



Rapportage 1e kwartaal 2020
Organisatie- en beleidsontwikkelingen
inclusief uitvoeringskosten

Planning Rapportage 2020 q1

analyse en schrijven toelichting
versturen naar MT, OGON, fin. adviseurs
versturen naar Dagelijks Bestuur
vaststelling via mailronde door DB
verzenden naar gemeenten

datum

Tot wo 15-4-2020
do 16 april
do 23 april
do 30 april
Vr 1 mei

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Organisatieontwikkelingen.....	5
3.	Beleidsontwikkelingen.....	9
3.1	Ontwikkelingen sociaal domein breed	9
3.2	Ontwikkelingen Wmo.....	9
3.3	Ontwikkelingen Jeugd	10
3.4	Ontwikkelingen Bijzondere bijstand, minimaregelingen en schulddienstverlening	11
4.	Uitvoeringskosten GR Peeltgemeenten.....	12

1. Inleiding

Voor u ligt de 1e kwartaalrapportage 2020 van de Gemeenschappelijke regeling Peelgemeenten.

Deze kwartaalrapportage bestaat uit de volgende 3 afzonderlijke onderdelen:

1. rapportage van de zorgkosten met voor elke gemeenten een aparte rapportage;
2. een “overall-rapportage” met de belangrijkste ontwikkelingen van de zorgkosten van alle gemeenten (de zogenaamde benchmark Peelgemeenten)
3. een rapportage over de organisatie-/beleidsontwikkelingen inclusief de uitvoeringskosten.

Deze rapportage ziet op onderdeel 3. De belangrijkste organisatieontwikkelingen zijn in hoofdstuk 2 van deze rapportage nader toegelicht. De belangrijkste beleidsmatige ontwikkelingen met betrekking tot Wmo, Jeugd en BMS zijn in hoofdstuk 3 toegelicht. In hoofdstuk 4 van deze rapportage wordt ingegaan op de uitvoeringskosten.

2. Organisatieontwikkelingen

Regionale inkoop samenwerking Jeugd

De samenwerkingsovereenkomst en begroting voor de regionale inkoop samenwerking Jeugd zijn bestuurlijk akkoord en wordt voorgelegd aan de colleges. De deelname van de vijf Peelgemeenten loopt via de GR. Helmond krijgt een centrale positie in de hiërarchische en functionele aansturing van de programmamanager en -secretaris. Voor de uitwerking en versterking van contractmanagement is meer tijd nodig en wordt zo snel mogelijk opgeleverd. De begroting kan nog niet volledig budgetneutraal ingevuld worden, omdat in het eerste jaar van de samenwerking een aantal investeringen nodig zijn. Uiteindelijk wordt toegewerkt naar een (meerjarige) begroting met een zo maximaal mogelijke capaciteitsinbreng vanuit de Peelgemeenten. Dit om de (extra) financiële bijdrage vanuit de Peelgemeenten zo gering mogelijk te houden.

Nieuwe organisatiestructuur

Per 1 januari 2020 zijn ruim 20 jeugdprofessionals in dienst getreden bij de GR Peelgemeenten. Dit proces is soepel en goed verlopen, maar heeft wel geleid tot een verschuiving in taakverdeling tussen de teamleider Dienstverlening en de teamleider Organisatie en Ontwikkeling. De teamleider Dienstverlening is hiërarchisch leidinggevende geworden van de Wmo-consulenten en Gezins- en jongerencoaches van de gemeenten Asten, Someren en Laarbeek. De teamleider Organisatie en Ontwikkeling is nu hiërarchisch verantwoordelijk voor de Wmo-consulenten uit Deurne en Gemert-Bakel. Dit betekent een behoorlijke toename in de grootte van de teams. Om de teamleiders te ontlasten en de doorontwikkeling van de primaire processen te borgen, is er een procesadviseur aangesteld.

Inzet op verbetering werkprocessen

In het eerste kwartaal is een werkgroep gestart die de huidige werkprocessen (Wmo) hebben doorgenomen en suggesties voor verbetering hebben gedaan. Het gaat hier dan om verbeteringen in de zin van administratieve lastenverlichting of om verbeteringen die de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komen. Uitgangspunt blijft wel dat consulent verantwoordelijk is voor het proces van melding tot beschikking. De eerste verbeteringen zijn reeds geïmplementeerd.

Ook is er een werkgroep gestart met een afvaardiging vanuit de gemeenten en GR Peelgemeenten die enerzijds als opdracht had om een nieuw softwarepakket voor schuldhulpverlening te organiseren en anderzijds als opdracht had om de onderliggende werkprocessen toekomstbestendig en helder te beschrijven, zodat dit als input kan dienen voor de inrichting van het softwarepakket.

Scholingsplan 2020 vastgesteld

In voorbereiding op de indiensttreding van de jeugdprofessionals is intensief met de gebiedsmanagers, jeugdprofessionals en de LEV-groep gewerkt aan een scholingsplan 2020. Dit is vastgesteld en in werking getreden. In dit plan is aandacht voor het inwerken van nieuwe collega's, het ontwikkelen en bijhouden van specialismen, intervisie en de expertpool. Dit laatste onderwerp wordt in Q2 verder uitgewerkt.

De scholing voor Wmo-consulenten is in het eerste kwartaal anders vormgegeven dan voorheen. Het generieke opleidingsplan sluit aan bij het competentieprofiel van de consulent, de uitkomsten van de ontwikkelgesprekken per team en openstaande leer- en ontwikkelpunten die nog niet eerder aan bod zijn gekomen. In Q1 is de aandacht uitgegaan naar beschikken en rapporteren, de WLZ en de doelgroep LVG.

Voorbereiding Wmo-formatieplan 2021

Met het oog op de gemeentelijke begrotingen 2021, is het formatieplan 2021 voor Wmo-consulenten verder uitgewerkt en afgestemd met de gemeenten. In dit plan wordt gekozen voor een hybride bekostiging. Dit betekent dat gemeenten enerzijds betalen voor de formatie die zij wensen en dus ook geleverd krijgen voor de Wmo-dienstverlening, dat zij eventueel aanvullend kunnen kiezen voor een urenuitbreiding en dat een aantal taken die uitgevoerd worden door Wmo-consulenten, maar niet specifiek toegerekend mogen worden aan een gebied, bekostigd worden op basis van de verdeelsleutel inwoneraantal. Dit hybride bekostigingsmodel doet meer recht aan de keuzes die in de lokale toegang gemaakt worden.

Ontwikkelingen ICT

In het eerste kwartaal van 2020 is gestart met de implementatie van het zaakstelsel Djuma. Dit project verloopt conform planning. De eerste conversiedossiers zijn ingericht en geconverteerd. De inrichting van de overige processen staan op de planning voor komend kwartaal.

Met Conclusion, de leverancier van de applicatie Eos die de processen van schulddienstverlening ondersteunt, is een schikking getroffen in een minnelijk traject nadat zij ook eenzijdig het besluit hadden genomen om te stoppen met deze applicatie per juli 2020.

Middels een project wordt de keuze ter vervanging van Eos inclusief het gehele implementatietraject aangevlogen. Hierbij bestaat ook een relatie naar het pilotproject voor de verbetering werkprocessen schulddienstverlening. Dit project verloopt conform planning. Na een marktverkenning is op basis van een programma van eisen en in overleg met de lokale gemeenten de keuze voor het nieuwe stelsel gemaakt. Dit betreft het stelsel Onview. De gemeente Helmond werkt ook met dit stelsel en is hierover tevreden.

Het dossier InfoSupport heeft enige vertraging opgelopen in de voortgang. Het is een dermate complex dossier dat Hekkelman advocaten meer tijd nodig hadden om de vordering goed op papier te zetten, inclusief de verzameling van alle producties die toegevoegd moeten worden aan het procesdossier. De laatste puntjes op de i worden nu gezet waarna op korte termijn de dagvaarding uit kan gaan.

Ontwikkelingen personeelszaken

Voor de functie van algemeen directeur is in het eerste kwartaal een werving- en selectiestrategie opgesteld. Om de juiste kandidaten te bereiken voor deze vacature is een profielschets gemaakt en wordt de GR Peelgemeenten als organisatie krachtiger gepositioneerd op de arbeidsmarkt. Hiervoor is een LinkedIn pagina aangemaakt. Ook is er een korte videofilm gemaakt over de functie en de GR Peelgemeenten als organisatie. De vacature is inmiddels geplaatst op verschillende jobsites er wordt een social media campagne opgestart. Hiermee wordt de vacature actief naar alle mensen die op LinkedIn voldoen aan het vooraf gesteld profiel (opleiding, locatie, huidige functie, interesses, etc.) gestuurd. Bij het selectieproces zijn het bestuur, het managementteam, de Ondernemingsraad en P&O betrokken.

In het eerste kwartaal heeft een heroverweging plaatsgevonden op de huidige arbo dienst. Middels een marktverkenning en een klein programma van eisen zijn verschillende arbodiensten en bedrijfsartsen in beeld gebracht. Dit heeft er vervolgens toe geleid dat per 1 mei de GR Peelgemeenten Medical Direct Services contracteert als bedrijfsarts.

Ten behoeve van monitoring en sturing op personeelszaken is een opzet voor managementinformatie ontwikkeld. Deze managementinformatie wordt per kwartaal met het MT en de OR gedeeld.

Ontwikkelingen financiën en control

In het eerste kwartaal zijn veel planning & control producten opgeleverd. Zo heeft de GR Peelgemeenten een goedkeurende accountantsverklaring ontvangen met betrekking tot de jaarrekening 2019 (uitvoeringskosten). Het Algemeen bestuur heeft besloten om het positieve resultaat voor een deel te storten in de algemene reserve en een deel terug te storen naar de deelnemende gemeenten.

Ook is de eerste wijziging op de begroting 2020 in het eerste kwartaal vastgesteld. Hiermee is financieel een goede en robuuste basis gecreëerd voor de toekomst. De bedrijfsvoering kan daardoor ook duurzaam worden georganiseerd.

De ontwerpbegroting 2021 is eind van het eerste kwartaal opgeleverd voor zienswijzeprocedure richting de lokale gemeenten.

Een groot deel van het eerste maar ook van het tweede kwartaal staat in het teken van de jaarrapportage zorgkosten 2019. Het landelijk accountantsprotocol wordt hierin gevolgd. Door het coronavirus is nog onzeker of alle zorgaanbieders hun controleverklaringen tijdig kunnen aanleveren. Een deel van de zorgaanbieders hoeft conform het landelijk accountantsprotocol geen controleverklaring aan te leveren. Om voor die categorie toch de rechtmatigheid vast te stellen heeft de GR Peelgemeenten in overleg met de accountant een plan van aanpak prestatielevering zorgkosten opgesteld. Dit ook als opvolging van de managementletter van de accountant.

Een ander punt uit de managementletter was de aanbeveling om verantwoordingsafspraken te maken tussen de GR Peelgemeenten en de gemeenten. Deze verantwoordingsafspraken zijn in het eerste kwartaal opgesteld en besproken met de lokale controllers en financieel adviseurs. In april worden deze afspraken voorgelegd aan het Dagelijks bestuur om vast te stellen.

Ter verbetering van de P&C cyclus zijn, in samenwerking met de lokale financieel adviseurs, in het eerste kwartaal ook (meerjarige) prognosecijfers met betrekking tot zorgkosten ontwikkeld. Deze cijfers kunnen de lokale gemeenten meenemen in de kadernota en begroting 2021.

Heroverweging bestuurlijk juridisch construct

In januari is het externe advies met betrekking tot de best passende rechtsvorm ontvangen. Naar aanleiding van dit advies is door het Dagelijks bestuur besloten om de huidige rechtsvorm niet te wijzigen. Dit besluit is ter informatie voorgelegd aan de colleges, omdat de colleges in september/oktober 2019 al hadden besloten tot behoud van het openbaar lichaam met aanpassing van de governance structuur. Dit geldt niet voor het college van Someren. Het college van Someren besluit hier in april over. Na positieve besluitvorming door het college van Someren wordt de besluitvormingsprocedure met betrekking tot de gewijzigde GR-tekst in gang gezet.

Stuur- en managementinformatie

In het eerste kwartaal is het nieuwe dashboard “unieke klanten en voorzieningen” ontwikkeld en uitgerold naar alle gemeenten. Gemeenten kunnen nu ook zelf de ontwikkeling van klantaantallen, voorzieningen en de inzet via verwijzers monitoren op basis van dagelijks nieuwe gegevens. Daarnaast is veel inzet gepleegd om het dashboard financiën te bouwen. In dit dashboard worden de financiële gegevens omtrent de zorginzet Wmo en Jeugdwet in beeld gebracht. Gemeenten kunnen hiermee zelf monitoren wat de waarde is van de afgegeven beschikkingen, hoe de betalingen verlopen en in welke mate verzilvering plaats vindt. Een deel van de betalingen voor Wmo en Jeugdwet vindt buiten ZorgNed of bovenregionaal plaats en zijn niet opgenomen in dit dashboard (o.a. SVB betalingen, Wmo-CVV, Jeugdwet-variant B, Jeugdzorg-plus, JB/JR-landsdeel zuid). Dit zal worden vermeld in de toelichting bij dit dashboard. Dit dashboard is in de basis gereed en wordt nu getest. Uitrol van dit dashboard zal medio april plaatsvinden (inclusief instructie voor de gebruikers).

Corona virus

Inhoudelijk

De Corona-maatregelen van het Rijk/RIVM vanaf 12 maart zorgen ervoor dat een deel van de jeugdhulp en Wmo-ondersteuning geen doorgang kan vinden, of in mindere mate. Dit heeft consequenties voor de continuïteit van de geboden hulp en ondersteuning, de declaraties en de werkzaamheden van de toegang (huisbezoeken e.d.). In samenwerking met Helmond en Dommelvallei+ is/wordt de communicatie naar aanbieders voorbereid omtrent zorgcontinuïteit en de declaraties. De oproep aan aanbieders is steeds om de hulp en ondersteuning te continueren binnen de richtlijnen, zo nodig in aangepaste vorm. Voor wat betreft een coulanceregeling (continuering financiering omzet aanbieders) is er besloten dat de meerkosten van maatregelen in het kader van RIVM-maatregelen worden vergoed en dat ook hulp/ondersteuning in andere vorm kan worden gedeclareerd. Voor de hulp/ondersteuning die geen doorgang heeft gevonden (omzetdaling bij de aanbieders) volgt nog een standpuntbepaling, waarbij we ons vooralsnog richten op aangekondigde landelijke uitwerkingen vanuit VNG. Verder kan het zijn dat er – na afloop van de maatregelen – een stijging van de zorgvraag komt, omdat een aantal kinderen/gezinnen in deze periode extra in de knel zijn gekomen.

Corona-periode zorgt op uitvoerend niveau voor verschuiving werkzaamheden

Noodgedwongen werken ook de meeste medewerkers van de GR Peelgemeenten sinds 10 maart thuis. Voor de dienstverlening betekent dit dat veel werkzaamheden telefonisch worden afgehandeld of vooruit worden geschoven. Urgente situaties worden wel opgepakt en waar nodig vindt face to face contact plaats. Om medewerkers in de regio zoveel mogelijk vanuit dezelfde uitgangspunten te laten werken, is er een Q&A-lijst Corona opgesteld die wekelijks wordt bijgewerkt. Parallel daaraan hebben alle gemeenten de bereikbaarheid en werkwijze van de sociale teams met hun inwoners gecommuniceerd. Doordat er minder nieuwe instroom is, lopen teams in op hun achterstand. Teams die bij zijn, zijn gestart met het uitvoeren van heronderzoeken HO en begeleiding. Dit is vorige jaar projectmatig opgepakt door een aantal inhuurkrachten. Dit gebeurt altijd grotendeels telefonisch. Op dit moment worden (nog) geen extra uitvoeringskosten voorzien als gevolg van corona. Dit kan mogelijk wijzigen wanneer de corona maatregelen worden versoepeld. Monitoring van de werkvoorraad is daarom van belang.

3. Beleidsontwikkelingen

3.1 Ontwikkelingen sociaal domein breed

Rechtmatige zorg

Rechtmatige zorg is het toezicht op de kwaliteit en rechtmatigheid van de zorglevering. We zien erop toe dat goede kwaliteit van zorg aan onze inwoners geleverd wordt en voorkomen we onrechtmatige bestedingen. In het kader van contractmanagement worden alle signalen over aanbieders opgepakt en onderzocht. We werken aan het optimaliseren van het huidige proces rondom rechtmatige zorg.

Innovatie en transformatie

Op diverse onderwerpen krijgen innovatie en transformatie extra aandacht en is de GR actief betrokken/kartrekker:

- Transformatiefonds: in het eerste kwartaal is extra inzet gedaan om pleegzorg te versterken.
- Scheiden zonder Schade: organisatie van een regionale bijeenkomst (met Noordoost en Zuidoost Brabant) over de keten bij complexe scheidingen. Verder is er veel informatie opgehaald en gedeeld.
- Adviesvangers: getrainde jongeren halen advies op bij jongeren in de jeugdzorg.
- Garage2020: vernieuwende initiatieven delen in de regio.
- Civiel Trajectberaad: voorbereidingen getroffen voor de start van het CTB (om plaatsing in de JeugdzorgPlus te voorkomen/verkorten).

3.2 Ontwikkelingen Wmo

Maatschappelijke opvang en Beschermd wonen

Voor iedereen die niet meer zelfstandig kan wonen vanwege psychische en/of psychosociale problematiek is er de mogelijkheid van Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang. Dit wordt een taak van elke gemeente en niet - zoals voorheen - alleen van de centrumgemeente. Het doel is mensen met een psychische kwetsbaarheid zoveel mogelijk in de dorpen en wijken te ondersteunen. Samen met de gemeente Helmond is een notitie opgesteld over de koers die we de komende jaren in Beschermd wonen gaan varen. De door-decentralisatie van Maatschappelijke opvang is uitgesteld. Daarnaast dragen we bij aan de Fysieke Overleg Tafel (overleg met aanbieders over de regionale ontwikkelingen Beschermd Wonen).

Wmo-huishoudelijke ondersteuning

Op basis van inhoudelijke argumenten willen we het resultaatgericht werken behouden. Huishoudelijke ondersteuning op basis van uur/prijs heeft veel impact op de gemeentelijke financiën en onze werkwijze. We volgen de landelijke ontwikkelingen en leveren input aan de VNG/ministerie. Vooralsnog kan het resultaatgericht werken behouden worden.

Wmo-begeleiding

We willen innovatie en transformatie stimuleren in de producten individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf. Dit doen we samen met Helmond. In de FOT Wmo-begeleiding is innovatie en transformatie een steeds terugkerend onderwerp. Zowel aanbieders als gemeenten zijn hierin nog zoekende; er zijn ideeën en initiatieven, waarbij de concrete uitwerking en opschaling niet snel haalbaar blijkt te zijn.

3.3 Ontwikkelingen Jeugd

Inkoopsamenwerking jeugd

Voor de inkoop van jeugdzorg werken wij op verschillende niveaus samen. Voor een aantal wettelijke taken is dat met de 21 gemeenten in de regio Zuidoost Brabant. Voor de overige jeugdzorg werken wij samen met Helmond en Dommelvallei+ (Een 10 voor de jeugd).

Op diverse samenwerkingsniveaus leveren we input vanuit de Peelgemeenten, om goede contract- en samenwerkingsafspraken met diverse partijen op te stellen, door te ontwikkelen en te borgen. Aansluiting en afstemming op de lokale gebiedsteams is van groot belang.

In het eerste kwartaal zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met Helmond, Dommelvallei+ en Peelgemeenten, als vervolg op de gezamenlijk opgestelde inkoopstrategie Een 10 voor de jeugd. Voor segment 1 (hoogspecialistisch) en segment 2 (Wonen) zijn werkgroepen bemenst. Inmiddels liggen er concept documenten (hoofdpijnenakkoord en concept woonplan).

We nemen deel aan de Digitale Ontwikkeltafels (DOT's) en Fysieke Ontwikkeltafels (FOT's), waarin overleg plaatsvindt met aanbieders over contracten en doorontwikkeling.

We organiseren maandelijks het overleg met beleidsmedewerkers jeugd om af te stemmen, te informeren en lokale informatie te ontvangen.

Werkagenda verantwoorde jeugdhulp

De werkagenda verantwoorde jeugdzorg is in september 2018 vastgesteld als een pakket maatregelen, om meer inzicht te krijgen op de inzet van jeugdhulp en daardoor meer grip op de financiën, kwaliteit en inhoud. Deze thema's zijn nog steeds actueel, maar worden op andere manieren gerealiseerd en geborgd (in primaire werkprocessen, samenhang tussen toegangsteams en backoffice of reguliere bedrijfsvoering van de GR). Andere acties worden verder opgepakt binnen de bredere inkoopsamenwerking Een 10 voor de jeugd. In het tweede kwartaal komt een laatste rapportage over de werkagenda verantwoorde jeugdhulp, waarna dit traject als beëindigd beschouwd kan worden.

Het medisch verwijfsprotocol wordt gefaseerd uitgerold. Het is onderdeel gemaakt van de contracten en aanbieders hebben een informatiebrief ontvangen om te wijzen op de rechten en plichten voortvloeiend uit het verwijfsprotocol. In samenwerking met Helmond en Dommelvallei+ wordt vastgesteld welke vervolgstappen worden genomen om het protocol te laten landen en op de naleving toe te zien.

Woonplaatsbeginsel

Per 1-1-2021 gaat de wet voor het nieuwe woonplaatsbeginsel in (woonplaats is dan op basis van de Basisregistratie Personen). Om de implementatie soepel te laten verlopen sorteren we hierop voor met werkinstructies en –werkprocessen. Nadere informatie van het Rijk over de migratievoorziening wordt op korte termijn verwacht.

3.4 Ontwikkelingen Bijzondere bijstand, minimaregelingen en schulddienstverlening

Harmonisatie bijzondere bijstand.

Harmonisatie bijzondere bijstand is een grote wens vanuit uitvoeringsorganisatie Senzer en de gemeenten. We hebben concept beleidsregels bijzondere bijstand opgesteld, waarin de bestaande regels geharmoniseerd zijn. Met Senzer zijn deze regels besproken en verder verfijnd. De juridische toets vindt nog plaats, waarna het concept naar het Ogon gaat. Daarna volgt het traject met de regionale cliëntenraad en colleges.

Uitvoering taken BMS

Met het oog op de wijzigingen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) die op 1-1-2021 ingaan, is een heroriëntatie op de uitvoeringsprocessen en de lokale en bovenlokale taken nodig. We willen onder andere dat de lokale toegang schuldhulpverlening de mogelijkheid bieden om aangesloten te worden op deze applicatie. Daarvoor moet o.a. de huidige applicatie (Eos) van backoffice schuldhulpverlening worden vervangen. De voorbereiding hiervoor is in volle gang.

Een werkgroep onder aanvoering van de gemeenten Gemert-Bakel en Laarbeek is gestart om een voorstel te doen voor een andere taakverdeling van de schuldhulpverlening lokaal/bovenlokaal. De wetswijzigingen Wgs en de nieuwe applicatie uitvoering schuldhulpverlening worden hierin meegenomen.

Maandelijks organiseren we het overleg met de beleidsmedewerkers, waarin afstemming en onderlinge informatie-uitwisseling plaats vindt.

4. Uitvoeringskosten GR Peelgemeenten

Het totale budget voor de uitvoeringskosten 2020 is, rekening houdend met de vastgestelde 1^e wijziging op de begroting, ongeveer € 9,1 miljoen.

Lasten 2020 GR Peelgemeenten	gewijzigde begr 2020	realisatie per 2 april 2020
loonkosten en inhuur (excl. loonkosten plustaken jeugd)	5.862.000	1.215.392
Overige Personele Kosten	198.200	51.266
Plustaken jeugd (incl. loonkosten)	1.814.400	275.280
DVO Senzer	549.200	139.070
Automatiseringskosten	406.300	141.159
Huisvestingskosten	115.100	40.084
Algemene kosten	98.400	121.921
Diversen (bank, communicatie, accountant)	58.700	12.418
Onvoorzien	20.200	-
	9.122.500	1.996.589

Het overgrote deel van de uitvoeringskosten bestaat uit loonkosten en inhuurkosten. Doordat er diverse vacatures zijn, met name bij het bedrijfsbureau, vindt hiervoor inhuur plaats.

Een betrouwbare prognose van de personele lasten is nu, met alleen de gegevens over het 1^e kwartaal nog niet te maken. Dit komt vooral omdat het verloop van de inhuurkosten voor de resterende kwartalen nog niet is te maken.

Wat opvalt zijn de hoge uitgaven voor “algemene kosten”. Hieronder vallen de kosten die te maken hebben met de externe juridische ondersteuning van de afhandeling van het schadedossier Infosupport. In het eerste kwartaal zijn hiervoor € 34.000 aan kosten gemaakt. Bij de behandeling van de jaarrekening 2019 is al aangegeven dat deze kosten in 2020 meer zullen zijn dan begroot. Er is hierbij afgesproken dat deze kosten kunnen worden afgedekt door de algemene reserve.