

**Jaarrekening 2013**  
**Shared Service Center**



## Inhoud

I. Organisatieonderdeel verantwoording .....	5
I.1 Managementverslag .....	7
I.1.1 Inhoudelijke voortgangsrapportage dienstverlening en specifieke opdrachten .....	9
I.1.1.1 Algemeen .....	9
I.1.1.2 Archief.....	9
I.1.1.3 Bedrijfsbureau .....	11
I.1.1.4 Beheer Bedrijfsinformatiesystemen.....	12
I.1.1.5 Communicatie.....	13
I.1.1.6 Documentbehandeling.....	14
I.1.1.7 Financiële Administratie en Treasury .....	15
I.1.1.8 Financieel Advies/Planning & Control .....	16
I.1.1.9 Frontoffice.....	17
I.1.1.10 Huisvestingservices .....	17
I.1.1.11 Personeel & Organisatie .....	18
I.1.1.12 Secretariële ondersteuning .....	20
I.1.1.13 Werkomgeving.....	20
I.1.2 Toelichting op het resultaat op hoofdlijnen.....	21
I.1.3 Bedrijfsvoering .....	23
I.1.3.1 Ziekteverzuim .....	25
I.1.3.2 HRM-gesprekken.....	27
I.1.3.3 Invulling (efficiency) taakstelling SSC 2013-2018, tranche 2013.....	29
I.1.4 Risicoparagraaf .....	31
I.1.5 Voorstel resultaat bestemming.....	33
II. Financiële rekening .....	35
II.1 Waarderings- en resultaatbepalingsgrondslagen.....	37
II.2 Jaarrekening op productniveau (totaaloverzicht) .....	41
II.2.1 Jaarrekening op productniveau (detail) .....	43
II.2.1.1 Uiteenzetting van het resultaat Shared Service Center .....	45
II.2.1.2 Afwijkingen rekeningresultaat tov de marap van september.....	51
II.2.2 Balans 2013 Shared Service Center .....	58
II.2.2.1 Toelichting op de balans.....	60
II.3 Niet uit de balans blijvende verplichtingen .....	66
II.4 Toelichting op reserves en voorzieningen 2013.....	68
II.5 Specificatie kortlopende vorderingen en schulden.....	76



# **I. Organisatieonderdeel verantwoording**



## I.1 Managementverslag

Geachte lezer,

Voor u ligt de jaarrekening 2013 van het Shared Service Center. In 2013 zijn diverse projecten die de gehele gemeente Maastricht raken geïmplementeerd. Als voorbeeld kunnen WOW en telefonie worden genoemd, maar ook belangrijke ontwikkelopdrachten in de organisatieontwikkeling van de gemeente Maastricht zoals introductie van Move@Maastricht, Competentiemanagement en Het Goede Gesprek, SPP en EHRM.

Ook zijn voorbereidingen getroffen om te kunnen voldoen aan de regels voor SEPA en het invoeren van een gemeentebrede verplichtingadministratie.

De optimalisatie van de bedrijfsvoering SSC is nadrukkelijk op de agenda geplaatst. Er is een Manager Bedrijfsvoering benoemd en er is een bedrijfsbureau ingericht waarin capaciteit beschikbaar is die specifiek bezig is met het realiseren van professionaliteit, efficiency en doelmatigheid.

Naast de vele projecten en ontwikkelopgaven is uiteraard ook de reguliere dienstverlening geleverd. De Producten- en dienstencatalogus waarin deze diensten zijn beschreven is in 2013 geactualiseerd en de doorbelastingsystematiek is verder geoptimaliseerd.

Het SSC zag zich bovendien geconfronteerd met hoge efficiencytaakstellingen, in 2013 bedroegen deze € 891.000,-. Bovendien kent het SSC diverse BAB-ers waarvan de loonkosten niet zijn begroot, maar die wel door het SSC moeten worden opgevangen. Ondanks deze financiële uitdagingen is het SSC erin geslaagd om het geprognosticeerde tekort dat bij de managementrapportage werd gemeld, conform afspraak, om te buigen naar een positief saldo. Het jaarrekeningresultaat sluit nu met een totaal voordeel van € 340.969,-. Het resultaat voor storting van € 22.000 in de bedrijfsreserve bedraagt € 362.969.

Het resultaat van € 362.969 is inclusief een gemeentebreed voordeel van € 355.820,- als gevolg van een wetwijziging welke een daling van de af te dragen werkgeverspremie wao-wia tot gevolg heeft, alsmede een incidenteel voordeel op de gemeentebrede afdrachten werkgevers en werknemerspremies van € 128.039. Tevens is er op basis van een herberekening van Loyalis een storting gedaan in de pensioenvoorziening wethouders (appa) van € 324.000 en is de voorziening frictie voormalig domein SEB van € 181.000 kunnen vrijvallen. Na eliminatie van deze incidentele gemeentebrede posten sluit SSC sec met een voordeel van € 22.111. Hiervan is € 22.000 gestort in de bedrijfsreserve. Een nadere specificatie en saldoanalyse treft u in deze jaarrekening aan.

De dalende lijn die in 2012 werd geconstateerd in het ziekteverzuimpercentage, heeft in 2013 verder doorgezet. Het verzuim daalde van 6,4% in 2012 naar 5,63% in 2013, per saldo een daling van 12%.

De doelstelling op het gebied van het aantal te voeren personeelsgesprekken is niet gehaald. Met name de wisseling van teammanager bij de Front office en de tijdelijke waarneming van het teammanagerschap bij P&O zijn hier debet aan.

Bovenstaande ontwikkelingen hebben zich vertaald in een stijging van de klanttevredenheid. De gemiddelde tevredenheid van onze klanten over de facilitaire dienstverlening van het SSC steeg van een 6,7 in 2012 naar een 7,0 in 2013. In het verslagjaar werd voor het eerst ook de tevredenheid met betrekking tot de overige teams van het SSC gemeten. Als de resultaten hiervan in het gemiddelde worden betrokken stijgt het gemiddelde zelfs naar een 7,4.

Al met al kan worden geconstateerd dat de in 2011 ingezette lijn vruchten afwerpt en het SSC op koers ligt om haar missie, door de opdrachtgevers te worden gezien als een professionele, innovatieve en doelmatige dienstverlener, te realiseren.

Met vriendelijke groet,

Enno Soeren,  
Manager Shared Service Center

Leon Geilen,  
Manager Bedrijfsvoering





## I.1.1 Inhoudelijke voortgangsrapportage dienstverlening en specifieke opdrachten

### I.1.1.1 Algemeen

Ultimo 2013 bestaat het Shared Service Center uit 12 teams die samen werken aan de realisatie van de diensten zoals die zijn gedefinieerd in de producten en -dienstencatalogus (PDC) en de nadere afspraken die zijn vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomsten.

Het doet ons deugd te kunnen melden dat het SSC de algemene doelstelling om een klanttevredenheid te realiseren van een 7,0 in 2013 heeft gehaald! De gemiddelde tevredenheid van onze klanten over de facilitaire dienstverlening steeg van een 6,7 in 2012 naar een 7,0 in 2013. In het verslagjaar werd voor het eerst ook de tevredenheid met betrekking tot de overige teams van het SSC gemeten. Als de resultaten hiervan in het gemiddelde worden betrokken stijgt het gemiddelde zelfs naar een 7,4. Vooral de waardering voor de ICT-voorzieningen en (de mogelijkheden voor gescheiden) afvalinzameling stegen fors. Respectievelijk van een 5,3 naar een 6,7 en van een 6,3 naar een 7,7. Het gemiddelde cijfer voor de facilitaire dienstverlening raakt de dienstverlening van een groot aantal teams. De gemiddelde waardering voor de overige teams is als volgt:

Communicatie	6,9
Financieel Advies en P&C	7,7
Financiële Administratie en Treasury	7,7
Personeel en Organisatie	7,3

Het team Secretariële ondersteuning is niet in het KTO betrokken.

In 2013 is intensief verder gewerkt aan de regionalisering van het SSC. Dit heeft met name beslag gelegd op de capaciteit van de 4 geprioriteerde teams: inkoop, HRM, financiën en ICT.

Inmiddels heeft het OGO definitief besloten dat gestart wordt met Inkoop en Aanbesteding, ICT en het implementeren van een gezamenlijk HRM-systeem. Voor de overige diensten zullen natuurlijke momenten worden gezocht om regionale samenwerking te intensiveren.

Parallel aan dit traject heeft SSC ook de samenwerking met de heuvelandgemeenten geïntensiveerd. In dit kader werd ICT- ondersteuning geleverd aan Valkenburg en Meerssen.

Hieronder wordt in alfabetische volgorde van de teams gerapporteerd over de belangrijkste resultaten in de teams.

### I.1.1.2 Archief

*teammanager: Marc Habets*

Het team Archief kent twee producten, namelijk dossiervorming en dossierbeheer.

Dossiervorming houdt in dat originele geregistreerde documenten geordend worden in dossiers met uitzondering van de dossiers van cliënten bij de Sociale Dienst, dossiers WABO/woonomgevingvergunningen V&L en dossiers van gemeentelijke culturele instellingen en griffie.

In 2013 heeft er maandelijks afstemming plaatsvonden met het Centraal Punt V&L, teneinde de overdracht van WABO - dossiers te stroomlijnen. Dit overleg was constructief en door vooraf

gezamenlijk de kwaliteitseisen verder aan te scherpen heeft er op gebied van efficiency en kwaliteit een verbetering van de in beheer overgedragen dossiers plaatsgevonden.

Dossierbeheer houdt onder meer in: het informatie verstrekken over en beschikbaar stellen/uitleenen van dossiers, signaal/advies over wel/niet vernietigbare dossiers en in voorkomende gevallen dossiersplitsing, overheveling naar RHCL of vernietiging.

De cijfers over de dienstverlening in 2013 laten het volgende beeld zien:

<b>Dossiervorming</b>			
<i>Aantal verwerkte reguliere documenten in m1</i>	Dyn. archief	SSA**	Totaal
Complex	69	200	269 m1
Seriematig	89	336	425 m1
Totaal	158	536	694 m1
<b>Vernietigde documenten</b>			
<i>Aantal m1</i>	250 m1 (vernietigingsjaar 2013 zal naar verwachting per 1-5-2014 worden vernietigd)		

Op basis van bovenstaande verwerkingscijfers, kan worden geconstateerd dat het aantal verwerkte archiefdocumenten per medewerker conform de vastgestelde normering (aantal centimeters per dag/week/maand) door de medewerkers werd gehaald.

Het definitief aantal aanvragen over 2013 en de leveringstijden van opgevraagde dossiers treft u in het onderstaande overzicht aan:

		DYN.	SSA*	
Aantal interne aanvragen		1124	1855	(1 - 10 dossiers per aanvraag)
Aantal externe aanvragen		82	115	(10 - 50 dossiers per aanvraag)
Totaal aanvragen		1206	1970 *	(SSA verspreid over 3 locaties)
<b>Aantal dossiers</b>				
	1 t/m 10	1124	1855	
	meer dan 10	82	115	
Totaal		1206	1970	
<b>Zoektijd</b>				
	tot 8 uur	1109	1942	
	8 uur +	97	38	
	Niet bekend	0	0	
Totaal		1206	1970	
<b>Niet geleverd</b>				
Oorzaak:	Vernietigd	12	10	
	Zoekvraag onduidelijk	2	6	
	Zoekvraag niet juist	1	0	
	Niet geregistreerd	16	0	
	Wel geregistreerd maar zoek	7	25	
	Dossier/documenten bij CP	18	5	
	Niet ter archivering aangeboden	55	0	
	Documenten bij RHCL	20	16	

	Uitgeleend			30	30			
	Aanvraag ingetrokken			2	8			
Totaal				163	100			

N.B. Het percentage aanvragen dat niet geleverd kon worden ligt op 5% van het totaal aantal aanvragen en deze zijn verder gespecificeerd, waarom niet geleverd kon worden. Bij aantal "Niet geleverd" moet in aanmerking worden genomen, dat het aantal niet geleverde dossiers en stukken is vermeld. Een aanvraag kan meerdere dossiers of stukken bevatten, waarvan een aantal wel is geleverd. Daar waar het om financiële stukken gaat (10% van alle SSA-aanvragen), dienen per aanvraag tussen de 10 en 250 documenten getrokken te worden en vervolgens weer te worden ingevoegd.

T.a.v. het gebruik van Alfresco/Excellence kan worden gemeld dat er via een pilot momenteel 1 dossier/proces digitaal opvraagbaar is, maar nog niet definitief digitaal archieftechnisch verwerkbaar is vanwege ontbreken RMA en Substitutie. Analog is vooralsnog leidend.

Voor verdere verbetering van de kwaliteit vindt bij overdracht van dynamisch archief naar semi-statisch archief dossiercontrole plaats. Voldoen dossiers niet dan worden de dossiers alsnog op niveau gebracht. Hiertoe werden sinds 1 november 2012 kwaliteitsprofielen opgesteld en toegepast voor archiefseries, die als "kwaliteitskader" dienen.

Daar waar medewerkers regelmatig na overdracht "herstelwerkzaamheden" moeten uitvoeren, werd dit in 2013 in clusteroverleg, voortgangsgesprekken en beoordelingen meegenomen. Dit zal in de cyclus rondom het Goede Gesprek verder meetbaar worden gemaakt en waar nodig worden aangescherpt.

### I.1.1.3 Bedrijfsbureau

De optimalisatie van de bedrijfsvoering SSC is nadrukkelijk op de agenda gekomen en is er capaciteit binnen het SSC die specifiek bezig is met het realiseren van professionaliteit, efficiency en doelmatigheid. De eindverantwoordelijkheid voor de bedrijfsvoering SSC-breed ligt bij de manager Bedrijfsvoering.

Met ingang van 1 mei 2013 is binnen het SSC een bedrijfsbureau ingericht. De taken op gebied van procesbeheer, accountmanagement en in- en verkoop zijn van de Frontoffice overgeheveld naar het bedrijfsbureau. Het bedrijfsbureau wordt rechtstreeks aangestuurd door de manager Bedrijfsvoering. Het bedrijfsbureau neemt een faciliterende rol in ten opzichte van de teammanagers SSC. Deze zijn als producteigenaren immers verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering rond de producten en diensten die geleverd worden aan de klant. Er is eind 2013 een plan van aanpak vastgesteld dat als rode draad dient voor de optimalisatie van de bedrijfsvoering.

In 2013 is ook de doorbelastingsystematiek herijkt. In deze verfijningsslag is de spreadsheet, die gebruikt wordt voor de berekening, verbeterd en zijn onder meer tijdschrijfgegevens gebruikt om de verdelingen van capaciteit over de producten aan te passen. De nieuwe doorbelasting is eind 2013 behandeld en inmiddels vastgesteld in het MTBV. Ook de vernieuwde raamovereenkomst en Producten- en Dienstencatalogus (PDC) zijn vastgesteld door het MTBV. De PDC is tekstueel geactualiseerd en de productbladen zijn geüniformeerd. Ook zijn de peildata van dezelfde typen verdeelsleutels gelijkgetrokken. Inhoudelijk sluit de PDC nu volledig aan bij de nieuwe doorbelasting per 2014. De nieuwe doorbelasting, raamovereenkomst en PDC vormen de basis voor de DVO's 2014 die begin 2014 met de organisatie-onderdelen worden afgesloten.

De applicatie Topdesk is in 2013 ook in gebruik genomen als servicemanagementtool voor de facilitaire dienstverlening. Dit in navolging van de ICT-dienstverlening. Hiermee werd fase 1 van dit project afgerond. Dit project heeft de oude omgevingen (HP Openview en Planon ) uitgefaseerd. De Europese aanbesteding naar één nieuwe servicemanagementtool is in samenwerking met de MTB

uitgevoerd. Verder werd de implementatie van TOPdesk gerealiseerd met beide partners en is er een hostingovereenkomst afgesloten voor TOPdesk met de MTB.

Met de oplevering van dit project werd tevens de basis gelegd voor fase 2, dat voorziet in de verdere implementatie van de gerealiseerde technische mogelijkheden onder meer op het gebied van zelfservice.

Verder is eind 2013 een nieuw klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder alle eindgebruikers binnen de gemeentelijke organisatie. Voorgaande jaren beperkte deze meting zich tot de tevredenheid over de facilitaire dienstverlening. In het verslagjaar is ook de tevredenheid gemeten over andere producten van het SSC. De belangrijkste resultaten zijn elders vermeld.

### **I.1.1.4 Beheer Bedrijfsinformatiesystemen**

*Teammanager: Greet Krijgsman*

Conform jaarplan is gewerkt aan het overnemen van het beheer van bedrijfsinformatiesystemen die nog decentraal in de klantorganisatie werden beheerd. Vaak gaat het om kleine applicaties waarvan niet duidelijk is wie de eigenaar en wie de beheerder is (de zogenaamde "wezen"applicaties).

Drie informatiesystemen van Sociale Zaken zijn volledig in beheer genomen namelijk, module Fraude in GWS4ALL, Eworks en Synaxion. Om dit mogelijk te maken is een 0,5 fte functioneel beheer overgedragen van SoZa aan SSC.

Bij de een groot deel van de overige organisatieonderdelen is bij een inventarisatie een groot aantal "wezen"applicaties zichtbaar geworden.

Voor SSC en PD heeft dit niet geleid tot uitbreiding van de benodigde fte beheer capaciteit. Voor de informatiesystemen van B&O, Stadsbeheer en V&L moet nog bekeken worden of er uitbreiding van beheercapaciteit nodig is. Met de klanten worden hierover nog gesprekken gevoerd.

De complexiteit van onze ICT dienstverlening vraagt steeds meer van onze beheerders. In dit kader is de formatie van functioneel beheerder OIK 9 uitgebreid met 1,5 fte. Gelijkijdig is 2 fte OIK 8 geschrapt (afbouw van 3 fte naar 1 fte), waardoor een en ander budgettair neutraal is verlopen.

Als gevolg van de regionalisering van Belastingen is de behoefte aan functioneel beheer voor de klant Publieke Dienstverlening afgenomen. De medewerker die deze taken uitvoerde is intern herplaatst en voert nu taken uit binnen het team Werkomgeving. Daarmee is voorkomen dat deze medewerker boventallig zou worden en is bovendien de kostenreductie die samenhangend van het verminderen van de afname van dienstverlening door PD gerealiseerd. Er is in 2013 intensiever gestuurd op het registreren van alle klantvragen, het tijdig afhandelen van meldingen en het registreren van de productieve uren. In 2013 is 53 % van de productieve uren van de medewerkers van BBI geregistreerd op meldingen, problemen, wijzigingen en beheertaken. Alhoewel er een stijgende lijn zichtbaar is heeft de extra sturing over het hele jaar gezien nog onvoldoende resultaat opgeleverd. Het doel is namelijk 100% registratie. De sturing op juiste registratie is onderdeel gemaakt van het functionerings- en beoordelingsgesprek. Dit leidt ertoe dat in het 4<sup>e</sup> kwartaal de meeste medewerkers, op een paar uitzonderingen na, voldoende scores.

<b>Meldingen BBI in 2013</b>	
Afgerond en niet gehaald	1.077
Afgerond en gehaald	4.933
Totaal	6.010
<b>Wijzigingsactiviteiten in 2013</b>	
Aangemaakt	2.188
Afgerond	2.035

Openstaand einde periode	250
Openstaand einde periode en over de termijn van afhandeling	156 (7%)

Tenslotte kan nog worden gemeld dat binnen het project WOW een nieuwe Active Directory is opgeleverd. Het proces in- door- en uitstroom moet borgen dat deze actueel blijft. In de active directory worden gegevens over objecten opgeslagen in een netwerk en worden deze gegevens beschikbaar gesteld aan gebruikers en netwerkbeheerders. Derhalve is (ook) deze concernopdracht gerealiseerd.

### I.1.1.5 Communicatie

*Teammanager: Charlotte Smeets*

Beleidsmatige toelichting resultaat team Communicatie 2013 i.r.t. opdracht Concernzaken

#### Beheeropdrachten

Opdracht	Resultaatdoel	Werkelijk resultaat
Bericht uit Maastricht	Wekelijkse berichten worden gepubliceerd via De Ster, internet en TVMaastricht	conform
Ondersteuning van de lijnorganisatie	De lijnorganisatie wordt ondersteund door team Communicatie van het SSC.	conform
Beheer inter- en intranet	Inter- en intranet worden beheerd zodat de rest van de organisatie hierin gefaciliteerd wordt.	conform
Webrichtlijnen	Alle informatie is ingevoerd in de nieuwe website.	Vertraagd door problemen met samenwerking externe leverancier.

#### Ontwikkelopdrachten

Opdracht	Resultaatdoel	Werkelijk resultaat
Communicatiever maken van de organisatie	Zodat alle medewerkers ervan overtuigd worden dat communicatie ook een onderdeel is van hun werk. Dat het hun verantwoordelijkheid is om correct en helder te communiceren.	Wordt meegenomen in dagelijks werk. Nog meer resultaat te boeken.
Onderzoeken van de mogelijkheden om bekendmakingen volledig/zoveel mogelijk digitaal te publiceren.	In navolging van de gemeente Utrecht onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om bekendmakingen zoveel mogelijk / volledig digitaal te publiceren. Zodat we advertentiekosten kunnen besparen.	Alleen de bekendmaking van decentrale regelgeving is niet meer analoog nodig. De rest moet volgen in 2014, als de systemen van onze gemeente volledig voldoen aan de landelijke eisen voor exclusieve digitale publicatie
Regionalisering;	Werkzaamheden, resultaten en verantwoordelijkheden borgen, met oog op regionalisering van een gedeelte van het SSCteam Communicatie.	Niet meer aan de orde: communicatie wordt vooralsnog niet geregionaliseerd. Wel gezamenlijke deskundigheidsbevordering met andere gemeenten georganiseerd.

Uitrol nieuwe intranet	Nieuw intranet is gerealiseerd in september	Door vertraging nieuwe website was er geen capaciteit om met de bouw van intranet te starten. Wel heeft een eerste inventarisatie van eisen en wensen plaatsgevonden.
Middelenmix interne communicatie opnieuw instellen;	Na de vaststelling van de visie op interne communicatie kan de interne middenstructuur opnieuw worden ingericht.	Relatie met vertraging intranet. Niet gerealiseerd.
Social media	Uitwerken van het middel social media – invullen strategische mogelijkheden etc.	Social media werden in 2013 ingezet voor klantbediening, beeldvorming, signalering.

### I.1.1.6 Documentbehandeling

*Teammanager: Marij Frissen*

#### **Postkamers Randwyck en Mosae Forum.**

Vanaf 1 januari 2013 is de postbezorging geheel in handen van de MTB. De MTB bezorgt in samenwerking met andere sociale werkbedrijven in Limburg de post in geheel Limburg. De overige post wordt via de MTB door Post NL bezorgd.

Interne post	Extern binnenkomende post	Bezorging post MTB c.q. Post NL	Binnenkomende faxen via het centrale nummer 4141
110.761	214.467	522.936	1.128

#### **Postregistratie.**

Vanaf 1 juni 2013 worden brieven van burgers digitaal doorgestuurd naar de desbetreffende teams. De teammanagers worden digitaal gerappelleerd over hun openstaande stukken.

Extern binnenkomende post	Binnenkomende mails	Ingeboekt mails en externe post	Verzonden antwoord-mails	Overgeboekt stukken van het ene naar het andere team	Naar het centrale archief geboekt
214.467	37.046 Waarvan: 15.944 spam	56.733	21.102	8.026	65.619

### Openbare bekendmakingen

Vanaf 1 januari 2014 heeft iedere gemeente de verplichting de openbare bekendmakingen digitaal bekend te maken via de landelijke databank Gemeenschappelijke Voorziening Overheids Publicaties (GVOP).

In 2013 zijn gezamenlijk met concernzaken de voorbereidingen getroffen om per 1 januari 2014 aan deze verplichting te voldoen.

### Fotografie

Medio 2013 heeft de fotograaf i.v.m. pensioengerechtigde leeftijd de gemeentelijke dienst verlaten. Hiervoor is geen nieuwe fotograaf in de plaats gekomen. Alle opdrachten – voor zover die niet door eigen ambtenaren worden uitgevoerd – worden uitbesteed.

### Printen/kopiëren

In 2013 is de iPad als nieuw product geïntroduceerd ter ondersteuning van het papierloos vergaderen. Als gevolg hiervan is het volume bij de centrale repro met meer dan 1.000.000 miljoen prints afgenomen. Met name het niet meer verstrekken van papieren college- en raadsstukken heeft een grote invloed gehad op het verminderen van de afdrucken.

## I.1.1.7 Financiële Administratie en Treasury

*Teammanager: Rob Hautvast*

Beleidsverantwoording 2013 team FA&T:

Beoogde prestaties 2013	Realisatie 2013
Faciliteren uitgaande geldstromen	Is conform uitgevoerd, inclusief goedkeurende accountantsverklaring
Faciliteren inkomende geldstromen	Is conform uitgevoerd, inclusief goedkeurende accountantsverklaring
Grootboekdiensten	Is conform uitgevoerd incl. de bijzondere administraties van de politieke partijen, de projecten A2/ Malberg, Maastricht Bereikbaar, Sport Stichting en de Gemeenschapshuizen. Inclusief goedkeurende accountantsverklaringen.
Treasury: De kasgeldlimiet en renterisiconorm worden niet overschreden. De spelregels van het treasurystatuut worden opgevolgd.	Gerealiseerd, inclusief goedkeurende accountantsverklaring  Gerealiseerd, inclusief goedkeurende accountantsverklaring.
Verder optimaliseren invorder werkzaamheden organisatieonderdeel V&L.	Is gerealiseerd. De interactie met V&L is verhelderd. Medewerker FA&T is mede in kader van kennisdeling voor een periode van 5 maanden gedetacheerd geweest bij V&L voor de verzorging van de inning en de incasso van de dwangsommen. De opmaak en de verzending van de dwangbevelen organisatieonderdeel V&L ( m.u.v. parkeren ) worden m.i.v. 2013 verzorgd door team FA&T. Dit heeft geleid tot minder deurwaarderskosten bij het organisatieonderdeel V&L. Ook heeft FA&T advies gegeven om te komen tot een effectievere verwerking van de bankafschriften binnen het systeem parkeren alsmede het SEPA- proof maken van dit systeem.

Kritische succesfactoren: Tijdigheid, tijdige verwerking binnen de norm Juistheid, foutloze verwerking van door klanten aangeleverde mutaties	100% gerealiseerd.  100% gerealiseerd. Met ingang van 2013 worden alle mutaties digitaal aangeleverd en ingelezen. Het handmatig in te vullen formulier tot facturatie is door de upgrade van het financieel systeem en het herontwerp van dit proces volledig gedigitaliseerd.								
Verlenging ISO certificering	100% gerealiseerd. De externe audit heeft plaatsgevonden in oktober 2013 met het gewenste positief eindresultaat nl. verlenging van de ISO certificering. In kader hiervan zijn een 40-tal interne audits uitgevoerd.								
Ontwikkeling betaalgedrag gemeente Maastricht: Aantal tijdige betalingen binnen 30 dagen (%)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>72%</td> <td>77%</td> <td>81%</td> <td>86%</td> </tr> </tbody> </table> <p>De monitoringsgegevens laten zien dat het betaalgedrag van de gemeente Maastricht zich langs de gewenste lijn ontwikkelt. De opdrachtgever is tevreden over de 86% en de mate van continue verbeteringen.</p> <p>In 2013 zijn de volgende verbeteringen doorgevoerd t.w.: de verwerkingstijd binnen team FA&amp;T is gereduceerd van 2 werkdagen tot 1 werkdag, levering van online management informatie over de facturen welke langer dan 10 dagen in de werkvoorraad zitten, de afhandeltermijn van maximaal 5 dagen, uitgebreide communicatie, de geautomatiseerde e-mailherinnering, de telefonische herinnering en de cascade sturing.</p>	2010	2011	2012	2013	72%	77%	81%	86%
2010	2011	2012	2013						
72%	77%	81%	86%						
Project implementatie Single Payment Area ( SEPA )	<p>Is uitvoering van Europese wetgeving. De gemeente Maastricht ligt op koers. Op een enkele uitzondering na is alle software aangepast naar een SEPA-proof versie. Het gemeentelijk financieel systeem is per 1 oktober 2013 geüpgraded en voldoet daarmee aan de regels voor SEPA. SEPA heeft tot doel om alle eurobetalingen in Europa te standaardiseren. Ook alle correspondentie en documenten zijn waar nodig aangepast. Dit betekent dat de oude bankrekeningnummers zijn aangepast naar IBAN en BIC en de incassoprocedure is ingericht volgens de nieuwe wet – en regelgeving over SEPA. De nieuwe SEPA - betaalformaten zijn ook in gebruik genomen.</p> <p>De projectrealisatie per 1 februari 2014 ligt op schema. De werkzaamheden zijn vrijwel afgerond. Er resten nog een paar aandachtspunten . Zo zijn afspraken gemaakt met de betreffende software leveranciers, waardoor de verwachting reëel is ook die voor 1 februari 2014 te kunnen afronden.</p>								

#### I.1.1.8 Financieel Advies/Planning & Control

Teammanager: Jan Sommers

Beleidsverantwoording 2013 team FA&PC:

Opdracht	Realisatie 2013
Volledige en juiste financiële verwerking van de organisatieontwikkeling incl. de OG-ON relatie tussen de sector B&O en de uitvoerende sectoren	Is gerealiseerd en met ingang van 2013 verwerkt in de begroting van opdrachtgever en opdrachtnemers.
Doorontwikkelen efficiencydashboard en opbrengstenregister.	Er wordt periodiek gerapporteerd over de ontwikkelingen en opbrengstenregister. Met ingang van 2014 geïntegreerd in de stukken voor de P&C cyclus.
Aanbestedingenregister (inkopen > € 10.000).	Periodieke rapportage door alle OO's vindt inmiddels plaats.



Implementatie module verplichtingen (afhankelijk van invoering IPM).	Traject is opgestart ism B&O en FA&T en zal in 2014 operationeel worden
Stresstest	N.v.t. is voor Treasury als onderdeel van FA&T (CS neemt mee in de rapportage bij FA&T)
Verdere uniformering begrotingen en jaarstukken.	Loopt. Met ingang van 2013 gerealiseerd voor B&O en met ingang van 2014 zijn nieuwe rekeningschema's voor BCZ, SB, Sport en SSC gerealiseerd c.q. hebben aanpassingen in de bestaande rekeningschema's plaats gevonden. Het "statenwerk" wordt hierin, via FA&T, meegenomen. Afronding in 2014.
Verbeteren IV3 aangifte.	Loopt en ligt op schema. Een notitie met betrekking tot de voorgeschreven standaard boekingen op detailniveau is afgerond en ter beschikking gesteld.
(Adviseren bij het) opstellen van de financiële paragraaf in college- en raadsnota's.	Blijft een aandachtspunt. De OO's hebben niet allemaal de behoefte de adviseurs hierbij echt in positie te brengen.

### I.1.1.9 Frontoffice

Teammanager: Leon Geilen (tot 1 mei) en Marcel Mol (vanaf 1 mei)

In paragraaf 2.2.2 is al gemeld dat in 2013 een team bedrijfsbureau is ingericht. De taken op gebied van procesbeheer, accountmanagement en in- en verkoop zijn van de Frontoffice overgeheveld naar het bedrijfsbureau.

In het jaarplan 2013 werd gemeld dat nog niet bleek dat er onder klanten een zodanige behoefte was aan advisering op het gebied van Lean, dat het SSC haar adviseurs in die richting zou moeten ontwikkelen. Gedurende het jaar heeft Lean echter een prominentere rol gekregen binnen de gemeente en is de aanbesteding voor Lean partners afgerond. Door de gekozen constructie leidt dit echter nog altijd niet tot een intensievere inzet van de adviseurs procesmanagement van het SSC. Voor het SSC start de Lean implementatie overigens pas vanaf 2014.

De I&A projecten die qua wet- en regelgeving in 2013 gereed moesten zijn, zijn ook daadwerkelijk afgerond.

### I.1.1.10 Huisvestingservices

Teammanager: Julie van den Boorn

In 2013 is gewerkt aan de herinrichting van het team huisvestingservices conform de visie van het SSC Maastricht en het geldende sturingsmodel. Eind 2013 zijn alle medewerkers benoemd in de nieuwe functies. Met deze professionalisering van het team wordt onder meer het accent verlegd van uitvoering naar meer regievoering, is het vakgebied facility management in de basis van het team opgenomen en kan het pro-actief handelen vergroot worden.

Voor huisvestingservices waren de volgende aanbestedingen in 2013 aan de orde:

- aanbesteding warme dranken automaten (samen met de provincie): is gegund aan Douwe Egberts, de nieuwe overeenkomst is per september 2013 ingegaan;
- aanbesteding beveiligingsdiensten: is gegund aan Polygarde, de nieuwe overeenkomst gaat in per 01 maart 2014;
- onderhoud technische installaties: deze bevindt zich in de opstartfase, vastgoed inventariseert de scope van de aanbesteding.

Het SSC heeft ondersteund bij de (facilitaire) inrichting van de nieuwbouw projecten voor Stadsbeheer en het Geusseltbad. Beide locaties nemen geen (beheers)diensten af bij het team

Huisvestingservices, concreet: niet ICT-gerelateerde zaken van het product werkomgeving worden niet afgenomen. Met Maastricht Sport hebben oriënterende gesprekken plaatsgevonden over het facilitair beheer van het zwembad. Vooral nog kiest men, gelet op de specifieke gebouwelijke situatie, echter voor een eigen facilitaire dienst.

Verder zijn in 2013 de interne vergaderlocaties in beeld gebracht (welke mogelijkheden zijn er op de diverse locaties en welke faciliteiten zijn beschikbaar). In 2014 willen we onderzoeken hoe deze locaties optimaal benut kunnen worden zodat er minder vergaderingen extern gehouden hoeven te worden.

### **I.1.1.11 Personeel & Organisatie**

*Teammanager: Enno Soeren a.i.*

Vanaf november 2012 werd het team P&O gemanaged door een externe teammanager ad interim. Begin april 2013 is besloten de inhuur van deze externe interim-manager te beëindigen. De aansturing van dit team vond daarna rechtstreeks plaats door de Manager SSC. Dit met inbegrip van belangrijke ontwikkelopdrachten in de organisatieontwikkeling van de gemeente Maastricht zoals introductie van Move@Maastricht, Competentiemanagement en Het Goede Gesprek, SPP en EHRM. Het team P&O heeft in 2013 diverse organisatiewijzigingen binnen de gemeente begeleid, zoals bij het Theater aan het Vrijthof, Kumulus, SZ en Centre Céramique, Sport en de ontvlechting van het team Belastingen bij de Publieke Dienstverlening. Deze organisatiewijzigingen hebben een bovengemiddelde inspanning van de p-adviseurs en p-administratie gevergd.

Per mei 2013 is na een regionale aanbesteding overgestapt op een nieuwe Arbodienst. Gelijktijdig is aangesloten bij IZA Bedrijfszorg waarmee de managers (en medewerkers) proactief kunnen sturen op voorkoming dan wel beperking van verzuim. Verder is bij de aanbesteding en gunning van de nieuwe Arbodienst de Adviseur Arbeid en Gezondheid geïntroduceerd die de managers ondersteunt bij het invullen van de eigen regierol bij verzuim. Tevens zijn in 2013 de omvangrijke voorbereidingen afgerond voor het Eigen Risicodragerschap WGA dat per 1 januari 2014 zijn beslag heeft gekregen. Datzelfde geldt voor de collectieve IPAP-verzekering voor de medewerkers van de gemeente Maastricht die eveneens per 1 januari 2014 van start is gegaan.

In 2013 is verder gegaan op de ingezette weg van E-HRM. Inmiddels zijn de salarisstroken gedigitaliseerd, maar ook zijn in 2013 de papieren verlofkaarten vervangen door digitale. Deze overgang is succesvol verlopen. Ook het declaratieproces is gedigitaliseerd. Vanuit het project Het Goede Gesprek is bovendien de module Performance Management toegevoegd aan het E-HRM Portaal. Dit portaal kan bovendien middels een app benaderd worden op de mobiele devices die de managers in gebruik hebben.

In 2013 is het HRM dashboard opgeleverd en live gegaan. Op dit dashboard kunnen managers in een oogopslag zien hoe het staat met het formatiebudget en de uitputting daarvan, met het ziekteverzuim en de HRM gesprekken en worden de verjaardagen van de medewerkers getoond.

Een van de meest in het oog springende veranderingen is de oplevering van het mobiliteitscentrum Move@Maastricht geweest. Vanuit de HRM-Visie en het HRM-convenant met de ondernemingsraad, en gelet op de noodzaak van een goede begeleiding van loopbaankandidaten en bovenformatieve medewerkers, bestond al langer de wens om een herkenbaar mobiliteitscentrum binnen het team P&O op te richten. Per 1 juni 2013 is Move@Maastricht conform planning gestart. Inmiddels zijn in 2013 in samenwerking met het management 92 medewerkers begeleid en 38 medewerkers succesvol geplaatst (25 BAB/13 pre BAB Belastingen). Een mooi resultaat, waar het team trots op is!

Een andere grote ontwikkeling die in 2013 succesvol tot wasdom is gekomen is de nieuwe HRM-gesprekkencyclus "Het Goede Gesprek". Er is een nieuwe competentiegids ontwikkeld en vastgesteld. Daarnaast is er zoals hierboven vermeld een nieuw onderdeel aan E-HRM toegevoegd, het Performancemanagement. Hiermee worden manager en medewerker optimaal ondersteund om de gesprekkencyclus op een gebruiksvriendelijke manier digitaal te begeleiden en vast te leggen. Ook de regeling die nodig is om Het Goede Gesprek arbeidsvoorwaardelijk af te hechten is in 2013 opgeleverd en de medezeggenschap heeft ermee ingestemd. De trainingen en voorlichting hebben

plaatsgevonden en inmiddels zijn de eerste planningsgesprekken al in het systeem ingevoerd!

De strategische personeelsplanning (SPP) is in 2013 kwantitatief opgeleverd. Daarnaast is er behoefte aan een kwalitatieve doorkijk. Daarom is in 2013 de zogenaamde vlootschouw voorbereid. Ook hiervoor is een systeem aangeschaft en geïmplementeerd en gebruiksgereed opgeleverd. Voor deze opdracht was het helaas nog niet mogelijk om gebruik te maken van ons E-HRM systeem, aangezien de leverancier de gevraagde functionaliteit nog niet kan leveren. Daarom is gebruik gemaakt van een alternatief systeem dat voor deze vlootschouw eenmalig gebruikt wordt.

Op het gebied van arbeidsvoorwaarden is bereikt dat de gemeente het Sociaal Statuut heeft opgezegd en hoofdstuk 10D CAR invoert. Dit is een majeure wijziging van de arbeidsvoorwaarden van de gemeente Maastricht aangezien hierdoor de werkgarantie zonder einddatum is komen te vervallen. In 2014 wordt een nieuw Sociaal Statuut met de vakbonden uitonderhandeld.

Verder zijn in 2013 het Sociaal Statuut voor de belastingmedewerkers die de gemeente Maastricht hebben verlaten en zijn overgegaan naar de BSGW opgeleverd, is een nieuwe thuiswerkregeling opgesteld, is het levensfaseverlof ingevoerd en is de verruiming van het dagvenster en de aanpassing van de werktijdenregeling gereed gekomen. Met deze werkzaamheden heeft ook het cluster arbeidsvoorwaarden in 2013 een bovengemiddelde productie gekend, die echter toch naar tevredenheid en met instemming van de medezeggenschap is uitgevoerd.

In 2013 is het introductieprogramma nieuwe medewerkers vernieuwd en gemoderniseerd. De salarisadministratie is SEPA proof gemaakt, als een van de eerste gemeenten in Nederland. De coördinator salarisadministratie in 2013 met pensioen gegaan. Het team heeft deze uitstroom intern opgevangen.

De pilot met betrekking tot een gezamenlijke interne arbeidsmarkt is in 2013 van start gegaan. Aldus worden vacatures gedeeld met de partners Provincie Limburg, gemeente Heerlen, gemeente Sittard-Geleen en de gemeente Maastricht. De pilot loopt tot april 2014 en wordt daarna geëvalueerd. Inmiddels is een besluit genomen om het werving- en selectiereglement gezamenlijk vast te stellen en van toepassing te verklaren.

Een ander punt van regionale samenwerking is dat in 2013 besloten is de P&O-bezwarencommissie van de gemeente Maastricht op te heffen en de bezwaren te laten behandelen door de commissie van de gemeente Sittard-Geleen. In 2013 zijn 2 hoger beroepen, 22 beroepen en 38 bezwaren verwerkt. Dit aantal stijgt de laatste jaren en de verwachting is dat het aantal de komende jaren nog meer zal stijgen, gelet op de veranderingen in de arbeidsvoorwaarden en het stijgend aantal reorganisaties.

Bovendien zijn er steeds meer P&O gerelateerde WOB-verzoeken die het team vaak handenvol werk bezorgen. Vaker gaat het daarbij om zeer specifieke vraagstellingen die eerder aan de gemeente worden gericht ter verkrijging van een dwangsom bij overschrijding van de termijn, dan dat het om informatie gaat waar de vraagsteller iets aan heeft. Voor deze WOB-verzoeken is géén formatie beschikbaar. Het zijn vaak vervelende klussen die gedaan moeten worden buiten de reguliere werkzaamheden om, deze werkzaamheden betekenen dan ook een extra belasting van het team.

De gemeentebrede introductie heeft in 2013, maar eenmaal plaatsgevonden met 11 deelnemers (3 stagiaires en 8 nieuwe medewerkers). Deze deelnemers gaven de introductie als gemiddelde cijfer een 7,6. Daarbij werd als aandachtspunten meegegeven dat het een Intensieve dag is met veel thema's, die moeilijk in een dag verwerkt kunnen worden. Dit wordt meegenomen naar de planning en organisatie in 2014.

Er hebben twee bijeenkomsten plaatsgevonden met betrekking tot het afleggen van de ambtseed/belofte en Integriteit. Er waren 22 deelnemers (16 die in 2013 bij de gemeente zijn gestart en 6 die bij voorgaande sessies niet aanwezig konden zijn).

Het ziekteverzuim van het team P&O is substantieel gedaald in 2013. Waar over het jaar 2012 nog een percentage van 9,32% moest worden gerapporteerd, is dat inmiddels gedaald naar 5,22% en daarmee onder de Verbaannorm en onder het gemeentebrede gemiddelde gezakt.

Ook in financiële zin is er in 2013 een grote verbetering bereikt. Over 2012 was er een tekort van € 70.968. Over 2013 is er een positief saldo van € 24.500. In de financiële paragraaf is toegelicht hoe dit

tot stand is gekomen.

### **I.1.1.12 Secretariële ondersteuning**

*Teammanager: Jan Reijnders*

Het team heeft één product, namelijk "Secretariële Ondersteuning Bestuur en Management". Merkbaar is dat de authentieke secretariële ondersteuning er niet meer is, het inhoudelijk werk van de secretaresse verandert. We zien daarin een ontwikkeling naar meer digitale ondersteuning. Het notuleren op de iPad, het beheren van vergaderstukken in de app iBabs, timemanagement met Outlook zijn enkele ontwikkelingen die de secretaresses zich eigen hebben gemaakt via inhouse trainingen. Financiering vindt plaats met apart hiervoor gereserveerde middelen die reeds in het verleden bij de vorming van het team beschikbaar zijn gesteld vanuit de centrale OVT-gelden.

Het voorstel van het SSC om een flexibele schil in het tarief te verwerken, waardoor ook kan worden voorzien in vervanging bij verzuim van langer dan 4 weken, is door het MTBV niet overgenomen. Het MTBV heeft besloten dat in overleg met het inhurende organisatieonderdeel wordt gezocht naar een oplossing. Indien tijdelijke inhuur van een uitzendkracht na een periode van 4 weken een oplossing is, komen de kosten hiervan ten laste van het organisatieonderdeel.

De teammanager Secretariële Ondersteuning heeft een deel van de werkzaamheden voor de gemeentebrede klachtencommissie afgestoten. Vanaf 1 juli 2013 fungeert de teammanager alleen nog maar als (technisch) voorzitter van de klachtencommissie.

### **I.1.1.13 Werkomgeving**

*Teammanager: Erik Moust*

In tegenstelling tot in het jaar 2012, waarin in het kader van het project WOW vooral werkzaamheden ter voorbereiding en op de achtergrond werden verricht die nog niet echt merkbaar waren voor eindgebruikers, was 2013 het jaar waarin WOW is geïmplementeerd met een duidelijk resultaat voor de klanten. De werkplekken en software zijn als eerste gemigreerd. Het bijna volledige serverpark is eind 2013 (en begin 2014) gevolgd. Uitzondering hierop is de exchange omgeving die tussen beide grote migraties is uitgevoerd. Het project bevindt zich nu in een afrondende fase. Ook is het merendeel van de opleverpunten weggewerkt.

In 2013 is het telefonieproject volledig afgerond en opgeleverd. Op alle werkplekken zijn nieuwe telefoontoestellen geplaatst die, in enkele gebouwen, beschikken over Unified Communications. Hiermee kunnen medewerkers hun bereikbaarheid optimaal organiseren.

Regionaal wordt telefoniedienstverlening geleverd aan Gulpen-Wittem en Eijsden-Margraten. Ook werd ondersteuning geboden op het gebied van infrastructuur aan Meerssen en Valkenburg.

Er is verder uitvoering gegeven aan de aanbevelingen vanuit de managementletter inzake informatiebeveiliging. Voor de toegang tot de MER en het niet op orde hebben van de in- door- en uitstroom is een compenserende maatregel ingevoerd, namelijk kwartaalcontroles. Het uitvoeren van backup en restore testen en het aantoonbaar vastleggen daarvan voor GWS4ALL en Coda is vanwege WOW! doorgeschoven naar 2014.

Het BeveiligingsAssessment DigiD is succesvol afgerond. De definitieve bevestiging/goedkeuring moeten nog van Logius worden ontvangen.

Tenslotte heeft het team Werkomgeving ook geparticipeerd in het project WIFI in de binnenstad. Ultimo 2013 bevond dit project zich in de implementatiefase.

## I.1.2 Toelichting op het resultaat op hoofdlijnen

*min = nadelig*

<b>Kostensoorten</b> <i>Specificatie van het resultaat</i>	<b>resultaten</b> <i>begroting tov realisatie</i>
<b>kapitaallasten</b>	<b>0</b>
<b>Personeelskosten:</b>	<b>-792.574</b>
Vast personeel	-230.323
Tijdelijk personeel	-947.989
Overige personeelskosten	385.738
<b>Overige kosten</b>	<b>751.575</b>
ov app kosten	682.216
diversen activiteiten	69.359
<b>Baten</b>	<b>546.968</b>
Div opbrengsten	546.968
	<hr/>
<b>Sub totaal SSC</b>	<b>505.969</b>
	<hr/> <hr/>
<b>Producten</b>	
voormalige personeel	0
vrijval voorziening frictie SEB	181.000
storting in de bedrijfsreserve	-22.000
storting in de voorziening appa	-324.000
<b>Sub totaal producten</b>	<b>-165.000</b>
	<hr/> <hr/>
<b>Totaal</b>	<b>340.969</b>

Voor een uitgebreide toelichting wordt verwezen naar onderdeel II.2.1.1. Toelichting op het resultaat ssc  
De resultaten op de producten voormalig personeel zijn cf afspraak overgedragen aan de algemene dienst  
en gestort in het vruchtboomfonds. Het betreft hier om een voordeel van € 551.000



### I.1.3 Bedrijfsvoering

#### Inhuur externen Shared service center

x € 1000

Omschrijving	bedrag
Extern advies	28
Inhuur personeel	911
	<hr/>
Totaal	<u>939</u>





### I.1.3.1 Ziekteverzuim

De dalende lijn die in 2012 werd geconstateerd in het verzuimpercentage, is in 2013 verder doorgezet. Het verzuimpercentage 2013 van het Shared Service Center ziet er als volgt uit:

	2012	2013
Totale verzuim%	6,4	5,63
Meldingsfrequentie	1,32	1,39
Gemiddelde verzuimduur	20,36	19,27
Kortdurend verzuim	1,05	1,03
Middellang verzuim	0,87	0,92
Langdurig verzuim	4,48	3,67

**Toelichting:**

De daling in het totale verzuimpercentage ontstaat met name door het herstel van medewerkers die verzuimen in de langdurige verzuimklasse waarbij het gemiddelde verzuim > 42 dagen is.

Om het verzuim binnen het SSC gunstig te beïnvloeden, worden er o.a. verzuimgesprekken gevoerd, het bedrijfszorgpakket ingezet en werkplekaanpassingen doorgevoerd.

Het casemanagement wordt door de manager, de bedrijfsarts en de p&o-adviseur ingevuld. Uiteraard wordt de medewerker actief betrokken bij zijn re-integratie.

Het middellang verzuim is licht gestegen. De gemiddelde verzuimduur is echter gedaald. De meldingsfrequentie is licht gestegen maar blijft met 1,39 onder het gemeentebrede gemiddelde van 1,41.



## I.1.3.2 HRM-gesprekken

	Norm Aantal	Aantal Gevoerde Gesprekken	% Realisatie:	Aantal Beoord.gesprek 1	Aantal Beoord.gesprek 2	Aantal Funct. gesprek 1	Aantal Funct. gesprek 2	Aantal Funct. gesprek 3	Aantal Plan- gesprek 1	Aantal Plan- gesprek 2	Aantal POP gesprek
<b>Shared Service Center 127</b>	<b>299</b>	<b>196</b>	<b>65,55%</b>	<b>65</b>	<b>6</b>	<b>107</b>	<b>3</b>	-	<b>41</b>	-	-
<b>12710 - SSC Management</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>14,29%</b>	-	-	<b>1</b>	-	-	-	-	-
<b>12713M - SSC Bedrijfsbureau</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>85,71%</b>	<b>4</b>	-	<b>3</b>	-	-	<b>1</b>	-	-
<b>12715M - SSC Personeel en Organisatie</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>5,71%</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	-	-	-	-	-	-
<b>12720M - SSC Financieel Advies</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>90,00%</b>	-	-	<b>20</b>	-	-	<b>7</b>	-	-
<b>12725M - SSC Communicatie</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>56,25%</b>	<b>3</b>	-	<b>7</b>	<b>1</b>	-	<b>1</b>	-	-
<b>12730M - SSC Beheer Bedrijfsinformatiesystemen</b>	<b>36</b>	<b>28</b>	<b>77,78%</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	-	<b>11</b>	-	-
<b>12735M - SSC Secretariële Ondersteuning</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>73,17%</b>	<b>17</b>	-	<b>13</b>	<b>1</b>	-	<b>2</b>	-	-
<b>12740M - SSC Frontoffice</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>21,74%</b>	-	-	<b>3</b>	-	-	<b>3</b>	-	-
<b>127451M - SSC DS Documentbehandeling</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>93,33%</b>	-	-	<b>14</b>	-	-	-	-	-
<b>127452M - SSC DS Archief</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>94,44%</b>	<b>8</b>	-	<b>9</b>	-	-	-	-	-
<b>12750M - SSC Werkomgeving</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>80,00%</b>	<b>4</b>	-	<b>7</b>	-	-	<b>14</b>	-	-
<b>12755M - SSC Huisvesting</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>50,00%</b>	<b>1</b>	-	<b>6</b>	-	-	-	-	-
<b>12760M - SSC Financiële Administratie &amp; Treasury</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>96,15%</b>	<b>13</b>	-	<b>10</b>	-	-	<b>2</b>	-	-

Toelichting HRM gesprekken 2013:

Het SSC heeft ruim 65% van de plannings-, functionerings- en beoordelingsgesprekken over 2013 gevoerd. Voor 6 teams ligt de totaalscore van het aantal gevoerde gesprekken boven de norm van 80%, 2 teams naderen deze norm (tussen 70 en 80%). Bij 2 teams ligt de score op of rond de 50% en 3 teams scores lager dan 25%.

Van de 65 gevoerde beoordelingsgesprekken is 58,46% als goed gekwalificeerd en heeft 35,38% van de beoordelingsgesprekken de eindkwalificatie zeer goed.

Voor 1,54% van de beoordelingsgesprekken geldt dat zij de eindkwalificatie uitstekend hebben gescoord.

Voor de teams die lager dan 65% hebben gescoord wordt hieronder de reden toegelicht:

#### Communicatie:

- 2 mw. zijn langdurig gedetacheerd. Met hen zijn wel zgn driegesprekken met de opdrachtgever geweest, maar deze zijn niet vastgelegd in functioneringsverslagen
- 3 mw was maar een aantal maanden feitelijk onderdeel van het team: door pensionering, toevoeging aan het team in september en zwangerschapsverlof. Met hen hebben evenmin geregistreerde gesprekken plaatsgevonden.

#### Huisvestingservices:

- 2 mw zijn in de loop van 2013 uit dienst gegaan. Met 1 mw loopt een ontslagprocedure. Derhalve zijn hiermee geen HRM-gesprekken gevoerd.
- 1 gespreksverslag is abusievelijk niet geregistreerd.
- met 2 medewerkers is het gesprek wel gevoerd, maar het verslag nog niet uitgewerkt.

#### Frontoffice:

Binnen dit team heeft een wisseling van teammanager plaatsgevonden. De nieuwe teammanager heeft zich eerst zelf een beeld van de groep en het individu moeten vormen. Daarom hebben slechts 10 HRM-gesprekken plaatsgevonden, abusievelijk is de helft hiervan nog niet geregistreerd.

#### Management:

Als gevolg van het opheffen van team L&M zijn de BAB-kandidaten in dit onderdeel ondergebracht (4 mw), met deze personen hebben geen functionerings- of beoordelingsgesprekken plaatsgevonden. Verder is 1 mw gedurende het jaar met pensioen gegaan, ook is de gemeentelijke trainee die deelneemt aan Richting Zuid in dit onderdeel geregistreerd. Ook met deze personen is geen gesprek geweest.

#### Personeel en Organisatie:

Ook binnen dit team heeft een wisseling van management plaatsgevonden. Bovendien heeft de Manager SSC de taken van teammanager een groot deel van het jaar zelf waargenomen. In deze waarnemingsperiode was onvoldoende tijd beschikbaar voor het voeren van HRM-gesprekken.

### I.1.3.3 Invulling (efficiency) taakstelling SSC 2013-2018, tranche 2013

Team	Bezuinigingsmaatregel	Fte	2012	2013	stijging 2013 tov 2012	realisatie
<b>Extra inkomsten realiseren</b>						
FA&T	Extra inkomsten realiseren door het verwerven van nieuwe klanten/ administraties	nvt		50.000	<b>50.000</b>	ingevuld door genereren inkomsten
FA&T	Heffing administratiekosten bij ingebrekestelling privaatrechtelijke rechtelijke vorderingen	nvt		10.000	<b>10.000</b>	ingevuld door genereren inkomsten
FA&T	Heffing invorderingsrente bij niet tijdige betaling publiekrechtelijke vorderingen	nvt		5.000	<b>5.000</b>	ingevuld door genereren inkomsten
<b>Zelf doen in plaats van uitbesteden</b>						
FA&T	Dwangbevelen zelf per post versturen (miv 1-7-2012)	nvt	7.500	15.000	<b>7.500</b>	ingevuld door genereren inkomsten
FA&T	Stoppen inhuur externe data specialist	nvt		15.000	<b>15.000</b>	ingevuld door genereren inkomsten
FA&T	Minder inhuur coda/corsa specialist	nvt		16.000	<b>16.000</b>	ingevuld door aframes budgetten
<b>Kostenreductie</b>						
Werkomgeving	lagere kapitaallasten, licentiekosten en kosten beheer en onderhoud na uitrol WOW		48.869	111.508	<b>62.639</b>	verminderd op budget licentiekosten
P&O	Businesscase nieuwe dienstverlening P&O/E-hrm (p-administratie)	0,50		30.000	<b>30.000</b>	ingevuld op rekeningsbasis
<b>Lagere P- kosten</b>						
COMM	Verminderen capaciteit grafisch vormgeving (0,3 fte oik 9 muv 1-5-2012)	0,30	11.500	17.500	<b>6.000</b>	ingevuld door aframes budgetten
DOC/ARCH	inleveren sr adm medew documentbehand oik 6 per 14-12-2014 65 jaar	1,00		42.361	<b>42.361</b>	ingevuld door aframes budgetten
DOC/ARCH	inleveren medew postkamer/ bode oik 5 per 28-9-2014 65 jaar	0,60		2.500	<b>2.500</b>	ingevuld door aframes budgetten
DOC/ARCH	Vermindering inzet fotograaf (WSW) voor 0,6 fte ingaande 1-4-2012	nvt	5.000	7.000	<b>2.000</b>	ingevuld door aframes budgetten
<b>Totaal bezuinigingen SSC 2011-2018</b>		<b>2,40</b>	<b>122.869</b>	<b>321.869</b>	<b>199.000</b>	

Bovenstaande tabel geeft uitsluitend het verloop weer van 2012 naar 2013. De totale gerealiseerde taakstelling tot en met 2013 bedraagt € 891.000,-.



## I.1.4 Risicoparagraaf

Hieronder worden de belangrijkste risico's beschreven en worden de beheersingsmaatregelen genoemd.

### **a. Inkoop en voorraadbeheer**

#### Risico:

Binnen het SSC bestaat een inkoopfunctie, er wordt echter ook decentraal door de teams ingekocht. Hierdoor bestaat het risico dat het gemeentelijk inkoop- en aanbestedingsbeleid onvoldoende wordt toegepast en er geen volledig zicht bestaat op aangegane verplichtingen. Bovendien is er onvoldoende sprake van functiescheiding, omdat de inkopers ook de goederen in ontvangst nemen en voorraad beheren. De voorraad is echter (tevens) niet of onvoldoende geregistreerd.

#### Maatregel:

Alle inkoop voor het SSC zal door de inkopers van het bedrijfsbureau gaan plaatsvinden.

In januari 2014 is een procesvoorstel voor het centrale inkoopproces gedaan aan het MT. Daarbij is ook het inrichten van voorraad- en magazijnbeheer betrokken.

### **b. Discontinuïteitrisico**

#### Risico:

Tijdens een grote netwerkstoring medio 2013 is vastgesteld dat het SSC niet beschikt over een "calamiteitenplan". Er wordt regulier gewerkt via het Incidentproces, echter in situaties waarin het SSC niet over haar eigen faciliteiten kan beschikken is dit niet toereikend.

#### Maatregel:

Er wordt een calamiteitenplan opgesteld dat voorziet in aanvullende scenario's voor voorkomende situaties. De projectopdracht hiervoor is op 13 januari 2014 vastgesteld. Het plan moet op 1 maart 2014 worden opgeleverd.

### **c. Weglekken van kennis**

#### Risico:

Veel kennis over de inrichting en werking van systemen van het SSC zit "in de hoofden" van de medewerkers. Hierdoor bestaat het risico dat bij het vertrek of langdurige afwezigheid van medewerkers en achtergebleven collega's onvoldoende in staat zijn de dienstverlening te continueren.

#### Maatregel:

Er wordt gestuurd op het proces van Kennismanagement, waarbij de aanwezige kennis wordt vastgelegd in aanwezige systemen en vervolgens op een eenvoudige wijze wordt ontsloten. Binnen het I&A-veld is deze wijze van kennisborging (bijvoorbeeld bij updates van applicaties) vastgelegd in het wijzigingsproces. Via het Goede Gesprek wordt gestuurd op de naleving van de afspraken hierover.

### **d. Niet compliant zijn**

#### Risico:

Het beschikken over voldoende licenties is een verantwoordelijkheid van de eigenaren van de applicaties. In veel gevallen zijn dit de organisatie-onderdelen zelf. Bij de migratie van de applicaties in het WOW-project is nogmaals gebleken dat er onvoldoende beheer plaatsvindt op de noodzakelijke licenties. Vaak zijn de contracten verouderd of onduidelijk, in enkele gevallen ontbreken ze zelfs.

#### Maatregel:

Het SSC gaat het licentiebeheerproces verder inrichten. Ook wordt de klant gevraagd aan te tonen dat er voldoende licenties zijn, hiertoe dient de overeenkomst te worden overgelegd. Het SSC registreert deze. Klanten krijgen dus nadrukkelijk ondersteuning in het compliant worden, maar blijven zelf verantwoordelijk. Ook voor de eigen applicaties zal het licentiebeheer (verder) op orde worden gebracht. Deze stappen moeten uiterlijk eind 2014 zijn afgerond.

### **e. Contractbeheer**

#### Risico:

Doordat er onvoldoende zicht bestaat op de aanwezige contracten en de looptijden daarvan bestaat het risico dat dienstverlening op cruciale systemen en installaties ongewild eindigt. Bovendien is onvoldoende duidelijk of wordt voldaan aan de aanbestedingswetgeving.

Maatregel:

Eind 2013 is een verbeterplan vastgesteld dat voorziet in de invoering van contractbeheer per 1 januari 2014. Een verbeterd contractbeheer levert vrijwel onmiddellijk voordelen op, zoals duidelijkheid en betrouwbaarheid in informatie, rechtmatigheid in lopende contracten en efficiencywinst door snellere informatievoorziening. Dit is tevens de opmaat voor contractmanagement (gericht op volledige benutting) en leveranciersmanagement (gericht op kwaliteitsmanagement en –rapportages). Ook deze elementen worden in 2014 in de steigers gezet. Het op orde brengen van deze basis is tevens van belang voor een verantwoorde overgang van onderdelen naar het SSC-ZL.



## I.1.5 Voorstel resultaat bestemming

Bij de managementrapportage met peildatum september 2013 sloot de jaarrekening SSC met een nadelig resultaat van € 115.873.

In het review-gesprek inzake de marap resultaten gaf het management van SSC aan een uiterste inspanning te willen leveren om een NUL resultaat te realiseren.

Het jaarrekening resultaat sluit nu met een totaal voordeel van € 340.969. Het resultaat voor storting van € 22.000 in de bedrijfsreserve bedraagt € 362.969.

Het resultaat van € 362.969 is inclusief een gemeentebreed voordeel van € 355.820,- als gevolg van een wetswijziging welke een daling van de af te dragen werkgeverspremie wao-wia tot gevolg heeft, alsmede een incidenteel voordeel op de gemeentebrede afdrachten werkgevers en werknemerspremies van € 128.039. Tevens is er op basis van een herberekening van Loyalis een storting gedaan in de pensioenvoorziening wethouders (appa) van € 324.000 en is de voorziening frictie voormalig domein SEB van € 181.000 kunnen vrijvallen. Na eliminatie van deze incidentele gemeentebrede posten sluit SSC sec met een voordeel van € 22.111. Hiervan is € 22.000 gestort in de bedrijfsreserve. Deze storting in de bedrijfsreserve is conform vigerende afspraken.

De gerealiseerde voordelen van € 551.000 op de exploitatie budgetten van het voormalige personeel (voormalige wethouders, FLO en FPU), zijn conform afspraak toegevoegd aan het vruchtboomfonds



## **II. Financiële rekening**



## II.1 Waarderings- en resultaatbepalingsgrondslagen

### *Voorschriften*

Bij het opstellen van de jaarrekening zijn de volgende wettelijke en andere voorschriften in acht genomen:

- o de gemeentewet, artikel 197;
- o het besluit begroting en verantwoording;
- o de door de raad op 14-10-03 vastgestelde financiële verordeningen ex art. 212, 213 en 213a;
- o de rapportage interne verrekeningen en opdrachtgeverschap opgesteld in het kader van het financieel verbeterprogramma 'Met meer aandacht'.
- o het handboek planning & control van de gemeente Maastricht, waarin opgenomen de concernrichtlijnen voor de samenstelling van de jaarrekening.

De jaarrekening biedt inzicht in de resultaten over het begrotingsjaar 2013 en in de omvang en samenstelling van het vermogen per 31 december 2013.

### *Consolidatie*

De deelnemingen zijn niet in de consolidatie betrokken, maar zijn opgenomen onder de financiële vaste activa. Indien beschikbaar worden de jaarcijfers van meerderheidsbelangen opgenomen in de bijlagen. Bij het opmaken van de rekening waren nog geen definitieve cijfers beschikbaar.

### **Waarderingsgrondslagen balans**

#### *Activa*

Voor zover niet anders vermeld, zijn activa gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs. De verkrijgingsprijs omvat de inkoopprijs en de bijkomende kosten. Op vaste activa met een beperkte gebruiksduur wordt jaarlijks afgeschreven volgens een stelsel dat is afgestemd op de verwachte toekomstige gebruiksduur.

#### *Immateriële vaste activa*

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs en bijkomende kosten, verminderd met de afschrijvingen. Afschrijving geschiedt lineair in 5 jaar.

#### *Materiële vaste activa*

De materiële vaste activa met economisch nut worden gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs, verminderd met afschrijvingen. De in erfpacht uitgegeven gronden zijn gewaardeerd tegen uitgifteprijs van eerste uitgifte. Materiële vaste activa in de openbare ruimte met meerjarig maatschappelijk nut kunnen worden geactiveerd. Waardering vindt plaats tegen verkrijgingsprijs, verminderd met ontvangen bijdragen van derden, bijdragen uit bestemmingsreserves en met afschrijvingen. De materiële vaste activa worden op lineaire basis afgeschreven, met uitzondering van bebouwd onroerend goed, welk annuïtair wordt afgeschreven. Voor activeringen vanaf 2004 worden hierbij de volgende termijnen gehanteerd:

Afschrijvingstermijn voor activa	Afschrijvingstermijn in jaren
<u>Investerings met economisch nut</u>	
Nieuwbouw woonruimten en bedrijfsgebouwen	40
Nieuwbouw, uitbreiding en verbouwing scholen	40
Uitbreiding/verbouwing (bebouwd onroerend goed)	20
Riolering	30
Motorvoertuigen	20
Aanleg parkeergarages	40
Parkeerterreinen	10
Telefooninstallaties	10
Kantoormeubilair	10
Schoolmeubilair	10
Aanleg tijdelijke terreinwerken	10
Nieuwbouw tijdelijke woonruimten en bedrijfsgebouwen	10
Groot onderhoud woonruimten en bedrijfsgebouwen	5
Zware transportmiddelen	5
Lichte motorvoertuigen	5
Automatiseringsapparatuur	5
Sportaccommodaties	25
<u>Investerings met meerjarig maatschappelijk nut:</u>	
Wegen (aanleg, verbetering en aanpassing)	25
Verkeersregelininstallaties	10
Groenvoorziening (aanleg, verbetering en aanpassing)	20
Speelvoorzieningen (aanleg, verbetering en aanpassing)	10
Bodemsanering	20
Gemeentelijke bijdrage stadsvernieuwing (verbeteren woonomgeving)	20
Mobiliteit	20
Bruggen en tunnels	Maximaal 75

#### *Financiële vaste activa*

De onder de financiële vaste activa opgenomen leningen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Deelnemingen worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of lagere marktwaarde. Onder de financiële vaste activa wordt tevens verstaan "materiële vaste activa in eigendom van derden". Hierbij is de verkrijgingsprijs eerst verminderd met de ontvangen bijdragen van derden.

#### *Vorraden*

De voorraden gronden en onderhanden werken worden gewaardeerd tegen historische verwervingsprijs vermeerderd met rente en algemene beheerskosten en verminderd met opbrengsten uit gronduitgiften, subsidies en bijdragen. De magazijnvoorraden worden gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs c.q. een vaste verrekenprijs. De voorraad zout ten behoeve van de gladheidbestrijding wordt gewaardeerd tegen de laatste inkoopprijs. Voorraden worden tegen de marktwaarde gewaardeerd indien de marktwaarde lager is dan de verkrijgings- of vervaardigingsprijs.

#### *Vorderingen*

Vorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde, indien noodzakelijk verminderd met een voorziening voor oninbare bedragen.

#### *Overige activa en passiva*

De overige activa en passiva wordt gewaardeerd tegen de nominale waarde.

## **Resultaatbepalingsgrondslagen**

### *Baten en lasten*

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben, tenzij anders wordt vermeld. Voor zover noodzakelijk zijn ten laste van het resultaat voorzieningen getroffen voor:

- verplichtingen en verliezen waarvan de omvang per balansdatum onzeker is, doch redelijkerwijs te schatten;
- risico's ter zake van verplichtingen en verliezen waarvan de omvang redelijkerwijs is te schatten;
- kosten te maken in een volgend boekjaar, mits deze hun oorsprong vinden in het onderhavige boekjaar en de voorziening strekt tot gelijkmatige verdeling van lasten.

### *Resultaatbestemming*

Conform het BBV worden mutaties in de reserves, zowel bij de begroting als de rekening, separaat verantwoord. Het jaarrekeningresultaat is hierdoor zowel vóór als na bestemming inzichtelijk.

### *Boekjaar*

Het boekjaar is gelijk aan het kalenderjaar.





## II.2 Jaarrekening op productniveau (totaaloverzicht)

	Realisatie 2012	Begroting 2013	Realisatie 2013	Resultaat 2013
Totaal Programma(s)	0 D	0 D	0 C	0 N
<b>Programma 1: Bestuur en dienstverlening</b> (Bedragen x € 1.000)	2.698 D	2.257 D	2.075 D	182 V
Totaal: Product 500700: Interne Dienstverlening	2.698 D	12.011 C	12.173 C	161 V
Totaal: Product 513600: Huisvesting	0 D	8.558 D	8.678 D	120 N
Totaal: Product 513700: Werkomgeving	0 D	5.710 D	5.570 D	141 V
<b>Programma 15: Alg. inkomsten en uitgaven</b> (Bedragen x € 1.000)	2.698 C	2.257 C	2.075 C	182 N
Totaal: Product 514600: Diverse posten	5 D	4 D	4 D	0 N
Product 516200: Saldo na bestemming				
Totaal: Product 516200: Saldo na bestemming	2.702 C	2.261 C	1.920 C	341 N



## II.2.1 Jaarrekening op productniveau (detail)

	Realisatie 2012	Begroting	Realisatie	Resultaat
<b>Totaal Programma(s)</b>	<b>0 D</b>	<b>0 D</b>	<b>0 C</b>	<b>0 N</b>
<b>Programma 1: Bestuur en dienstverlening</b>				
<b>(Bedragen x € 1.000)</b>	<b>2.698 D</b>	<b>2.257 D</b>	<b>2.075 D</b>	<b>182 V</b>
<b>Product 500700: Interne Dienstverlening</b>				
Apparaatskosten	265 D	12.058 C	14.651 C	2.593 V
Storting in voorzieningen	46 D	47 D	371 D	324 N
Overige lasten	2.391 D	0 D	2.107 D	2.107 N
<b>Subtotaal Lasten</b>	<b>2.703 D</b>	<b>12.011 C</b>	<b>12.173 C</b>	<b>161 V</b>
Opbrengsten	5 C	0 D	0 D	0 V
<b>Subtotaal Baten</b>	<b>5 C</b>	<b>0 D</b>	<b>0 D</b>	<b>0 V</b>
<b>Saldo voor Resultaatbestemming</b>	<b>2.698 D</b>	<b>12.011 C</b>	<b>12.173 C</b>	<b>161 V</b>
<b>Saldo na Resultaatbestemming</b>	<b>2.698 D</b>	<b>12.011 C</b>	<b>12.173 C</b>	<b>161 V</b>
<b>Totaal: Product 500700: Interne Dienstverlening</b>	<b>2.698 D</b>	<b>12.011 C</b>	<b>12.173 C</b>	<b>161 V</b>
<b>Product 513600: Huisvesting</b>				
Apparaatskosten	0 D	8.558 D	8.678 D	120 N
<b>Subtotaal Lasten</b>	<b>0 D</b>	<b>8.558 D</b>	<b>8.678 D</b>	<b>120 N</b>
<b>Saldo voor Resultaatbestemming</b>	<b>0 D</b>	<b>8.558 D</b>	<b>8.678 D</b>	<b>120 N</b>
<b>Saldo na Resultaatbestemming</b>	<b>0 D</b>	<b>8.558 D</b>	<b>8.678 D</b>	<b>120 N</b>
<b>Totaal: Product 513600: Huisvesting</b>	<b>0 D</b>	<b>8.558 D</b>	<b>8.678 D</b>	<b>120 N</b>
<b>Product 513700: Werkomgeving</b>				
Apparaatskosten	0 D	5.710 D	5.570 D	141 V
<b>Subtotaal Lasten</b>	<b>0 D</b>	<b>5.710 D</b>	<b>5.570 D</b>	<b>141 V</b>
<b>Saldo voor Resultaatbestemming</b>	<b>0 D</b>	<b>5.710 D</b>	<b>5.570 D</b>	<b>141 V</b>
<b>Saldo na Resultaatbestemming</b>	<b>0 D</b>	<b>5.710 D</b>	<b>5.570 D</b>	<b>141 V</b>
<b>Totaal: Product 513700: IAS</b>	<b>0 D</b>	<b>5.710 D</b>	<b>5.570 D</b>	<b>141 V</b>

<b>Programma 15: Alg. inkomsten en uitgaven</b>				
<b>(Bedragen x € 1.000)</b>	<b>2.698 C</b>	<b>2.257 C</b>	<b>2.075 C</b>	<b>182 N</b>
<b>Product 514600: Diverse posten</b>				
Kapitaallasten	5 D	4 D	4 D	0 N
Voorzieningen	0	0 D	181 C	181 V
<b>Subtotaal Lasten</b>	<b>5 D</b>	<b>4 D</b>	<b>177 C</b>	<b>181 V</b>
Opbrengsten	118 C	140 C	140 C	0 V
<b>Subtotaal Baten</b>	<b>118 C</b>	<b>140 C</b>	<b>140 C</b>	<b>0 V</b>
<b>Saldo voor Resultaatbestemming</b>	<b>114 C</b>	<b>136 C</b>	<b>317 C</b>	<b>181 V</b>
Onttrekking reserves	0 D	28 C	28 C	0 V
Storting reserves	118 D	168 D	190 D	22 N
<b>Subtotaal Reserves</b>	<b>118 D</b>	<b>140 D</b>	<b>162 D</b>	<b>22 N</b>
<b>Saldo na Resultaatbestemming</b>	<b>5 D</b>	<b>4 D</b>	<b>155 C</b>	<b>159 V</b>
<b>Totaal: Product 514600: Diverse posten</b>	<b>5 D</b>	<b>4 D</b>	<b>155 C</b>	<b>159 V</b>
<b>Product 516200: Saldo na bestemming</b>				
Opbrengsten	2.702 C	2.261 C	1.920 C	341 N
<b>Subtotaal Baten</b>	<b>2.702 C</b>	<b>2.261 C</b>	<b>1.920 C</b>	<b>341 N</b>
<b>Saldo voor Resultaatbestemming</b>	<b>2.702 C</b>	<b>2.261 C</b>	<b>1.920 C</b>	<b>341 N</b>
<b>Saldo na Resultaatbestemming</b>	<b>2.702 C</b>	<b>2.261 C</b>	<b>1.920 C</b>	<b>341 N</b>
<b>Totaal: Product 516200: Saldo na bestemming</b>	<b>2.702 C</b>	<b>2.261 C</b>	<b>1.920 C</b>	<b>341 N</b>

## II.2.1.1 Uiteenzetting van het resultaat Shared Service Center

Overzicht totaal resultaat			
	Begroting	Rekening	Resultaat
Kapitaallasten	4.562	4.562	0
Personele kosten	16.680.742	16.898.347	-217.605
Overige apparaatskosten	8.784.601	8.073.734	710.867
Ov kosten	-24.606.840	-24.648.165	41.325
Gemeentebreed	2.240.964	2.241.288	-324
Opbrengsten	-842.324	-813.706	-28.618
Vrijval frictie SEB en storting in bedrijfsreserve	0	-159.000	159.000
<b>Totaal</b>	<b>2.261.705</b>	<b>1.597.060</b>	<b>664.645</b>

toelichting per team	Totaal	2.261.705	1.597.060	664.645
----------------------	--------	-----------	-----------	---------

### Communicatie

Personeel  
Overige apparaatskosten  
Diverse activiteiten  
Opbrengsten

Het voordeel op personeel is te danken aan 0,7 fte vacatureruimte en onderuitputting op overige personeelskosten. Het tekort op overige apparaatskosten wordt veroorzaakt door incidenteel hogere uitgaven dan begroot op de post representatiekosten.

Het nadelig saldo op de diverse activiteiten is te wijten aan hogere kosten voor inkoop van pagina's in De Ster, vanwege een uitspraak Raad van State over verplichte bekendmakingen.

Dit nadeel wordt gedeeltelijk gecompenseerd door het voordeel op de opbrengsten, dat is ontstaan doordat een deel van de meerkosten van publicaties in de Ster kon worden gedeclareerd bij BCZ.

### P&O

Personeel  
Overige apparaatskosten  
Overige apparaatskosten/salarisadm  
Opbrengsten

Het tekort op personeel wordt veroorzaakt door hogere personele kosten en inhuur externen dan begroot. Dit nadeel op personeel wordt grotendeels gecompenseerd door een voordeel op de overige apparaatskosten, dat is te danken aan de vrijval van een gedeelte van het bedrag dat vorig jaar werd gereserveerd voor de inhuur van een interim teammanager

Het voordeel op overige apparaatskosten salarisadministratie komt doordat de kosten voor het nieuwe contract met Raet lager uitvallen dan begroot. Hier staat tegenover dat de opbrengsten uit activiteiten voor derden ook lager uitvallen.

### Financieel advies

Personeel  
Overige apparaatskosten  
Opbrengsten

Het voordeel op personele kosten komt omdat binnen het team sprake is van vacatures. Om de dienstverlening echter te kunnen kunnen relaiseren moet er beperkt ingehuurd worden. Een deel van de onderuitputting op de personele kosten is wel ingezet ter dekking van de kosten van deze inhuur.

## **Inkoop en aanbesteding**

Personeel  
Overige apparaatskosten  
Opbrengsten

### Het tekort op I&A kent een aantal oorzaken:

Ingaande 2012 moeten de kosten van deze vakgroep volledig terugverdiend worden via aanbestedingstrajecten. Op basis van een voorcalculatorisch uurtarief en een inschatting van de werkzaamheden per soort aanbesteding is met onze opdrachtgevers, de organisatieonderdelen, een tarief per aanbesteding afgesproken.

In de praktijk bleken de aannames echter af te wijken van de feitelijkheid. Dit resulteerde voor 2012 in een tekort. Voor 2013 zijn derhalve de afspraken over de kosten van het begeleiden van aanbestedingen aangepast, hetgeen resulteert in een hogere opbrengst per aanbesteding. Het thema van de niet-declarabele werkzaamheden speelde ook in 2013. Dit betreft werkzaamheden als het beantwoorden van algemene vragen, het beoordelen van stukken vanuit de organisatieonderdelen, het werken aan aanbestedingen welke uiteindelijk niet doorgaan, het ondersteunen bij de afhandeling van WOB-verzoeken etc. etc. Verder is er fors geïnvesteerd in opleidingen voor onze medewerkers. Ook dit is van invloed op het aantal declarabele uren.

Om aan de vraag naar begeleiding van aanbestedingstrajecten te kunnen voldoen was externe inhuur nodig. Dit vanwege het gebrek aan capaciteit bij de eigen medewerkers. Echter ook deze kosten dienen terugverdiend te worden.

In het kader van de regionale samenwerking in het SSC-ZL is door de vakgroep Inkoop & Aanbesteding veel tijd gespendeerd aan overleg met onze regionale partners. De werkzaamheden hiervoor betreffen zaken als het verzamelen en beschikbaar stellen van informatie over de spend van de gemeente Maastricht, het deelnemen aan regionale overleggen en de participatie in tal van deelprojecten. Voor deze inzet is echter geen betalende opdrachtgever !

Gelet op het gegeven dat problematiek van de niet-declarabele uren voor algemeen advies etc. een structureel probleem vormt is onderzocht op welke wijze de doorbelastingssystematiek voor 2014 kan worden aangepast om tot een sluitend exploitatie te komen. In overleg met onze opdrachtgevers is voor 2014 besloten een deel van de kosten van deze vakgroep niet meer op projectbasis maar op begrotingsbasis door te belasten. Hierdoor betalen onze opdrachtgevers een vast bedrag voor de beschikbaarheid van deze "algemene voorziening". Verder is de opdracht gegeven dat er geen werkzaamheden meer verricht mogen worden zonder dat daar een betalende opdrachtgever voor is. Deze maatregelen moeten er voor zorgen dat 2014 met een sluitende exploitatie kan worden afgesloten.

## **Onderzoek en statistiek**

Personeel  
Overige apparaatskosten  
Opbrengsten

### Het tekort op O&S kent een aantal oorzaken:

In 2013 is fors geïnvesteerd in de realisatie van de opdrachten welke voortkomen uit de regionale samenwerking met de partners, Gemeente Sittard - Geleen, Gemeente Heerlen en de Provincie Limburg. Dit betreft het realiseren van:

- a) een gezamenlijke (lange termijn) onderzoeksagenda
- b) een gezamenlijke en up-to-date onderzoeksbank
- c) een gezamenlijke en voor iedere partnerorganisatie toegankelijke databank met statistische kerncijfers
- d) het realiseren van uniformiteit van de statistische tools en
- e) het bevorderen van de samenwerking tussen de vakgroep O&S en de Beleidsmakers.

Op al deze gebieden is dit jaar (en op het laatste onderdeel van de opdracht in samenwerking met B&O) een forse

inhaalslag gemaakt welke er toe moet leiden dat O&S naar de toekomst toe een betere positie binnen de gemeente krijgt en invulling kan geven aan de in regionaal verband en door het OGO vastgestelde ambitie. Voor deze opdrachten was er geen betalende opdrachtgever.

De overschrijding op de personele budgetten wordt verklaard door hogere personeelskosten alsmede de kosten van inhuur van tijdelijke krachten (enqueteurs).

Het tekort op de overige apparaatskosten betreft posten als de kosten van onderhoudsabonnementen software (SPSS, Swing en Ginc) en de aankoop van gegevens bij het Etil. Het is niet gelukt deze kosten via onze klanten terug te verdienen.

Gelet op het gegeven dat problematiek van de niet declarabele uren voor algemeen advies, nazorg op eerder geleverde opdrachten etc. een structureel probleem vormt is onderzocht op welke wijze de doorbelastingssystematiek voor 2014 tot een sluitende exploitatie kan komen. In overleg met onze opdrachtgevers is besloten voor 2014 een deel van de de kosten van deze vakgroep niet meer op projectbasis maar op begrotingsbasis door te belasten. Hierdoor betalen onze opdrachtgevers een vast bedrag voor de beschikbaarheid van deze "algemene voorziening".

Deze aanpassing in de doorbelastingssystematiek, gecombineerd met de opdracht dat er ingaande 2014 niet meer gewerkt mag worden aan klussen waar geen betalende opdrachtgever voor aanwezig is, moeten er toe leiden dat deze vakgroep ingaande 2014 met een sluitende exploitatie kan werken.

## **Verzekeringen**

Personeel  
Overige apparaatskosten

De personele kosten zijn hoger dan de begroting. Het betreft hier een structureel tekort.

## **Managementondersteuning**

Personeel  
Overige apparaatskosten

Het tekort op personeel wordt veroorzaakt doordat het merendeel van de medewerkers is ingeschaald in het maximum van hun oik. Er is geen onderuitputting door bijv. het niet invullen van openstaande vacatures (n.b. het niet invullen van vacatures is niet beïnvloedbaar door de teammanager secretariële ondersteuning). Daarnaast is een tekort op inhuur voor vervanging. Het team secretariële ondersteuning heeft geen financiële reserves om dergelijke risico's (inhuur secretaresses) op te vangen.

Dit tekort wordt voor een groot deel gecompenseerd uit meeropbrengsten personeel, doordat enkele medewerkers urenuitbreiding hebben gekregen die op rekeningbasis is doorbelast.

## **Huisvesting**

Kapitaallasten  
Personeel  
Overige apparaatskosten  
Gebouwen

Het nadelig resultaat op huisvesting valt volledig toe te rekenen aan de overschrijding van het budget gebouwen, vanwege vertrek UWV. Het vertrekt betekent voor 2013 € 160.000 minder ontvangen aan huur.

Tevens is voor 2013 een tekort ontstaan wegens onjuiste indexering huren B&O vastgoed en de naheffing riolen voor totaal van € 85.000,- Dit wordt echter deels gecompenseerd wegens minder gemaakte kosten op de overige gebouwen tevens is in 2013 een bedrag ontvangen van € 95.000 aan huur UWV wat betrekking had op 2012.

Op personeel vlak zien we een overschrijding, het betreft hier kosten voor één medewerker welke op de formatie van Frontoffice drukt maar wordt ingehuurd door Huisvesting.

## FA&T

Personeel  
Overige apparaatskosten  
Onderhoudsabonnement Coda  
Overige opbrengsten

De overschrijding op de personeelskosten wordt veroorzaakt doordat de feitelijke personeelskosten hoger zijn als het normbudget. Verder is sprake van 5%- toelages en bovenvakkers. Deze meerkosten worden goedge maakt door het voordeel op de overige apparaatskosten. Op deze post is sprake van lagere kosten vanwege het zelf versturen van dwangbevelen. Hierdoor is er minder noodzaak om externe deurwaarders in te schakelen. Verder is er sprake van extra inkomsten voor externe administraties waaronder project A2 en Malberg. Tot slot worden er extra inkomsten gerealiseerd door met ingang van 1 juli wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten te innen.

## Front office

Personeel  
Overige apparaatskosten  
activiteiten

De overschrijding op de personele budgetten wordt met name veroorzaakt door externe inhuur OGD medewerker Helpdesk mede als gevolg vanwege de toename aan Calls i.v.m. Project WOW. Tevens zit in het negatieve personeelssaldo de kosten van twee medewerkers Depondt en Coumans welke zijn uitgeleend aan Huisvesting.

## Documentbehandeling

Personeel  
Overige apparaatskosten  
activiteiten

Het tekort op de personele budgetten wordt verklaard door een overschrijding op de kosten WSW. Deze is voor een substantieel deel incidenteel van aard. De komende maanden lopen een aantal inhuurcontracten af, en er zal geen nieuwe invulling plaats hebben.

## Archief

Personeel  
Overige apparaatskosten

Een klein tekort op de personele kosten wegens hogere inschaling dan de norm. Het voordeel op de overige apparaatskosten wordt m.n. gerealiseerd door de lagere opleidingskosten DMS/ RMA. Tevens is er zeer kritisch om gegaan met het bestellen van nieuw archiefmateriaal en zoveel als mogelijk zaken her te gebruiken. Ook is in 2013 een gereserveerd bedrag van € 36.000 vrijgevallen dat in 2012 was gereserveerd voor het opschonen van het archief dat achteraf niet nodig bleek te zijn.

## Beheer bedrijfsinformatie systemen

Personeel  
Overige apparaatskosten  
Opbrengsten



Een tekort welk volledig veroorzaakt wordt wegens personele kosten en dan met namen kosten gemaakt voor cursussen en overige scholingskosten zoals ETIL bijv.

## Werkomgeving

Kapitaallasten  
Personeel  
Overige apparaatskosten  
activiteiten

Op de overige apparaatskosten zien we een overschrijding van € 100.000,-. Grotendeels te wijten wegens storting van het afschrijvingsgedeelte inzake IPDAS in de Produktiemiddelen Reserve. Dit gebeurd met ingang van 2013 echter qua raming was hier nog geen rekening mee gehouden vandaar deze overschrijding tov de begroting.

Het grote voordeel behaald op de overige kosten betreft voordeelresultaat op het Project WOW.

Met name minder gemaakte kosten mbt onderhoudscontracten op de hardware. Echter het betreft reguliere onderhoudskosten / gelden die verdisconteerd zitten in het Project WOW. In 2014 zal bezien worden of de nieuwe aangegane contracten geld gaat opleveren.

## SSC algemeen

### SSC Algemeen

Kapitaallasten  
Personeel  
Overige apparaatskosten  
Activiteiten  
Storting in bedrijfsreserve  
Vrijval voorziening frictie SEB

### Centrale budgetten

Fpu Regeling  
FLO Regeling  
Voormalige Wethouders

### toelichting jaarrekening

Het resultaat van SSC algemeen sluit voordelig met een bedrag van € 877.853. Dit resultaat is inclusief een incidenteel gemeente breed voordeel van € 355.820 als gevolg van een wetswijziging welke een daling van de af te dragen werkgeverspremie wao-wia tot gevolg heeft gehad en een incidenteel voordeel op de gemeente brede afdrachten werkgevers en werknemerspremies van € 128.039.

Ook dit laatste bedrag bestaat grotendeels uit een teruggaaf van de fiscus inzake onjuiste toepassing en berekening van de afdracht WIA premie. Het na voorgaande posten resterende voordeel op de overige apparaatskosten bedraagt € 130.801 en is toe te schrijven aan een veelvoud van onder- en overschrijdingen.

Het nadeel op de personeelskosten wordt gedekt door het voordeel op de opbrengsten. Per saldo resulteert dit in een voordeel van € 263.193. Dit voordeel is opgebouwd uit de volgende componenten:

een voordeel als gevolg van een vergoeding voor de Cao stijging SSC breed vanuit de algemene dienst van € 82.500;

een voordeel op de overige personeelskosten van € 132,500 door een strak uitgave regime; een voordeel van € 400.000 voor kosten projecten SSC breed, de tekorten zijn opgenomen bij de diverse team bij SSC;

een tekort door de kosten van bab kandidaten van € 323.000; als sluitpost resteert een post van € 28.807 nadelig.

Deze bestaat uit diverse kleine over en onderschrijdingen.

Als concerncorrectie hebben nog de volgende mutaties op het resultaat plaatsgevonden: de storting in de bedrijfsreserve van € 22.000 N, de vrijval van de voorziening frictiekosten SEB van € 181.000 V en een extra storting in de voorziening APPA (persioenvoorziening wethouders) van € 324.000 N als gevolg van een herberekening Loyalis.



## II.2.1.2 Afwijkingen rekeningresultaat tov de marap van september

Overzicht totaal resultaat	Totaal sept	Totaal rekening
Kapitaallasten	0	0
Personele kosten	-833.321	-792.580
Overige apparaatskosten/activiteiten/activiteiten	-374.191	574.205
Gemeentebreed / Voormalig personeel	0	-324.000
Storting in bedrijfsreserve	0	-22.000
Vrijval voorziening frictie SEB	0	181.000
Opbrengsten	1.091.639	724.345
<b>Totaal</b>	<b>-115.873</b>	<b>340.968</b>

### toelichting per team

<b>Totaal teams</b>	<b>-115.873</b>	<b>340.968</b>
---------------------	-----------------	----------------

<b>Communicatie</b>	<b>-8.772</b>	<b>45.514</b>
---------------------	---------------	---------------

Kapitaallasten	0	
Personele kosten	58.670	76.993
Overige apparaatskosten/activiteiten	-67.442	-31.479
Opbrengsten	0	

#### toelichting september

Het voordeel op personeel valt lager uit dan in juni, doordat er een herberekening heeft plaatsgevonden in Beaufort, waardoor de prognose op vast personeel lager uitvalt. De overige prognoses zijn ten opzichte van juni nauwelijks veranderd.

#### toelichting tov marap september

Het voordeel op personeel valt hoger uit dan bij de Marap gemeld omdat in Beaufort een herberekening heeft plaatsgevonden. Het tekort op de apparaatskosten valt lager uit omdat een deel van de meerkosten publicaties in de Ster kon worden gedeclareerd bij BCZ.

<b>P&amp;O</b>	<b>65.000</b>	<b>24.500</b>
----------------	---------------	---------------

Kapitaallasten	0	
Personele kosten	13.156	-53.121
Overige apparaatskosten/activiteiten	44.165	62.294
Opbrengsten	7.679	15.327

#### toelichting september

Einde boekjaar 2012 werd een bedrag gereserveerd voor de inhuur van een externe teammanager. Naar het zich nu laat aanzien, wordt in 2013 geen gebruik meer gemaakt van deze inhuur en kan dit bedrag vrijvallen, waardoor het tekort op personeel wordt gecompenseerd. Samen met andere gereserveerde bedragen die kunnen vrijvallen, leidt dit tot een positief resultaat van € 90.000,-. Hiervan wordt € 25.000,- aangewend ter verbetering van de prognose op vaste formatie in Beaufort

#### toelichting tov marap september

Bij de marap werd nog een voordeel verwacht op de personele kosten maar omdat in beaufort een herberekening heeft plaatsgevonden mondt dit nu uit in een nadelig resultaat.

Het voordeel op de overige apparaatskosten / activiteiten valt hoger uit omdat de kosten voor salarisadministratie lager uitvallen

dan bij de marap werd geprognostiseerd. Tevens zien we hogere opbrengsten uit doorbelasting personeel.

<b>Financieel advies</b>	<b>36.640</b>	<b>80.841</b>
Kapitaallasten	0	
Personele kosten	36.640	103.953
Overige apparaatskosten/activiteiten	0	-23.112
Opbrengsten	0	

**toelichting september**

Het voordeel op personele kosten valt lager uit dan in april werd verwacht, doordat de inhuur langer noodzakelijk is dan in april werd gedacht en dus vallen deze kosten hoger uit.

**toelichting tov marap september**

Ten opzichte van de prognose bij de marap is er sprake van lagere kosten van externe inhuur en opk. Verder zijn er niet voorziene inkomstenbetreffende uitkeringen vanwege langdurig zieke medewerkers.

<b>Inkoop en aanbesteding</b>	<b>-82.024</b>	<b>-69.246</b>
Kapitaallasten	0	
Personele kosten	-130.624	-92.135
Overige apparaatskosten/activiteiten	-1.000	-3.171
Opbrengsten	49.600	26.060

**toelichting september**

Stijging van de kosten personeel wegens inhuren Firma Pro Cure ad € 50.000 , tevens € 50.000 geraamd voor het inwerken van nieuwe medewerker. Doorbelasting activiteiten voor derden wordt ruim gehaald, wel met een risico inschatting van € 50.000. Dit betekent dat het resultaat, indien doorbelasting niet wordt gehaald, kan groeien naar € 132.000 nadelig

**toelichting tov marap september**

Ten opzichte van de marap is er sprake van lagere kosten van externe inhuur. Hierdoor is het nadelig resultaat terug gebracht.

<b>Onderzoek en statistiek</b>	<b>19.499</b>	<b>-179.764</b>
Kapitaallasten	0	
Personele kosten	-34.020	-43.872
Overige apparaatskosten/activiteiten	-14.134	-42.989
Opbrengsten	67.653	-92.903

**toelichting september**

Het tekort wordt veroorzaakt door een overschrijding op het formatiebudget van € 22.655, inhuur uitzendkrachten € 15.000 en een overschrijding op Overige apparaatskosten/activiteiten (abonnement IBM SPSS) van € 14.134. Qua doorbelasting activiteiten voor derden wordt ruim gehaald, echter met een risico van € 50.000. Dit betekent indien de doorbelasting niet wordt gehaald het positief saldo van € 19.499 ook zal dalen.

**toelichting tov marap september**

De hogere personele kosten worden veroorzaakt door het inhuren van enqueteurs voor een aantal onderzoeken. De hogere overige apparaatskosten kunnen worden verklaard door het feit dat er najaar 2013 in het kader van de regionale samenwerking software is aangeschaft. Het is niet gelukt deze kosten terug te verdienen via onderzoeksopdrachten. Tot slot zijn de inkomsten voor 2013 bij de marap veel te rooskleurig ingeschat.

<b>Verzekeringen</b>	<b>-46.356</b>	<b>-15.407</b>
Kapitaallasten	0	
Personele kosten	-11.895	-11.251
Overige apparaatskosten/activiteiten	-34.461	-4.156
Opbrengsten	0	

**toelichting september**

Hogere personele kosten, tevens stijgen de verzekeringspremies miv 2013. Met als opmerking dat de hogere verzekeringspremies dienen te worden doorgerekend naar de klant. Dit zal echter eerst nog moeten worden uitgezocht.

Dit moet voor de interne afstemming geregeld zijn.

**toelichting tov marap september**

Het verwachte tekort gemeld in de september marap valt minder negatief uit. Dubieus was ten tijde van de sep marap een verzekerings-

uitkering welke achteraf door Maastricht Sport werd vergoed derhalve € 30.000 minder nadelig dan aanvankelijk werd gedacht

<b>Managementondersteuning</b>	<b>1.476</b>	<b>-12.737</b>
Kapitaallasten	0	
Personele kosten	2.376	-43.536
Overige apparaatskosten/activiteiten	-900	30.799
Opbrengsten		

**toelichting september**

In Beaufort heeft voor dit team een herberekening plaatsgevonden, waardoor de prognose op vaste formatie is omgezet in een licht voordeel. Hierdoor valt de totale prognose van dit team licht positief uit.

**toelichting tov marap september**

Het geringe voordeel op personele kosten blijkt bij de jaarrekening omgezet in een nadeel doordat in Beaufort een herberekening heeft plaatsgevonden. Dit nadeel wordt grotendeels gecompenseerd door hogere inkomsten uit gedetacheerd personeel.

<b>Huisvesting</b>	<b>-287.840</b>	<b>-120.098</b>
Kapitaallasten	0	
Personele kosten	-76.953	-34.754
Overige apparaatskosten/activiteiten	-210.887	-85.344

**toelichting september**

Het nadeel op personele kosten van € 76.953 wordt voornamelijk veroorzaakt door frictiekosten die voortkomen uit de reorganisatie van dit team. Deze kosten kunnen wellicht ten laste gebracht worden van de bedrijfsreserve.

Het tekort op Overige activiteiten van € 210.887,- wordt voornamelijk veroorzaakt wegens het vertrek van het UWV uit het Werkplein. Bij het jaarplan 2014 zal worden besproken of deze inkomstenderving gecompenseerd kan worden in de gemeentebrede doorbelasting. Tevens is nog niet zeker of we het tekort ivm onjuiste indexerings huren B&O vastgoed en de naheffing rollen voor een totaal van € 93.000 gecompenseerd krijgen.

Met BCZ wordt naar een structurele oplossing gezocht. Ook is besloten € 40.000 te reserveren voor brandwerende doorvoeringen in de brandgangen welke door OBM zullen worden uitgevoerd.

**toelichting tov marap september**

Het gemelde negatieve resultaat gemeld bij de Sep Marap kan bij de Jaarrekening met € 160.000 positiever worden bijgesteld. € 70.000 mindere aan personele kosten als gemeld met name de verwachte uitbreiding van de formatie gaat pas vanaf 1-1-2014 in werking. Aan overige materiële kosten werd € 100.000 minder uitgegeven dan gemeld bij de Marap.

zijnde Werkplein € 40.000 voordeliger, Mosa Forum 35.000 en Stadhuis € 10.000.

Bij het opstellen van de September cijfers werd met name een terugblik geworpen op de Jaarrekening 2012. Achteraf zijn we voordeliger

uitgekomen. Het tekort op Huisvesting is echter volledig toe te schrijven aan het vertrek van het UWV uit het Werkplein.

<b>FA&amp;T</b>	<b>9.232</b>	<b>15.441</b>
Kapitaallasten	0	
Personele kosten	-47.563	-27.635
Overige apparaatskosten/activiteiten	19.831	64.885
Opbrengsten	36.964	-21.809

**toelichting september**

Personele kosten geeft een nadeel van € 48.000. zie toelichting april.

De overige apparaatskosten een voordeel van € 19.831. En Activiteiten Diversen ook een voordeel van € 37.000.

Dit is inclusief de geraamde stelpost / taakstelling van € 87.500.

**toelichting tov marap september**

Een positief totaal resultaat voor SCFAT met name de opbrengsten wegens het voeren van de administraties voor derden zijn gestegen

in 2013. Team FA&T zag zich geconfronteerd met een hoge efficiency taakstelling , in 2013 bedroeg deze € 103.000,-.

Ondanks deze financiële uitdaging is SCFAT erin geslaagd het jaar 2013 af te sluiten met een al bij de marap vermeld positief resultaat.

Dit is gerealiseerd door maatregelen als rendabel maken, zelf doen, meer inkomsten en onderuitputting

<b>Front office</b>	<b>-540</b>	<b>-160.518</b>
Kapitaallasten	0	
Personele kosten	-166.028	-135.698
Overige apparaatskosten/activiteiten	5.567	3.115
Opbrengsten	159.921	-27.935

**toelichting september**

Vooralsnog ziet het er niet naar uit dat een negatief saldo wordt gehaald. Echter met dien verstande dat de geraamde prognose ikv doorbelasting personeel / activiteiten voor derden ruimschoots wordt gehaald. Hier wordt met een surplus gerekend van € 133.921. zie personele dekking de prognose opgesteld door Leon en Marcel.

**toelichting tov marap september**

Bij de Marap werd verondersteld dat de geraamde inkomsten volledig werden gehaald en we binnen het geraamde budget bleven, derhalve dus geen tekort. Bij de November Marap werd al duidelijk dat dit niet het geval zou zijn.

Achteraf blijkt dat de inkomsten maar € 40.000 achter blijven tov het geraamde budget van € 539.000.

Op de Personele kosten zien we een overschrijding van € 135.000 met name veroorzaakte wegens inhuur personeel OGD medewerkers voor de helpdesk.

Tevens betaalt Frontoffice de kosten voor L Depondt en P Coumans die ingezet worden voor het Team Huisvesting kosten € 70.000

<b>Documentbehandeling</b>	<b>-72.816</b>	<b>-94.095</b>
Kapitaallasten	0	
Personele kosten	-84.138	-88.561
Overige apparaatskosten/activiteiten	-2.956	-5.936
Opbrengsten	14.278	402

**toelichting september**

Voor personeel zie toelichting april, verwacht tekort € 81.000, wegens inhuur plus kosten MTB bodewerkzaamheden.

Op de overige kosten (activiteiten) zien we een onderschrijding van het budget met een klein verwacht voordeel van € 14.278

**toelichting tov marap september**

Het tekort wordt voor 100% zoals eerder gemeld en verwacht volledig veroorzaakt wegens inhuur personeel en kosten MTB

<b>Archief</b>	<b>-15.841</b>	<b>57.577</b>
Kapitaallasten	0	
Personele kosten	-29.369	-13.454
Overige apparaatskosten/activiteiten	13.528	71.031
Opbrengsten		

**toelichting september**

Het tekort op personeel betreft vaste formatie, doordat dit team bestaat uit medewerkers die lang in dienst zijn, de meeste zijn ingeschaald in periodiek elf en een aantal van hen heeft recht op vijf procent toelage. Het voordeel op Overige apparaatskosten/activiteiten is te danken aan lagere materiaalkosten.

**toelichting tov marap september**

Aanvankelijk werd bij de Marap een klein tekort gemeld, dat niet aan de orde is bij de Jaarrekening. Het positief resultaat wordt o.a. veroorzaakt wegens geprognoseerde opleidingskosten voor scholing DMS/RMA welke niet zijn door gegaan. Tevens werd bij de jaarrekening een ntb post opgenomen van € 36.000 voor meerwerk opschonen van het archief. Achteraf blijkt dat dit niet nodig is geweest omdat Becis geen meerwerk berekende en kon dit bedrag vrijvallen. Tot slot werd in de maand december nog ruim € 13.000 aan eenmalige leges / baten omgezet (oa dossieraanvragen externen) Derhalve een positief resultaat bij de Jaarrekening en tov de Marap van € 57.000.

<b>Beheer bedrijfsinformatie systemen</b>	<b>1.253</b>	<b>-84.599</b>
Kapitaallasten	0	
Personele kosten	-142.529	-107.548
Overige apparaatskosten/activiteiten	1.951	22.949
Opbrengsten	141.831	

**toelichting september**

Geen nadelig resultaat wordt verwacht.

**toelichting tov marap september**

Het tekort tov de Sept Marap wordt volledig veroorzaakt wegens personele kosten en dan met name cursus en scholingskosten deze kosten zijn oa ook gemaakt voor personeel van andere Teams.

<b>Werkomgeving</b>	<b>88.182</b>	<b>140.708</b>
Kapitaallasten	0	
Personele kosten	25.337	-10.251
Overige apparaatskosten/activiteiten	-84.558	-99.341
Overige activeiten	147.403	250.300

**toelichting september**

Deze toelichting is gebaseerd op de huidige budgetten cq. Oude begroting. In zijn geheel vergeleken met 2012 en huidige uitgaven 2013. De verwachting is dat Werkomgeving een surplus zal overhouden van plus minus € 88.182 Dit saldo is inclusief de taakstelling van € 111.580, € 55.000 inkomsten derving ivm vertrek UWV en reservering van een bedrag van € 100.000 voor kosten Centric ivm WOW Project.

**toelichting tov marap september**

De personele kosten vertonen een overschrijding vanwege meer inhuur personeel. Het verwachte voordelige resultaat op Werkomgeving gemeld bij de sept marap is nog groter geworden. Dit is grotendeels toe te schrijven aan de overige kosten omdat vergeleken werd met o.a. de rekening cijfers 2012 die te hoog werden ingeschat. Tevens is gebleken dat we minder betaald hebben aan onderhoudskosten hardware omdat deze voor 2013 zijn verdisconteerd in Projectkosten WOW.

SSC algemeen	177.034	712.853
Kapitaallasten	0	0
Personele kosten	-246.381	-311.710
Overige apparaatskosten/activiteiten	-190.298	614.660
Gemeentebreed / Voormalig personeel	0	-324.000
Storting in bedrijfsreserve	0	-22.000
Vrijval voorziening frictie SEB	0	181.000
Opbrengsten	613.713	574.903

#### **toelichting september**

De afwijking tov het resultaat van april is toe te schrijven aan, kosten i-pads, kosten ondersteuning bedrijfsbureau  
Tevens blijkt de prognose van april op het onderdeel te pessimistisch.

In het totale resultaat is nog geen rekening gehouden met een eventuele storting in de voorziening dubieuze debiteuren.

#### **toelichting tov marap september**

Ten opzichte van de marap van september blijkt een voordelige ontwikkeling van € 700.819. Deze ontwikkeling van het resultaat kan als volgt verklaard worden:

Een incidenteel gemeente breed voordeel van € 355.820 als gevolg van een wetswijziging welke een daling van de af te dragen werkgeverspremie wao-wia tot gevolg heeft gehad en een incidenteel voordeel op de gemeente brede afdrachten werkgevers en werknemerspremies van € 128.039. Ook dit laatste bedrag bestaat grotendeels uit een terugaaf van de fiscus inzake onjuiste toepassing en berekening van de afdracht wia premie; een voordeel op de overige personeelskosten van € 68.245 door het hanteren van een strak uitgave regime; een voordeel van € 196.715 door een pessimistische inschatting van de overige apparaatskosten, daarna resteert een post van € 48000 nadelig op de personeelskosten.

Als concerncorrectie hebben nog de volgende mutaties op het resultaat plaatsgevonden: de storting in de bedrijfsreserve van € 22.000 N, de vrijval van de voorziening frictiekosten SEB van € 181.000 V en een extra storting in de voorziening APPA (persioenvoorziening wethouders) van € 324.000 N als gevolg van een herberekening Loyalis.





## II.2.2 Balans 2013 Shared Service Center

Per 31 december

<b>Activa (x € 1000)</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>Vaste activa</b>		
<b>Vaste Activa</b>		
Immateriele vaste activa	0	0
Materiele vaste activa	24.506	24.614
Financiele activa	5.432	4.822
<b>Totaal vaste activa</b>	<b>29.938</b>	<b>29.436</b>
<b>Vlottende activa</b>		
Voorraden/OHW	0	0
Kortlopende vorderingen	1.103	3.807
Liquide middelen	0	7
Overlopende activa	206.123	104.551
<b>Totaal vlottende activa</b>	<b>207.226</b>	<b>108.365</b>
<b>Saldo resultaat</b>		
<b>Totaal generaal</b>	<b>237.164</b>	<b>137.801</b>

<b>Passiva (x € 1000)</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>Vaste financieringsmiddelen</b>		
<b>Vaste Passiva</b>		
Eigen vermogen	3.291	2.642
Voorzieningen	2.134	2.124
Vaste schulden (looptijd van een jaar of langer)	24.506	24.614
<b>Totaal vaste financieringsmiddelen</b>	<b>29.931</b>	<b>29.380</b>
<b>Vlottende passiva</b>		
Kortlopende schulden	200.844	101.553
Liquide middelen	0	0
Overlopende passiva	6.048	6.576
<b>Totaal vlottende passiva</b>	<b>206.892</b>	<b>108.129</b>
<b>Resultaat</b>	<b>341</b>	<b>292</b>
<b>Totaal generaal</b>	<b>237.164</b>	<b>137.801</b>

## II.2.2.1 Toelichting op de balans

### Vaste Activa

Bedrag * € 1000	Immateriële vaste activa	Materiële vaste activa	Financiële vaste activa	Totaal vaste activa
Boekwaarde 1/1	0	24.614	4.822	29.436
Investeringen	0	2.856	5.313	8.169
Desinvesteringen	0	-100	-4.703	-4.803
Afschrijvingen	0	-2.864		-2.864
Aflossingen	0	0		0
<b>Boekwaarde 31/12</b>	<b>0</b>	<b>24.506</b>	<b>5.432</b>	<b>29.938</b>

De vaste activa bestaat uit:

Materiële vaste activa

Financiële vaste activa

Het verloop per categorie kan als volgt worden weergegeven:

### Materiële vaste activa

Bedrag * € 1000	Gebouwen	Weg- en water- bouw- werken	Duurzame productie middelen	Overige activa
Boekwaarde 1/1	17.399	0	7.215	0
Investering	190		2.665	
Desinvestering	-100			
Afschrijving	-911		-1.952	
<b>Boekwaarde 31/12</b>	<b>16.578</b>	<b>0</b>	<b>7.928</b>	<b>0</b>

## Financiële vaste activa

De financiële vaste activa bestaan uit de volgende posten :

Omschrijving	2013	2012
Belegde bestemmingsreserves/voorzieningen	5.432	4.822

De mutatie in de materiële activa wordt veroorzaakt door de jaarlijkse afschrijvingen, vervanging van productiemiddelen en gebouwen. De desinvestering van € 100 is de afkoopsom inventaris werkplein als gevolg

van het vertrek van het UWV

Voor een nadere specificatie van de mutaties wordt verwezen naar de overzichten van geactiveerde kapitaaluitgaven.

De toename van de Financiële activa wordt veroorzaakt door een toename van de reserve en

voorzieningenpositie in het verslagjaar.

Voor een nadere specificatie wordt verwezen naar de staat van reserves en voorzieningen.

## Vlottende activa

### Vorraden

Omschrijving	2013	2012
Representatie	0	0
onderhandenwerk	0	0
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Kortlopende vorderingen

Omschrijving	2013	2012
Publiekrechtelijke lichamen	73	106
Interne debiteuren	0	2.203
Overige vorderingen	1.030	1.498
<b>Totaal</b>	<b>1.103</b>	<b>3.807</b>

De overige vorderingen zijn verminderd met de voorziening dubieuze debiteuren.

Deze voorzieningen bedraagt € 7.403

## Overlopende Activa

Omschrijving	2013	2012
Overlopende activa	206.123	104.551

In de overlopende activa is naast de post vooruitbetaalde bedragen en nog te ontvangen bedragen, de post salderende elementen opgenomen.

Dit is een soort interne rekening courant verhouding tussen de diverse organisatie onderdelen.

## Liquide middelen

Omschrijving	2013	2012
Kas	0	7
Banken	0	0
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

## PASSIVA

### Eigen vermogen

Het eigen vermogen bestaat geheel uit bestemmingsreserves. Deze reserves zijn geormerkt voor een bepaald doel en zijn gevolg van eigen keuzes.

Deze reserves zijn niet onderworpen aan strikte regelgeving van derden. De bestemmingsreserves nemen in totaliteit in het verslagjaar netto toe met € 649.000. Voor de mutaties in het verslagjaar wordt verwezen

naar de staat reserves en voorzieningen en de toelichting hierop.

### Voorzieningen

De netto toename van de voorzieningen in het verslagjaar is groot € 10.000. Voor een specificatie van de afzonderlijke voorzieningen wordt verwezen naar de staat van reserves en voorzieningen en de toelichting hierop. Het saldo van de voorziening dubieuze debiteuren per ultimo ad € 7.403 is in mindering gebracht op de kortlopende vorderingen.

### Langlopende schulden

Naar geldverstrekker zijn de langlopende schulden als volgt verdeeld:

Kapitaalverstrekingen van de Algemene Dienst € 24.506.082

De financiering van alle mutaties in de investerings sfeer vindt plaats via de Algemene Dienst in de vorm van

een kapitaalverstreking (lening o/g). Voor een nadere specificatie van de mutaties wordt verwezen naar het overzicht van de geactiveerde kapitaaluitgaven.

### Kortlopende schulden

De kortlopende schulden en overlopende passiva zijn als volgt opgebouwd:

Omschrijving	2013	2012
Schuld publiekrechtelijke lichamen	0	0
Interne schulden	0	0
Bankschulden	199.825	100.631
Overige schulden	1.019	922
<b>Totaal</b>	<b>200.844</b>	<b>101.553</b>

## Overlopende passiva

Het totaal aan overlopende passiva verloopt als volgt:

Omschrijving	2013	2012
Overlopende passiva	6.049	6.576

## Resultaat

Voor een toelichting op het voordelig resultaat van **€ 340.968,40** wordt verwezen naar de toelichting op het resultaat.





## **II.3 Niet uit de balans blijkende verplichtingen**

Er zijn voor het Shared Service Center geen, niet uit de balans blijkende, verplichtingen.



## II.4 Toelichting op reserves en voorzieningen 2013

### 820 Shared service center

#### Egalisatiereserve kosten aanmaningen/dwangbevelen

##### Basisgegevens:

Functiehouder teammanager FA&T  
Doel egalisatie kosten aanmaningen en dwangbevelen, bedoeld om aan toekomstige terugbetalingsverplichtingen te kunnen voldoen

Dienstproducten  
Instellingsbesluit/grondslag begroting  
Aanvullende besluiten  
Plafondbedrag  
Bodembedrag  
Actuele ontwikkelingen

##### Jaaroverzicht:

	Bedrag	Toelichting
Stand per 1-1	95.735,09	
Stortingen:		
- rentebijdraving		
- stortingen	90.000,00	verhoging agv terugbetalingsverplichting. In 2014 zal een onderzoek plaatsvinden naar de met deze reserve werkelijk verbonden risico's. De uitkomst van dit onderzoek zal medio 2014 beschikbaar zijn.
totaal stortingen	185.735,09	
onttrekkingen:		
- onttrekkingen		
totaal onttrekkingen	0,00	
<b>Stand per 31-12</b>	<b>185.735,09</b>	

##### Aangegane verplichtingen:

terugbetaling kosten aanmaan- /dwangbevelkosten	185.735,09
totaal verplichtingen	185.735,09

## Financieringsreserve productiemiddelen

### Basisgegevens:

Funciehouder	manager bedrijfsvoering	
Doel	Financiering kapitaallasten, zodat schommelingen in de omvang van de jaarlijkse vervangingsinvesteringen geen effect hebben op de naar afnemers te hanteren prijzen	
produkt	interne dienstverlening	
Instellingsbesluit/grondslag	begroting	Is ingesteld als gevolg van de BBV
Aanvullende besluiten		
Plafondbedrag		
Bodembedrag		
Actuele ontwikkelingen		

### Jaaroverzicht:

	Bedrag	Toelichting
Stand per 1-1	2.341.267,51	
Stortingen:		
- rentebijdraving	135.793,00	
- stortingen	4.712.404,00	De storting betreft de in de exploitatiebegroting geraamde bedragen. Tevens heeft een extra storting van € 122.000 plaatsgevonden ivm ontvangen middelen tbv afschrijving ipads.
totaal stortingen	4.848.197,00	
onttrekkingen:		
- onttrekkingen	4.315.083,46	De onttrekking betreft de kapitaallasten. Voor een specificatie van dit bedrag wordt verwezen naar de staat van activa.
totaal onttrekkingen	4.315.083,46	
<b>Stand per 31-12</b>	<b>2.874.381,05</b>	

### Aangegane verplichtingen:

	2.874.381,05	verplichting tbv afdekken kapitaallasten
totaal verplichtingen	2.874.381,05	

## Bedrijfsreserve SSC

### Basisgegevens:

Functiehouder	manager bedrijfsvoering	
Doel		Deze reserve is gevormd cf de hiervoor geldende richtlijn. Voordelige resultaten op de apparaatskosten dienen als voeding van deze reserve. Deze reserve is bedoeld voor het resultaat op apparaatskosten, maar ook als egalisatiereserve voor verschillen tussen voor- en nacalculatie.
produkt	interne dienstverlening	
Instellingsbesluit/grondslag	begroting	Is ingesteld als gevolg van MTBV besluit
Aanvullende besluiten		eerste storting is cf afspraken over het resultaat SSC 2012 in het verslag van het review gesprek met BCZ
Plafondbedrag		
Bodembedrag		
Actuele ontwikkelingen		

### Jaaroverzicht:

	Bedrag	Toelichting
Stand per 1-1	205.000,00	
Stortingen:		
- rentebijschrijving	4.100,00	
- stortingen	22.000,00	resultaat 2013 bedrijfsvoering
totaal stortingen	<u>26.100,00</u>	
onttrekkingen:		
- onttrekkingen	0,00	
totaal onttrekkingen	<u>0,00</u>	
<b>Stand per 31-12</b>	<b><u><u>231.100,00</u></u></b>	

### Aangegane verplichtingen:

	231.100,00	egalisatie prijschommelingen
totaal verplichtingen	<u><u>231.100,00</u></u>	

## Mediamix effecten

### Basisgegevens:

Functiehouder	teammanager Communicatie
Doel	egalisatie van de kosten van het onderzoek naar de effecten van onze mediamix
Dienstprodukten	Interne dienstverlening
Instellingsbesluit/grondslag	
Aanvullende besluiten	
Plafondbedrag	
Bodembedrag	
Actuele ontwikkelingen	

### Jaaroverzicht:

	Bedrag	Toelichting
Stand per 1-1	20.766,00	
Stortingen:		
- rentebijdrage		
- stortingen	5.536,00	De storting betreft het in de begroting SSC hiervoor geraamde bedrag
totaal stortingen	<u>5.536,00</u>	
onttrekkingen:		
- onttrekkingen	5.865,20	In 2013 heeft een onderzoek plaats gevonden naar de effectiviteit van onze mediamix. De kosten hiervan komen tlv deze voorziening
totaal onttrekkingen	<u>5.865,20</u>	
<b>Stand per 31-12</b>	<b><u><u>20.436,80</u></u></b>	

### Aangegane verplichtingen:

kosten onderzoek mediaeffecten	20.436,80
totaal verplichtingen	<u><u>20.436,80</u></u>

## Dubieuze debiteuren

### Basisgegevens:

Functiehouder	Sectormanager SSC	
Doel	afdekking risico dub debiteuren (excl belastingdebiteuren)	
Dienstprodukten		
Instellingsbesluit/grondslag	begroting	
Aanvullende besluiten	nvt	
Plafondbedrag	nvt	
Bodembedrag	nvt	
Actuele ontwikkelingen	nvt	Stortingen vinden plaats op basis van een jaarlijkse risico-inschatting. Onttrekking vindt plaats op feitelijkheid. Jaarlijks wordt beoordeeld of het saldo van de voorziening nog toereikend is.

### Jaaroverzicht:

	Bedrag	Toelichting
Stand per 1-1	55.592,93	
Stortingen:		
- rentebijschrijving		
- stortingen		
totaal stortingen	0,00	
onttrekkingen:		
- onttrekkingen	48.189,45	De onttrekking betreft het afboeken van een aantal oninbare vorderingen
totaal onttrekkingen	48.189,45	
<b>Stand per 31-12</b>	<b>7.403,48</b>	

### Aangegane verplichtingen:

dekking risico oninbaar	7.403,48
totaal verplichtingen	7.403,48



## FLO

### Basisgegevens:

Functiehouder	Sectormanager SSC	
Doel	FLO-overgangsrecht inkoop extra pensioen en ontslag bij regionalisering	
Dienstproducten		
Instellingsbesluit/grondslag	collegenota	19-6-2009
Aanvullende besluiten		
Plafondbedrag		
Bodembedrag		
Actuele ontwikkelingen		

### Jaaroverzicht:

	Bedrag	Toelichting
Stand per 1-1	182.940,00	
Stortingen:		
- rentebijdriving		
- stortingen	47.054,00	De storting betreft de in de begroting voorziene storting FLO
totaal stortingen	<u>47.054,00</u>	
onttrekkingen:		
- onttrekkingen		
totaal onttrekkingen	<u>0,00</u>	
<b>Stand per 31-12</b>	<b><u><u>229.994,00</u></u></b>	

### Aangegane verplichtingen:

kosten FLO overgangsrecht	229.994,00
totaal verplichtingen	<u><u>229.994,00</u></u>

## Frictie de uitdaging vm SEB

### Basisgegevens:

Functiehouder                      Sectormanager SSC  
Doel  
Dienstprodukten  
Instellingsbesluit/grondslag  
Aanvullende besluiten  
Plafondbedrag  
Bodembedrag  
Actuele ontwikkelingen

### Jaaroverzicht:

	Bedrag	Toelichting
Stand per 1-1	363.030,31	
Stortingen:		
- rentebijdriving		
- stortingen		De storting betreft de overdracht naar SSC van de in het verleden bij SEB gedane reservering vanwege financiële verplichtingen aan voormalig personeel
totaal stortingen	<u>0,00</u>	
onttrekkingen:		
- onttrekkingen	180.000,00	De onttrekking heeft betrekking op de kosten afkoopsom welke ten laste van deze post gebracht zijn
- onttrekkingen	181.000,00	vrijval agv concerncorrectie tgv resultaat
totaal onttrekkingen	<u>361.000,00</u>	
<b>Stand per 31-12</b>	<b><u><u>2.030,31</u></u></b>	

### Aangegane verplichtingen:

	2.030,31	afwikkeling in 2014
totaal verplichtingen	<u><u>2.030,31</u></u>	

## Appa regeling

### Basisgegevens:

Functiehouder	Sectormanager SSC
Doel	Wethouders zijn niet aangesloten bij een pensioenfonds. Gemeenten zijn verplicht voor hun pensioen te sparen.
Dienstprodukten	
Instellingsbesluit/grondslag	jaarrekening 2012
Aanvullende besluiten	
Plafondbedrag	
Bodembedrag	
Actuele ontwikkelingen	

### Jaaroverzicht:

	Bedrag	Toelichting
Stand per 1-1	1.557.318,00	
Stortingen:		
- rentebijdriving		
- stortingen	324.000,00	Wethouders zijn niet aangesloten bij een pensioenfonds. Gemeenten zijn verplicht voor hun pensioen te sparen. Teneinde aan de toekomstige verplichtingen te kunnen voldoen heeft de gemeente de overdrachtswaarde per 1-1-2012 gestort in de voorziening APPA-regeling. Deze storting heeft plaats gehad vanuit het Vruchtboomfonds. Ingaande 2013 dient terugbetaling aan het Vruchtboomfonds plaats te hebben (aflossing + rente 5,8%). Deze terugbetaling kan worden opgevangen binnen de centrale budgetten voor voormalig personeel (FLO, FPU en vm wethouders). Deze terugbetaling is in de begroting 2013 voorzien. Op basis van risico analyse loyalis heeft een bijstorting plaats gevonden van € 324.000
totaal stortingen	324.000,00	
onttrekkingen:		
- onttrekkingen		
totaal onttrekkingen	0,00	
<b>Stand per 31-12</b>	<b>1.881.318,00</b>	

### Aangegane verplichtingen:

	1.881.318,00
totaal verplichtingen	1.881.318,00

## II.5 Specificatie kortlopende vorderingen en schulden

Omschrijving	Totaal t/m 2011	Uit 2012	Uit 2013	Totaal vorderingen	t/m 2011	Dubieuze debiteuren			totaal
						Risico`s			
						2012	2013		
1 Publiekrechtelijke lichamen	0	1	72	73	0			0	
2 Externen	5	12	1.020	1.037	7	0	0	7	
<b>3 Interne organisaties:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
a Algemene Dienst				0				0	
b Shared service center				0				0	
c Beleid en ontwikkeling			0	0				0	
d Bestuur- en concernzaken			0	0				0	
<b>Totaal generaal</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>1.092</b>	<b>1.110</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	

Balanspositie per ultimo

1.103

### Schulden

*shared service center*

Omschrijving	Totaal t/m 2011	Uit 2012	Uit 2013	totaal
1 Publiekrechtelijke lichamen				0
2 Externen	0	3	1.016	1.019
3 Rekening-courantverhoudingen				0
<b>4 Interne organisaties:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
a Algemene Dienst				0
b Shared service center				0
<b>Totaal generaal</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1.016</b>	<b>1.019</b>