

Jaarstukken 2020



Voorwoord

Dit is het jaarverslag en de jaarrekening van 2020. Een jaar waarin een beroep werd gedaan op de wendbaarheid van De Connectie en in het bijzonder op alle medewerkers. In het begin van 2020 werden de gemeenten en De Connectie geconfronteerd met kwetsbaarheden bij Citrix. Direct heeft De Connectie in samenwerking met de gemeenten en de andere klanten maatregelen getroffen. Er zijn veiligheidsupdates geïnstalleerd en al snel konden alle medewerkers van de verschillende organisaties weer op afstand werken. Gelukkig, want nog geen kleine maand later werd thuiswerken noodzaak. De coronacrisis was begonnen.

Coronacrisis

In een recordtijd zorgde De Connectie ervoor dat iedereen op afstand kon werken. Microsoft Teams werd versneld uitgerold waardoor samenwerken en overleggen op afstand mogelijk werd. Ondanks de kansen die benut zijn tijdens de coronacrisis, was en is het voor veel medewerkers een pittige opgave. Een jaar met twee keer een lockdown, geen vakanties in het buitenland, zoveel als mogelijk thuiswerken, kinderen die niet naar school gaan én het werk voor De Connectie dat gewoon doorgaat. Deze tijd laat zien dat we sterke en wendbare medewerkers hebben. De dienstverlening is onverminderd doorgegaan net als de doorontwikkeling van De Connectie.

Ontwikkelperspectief, deel één

In 2020 is het eerste deel van het ontwikkelperspectief opgeleverd. Een visie voor de periode 2020-2024, het is een stip op de horizon. Het beschrijft de richting en geeft inzicht in de stappen die gezet worden. De Connectie brengt de basis op orde en wordt een servicegerichte organisatie. In 2021 wordt deel twee van het ontwikkelperspectief opgeleverd. In afstemming met de gemeenten wordt onder andere bepaald welke afdelingen zich ontwikkelen tot partner in bedrijfsvoering. De koers is uitgezet en we zitten op de goede weg, zo blijkt ook uit het in 2020 uitgevoerde evaluatieonderzoek.

Trots

Duidelijk is dat 2020 een bijzonder jaar was. Vrijwel uit het niets kregen we te maken met een pandemie die ervoor zorgde dat onze samenleving totaal veranderde. Het gevoel van trots overheerst als ik terugkijk en zie wat er allemaal gerealiseerd is. En hoewel onze dienstverlening op onderdelen niet vlekkeloos is, ben ik trots op alle medewerkers die zich in deze bizarre tijd iedere keer weer inzetten voor De Connectie en ervoor zorgen dat we daadwerkelijk verder komen. Als we in tijden van een crisis stappen vooruitzetten, dan heb ik alle vertrouwen in de periode die komen gaat. Een tijd zonder corona, maar met een organisatie die servicegericht en volwassen is.

Bernard Fransen
Directeur De Connectie

Inhoudsopgave

1. Jaarverslag	6
1.1. Missie, visie, uitgangspunten en kernwaarden	6
1.1.1 Missie	6
1.1.2 Visie	6
1.1.3 Uitgangspunten	6
1.1.4 Kernwaarden	6
1.2. Programmaverantwoording	7
1.2.1. Programma Bedrijfsvoering gemeenten	7
1.2.2. Programma Belastingen gemeenten	16
1.2.3. Programma Bedrijfsvoering De Connectie	18
1.2.4. Overzicht Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien	23
1.2.5. Bedrag heffing vennootschapsbelasting	24
1.3. Paragrafen	25
1.3.1. Weerstandsvermogen en risicobeheersing	25
1.3.2. Financiering	32
1.3.3. Bedrijfsvoering	34
1.3.4. Coronacrisis	37
2. Jaarrekening	39
2.1 Overzicht van balans en toelichting	39
2.1.1 Balans per 31 december 2020	39
2.1.2 Toelichting op de balans	40
2.1.3 Niet uit de balans blijvende verplichtingen	47
2.2 Overzicht van baten en lasten en toelichting	48
2.2.1 Overzicht van baten en lasten	48
2.2.2 Toelichting op het overzicht van baten en lasten	49
2.2.3 Bijdragen gemeenten	61
2.2.4 Bijdragen derden	63
2.2.5 Incidentele baten en lasten	64
2.2.6 Afwijkingen op investeringsprogramma	65
2.2.7 Informatie Wet normering topinkomens (WNT)	66
2.3 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	67
3. Bijlagen behorende tot de jaarrekening	68
3.1 Bijlage 1: Taakvelden	68
4. Bijlagen niet behorende tot de jaarrekening	69
4.1. Bijlage 2: Begrotingsmutaties	69
4.2. Bijlage 3: Specificatie ICT-opgave	70

Bestuurlijke samenvatting

De jaarstukken volgen de voorgeschreven indeling vanuit de BBV¹ en kunnen worden onderscheiden in een jaarverslag en een jaarrekening. In het jaarverslag wordt teruggeblikt op de mate waarin de doelstellingen uit de Meerjarenprogrammabegroting 2020-2023 zijn behaald. Deze verantwoording moet worden gelezen in de context van een aantal belangrijke gebeurtenissen in het afgelopen jaar. We zijn aan het begin van dit jaar geconfronteerd met een grootschalige mondiale Citrix-storing. Hier is, in samenwerking met de gemeenten, zeer adequaat op gereageerd waarmee erger is voorkomen. Niettemin heeft deze storing een aanzienlijk impact gehad op de 'goïng concern'. Daarnaast zijn we sinds eind februari 2020 in de ban van de coronacrisis, wat een forse impact heeft gehad op zowel de dienstverlening van De Connectie, als op de organisatie en haar medewerkers zelf.

Jaarverslag

Uit de programmaverantwoording kan worden opgemaakt dat De Connectie een aantal belangrijke doelstellingen heeft weten te behalen. Immers, de doelstelling op lange termijn om op, met gemeente bepaalde onderdelen, 'dé partner in de bedrijfsvoering' te zijn, is ongewijzigd gebleven. Voor 2020 betekent dit dat we zijn gestart met het verleggen van onze focus naar een servicegerichte organisatie. In 2020 is hier meer handen en voeten aan gegeven door het opstellen van de Ontwikkelstrategie voor 2020-2024. Het eerste deel is in 2020 ter informatie aangeboden aan de raden van de gemeenten en beschrijft de richting en geeft inzicht in de eerste stappen die gezet worden richting een servicegerichte organisatie.

Het programma Bedrijfsvoering gemeenten laat onder andere zien dat er grote stappen zijn gezet in het op orde brengen van de ICT-infrastructuur. Er is veel werk verzet waarin verouderde hardware (servers, printers, netwerkcomponenten, etc.) is vervangen, verouderde software (Oracle, Citrix, Windows) is geüpdatet en de gewenste toekomstige situatie van onze infrastructuur is vastgelegd. In het programma Belastingen gemeenten is te lezen dat in september 2020 het nieuwe belastingstelsel in gebruik is genomen. Het nieuwe stelsel beschikt over meer functionaliteiten waaronder de digitale balie belastingen. Ook de belastingdienstverlening is nu in zijn geheel geharmoniseerd.

De in de MJPB 2020-2023 genoemde doelstellingen in het programma bedrijfsvoering De Connectie met betrekking tot de interne bedrijfsvoering zijn ambitieus en blijven van kracht voor komende jaren. Het verleggen van onze focus naar een servicegerichte organisatie heeft consequenties voor de bijdrage van het Bedrijfsbureau aan de organisatiedoelstellingen. In 2020 is binnen De Connectie een begin gemaakt met Strategische Personeelsplanning (SPP), om hiermee de vraag en aanbod van arbeid permanent te kunnen matchen, passend bij de ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie. Daarnaast zijn er belangrijke stappen gezet in het normeren, meetbaar maken en rapporteren over de kwaliteit van de interne beheersing.

¹ Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten

In de verplichte paragrafen van het jaarverslag zijn een paar bijzonderheden te zien. De omvang van het weerstandsvermogen vraagt, net als voorgaande jaren, om aandacht. De huidige inventarisatie van de weerstandscapaciteit leidt, als gevolg van het negatieve jaarrekeningresultaat, tot een negatief saldo. De geïnventariseerde risico's tellen op tot een risicoscore van € 5.888.000. De Connectie heeft geen de beschikking over eigen weerstandscapaciteit waarmee risico's kunnen worden opgevangen.

Dit heeft tot gevolg dat, ingeval een risico zich daadwerkelijk voordoet, dit direct leidt tot een financieel tekort bij De Connectie. In de huidige situatie organiseren de gemeenten hiervoor (pro rata) weerstandscapaciteit. Het solvabiliteitsratio, de mate waarin bezittingen met eigen vermogen zijn gefinancierd, laten een onvoldoende score zien.

Ook is dit jaar een aparte paragraaf met betrekking tot de coronacrisis toegevoegd. De gevolgen van de coronacrisis zijn namelijk niet aan één programma of taakveld te koppelen. Derhalve is hier, naar aanleiding van notitie die hierover is uitgebracht door de Commissie BADO, een aparte paragraaf voor opgenomen in deze jaarstukken. Op deze wijze kan één integraal overzicht worden geboden van de gevolgen van de coronacrisis op onze dienstverlening en op de interne organisatie.

Jaarrekening

Het resultaat voor bestemming bedraagt € 0,9 mln. negatief. Daarvan heeft € 275.000 betrekking op *reguliere* taken en budgetten. Dit is een marginale afwijking (0,6%) ten opzichte van de begroting. Het grootste deel van het resultaat wordt verklaard door incidenteel gemaakte kosten voor de Opgave ICT. De uitvoering van het programma 2!Connect loopt voor op de (begrote) fasering, waardoor er incidenteel hogere kosten worden gerealiseerd. Hier kan echter de begrote vrijval uit de bestemmingsreserve tegenover worden gezet.

Voor een aantal investeringen in software binnen het programma 2!Connect is uiteindelijk voor een SAAS-oplossing gekozen. Wanneer software niet in eigendom wordt verkregen maar als een service, kunnen ook de implementatiekosten niet worden mee-geïnvesteerd en geactiveerd. Dit heeft tot gevolg dat deze kosten ineens ten laste van het resultaat komen. Daarentegen ontstaat, in geval van verder gelijkblijvende omstandigheden, de daaropvolgende jaren een voordeel aangezien de implementatiekosten ineens zijn 'genomen'.

Daarnaast moest een deel van de begrote investeringen in het kader van de Opgave ICT uiteindelijk tot het onderhoud worden gerekend. De scheidslijn tussen groot onderhoud voor, en investeringen in, bestaande activa is dun. Dit geeft extra incidentele lastendruk in 2020 welke in de toekomst kan worden opgevangen door de vrijval van de begrote kapitaalslastenbudgetten. De Connectie heeft geen beschikking over eigen vermogen om tussentijdse resultaten bij langjarige programma's onderling te nivelleren. Zodoende komen deze nu tot uitdrukking in het resultaat.

De bijlagen bij de jaarrekening geven, naast het verplichte inzicht in de taakvelden, ook inzicht de verwerking van het incidentele resultaat in 2020 over de toekomstige jaren.

1. Jaarverslag

Voor u ligt het jaarverslag over 2020 van De Connectie. In dit jaarverslag komen in hoofdstuk 1.1 de missie en de doelen van De Connectie aan de orde. In hoofdstuk 1.2 wordt verantwoording afgelegd over de realisatie van het, in de begroting 2020, voorgenomen beleid. Dit gebeurt aan de hand van de vastgestelde programma's Bedrijfsvoering gemeenten, Belastingen gemeenten en Bedrijfsvoering van De Connectie. In dit hoofdstuk is ook een overzicht van algemene dekkingsmiddelen opgenomen en wordt aandacht besteed aan Vennootschapsbelasting (Vpb). In hoofdstuk 1.3 komen de, voor De Connectie relevante, verplichte paragrafen aan de orde.

1.1. Missie, visie, uitgangspunten en kernwaarden

1.1.1 Missie

Door de Connectie kunnen de klanten zich volledig richten op inwoners, bedrijven en toeristen.

1.1.2 Visie

De Connectie is de partner in bedrijfsvoering. De dienstverlening van De Connectie is efficiënt, kwalitatief, kostenbewust en de klant staat altijd centraal. Hierdoor kunnen klanten zich voor 100% richten op hun inwoners, bedrijven en toeristen.

1.1.3 Uitgangspunten

De Connectie denkt en werkt vanuit de klant en zet de *klant* altijd centraal. De Connectie levert producten en diensten tegen een gezamenlijk afgesproken *kwaliteit*. De Connectie investeert in medewerkers en biedt hen *kansen* zich te ontwikkelen. De Connectie kent de trends en ontwikkelingen, speelt daarop in en vertaalt deze, in samenwerking met de klant, naar haar bedrijfsvoering. Hierdoor zijn partners in staat om zich volledig te richten op hun inwoners, bedrijven en toeristen. Ze zijn daardoor minder *kwetsbaar*. Door producten en diensten te harmoniseren en te digitaliseren werkt De Connectie efficiënter. Dit leidt ertoe dat de *kosten* voor de partners omlaag gaan.

1.1.4 Kernwaarden

De Connectie ontwikkelt zich naar een flexibele, open en daadkrachtige organisatie die zich makkelijk aanpast aan nieuwe ontwikkelingen. De kernwaarden die hierbij horen, het fundament waar energie en inspiratie uit worden gehaald, zijn:

- Professioneel: service, verantwoordelijk, kennis, kwaliteit, resultaatgericht, dienstverlenend.
- Betrokken: samen, verbindend, nieuwsgierig, werkplezier, omgevingsbewust, energiek, leergierig.
- Integer: duidelijk, betrouwbaar, open, eerlijk, transparant, afspraken nakomen.

1.2. Programmaverantwoording

1.2.1. Programma Bedrijfsvoering gemeenten

Wat wilden we bereiken in 2020?

In 2020 continueert De Connectie de dienstverlening aan de gemeenten op de terreinen ICT, inkoop en aanbesteding, managementsupport, documentaire informatievoorziening, administratie en beheer, basisregistraties, facilitaire zaken en frontoffice zoals met de gemeenten is overeengekomen. De harmonisatie, standaardisatie en digitaliseren van werkprocessen komt later op gang dan voorzien in het Bedrijfsplan. De Connectie blijft stappen zetten in de harmonisaties en standaardisaties van haar producten en dienstverlening, echter de afronding hiervan kent een langere doorlooptijd. Zoals aangegeven in eerdere bestuursrapportages staat de doorontwikkeling van de dienstverlening onder grote druk. Deze doorontwikkeling kan pas starten nadat de basis op orde is voor wat betreft de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening aan de gemeenten.

De wijze waarop de producten en diensten tot stand komen en/of worden geleverd zal in 2020 wijzigen. De harmonisaties en standaardisaties moeten vanaf 2020 geleidelijk aan gaan leiden tot een vermindering van de kosten, waar in de begroting ook rekening mee is gehouden. Daarnaast willen hiermee de kwetsbaarheid verminderen. De Connectie houdt de doelstelling 'dé partner in bedrijfsvoering' te willen zijn, op de in overleg met de gemeenten bepaalde taakvelden, in het vizier. Dé dienstverlenende partner met een producten- en dienstenportfolio dat naadloos aansluit op de behoefte van de gemeente waarmee de gemeenten jaarlijks afspraken maken over de te leveren producten, diensten, inclusief meetbare kwaliteit en de kosten, die rapporteert over hetgeen is geleverd, en verstoringen snel en professioneel oplost.

Wat hebben we bereikt in 2020?

De doelstelling op lange termijn om, op met gemeente bepaalde onderdelen, 'dé partner in de bedrijfsvoering' te zijn, is ongewijzigd gebleven. Voor 2020 betekent dit dat we zijn gestart met het verleggen van onze focus naar een servicegerichte organisatie. We willen steeds meer denken en handelen vanuit het perspectief van onze klant. Hierbij willen we ervoor zorgen dat onze activiteiten een aantoonbare bijdrage leveren aan de doelstellingen van de klant. Klanttevredenheid krijgt prioriteit!

In 2020 is hier meer handen en voeten aan gegeven door het opstellen van de Ontwikkelstrategie voor 2020-2024. Het eerste deel is inmiddels aangeboden aan de raden van de gemeenten en beschrijft de richting en geeft inzicht in de eerste stappen die gezet worden richting een servicegerichte organisatie. In het tweede deel wordt hier samen met de gemeenten, op basis van de visie die gemeenten hebben op de dienstverlening van De Connectie en de aanbevelingen uit de evaluatie van De Connectie door bureau Berenschot, nader invulling aan gegeven. Dit wordt de opvolger van het bedrijfsplan 2017-2020 waarmee De Connectie in 2017 van start is gegaan.

Wat hebben we hiervoor gedaan?

ICT

Er is veel werk verzet in 27 afzonderlijke projecten waarin verouderde hardware (servers, printers, netwerkcomponenten, etc.) zijn vervangen, verouderde software (Oracle, Citrix, Windows) is geüpdatet en basisvoorzieningen zoals bijvoorbeeld een vastlegging van de gewenste toekomstige situatie van onze infrastructuur (doelarchitectuur) en een juiste vastlegging van de door ons afgenomen licenties. Hiermee is er gewerkt aan het op orde brengen van de basis. Hiermee is er gewerkt aan het op orde brengen van de basis. Let wel, aangezien het takenpakket van onze klanten, de wet- en regelgeving, de technologische mogelijkheden en hun kansen en bedreigingen continu in beweging zijn is de basis op orde een dynamisch evenwicht die telkens nieuwe investeringen vraagt.

Onderdeel van de doelarchitectuur is het samenstellen van één nieuwe werkplekomgeving: GemICT. Hiermee kunnen al onze klanten gebruiken maken van een up-to-date, veilig en eenvoudige werkomgeving. Bovendien zorgt dit voor een vermindering van de beheerlast; in plaats van vier afzonderlijke omgevingen met ieder zijn eigen opzet en configuratie gaan we over naar één uniforme omgeving. De bouw en migratie naar deze nieuwe omgeving is complex en arbeidsintensief en als gevolg daarvan heeft het een lange doorlooptijd en is het ook kostbaar. Om die reden is middels een “Proof of Concept” de opzet en werking van deze nieuwe werkomgeving naar tevredenheid getest door de verschillende stakeholders van onze klanten. Een migratiestrategie voor alle klanten is in gezamenlijkheid vastgesteld en de gemeente Renkum wordt voorbereid om als eerste te migreren.

We zijn onderweg om onze ICT-dienstverlening naar een volgend volwassenheidsniveau te brengen. Zo hebben we meer grip gekregen op behoeften en wensen van onze klanten door een totaalbeeld van projecten en kleinere verzoeken. Er is verduidelijking aangebracht over eigenaarschap, scope en samenhang van de verschillende projecten. We kunnen daardoor strakker sturen op afronding van projecten. Verbetering in projectmanagement processen zorgt ervoor dat dit bij nieuwe projecten al in een vroeg stadium geregeld is.

Verder zijn de ICT basisprocessen (zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid die kent) en een set overige processen gekozen om de kwaliteit naar een marktconform niveau te brengen. We maken dit aantoonbaar door gebruik te maken van het Capability Maturity Model (CMM).

In 2020 is het management van de afdeling aangepast. Hierdoor is er meer aandacht voor, naast bovenstaande onderwerpen, onze medewerkers. Middels een vaste cyclus van afspraak maken, voortgang bewaken en beoordelen is er individuele begeleiding voor elke medewerkers. Op deze wijze worden ook de competenties ontwikkelt die noodzakelijk zijn voor de volgende stap: een servicegerichte organisatie.

Documentaire Informatievoorziening (DIV)

Afdeling DIV is in 2020 gestart met de harmonisatie van de scan- en registratiesoftware (Kofax). Dit is een project dat bij het opstellen van de begroting van 2020 niet was voorzien, maar de software stond op verouderde servers (2008) die moesten worden uitgefaseerd. De harmonisatie is gestart in Q3 2020 en wordt naar verwachting in Q2 2021 afgerond. Na afronding van het project wordt het eigenaarschap en budget voor de hard- en software belegd bij De Connectie voor zover dit nog niet het geval was.

De in 2020 gevoerde gesprekken met de gemeenten over de ontwikkelingen van de huidige zaaksystemen, geven een beeld over de koers naar een centraal digitaal archief (RMA). In 2020 heeft DIV geparticipeerd in werkgroepen en bijgedragen aan de afzonderlijke visies die de gemeenten ontwikkelen op zaakgericht werken. De visies van de gemeenten zijn nog niet vastgesteld en dit hangt nauw samen met de keuze die gemaakt wordt voor het digitaal archiefbeheer. Het is de verwachting dat dit vanaf 2021 verder wordt uitgewerkt, middels het opstellen en uitvoeren van een businesscase en aanbesteding voor een centraal RMA.

De pilot voor robotisering is doorgeschoven naar 2021. Dit heeft te maken met de noodzakelijke prioritering van capaciteit binnen de organisatie en van securityvraagstukken die nog moeten worden opgelost. Wanneer processen via robotisering worden uitgevoerd, komt tijd vrij voor de achterstanden in het fysieke archiefbeheer en verhoging van kwaliteit. Daarom heeft DIV een Archiefbewerkinsplan opgesteld waarin inzichtelijk is gemaakt wat de omvang en werklust is van de papieren archieven door DIV worden beheerd voor de drie gemeenten.

Afdeling DIV adviseert proactief en denkt mee in ontwikkelingen die met archiefbeheer te maken hebben. In Q3 2020 is een memo aan de projectleiders van de (gemeentelijke) huisvestingsvraagstukken gestuurd met de mogelijke scenario's voor het fysieke archief en de archiefruimte(n) na verbouwing van de huidige kantoorgebouwen of verhuizing naar een nieuw kantoorgebouw. Inmiddels neemt DIV deel aan de opgerichte taskforce huisvesting van De Connectie.

Tot slot is de coronacrisis ook van invloed geweest op de dienstverlening van DIV. Het fysieke archiefbeheer kon tijdelijk slechts ten dele worden uitgevoerd. Met de vrijgekomen uren heeft DIV extra werkzaamheden kunnen uitvoeren, zoals de inrichting en registratie van TOZO-aanvragen (Tijdelijke overbruggingsregeling voor zelfstandige ondernemers) voor de gemeenten. Daarnaast zijn werkprocessen, in overleg met de afdelingen, aangepast zodat werkzaamheden vanuit huis kunnen worden uitgevoerd.

In Q4 2020 is bekend gemaakt dat er nationale ontwikkelingen met betrekking tot het E-depot zijn die maken dat er regionaal aanpassingen en gesprekken nodig zijn met de gemeenten en het Gelders Archief over de toekomstige keuzes ten aanzien van het E-depot. Vanaf 2021 wordt een regionaal overleg met de gemeenten, het Gelders Archief en De Connectie geïnitieerd waarin ook de ontwikkelingen op het gebied van het E-depot aan bod komen.

De nieuwe Omgevingswet raakt ook het archiefbeheer. Vooralsnog is geen zicht op de precieze consequenties. In eerste instantie wordt zo veel als mogelijk gebruik gemaakt van de huidige werkwijzen en systemen. Het Gelders Archief is betrokken bij het in kaart brengen van de consequenties van de nieuwe omgevingswet op archiefbeheer en zal daarvoor op korte termijn een (online) kennissessie inplannen voor zowel de gemeenten als DIV.

Facilitaire zaken en Frontoffice (FZF)

Het jaar 2020 stond voor de afdeling Facilitaire Zaken en Frontoffice in het teken van corona. Alle hoofdlocaties zijn door de afdeling FZF aangepast, om bezoekers en medewerkers veilig te kunnen ontvangen. Daarnaast werd een andere dienstverlening gevraagd. Live evenementen werden digitale evenementen. De gemeenteraden zijn gefaciliteerd in het digitaal vergaderen. Waar fysiek vergaderd moest worden, gebeurde dat op een verantwoorde manier. Doordat medewerkers vanuit huis gingen werken, werd een groter beroep gedaan op de dienstverlening van het team repro en post. Naast een verhoging van het aantal repro-opdrachten, kwam ook de vraag om het inscannen van post. De dienstverlening moest steeds worden aangepast als gevolg van nieuwe coronamaatregelen. De afdeling FZF heeft laten zien voldoende flexibiliteit en aanpassingsvermogen in huis te hebben om aan deze vraag te voldoen.

Ondanks de coronacrisis, liep ook de reguliere dienstverlening door, en zijn de medewerkers van FZF steeds aanwezig geweest in de panden om de medewerkers van onze klanten optimaal te ondersteunen. Er zijn een aantal grote aanbestedingen afgerond, waarmee een belangrijke stap is gezet naar verdere harmonisatie en professionalisering van de dienstverlening. Hierin hebben we een mooie balans weten te vinden tussen de wensen van de klant, de harmonisatieopgave en de wijze waarop we als De Connectie willen sturen op de kwaliteit van de dienstverlening. De drie grootste aanbestedingen, postvoorziening, schoonmaak en beveiliging, leiden als gevolg van autonome prijsontwikkelingen tot hogere kosten. Hierover zal in de eerste bestuursrapportage worden gerapporteerd.

In 2020 is gestart met het programma dienstverlening. Opgehaald is wat onze klanten, maar ook de eigen organisatie verwachten van de Frontoffice (hierna te noemen FO). Hieruit is naar voren gekomen dat het wenselijk is dat de organisatie gekanteld wordt en de Frontoffice de klantingang is. Als gevolg hiervan zijn ultimo 2020 drie klantreizen met de eigen en klantorganisatie doorlopen. Deze klantreizen hebben betrekking op de instroom, arbeidsmobiliteit en doorstroom. In diverse sessie met de klantorganisaties en betrokken afdelingen binnen De Connectie is inzichtelijk gemaakt uit welke stappen de reis bestaat. In 2021 zullen deze klantreizen verwerkt worden in o.a. Topdesk. Dit heeft inzicht gegeven in waar winst te behalen valt maar ook hoe in de keten samengewerkt dient te worden, waarbij afhankelijkheden zichtbaar zijn gemaakt. Het team Frontoffice is betrokken bij het programma, zij bepalen mede de prioritering van de klantreizen. Ook de coronacrisis heeft op een aantal vlakken voor versnelling gezorgd. De druk was hoog en door de backoffice afdeling ICT werd de nodige capaciteit van de Frontoffice verlangd. Het gezamenlijke doel, zorgen dat medewerkers vanuit huis kunnen werken maakte dat de relatie tussen de twee afdelingen versterkt is.

Basisregistraties

Voor wat betreft de verdere formalisering van team en taken heeft medio maart 2020 het team zich kunnen versterken met een aantal nieuwe collega's. Met deze aanvulling is een goede kwaliteitsimpuls gegeven aan het team en hebben wij de kwetsbaarheden verder weg kunnen nemen. Goede stappen konden worden gezet in de uitvoering van het plan van aanpak en hiermee ook voor de kwaliteit en toekomst van deze basisregistraties binnen de Connectie. Het gegevensbeheer Belastingen/ WOZ was een taak van het team Belastingen en deze is per 01-01-2021 toegevoegd aan het gegevensbeheer Basisregistraties. Hierdoor zijn we in staat gesteld een betere uitvoering te geven aan het ketengericht werken binnen de afdeling op het gebied van gegevensbeheer.

Alle mandaatbesluiten binnen de deelnemende gemeenten en de Connectie zijn op het gebied van basisregistraties gecontroleerd en daar waar nodig geactualiseerd. Samen met de demandmanagers zijn de afspraken rond de dienstverlening verduidelijkt middels een actueel Producten en dienstencatalogus (PDC) en Document afspraken en processen (DAP).

De BAG-applicaties zijn geharmoniseerd naar één omgeving, de BAG-processen per gemeente zijn geharmoniseerd en gestart is met het beschrijven en vastleggen van deze processen en werkwijzen. De BGT-applicaties van de gemeente Renkum, Rheden en Rozendaal zijn geharmoniseerd naar één omgeving, de omgeving van de gemeente Arnhem nog moeten worden overgebracht naar de GEMICT in de loop van 2021, dan wel zal deze opgaan in de harmonisatie naar één BGT-applicatie en omgeving voor alle deelnemers.

Nu fase 1 van het plan van aanpak is afgerond, is samen met de demandmanagers van de gemeenten, fase 2 voorbereid en vastgesteld. In deze -korte- fase zijn verschillende scenario's uitgewerkt voor de verdere standaardisering, harmonisering en digitalisering van de dienstverlening en de doorontwikkeling van het stelselbeheer. Met betrekking tot de verdere harmonisatie van de datadistributiesystemen (fase 3), die noodzakelijk zijn voor een toekomstbestendige infrastructuur voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeenten, hebben het team en de demandmanagers de toekomst hierin verkent. Begin 2021 zal deze verkenning worden geagendeerd bij het regionale CIO-overleg voor verdere visievorming en doorontwikkeling.

Per 1 januari 2020 is de vernieuwde Wet Kenbaarheid Publiekrechtelijke beperkingen in werking getreden. Het jaar 2020 is het overgangsjaar geweest voor de transitie, waarin alle beperkingenbesluiten aangeleverd zijn aan de openbare registers (van het Kadaster). Het team Basisregistraties heeft, in samenwerking met de gemeenten Arnhem, Renkum, Rheden en Rozendaal alle daarvoor benodigde acties succesvol uitgevoerd. Met betrekking tot de invoering van de Omgevingswet staat deze voor 2022 en verder op de rol.

Naar aanleiding van de beperkingen die werden opgelegd door de coronacrisis is het team minder ver gekomen dan verwacht. Het verlies aan productiviteit is door de inzet van de medewerkers binnen het team tot een minimum beperkt gebleven. De kwaliteit en tijdigheid van de dienstverlening hebben wij voldoende kunnen borgen voor onze deelnemers. De afronding van fase 1 en doorontwikkeling van en naar fase 2 heeft wel een vertraging van 1,5 tot 2 maanden opgelopen.

Administratie & Beheer

Op 1 januari 2020 is, in navolging op de gemeente Rheden, het nieuwe financiële systeem geïmplementeerd voor gemeente Arnhem, Renkum en De Connectie. Hiermee is de harmonisatie van het financiële systeem gerealiseerd. Daarnaast is (en wordt) nog veel aandacht besteed aan de doorontwikkeling van de openstaande issues en wensen. De doorontwikkeling gaat in overleg met de gemeenten zodat zij op de hoogte zijn en daar zeggenschap in hebben. In 2020 is de Werkkostenregeling (fiscale wetgeving voor vergoedingen aan personeel) in het nieuwe financiële systeem geïmplementeerd. Hiermee wordt inzicht verkregen zodat gemeenten niet verrast worden door financiële consequenties.

De drie gemeenten maken gebruik van één E-HRM. In 2020 is van het gebruik van de veelheid aan selfservice modules die het systeem kent verder gestimuleerd en ondersteund. Ook wordt ingezet op verdere automatisering van standaarddienstverlening en de digitalisering van de personeelsdossiers. In 2020 is de aandacht uitgegaan naar zowel de financiële werkprocessen als een eenduidig proces voor het verwerken van personele mutaties. In 2020 is de uitruil van fiscale reiskosten vormgegeven en ingericht waarmee wordt voldaan aan de rechtmatigheid van de reiskosten met inachtneming van COVID-19.

In 2020 zijn er grote stappen gezet op het gebied van Identity & Access Management (IAM) binnen De Connectie. Om te beginnen zijn de huidige IAM-processen instroom, doorstroom, uitstroom, toegangs aanvraag en hoge rechten accounts beschreven vanaf het moment dat iemand een arbeidsovereenkomst krijgt aangeboden tot het verlenen van toegang tot de systemen en applicaties. Op basis van de procesbeschrijvingen is het autorisatiebeheersproces opgesteld. De instroom-, doorstroom- en uitstroomprocessen zijn door het klantreis project gebruikt als basis voor het verbeteren van deze processen. In 2020 zijn er middels workshops de IAM-principes opgesteld. Deze IAM-principes dienen als kader waarbinnen IAM/ Role Based Access Control ingericht gaan worden. In 2020 zijn de eerste stappen gezet in het vaststellen van de RBAC rollen. Deze worden begin 2021 verder uitgewerkt en in 2021 geïmplementeerd.

Door voortdurend wijzigende regelgeving speelt fiscaliteit binnen gemeenten een steeds grotere rol. Zowel kansen als bedreigingen op fiscaal vlak worden substantieel hoger, waardoor er specialistische kennis nodig is om deze ontwikkeling het hoofd te kunnen bieden. Om tijdig en adequaat te reageren op de fiscale ontwikkelingen is in 2020 een samenwerking gestart met Fiscaliade, een fiscaal adviesbureau, dat ook opleidingen en trainingen verzorgt.

Ondanks dat er vanaf afgelopen maart grotendeels vanuit huis is gewerkt, zijn de reguliere processen goed uitgevoerd. Echter, de geplande procesoptimalisatie heeft getemporeerd doorgang kunnen vinden. Hierdoor is een aanzienlijk gedeelte van de optimalisering nog niet gerealiseerd wat zijn weerslag heeft op het beoogde efficiencyresultaat in de bedrijfsvoering. Verder heeft de oriëntatie op een servicegerichte organisatie door het organiseren van de klantarena's door de opgelegde coronamaatregelen niet plaats gevonden.

Inkoop & aanbesteding

Vanuit het Strategisch overleg Inkoop en Aanbesteden is in gezamenlijkheid het inkoopbeleid en de inkoopvoorwaarden voor de gemeenten geactualiseerd, geharmoniseerd en vastgesteld. In het inkoopbeleid is vormgegeven aan thema's als circulair inkopen, duurzaamheid en duurzame inzetbaarheid door opname van de Sustainable Development Goals; De Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen die in 2015 door de Verenigde Naties zijn vastgesteld als dé nieuwe mondiale duurzame ontwikkelingsagenda voor 2030. Het opnemen van CO2 uitstoot in grond-, weg-, en waterbouwprojecten van de gemeente Arnhem zijn verplicht geworden in 2020. Tevens zijn de spelregels geüniformeerd, waarin het verplicht melden van een inkoop boven de € 10.000 excl. BTW mogelijk is gemaakt in Topdesk.

Ieder kwartaal wordt de inkoopprognose uitgevraagd aan de demandmanagers, waarin zij aangeven wat over een rollend jaar verwacht wordt aan te besteden of in te kopen, is noodzakelijk om het risico te verminderen dat verzoeken om ondersteuning en advisering niet worden ingevuld dan wel hiervoor ingehuurd of meerwerk wordt afgesproken. Naast tijdigheid is inzicht in de inkoopbehoefte van de gemeenten relevant om gezamenlijke inkooptrajecten van de drie gemeenten bijeen te brengen en doelmatig tot gezamenlijke uitvoer te kunnen brengen. Om het inkoopbewustzijn te vergroten bij de gemeenten zijn er lunchsessies georganiseerd waaraan vrijwillig kon worden deelgenomen. De adviseurs van de afdeling Inkoop en Aanbesteding hebben hun expertise ingezet en naar wens van de klantorganisatie geadviseerd bij verbeteracties. Dit alles om een bijdrage te leveren aan inkoop control, een rechtmatige en efficiënte administratieve afwikkeling van facturen.

In 2020 zijn de eerste rapportages gebouwd voor spendanalyses. Om te komen naar meer grip op inkoop control en financiële rechtmatigheid is er een rapport gebouwd wat per kwartaal een extrapolatie (vooruitkijkend over vier jaar) van de cijfers laat zien over de gehele klant aan uitgaven die mogelijk leiden tot onrechtmatigheid

De implementatie van een gemeenschappelijke inhuurbalie voor de gemeente Arnhem en De Connectie is in 2020 gerealiseerd vanuit het project Inhuur = inkoop. Alle inhuur van personeel kan alleen nog via de inhuurbalie ingehuurd worden, waarbij de inhuurbalie monitort of de inhuur voldoet aan wet- en regelgeving, rechtmatigheid, het eenvoudig en efficiënt is en helpt om grip te houden op de inhuurkosten en de inlenersaansprakelijkheid.

Er is een start gemaakt met een project voor een Purchase to pay (P2P)-oplossing. P2P staat voor het digitaliseren van het proces bestelling tot betaling. Er zijn gesprekken met de gemeente Arnhem geweest voor een web portal om de simpele bestellingen zoals het bloemetje in te richten. Als gevolg van de corona maatregelen is dit project in aanzienlijke mate getemporeerd.

Team I&A heeft geconstateerd dat aanbestedingsprojecten door de nieuwe manier van werken, vaak langer duren in doorlooptijd.

De arbeidsmarkt voor inkoop- en aanbestedingsadviseurs is en blijft ook in 2021 naar verwachting krap. Temeer is van belang dat de gemeenten, samen met de adviseurs van de afdeling Inkoop en Aanbesteding, tijdig de inkoopbehoefte blijven bepalen, zodat Team I&A haar beschikbare uren goed in kan plannen.

Management Support

We hebben verdere ontwikkeling van de dienstverlening gerealiseerd en daarmee zijn de klanten goed geholpen bij de maatschappelijke opgaven die ze hebben.

Kwaliteit van medewerkers is een belangrijke pijler voor de afdeling Management Support. Om deze reden zijn wij in 2020 gestart met het voeren van teamdialogen met onze medewerkers met als thema vitaliteit en eigen ontwikkeling. Ook hebben we aan de hand van een inspiratiesessie de medewerkers meegenomen in de toekomst van ons vakgebied.

Medewerkers hebben kansen gekregen om zich door te ontwikkelen naar een andere opdrachtgever. We hebben tijd gestoken om te bouwen aan een goede klant relatie met de opdrachtgever en ingezet op een goede aansluiting van de vraag van de opdrachtgever en de dienstverlening die we aanbieden. Dit hebben we gedaan door het voeren van drieluikgesprekken met de opdrachtgever. We hebben een aantal medewerkers een vast contract aangeboden en daarnaast behouden we onze flexibele schil van personeel om fluctuaties in de dienstverlening op te vangen. Door de grootte van ons team en de flexibele instelling van onze medewerkers hebben wij meerdere keren spoed klussen kunnen ondersteunen voor de opdrachtgevers. We hebben ook gezien dat er meer vraag is naar korte klussen die we voor onze opdrachtgevers hebben ingevuld.

De Corona crisis vroeg om een nog flexibelere houding van de medewerkers om zo goed mogelijk de opdrachtgevers te ondersteunen. Onze medewerkers hebben er gezamenlijk voor gezorgd dat er zo min mogelijk beweging is op kantoor en toch de dienstverlening van Management Support optimaal bleef voor de opdrachtgevers.

Wat heeft het gekost?

	Begroting 2020	Wijziging begroting	Begroting na wijziging	Gerealiseerd 2020	Resultaat 2020
Bedragen x 1.000 euro					
PROGRAMMA BEDRIJFSVOERING GEMEENTEN					
Lasten	30.491	5.846	36.337	40.473	-4.136
Baten	-	-270	-270	-3.641	3.371
Saldo	30.491	5.576	36.067	36.832	-765

Hogere lasten worden onder andere veroorzaakt door de inhuur van personeel. De vacatureruimte neemt aanzienlijk af doordat De Connectie actief stuurt op het structureel invullen van formatie. In vacatureruimte wordt tijdelijk voorzien door in te huren. De hogere lasten als gevolg van inhuur hebben echter verschillende oorzaken. Er wordt waar nodig ingehuurd voor het opvangen van het ziekteverzuim, het realiseren van projecten en het leveren van maat- en meerwerk.

Ook heeft De Connectie aanvullende werkzaamheden verricht als gevolg van de coronacrisis. Te denken valt aan het faciliteren van audio- en videoconferencing, het vertrekken van extra mobiele devices, maar ook het nemen van hygiëne-maatregelen en het aanbrengen van bestickering. Ook moest er extra inzet worden gepleegd bij ICT en de Frontoffice.

Het nadeel op dit programma wordt veroorzaakt door de Opgave ICT. Een deel van de begrote investeringen in het kader van de Opgave ICT betreft in het Programma 1!Connect opgenomen investeringen, welke uiteindelijk tot het onderhoud moesten worden gerekend. Dit geeft extra incidentele lastendruk in 2020 welke in de toekomst kan worden opgevangen door de vrijval van de begrote kapitaalslastenbudgetten. Deze zullen in het kader van De Connectie worden gecorrigeerd ten gunste van de gemeenten.

De hogere opbrengsten worden hoofdzakelijk veroorzaakt door aanvullende opbrengsten uit maat- en meerwerk dat is geleverd en door de compensatie van de gemeenten voor de kosten van de coronacrisis.

1.2.2. Programma Belastingen gemeenten

Wat wilden we bereiken in 2020?

Het voor de deelnemende gemeenten realiseren van een zo volledig mogelijke gewenste belastingopbrengst met een optimale dienstverlening en tegen zo laag mogelijke kosten. Dit geldt ook voor de uitvoering van nieuwe belastingsoorten.

Wat hebben we bereikt in 2020?

In september 2020 is het nieuwe belastingstelsel in gebruik genomen. Het nieuwe stelsel beschikt over meer functionaliteiten waaronder de digitale balie belastingen. Het product belastingen is nu in zijn geheel geharmoniseerd. Daarmee is de basis gelegd voor het optimaliseren van het proces (doelmatigheid) en kwaliteit (dienstverlening) van belastingheffing/ inning.

Op verzoek van gemeenten is met succes maatwerk ingezet om ondernemers op aanvraag uitstel van betaling te bieden. Dat doen we voor de gemeenten op verschillende wijze. Verschillen zijn er in de belastingsoorten die in aanmerking komen en de duur van het uitstel. Voor de gemeente Arnhem is de diftar ingericht, de toeristenbelasting voor het eerst opgelegd en is er maatwerk rond reinigingsrechten uitgevoerd.

Wat hebben we hiervoor gedaan?

In 2020 is de taxatieomgeving volledig geharmoniseerd. De werkzaamheden vinden gebiedsgericht plaats en er is voor het eerst een herwaardering gedaan in het nieuwe stelsel. Met betrekking tot standaardisatie van het werk moet er nog een slag geslagen worden.

Het nieuwe belastingstelsel is in september in gebruik genomen. De digitale balie belastingen (web portaal) is online en voldoet aantoonbaar aan de veiligheidseisen. We kunnen ondernemers en inwoners beter van dienst zijn met meer producten. Het is echter ook merkbaar dat het aansturen van een dergelijk groot project in deze omstandigheden uitdagend is. De leverancier levert meerdere functionaliteiten later dan verwacht op en het uitrollen van de nieuwe werkprocessen is lastiger. Op afstand is het een uitdaging om medewerkers op goede wijze te op te leiden.

Inmiddels is voor alle gemeenten eenzelfde invorderingscyclus afgestemd. Dit helpt bij het doelmatig invorderen van gelden. De maatregelen rond het Coronavirus maakt echter dat er meer dan ooit maatwerk wordt gevraagd en geleverd op dit gebied.

Het team Belastingen heeft op dit moment te maken met werkachterstanden als gevolg van productieverlies. Dat is voor een groot deel toe te wijzen aan het voortduren van de omstandigheden rond het Coronavirus. De conversie van het belastingstelsel en het implementeren van maatwerk en meerwerk (Invoering Diftar, Toeristenbelasting en uitstel van betalingen) is lastiger gebleken. Er is ook voor het komend jaar daardoor meer capaciteit nodig op de producten heffen en innen. Er wordt momenteel een beheersplan opgesteld.

Autonome ontwikkelingen

Een belangrijke autonome ontwikkeling betreft de overgang van inhoud naar oppervlakte waardering. Vanaf 1 januari 2022 dienen de WOZ-taxaties van woningen gebaseerd te zijn op de gebruiksoppervlakte. In 2020 is het bestand van Renkum afgerond. Echter zijn de werkzaamheden mede door de omstandigheden rondom de coronacrisis vertraagd, waardoor het project in 2021 zal worden afgerond.

In toenemende mate wordt maatwerk verleend op het gebied van de maatregelen rond Corona, maar daarnaast vragen deelnemers ook om maatwerk met betrekking tot 'Sociaal invorderen'. Met ingang van dit jaar mag belastingen geen gegevens meer leveren voor het vroegtijdig signaleren van schulden 'vroegsignalering'. Vanuit gemeenten bestaat daarom de behoefte om bij belastingen zelf maatregelen te implementeren voor het bieden van maatwerk aan inwoners met schulden. Momenteel voeren we overleg met gemeenten of hiervoor middelen aangewend moeten worden.

Tezamen met Basisregistraties sorteert Belastingen voor op de 'Samenhangende objectregistratie'. Dat betekent dat we objecten, of die nu van belang zijn voor de WOZ of de BAG, centraal registreren. Het bevordert het 'ketengericht' werken en doelmatige processen.

Corona invloeden

Het gevraagde maatwerk rond de invorderingsmaatregelen is door het team belastingen succesvol uitgevoerd. Als gevolg van de coronacrisis zijn er echter ook achterstanden ontstaan door het verlies aan productiecapaciteit. Daarentegen heeft Belastingen meer bezwaren ontvangen dan voorgaande jaren, als gevolg van een landelijke trend waarin de Nocure Nopay bureaus in toenemende mate de WOZ-beschikkingen aanvechten. Belastingen kent weinig producten die kunnen worden getemporiseerd. Een achterstand in werkprocessen betekent veelal een behoefte aan directe aanvullende capaciteit.

Wat heeft het gekost?

	Begroting 2020	Wijziging begroting	Begroting na wijziging	Gerealiseerd 2020	Resultaat 2020
Bedragen x 1.000 euro					
PROGRAMMA BELASTINGEN GEMEENTEN					
Lasten	3.759	324	4.084	4.556	-472
Baten	-308	-	-308	-625	318
Saldo	3.452	324	3.776	3.930	-154

De afdeling Belastingen werkt vanaf 1 oktober 2020 op dezelfde manier in één belastingapplicatie voor de drie gemeenten. Voor het belastingsysteem is uiteindelijk een SAAS-oplossing gekozen. Dit heeft als gevolg dat de implementatiekosten niet kunnen worden (mee-) geactiveerd, maar incidenteel vanuit de exploitatie moesten worden gedekt. Hier is maximaal rekening mee gehouden bij het bepalen van de bestedingsruimte in 2020. Het tekort wordt gedekt uit de stelpost onvoorzien.

Extra opbrengsten zijn gerealiseerd door het leveren van maat- en meerwerk en doordat de gemeenten de kosten van de effecten van de coronacrisis hebben gecompenseerd.

1.2.3. Programma Bedrijfsvoering De Connectie

Wat wilden we bereiken in 2020?

De belangrijkste doelstellingen voor de bedrijfsvoering van De Connectie vormen voor 2020 de volgende: een bedrijfsvoering die in control is, informatievoorziening die bijdraagt aan de digitale uitdagingen van onze organisatie en waarin veiligheid en privacy gewaarborgd zijn. Daarbij wil De Connectie compliant zijn aan de geldende wet- en regelgeving en stelt zich ten doel de ontwikkeling en inzetbaarheid van medewerkers te vergroten. Het model voor demandmanagement moet bijdragen aan het met onze klanten afgesproken niveau van de dienstverlening van De Connectie. Vanuit het bedrijfsbureau van De Connectie wordt invulling gegeven aan deze doelstellingen.

Wat hebben we bereikt in 2020?

De in de MJPB 2020-2023 genoemde doelstellingen met betrekking tot de bedrijfsvoering zijn ambitieus en blijven van kracht voor komende jaren. Het verleggen van onze focus naar een servicegerichte organisatie heeft consequenties voor de bijdrage van het Bedrijfsbureau aan de organisatiedoelstellingen. Een aantal belangrijke accentverschuivingen worden hierna toegelicht.

Wat hebben we hiervoor gedaan?

P&O

In 2020 zijn we begonnen met het actief invulling geven aan de K van kansen door middel van het programma leren en ontwikkelen. Leidinggevendenden maken afspraken met medewerkers over hun bijdrage aan de organisatieontwikkeling en hun eigen persoonlijke ontwikkeling. Deze afspraken worden vastgelegd in zogenaamde resultaat- en ontwikkelplannen, die in lijn zijn met de plannen van de afdeling waartoe zij behoren. In verband met de coronacrisis is wel vertraging ontstaan doordat medewerkers thuis zijn gaan werken en doordat workshops en trainingen niet meer fysiek gevolgd konden worden. Inmiddels worden veel workshops en trainingen digitaal aangeboden.

Hoewel het ziekteverzuim sinds de start van De Connectie een dalende lijn laat zien, kent De Connectie nog steeds een bovengemiddeld verzuim. De coronacrisis laat ook een lichte daling zien van het verzuim. Dit is overigens een daling die bij meerdere vergelijkbare organisaties te zien is. Het vermoeden is dat dit te maken heeft dat mensen minder contact hebben door de coronacrisis en er minder sprake is van besmetting zoals bijvoorbeeld griep en verkoudheid. Daarnaast bestaat het vermoeden dat, als mensen thuis werken, men eerder geneigd is zich niet ziek te melden en thuis aangepast verder te gaan.

De actieve aanpak van het hoge verzuim bij de start van De Connectie heeft op een aantal plekken wel geleid tot resultaat. We zullen hier actief op blijven sturen en verwachten het verzuim daarmee verder terug te kunnen brengen. Daarnaast wordt ingezet op preventiebeleid waarbij aandacht is voor vitaliteit, de gezonde werkplek en een veilige werkomgeving.

Het verzuim was in het begin van 2020 heel licht gedaald van 7,6% naar 7,49%. Vanaf september zien we echter weer een stijging. De meldingsfrequentie is gedaald. Conclusie is dat het langdurig verzuim iets is toegenomen, en het kort verzuim gedaald. Uit de analyse blijkt dat 58% van het aantal verzuimdagen een psychische oorzaak heeft. Ten opzichte van kalenderjaar 2019 is de psychische oorzaak van het verzuim gestegen met 18%.

De ervaring leert dat de oorzaak van psychisch verzuim vaak een combinatie is van privé- en werkfactoren. De verklaring hiervan zit voor een groot gedeelte in de psychische druk die de werkbelasting en ook Corona op de medewerkers uitoefent. De balans werk-privé staat onder druk, medewerkers missen sociale contacten en gaan er minder op uit. Dit heeft effecten op het welbevinden en beïnvloedt daarmee het verzuim in negatieve zin. Medewerkers die al geruime tijd ziek zijn, hebben moeite om te re-integreren omdat er minder directe aandacht en begeleiding is op de werkplek. Dit heeft weer als consequentie dat de medewerkers die niet ziek zijn, zwaarder belast worden omdat het werk van de zieke collega moet worden overgenomen.

De tweede coronagolf laat landelijke een toename zien van het ziekteverzuim. De uitzichtloosheid van de coronacrisis en de onzekerheid die dat met zich meebrengt, zijn volgens de arbodiensten de reden van de somberheid en de stress. Tijdens de eerste Lock-down was iedereen nog vol goede moed, nu vragen medewerkers zich af hoelang het gaat duren. Het verschil met de landelijke cijfers is, dat het kort verzuim bij De Connectie niet toeneemt, maar juist het langverzuim. Er zijn voor 2021 maatregelen genomen die ertoe moeten leiden dat het verzuim daalt na tenminste 6,6% eind 2021. Ondanks de coronacrisis is begonnen met het vitaliteitstraject, zij het in aangepaste vorm.

In 2020 is binnen De Connectie een begin gemaakt met Strategische Personeelsplanning (SPP). Het helpt ons om de juiste match tussen vraag naar en aanbod van arbeid te behouden, dusdanig dat er geen personeelstekorten ontstaan die impact kunnen hebben op de dienstverlening aan onze klanten. SPP geeft antwoord op vragen als:

- Hoe zorgen we ervoor dat we mee kunnen met de voortdurende en steeds sneller opvolgende veranderingen?
- Wat is de invloed van veranderingen op de klantvraag, op het werk, op de producten en diensten die De Connectie levert?
- Kunnen de medewerkers mee veranderen?
- Is er voldoende potentieel op de arbeidsmarkt beschikbaar?
- Hoeveel medewerkers heeft De Connectie in de toekomst nodig en op welke functies?
- En wat moeten deze medewerkers kunnen en willen?

P&O ondersteunt de afdelingen en begeleidt of initieert Connectiebrede HR-thema's die voortkomen uit de Strategische Personeelsplanning.

In oktober 2020 hebben er OR verkiezingen plaatsgevonden voor De Connectie. De OR bestond uit 11 leden. Medewerkers zijn opgeroepen om na te denken of ze kandidaat willen stellen en zo net een stapje extra stapje te zetten voor de organisatie. De verkiezingen hebben uiteindelijk niet plaatsgevonden omdat er te weinig kandidaten zich hadden aangemeld voor de OR. Degene die zich hadden aangemeld zijn direct in de OR gekozen. De OR heeft nu 9 leden.

Een belangrijke autonome ontwikkeling is de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (WNRA). Na een gedegen voorbereiding, en in samenwerking met de gemeenten, is de nieuwe CAO en de personeelsregeling van De Connectie op 1 januari 2020 van kracht geworden. P&O-processen zijn opnieuw ingericht en de administratie is opnieuw vormgegeven. Na een half jaar werken, kunnen we concluderen dat dit proces goed is verlopen en niet geleid heeft tot noemenswaardige problemen.

Compliance

Voor De Connectie is het voldoen aan de geldende wet- en regelgeving een uitgangspunt. De gestelde kaders rondom Informatieveiligheid en Privacy stellen hierbij de nodige eisen aan de organisatie. Doel is het realiseren van verankering in de organisatie om blijvend het gewenste niveau van informatieveiligheid in stand te houden. De organisatie voert hierbij ook jaarlijks een zelftoetsing uit om vast te stellen of zij aan de BIO en AVG voldoet. Hierop volgt een verbetertraject op de aangegeven afwijkingen.

Informatieveiligheid

De voorbereidingen voor een onafhankelijke nulmeting, het regionale strategisch informatieveiligheidsbeleid en de selectie van een ondersteunend managementsysteem voor informatieveiligheid hebben plaatsgevonden in 2020. Samen vormen ze de basis voor de daaropvolgende projectmatige aanpak voor de ISO27001 en BIO-implementatie.

De CISO-functie van de drie gemeenten en De Connectie hebben frequent overleg om beleid, processen en maatregelen gezamenlijk te opstellen vanuit de harmonisatie en standaardisatie agenda 3G-DC. Dit geeft de eerste resultaten al in het gezamenlijk optrekken in advisering en opstellen beleid. Het regionaal strategisch informatiebeveiligingsbeleid is daar een voorbeeld van (concept).

Aangezien het merendeel van alle informatieveiligheidsincidenten begint bij medewerkers, is het noodzakelijk om continue aandacht te besteden aan gedrag, houding en kennis. In 2020 is ook hierbij het bewustwordingsprogramma van Recourse ingezet. De roep om een meer gedifferentieerde aanpak bij verhogen bewustzijn gebruikers heeft geresulteerd in de voorbereiding van een nulmeeting (begin 2021) en zal daarop gevolgd worden met een 2-jarig programma met noodzakelijke externe begeleiding.

De agenda is daarnaast bepaald door incidenten in februari (Citrix, thuiswerken), direct daarop gevolgd door Corona. Parallel hieraan is de aanzet gegeven voor de inzet van het nieuwe Microsoft samenwerkingsplatform (M365), ook dit heeft een goede voorbereiding gevraagd vanuit informatieveiligheid. Daarnaast zijn diverse (procesmatig en technische) maatregelen aangescherpt waar risico's afgedekt dienen te worden, zoals netwerksegmentering binnen de technische infrastructuur. Dit in navolging adviezen NCSC/IBD en gekeken naar situaties zoals Lochem, Hof van Twente en Maastricht.

Communicatie

De Connectie heeft drie verschillende portalen. Namelijk service.connectie.nl, info.connectie.nl en www.connectie.nl. De portalen blijven continue in ontwikkeling zodat ze duurzaam aansluiten bij de wensen en behoeften van de verschillende gebruikers.

Het kanaal info.connectie.nl is het huidige intranet van De Connectie. In 2020 wilden de gemeenten Arnhem, Renkum, Rheden en De Connectie komen tot één gezamenlijk intranet waarbij er sprake is van verschillende omgevingen. Het plan blijft ongewijzigd al is de daadwerkelijke realisatie van het gezamenlijke intranet doorgeschoven naar 2021.

Communicatie blijft zich ontwikkelen tot een interactief proces waarbij De Connectie, haar klanten en medewerkers informatie uitwisselen. Ook in de keuze van communicatiemiddelen wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de behoefte van medewerkers, klanten en andere geïnteresseerden zoals leveranciers, potentiële werknemers en de media. In de fase dat communicatie volledig bijdraagt aan de servicegerichte organisatie is de communicatie vooral gericht op luisteren naar de klanten.

Informatievoorziening & business-intelligence

In 2020 zijn voorbereidingen getroffen om te komen tot een regionale I-Visie inclusief harmonisatie agenda opstellen. De eerste regionale gesprekken hebben hierover plaatsgevonden. De vastgestelde I-visie van De Connectie zal hierop worden bijgesteld, zodat er een congruent geheel ontstaat.

Binnen de connectie zijn daarnaast verdere stappen gezet om het projectportfoliomanagement te professionaliseren. In 2021 krijgt dit een vervolg. Binnen het project dienstverlening is een stap gezet om kpi's op productniveau inzichtelijk te krijgen. Ook is de maandrapportage ten behoeve van de planning- en controlcyclus gerealiseerd en is de spendanalyse voor Inkoop en aanbesteding doorontwikkeld.

Financiën en control

Parallel aan de ingebruikname van het nieuwe financieel systeem is gewerkt aan het harmoniseren en formaliseren van financiële werkprocessen. Het is voor ons belangrijk om onze klanten en opdrachtgevers zekerheid te verschaffen over de opzet, het bestaan en de werking van de interne beheersmaatregelen in onze financiële werkprocessen. In 2020 heeft de eerste onafhankelijke audit naar de *opzet en het bestaan* (type-1) hiervan plaatsgevonden. Vanaf 2021 zal ook de *werking* van de interne beheersmaatregelen worden betrokken in de audit. Dit leidt tot een ISAE 3402, type-2 verklaring, zodat de accountants van de klantorganisaties hierop kunnen steunen bij de beoordeling van de jaarstukken van de gemeenten.

In 2020 heeft De Connectie het model van een integrale kostprijsberekening doorontwikkeld, waarmee we verder invulling geven aan outputfinanciering en -verrekening met de deelnemers. Dit is een belangrijke stap in opmaat naar een servicegerichte organisatie. Van servicegericht spreken we wanneer we onze klanten proactief kunnen informeren en adviseren over de effecten van prijs- en hoeveelheidsontwikkelingen. In 2021 zal met het model worden 'geoefend' waarmee aannames in het model kunnen worden gevalideerd en de uitkomsten van prijs- en hoeveelheidsontwikkelingen geanalyseerd.

Account- en contractmanagement

In 2020 is het ingerichte instrumentarium (PDC, leveringsovereenkomsten, rapportages) ter ondersteuning van het proces van vraag en aanbod ingezet op basis van gemaakte afspraken over de kwaliteit en kwantiteit van de dienstverlening. Waar nodig is het instrumentarium doorontwikkeld.

Voor het account- en contractmanagement betekent de opmaat naar een servicegerichte organisatie in eerste instantie een intensivering van het klantcontact. Het model van 'single point of contact' voor klanten is hiervoor verkend en geïntegreerd in het dienstverleningsconcept. Daarbij speelde de oriëntatie op processen een grotere rol in de activiteiten voor 2020. Hiervoor zijn we gestart met het in beeld brengen van het proceslandschap en het beschrijven van onze werkprocessen 'end to end' om zo de aansluiting te houden met de gemeentelijke processen in de procesketen.

Wat heeft het gekost?

	Begroting 2020	Wijziging begroting	Begroting na wijziging	Gerealiseerd 2020	Resultaat 2020
Bedragen x 1.000 euro					
PROGRAMMA BEDRIJFSVOERING DE CONNECTIE					
Lasten	5.868	-118	5.750	6.573	-823
Baten	-	-	-	-111	111
Saldo	5.868	-118	5.750	6.462	-712

De hogere lasten op dit programma hebben deels betrekking op advieskosten gemaakt voor de ontwikkeling van het dienstverleningsconcept en hieraan gekoppeld de ontwikkeling naar outputsturing en -verrekening via een kostprijsmodel. Ook is geïnvesteerd in business continuity management, strategische personeelsplanning en loopbaanadvies.

Ontwikkelingen in de huisvestingslasten komen in dit programma tot uitdrukking. Met de gemeente Arnhem is, met terugwerkende kracht vanaf 1 juli 2020, een lagere huurprijs overeengekomen voor het beschikbaar stellen van werkplekken voor medewerkers van De Connectie. Met de gemeente Renkum is een nieuwe huurovereenkomst afgesloten. De compensatie hiervoor in het kader wordt verantwoord onder het overzicht van algemene dekkingsmiddelen.

1.2.4. Overzicht Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien

De algemene dekkingsmiddelen bestaan uit de reguliere bijdragen vanuit de deelnemende gemeenten, zonder een specifieke bestemming. Hiervan is het volgende overzicht te geven:

	Begroting 2020	Wijziging begroting	Begroting na wijziging	Gerealiseerd 2020	Resultaat 2020
Bedragen x 1.000 euro					
ALGEMENE DEKKINGSMIDDELEN EN ONVOORZIEN					
Lasten	275	-	275	-	275
Baten	-39.966	-4.844	-44.810	-45.202	391
Saldo	-39.691	-4.844	-44.535	-45.202	666

De lagere lasten worden veroorzaakt doordat de kosten ten laste van de stelpost onvoorzien functioneel zijn geboekt en hiermee tot uitdrukking komen in andere programma's. Het restant van deze stelpost valt vrij in het resultaat.

De hogere opbrengsten worden onder andere veroorzaakt door ontwikkelingen in de huisvestingslasten. Het kader is hier eveneens op bijgesteld, wat per saldo leidt tot een hogere opbrengst dan begroot. Ook zijn er hogere opbrengsten als gevolg van, niet begrote, dienstverlening aan derden. Ingeval deze een structureel karakter hebben, zullen deze vanaf het eerstvolgende begrotingsjaar in de begroting worden verwerkt.

Onder de algemene dekkingsmiddelen valt ook het saldo van de financieringsfunctie. Dit is het verschil tussen de toegerekende rekenrente aan de programma's en de werkelijk betaalde rente over de lang- en kortlopende leningen. Het renteresultaat over 2020 is nihil (zie paragraaf financiering).

1.2.5. Bedrag heffing vennootschapsbelasting

Samenwerkingsverbanden zijn vrijgesteld voor de vennootschapsbelasting, ingeval aan drie cumulatieve voorwaarden is voldaan:

1. De activiteiten van het samenwerkingsverband moeten worden verricht voor de onmiddellijk of middellijk participerende publiekrechtelijke rechtspersonen;
2. De activiteiten zouden bij de participanten in het samenwerkingsverband niet tot belastingplicht hebben geleid of zouden zijn vrijgesteld als zij de activiteiten zelf zouden hebben verricht;
3. De participanten moeten naar evenredigheid van de afname van de activiteiten van het samenwerkingsverband bijdragen in de kosten van het samenwerkingsverband. Bij een gemeenschappelijke regeling wordt geacht hieraan te zijn voldaan.

Nadrukkelijk is deze vrijstelling bedoeld voor activiteiten aan of ten behoeve van de deelnemers aan een samenwerkingsverband en niet voor activiteiten ten behoeve van of aan een derde partij. De vrijstelling heeft alleen betrekking op de winst die wordt gerealiseerd door levering aan de deelnemende gemeenten. Wanneer er winst wordt gerealiseerd in verband met de levering aan derden moet hierover in beginsel Vpb betaald worden.

De Belastingdienst heeft geconcludeerd dat De Connectie voor derden vooral werk voor “activiteiten verricht in verband met de uitoefening van een overheidstaak of van een publiekrechtelijke bevoegdheid”. Daarbij worden de werkzaamheden kostendekkend uitgevoerd. Gezien het geringe fiscale belang en om praktische redenen (administratieve last) heeft de Belastingdienst besloten om de Connectie geen aangiftebiljet vennootschapsbelasting toe te zenden.

Ingeval de werkzaamheden voor derden aanzienlijk gaan toenemen of aanzienlijke winsten zouden gaan opleveren, is De Connectie verzocht opnieuw contact te zoeken met de Belastingdienst.

1.3. Paragrafen

1.3.1. Weerstandsvermogen en risicobeheersing

Het doel van het weerstandsvermogen is het bepalen of tegenvallers die zich kunnen voordoen opgevangen kunnen worden zonder dat de normale bedrijfsgang daardoor wordt verstoord. Hiervoor is het van belang dat er periodiek een inventarisatie plaatsvindt van risico's die zich kunnen voordoen. Aangezien De Connectie maar zeer beperkt beschikking heeft over eigen weerstandscapaciteit, is het des te meer van belang om het risicoprofiel zorgvuldig op te stellen. Immers, wanneer risico's zich daadwerkelijk voordoen, moeten de gemeenten hiervoor worden aangesproken. Verwacht wordt dat zij (pro rata) weerstandscapaciteit voor organiseren.

De Connectie onderschrijft de principes van het risico gestuurd werken. Dit houdt in dat risico's gekoppeld worden aan de doelstellingen en dat maatregelen worden genomen om de risico's te beheersen. De Connectie ontwikkelt het risicomanagement continue door, enerzijds door te investeren in het risicobewustzijn binnen de organisatie en anderzijds door het cyclisch en systematisch borgen van het risicomanagement. Dit gebeurt vanuit zowel het perspectief van onze organisatiedoelstellingen als vanuit het perspectief van informatieveiligheid en business continuïteit.

Inventarisatie weerstandscapaciteit

De beschikbare weerstandscapaciteit van De Connectie bestaat uit de middelen en mogelijkheden waarover beschikt kan worden om niet-voorzien uitgaven (tegenvallers) te dekken. Mogelijke onderdelen van de weerstandscapaciteit zijn de Algemene reserve, de aan specifieke risico's gelieerde bestemmingsreserves, het resultaat over het boekjaar en de post onvoorzien.

In de onderstaande tabel is de begrote weerstandscapaciteit (per jaar) in beeld gebracht.

	Begroting	Jaarrekening		Meerjarenraming		
	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Bedragen x 1.000 euro						
Weerstandscapaciteit						
Algemene Reserve	-	-	-	-	-	-
Saldo exploitatie	36	-896	21	21	21	21
Frictie ivm afbouw	300	282	270	-	-	-
Onvoorzien	275	275	-	-	-	-
Totaal	611	-339	291	21	21	21

De Connectie heeft vooralsnog niet de beschikking over een eigen algemene reserve waarmee algemene risico's kunnen worden opvangen. Het resultaat over het boekjaar 2020 bedraagt € 895.000 nadelig voor bestemming.

De Connectie heeft het komende jaar nog wel beschikking over een post voor personele fricties als gevolg de voorziene afbouw van formatie. De post onvoorzien kosten vanaf 2021 uit het kader en de begroting komen te vervallen.

De saldi van de bestemmingsreserves zijn niet meegenomen in de berekening van de weerstandscapaciteit. Immers, deze zijn niet bestemd voor het afdekken van algemene of specifieke risico's, maar voor kosten die samenhangen met een specifieke opgave.

Inventarisatie risico's

In het najaar van 2019 heeft een nieuwe brede risico-inventarisatie met de managers en overige stakeholders. Deze inventarisatie heeft de basis gevormd voor het risicoprofiel zoals dat in de Jaarrekening 2019 en in de MJPB 2021-2024 is gepresenteerd. Dit risicoprofiel is geactualiseerd. Hierin zijn alleen risico's meegenomen met een financiële impact. Risico's die zijn afgedekt door een bestemmingsreserve, een voorziening of verzekering zijn niet meegenomen in deze inventarisatie. Dit geldt ook voor begrotingsrisico's. In onderstaande tabel staan de belangrijkste geactualiseerde risico's met een financiële impact, afgezet tegen de risicoscore uit de MJPB 2021-2024:

Nr.	Risico/ gebeurtenis	Kans	Impact	Risicoscore JR 2019	Risicoscore JR 2020
1a.	Er is onvoldoende veranderkracht binnen De Connectie voor de harmonisatie, standaardisatie en digitalisering van werkprocessen.	Groot ↑	Groot	€ 375.000	€ 525.000
1b.	Kansen om te harmoniseren en te standaardiseren blijven onbenut, waarmee besparingspotentieel wordt misgelopen.	Zeergroot	Groot	€ 675.000	€ 675.000
2.	Achterstanden in de kwaliteit van de overgekomen dienstverlening.	Gemiddeld	Zeergroot	€ 750.000	€ 750.000
3.	De Connectie is afhankelijk van (duurdere) inhuur voor het continueren van de dienstverlening.	Groot	Gemiddeld	€ 263.000	€ 263.000
4.	Er wordt door de gemeenten in kwantitatieve en kwalitatieve zin, meer van De Connectie verwacht dan wat er op basis van de ingebrachte middelen kan worden geleverd.	Gemiddeld	Gemiddeld ↓	€ 375.000	€ 187.500
5.	Door het ontbreken van een goed functionerende governance en onvoldoende aansluiting met de beleidscyclus van de gemeenten komt de opgave van De Connectie onder druk te staan.	Groot ↑	Zeergroot	€ 750.000	€ 1.050.000
6.	Het ontvlechten en uittreden van derden leidt tot een dalende volume-afname bij De Connectie.	Groot	Groot	€ 525.000	€ 525.000
7.	Totdat interventies in ICT geëffectueerd zijn, zijn de continuïteitsrisico's groot. Tegelijkertijd neemt de dreiging op het gebied van Informatieveiligheid en privacy toe.	Groot ↑	Zeergroot	€ 750.000	€ 1.050.000
8.	Door de nieuwe eisen aan het werk van De Connectie ontstaan kwalitatieve personele fricties.	Zeergroot ↑	Gemiddeld ↓	€ 525.000	€ 337.500
9.	Effecten coronacrisis	Groot ↑	Groot ↑	0	€ 525.000
	TOTAAL			€ 4.988.000	€ 5.888.000

De risicoscore is tot stand gekomen door de kans en impact van het risico met elkaar in verband te brengen. Hiervoor zijn de kansen en risico's onderverdeeld in de volgende categorieën:

Kans			Impact		
Categorie	Klasse	Gemiddeld	Categorie	Klasse	Gemiddeld
zeer klein	0 - 20%	10 %	zeer klein	€ 0 - € 100.000	€ 50.000
klein	20 - 40%	30 %	Klein	€ 100.000 - € 250.000	€ 175.000
gemiddeld	40 - 60%	50 %	gemiddeld	€ 250.000 - € 500.000	€ 375.000
groot	60 - 80%	70 %	groot	€ 500.000 - € 1.000.000	€ 750.000
zeer groot	80 - 100%	90 %	zeer groot	> € 1.000.000	€ 1.500.000

Ontwikkeling risicoprofiel

Ad 1a.

Veel innovatiekracht (in personele zin) is achtergebleven bij de gemeenten, doordat de focus lag op uitvoerende bedrijfsvoeringstaken. Ook het beschikbaar stellen van de formatie voor het bedrijfsbureau is een moeizaam proces geweest. Door wijzigingen aan te brengen in de sturingsfilosofie is de span of attention van het management verbeterd. Hierdoor is de druk op het bedrijfsbureau enigszins teruggebracht en kon meer aandacht worden besteed aan de doorontwikkeling van de bedrijfsvoering. Niettemin hebben we nog steeds te maken met de situatie dat de harmonisatie, standaardisatie en digitaliseren van werkprocessen later op gang is gekomen en hiermee langer doorloopt.

De harmonisatie, standaardisatie en digitalisering van werkprocessen zijn in volle gang en deels voltooid (denk aan het financieel systeem en het belastingpakket). Tegelijkertijd is een ontwikkeling waarneembaar waarbij zowel de omgevingsfactoren als de klantvraag aan verandering onderhevig is. De verwachting zijn hoog, maar doen een aanzienlijk appèl op onze organisatie om hierop te kunnen anticiperen.

Ad 1b.

Het risico bestaat dat de 'couleur locale' prevaleert boven het harmoniseren en standaardiseren van de dienstverlening. Hiermee wordt het risico gelopen dat de opgave om te harmoniseren en te standaardiseren vertraging oploopt, met het risico op vertraging in het realiseren van taakstellingen of afnemende kwaliteit van de dienstverlening. Ook blijven er belangrijke kansen onbenut. Een belangrijke kans qua harmonisatie en standaardisatie is bijvoorbeeld het rationaliseren en harmoniseren van applicaties voor de primaire processen van de gemeenten. Naarmate hier meer invulling aan wordt gegeven, wordt het functioneel en applicatiebeheer eenvoudiger en minder arbeidsintensief. De kansen die er zijn worden nog te weinig benut, terwijl de wens tot kostenefficiëntie bij De Connectie steeds nadrukkelijker wordt geuit.

De waardering van dit risico is gelijk gebleven. Met de financiële druk die er momenteel op de gemeentelijke begrotingen staat, is het belang om kansen voor harmonisatie en standaardisatie, en hiermee het besparingspotentieel, te benutten onverminderd groot.

Ad 2.

Doordat er geen 'foto' kon worden gemaakt van de kwaliteit van de overgedragen dienstverlening per 1 juli 2017, wordt het risico gelopen dat er discussies ontstaan ten aanzien van kwalitatieve achterstanden. Deze achterstanden hebben o.a. betrekking op de kwaliteit van het (contract-)beheer, van beheersingsmaatregelen in processen, van geautomatiseerde systemen en met name ook op de ICT-omgeving. Er zijn aanvullende middelen beschikbaar gesteld voor het programma 1!Connect en voor het plan van aanpak voor Basisregistraties. Hiermee zijn in 2019 belangrijke stappen gezet om achterstanden in te lopen en de basis bij ICT en bij Basisregistraties op orde te krijgen.

Zodra de achterstanden zijn ingelopen zal dit risico significant afnemen. Totdat de achterstanden daadwerkelijk zijn ingelopen en er geen nieuwe achterstanden worden geconstateerd, blijft dit risico onverminderd hoog.

Ad 3.

Het risico op afhankelijkheid van inhuur doet zich nog steeds voor, maar wel in afnemende mate. De inhuur op vacatureruimte neemt gestaag af doordat De Connectie actief stuurt om meer formatie met eigen mensen in te vullen. Niettemin is er nog steeds sprake van een aanzienlijke vacatureruimte. Krapte op de arbeidsmarkt is daar een belangrijke oorzaak van. Hierin wordt voorzien door in te huren. Er moet ook worden ingehuurd voor het opvangen van het ziekteverzuim dat een dalende trend laat zien, maar nog steeds bovengemiddeld is.

Het (noodzakelijk) gebruik maken van inhuur heeft zich, net als de afgelopen jaren, breed voorgedaan binnen de organisatie. De inhuur op vacatureruimte laat een sterk dalende trend zien. Dit is het resultaat van het actief sturen vanuit De Connectie hierop. Daarentegen is het ziekteverzuim nog steeds bovengemiddeld hoog, waarmee afhankelijkheid van inhuur blijft bestaan. Dit geldt ook voor specifiek benodigde expertise. De risicoscore wordt per saldo op hetzelfde niveau gehandhaafd.

Ad 4.

Vanaf 2019 is afgesproken dat maat- en meerwerk alleen zal worden uitgevoerd wanneer vooraf overeenstemming is bereikt over dekking van de kosten. Dit heeft een belangrijke winst opgeleverd als het gaat om het voorkomen van discussies achteraf. Het risico volgt met name uit de (financiële) impact van autonome ontwikkelingen op de dienstverlening die tot discussies met de gemeenten leiden, doordat de bedrijfsvoering op meer afstand tot de gemeenten is komen te staan. De Connectie krijgt steeds vaker te maken met onvoorziene en onontkoombare meerkosten. De effecten van (autonome) prijsontwikkelingen worden niet automatisch toegekend. De indexering van materiele budgetten wordt bepaald aan de hand van specifieke (prijs-) ontwikkelingen van leveranciers voor diensten en producten.

Dit risico is nog steeds opportuun. De kwaliteit van de financiële afspraken uit de maat- en meerwerkovereenkomsten en de opvolging hiervan behoeven nog de nodige aandacht. Bij de MJPB 2022-2025 zal worden voorgesteld de genoemde uitgangspunten te herzien en De Connectie op een andere wijze te compenseren voor autonome kostenontwikkelingen. Hiermee worden deze voorspelbaarder voor de gemeenten en zekerder voor De Connectie.

Ad 5.

Door het ontbreken van een goed functionerende governance, komt de opgave van De Connectie onder druk komt te staan. Als één van de verbeterpaden is in 2019 een traject opgestart om de huidige governance te herzien. Het gaat dan met name om het vertalen van de gezamenlijke visie op de samenwerking en de gewenste taak- en rolinvulling. Daarnaast is een juiste inrichting van de besluitvorming en verantwoordelijkheden rondom interne en externe businessprojecten cruciaal voor de prioritering en beheersing hiervan. Hiermee kan de samenhang in projecten, de prioritering en businessrelevantie en niet in de laatste plaats het capaciteitsbeslag bij de afdelingen die belast zijn met de uitvoering worden geborgd. Het portfoliomanagement ontwikkelt zich gestaag.

Er is nog steeds behoefte aan meer proactieve strategische en tactische sturing vanuit het collectief opdrachtgeverschap van de gemeenten. In de praktijk blijkt dat dit erg lastig is, bijvoorbeeld bij de totstandkoming van de strategisch visie van de gemeenten op de dienstverlening van De Connectie. Niettemin is deze noodzakelijk voor het ontwikkelperspectief van, en hiermee de opgave voor, De Connectie. Daarbij wordt steeds manifester dat de beleidscyclus van De Connectie onvoldoende aansluit bij die van de gemeenten. Dit leidt ertoe in de gemeentelijke begrotingen ook onvoldoende wordt geanticipeerd op aanpassingen in opgave voor De Connectie. De uitvoering van deze opgaves komt hiermee onder druk te staan, zeker in tijden van schaarste.

Ad 6.

Het afschalen van dienstverlening aan derden leidt tot dalende volume-afname bij De Connectie. Gevolg hiervan is een herverdeling van de overhead; de structurele kostencomponent wordt relatief hoger. Deze stijging werkt door in de integrale kostprijs per af te nemen product voor de deelnemende gemeenten en met name voor de gemeente die deze dienstverlening heeft ingebracht in De Connectie. Het is van belang de mogelijkheden om het volume van de dienstverlening van De Connectie op peil te houden en zo mogelijk te vergroten, actief te verkennen en benutten en hier beleid voor te ontwikkelen.

Vanaf 2019 rechtstreekse dienstverleningsovereenkomsten met derden afgesloten. Daaruit blijkt dat deze partijen kritisch zijn als het gaat om de pricing van onze dienstverlening, ondanks dat deze tegen het werkelijke kostenniveau worden doorberekend. Het is derhalve geen zekerheid dat deze derde partijen de dienstverlening van De Connectie blijven afnemen. We zien inmiddels dat derden, mede ingegeven door de coronacrisis, de afname van werkplekken afschalen. Tegelijkertijd doen zich ook mogelijkheden voor om diensten te verlenen aan nieuwe samenwerkingspartners. Per saldo blijft de huidige risicoscore gehandhaafd.

Ad 7.

Totdat interventies in ICT geëffectueerd zijn, zijn de continuïteitsrisico's groot. Deze interventies komen tot uitdrukking in de uitgezette verbeterpaden naar aanleiding van de onderzoeken van Arlande (ICT: onder de motorkap) en PWC (IV-keten). Vanaf 2019 zijn hier aanvullende middelen voor beschikbaar gesteld en is de taakstelling op ICT teruggedraaid. Hiermee is het programma 1!Connect van start gegaan waarmee de eerste noodzakelijke interventies plaats hebben kunnen vinden. Daarnaast kost de uitvoering van dergelijke interventies tijd. Hierdoor zijn de continuïteitsrisico's verminderd, maar nog niet volledig weggenomen.

Het programma 1!Connect heeft in 2020 een vervolg gekregen in 2!Connect om uiteindelijk het minimaal noodzakelijke volwassenheidsniveau te bereiken (CMM-2). Tegelijkertijd neemt de dreiging op het gebied informatiebeveiliging en privacy toe. Er is nog weinig inzicht in de risico's en de bijbehorende schade. De ervaring leert dat de financiële afwikkeling van schade soms moeizaam kan verlopen. Dit leidt tot risico's ten aanzien van het herstel van vitale processen. Totdat hier (regionaal) beleid op wordt gevoerd, is dit één van de belangrijkste risico's.

Ad 8.

Het risico bestaat dat De Connectie (op termijn) niet de beoogde kwaliteit van die dienstverlening meer kan leveren, omdat de benodigde personele bezetting (kwalitatief en kwantitatief) niet meer voldoet aan de nieuwe eisen van het werk. Het grootste deel van het personeel is één op één overgenomen van de gemeenten. We zien frictie ontstaan tussen de beschikbare kennis, vaardigheden en competenties en de veranderende eisen aan het werk. Voor een deel proberen we deze frictie op te lossen door middel van het investeren in opleidingen en trainingen. Niettemin kan of wil niet iedere medewerker mee in deze ontwikkeling.

In de MJPB 2021-2024 is opgenomen dat De Connectie voor alle teams een strategische personeelsplanning implementeert, zodat De Connectie voorbereid is op de toekomst. Strategische personeelsplanning helpt om de juiste match tussen vraag naar en aanbod van arbeid te behouden, dusdanig dat er geen personeelstekorten ontstaan die impact hebben op de dienstverlening aan gemeenten. Een eerste inventarisatie heeft opgeleverd dat ruim 30% van de medewerkers niet mee kan komen met de ontwikkelingen die op de organisatie afkomen. De verwachting is dat van een aantal van deze medewerkers afscheid genomen moet worden, al dan niet door begeleiding naar een functie buiten De Connectie. Met dit inzicht neemt de kans op dit risico toe, maar kan tegelijkertijd worden gestuurd op het beperken van de impact.

Ad 9.

De structurele doorwerking van de in 2020 genomen maatregelen vindt zijn vertaling in de eerste Bestuursrapportage 2021 en de Meerjarenprogrammabegroting 2022-2025. Daarnaast bestaat het risico dat er vanaf 2021 nog extra kosten gemaakt moeten worden, bijvoorbeeld door het team Belastingen voor de uitbreiding van de invorderingsacties en de verwerking van meer kwijtscheldingsverzoeken. Een mogelijk neveneffect hiervan is dat de opbrengsten uit dwanginvordering zullen afnemen. Ook heeft Het team belastingen heeft in 2020 niet alle (bezwaar)processen kunnen afronden van dat jaar. Hiermee wordt het risico gelopen op een verschuiving van uit te keren proceskostenvergoedingen naar 2021.

Daarnaast moet een disclaimer worden gemaakt voor het risico van ‘verborgen kosten’ die deze crisis met zich mee brengt. Onze eigen medewerkers hebben in 2020 ruim 3.700 uur ingezet in het kader van deze crisis. Deze uren konden derhalve niet worden ingezet voor de uitvoering van geplande projecten en activiteiten voor 2020. Bij het hervatten van deze projecten bestaat het risico dat deze niet meer uit de reguliere capaciteit kunnen worden bekostigd. In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat het werk minder efficiënt kan worden uitgevoerd als gevolg van de coronacrisis. Ook is het nog onzeker hoe de crisis verder zal verlopen en wat de mogelijke (financiële) impact hiervan is.

Gevolgen

Voornoemde risico's hebben tot gevolg dat:

1. De organisatiedoelstellingen van De Connectie onder druk komen te staan;
2. Belangrijk potentieel van de samenwerking onbenut blijft.

Weerstandsvermogen

Het weerstandsvermogen drukt de mate uit waarin de organisatie in staat is om met de beschikbare risicodekking (weerstandscapaciteit) de benodigde risicodekking te matchen. De huidige inventarisatie van de weerstandscapaciteit leidt, als gevolg van het negatieve jaarrekeningresultaat, tot een negatief saldo. Dit saldo zal na resultaatbestemming moeten worden gecompenseerd door de gemeenten.

De geïnventariseerde risico's tellen op tot een risicoscore van € 5.888.000. De Connectie heeft voorsnog niet de beschikking over een eigen algemene reserve waarmee algemene risico's kunnen worden opvangen. Tot het moment dat er evenwicht is tussen weerstandscapaciteit en risicoprofiel, geldt dat wanneer risico's zich voordoen waar geen weerstandscapaciteit tegenover staat, de gemeenten hiervoor moeten worden aangesproken. Dit betekent dat de gemeenten hiervoor, pro rata, weerstandscapaciteit moeten organiseren. De ontwikkeling van het weerstandsvermogen zal periodiek met de gemeenten, op ambtelijk en bestuurlijk niveau, worden besproken, met als doel grip te houden op de aard en omvang hiervan.

Ratio's kengetallen

	Jaarrekening 2019	Begroting 2020	Jaarrekening 2020
Financiële kengetallen			
Netto schuldquote	19,45%	14,72%	25,39%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor verstrekte leningen	19,45%	14,72%	25,39%
Solvabiliteitsratio	8,59%	5,48%	0,39%
Structurele exploitatieruimte	0,99%	0,06%	0,46%
Totaal			

De paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing bevat op basis van de verantwoordingsvereisten vijf financiële kengetallen. Van deze vijf financiële kengetallen zijn er drie van toepassing op De Connectie. Op basis van deze kengetallen wordt de financiële positie van De Connectie geanalyseerd. De VNG heeft een aantal normen ontwikkeld om een grofmazige waardering te geven aan deze indicatoren.

Netto schuldquote: dit cijfer geeft inzicht in het niveau van de totale schuldenlast ten opzichte van de eigen middelen. Het geeft een indicatie van de mate waarin de rentelasten en de aflossingen op de exploitatie drukken. Een laag percentage is gunstig. Dit percentage is in 2020 gestegen met 5,9%-punt ten opzichte van 2019 als gevolg van wijzigingen in de omvang van de leningenportefeuille.

Solvabiliteit: dit cijfer geeft de mate aan waarin de bezittingen (balanstotaal) zijn gefinancierd uit eigen middelen (eigen vermogen). De VNG hanteert als richtlijn een minimum omvang van 20% als norm. De Connectie scoort hier onvoldoende op gezien de beperkte omvang van het eigen vermogen. Hiertegenover staat dat de eigenaren, conform G.R., ervoor dienen te zorgen dat De Connectie altijd in staat moet zijn om haar financiële verplichtingen te voldoen.

Structurele exploitatieruimte: dit cijfer helpt mee om te beoordelen welke structurele ruimte een organisatie heeft om (structurele) tegenvallers op te vangen, of welke structurele stijging van de baten of structurele daling van de lasten daarvoor nodig is. Een positief percentage betekent dat incidentele lasten deels uit structurele middelen worden gedekt. Een negatief percentage betekent dat structurele lasten deels uit incidentele baten worden gedekt. Het eerste is bij De Connectie in 2020 het geval, hetzij voor een zeer gering percentage (zie de toelichting op de incidentele baten en lasten (par. 2.2.5)).

1.3.2. Financiering

Beleidsvoornemen financieringsfunctie

De financieringsfunctie van De Connectie is enkel gericht op ondersteuning van de publieke taak. Het beheer heeft uitsluitend een voorzichtig en risicomijdend karakter. In het geval financiering nodig is, vindt de uitvoering daarvan plaats binnen de kaders van de Wet financiering decentrale overheden (Wet Fido) en hetgeen door het bestuur van De Connectie aan kaders is vastgesteld in de financiële verordening. Zo worden voor het aantrekken van financieringen met een looptijd van langer dan één jaar tenminste twee prijsopgaven bij verschillende financiële instelling gevraagd en wordt geen gebruik gemaakt van financiële derivaten als bedoeld in artikel 1, onder c, van de Wet Fido. In overeenstemming met het advies van de accountant zal De Connectie een treasury statuut opstellen om zo de wettelijke regels te vertalen naar beleidsrichtlijnen waarmee de organisatie kan werken.

Risicoprofiel

De begroting van De Connectie wordt goeddeels door de deelnemende gemeenten gedragen. Afspraken over de bevoorschotting voor het lopende jaar zijn erop gericht om de kortlopende liquiditeitsbehoefte af te dekken en liquiditeitsoverschotten zoveel mogelijk te voorkomen. Door het matchen van de inkomende en uitgaande geldstromen zal de financieringsbehoefte en het daarmee samenhangende renterisico gering zijn. Investerings van De Connectie worden gefinancierd met geldleningen, die qua looptijd zoveel mogelijk overeenstemmen met de levensduur van de activa. Gezien de aard en activiteiten van De Connectie is het risicoprofiel beperkt.

Omslagrente

In de BBV is een wijziging doorgevoerd ten aanzien van het berekenen van de omslagrente. De omslagrente wordt berekend door de werkelijke aan de taakvelden toe te rekenen rente te delen door de boekwaarde per 1 januari van de vaste activa die integraal zijn gefinancierd. De omslagrente moet vervolgens op consistente en eenduidige wijze worden toegerekend aan de individuele activa. Het bij de begroting gecalculeerde omslagrentepercentage mag binnen een marge van 0,5% worden afgerond. In de MJPB 2020-2024 is gerekend met een omslagrente van 1%.

Leningenportefeuille

	Looptijd jaren	Beginjaar lening	Eindjaar lening	Rente	Oorspronkelijk leningbedrag	Saldo lening 31.12.2019	Aangetrokken 2020	Aflossing 2020	Saldo lening 31.12.2020
Verloopoverzicht leningen									
BNG 40.111.749	3	2018	2021	0,20%	840	560	-	280	280
BNG 40.111.751	5	2018	2023	0,51%	2.920	2.336	-	584	1.752
BNG 40.111.752	10	2018	2028	1,10%	4.900	4.410	-	490	3.920
BNG 40.113.925	2	2020	2022	0,00%	1.000	-	1.000	-	1.000
BNG 40.113.926	4	2020	2024	0,05%	3.300	-	3.300	-	3.300
BNG 40.113.927	5	2020	2025	0,10%	3.300	-	3.300	-	3.300
BNG 500342	< 1	2020	2020	0,00%	3.000	-	-	3.000	-
BNG 526052	< 1	2020	2021	0,00%	3.000	-	3.000	-	3.000
					22.260	7.306	10.600	4.354	16.552

De realisatie laat een omslagrente van 0,61% zien. Aangezien de afwijking meer dan 25% bedraagt, is de rentetoerekening o.b.v. de werkelijke rentelast herzien. Hiermee kan het renteresultaat op nihil worden bepaald.

Kasgeldlimiet

	Begroting 2020	Jaarrekening 2020	Begroting 2021
Bedragen x 1.000 euro			
Kasgeldlimiet			
Begrotingstotaal (euro's)	46.446	51.602	42.712
Toegestaan kasgeldlimiet (%)	8,2%	8,2%	8,2%
Toegestaan kasgeldlimiet (euro's)	3.809	4.231	3.502
Vlottende schuld	-	3.000	-
Vlottende middelen	-	10.954	8.144
Netto-vlottende schuld	-	-7.954	-8.144
Ruimte (+) c.q. overschrijding (-)	3.809	12.185	11.646

De kasgeldlimiet geeft aan hoeveel De Connectie kort mag financieren als percentage van de begroting. De toegestane kasgeldlimiet bedraagt 8,2%² van het begrotingstotaal. Voor 2020 betekent dit dat De Connectie gemiddeld per kwartaal, maximaal € 3,8 miljoen aan kortlopende gelden mag opnemen. Komt de netto vlottende schuld voor een periode langer dan één kwartaal boven dit bedrag, moet dit worden omgezet in een langlopende geldlening.

De toegestane kasgeldlimiet wordt niet overschreden, maar biedt nog voldoende ruimte voor kortlopende financiering. Onderstaande tabel specificeert het gemiddelde bedrag per kwartaal van de netto vlottende schuld.

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Bedragen x 1.000 euro				
Netto-vlottende schuld gemiddeld per kwartaal				
Vlottende schuld	1.200	1.800	-	500
Vlottende middelen	9.041	10.307	10.604	10.371
Netto-vlottende schuld	-7.841	-8.507	-10.604	-9.871

Renterisiconorm

De renterisiconorm is een instrument voor de beheersing van het risico van een rentewijziging bij herfinanciering. Over de langlopende schuld mogen de jaarlijkse aflossingen en renteherzieningen niet meer bedragen dan 20%³ van het begrotingstotaal.

	Begroting 2020	Jaarrekening 2020	2021	Meerjarenraming 2022	2023	2024
Bedragen x 1.000 euro						
Renterisiconorm						
Toegestaan renterisico (%)	20%	20%	20%	20%	20%	20%
Toegestaan renterisico (euro's)	9.289	10.320	8.504	8.422	8.359	8.212
Bedrag waarover renterisico wordt gelopen	1.354	1.354	3.339	3.059	2.559	1.975
Ruimte (+) c.q. overschrijding (-)	7.935	8.966	5.165	5.363	5.800	6.237

Het renterisico wordt bepaald door het bedrag van de jaarlijkse aflossing op de huidige leningenportefeuille. In 2020 is er beperkt renterisico gelopen; er is sprake geweest van langlopende (her)financiering. De renterisiconorm zal ook de komende jaren niet worden overschreden.

² Art 2 lid 1d uitvoeringsregeling wet FIDO

³ Art 2 lid 2d uitvoeringsregeling wet FIDO

1.3.3. Bedrijfsvoering

In deze paragraaf wordt inzicht gegeven in de stand van zaken en de realisatie van de beleidsvoornemens ten aanzien van de bedrijfsvoering. De bedrijfsvoering van De Connectie zelf wordt ten dele verzorgd door medewerkers van het bedrijfsbureau. Daarnaast maakt De Connectie gebruik van de diensten van haar eigen afdelingen. De beleidsvoornemens leiden tot concrete resultaten die worden benoemd in het programma Bedrijfsvoering. Om tekstherhalingen te voorkomen, wordt hierbij dan ook verwezen naar dit programma.

Organisatiestructuur

Medio 2019 is de sturingsfilosofie van De Connectie aangepast. Een belangrijk onderdeel van deze aanpassing was het invoegen van een extra laag leidinggevend (teamleiders) in de organisatiestructuur. Hierdoor is de span of attention voor de leidinggevend beter in balans gekomen. De afdeling Belastingen en de afdeling Basisregistratie en de afdeling Inkoop en Aanbestedingen en de afdeling Administratie en Beheer zijn samengevoegd. Het samenvoegen van deze afdelingen draagt bij aan het optimaliseren van de dienstverlening.

Het doel van de sturingsfilosofie is om De Connectie een toekomstbestendige organisatie te maken met een adequate dienstverlening in nauwe samenwerking met de deelnemende organisaties. Dit doel kan worden versterkt door naast uitvoerende capaciteit ook (beleids-)adviserende capaciteit op de verschillende vakgebieden binnen De Connectie te realiseren. Het ontvlechten van (beleids-)adviserende capaciteit uit de deelnemende organisaties is complex en een proces in ontwikkeling.

Sturing op het bedrijfsplan

Het realiseren van het bedrijfsplan gebeurt onder regie van de directie. De afdelingen hebben ROP's (Resultaat- en ontwikkelplannen) opgesteld waarin de activiteiten zijn benoemd die bijdragen aan de realisatie van de opgaven. Het management van De Connectie geeft gezamenlijk sturing aan deze realisatie onder regie van de directie. In 2020 is het eerste deel van het Ontwikkelperspectief 2020-2024 aan de raden aangeboden. Dit beschrijft de richting en geeft inzicht in de eerste stappen die gezet worden richting een servicegerichte organisatie. In het tweede deel wordt hier samen met de gemeenten, op basis van de visie die gemeenten hebben op de dienstverlening van De Connectie en de aanbevelingen uit de evaluatie van De Connectie door bureau Berenschot, nader invulling aan gegeven. Dit wordt de opvolger van het bedrijfsplan 2017-2020 waarmee De Connectie in 2017 van start is gegaan.

Personeelsbeleid

Bij de vormgeving van het P&O-beleid staat het ontwikkelen van kansen voor medewerkers centraal. Hiertoe kent De Connectie het programma Leren & Ontwikkelen. Dit programma heeft als doel om invulling te geven aan de 'K' van Kansen en om de organisatieontwikkeling te ondersteunen. Uitgangspunt daarbij is om het leren te koppelen aan de dagelijkse praktijk van de medewerker.

De Connectie geeft ruimte en verantwoordelijkheid en investeert in mensen. Omgekeerd zijn de medewerkers zich bewust van hun talenten en competenties (en die van elkaar) en blijven die ontwikkelen om de dienstverlening van De Connectie te optimaliseren. Het doel is dat iedereen zoveel mogelijk op de juiste plek zit. Hoe meer het werk past bij iemands talenten en ambitie, hoe groter het werkplezier en hoe beter de prestaties. Medewerkers en managers kijken samen wat de juiste plek is voor de medewerker en hoe daar te komen. Daarnaast willen we ook inzetten op de ontwikkeling van medewerkers wiens functies en rollen veranderen of zelfs helemaal verdwijnen.

Er wordt gestuurd op duurzame inzetbaarheid van mensen. Onder andere door leren en ontwikkelen, ruimte en verantwoordelijkheid en vitale medewerkers. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de ontwikkeling van managers door teamgerichte trainingen en maatwerkafspraken.

De opgave waar De Connectie voor staat, vraagt om een kostenefficiënte organisatie die mee kan bewegen de ontwikkelingen aan de vraagkant. Om continuïteit én flexibiliteit te garanderen, is vacatureruimte waar nodig en mogelijk flexibel ingevuld.

	Begroting 2020	Realisatie 2020
Personeel	in fte's	in fte's
Administratie en Beheer en I&A	57,52	54,06
Bedrijfsbureau	16,90	12,55
Belastingen en basisregistratie	63,14	53,78
Documentaire informatievoorziening	36,46	35,15
Facilitaire zaken en Frontoffice	44,30	39,58
ICT	82,16	76,90
Management Support	50,66	48,53
Totaal	351,14	320,56

De vakafdelingen en het Bedrijfsbureau van de Connectie tellen samen tot een begrote formatie van 351,14 fte in 2020. De realisatie van de vaste bezetting is 320,56 fte. Hiermee is de vaste bezetting toegenomen van 87% in 2019 naar 91% in 2020.

Administratieve organisatie

Het is van belang om processen goed vast te leggen en te formaliseren. Deze professionaliseringslag van de administratieve organisatie en interne beheersing (AO/IB) laten wij gelijk op lopen met de met de harmonisatie en standaardisatie van de processen zoals deze zijn overgekomen van de gemeenten.

De opzet, het bestaan en de werking van de interne controles in financiële werkprocessen zal worden getoetst door een externe auditor. Hierbij wordt jaarlijks een ISAE 3402, type 2 verklaring afgegeven. Hiermee toont De Connectie aan in hoeverre zij voldoet aan de gestelde eisen. ISAE 3402 is een internationale standaard die door de nationale beroepsorganisaties wordt gehanteerd. Dit maakt dat de accountants van de klantorganisaties kunnen steunen op deze verklaring. Dit leidt tot een efficiënt controleproces bij zowel De Connectie, als bij de klantorganisaties.

Finance & control

De Connectie wil continu en aantoonbaar in control zijn. Dit blijkt onder andere uit het tijdig beschikbaar stellen van rapportages in het kader van de beleidscyclus, die worden gekenmerkt door eenvoud en een hoge informatiewaarde. De producten en diensten van De Connectie moeten transparant zijn geprijsd, zodat gemeenten weten hoe de integrale kostprijs voor geleverde producten en diensten tot stand is gekomen. Daarnaast kunnen de financiële effecten van volumeontwikkelingen zo eenvoudig worden bepaald.

Informatievoorziening en business-intelligence

De Connectie hecht belang aan een regionale Informatiestrategie. De I-visie van De Connectie zal hierop worden bijgesteld, zodat er een congruent geheel ontstaat. Op het gebied van Business Intelligence (BI) wordt geleidelijk een goed functionerend stelsel van kritische performance indicatoren (KPI's) opgebouwd. Een expliciete rol voor BI ligt hierbij in het ontsluiten van deze data en het genereren van sturings- en verantwoordingsrapportages.

Informatieveiligheid en privacy

Vanaf 1 januari 2020 geldt de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), die de verouderde Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten opvolgt. De basis voor de in de BIO voorgestelde aanpak is het uitvoeren van risicoanalyses en het op basis daarvan nemen van maatregelen. Er is een aanzet gegeven om te komen tot een nieuw regionaal strategisch informatiebeleid. Dit beleid vormt, wanneer deze in 2021 is vastgesteld, samen met de ISO27001 standaard voor informatiebeveiliging, een belangrijk kader voor de te nemen maatregelen.

Business continuity management (BCM)

Door het inrichten en implementeren van een business continuity management system (BCMS) kan de bedrijfscontinuïteit worden geborgd. Doel is de instandhouding en continue verbetering van processen en maatregelen die nodig zijn voor het realiseren en borgen van de continuïteit van onze bedrijfsvoering. De Connectie implementeert een BCMS conform de NEN-EN-ISO 22301:2019 standaard. Doel is momenteel niet om tegen deze norm te certificeren, maar om BCM naar een hoger volwassenheidsniveau te brengen.

Huisvestingsbeleid

De Connectie maakt in eerste instantie gebruik van de huisvesting van de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden. Hiervoor zijn huurovereenkomsten gesloten tussen De Connectie en de gemeenten. Hierin zijn zowel het aantal werkplekken als de prijs per werkplek in opgenomen. Het huisvesten van De Connectie op drie verschillende locaties is niet ideaal en gaat ten koste van de ambities ten aanzien van het werken aan uniformiteit en integraliteit. De Connectie heroverweegt huisvesting en betreft daarbij de huisvestingsvraagstukken van de drie gemeenten.

Juridische zaken

De Connectie hecht er groot belang aan om zich zeker te stellen dat ze voldoet aan alle vigerende wet- en regelgeving. Indien De Connectie niet compliant is, kan dit financiële-, juridische- en imago-risico's met zich meebrengen. Derhalve is het beleid erop gericht om permanent actueel inzicht te hebben in de vigerende wet- en regelgeving en de naleving hiervan cyclisch te borgen.

Communicatie

De Connectie kent drie pijlers op het gebied van communicatie; corporate- interne- en marketingcommunicatie. Deze worden zowel offline als online toegepast. De relatie en dialoog met opdrachtgevers en klanten staat centraal. De interne communicatie richt zich op medewerkers om hen te informeren en te verbinden. Door hen te enthousiasmeren, te faciliteren en waar mogelijk deelgenoot te maken van het proces wordt de organisatiecultuur van De Connectie versterkt.

1.3.4. Coronacrisis

De gevolgen van de coronacrisis zijn niet aan één programma of taakveld te koppelen. Derhalve is hier, naar aanleiding van notitie die hierover is uitgebracht door de Commissie BADO⁴, een aparte paragraaf voor opgenomen in deze jaarstukken. Op deze wijze kan één integraal overzicht worden geboden van de gevolgen van de coronacrisis op onze dienstverlening en op de interne organisatie. De gevolgen van de crisis voor de doelstellingen uit het programmaplan zijn aldaar nader toegelicht.

Gevolgen voor onze dienstverlening

De coronacrisis heeft een grote impact gehad op de organisatie en dienstverlening van De Connectie. Als gevolg van de intelligente lockdown werkten plotsklaps grotendeels alle gebruikers van onze systemen vanuit huis. De focus lag in het prille begin van de crisis dan ook op het borgen van de continuïteit. We hebben daarvoor bijvoorbeeld bandbreedte van communicatielijnen moeten verruimen. Vervolgens is alles op alles gezet om de gebruikers goed te faciliteren in hun thuiswerkplek.

Er zijn grote aantallen authenticatiemiddelen, laptops en mobiele telefoons aangeschaft, gebruiksklaar gemaakt en uitgeleverd aan onze gebruikers. De Connectie was niet het enige bedrijf dat op dat moment deze middelen nodig had. Het inzicht in voorraad en leveringstijden was daarom beperkt. Om die reden is er Connectie-breed gekozen om een dagelijkse (daarna wekelijkse) update te doen van de stand van zaken. Tegelijkertijd is De Connectie succesvol geweest in de versnelde uitrol van Microsoft Teams. Daardoor is het mogelijk om beter op afstand met elkaar samen te werken door onder andere de mogelijkheid tot videobellen, chat en inzicht in elkaars aanwezigheid.

Het team Facilitaire Zaken is in de eerste weken van de coronacrisis vooral bezig geweest met het aanpassen van de dienstverlening; de bedrijfsrestaurants gingen dicht, de schoonmaakwerkzaamheden werden geïntensiveerd etc. Dit vroeg veel afstemming met de gemeenten, maar ook met contractpartners. Door de goede werkrelatie met leveranciers en de korte lijnen met de demandmanagers, kon snel worden geschakeld. Rond de zomer stonden de werkzaamheden vooral in het teken van de inrichting van het “1,5 meter kantoor”.

De coronacrisis is ook van invloed geweest op de dienstverlening van de afdeling DIV. Het fysieke archiefbeheer kon tijdelijk slechts ten dele worden uitgevoerd. Met de vrijgekomen uren heeft DIV extra werkzaamheden kunnen uitvoeren, zoals de inrichting en registratie van TOZO-aanvragen (Tijdelijke overbruggingsregeling voor zelfstandige ondernemers).

Bij de afdeling Belastingen is bij de start van de coronacrisis in overleg met de gemeenten een portaal ingericht waarop ondernemers uitstel van belastingen kunnen aanvragen.

Gevolgen voor ons personeel

Om een duidelijk beeld te krijgen van de effecten van de coronacrisis op de medewerkers, is De Connectie vrij snel na de start van de crisis begonnen met een medewerkeronderzoek (Covid-meting) gericht op de corona situatie. Deze meting heeft inmiddels meerdere malen plaatsgevonden en geeft een duidelijk beeld hoe medewerker binnen de Connectie de coronacrisis beleven. Tijdens de eerste metingen is vooral veel lof geuit over de manier van communiceren, het vertrouwen dat medewerkers kregen om ook vanuit een thuissituatie hun rol te pakken en het beschikbaar maken van IT-middelen.

⁴ Commissie Bedrijfsvoering, Auditing Decentrale Overheden

Aandachtspunten zijn vanaf het begin de zorg contact te blijven houden met het werk en elkaar en de vraag wat er qua productiviteit werd verwacht. De laatste meting laat zien dat de focus weer naar iets langere termijn wordt geschoven en medewerkers met name met vragen zitten over inrichting van hun thuiswerkplek, het veilig op locatie werken en wat de impact van corona is op de doelstellingen van het team en hun werk. Om contact te houden met elkaar en het werk zijn een aantal teams gestart met een “teamdialoog” om zo binnen de teams thema’s als resultaten en vitaliteit te bespreken. Ook is er aandacht besteed aan vitaliteit door online een aantal, speciaal voor de Connectie gemaakte filmpjes te plaatsen, met als onderwerp bv mentaal fit blijven of omgaan met stress.

Financiële effecten

Sinds de uitvraag van de crisis worden de kosten die hieraan gerelateerd zijn apart geregistreerd. Een uitzondering hierop vormt de uitgifte van mobiele devices via het reguliere aanvraagproces. Daarvan wordt bij de aanvraag niet geregistreerd of ze al dan niet corona-gerelateerd zijn. Er is een algemeen vigerende afspraak dat de gemeenten alle meerkosten als gevolg van de crisis op zich nemen. Specifiek voor één gemeente gemaakte kosten worden daarbij direct aan desbetreffende gemeente doorberekend. De kosten van generieke voorzieningen worden door middel van de verdeelsleutel toegerekend. Over de feitelijke kostenontwikkeling zijn het bestuur en de gemeenten tussentijds geïnformeerd.

Er is, in beperkte mate, ook sprake van minderkosten. Daarbij moet vooral worden gedacht aan de financiële effecten van het niet doorgaan van evenementen. Onder de overige dienstverlening liggen veelal contractuele verplichtingen waardoor deze ingeval van minder gebruik niet meteen leidt tot lagere kosten. Alle in 2020 gemaakte meer- en minderkosten, op exploitatiebasis per saldo € 875.000, zijn ook feitelijk aan het eind van het jaar met de gemeenten verrekend.

Structurele doorwerking

De Connectie heeft in 2020 aanvullende werkzaamheden verricht als gevolg van de Coronacrisis. Een deel van de kosten hiervan lopen structureel door naar 2021. Hierbij valt te denken aan de kapitaalslasten voor de extra uitgegeven mobiele devices en de meerkosten van aanpassingen in de GEMICT-werkomgeving. Als gevolg hiervan nemen de kosten op structurele basis toe. Specifiek voor één klant gemaakte kosten worden direct aan desbetreffende klant doorberekend. De kosten van generieke voorzieningen worden door middel van de verdeelsleutel toegerekend.

Risico's

Het risico bestaat dat er vanaf 2021 nog extra kosten gemaakt moeten worden, bijvoorbeeld door het team Belastingen voor de uitbreiding van de invorderingsacties en de verwerking van meer kwijtscheldingsverzoeken. Een mogelijk neveneffect hiervan is dat de opbrengsten uit dwanginvordering zullen afnemen. Ook heeft Het team belastingen heeft in 2020 niet alle (bezwaar)processen kunnen afronden van dat jaar. Hiermee wordt het risico gelopen op een verschuiving van uit te keren proceskostenvergoedingen naar 2021.

Daarnaast moet een disclaimer worden gemaakt voor het risico van ‘verborgen kosten’ die deze crisis met zich mee brengt. Onze eigen medewerkers hebben in 2020 ruim 3.700 uur ingezet in het kader van deze crisis. Deze uren konden derhalve niet worden ingezet voor de uitvoering van geplande projecten en activiteiten voor 2020. Bij het hervatten van deze projecten bestaat het risico dat deze niet meer uit de reguliere capaciteit kunnen worden bekostigd. In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat het werk minder efficiënt kan worden uitgevoerd als gevolg van de coronacrisis. Ook is het nog onzeker hoe de crisis verder zal verlopen en wat de mogelijke (financiële) impact hiervan is.

Bovenstaande risico's komen evenwel tot uitdrukking in het risicoprofiel.

2. Jaarrekening

2.1 Overzicht van balans en toelichting

2.1.1 Balans per 31 december 2020

ACTIVA				PASSIVA			
		31.12.2019	31.12.2020			31.12.2019	31.12.2020
Bedragen x 1.000 euro							
Vaste activa				Vaste passiva			
Materiele vaste activa (ec.nut)		11.704	12.863	Eigen vermogen		2.365	135
Financiële vaste activa		1	-	- Algemene reserve	-	-	-
- Uitzettingen met een rentetypische looptijd > 1 jr.	1	-	-	- Bestemmingsreserve effecten soc. plan	464	309	
				- Bestemmingsreserve Veranderopgave	394	376	
				- Bestemmingsreserve Veranderopgave BR	-	150	
				- Bestemmingsreserve ICT	-	196	
				- Resultaat voor bestemming	1.506	-896	
				Voorzieningen voor verplichtingen, verliezen en risico's		184	138
				Netto vaste schulden met een rentetypische looptijd > 1 jr		7.306	13.552
				- Onderhandse leningen	7.306	13.552	
Totaal vaste activa		11.705	12.863	Totaal vaste passiva		9.855	13.825
Vlottende activa				Vlottende passiva			
Uitzettingen met een rentetypische looptijd < 1 jaar		11.828	15.008	Netto vl. Schulden met een rentetypische looptijd < 1 jr		11.466	6.317
- Uitzettingen in 's Rijks schatkist	8.835	10.900		- Onderhandse leningen	-	3.000	
- Vorderingen op openbare lichamen	2.921	4.061		- Schulden aan openbare lichamen	10.658	3.037	
- Overige vorderingen	73	47		- Overige schulden	808	280	
Liquide middelen		37	54				
Overlopende activa		3.954	6.778	Overlopende passiva		6.203	14.561
Totaal vlottende activa		15.819	21.841	Totaal vlottende passiva		17.669	20.879
TOTAAL ACTIVA		27.524	34.704	TOTAAL PASSIVA		27.524	34.704

2.1.2 Toelichting op de balans

Vaste activa

Materiële vaste activa

	Boekwaarde 31.12.2019	Investerings	Desinvesterings	Afschrijvingen	Boekwaarde 31.12.2020
Bedragen x 1.000 euro					
Materiële vaste activa met economisch nut					
Vervoermiddelen	119	25	-	-39	105
Machines, apparaten en installaties	9.716	4.169	-	-2.847	11.038
Overige materiële vaste activa	1.869	183	-	-332	1.720
Totaal	11.704	4.377	-	-3.218	12.863

De investeringen in 2020 zijn met name gedaan in hardware, die hoofzakelijk voortkomen uit de programma's 1!Connect en 2!Connect (€ 1,8 mln.). Daarnaast is er, voornamelijk als gevolg van de coronacrisis, fors geïnvesteerd in mobiele devices (€ 2,1 mln.). Overige investeringen in hardware hebben met name betrekking op de afronding van de implementatie van het nieuwe financieel systeem (€ 214.000). De investeringen in de inrichting van gebouwen en inventaris betreft het overnemen van het bestaande meubilair van de gemeente Rheden (€ 183.000).

Per 31 december 2019 stond er voor € 1,8 mln. aan onderhanden activa. De onderhanden activa per 31 december 2020 bedraagt € 1,6 mln. Deze maakt deel uit van de totale boekwaarde per 31 december 2020, maar hierover wordt pas afgeschreven wanneer de activa in gebruik wordt genomen.

Financiële vaste activa

De financiële vaste activa bestond uit een restantbedrag dat aan medewerkers is verstrekt in het kader van het fietsplan. Per ultimo 2020 is deze post nihil.

Vlottende activa

Uitzettingen met een rentetypische looptijd van < 1 jaar

	Boekwaarde 31.12.2019	Boekwaarde 31.12.2020
Bedragen x 1.000 euro		
Uitzettingen met een rentetypische looptijd < 1 jaar		
Uitzettingen in 's Rijks schatkist	8.835	10.900
Vorderingen op openbare lichamen	2.921	4.061
Overige vorderingen	73	47
Totaal	11.828	15.008

Uitzettingen in 's Rijks schatkist

Voor het schatkistbankieren is een drempelbedrag ingesteld. Dit drempelbedrag is ingesteld om te voorkomen dat elke dag alle positieve banksaldi afgeroomd moeten worden naar nihil. Het drempelbedrag is vastgesteld op 0,75% van het begrotingsbedrag. Voor De Connectie is dit voor 2020 een bedrag van € 348.000 per dag. Het meerdere dient te worden afgestort naar Rijksschatkist.

Onderstaande tabel specificeert het gemiddelde bedrag per kwartaal dat buiten Rijksschatkist is aangehouden.

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Bedragen x 1.000 euro				
Middelen buiten 's Rijks schatkist				
Op dagbasis buiten 's Rijks schatkist gehouden middelen	244	208	146	140
Drempelbedrag	348	348	348	348
Ruimte onder drempelbedrag	104	140	202	209
Overschrijding van het drempelbedrag	-	-	-	-

Er is geen sprake van overschrijding van het drempelbedrag. Middelen boven het drempelbedrag worden dagelijks afgestort. De uitzettingen in 's Rijksschatkist bedragen per ultimo 2020 € 10,9 mln.

Vorderingen op openbare lichamen

	Arnhem	Renkum	Rheden	Boekwaarde 31.12.2020
Bedragen x 1.000 euro				
Vorderingen op openbare lichamen				
Vorderingen gemeenten:				
- Bijdrage 1e kwartaal 2021	-	1.274	2.035	3.309
- Afwikkeling saldobestemming 2019	-	70	19	89
- Maat- en meerwerk	190	36	152	378
- Overig	27	-	11	38
	217	1.380	2.218	3.814
Overige vorderingen op openbare lichamen				247
				4.061

De vorderingen op openbare lichamen bestaan hoofdzakelijk uit de in 2020 gefactureerde bijdrage over het eerste kwartaal van 2021. De overige vorderingen betreffen vooral gefactureerd maat- en meerwerk. Een klein deel van de vorderingen heeft nog betrekking op de afwikkeling van de saldobestemming over 2019.

De overige vorderingen op openbare lichamen bestaat goeddeels uit de nog te ontvangen bijdrage voor het 4^e kwartaal van de ODRA.

Overige vorderingen

De overige vorderingen bestaan uit privaatrechtelijke debiteuren.

Liquide middelen

	Boekwaarde 31.12.2019	Boekwaarde 31.12.2020
Bedragen x 1.000 euro		
Liquide middelen		
Banksaldo	37	54
Totaal	37	54

Het saldo liquide middelen per ultimo 2020 bestaan enkel uit banksaldi. De Connectie houdt geen middelen in kas.

Overlopende activa

	Arnhem	Renkum	Rheden	Boekwaarde 31.12.2020
Bedragen x 1.000 euro				
Overlopende activa				
Nog te ontvangen bijdragen gemeenten:				
- Maat- en meerwerk	1.188	116	317	1.620
- Corona meerkosten	572	120	182	875
- Meerkosten post	170	26	41	237
- Opbrengsten belastinginvordering	314	35	31	380
- Kaderwijziging Basisregistraties	98	65	-	162
- Opbrengsten derden via gemeenten	210	-	-	210
- Detacheringen	46	-	-	46
	2.598	361	571	3.530
Vooruitbetaalde kosten				2.898
Nog te ontvangen omzetbelasting				330
Overig n.t.o.				20
				6.778

De nog te ontvangen bijdragen van gemeenten bestaan onder meer uit, op balansdatum nog te factureren, bijdragen voor overeengekomen maat- en meerwerk. Ook de meerkosten als gevolg van de coronacrisis zijn, conform afspraak, na de afsluiting van het boekjaar bij de gemeenten in rekening gebracht. Daarnaast moeten de kosten van autonome prijsontwikkelingen en de opbrengsten uit invorderingsactiviteiten voor de belastingen nog met de gemeenten worden verrekend.

De vooruitbetaalde kosten hebben hoofdzakelijk betrekking op vooruitbetaalde licentiekosten voor ICT-toepassingen. De nog te ontvangen bijdragen hebben betrekking op nog te factureren diensten aan derden.

Vaste passiva

Eigen vermogen

	Boekwaarde 31.12.2019	Toevoegingen	Ontrekkingen	Resultaat- bestemming	Boekwaarde 31.12.2020
Bedragen x 1.000 euro					
Eigen vermogen					
Algemene Reserve	-	206	206	-	-
Bestemmingsreserve Effecten sociaal plan	464	-	155	-	309
Bestemmingsreserve Veranderopgave	394	290	309	-	376
Bestemmingsreserve Veranderopgave Basisregistraties	-	257	107	-	150
Bestemmingsreserve Opgave ICT	-	753	557	-	196
Resultaat voor bestemming	1.506	-	1.506	-896	-896
Totaal	2.365	1.506	2.840	-896	135

Algemene reserve

Bij het vaststellen van de jaarstukken 2019 heeft het bestuur besloten dat € 206.000 van het resultaat terugvloeit naar de gemeenten. Deze mutatie loopt de algemene reserve waaruit deze terugbetaling weer uit is onttrokken.

Bestemmingsreserve Effecten sociaal plan

Vanaf ultimo boekjaar 2017 beschikt De Connectie over een bestemmingsreserve voor de financiële effecten van het sociaal plan. De bestemmingsreserve is bedoeld om de toekomstige kosten van (spaar-)verlof, salarisgaranties en persoonlijke toelagen te kunnen dekken. De rechten die door het sociaal plan zijn meegekomen naar De Connectie zijn door de gemeenten in 2017 ineens afgekocht voor een periode van 5 jaar. Verwacht wordt dat de onttrekking aan deze bestemmingsreserve hier gelijke tred mee houdt en is dus ook als zodanig verwerkt.

Bestemmingsreserve Veranderopgave

Het saldo in de bestemmingsreserve Veranderopgave ad. € 394.000 per ultimo 2019 is, conform bestuursbesluit, ingezet voor de afronding van de implementatie van het nieuw financieel systeem. Ultimo 2020 is hier nog € 85.000 van beschikbaar. Bij het vaststellen van de jaarstukken 2019 heeft het bestuur besloten € 290.000 van het resultaat toe te voegen aan de bestemmingsreserve Veranderopgave. Van dit bedrag is € 270.000 bestemd voor de kosten van personele fricties i.r.t. de veranderopgave van De Connectie. Daarnaast is € 20.000 bestemd voor de pilot robotisering van de afdeling DIV. De inzet van deze bedragen is voorzien in 2021.

Bestemmingsreserve Veranderopgave Basisregistraties

Het bestuur heeft in 2019 een bestemmingsreserve ingesteld om middelen beschikbaar te houden voor de uitvoering van de Plan van aanpak voor het team Basisregistraties. Bij de resultaatbestemming 2019 heeft het bestuur besloten hier bedrag van € 257.000 aan toe te voegen. Hiervan is in 2020 een bedrag van € 107.000 besteed. Het saldo per ultimo 2020 van deze reserve bedraagt € 150.000.

Bestemmingsreserve Opgave ICT

Bij de resultaatbestemming 2019 is besloten om € 753.000 toe te voegen aan de bestemmingsreserve Opgave ICT. Hiervan is € 105.000 ingezet als voor de dekking van de kosten voor de afronding van het Programma 1!Connect en € 452.000 als bijdrage in de kosten van het programma 2!Connect (zie paragraaf 2.2.2.).

Het resultaat voor bestemming bedraagt € 896.000 nadelig. Het grootste deel van het resultaat wordt verklaard door incidenteel gemaakte kosten voor de Opgave ICT. De uitvoering van dit programma loopt voor op de (begrote) fasering, waardoor er incidenteel hogere kosten worden gerealiseerd. Daarnaast is een verschuiving zichtbaar van investeringsprojecten naar exploitatieprojecten. Ook dit leidt tot een eenmalige extra last in de exploitatie. De uitvoering van het totale programma valt nog steeds binnen het kader plaats.

Voorzieningen

	Boekwaarde 31.12.2019	Toevoegingen	Ontrekkingen	Boekwaarde 31.12.2020
Bedragen x 1.000 euro				
Voorzieningen				
Voorzieningen voor verplichtingen, verliezen en risico's	184	-	46	138
Totaal	184	-	46	-
				138

In 2019 is er een dotatie aan de voorziening gedaan in verband met een verlieslatende leaseovereenkomst. Aan de voorziening zal, in lijn met de resterende leasetermijnen, in 4 gelijke jaarlijkse termijnen worden onttrokken.

Netto vaste schulden met een rentetypische looptijd van > 1 jaar

	Boekwaarde 31.12.2019	Boekwaarde 31.12.2020
Bedragen x 1.000 euro		
Netto vaste schuld met een rentetypische looptijd > 1 jaar		
Onderhandse lening	7.306	13.552
	7.306	13.552

In bovenstaand overzicht is boekwaarde van langlopende leningen per ultimo 2020 weergegeven. Het verloop van deze leningen in 2020 was als volgt:

	Looptijd jaren	Beginjaar lening	Eindjaar lening	Rente	Oorspronkelijk leningsbedrag	Saldo lening 31.12.2019	Aangetrokken 2020	Aflossing 2020	Rente 2020	Saldo lening 31.12.2020
Bedragen x 1.000										
Verloopoverzicht leningen										
BNG 40.111.749	3	2018	2021	0,20%	840	560	-	280	1	280
BNG 40.111.751	5	2018	2023	0,51%	2.920	2.336	-	584	9	1.752
BNG 40.111.752	10	2018	2028	1,10%	4.900	4.410	-	490	44	3.920
BNG 40.113.925	2	2020	2022	0,00%	1.000	-	1.000	-	-	1.000
BNG 40.113.926	4	2020	2024	0,05%	3.300	-	3.300	-	2	3.300
BNG 40.113.927	5	2020	2025	0,10%	3.300	-	3.300	-	2	3.300
Totaal					16.260	7.306	7.600	1.354	58	13.552

Voor de financiering van de van de gemeenten overgedragen activa is begin 2018 een aantal leningen afgesloten. Om de financiering, conform de vastgestelde uitgangspunten, aan te laten sluiten op het boekwaardeverloop van de materiele vaste activa was in 2020 een inhaalfinanciering nodig van € 5,1 mln. Daarnaast is rekening gehouden met de financiering voor geplande investeringen voor het eerste kwartaal van 2020. Dit heeft geleid tot het aantrekken van een drietal nieuwe leningen met een totale waarde van € 7,6 mln. Op de al lopende leningen is conform aflossingsschema afgelost.

Vlottende passiva

Netto vlottende schuld met een rentetypische looptijd van < 1 jaar

	Boekwaarde 31.12.2019		Boekwaarde 31.12.2020	
Bedragen x 1.000 euro				
Netto vlottende schuld met een rentetypische looptijd < 1 jaar				
Onderhandse lening		-		3.000
Schulden aan openbare lichamen		10.658		3.037
- Crediteuren publiekrechtelijk	10.387		2.735	
- Overige schulden aan openbare lichamen	270		302	
Overige schulden				
- Crediteuren privaatrechtelijk		809		280
- Overig		-1		-
	11.466		6.317	

Onderhandse lening

In 2020 is een kasgeldlening aangegaan met een looptijd van een half jaar ten behoeve van de financiering van de dagelijkse activiteiten.

Schulden aan openbare lichamen

	Arnhem	Renkum	Rheden	Boekwaarde 31.12.2020
Bedragen x 1.000 euro				
Schulden aan openbare lichamen				
Schulden gemeenten:				
- Vooruitgefactureerde bijdrage 1e kwartaal 2021	-	1.053	1.682	2.735
	-	1.053	1.682	2.735
Overig schulden aan openbare lichamen				302
				3.037

De schulden aan openbare lichamen bestaan uit in 2021 in rekening gebrachte voorschot voor het eerste kwartaal 2021, welke per balansdatum nog niet waren verrekend.

De overige schulden aan openbare lichamen hebben betrekking op nog te betalen pensioenlasten.

Overige schulden

De overige schulden bestaan uit privaatrechtelijke crediteuren.

Overlopende passiva

	Arnhem	Renkum	Rheden	Boekwaarde 31.12.2020
Bedragen x 1.000 euro				
Overlopende passiva				
Nog te betalen aan gemeenten:				
- ICT facturen bij gemeenten	-	-	41	41
- DVO gemeente Arnhem	365	-	-	365
- Kaderwijziging Basisregistraties	-	-	162	162
- Minderwerk	82	23	-	106
- Minderkosten huisvestingslasten	164	-	-	164
- Terugbetaling transitiebudget 2020	1.491	226	362	2.079
- Terugbetaling resultaat 2019	152	21	35	207
- Factuur huisvestingslasten	-	221	-	221
- Vooruitontvangen bijdrage 1e kwartaal 2021	7.210	-	-	7.210
- Overig	11	7	25	43
	9.474	499	625	10.598
Af te dragen loonheffing				1.401
Nog te betalen inhuur				798
Af te dragen omzetbelasting				1.511
Rente leningen				48
Nog te betalen accountantskosten				30
Nog te betalen facilitaire voorzieningen				151
Overig				24
				14.561

De nog te betalen bedragen aan de gemeenten bestaan uit verschillende posten. De grootste heeft betrekking op de vooruit ontvangen bijdrage van de gemeente Arnhem voor het eerste kwartaal van 2021. Daarnaast heeft een belangrijk aandeel hiervan betreft de begrote terugbetaling van het transitiebudget 2020 (zie paragraaf 2.1.3). De vordering van de gemeente Arnhem op De Connectie betreft de verschuldigde bedragen voor de overeengekomen dienstverlening van de gemeente Arnhem aan De Connectie. Hierbij valt te denken aan het gebruik van gemeentelijke applicaties door De Connectie, maar ook voor ondersteuning op het gebied van juridisch advies en informatieveiligheid. Naast de nog af te dragen loonheffing bestaan de overlopende passiva verder uit in 2021 ontvangen facturen die betrekking hebben op 2020.

2.1.3 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Belangrijke niet uit de balans blijvende verplichtingen zijn te onderscheiden naar verplichtingen met betrekking tot het transitiebudget en verplichtingen die voortkomen uit langlopende contracten.

Transitiebudget

In het bedrijfsplan zijn afspraken gemaakt over het budget voor de oprichting van De Connectie. Ten behoeve van de start van De Connectie is een transitiebudget beschikbaar gesteld van € 4,4 mln. Deze middelen zijn nodig voor de ontvlechting van de afdelingen uit de drie gemeenten en voor de vorming van de nieuwe organisatie. Taakstellend moet De Connectie in eerste instantie het transitiebudget van € 4,4 mln. incidenteel hebben terugverdiend. Hiermee ontstaat een terugbetalingsverplichting aan de drie gemeenten vanuit het resultaat van De Connectie voor het saldo tussen het ontvangen en afgeloste deel.

Per ultimo 2019 was er voor € 4,25 mln. aan voorschotten ontvangen en conform begroting € 1,47 mln. afgelost. De niet uit de balans blijvende verplichting bedroeg per ultimo 2019 derhalve € 2,78 mln. In 2020 is € 2,08 mln. transitiebudget terugbetaald. De niet uit de balans blijvende verplichting bedraagt per ultimo 2020 derhalve € 0,7 mln.

Vaste telefonie

De Connectie is via de VNG deelnemer in het contract voor de vaste telefonie. In een brief van de VNG d.d. 9 november 2020 is gecommuniceerd dat het contract met de leverancier is ontbonden omdat niet aan de eisen van de Raamovereenkomst en nadere overeenkomsten werd voldaan. In dat kader wil VNG zodra dat mogelijk is in onderhandeling gaan met de leverancier over de 'ongedaanmakingsverplichting' en vergoeding van geleden schade. Onderdeel van de ongedaanmaking is bijvoorbeeld het door deelnemers teruggeven van door de leverancier geleverde apparatuur en door de leverancier terugbetaling van de voor de apparatuur ontvangen bedragen. VNG zal deze informatie gebruiken voor het afhandelen van de ongedaanmakingsverplichting en voor het vorderen van schadevergoeding.

Langlopende contracten

Naam leverancier	Contract Item	Contractwaarde
PostNL	Postverzending	1.983.333
Asito	Schoonmaak Arnhem	1.776.143
Trigion beveiliging B.V.	Beveiliging	1.302.774
Gouw IT	Belastingapplicatie	699.788
Econocom NL	GemLease	928.596
Vitam	Catering Arnhem	352.083
Vosko/ Conscia	Onderhoud en beheer netwerk	639.944
Asito	Schoonmaak Renkum	460.948
Appel	Catering Rheden	230.208

Het bestuur heeft in de financiële verordening geen nadere eisen gesteld ten aanzien van grensbedragen voor deze verplichtingen. Weergegeven zijn contracten met een initieel resterende looptijd van minimaal 2 jaar met een totale contractwaarde hoger dan het drempelbedrag voor Europese aanbestedingen (€ 214.000).

2.2 Overzicht van baten en lasten en toelichting

2.2.1 Overzicht van baten en lasten

	Begroting 2020	Wijziging begroting	Begroting na wijziging	Gerealiseerd 2020	Resultaat 2020
Bedragen x 1.000 euro					
PROGRAMMA BEDRIJFSVOERING GEMEENTEN					
Lasten	30.491	5.846	36.337	40.473	-4.136
Baten	-	-270	-270	-3.641	3.371
Saldo	30.491	5.576	36.067	36.832	-765
PROGRAMMA BELASTINGEN GEMEENTEN					
Lasten	3.759	324	4.084	4.556	-472
Baten	-308	-	-308	-625	318
Saldo	3.452	324	3.776	3.930	-154
PROGRAMMA BEDRIJFSVOERING DE CONNECTIE					
Lasten	5.868	-118	5.750	6.573	-823
Baten	-	-	-	-111	111
Saldo	5.868	-118	5.750	6.462	-712
ALGEMENE DEKKINGSMIDDELEN EN ONVOORZIEN					
Lasten	275	-	275	-	275
Baten	-39.966	-4.844	-44.810	-45.202	391
Saldo	-39.691	-4.844	-44.535	-45.202	666
Totaal lasten	40.393	6.052	46.446	51.602	-5.156
Totaal baten	-40.274	-5.114	-45.388	-49.579	4.191
SALDO BATEN EN LASTEN	119	939	1.058	2.023	-965
Reserves toevoeging	-	-	-	206	-206
Reserves onttrekking	-155	-939	-1.093	-1.334	241
Totaal mutaties in reserves	-155	-939	-1.093	-1.127	34
RESULTAAT	-36	0	-36	895	-931

Het overzicht van baten en lasten laat een negatief resultaat zien van € 0,9 mln. Daarvan heeft € 275.000 betrekking op *reguliere* taken en budgetten. Dit is een marginale afwijking (0,6%) ten opzichte van de begroting. Het grootste deel van het resultaat wordt verklaard door incidenteel gemaakte kosten voor de Opgave ICT. De uitvoering van dit programma loopt voor op de (begrote) fasering, waardoor er incidenteel hogere kosten worden gerealiseerd. Daarnaast moest een deel van de begrote investeringen in het kader van de Opgave ICT uiteindelijk tot het onderhoud worden gerekend. Dit heeft geleid tot een eenmalige extra last voor de exploitatie 2020.

2.2.2 Toelichting op het overzicht van baten en lasten

Begrotingswijzigingen

Na het vaststellen van de MJPB 2020-2023 zijn nog een aantal begrotingswijzigingen doorgevoerd. Het betreft hier in eerste instantie wijzigingen na de behandeling van de eerste bestuursrapportage 2020.

Met de eerste bestuursrapportage van 2020 zijn nog een aantal kadercorrecties doorgevoerd die het gevolg zijn van omissies in het kader, naar aanleiding van bestuurlijke besluitvorming en als gevolg van maat- en meerwerk. Daarnaast zijn er door de gemeenten aanvullende middelen beschikbaar gesteld voor knelpunten als gevolg van loon- en prijsontwikkelingen en ten behoeve van de voorliggende veranderingen. Een gedeelte van deze knelpunten kon worden opgelost door het positieve resultaat over 2019 hiervoor beschikbaar te houden.

In de vergadering van 25 november 2020 heeft het bestuur besloten tot een aantal interne begrotingswijzigingen tussen programma's vastgesteld. Door middel van deze begrotingswijzigingen zijn de budgetten op het programma begroot waar feitelijk de sturing plaatsvindt en ook de kosten worden gerealiseerd.

Het cijfermatige verloop van de begroting 2020 is zichtbaar gemaakt in bijlage 2.

Programma Bedrijfsvoering gemeenten

Reguliere exploitatie

	Begroting na wijziging	Gerealiseerd 2020	Resultaat 2020	Voordeel / Nadeel
Bedragen x 1.000 euro				
PROGRAMMA BEDRIJFSVOERING GEMEENTEN				
Lasten	34.887	37.981	-3.094	N
Baten	789	-2.230	3.019	V
Saldo	35.676	35.751	-75	
Onttrekkingen aan reserves	-	-	-	N
Saldo na reserves	35.676	35.751	-75	
<i>Lasten</i>				
- Personele lasten lager door vacatureruimte			1.310	V
- Personele lasten hoger door inhuur			-2.768	N
- Vrijval materieel t.b.v. meerkosten inhuur ICT			-448	N
- Effecten Coronacrisis			-818	N
- Autonome prijsontwikkelingen			-237	N
- Hogere lasten door meer- en maatwerk			-364	N
- Vrijval kapitaalslasten			187	V
- Vrijval balanspost 2019			305	V
- Implementatie Kofax DIV			-156	N
- Overige verschillen			-103	N
<i>Baten</i>				
- Maat- en meerwerk			1.766	V
- Compensatie effecten Coronacrisis			818	V
- Aanvullende dienstverlening derden			150	V
- Compensatie autonome ontwikkelingen			237	V
- Opbrengsten uit detacheringen			136	V
- Overige verschillen			-88	N

Personele lasten

De vacatureruimte neemt aanzienlijk af (2019: 2,6 mln.) doordat De Connectie actief stuurt op het structureel invullen van formatie. In vacatureruimte wordt tijdelijk voorzien door in te huren. De hogere lasten als gevolg van inhuur hebben echter verschillende oorzaken. Er wordt waar nodig ingehuurd voor het opvangen van het ziekteverzuim, het realiseren van projecten en het leveren van maat- en meerwerk. Deze kosten kunnen deels worden opgevangen doordat hier ook aanvullende opbrengsten tegenover staan. Een ander deel wordt bekostigd door hier vrijgevalen materiaal budget voor in te zetten.

Effecten Coronacrisis

De Connectie heeft aanvullende werkzaamheden verricht als gevolg van de coronacrisis. Te denken valt aan het faciliteren van audio- en videoconferencing, het vertrekken van extra mobiele devices, maar ook het nemen van hygiëne-maatregelen en het aanbrengen van bestickering. Ook moest er extra inzet worden gepleegd bij ICT en de Frontoffice.

Een deel van deze kosten zal ook structureel doorwerken naar latere jaren. Met de gemeenten is afgesproken dat voor één gemeente specifiek genomen maatregel met de desbetreffende gemeente wordt verrekend. De kosten van de overige maatregelen worden op basis van de verdeelsleutel met de gemeenten verrekend.

Er is, in beperkte mate, ook sprake van minderkosten. Daarbij moet vooral worden gedacht aan de financiële effecten van het niet doorgaan van evenementen. Onder de overige dienstverlening liggen veelal contractuele verplichtingen waardoor deze ingeval van minder gebruik niet meteen leidt tot lagere kosten.

Autonome prijsontwikkelingen

Er heeft zich een autonome prijsontwikkeling voorgedaan als gevolg van de aanbesteding van de postverzending. In overleg met de gemeenten is besloten om bij een groot deel van de postverzending over te gaan van 'binnen 24-uurs levering' naar 'binnen 72-uurs levering'. Hierdoor is de stijging van de kosten minder hoog geworden.

Maat- en meerwerk

Naast personele inzet voor maat- en meerwerk worden hier ook materiële kosten voor gemaakt. Hierbij valt te denken aan kosten van vormgeving of automatisering.

Kapitaallasten

Over investeringen gedurende het lopende boekjaar wordt volgens de grondslagen voor waardering en resultaatbepaling een half jaar afgeschreven. Een deel van de investeringen dat gepland was voor 2020 zal doorschuiven naar 2021 (zie paragraaf 2.2.6. Afwijkingen op het Investeringsprogramma). Als gevolg hiervan zijn ook de kapitaalslasten lager dan begroot.

Vrijval balanspost 2019

Een verplichting voor nog te betalen licentievergoeding is komen te vervallen bij de hercontractering. Begin 2020 is in samenwerking met de leverancier een platformlicentie overeengekomen gebaseerd op het aantal inwoners binnen het afzetgebied van onze klanten. Hierbij is overeengekomen dat de licentiedekking gegarandeerd is ongeacht de omgeving of hoeveelheid producten er gebruikt worden.

Implementatie Kofax

Voor Kofax (scan- en registratiesoftware DIV) is een licentiemodel gekozen. Hiermee stappen we over van software in eigendom naar een SAAS-oplossing (software-as-a-service). Dit heeft als gevolg dat de implementatiekosten niet kunnen worden (mee-) geactiveerd, maar eenmalig vanuit de exploitatie moeten worden gedekt. Hiervoor wordt onder meer de incidentele vrijval op de kapitaalslasten voor ingezet.

	Saldo	Voordeel/ Nadeel
Bedragen x 1.000 euro		
- Implementatie Kofax DIV	-156	N
- Dekking vanuit exploitatie DIV	34	V
- Dekking vanuit vrijval kapitaallasten	123	V
Saldo	-	N

Veranderopgave

	Begroting na wijziging	Gerealiseerd 2020	Resultaat 2020	Voordeel / Nadeel
Bedragen x 1.000 euro				
Veranderopgave				
Lasten	1.450	2.492	-1.042	N
Baten	-1.059	-1.411	352	V
Saldo	391	1.081	-690	
Onttrekkingen aan reserves	-939	-973	34	V
Saldo na reserves	-547	108	-655	
<i>Opgave ICT</i>				
Afronding Programma 1!Connect	205	528	-323	N
Aanvullende dekking 1!Connect	-	-322	322	V
-/- Vrijval bestemmingsreserve Opgave ICT	-105	-105	-	V
Programma 2!Connect	573	893	-320	N
Aanvullende dekking 2!Connect	-	-30	30	V
-/- Vrijval bestemmingsreserve Opgave ICT	-162	-452	290	V
Van investering naar exploitatie				
Out of support Oracle		319	-319	N
Out of support Citrix		336	-336	N
Business Continuity Management		28	-28	N
Werken onder architectuur		45	-45	N
-/- Vrijval kapitaallasten		-73	73	V
<i>Plan van aanpak Basisregistraties</i>				
Afronding Plan van aanpak	257	107	150	V
-/- Vrijval bestemmingsreserve Basisregistraties	-257	-107	-150	N
<i>Implementatie nieuw financieel systeem</i>				
Implementatie nieuw financieel systeem	394	309	86	V
-/- Vrijval bestemmingsreserve Veranderopgave	-394	-309	-86	N
<i>Veranderopgave DIV</i>				
Veranderopgave DIV	20	-	20	V
-/- Vrijval bestemmingsreserve Veranderopgave	-20	-	-20	N

Opgave ICT – Programma 1!Connect

Een klein deel van het programma 1!Connect loopt door in 2020. Om het programma af te ronden is € 205.000 begroot. Er is in 2020 voor € 528.000 aan kosten gerealiseerd. De hogere kosten worden onder andere veroorzaakt doordat de kosten van enkele deelprojecten hoger uitvallen, waaronder het Windows 10 proof maken van de digitale werkplekken en de achterstanden in patchen wegwerken. Alle ontwikkelingen binnen dit programma zijn besproken in de stuurgroep waar ook de gemeenten in zijn vertegenwoordigd, waarbij is afgesproken dat deze kosten aanvullend gedekt worden vanuit de gemeenten.

Opgave ICT – Programma 2!Connect

Daar waar programma 1!Connect is gericht op het wegwerken van achterstanden en het op orde brengen van de basis, is 2!Connect daarnaast ook gericht op het bereiken van het CMM 2 niveau en het komen tot een geharmoniseerde ICT-omgeving. De kosten van het programma 2!Connect zijn op € 2.293k geraamd. Om flexibiliteit in te bouwen in de fasering van het project, zijn de kosten over 4 jaren verdeeld. Voor 2020 staat derhalve € 573.000 begroot.

Het accent van de activiteiten ligt echter in de eerste jaren. Temporisering hiervan is niet wenselijk aangezien de activiteiten mede zijn gericht op het wegwerken van achterstanden en het bereiken van het CMM 2-niveau en daarmee urgentie hebben. In 2020 is voor € 893.000 aan kosten gerealiseerd. Het bestuur heeft besloten om gezien het kostenverloop, ook de bestemmingsreserve Opgave ICT in 2020 versneld vrij te laten vallen, in plaats van verdeeld over 4 jaren. Hiermee kan het tekort in de jaarschijf 2020 worden gedekt. De uitvoering van de scope van het totale programma valt nog steeds binnen het kader plaats.

Opgave ICT – Van investering naar exploitatie

Een deel van de begrote investeringen in het kader van de Opgave ICT betreft in het Programma 1!Connect opgenomen investeringen, welke uiteindelijk tot het onderhoud moesten worden gerekend. Dit geeft extra incidentele lastendruk in 2020 welke in de toekomst kan worden opgevangen door de vrijval van de begrote kapitaalslastenbudgetten.

Voor een aantal investeringen in software binnen het programma 2!Connect is uiteindelijk voor een SAAS-oplossing gekozen. Wanneer software niet in eigendom wordt verkregen maar als een service, kunnen ook de implementatiekosten niet worden mee-geïnvesteed en geactiveerd. Dit heeft tot gevolg dat deze kosten ineens ten laste van het resultaat komen. Daarentegen ontstaat, in geval van verder gelijkblijvende omstandigheden, de daaropvolgende jaren een voordeel aangezien de implementatiekosten ineens zijn 'genomen'.

Plan van aanpak Basisregistraties

Op 6 december 2018 heeft het bestuur ingestemd met het Plan van aanpak Ontwikkelingen 2019-2021, voor wat betreft de activiteiten zijn benoemd voor het onderdeel 'Basis op orde'. Hiervoor is een projectbudget beschikbaar gesteld voor van € 545.000, verdeeld over 2019 (€ 288.000) en 2020 (€ 257.000). Alle projecten uit fase 1 zijn uitgevoerd of bijna afgerond. Daarbij is een voordeel behaald van € 150.000 dat hiermee beschikbaar blijft in de bestemmingsreserve voor de veranderopgave van Basisregistraties.

Genoemd voordeel is ontstaan doordat een aantal nieuwe medewerkers is gestart die gezien hun specifieke kennis en vaardigheden goed inzetbaar zijn op de projecten uit dit plan van aanpak. Door de inzet van eigen medewerkers in plaats van inhuur zijn de kosten voor externe inhuur lager dan begroot. Daarnaast is recentelijk de implementatie van een gratis en open source applicatie gestart. Hiermee kan het project WOZ-objectenkaart in eigen huis worden gerealiseerd.

Het restant van de bestemmingsreserve zal worden ingezet voor fase 2, waar al een korte aanvang mee is gemaakt. In deze -korte- fase worden verschillende scenario's uitgewerkt voor de standaardisering, harmonisering en digitalisering van de dienstverlening en de doorontwikkeling van het stelselbeheer. De uitkomsten van fase 2 zullen in het voorjaar van 2021 ter besluitvorming worden voorgelegd en vormen de opmaat naar fase 3. De uitvoering hiervan wordt voorzien in 2022.

Implementatie nieuw financieel systeem

Het saldo in de bestemmingsreserve Veranderopgave ad. € 394.000 per ultimo 2019 is, conform bestuursbesluit, ingezet voor de afronding van de implementatie van het nieuw financieel systeem. Ultimo 2020 is hier nog € 85.000 van beschikbaar. De inzet hiervan is voorzien voor de nog te maken kosten in 2021.

Veranderopgave DIV

De pilot voor robotisering wordt doorgeschoven naar volgend jaar. Dit heeft te maken met de noodzakelijke prioritering van capaciteit binnen de organisatie en het belang van securityvraagstukken die nog moeten worden opgelost. Door toepassing van robotisering wil afdeling DIV de repeterende en administratieve registratiewerkzaamheden verminderen, zodat deze tijd kan worden ingezet op verbetering van kwaliteit in het digitaal archief en op (achterstanden in het) fysieke archiefbeheer.

Programma Belastingen Gemeenten

	Begroting na wijziging	Gerealiseerd 2020	Resultaat 2020	Voordeel / Nadeel
Bedragen x 1.000 euro				
PROGRAMMA BELASTINGEN GEMEENTEN				
Lasten	4.084	4.556	-472	N
Baten	-308	-625	318	V
Saldo	3.776	3.930	-154	
Onttrekkingen aan reserves	-	-	-	N
Saldo na reserves	3.776	3.930	-154	
<i>Lasten</i>				
- Personele lasten lager door vacatureruimte			76	V
- Personele lasten hoger door inhuur			-127	N
- Implementatie nieuwe belastingapplicatie			-649	N
- Effecten Coronacrisis			-75	N
- Hogere lasten door meer- en maatwerk			-50	N
- Vrijval materieel t.b.v. meerkosten nieuwe belastingapplicatie			212	V
- Lagere lasten project oppervlaktewaardering			98	V
- Overige verschillen			43	V
<i>Baten</i>				
- Maat- en meerwerk			156	V
- Compensatie effecten Coronacrisis			75	V
- Hogere opbrengst deurwaardersvergoeding			72	V
- Overige verschillen			15	V

Personele lasten

Ook bij Belastingen is er sprake van een aanzienlijke afname van vacatureruimte ten opzichte van vorig jaar (2019: € 458.000) doordat De Connectie actief stuurt op het structureel invullen van formatie. In vacatureruimte wordt tijdelijk voorzien door in te huren. Daarnaast wordt er ingehuurd voor het uitvoeren van maat- en meerwerk.

Implementatie nieuwe belastingapplicatie

De afdeling Belastingen werkt vanaf 1 oktober 2020 op dezelfde manier in één belastingapplicatie voor de drie gemeenten. Voor het belastingstelsel is uiteindelijk een SAAS-oplossing gekozen. Dit heeft als gevolg dat de implementatiekosten niet kunnen worden (mee-) geactiveerd, maar incidenteel vanuit de exploitatie moeten worden gedekt. Hier is maximaal rekening mee gehouden bij het bepalen van de bestedingsruimte in 2020. Het tekort wordt gedekt uit de stelpost onvoorzien.

	Saldo	Voordeel/ Nadeel
Bedragen x 1.000 euro		
- Implementatie nieuwe belastingapplicatie	-649	N
- Dekking vanuit exploitatie belastingen	494	V
- Dekking vanuit vrijval stelpost onvoorzien	154	V
Saldo	-	N

Coronacrisis

Bij het team Belastingen is extra inzet gepleegd voor het uitvoeren van de uitstelmogelijkheid die ondernemers wordt geboden voor de betaling van belastingen. Met de gemeenten is afgesproken de kosten hiervan op basis van de verdeelsleutel met de gemeenten worden verrekend. De verwachting is dat er komend jaar ook nog extra kosten gemaakt moeten worden door het team Belastingen voor de uitbreiding van de invorderingsacties en verwerking van meer kwijtscheldingsverzoeken. Een mogelijk neveneffect hiervan is dat de opbrengsten uit dwanginvordering kunnen afnemen.

Maat- en meerwerk

Naast personele inzet voor maat- en meerwerk worden hier ook materiële kosten voor gemaakt, onder andere voor de invoering van Diftar voor de gemeente Arnhem.

Project oppervlaktewaardering

De kosten voor het project oppervlaktewaardering zijn initieel geraamd op € 360.000 voor 2020 en € 140.000 voor 2021. Het lichten en berekenen van bouwdoSSIers meer tijd heeft gekost dan voorzien waardoor vertraging is ontstaan in de uitvoering. Het in deze jaarrekening vermelde overschot ad. € 98.000 zal moeten worden aangesproken in 2021. Het totale projectbudget blijft naar verwachting toereikend.

Opbrengst deurwaardersvergoeding

Het betreft hier feitelijk de meeropbrengsten uit aanmaningen en dwangbevelen welke door de afdeling Belastingen zijn opgelegd. Deze bedragen worden, samen met de belastingeninkomsten zelf, via de gemeenten geïnd en aan het einde van het jaar verrekend.

Programma Bedrijfsvoering De Connectie

	Begroting na wijziging	Gerealiseerd 2020	Resultaat 2020	Voordeel / Nadeel
Bedragen x 1.000 euro				
PROGRAMMA BEDRIJFSVOERING DE CONNECTIE				
Lasten	5.750	6.573	-823	N
Baten	-	-111	111	V
Saldo	5.750	6.462	-712	
Onttrekkingen aan reserves	-	-	-	N
Saldo na reserves	5.750	6.462	-712	
<i>Lasten</i>				
- Personele lasten lager door vacatureruimte			707	V
- Personele lasten hoger door inhuur			-712	N
- Effecten Coronacrisis			-22	N
- Hogere lasten door meer- en maatwerk			-73	N
- Hogere lasten opleidingsbudget			-53	N
- Lagere huisvestingslasten Arnhem			164	V
- Hogere huisvestingslasten Renkum			-221	N
- Hogere advieskosten dan begroot			-547	N
- Overige verschillen			-67	N
<i>Baten</i>				
- Maat- en meerwerk			73	V
- Compensatie effecten Coronacrisis			-22	N
- Dienstverlening derden			-35	N
- Opbrengsten uit detacheringen			52	V
- Overige verschillen			43	V

Personele lasten

Bij het Bedrijfsbureau is er nog steeds sprake van een aanzienlijke vacatureruimte. Hierin wordt deels voorzien door in te huren. Voor een ander deel wordt gebruik gemaakt van de diensten van de gemeente Arnhem.

Effecten Coronacrisis

De effecten van de Coronacrisis leiden voor dit programma tot een financieel voordeel. Dit heeft onder andere te maken met lagere Arbokosten als gevolg van het uitstellen van de geplande RI&E en agressietrainingen.

Maat- en meerwerk

Door het bedrijfsbureau is maatwerk geleverd in o.a. de vorm van een regionaal sociaal intranet (communicatie).

Opleidingsbudget

Er zijn in 2020 meer kosten gemaakt voor opleidingen dan dat daar in de beheersbegroting voor is begroot. In de volgende bestuursrapportage zal worden voorgesteld om het opleidingsbudget weer in verhouding te brengen met de totale loonsom, de voorliggende ontwikkelopgave en het belang dat hieraan in de CAO-gemeenten wordt meegegeven.

Huisvestingslasten

Met de gemeente Arnhem is, met terugwerkende kracht vanaf 1 juli 2020, een lagere huurprijs overeengekomen voor het beschikbaar stellen van werkplekken voor medewerkers van De Connectie. De hogere huisvestingslasten Renkum hebben betrekking op een huurovereenkomst die met deze gemeente is gesloten voor het beschikbaar stellen van werkplekken voor medewerkers van De Connectie.

Advieskosten

In 2020 zijn advieskosten gemaakt voor de ontwikkeling van het dienstverleningsconcept en hieraan gekoppeld de ontwikkeling naar outputsturing en -verrekening via een kostprijsmodel. Ook is geïnvesteerd in business continuity management, strategische personeelsplanning en loopbaanadvies.

Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien

	Begroting na wijziging	Gerealiseerd 2020	Resultaat 2020	Voordeel / Nadeel
Bedragen x 1.000 euro				
ALGEMENE DEKKINGSMIDDELEN EN ONVOORZIEN				
Lasten	275	-	275	V
Baten	-44.810	-45.202	391	V
Saldo	-44.535	-45.202	666	
Toevoegingen aan reserves	-	-	206	V
Onttrekkingen aan reserves	-155	-361	207	V
Saldo na reserves	-44.690	-45.563	1.080	
<i>Lasten</i>				
- Vrijval stelpost onvoorzien			275	V
<i>Baten</i>				
- Niet begrote dienstverlening derden			248	V
- Teruggave kader huisvestingslasten Arnhem			-164	N
- Bijdrage kader huisvestingslasten Renkum			221	V
- Overige verschillen			86	V
<i>Reserves</i>				
- Toevoeging en onttrekking terugbetaling resultaat 2019			-	N

Vrijval stelpost onvoorzien

De afdeling Belastingen werkt vanaf 1 oktober 2020 op dezelfde manier in één belastingapplicatie voor de drie gemeenten. Voor het nieuwe belastingstelsel is uiteindelijk een SAAS-oplossing gekozen. Dit heeft als gevolg dat de implementatiekosten niet kunnen worden (mee-) geactiveerd, maar incidenteel vanuit de exploitatie moeten worden gedekt. Het tekort is gedekt uit de stelpost onvoorzien. Het restant van deze stelpost valt vrij in het resultaat.

Niet begrote dienstverlening derden

Dit heeft onder meer te maken met de tijdelijke doorlopende dienstverlening aan Sportbedrijf Arnhem en de dienstverleningsovereenkomst met de MGR Sociaal domein waarvan de opbrengsten vanaf 2021 zichtbaar in de begroting zijn opgenomen.

Huisvestingslasten

Met de gemeente Arnhem is, met terugwerkende kracht vanaf 1 juli 2020, een lagere huurprijs overeengekomen voor het beschikbaar stellen van werkplekken voor medewerkers van De Connectie. Het kader is hier eveneens op bijgesteld, wat leidt tot een lagere opbrengst dan begroot. De aanvullende bijdrage in de huisvestingslasten van de gemeente Renkum heeft betrekking op een huurovereenkomst die met deze gemeente is gesloten voor het beschikbaar stellen van werkplekken voor medewerkers van De Connectie. In het kader is de Connectie voor de kosten hiervan gecompenseerd.

Resultaat 2019

Bij het vaststellen van de jaarstukken 2019 heeft het bestuur besloten dat € 206.000 van het resultaat terugvloeit naar de gemeenten. Deze mutatie loopt de algemene reserve waaruit deze terugbetaling weer uit is onttrokken.

2.2.3 Bijdragen gemeenten

De bijdragen van de gemeenten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	Begroting 2020	Wijziging begroting	Begroting na wijziging	Gerealiseerd 2020	Resultaat 2020
Bedragen x 1.000 euro					
Gemeenten					
Arnhem	27.826	3.113	30.939	33.328	-2.389
Renkum	4.110	391	4.501	5.264	-764
Rheden	6.541	665	7.206	7.839	-633
Totaal bijdragen deelnemers	38.477	4.169	42.646	46.432	-3.786

Het verschil tussen de begrote bijdragen en de werkelijk gerealiseerde bijdragen, kan als volgt worden toegelicht:

	Arnhem	Renkum	Rheden	Totaal
Bedragen x 1.000 euro				
Resultaat bijdragen gemeenten				
Meer- en maatwerk	1.663	311	560	2.534
Corona meerkosten	572	120	182	875
Meerkosten postverwerking	170	26	41	237
Huisvestingslasten	-	221	-	221
Teruggave kader huisvestingslasten	-164	-	-	-164
Detacheringen	122	20	12	154
Kadercorrecties Basisregistraties	98	65	-162	-0
Overige verschillen	-71	-	-	-71
Resultaat 2020	2.389	764	633	3.786

De begrote bijdragen betreffen in hoofdzaak de reguliere bevoorschotting van de gemeenten aan De Connectie. In 2020 is er voor € 2,5 mln. aan maat- en meerwerk geleverd.

De Connectie heeft aanvullende werkzaamheden verricht als gevolg van de coronacrisis. Te denken valt aan het faciliteren van audio- en videoconferencing, het verstrekken van extra mobiele devices, maar ook het nemen van hygiëne-maatregelen en het aanbrengen van stickers. Bij het team Belastingen is extra inzet gepleegd voor het uitvoeren van de uitstelbaarheid die ondernemers wordt geboden voor de betaling van belastingen.

Daarentegen is er sprake van minderkosten als gevolg van bijvoorbeeld een verminderd gebruik van de koffie- en cateringvoorziening en door een verminderde inzet van Arbo-dienstverlening door uitstel van de geplande RI&E en agressietrainingen. Niettemin loopt een groot deel van de (contractuele) verplichtingen 'gewoon' door. De totale meerkosten op exploitatiebasis komen per saldo uit op € 871.000 voor 2020.

De meerkosten voor de postverwerking betreft een autonome kostenontwikkeling welke, conform uitgangspunten bij de begroting, door de gemeenten worden gecompenseerd. In dit geval is er een nieuwe aanbesteding voor de postverspreiding geweest. Dit heeft geleid tot een structureel hoger kostenniveau.

De aanvullende bijdrage in de huisvestingslasten van de gemeente Renkum heeft betrekking op een huurovereenkomst die met deze gemeente is gesloten voor het beschikbaar stellen van werkplekken voor medewerkers van De Connectie. In het kader is de Connectie voor de kosten hiervan gecompenseerd.

Met de gemeente Arnhem is, met terugwerkende kracht vanaf 1 juli 2020, een lagere huurprijs overeengekomen voor het beschikbaar stellen van werkplekken voor medewerkers van De Connectie. Het kader is hier eveneens op bijgesteld, wat leidt tot een lagere opbrengst dan begroot.

Het resultaat op detacheringen heeft betrekking op aanvullende opbrengsten uit afgesloten detacheringsovereenkomsten.

In het opdrachtgeversoverleg (OGO) is besloten tot een herverdeling van de inbreng in het kader per gemeente voor Basisregistraties. Per saldo heeft dit geen effect op het kader en het resultaat van De Connectie.

2.2.4 Bijdragen derden

De bijdragen van derden kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	Begroting 2020	Wijziging begroting	Begroting na wijziging	Gerealiseerd 2020	Resultaat 2020
Bedragen x 1.000 euro					
Bijdragen derden					
ODRA	1.064	-86	978	872	106
Sportbedrijf Arnhem	-	-	-	172	-172
Werkplein Arnhem Noord	185	-	185	198	-14
MGR Sociaal domein	-	-	-	120	-120
St Sociale Wijkteams Arnhem	-	975	975	1.000	-25
Overige derden	163	-136	27	167	-140
Totaal bijdragen derden	1.412	753	2.165	2.529	-364

De dienstverlening aan derden betreft in hoofdzaak de continuering van de dienstverlening van de gemeenten aan deze derden. Vanaf 2019 worden met alle derden rechtstreeks dienstverleningsovereenkomsten afgesloten. De bijdragen van overige derden hebben onder meer betrekking op de gemeenten Overbetuwe, Rozendaal, Lingewaard en op de DRAN (doelgroepenvervoer regio Arnhem-Nijmegen).

Er is per saldo meer omgezet dan begroot. Dit heeft onder meer te maken met de tijdelijke doorlopende dienstverlening aan Sportbedrijf Arnhem en de dienstverleningsovereenkomst met de MGR Sociaal domein waarvan de opbrengsten vanaf 2021 zichtbaar in de begroting zijn opgenomen.

2.2.5 Incidentele baten en lasten

	Begroting 2020	Wijziging begroting	Begroting na wijziging	Gerealiseerd 2020	Resultaat 2020
Bedragen x 1.000 euro					
Totaal lasten	40.393	6.052	46.446	51.602	-5.156
Totaal Baten	-40.274	-5.114	-45.388	-49.579	4.191
Totaal mutaties in reserves	-155	-939	-1.093	-1.127	34
SALDO TOTALE BATEN EN LASTEN	-36	0	-36	895	-931
PROGRAMMA BEDRIJFSVOERING GEMEENTEN					
Lasten	24	1.450	1.474	2.939	-1.465
Baten	-	-	-	-997	997
PROGRAMMA BELASTINGEN GEMEENTEN					
Lasten	-	454	454	1.161	-707
Baten	-	-	-	-	-
PROGRAMMA BEDRIJFSVOERING DE CONNECTIE					
Lasten	2.379	-	2.379	2.361	18
Baten	-	-	-	-	-
ALGEMENE DEKKINGSMIDDELEN EN ONVOORZIEN					
Lasten	275	-	275	277	-2
Baten	-2.524	-965	-3.489	-3.489	-
SALDO INCIDENTELE BATEN EN LASTEN	155	939	1.093	2.252	-1.159
MUTATIES IN RESERVES					
Reserves toevoeging	-	-	-	206	-206
Reserves onttrekking	-155	-939	-1.093	-1.334	241
SALDO INCIDENTELE MUTATIES RESERVES	-155	-939	-1.093	-1.127	34
Totaal incidentele lasten	2.678	1.904	4.582	6.738	-2.156
Totaal incidentele baten	-2.524	-965	-3.489	-4.486	997
Totaal incidentele mutaties in reserves	-155	-939	-1.093	-1.127	34
SALDO INCIDENTELE BATEN EN LASTEN	0	-	-	1.125	-1.125
Totaal structurele lasten	37.715	4.149	41.864	44.863	-3.000
Totaal structurele baten	-37.750	-4.149	-41.899	-45.093	3.194
Totaal structurele mutaties in reserves	-	-0	-0	-	-0
SALDO STRUCTURELE BATEN EN LASTEN	-36	0	-36	-229	194

Op basis van het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV) is het verplicht om een overzicht te presenteren van de incidentele baten en lasten. Op die manier kan beoordeeld worden of en in hoeverre er sprake is van een sluitende begroting. Uitgangspunt is dat incidentele lasten zoveel als mogelijk gedekt worden door incidentele baten.

Het incidentele resultaat bedraagt € 1,13 mln. Dit resultaat wordt veroorzaakt door hoofdzakelijk de volgende posten:

- Een aantal begrote investeringen in hardware bij ICT in het kader van de Opgave ICT betreft investeringen, welke uiteindelijk tot het onderhoud moesten worden gerekend (€ 655.000 N)
- Voor zowel het belastingstelsel als het stelsel voor scan- en registratiesoftware is uiteindelijk een SAAS-oplossing gekozen. Dit heeft als gevolg dat de implementatiekosten niet kunnen worden (mee-) geactiveerd (€ 805.000 N).
- Het project oppervlaktewaardering heeft vertraging opgelopen waardoor een incidenteel voordeel is ontstaan (€ 98.000 V).
- In 2020 is een verplichting opgenomen voor nog te betalen licentiekosten. Als gevolg van hercontractering kan deze post volledig vrijvallen in het resultaat (€ 305.000 V).

Deze posten zijn nader toegelicht in paragraaf 2.2.2. Toelichting op het overzicht van baten en lasten. De overige incidentele baten en lasten zijn budgettair neutraal. Geconcludeerd kan worden dat er geen incidentele lasten worden gedekt uit structurele baten.

2.2.6 Afwijkingen op investeringsprogramma

Meerjareninvesteringsprogramma		Begroting 2020	Realisatie 2020	Verschil
Bedragen x 1.000 euro				
1. Afgeronde investeringen				
FZF	Personenautos	35	25	10
ICT	Hardware	666	666	-
ICT	Telecommunicatie-voorzieningen	25	25	-
2. Van investeringen naar exploitatie				
DIV	Software	147	-	147
ICT	Hardware	775	-	775
3. Investeringsen doorschuif naar 2021				
A&B	Software	60	-	60
I&A	Software	20	-	20
FZF	Inrichting gebouwen en inventaris	578	-	578
FZF	Scooters	3	-	3
FZF	Software	82	-	82
BR	Software	187	-	187
ICT	Glasvezelbekabeling	273	-	273
ICT	Hardware	3.851	1.162	2.689
ICT	Software	318	-	318
ICT	Telecommunicatie-voorzieningen	664	-	664
4. Niet-begrote investeringen, noodzakelijk en conform bestaand beleid				
A&B	Software	200	214	-15
FZF	Inrichting gebouwen en inventaris	-	183	-183
ICT	Mob App (tablets/laptops/smartphone)	154	2.101	-1.947
Totaal Meerjareninvesteringsprogramma		8.038	4.377	3.661

Ad 1. Deze categorie investeringen zijn conform planning afgerond in 2020.

Ad 2. Dit betreft begrote investeringen, die uiteindelijk in de exploitatie zijn verwerkt. De investering in software bij DIV is als licentiemodel aangeschaft, waarbij er jaarlijks licentiekosten vanuit de leverancier in rekening worden gebracht. Deze licentiekosten worden uit de vrijgevallen kapitaalslasten gedekt. De begrote investeringen in hardware bij ICT betreft voor dit deel investeringen in het kader van de Opgave ICT, welke uiteindelijk tot het onderhoud moesten worden gerekend.

Ad 3. Deze investeringen zijn in 2020 niet of nog niet geheel afgerond. Dit betreft o.a. investeringen ten behoeve van het programma 2!Connect welke door een latere start doorlopen naar 2021. De overige investeringen konden nog een jaar worden uitgesteld omdat de technische staat van de bestaande bedrijfsmiddelen nog voldoende is gebleken.

Ad 4. Deze investeringen zijn niet of te laag begroot, maar passen wel binnen het bestaande beleid. De investeringen in de inrichting van gebouwen en inventaris betreft het overnemen van het bestaande meubilair van de gemeente Rheden. Hier is extra kapitaalslastenbudget voor beschikbaar gesteld. De investeringen in mobiele apparatuur is hoger uitgevallen dan begroot doordat er meer vraag was naar mobiele devices als gevolg van de Coronacrisis.

2.2.7 Informatie Wet normering topinkomens (WNT)

Onderstaande tabel betreft een weergave van leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling.

	2020	2019
Bedragen x € 1		
Functiegegevens	BCWM Fransen	BCWM Fransen
Aanvang en einde functievervulling	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1 fte	1 fte
Dienstbetrekking?	Ja	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 117.809	€ 115.099
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 20.387	€ 19.600
Subtotaal	€ 138.197	€ 134.699
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum *	€ 201.000	€ 194.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Totale bezoldiging	€ 138.197	€ 134.699
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.

* algemeen bezoldigingsmaximum van € 201.000 (2020) wordt als basis gehanteerd.

De WNT is van toepassing op De Connectie. Het voor De Connectie toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2020 € 201.000 en betreft het algemeen bezoldigingsmaximum. De WNT-verantwoording die moet worden opgenomen in de toelichting op het overzicht van baten en lasten is in overeenstemming met de Uitvoeringsregeling WNT zoals die op 1 januari 2020 luidt. Van elke topfunctionaris en van elke gewezen topfunctionaris moet de bezoldiging worden vermeld, ook als het bezoldigingsmaximum niet is overschreden. Er is geen sprake van overschrijdingen van het bezoldigingsmaximum.

Onderstaand overzicht betreft de topfunctionarissen met een bezoldiging van € 1.700 of minder.

Bestuur De Connectie 2020		
Naam topfunctionaris	Functie	Periode
Dorus Klomberg (wethouder gemeente Rheden)	Voorzitter	01/01 - 31/12
Jan van Dellen (wethouder gemeente Arnhem)	Plaatsvervangend voorzitter	01/01 - 31/12
Leonie Rolink (wethouder gemeente Renkum)		01/01 - 31/12
Bestuur De Connectie 2019		
Naam topfunctionaris	Functie	Periode
Dorus Klomberg (wethouder gemeente Rheden)	Voorzitter	01/01 - 31/12
Jan van Dellen (wethouder gemeente Arnhem)	Plaatsvervangend voorzitter	01/01 - 31/12
Leonie Rolink (wethouder gemeente Renkum)		01/01 - 31/12

Het betreft hier de bestuurders van De Connectie. Zij ontvangen vanuit De Connectie geen vergoeding voor hun werkzaamheden.

2.3 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

De jaarrekening is opgesteld met inachtneming van de voorschriften zoals opgenomen in het BBV en de verordening ex artikel 212 Gemeentewet, waarin door het bestuur de uitgangspunten voor het financiële beleid, alsmede de regels voor het financiële beheer en voor de inrichting van de financiële organisatie zijn vastgesteld.

De waardering van de activa en passiva en de bepaling van het resultaat vindt plaats op basis van historische kosten. Tenzij bij de desbetreffende balanspost anders is vermeld, worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarden.

Activa worden gewaardeerd op basis van de verkrijgingsprijs. De verkrijgingsprijs omvat de inkoopprijs en de bijkomende kosten. Op de materiële vaste activa wordt lineair afgeschreven. Over investeringen gedurende het lopende boekjaar worden een half jaar afgeschreven. De afschrijvingstermijnen zijn vastgelegd in de verordening ex artikel 212 Gemeentewet. Samengestelde activa met een verkrijgingsprijs < € 10.000 worden niet geactiveerd. In 2017 vormden de overgenomen activa van de gemeenten hier een uitzondering op.

Voorzieningen worden gevormd ingeval er sprake is van verplichtingen en verliezen waarvan de omvang op de balansdatum onzeker is, doch redelijkerwijs in te schatten óf voor op de balansdatum bestaande risico's ter zake van bepaalde te verwachten verplichtingen of verliezen waarvan de omvang redelijkerwijs is in te schatten. Dotaties aan een voorziening worden als last in het betreffende jaar verantwoord. Onttrekkingen aan een voorziening vinden rechtstreeks ten laste van de voorziening plaats, zonder de exploitatie hiervoor te belasten. Voor arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van een jaarlijks vergelijkbaar volume wordt geen voorziening getroffen of op andere wijze een verplichting opgenomen.

De baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Baten en winsten worden slechts genomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verliezen en risico's die hun oorsprong vinden voor het einde van het begrotingsjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Als gevolg van de uitbraak van het coronavirus wereldwijd, zijn door de Nederlandse overheid ingrijpende maatregelen genomen om de verspreiding van dit virus onder controle te krijgen. Deze maatregelen en mogelijke maatregelen die nog volgen, hebben naar verwachting belangrijke, maar soms nog niet te overziende financiële gevolgen voor instellingen in Nederland. De gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn gebaseerd op de continuïteitsveronderstelling van De Connectie.

3. Bijlagen behorende tot de jaarrekening

3.1 Bijlage 1: Taakvelden

Taakvelden	Begroting 2020			Realisatie 2020		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
Bedragen x 1.000 euro						
0. Bestuur en ondersteuning						
0.4 Overhead	-44.910	38.090	-6.820	-48.452	43.788	-4.664
0.5 Treasury	-	59	59	-	60	60
0.61 OZB woningen	-	5.687	5.687	-158	2.861	2.703
0.64 Belastingen overig	-308	63	-245	-469	1.604	1.135
0.8 Overige baten en lasten	-	2.356	2.356	-492	3.450	2.958
0.10 Mutaties reserves	-1.093	-	-1.093	-1.334	-	-1.334
Saldo	-46.311	46.255	-56	-50.905	51.764	859
1. Veiligheid						
1.2 Openbare orde en veiligheid	-	20	20	-	36	36
Saldo	-	20	20	-	36	36
6. Sociaal domein						
6.1 Samenkracht en burgerparticipatie	-170	170	-	-8	8	-
Saldo	-170	170	-	-8	8	-
Resultaat	-46.481	46.446	-36	-50.913	51.808	895

Taakvelden Programma Bedrijfsvoering gemeenten	Begroting 2020			Realisatie 2020		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
Bedragen x 1.000 euro						
0. Bestuur en ondersteuning						
0.4 Overhead	-270	33.912	33.642	-3.134	38.948	35.814
0.5 Treasury	-	59	59	-	1	1
0.61 OZB woningen	-	1.899	1.899	-15	111	96
0.64 Belastingen overig	-	-	-	-	2	2
0.8 Overige baten en lasten	-	277	277	-492	1.368	876
0.10 Mutaties reserves	-939	-	-939	-973	-	-973
Saldo	-1.208	36.147	34.938	-4.614	40.429	35.815
1. Veiligheid						
1.2 Openbare orde en veiligheid	-	20	20	-	36	36
Saldo	-	20	20	-	36	36
6. Sociaal domein						
6.1 Samenkracht en burgerparticipatie	-	170	170	-	8	8
Saldo	-	170	170	-	8	8
Resultaat	-1.208	36.337	35.129	-4.614	40.473	35.859

Taakvelden Programma Belastingen	Begroting 2020			Realisatie 2020		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
Bedragen x 1.000 euro						
0. Bestuur en ondersteuning						
0.4 Overhead	-	233	233	-13	203	190
0.61 OZB woningen	-	3.788	3.788	-143	2.750	2.607
0.64 Belastingen overig	-308	63	-245	-469	1.603	1.134
Saldo	-308	4.084	3.776	-625	4.556	3.930
Resultaat	-308	4.084	3.776	-625	4.556	3.930

Taakvelden Programma Bedrijfsvoering De Connectie	Begroting 2020			Realisatie 2020		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
Bedragen x 1.000 euro						
0. Bestuur en ondersteuning						
0.4 Overhead	-44.640	3.946	-40.695	-45.304	4.638	-40.667
0.5 Treasury	-	-	-	-	60	60
0.8 Overige baten en lasten	-	2.079	2.079	-	2.082	2.082
0.10 Mutaties reserves	-155	-	-155	-361	-	-361
Saldo	-44.795	6.025	-38.770	-45.666	6.779	-38.886
6. Sociaal domein						
6.1 Samenkracht en burgerparticipatie	-170	-	-170	-8	-	-8
Saldo	-170	-	-170	-8	-	-8
Resultaat	-44.965	6.025	-38.940	-45.674	6.779	-38.894

4. Bijlagen niet behorende tot de jaarrekening

4.1. Bijlage 2: Begrotingsmutaties

	Lasten 2020	Baten 2020	Resultaat 2020
Bedragen x 1.000 euro			
Programma Bedrijfsvoering gemeenten			
Primitieve begroting	30.491	-	30.491
Mutaties 1e bestuursrapportage 2020	5.494	-141	5.353
Interne begrotingswijzigingen tussen programma's	352	-129	223
Totaal	36.337	-270	36.067
Programma Bedrijfsvoering Belastingen gemeenten			
Primitieve begroting	3.759	-308	3.452
Mutaties 1e bestuursrapportage 2020	297	-	297
Interne begrotingswijzigingen tussen programma's	28	-	28
Totaal	4.084	-308	3.776
Programma Bedrijfsvoering De Connectie			
Primitieve begroting	5.868	-	5.868
Mutaties 1e bestuursrapportage 2020	-168	-	-168
Interne begrotingswijzigingen tussen programma's	51	-	51
Totaal	5.750	-	5.750
Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien			
Primitieve begroting	275	-39.966	-39.691
Mutaties 1e bestuursrapportage 2020	326	-4.869	-4.543
Interne begrotingswijzigingen tussen programma's	-326	25	-301
Totaal	275	-44.810	-44.535
Mutaties in reserves			
Primitieve begroting	-	-155	-155
Mutaties 1e bestuursrapportage 2020	-	-939	-939
Interne begrotingswijzigingen tussen programma's	-	-	-
Totaal	-	-1.093	-1.093
TOTAAL GENERAAL	46.446	-46.481	-36

4.2. Bijlage 3: Specificatie ICT-opgave

1!Connect							
Exploitatieprojecten	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Totaal
Bedragen x 1.000 euro							
Programma 1!Connect primitieve begroting	105						105
Transitiebudget	100						100
Dekking vanuit gemeenten via stuurgroep	323	49					372
Budget	528	49	-	-	-	-	577
Out of support Linux	93						93
Vervangen verouderd printerpark	55	10					65
Achterstanden patchen inhalen	76	10					86
Achterstanden patchen (achterstallig onderhoud)	12						12
Werkplekken Windows10 proof	88	29					117
Exploitatieprojecten afgerond	204						204
Realisatie	528	49	-	-	-	-	577
Resultaat 1!Connect	-	-	-	-	-	-	-
2!Connect							
Exploitatieprojecten	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Totaal
Bedragen x 1.000 euro							
Programma 2!Connect	573	573	573	573			2.293
-/- vrijval bestemmingsreserve opgave ICT	-162	-162	-162	-162			-648
Budget	411	411	411	411	-	-	1.645
Exploitatieprojecten							
Upgrade Windows 2008	250	177	150				577
Bijwerken doelarchitectuur 2020	24	50					74
Uitwijk	1	40					41
Rol gebaseerde authenticatie	57	94					151
Processen 2020 (incl. CMDB)	296	243					539
IT Management Sturing verbeteren	78	36					114
Programmabesturing	156	44					200
Exploitatieprojecten naar investeringsprojecten							
Migratie primaire business applicaties (naar IP)	279	321					600
Exploitatieprojecten naar Investeringsprojecten	-279	-321					-600
Hogere kapitaallasten door verschuiving naar IP		61	121	121	121	121	545
Vervangingsinvestering jaarschijf 2022 naar 2021							
Kapitaallasten verschuiving vervangingsinvestering naar 2021		48	48				97
Realisatie	863	793	319	121	121	121	2.339
-/- vrijval bestemmingsreserve opgave ICT	-452	-162	-34				-648
Totaal prognose 2!Connect	411	631	285	121	121	121	1.691
Verwacht saldo programma 2!Connect	-290	-220	254	452	-121	-121	-46
Verwacht saldo vrijval bestemmingsreserve	290		-128	-162			0
Resultaat 2!Connect	-	-220	126	290	-121	-121	-46
Investeringsprojecten naar exploitatieprojecten							
Exploitatieprojecten	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Totaal
Bedragen x 1.000 euro							
Investeringsprojecten naar exploitatieprojecten							
Out of support Oracle	319						319
Out of support Citrix	336	14					350
Impl. Blue Dolphin, uitwerking BCM	73						73
Lagere kapitaallast door verschuiving naar exploitatie	-73	-148	-149	-149	-149	-149	-819
Resultaat IP naar Exploitatie	-655	134	149	149	149	149	77
Totaal effect exploitatie	-655	-86	275	439	28	28	31