, voor zover nog niet plaatsgevonden om transacties efficiënter te laten verlopen, plaatsvinden. Tevens zal het relatiebeheer worden geïntegreerd in Decade.

## Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr.	Omschrijving	Indicator	Streefwaarde 2013	1e Bestuursrapportage
1	Begrotingsadministratie De conversie van de primitieve begroting + meerjarenbeeld in de FIS71-omgeving wordt navolgbaar en gecontroleerd uitgevoerd. Het onderhoud via interne- en begrotingswijzigingen is volledig.	Afname van het aantal tussentijdse begrotingswijzigingen, correctie- en memoriaalboekingen.	- 10% (afname aantal correctieboekingen).	-memoriaalproces onderhanden. Extra checks & balances ingebouwd om correctieboekingen te voorkomen.
2	Implementatie en uitvoering controleplannen Afgesproken controle plannen voor 2013 zijn tijdig uitgevoerd en beschikbaar voor een review door de externe accountant.	Aantal afgeronde controledossiers.	90% (voldoet aan de norm en is tijdig aangeleverd).	Start controle per mei.
3	Control en Advies Het verlenen van kwalitatief goede ondersteuning aan onze klanten bij het opstellen van de P&C-producten: de producten worden tijdig en kwalitatief goed opgeleverd.	De klant wordt gevraagd een cijfer te geven (tussen de 1 en 10) voor de financiële dienstverlening (via een klantenpanel).  Aantal ontvangen financiële adviesvragen. (2012 gebruiken als uitgangsnorm waartegen we de ontwikkeling kunnen afzetten).	6,5 (of geeft tenminste een voldoende).  N.t.b.	Deze indicator gaan we aan de hand van evaluaties per product meten. De evaluatie van de jaarrekening is op dit moment nog niet gereed.

## Ontwikkeling baten en lasten

Programma 3 Financiën (bedragen x €1.000)	Primitieve Begroting 2013	Begrotingswijziging eerder besloten	Voorgestelde begrotingswijziging	Aangepaste Begroting 2013
Personele lasten	6.048	35	171	6.253
Materiële lasten	523	-30	8	500
Kapitaallasten	394			394
Bijdragen deelnemers	0	-50		-50
Bijdragen derden	-120			-120
<b>Totaal Financiën</b>	<b>6.844</b>	<b>-45</b>	<b>179</b>	<b>6.977</b>

## 4.4 Programma 4 – Human Resource Management (HRM)

### Realisatie van de prestaties

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

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

De aanbesteding wordt in het 4<sup>e</sup> kwartaal afgerond (dit heeft geen consequenties voor de totaal-planning).

In het 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> kwartaal 2013 worden de eerste digitale processen via de bestaande applicatie aangeboden aan de vier gemeenten.

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

Conform planning wordt de werkkostenregeling geïmplementeerd.

- *continuering van het programma “Professionele Ontwikkeling” voor Servicepunt71, dat is gestart in 2012;*

Er is een plan van aanpak opgesteld en deze is in uitvoering voor geheel Servicepunt71.

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

Binnen de service-eenheden worden rondom specifieke vraagstukken trainingen gegeven. Daarnaast wordt een aantal medewerkers individueel of als functiegroep getraind in 2013.

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

Een gezamenlijke visie op mobiliteit en flexibiliteit voor de vier gemeenten en Servicepunt71 is inmiddels vastgesteld en deze wordt dit jaar geïmplementeerd. Er is een gezamenlijke sollicitatiecode opgesteld, welke in het 3<sup>e</sup> kwartaal wordt geïmplementeerd.

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

De processen van HRM worden in 2013 en 2014 geüniformeerd en gestandaardiseerd. Op 1 april is hiermee gestart en worden de processen gefaseerd geïmplementeerd. Tegelijkertijd wordt de managementinformatie daar op aangepast.

## Ontwikkeling prestatie-indicatoren

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

\* De effectiviteit van (collectief) harmoniseren op vermindering administratieve lasten en eenduidige advisering is mede afhankelijk van medezeggenschap en 'couleur locale'

## Ontwikkeling baten en lasten

Programma 4 HRM (bedragen x € 1.000)	Primitieve Begroting 2013	Begrotingswijziging eerder besloten	Voorgestelde begrotingswijziging	Aangepaste Begroting 2013
Personele lasten	3.720	-115	137	3.742
Personele transitielasten	212		6	218
Materiële lasten	1.061	-74	15	1.001
Kapitaallasten	108			108
Bijdragen deelnemers	0	-2		-2
Bijdragen derden	-40			-40
<b>Totaal HRM</b>	<b>5.060</b>	<b>-191</b>	<b>158</b>	<b>5.027</b>

## 4.5 Programma 5 – Juridische Zaken

### Realisatie van de prestaties

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

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

Het Kennisportaal is geïmplementeerd en functioneert goed. De juridisch adviseurs maken nauwelijks meer gebruik van schriftelijke bronnen. Ook is vanuit werkplekken bij klantorganisaties het Kennisportaal toegankelijk; nog een voordeel t.o.v. schriftelijke bronnen.

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

De inrichting gaat door, maar gaat minder snel in verband met de inrichting van de applicatie. Er worden extra inspanningen verricht om het systeem goed te laten werken.

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

De processen op het gebied van bezwaarschriften, coördinatie van de klachten en behandeling van aansprakelijkstellingen zijn verder gestandaardiseerd. Deze standaardisatie wordt steeds goed met de klantorganisaties afgestemd.

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

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

## Ontwikkeling prestatie-indicatoren

Nr.	Omschrijving	Indicator	Streefwaarde 2013	1e Bestuursrapportage
1	Beoordeling van klanten van de kwaliteit van de juridische adviezen.	De klant wordt gevraagd een 6 cijfer te geven (tussen de 1 en 10) voor de kwaliteit van de adviezen. Uiteindelijke streefwaarde vanaf 2015 is een 7 en per 2017 een 7,5.	6	Een SP71-brede klanttevredenheids-onderzoek moet nog worden ontwikkeld.
2	Kwaliteit behandeling bezwaar en beroepschriften.	De klant wordt gevraagd een cijfer 6 te geven (tussen de 1 en 10) voor de kwaliteit van de adviezen. De streefwaarde per 2015 is een 7,0 en per 2017 een 7,5.	6	Een SP71-brede klanttevredenheids-onderzoek moet nog worden ontwikkeld.
3	Adviezen aan bestuursorgaan m.b.t. Bezwaar en beroepzaken worden binnen de afgesproken termijn uitgebracht.	Percentage van het aantal zaken dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld.	95%	De rapportagetool van het systeem kan deze gegevens binnenkort produceren.
4	Juridische adviezen worden binnen de afgesproken termijn geleverd.	Percentage van het aantal zaken dat binnen de afgesproken termijn is afgehandeld. Per 2015 is de streefwaarde 90%.	80%	De rapportagetool van het systeem kan deze gegevens binnenkort produceren.
5	Klant weet de juridische afdeling te vinden en ervaart dat hij goede juridische adviezen krijgt waar hij verder mee kan	De klant wordt gevraagd een cijfer 6 te geven (tussen de 1 en 10) voor de juridische dienstverlening.	6	Een SP71-brede klanttevredenheids-onderzoek moet nog worden ontwikkeld.

## Ontwikkeling baten en lasten

Programma 5 Juridische Zaken (bedragen x €1.000)	Primitieve Begroting 2013	Begrotingswijziging eerder besloten	Voorgestelde begrotingswijziging	Aangepaste Begroting 2013
Personele lasten	1.733	47	51	1.831
Materiële lasten	196	-37	3	161
Kapitaallasten	5			5
<b>Totaal Juridische Zaken</b>	<b>1.934</b>	<b>9</b>	<b>54</b>	<b>1.997</b>

## 4.6 Programma 6 – Facilitaire Zaken

### Realisatie van de prestaties

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

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

Het laatste onderdeel dat geïmplementeerd moet worden, Planon Meeting Manager, moet door ICT nog getest worden maar ligt qua planning op schema.

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

Dit onderdeel is afgerond.

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

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

### Ontwikkeling prestatie-indicatoren

nr.	Omschrijving	Indicator	Streefwaarde 2013	1e Bestuursrapportage
1	Tijdigheid	Planon, gebruikersoverleggen, tevredenheidsonderzoek	85% producten en diensten op tijd geleverd	Het meten van de tijdigheid zal in 2013 nog niet plaatsvinden d.m.v. een tevredenheidsonderzoek. De gebruikersoverleggen zijn gestart en zullen medio september zijn afgerond.
2	Percentage foute leveringen	Planon	Minder dan 5%	
3	Kwaliteit producten en diensten	gebruikersoverleggen, tevredenheidsonderzoek	Waardering minimaal 6	Het meten van de kwaliteit zal in 2013 nog niet plaatsvinden d.m.v. een tevredenheidsonderzoek. De gebruikersoverleggen zijn gestart en zullen medio september zijn afgerond.
4	Klanttevredenheid	gebruikersoverleggen, tevredenheidsonderzoek	Waardering minimaal 6	Het meten van de klanttevredenheid zal in 2013 nog niet plaatsvinden d.m.v. een tevredenheidsonderzoek. De gebruikersoverleggen zijn gestart en zullen medio september zijn afgerond.

## Ontwikkeling baten en lasten

Programma 6 Facilitaire Zaken (bedragen x €1.000)	Primitieve Begroting 2013	Begrotings- wijziging eerder besloten	Voorgestelde begrotings- wijziging	Aangepaste Begroting 2013
Personele lasten	1.998	-5	55	2.048
Materiële lasten	1.208	47	-32	1.223
Kapitaallasten	0		-3	-3
Bijdragen deelnemers	-2.183			-2.183
<b>Totaal Facilitaire Zaken</b>	<b>1.023</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>1.085</b>



## 4.7 Programma 7 – Directie, interne bedrijfsvoering en control

### Realisatie van de prestaties

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

- *verder inrichten van de planning en controlfunctie, incl. verantwoording aan Bestuur en klantorganisaties;*  
De planning en controlcyclus is ingericht en functioneel. Eind 2013 wordt het jaarplan planning en control voor 2014 opgesteld. Hierin wordt rekening gehouden met een eerdere oplevering van budgetcyclusproducten.

- *verder vormgeven van de 'verbindingsrol' gericht op zowel de interne als externe omgeving;*  
In het eerste tertaal is de verbindingsrol met klantorganisaties o.a. ingevuld via het 'Bedrijfsvoeringsoverleg' (BVO) en er zijn afspraken gemaakt over de rol van contramal en mal. Nadere uitwerking hiervan en het bij deze rol behorende opdrachtgever/opdrachtnemerschap vindt plaats in het project Organisatie & Personeel.

- *het doorontwikkelen van instrumenten voor kwaliteitszorg en risicomanagement;*  
Volgens de Dienstverleningsovereenkomst (DVO) concretiseren partijen samen de servicenormen, waaronder kwaliteit van dienstverlening. Dit is belegd in het project Dienstverlening.  
Eind 2012 is de Nota Weerstandsvormen en Risicomanagement vastgesteld door het Algemeen Bestuur. Het instrumentarium voor risicomanagement wordt dit jaar verder uitgewerkt in samenhang met verbeteracties met betrekking tot de interne beheersmaatregelen.

- *het doorontwikkelen van accountmanagement en bijhorende instrumenten voor het registreren en bewaken van de afspraken over de (aanvullende) dienstverlening;*  
Accountmanagement is in eerste instantie belegd binnen de service-eenheden en onderdeel van de taak van de MT-leden.  
Het beheersinstrumentarium om afspraken over de dienstverlening te bewaken is belegd binnen interne bedrijfsvoeringsfunctie en wordt in de tweede helft van 2013 ontwikkeld.

- *zorgdragen voor professionele communicatie, op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau;*  
In april is een communicatie-adviseur gestart waarmee de communicatiefunctie op sterkte is.  
Maandelijks stemt het regionale communicatie-overleg ontwikkelingen op het gebied van bedrijfsvoering binnen de vijf organisaties af.

- *het doorontwikkelen en implementeren van interne prestatiemeting (voor de 6 service-eenheden);*  
Het implementeren van interne prestatiemeting is belegd binnen de interne bedrijfsvoeringsfunctie en wordt in de tweede helft van 2013 ontwikkeld. Dit is gekoppeld aan de afspraken die over de ontwikkeling van de PDC en de normering en indicatoren gemaakt worden in het project Dienstverlening.

- *de beheerorganisatie, waar onder het verder inregelen van een documentmanagementsysteem;*  
Er is begonnen met een documentmanagementsysteem. Om de stap naar zaakgericht werken (conform het Bedrijfsplan) te kunnen maken is het Realisatieplan Informatievoorziening opgesteld. Er zal overgegaan worden op een ander systeem (Decos), waarbij is gekeken naar de samenwerking met de vier gemeenten die dit

systeem al gebruiken of overwegen hierop ook over te stappen. De projectplanning wordt geïntegreerd in de resultatenplanning van het ontwikkelprogramma.

## Ontwikkeling baten en lasten

Programma 7 Directie & Bedrijfsvoering (bedragen x € 1.000)	Primitieve Begroting 2013	Begrotings- wijziging eerder besloten	Voorgestelde begrotings- wijziging	Aangepaste Begroting 2013
Personele lasten	663	100	-80	683
Materiële lasten	110	71	-47	134
Kapitaallasten	145			145
Inkoopvoordeel	-153	15	138	0
<b>Totaal Directie &amp; Bedrijfsvoering</b>	<b>765</b>	<b>186</b>	<b>11</b>	<b>962</b>

## Inkooptaakstelling

In de meerjarenbegroting voor Servicepunt71 is een inkoopstaakstelling opgenomen die oploopt van € 153.000 in 2013 tot € 383.000 in 2015 en verder.

De inkoopresultaten in 2012 hadden voor een bedrag van € 15.000 een structurele doorwerking. Hierover is reeds eerder besloten. In 2013 zijn inkoopvoordelen behaald binnen enkele facilitaire budgetten die een structureel karakter hebben (€ 56.000).

Daarnaast zal naar aanleiding van deze rapportage worden voorgesteld om een rentevoordeel van € 175.000 structureel als invulling van de taakstelling te gebruiken. Dit voorstel wordt verder toegelicht in hoofdstuk 6.

(bedragen x € 1.000)	2013	2014	2015	2016
Inkooptaakstelling	153	307	383	383
Begrotingswijziging eerder besloten	-15	-15	-15	-15
Invulling via facilitaire budgetten	-56	-56	-56	-56
Invulling via rentevoordeel	-82	-175	-175	-175
<b>Totaal Directie &amp; Bedrijfsvoering</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>137</b>	<b>137</b>

## 4.8 Algemene Dekkingsmiddelen & Onvoorzien

### Algemene dekkingsmiddelen

De inkomsten van Servicepunt71 bestaan uit bijdragen vanuit de deelnemende gemeenten en uit specifieke inkomsten uit contracten met andere klanten (Belastingssamenwerking Gouwe Rijnland, Gevulei, Omgevingsdienst West-Holland en Holland Rijnland).

De bijdragen van de gemeenten bestaan uit een regulier deel en een maatwerkdeel. Het reguliere deel is opgenomen onder Algemene Dekkingsmiddelen. Het maatwerkdeel is opgenomen onder de betreffende programma's. Dit betreft met name de dienstverlening voor Facilitaire Zaken voor de gemeenten Leiden en Leiderdorp en in mindere mate binnen ICT, Financiën en HRM. De gemeenten worden per kwartaal gefactureerd voor hun bijdrage.

De inkomsten van de overige klanten zijn opgenomen onder het programma, afhankelijk van de specifieke dienstverlening.

### Onvoorzien

De post Onvoorzien wordt ingezet voor uitgaven die als onuitstelbaar en onvermijdbaar worden aangemerkt, terwijl daarvoor in de begroting geen raming is opgenomen. In de programmabegroting van 2013 is hiervoor € 202.000 opgenomen. Er zijn op dit moment geen voorstellen om dit bedrag in te zetten in de begroting.

### Ontwikkeling van de baten en lasten

Algemene Dekkingsmiddelen (bedragen x € 1.000)	Primitieve Begroting 2013	Begrotings- wijziging eerder besloten	Voorgestelde begrotings- wijziging	Aangepaste Begroting 2013
Materiële lasten	513		-678	-165
Bijdragen deelnemers	-25.420			-25.420
<b>Totaal Algemene Dekkingsmiddelen</b>	<b>-24.907</b>	<b>0</b>	<b>-678</b>	<b>-25.585</b>

Onvoorzien (bedragen x € 1.000)	Primitieve Begroting 2013	Begrotings- wijziging eerder besloten	Voorgestelde begrotings- wijziging	Aangepaste Begroting 2013
Materiële lasten	202		3	205
<b>Totaal Onvoorzien</b>	<b>202</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>205</b>

## 5. PARAGRAFEN

### 5.1 Weerstandsvermogen

#### Nota Weerstandsvermogen en risicomanagement

Op 20 december 2012 is het beleidskader Nota Weerstandsvermogen en risicomanagement door het Algemeen Bestuur vastgesteld. Het beleidskader vloeit voort uit artikel 13 van de Financiële verordening (gewijzigd vastgesteld in het Algemeen Bestuur 20 december 2012) waarin onder andere het risicomanagement, de weerstandcapaciteit en de inhoud van de paragraaf Weerstandsvermogen in de budgetcyclusproducten worden genoemd. In dit kader is opgenomen dat er een halfjaarlijkse risico-inventarisatie wordt gemaakt; de risico-inventarisatie wordt geactualiseerd bij de Begroting (voorjaar) en bij de 2e Bestuursrapportage (najaar). Om die reden is in deze 1<sup>e</sup> bestuursrapportage geen risico-inventarisatie opgenomen.

#### Risico's

Het realiseren van bedrijfsdoelstellingen gaat gepaard met risico's. Risico's zijn mogelijke gebeurtenissen die een nadelige invloed hebben op het bereiken van de beleidsdoelstellingen. Deze risico's dienen beheerst te worden, dat wil zeggen: geheel of gedeeltelijk voorkómen (verlagen van de kans), mitigeren of overdragen (verlagen van de impact).

#### Risicomanagement

Risicomanagement is er op gericht om op een systematische wijze de bedreiging voor de bedrijfsdoelstellingen te minimaliseren. Risico's kunnen via interne beheersmaatregelen, verzekeringen of voorzieningen worden afgedekt. Resterende risico's worden voorzien van specifieke beheersmaatregelen en gekwantificeerd.

#### Weerstandscapaciteit

Binnen de organisatie zijn middelen en mogelijkheden beschikbaar om de resterende risico's af te dekken. Deze zijn beschikbaar in de vorm van reserves, exploitatiebudgetten en door de eigenaarsrol die de deelnemende gemeenten vervullen. Binnen Servicepunt71 zijn de Algemene Reserve, de aan specifieke risico's gelieerde bestemmingsreserves, de post Onvoorzien en een eventueel exploitatiesaldo onderdeel van de weerstandscapaciteit. De 'achtervang' op grond van artikel 25 van de GR (hierin is opgenomen dat de deelnemers ervoor zorgen dat het lichaam over voldoende middelen beschikt om aan al zijn verplichtingen jegens derden te kunnen voldoen) wordt niet tot de weerstandscapaciteit gerekend.

#### Weerstandsvermogen

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

## Inventarisatie van de weerstandscapaciteit

Bedragen x 1.000 euro	Begroting				
	2013	2014	2015	2016	2017
Algemene reserve	96	96	96	96	96
Reserve Flankerend Beleid	500	350	200	100	0
Saldo exploitatie	0	0	0	0	0
Onvoorzien	205	103	103	103	103
<b>Weerstandscapaciteit</b>	<b>801</b>	<b>549</b>	<b>399</b>	<b>299</b>	<b>199</b>

### Weerstandsvermogen

De meest recente inventarisatie van de risico's leidt tot een benodigde risicodekking van € 750.000 (naar de stand van zaken in voorjaar 2013, zoals opgenomen in ontwerp-begroting 2014).

De huidige inventarisatie van de weerstandscapaciteit leidt tot een beschikbare risicodekking van € 801.000 (referentiejaar 2013).

Dat betekent dat de weerstandscapaciteit van voldoende niveau is om de risico's (op basis van de risicoscores) te kunnen opvangen.

In meerjarig perspectief is een daling van de weerstandscapaciteit zichtbaar. Hoewel risico's naar hun aard voorspelbaar zijn, verwacht Servicepunt71 in de toekomstige jaren ook een verlaging van de benodigde risicodekking omdat risico's door de opgebouwde ervaring beter beheersbaar zijn.

## 5.2 Financiering

De financieringsparagraaf geeft inzicht in de ontwikkelingen rond de financiering van Servicepunt71, in het te voeren beleid op dit gebied en in de eventuele risico's die daarbij gelopen worden.

### Ontwikkelingen algemeen

#### SEPA

De ontwikkelingen in het betalingsverkeer worden in hoofdzaak bepaald door 'Europa'. De migratie naar het "Single European Payment Area" (SEPA) is inmiddels in volle gang. Doel van deze migratie is voor het betalingsverkeer binnen Europa te standaardiseren. Gelijktijdig worden de rekeningnummers op Europese schaal uniek gemaakt door een uitbreiding met een aantal posities. Dat betekent vervolgens weer aanpassing van veel software om de veldlengte voor het banknummer aan te passen. In 2011 is voor betalingen via het financieel systeem Decade overgegaan op betalingen die SEPA-proof zijn. Voor 1 januari 2012 zijn alle pinautomaten geschikt gemaakt voor de EMV-chip die als SEPA-standaard is voorgeschreven. In 2013 worden alle overige systemen van Servicepunt71 geschikt gemaakt. Vanaf februari 2014 kunnen alle financiële transacties middels de SEPA standaarden plaatsvinden. De implementatie loopt op schema.

#### Schatkistbankieren

In het begrotingsakkoord 2013 is afgesproken dat decentrale overheden gaan schatkistbankieren zonder leenfaciliteit. Dat betekent dat decentrale overheden hun overtollige middelen verplicht bij het Rijk moeten uitzetten. Overtollige middelen mogen uitgeleend worden aan andere overheden om daarmee een beter rendement te halen. Tevens komt er een doelmatigheidsdrempel, waaronder schatkistbankieren niet aan de orde is. Voor Servicepunt71 bedraagt de drempel € 250.000. Servicepunt71 heeft een klein overschot op de rekening-courant, en de kans is aanwezig dat Servicepunt71 moet gaan schatkistbankieren. De doelstelling is om te voorkomen dat tegoeden afgestort hoeven te worden door de tegoeden alternatief aan te wenden in het voordeel van Servicepunt71 en/of de deelnemers (bijvoorbeeld door een extra aflossingen op de lening, met lagere rentelasten als gevolg). De mogelijkheden worden momenteel geïnventariseerd. Voor 2013 zijn er nog geen gevolgen.

#### Wet HOF

De wet Houdbare Overheidsfinanciën (HOF) is in voorbereiding. De wet vormt de vertaalslag van de normering zoals die door de EU-regeringsleiders in het aangepaste Stabiliteits- en Groeipact zijn afgesproken en beoogt aan de gemeenten en gemeenschappelijke regelingen een inspanningsverplichting op te leggen om te voldoen aan de afgesproken normen voor het EMU-saldo. Uit de ingediende wettekst blijkt dat de micronorm (norm per gemeente) is losgelaten en dat de macronorm (de sector gemeenten) leidend wordt. Per gemeente komt er wel een referentienorm, maar hier wordt geen toezicht op gehouden. Een nadere uitwerking van de wet HOF zal plaatsvinden in een uitvoeringsbesluit. Dit uitvoeringsbesluit is van belang voor de gemeenten omdat hierin de praktische uitvoering van de wet nader wordt vormgegeven. Eind januari 2013 heeft de VNG een onderhandelaarsakkoord bereikt met het kabinet, onder andere over de wet HOF. Het akkoord houdt in het kort in dat het EMU-tekort van de mede-overheden gefaseerd zal moeten dalen naar -0,2% in 2017. De extra sanctie die in de wet staat, blijft in de wet gehandhaafd, echter in deze kabinetsperiode zal zo'n sanctie niet worden toegepast. Het EMU saldo van Servicepunt71 laat momenteel geen tekort zien. De inwerkingtreding van de Wet HOF heeft voor Servicepunt71 geen directe gevolgen.

## Ontwikkelingen Servicepunt71

Voor het afdekken van een incidenteel tekort aan liquiditeiten is in maart 2013 een kasgeldlening van 2 miljoen aangetrokken voor de periode van 1 maand. Voor de restant van het jaar wordt niet verwacht dat aanvullende (kortlopende) geldleningen aangetrokken hoeven te worden.

## Treasurybeheer en Treasurybeleid

Het treasurystatuut van Servicepunt71 is op 21 december 2011 vastgesteld door het Algemeen Bestuur en begin 2012 geïmplementeerd. Het daarin beschreven beleid geeft aan dat de financiële posities en het voorzien in de liquiditeitsbehoefte beheerd dienen te worden tegen zo laag mogelijk kosten, tegen de algemeen geldende rentevoet en tegen een aanvaardbaar risico. Hierbij moeten de interne en externe kosten voor het beheren van de geldstromen en de financiële posities beperkt worden. De bevoegdheden van het Dagelijks Bestuur voor de uitvoering van de treasuryfunctie zijn gemandateerd aan de directeur van Servicepunt71.

### Risicoprofiel

De deelnemende gemeenten dragen de kosten van Servicepunt71. Afspraken over de bevoorschotting zijn erop gericht om de kortlopende liquiditeitsbehoefte af te dekken en liquiditeitsoverschotten zoveel mogelijk te voorkomen. Met andere woorden: door het aansluiten van de inkomende en uitgaande geldstromen op elkaar zal de financieringsbehoefte en het daarmee samenhangende renterisico gering zijn.

Investerings van Servicepunt71 worden gefinancierd met langlopende geldleningen die qua looptijd zoveel mogelijk overeenstemmen met de levensduur van de activa.

Gezien de aard en activiteiten van Servicepunt71 is het risicoprofiel beperkt. Een kredietrisico, koersrisico en valutarisico worden niet gelopen. Het liquiditeitsrisico is zeer beperkt en de rente op lange termijn financiering is lager dan de raming waarmee in de meerjarenbegroting rekening is gehouden.

### Kasgeldlimiet

De kasgeldlimiet betreft een norm aan de hand waarvan bepaald wordt of bij het aantrekken van geldmiddelen van derden gebruik gemaakt mag worden van kortlopende of langlopende leningen (Wet Fido).

De kasgeldlimiet is gesteld op 8,5% van de omvang van de begroting. In 2013 bedraagt de norm daarmee € 2.422.000. Voor het bedrag van de kasgeldlimiet mag aan rekening-courantschuld en/of kortlopende geldleningen worden afgesloten. In het eerste tertaal is aan de kasgeldlimiet voldaan.

### Renterisico

De renterisiconorm is een belangrijk kader om afwegingen te maken op het gebied van volume, looptijd en renteherzieningstermijnen van aan te trekken langlopende geldleningen. Met behulp van de renterisiconorm kan worden bepaald op welke wijze de langlopende financiering moet worden ingezet om de gevoeligheid van de begroting voor rentefluctuaties binnen de gestelde kaders te houden. De renterisiconorm is 20% van het begrotingstotaal. In 2013 bedraagt de norm daarmee € 5.599.000. Dreigen de verplichte aflossingen en renteherzieningen boven de renterisiconorm uit te komen, dan zullen nieuwe langlopende schulden slechts met langere looptijden (met de daarbij behorende lagere aflossingsverplichtingen) uitkomst moeten bieden. In 2013 wordt € 1 miljoen verplicht afgesloten. Daarmee wordt voor 2013 aan de norm voldaan.

## 5.3 Bedrijfsvoering

### Formatie en bezetting

FTE per Service-eenheid <i>naar de stand per 30 april 2013</i>	Reguliere Formatie	Transitie Formatie	Totale Formatie	Bezetting	Saldo
Programma 1 - ICT	38,4		38,4	37,0	1,4
Programma 2 - Inkoop	10,5		10,5	10,3	0,3
Programma 3 - Financiën	92,7		92,7	89,9	2,7
Programma 4 - HRM	56,6	3,0	59,6	50,4	9,1
Programma 5 - Juridische Zaken	26,0		26,0	25,6	0,5
Programma 6 - Facilitaire Zaken	44,0		44,0	40,0	3,9
Programma 7 - Directie & Bedrijfsvoering	9,0		9,0	5,8	3,2
<b>TOTAAL FTE</b>	<b>277,1</b>	<b>3,0</b>	<b>(A) 280,1</b>	<b>(B) 258,9</b>	<b>(A-B) 21,1</b>
Niet vaste bezetting d.m.v. (externe) inhuur					<b>(C) 15,9</b>
Niet ingevulde formatie (= A – B - C )					<b>5,2</b>
Verhouding externe inhuur t.o.v. formatie ( C / A )					<b>5,69%</b>

Uit de tabel kan geconcludeerd worden dat de formatie nagenoeg volledig wordt benut door bezetting met eigen personeel en externe inhuur. Het restant betreft voornamelijk lopende wervingen of geblokkeerde formatieplaatsen met het oog op aanstaande aanpassingen.

(A) De formatie kent een vaste formatie en transitieformatie. De transitieformatie bestaat alleen nog bij HRM in 2013 voor 3,0 fte en 2014 voor 1,0 fte. Vanaf 2014 is ook op de reguliere formatie een besparing ingeboekt, waardoor de totale formatie per 1-1-2016 komt op 246,6 fte. Dit betekent een te realiseren besparing van 33,5 fte in de komende 3 jaar. In aanloopperiode 2012 t/m 2015 is de totale formatiereductie 37,7 fte.

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

#### *Mobiliteit*

Sinds de komst van Servicepunt71 is er verder gewerkt aan de inrichting van een Loopbaancentrum, een Flexpunt en Academie71. Alle gemeenten en SP71 maken al gebruik van Academie71 en sommige al (beperkt) van het Loopbaancentrum en het Flexpunt. De aangeboden diensten bevorderen loopbaanbegeleiding, mobiliteit en flexibiliteit. Collega's hebben bijvoorbeeld al op een andere plek kunnen werken door het Flexpunt of hun vaardigheden kunnen verbeteren door een opleiding te volgen bij Academie71. Om ervoor te zorgen dat we samen nog beter in staat zijn om de noodzakelijke mobiliteit en uitstroom van medewerkers te begeleiden, heeft het BVO besloten dat de vier gemeenten en Servicepunt71 verder gaan investeren in Mobiliteit en Flexibiliteit. Daarmee ontstaan er gelijk meer kansen en mogelijkheden voor medewerkers die (tijdelijk) wat anders willen doen. Uit een uitgevoerd onderzoek (businesscase) voor de vier gemeenten en Servicepunt71 blijkt dat gezamenlijk investeren de kosten die mobiel en flexibel maken van medewerkers met zich meebrengt kan beperken. Een mogelijkheid om deze kosten voor Servicepunt71 (deels) te financieren is de daartoe ingestelde bestemmingsreserve Flankerend Beleid.



### *Herijking Functiegebouw*

Het functieboek beschrijft alle functies die voorkomen bij Servicepunt71. In het sociaal plan is opgenomen dat het functieboek wordt herijkt, dit naar aanleiding van een discussie in het Bijzonder Georganiseerd Overleg (BGO) over het functiebeschrijvings- en waarderingssysteem HR21. HR21 was op dat moment niet door het VNG vastgesteld en daarmee nog geen erkend systeem. Bovendien was het in januari 2011 nog erg onduidelijk hoe het functiehuis van Servicepunt71 zich in 2012 zou ontwikkelen na implementatie.

Inmiddels heeft de commissie voor Georganiseerd Overleg in de vergadering van 27 februari 2013 ingestemd met de conclusie dat een algehele herijking van het functieboek niet nodig is. Wel kan het zijn dat er met individuele personeelsleden afspraken zijn gemaakt over hun taken in relatie tot hun functiebeschrijving en dat 'individuele herijking van een functie' nodig is.

### **Medezeggenschap**

Nu steeds meer personele regelingen geharmoniseerd en gestandaardiseerd worden, kunnen advies- of instemmingsaanvragen vertragen omdat ze door vijf organisaties moeten worden beoordeeld. Daarom is de Netwerk Ondernemingsraden (NOR) opgericht. Binnen de NOR is afgesproken dat bestuurders voortaan alle ondernemingsraden één (gezamenlijke) instemmingsaanvraag sturen voor het vaststellen van een regeling. Het streven is dat de ondernemingsraden op hun beurt tot één gezamenlijke reactie komen. Omdat er nu eenmaal vijf verschillende organisaties zijn, blijft het voor elke bestuurder en ondernemingsraad mogelijk om specifieke eisen in een regeling op te nemen. De formele besluitvorming blijft plaatsvinden tussen elke ondernemingsraad en de eigen bestuurder. Het belangrijkste doel van deze NOR-bijeenkomsten is om te komen tot een goede overlegstructuur, nodig om het proces van harmonisatie en standaardisatie van de personele regelingen efficiënt te laten verlopen. De bestuurder en de ondernemingsraden hebben in overleg bepaald om bij het harmoniseren van regelingen de volgende onderwerpen prioriteit te geven: onderwerpen, die voortkomen uit nieuwe landelijke wetgeving of vanuit het Landelijk Overleg Gemeentelijke Arbeidsvoorwaarden (het LOGA), de Werkkostenregeling, de Sollicitatiecode, het privacy- email- en internetreglement en social media en een regeling gebruik eigen en/of verstrekking door werkgever van devices (zoals bijvoorbeeld: telefoon, tablet en laptop).

### **Huisvesting & kantoorconcept**

De klimaatinstallatie van het pand Tweelinghuis functioneert nog niet optimaal. Op de verschillende afdelingen wordt overlast ondervonden van het binnenklimaat (te warm, te koud, te droog). Er is ondertussen een aantal stappen ondernomen. In het managementteam is een planning besproken om voor de zomer nog een aantal concrete acties uit te voeren om de problemen op te lossen

### **Automatisering**

#### *ICT infrastructuur en bedrijfsapplicatie WP71*

In maart zijn er een aantal ernstige ICT-incidenten geweest, die de continuïteit van de bedrijfsprocessen verstoord hebben. De medewerkers zijn hierover destijds via VSP en intranet op de hoogte gesteld. De service-eenheid ICT heeft de oorzaken van de verstoringen in kaart gebracht. Aan deze oorzaken wordt nu hard gewerkt; de stabiliteit van de infrastructuur en van WP71 heeft de hoogste prioriteit.

#### *Zaakgericht werken*

Zaakgericht werken is gekozen als methodiek voor het werken in Servicepunt 71. In het eerste tertaal 2013 is het Realisatieplan Informatievoorziening opgesteld. Hiervoor zal dan overgegaan worden op een ander systeem (Decos), waarbij is gekeken naar de samenwerking met de vier gemeenten die dit systeem al gebruiken of overwogen hierop over te stappen.

## Investeringsen

nr	Bedragen x 1.000 euro	Pro-gramma	Krediet	BW per 01/01/13	Progn. uitgaven	Progn. BW per 31/12/13	Afronding verwacht
1	DMS	1. ICT	200	0	100	100	2014
2	WP71 Aankoop hardware en inrichting servers	1. ICT	6.047	5.382	665	6.047	2013
3	WP71 Klantsporen	1. ICT	1.826	1468	474	1.942	2013
4	WP71 Microsoft licenties	1. ICT	911	586	325	911	2013
5	Contractbeheersysteem	2. INK	50	5	45	50	2013
6	Spendanalyse Applicatie	2. INK	20	0	20	20	2013
7	Tendertool	2. INK	20	0	20	20	2013
8	E-HRM	4. HRM	400	66	100	166	2015
9	Verlof- en verzuimregistratie	4. HRM	40	0	40	40	2013
10	Software Virtueel Serviceplein	7. DIR	60	0	60	60	2013
<b>TOTAAL INVESTERINGEN</b>			<b>9.574</b>	<b>7.507</b>	<b>1.849</b>	<b>9.356</b>	

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

2 *t/m* 4. *Werkplek71*. Aan het eind van het eerste tertaal is het project nagenoeg afgerond. Alleen de laatste uitrol bij de DZB moet nog plaatsvinden. De prognose is dat de overschrijding op het totale krediet voor Werkplek71 circa € 100.000 zal bedragen. De overschrijding van het krediet is veroorzaakt door de extra inhuurkosten. Deze extra inhuur komt voort uit de volgende knelpunten:

- meer applicaties te migreren dan initieel geprognostiseerd,
- afwijkend applicatielandschap bij verschillende organisaties/-onderdelen.
- complexiteit migraties als gevolg van afhankelijkheid met andere projecten (bv. GBI- Next)

De beheersmaatregelen die zijn getroffen om budgettaire overschrijdingen te beperken zijn succesvol gebleken.

4 *t/m* 7 *Softwaretools Inkoop*. In het tweede halfjaar van 2013 worden de contractmanagementtool en tendertool vervangen. Ook zal een spendtool zal worden aangeschaft.

8-9 *E-Hrm*. De aanbesteding van het personeel- en salarispakket wordt in 2013 afgerond. Afhankelijk daarvan worden nieuwe modules (zoals declaraties en verzuim) in gebruik genomen.

10 *Software VSP*. Vanuit de interne bedrijfsvoeringsfunctie zal dit krediet in 2013 worden aangewend om de werking van het digitale dienstverleningskanaal verder te ontwikkelen.

### Onderhoud Kapitaalgoederen

Voor de bedrijfsapplicaties zijn onderhoudsovereenkomsten met de leveranciers afgesloten, dit onderhoud behelst onder andere preventief en correctief onderhoud, gebruik van de helpdesk, aanpassingen in het kader van wet- en regelgeving en uitbreidingen van bestaande modules en actualisaties en verbeteringen.

Alle installaties van het gehuurde pand Tweelinghuis zijn in onderhoudscontracten ondergebracht.

## 6. BATEN EN LASTEN EN FINANCIËLE POSITIE

In dit hoofdstuk worden de financiële ontwikkelingen vanuit verschillende invalshoeken gepresenteerd. Een aantal technische begrotingswijzigingen is al in deze 1e Bestuursrapportage meegenomen, alsook de reeds geautoriseerde mutaties van de begroting 2013. Dit is om redenen van transparantie gebeurd, zodat de geprognosticeerde saldi vanuit beheersmatig oogpunt relevant zijn.

### 6.1 Ontwikkeling van de baten en lasten per programma

Baten en lasten per programma (bedragen x €1.000)	Primitieve Begroting 2013	Begrotings- wijziging eerder besloten	Voorgestelde begrotings- wijziging	Aangepaste Begroting 2013
<b>Programma 1 ICT</b>				
Lasten	8.899	4	230	9.133
Baten	-680	0	0	-680
<b>Totaal ICT</b>	<b>8.219</b>	<b>4</b>	<b>230</b>	<b>8.453</b>
<b>Programma 2 Inkoop</b>				
Lasten	860	-4	23	879
Baten	0	0	0	0
<b>Totaal Inkoop</b>	<b>860</b>	<b>-4</b>	<b>23</b>	<b>879</b>
<b>Programma 3 Financiën</b>				
Lasten	6.964	4	179	7.147
Baten	-120	-50	0	-170
<b>Totaal Financiën</b>	<b>6.844</b>	<b>-46</b>	<b>179</b>	<b>6.977</b>
<b>Programma 4 HRM</b>				
Lasten	5.100	-189	158	5.069
Baten	-40	-2	0	-42
<b>Totaal HRM</b>	<b>5.060</b>	<b>-191</b>	<b>158</b>	<b>5.027</b>
<b>Programma 5 Juridische Zaken</b>				
Lasten	1.934	9	54	1.997
Baten	0	0	0	0
<b>Totaal Juridische Zaken</b>	<b>1.934</b>	<b>9</b>	<b>54</b>	<b>1.997</b>
<b>Programma 6 Facilitaire Zaken</b>				
Lasten	3.206	42	20	3.268
Baten	-2.183	0	0	-2.183
<b>Totaal Facilitaire Zaken</b>	<b>1.023</b>	<b>42</b>	<b>20</b>	<b>1.085</b>
<b>Programma 7 Directie &amp; Bedrijfsvoering</b>				
Lasten	765	186	11	962
Baten	0	0	0	0
<b>Totaal Directie &amp; Bedrijfsvoering</b>	<b>765</b>	<b>186</b>	<b>11</b>	<b>962</b>
<b>Algemene Dekkingsmiddelen &amp; Onvoorzien</b>				
Lasten	715	0	-675	40
Baten	-25.420	0	0	-25.420
<b>Totaal Algemene Dekkingsmiddelen &amp; Onvoorzien</b>	<b>-24.705</b>	<b>0</b>	<b>-675</b>	<b>-25.380</b>
<b>Eindtotaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 6.2 Ontwikkeling van de baten en lasten per kostentype

Baten en lasten per kostentype (bedragen x € 1.000)	Primitieve Begroting 2013	Begrotings- wijziging eerder besloten	Voorgestelde begrotings- wijziging	Aangepaste Begroting 2013
Personele lasten	17.437	62	435	17.934
Personele transitielasten	212	0	6	218
Materiële lasten	7.405	-25	-576	6.804
Materiële transitielasten	0	0	0	0
Kapitaallasten	3.543	0	-3	3.539
Inkoopvoordeel	-153	15	138	0
<b>Totaal lasten</b>	<b>28.443</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>28.495</b>
Bijdragen deelnemers	-27.603	-152	100	-27.655
Bijdragen derden	-840	100	-100	-840
Overige inkomsten	0	0	0	0
<b>Totaal baten</b>	<b>-28.443</b>	<b>-52</b>	<b>0</b>	<b>-28.495</b>
<b>Eindtotaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 6.3 Bijsturingsvoorstellen

### Inkooptaakstelling

In de meerjarenbegroting voor Servicepunt71 is een inkoopstaakstelling opgenomen die oploopt van € 153.000 in 2013 tot € 383.000 in 2015 en verder. Om twee redenen acht Servicepunt71 de realisatie van deze taakstellingen problematisch.

De taakstellingen zijn gebaseerd op een spend-analyse waarbij ook investeringsvolumes betrokken waren. Servicepunt71 heeft de grootste investering voor de komende jaren al achter de rug: de overname van de ICT-apparatuur, de afronding van de investeringen in Werkplek71 en de inrichting van het Tweelinghuis. Deze investeringen zijn nagenoeg binnen budget afgerond, sturing op inkoopvoordelen was slechts deels mogelijk omdat de projecten al gestart waren voordat Servicepunt71 als organisatie begonnen is.

Daarnaast geldt dat de inkoopbudgetten, waar de besparing op gerealiseerd moeten worden, vooral bij de service-eenheid ICT zitten (ruim 60%). Juist op deze materiële budgetten is in het bedrijfsplan al een besparing ingeboekt van € 650.000, dit is circa 15% van het budget.

De resterende mogelijkheden om de inkoopstaakstelling te realiseren zijn dus beperkt.

### Rentevoordeel

In 2012 is een langlopende lening afgesloten tegen 2,08% rente. De kapitaallasten in het meerjarenbeeld zijn berekend op 4,5%. Met een gemiddeld activavolume van circa 8 miljoen bedraagt de besparing circa € 175.000. Naar aanleiding van het vastgelegde rentepercentage zal aan het algemeen bestuur wordt voorgesteld (via het voorstel 1<sup>e</sup> begrotingswijziging 2013) om de omslagrente aan te passen van 4,5% naar 2,25%. Dit heeft per saldo een budgetair neutraal effect.

### Voorstel tot wijziging van de begroting

Inhoudelijk ligt er een relatie tussen het rentevoordeel en de inkoopstaakstelling. Rente is immers een vergoeding voor het aantrekken (inkopen) van geld. Daarnaast vertaalt een lagere rente zich in lagere kapitaallasten, terwijl

ook beoogd was dat de inkoopstaakstelling voor een belangrijk deel door lagere kapitaallasten gerealiseerd zou worden via inkoopvoordelen op de investeringen.

Het voorstel is daarom om het rentevoordeel ad € 175.000 in te zetten ter dekking van de inkoopstaakstelling. In 2013 bedraagt de inkoopstaakstelling nog € 82.000 en resteert er derhalve nog een éénmalig voordelig bedrag van € 93.000. Voorgesteld wordt om met dit bedrag de extra kosten die gemoeid zijn met het stabiel krijgen van WP71 af te dekken.

(bedragen x €1.000)	2013	2014	2015	2016
Programma 7. Inkoopvoordeel	82	175	175	175
Programma 1. Materiele exploitatie ICT	93	-	-	-
Algemene Dekkingsmiddelen: Saldo financieringsfunctie	-175	-175	-175	-175
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Het rentevoordeel wordt nu neergezet op het Saldo financieringsfunctie. In de komende periode wordt het meerjareninvesteringsplan geactualiseerd. Met een geactualiseerd plan én een aangepaste rente zal in de volgende rapportage van een technische wijziging het voordeel in de vorm van lagere kapitaallasten aan de programma's worden toegerekend.

## 6.4 Technische wijzigingsvoorstellen

In de tabellen in deze bestuursrapportage is ten behoeve van het inzicht een aantal technische begrotingswijzigingen al verwerkt. Deze wijzigingen zullen alsnog ter autorisatie aan het Algemeen Bestuur worden aangeboden.

Het gaat om verwerking van de indexering over de materiële budgetten, het hanteren van de nieuwe tarieven voor de aan de formatie verbonden werkgeverslatten en een enkele verschuiving in rubricering (tussen programma's of binnen programma's tussen kostencategorieën).

## 6.5 Financiële positie

Krediet Werkplek71

In de financiële positie van de eerdere begrotingen zijn investeringsplannen opgenomen, waarbij het algemeen bestuur formeel de investeringskredieten heeft gevoteerd. Het krediet voor Werkplek71 was hiermee voor een bedrag van € 7,5 miljoen gevoteerd. Gedurende het project hebben de volgende bijstellingen plaatsgevonden om het project binnen de projectkaders te kunnen afronden:

- Implementatie van de ondersteuningstool MS Lync en de Office licenties voor thuiswerken als maatwerk;
- Extra investeren in licenties om structureel lagere kosten in toekomstige jaren te verkrijgen;
- Inzet van de vrijval kapitaallasten in 2012 als gevolg van de latere start de afschrijving van het totale WP71-project per 1-1-2013.

Door deze maatregelen passen de kapitaallasten van de investering in het opgenomen meerjarenbeeld. De bijbehorende kredietverhoging ad € 1,3 miljoen moet in verband met rechtmatigheid nog door het bestuur worden gevoteerd. Dit gebeurt via het voorstel tot begrotingswijziging dat naar aanleiding van de 1<sup>e</sup> Bestuursrapportage aan het Algemeen Bestuur wordt aangeboden.

Momenteel is de verwachte resterende overschrijding dan nog circa € 100.000. Dit bedrag zal taakstellend binnen het te actualiseren meerjaren-investeringsprogramma van Servicepunt71 worden opgevangen. Ook hiervoor zal het Algemeen Bestuur worden voorgesteld aanvullend krediet te voteren. De rechtmatigheid is daarmee geborgd.

Oorspronkelijk gevoteerd krediet in begrotingen 2011 en 2012	7.500.000
Aanvullend te voteren naar aanleiding van eerder genomen bijstellingen *)	1.300.000
Aanvullend te voteren naar aanleiding van meest actuele raming *)	100.000
Totaal gevoteerd krediet = Raming per ultimo eerste tertiaal 2013 (project voor 99,9% afgerond)	8.900.000

\*) via voorstel 1<sup>e</sup> begrotingswijziging 2013

## 6.6 Reserves en voorzieningen

In 2012 zijn een tweetal bestemmingsreserves ingesteld.

De bestemmingsreserve Transitie heeft als doel om het uitvoeren van transitie-activiteiten gedurende de opbouwfase van Servicepunt71 te financieren. Per 1 januari 2013 heeft de reserve een stand van € 1.270.000. De uitgaven in 2013 zijn geraamd op circa € 1.000.000 (resterende uitgaven vinden plaats in 2014 en 2015). Dit bedrag wordt besteed om de reeds ingeboekte kwalitatieve en financiële doelstellingen te kunnen realiseren. Momenteel wordt binnen het programma Doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering gewerkt aan een gedetailleerde uitgavenplanning. Via de reguliere budgetcyclusproducten wordt dan meerjarig gerapporteerd op voortgang en worden voorstellen gedaan voor eventuele bijstelling van raming en/of dekking. Het uitgangspunt hierbij is dat Servicepunt71 de transitie-activiteiten dekt binnen de huidige vastgestelde meerjarenbegroting.

De bestemmingsreserve Flankerend Beleid heeft als doel om maatregelen gericht op mobiliteit van medewerkers te financieren. Na de zomer wordt een bestedingsplan opgesteld, naar aanleiding van de strategische personeelsplanning, waarin kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van het verwacht en beoogd personeelsverloop worden betrokken.