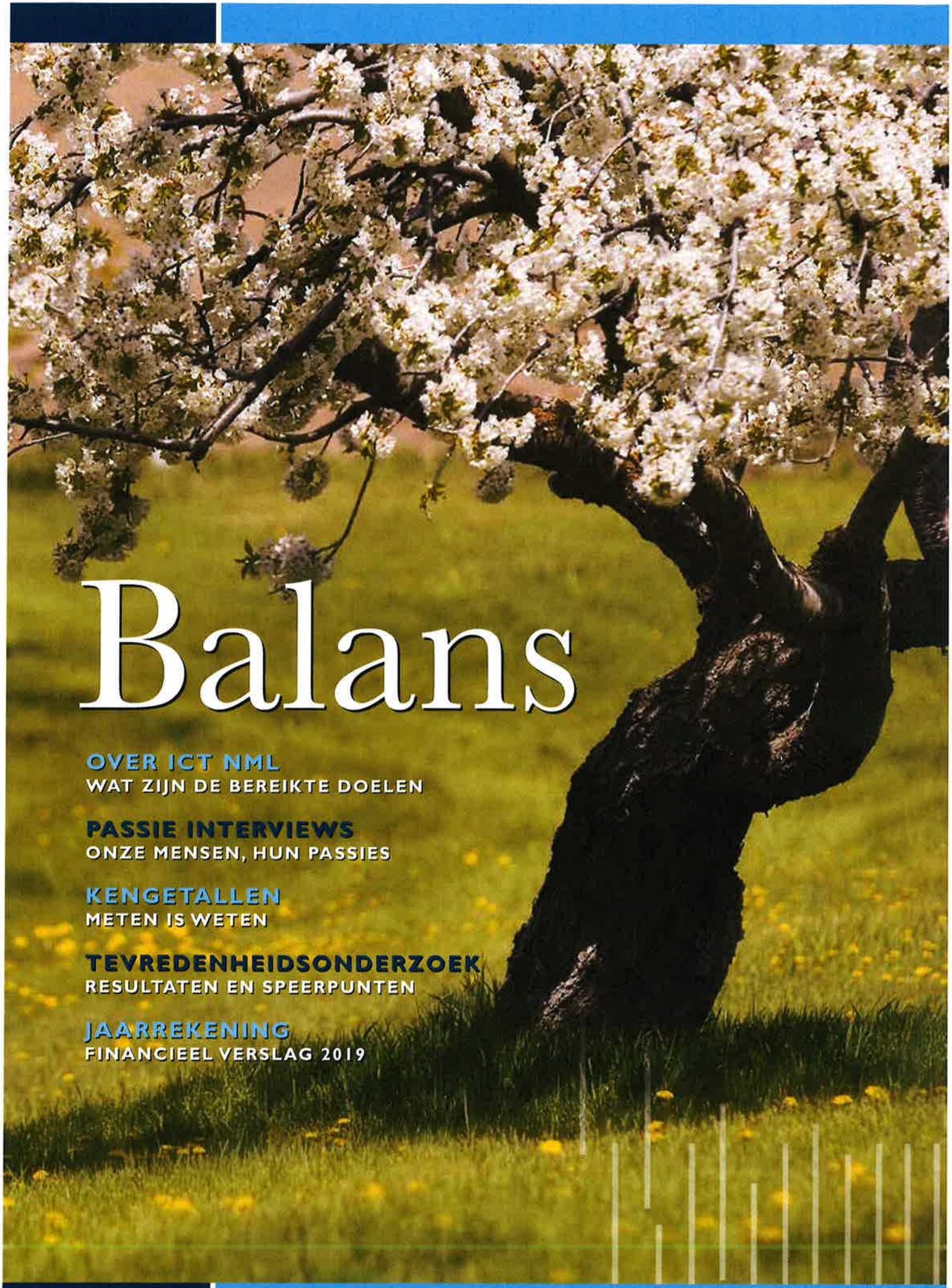


Balans

OVER ICT NML
WAT ZIJN DE BEREIKTE DOELEN

PASSIE INTERVIEWS
ONZE MENSEN, HUN PASSIES

KENGETALLEN
METEN IS WETEN

TEVREDENHEIDSONDERZOEK
RESULTATEN EN SPEERPUNTEN

JAARREKENING
FINANCIEEL VERSLAG 2019

ICT NML | JAARVERSLAG | 2019 | EEN TERUGBLIK

ICT NML

GEREALISEERD | INRICHTING ONDERNEMINGSRAAD | OPZET TEAM PERSONEELSACTIVITEITEN | KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK BIJ DEELNEMENDE GEMEENTEN | SAMENVOEGING VAN 1e EN 2e LIJN BIJ GEBRUIKERSONDERSTEUNING | DAGVERANTWOORDELIJKE PER TEAM | VERNIEUWDE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST MET PRODUCTEN EN DIENSTENCATALOGUS EN SERVICENORMEN | WEBSITE ICT NML | HUISSTIJL ICT NML | BESCHRIJVEN VAN DE ITIL WERKPROCESSEN | EVALUATIE EN DRAAIBOEK OPRICHTING ICT NML | SAMENWERKINGSANALYSE EN OFFERTE GEMEENTE BERGEN EN LEUDAL | AANBESTEDING EN IMPLEMENTATIE MULTIFUNCTIONALS | VERVANGING WIFI INFRASTRUCTUUR | UITROL IGEL DESKTOP | AANBESTEDING MET RAAMOVEREENKOMST INHUUR VAN PERSONEEL | OPZETTEN STUDIEOVEREENKOMST | OPZETTEN VERZUIMPROTOCOL | CONTRACT MET BEDRIJFSARTS | CONTRACT MET LEASEMAATSCHAPPIJ | OPZETTEN TREASURY STATUUT | INRICHTING DIGITALE WORKFLOW FINANCIËLE FACTURATIE | CISO DIENSTEN AAN GEMEENTE BERGEN EN VENLO | EEN THIRD PARTY MEDEDELING (TPM) VERKLARING OVER DE KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING | CONTRACT BEKENDMAKING | AANSTELLING VAN DIVERSE MEDEWERKERS BIJ ICT NML | OVEREENKOMST MET ECGEO OVER INRICHTING WERKPLEK | INRICHTING EN GEBRUIK PLANBORD | HERINRICHTING TOPDESK | UITWIJKTEST | HERINRICHTING BHV ORGANISATIE | OPZET RISICOMANAGEMENT BELEID | INRICHTING BEGROTING 2020 EN KADERS BEGROTING 2021 | CONTRACT HUISVESTING ICT NML VOOR DE GODSWEERDERSTRAAT | AFGESLOTEN VERZEKERINGEN VOOR ONGEVALLEN EN SCHADE PERSONEEL, AANSPRAKELIJKHEID EN CYBER | GRATIFICATIEBELEID | AANSLUITING BIJ DE WERKGEVERSVERENIGING SAMENWERKENDE GEMEENTELIJKE ORGANISATIES (WSGO) | VANUIT HET PROGRAMMA ICT NML 2.0: SERVERS TESTOMGEVING | BACKUP | STORAGE | SELF SERVICE WACHTWOORD RESET | OPSCHONEN EN DOORONTWIKKELEN FIREWALL OPLOSSING | 2-FACTOR AUTHENTICATIE | BIG COMPLIANCY VOOR INFORMATIE-BEVEILIGING | FYSIEKE NETWERKBEVEILIGING | VERVANGEN EN VERBETEREN VAN DE ANTI-VIRUS OPLOSSING | INTERNE NETWERKSCAN OP BEKENDE VEILIGHEIDSRISICO'S | SECURITY MONITORING | OFFICE 365 KOPPELING | UNIFORME WERKPLEK VOOR ICT NML | MICROSEGMENTATIE NETWERK EN DATACOMMUNICATIE

INHOUDSOPGAVE

5 VOORWOORD door Richan Postmus

INTERVIEWS Medewerkers aan het woord

11 OVER ICT NML Wat is er bereikt in 2019

22 KENGETALLEN Meldingen, wijzigingen en ziekteverzuim

28 ICT NML 2.0 Het resultaat

38 JAARREKENING Financieel verslag 2019

74 TEVREDENHEIDSONDERZOEK Resultaten en speerpunten

80 SLOTWOORD en vooruitblik 2020

Crowe
Looskade 17
6041 LE Roermond
Tel +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-loseuren.nl

VOOR WOORD

2019: het eerste jaar van ICT NML als organisatie. Eind 2018 ging de organisatie van start binnen de gemeenschappelijke regeling. Pionieren dus.

De basis is gelegd en de organisatie is verder vormgegeven. Er is ingericht en gestructureerd, met als doel het vormen van de gemeenschappelijke ICT NML werkwijze vanuit vier gemeentelijke werkwijzen. Ook de bedrijfsvoering ontwikkelde zich: van het inrichten van een Planning & Control cyclus en start van een ondernemingsraad tot het harmoniseren van de ICT NML Infrastructuur vanuit het programma ICT NML 2.0. Inmiddels hebben medewerkers hun plek binnen ICT NML gevonden. Door de aanstelling van het nieuwe management is er in 2019 rust ontstaan bij de medewerkers. Zij voelen zich gehoord en wilden vooral vooruit. Dat gaf veel energie voor het vormgeven van de ICT NML werkwijze en cultuur. De werkplekken zijn per team ingericht en er is gestart met het verantwoordelijk maken van medewerkers voor producten en processen per team. Vanaf medio 2019 bespreken de teams dagelijks de activiteiten en werkzaamheden voor die dag. Dit alles heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan het vormen en de samenwerken van de teams.

Rondom dienstverlening is er in 2019 de basis gelegd om onze dienstverlening te borgen en te verbeteren. Gezamenlijk met de gemeenten hebben we de dienstverleningsovereenkomsten vernieuwd. Duidelijke afspraken over wat we bieden en leveren en duidelijkheid over het servicenveau. De teaminrichting bij gebruikersondersteuning is aangepast en het servicemanagement is opnieuw ingericht. In 2019 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De verbeteracties die daaruit voortvloeien zijn in 2019 gestart.
Het resultaat over het boekjaar 2019 bedraagt afgerond € 145,000 (zie vanaf pagina 38). Een mooi, positief resultaat wat met name is veroorzaakt doordat leasekosten incidenteel meevallen. Deze compenseren de noodzakelijk hogere personeelslasten vanwege het programma ICT NML 2.0 en het wegwerken van achterstanden.
Onze medewerkers kregen in deze pioniersfase veel op zich af. Zij werkten hard om naast de reguliere dienstverlening ook alle vernieuwingen te realiseren. Dankzij deze energie, doorzettingsvermogen en betrokkenheid hebben we een prachtige prestatie geleverd in 2019. Ik ben dan ook enorm trots op ieder die zijn of haar steentje heeft bijgedragen, trots op Team ICT NML.

Richan Postmus
Directeur ICT NML

Crowe
Looskade 17
6041 LE Roermond
Tel. +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

INTERVIEW EN PASSIE

Aangenaam, Dennis Hinssen, consultant en adviseur bij ICT NML. Ik ben vanaf het begin betrokken bij ICT NML. Eerst vanuit gemeente Roermond als infrastructuur beheerder en sinds 1 december 2018 in dienst van ICT NML als consultant/adviseur. Dit betekent dat ik binnen ICT NML verantwoordelijk ben voor het beleid en grotere klantvragen doorvertaal naar technische oplossingen. Daarnaast ben ik secretaris van de Ondernemingsraad (OR). En hoewel ICT NML officieel geen OR hoeft te hebben gezien de organisatiegrootte, is er bewust voor gekozen om direct vanaf de start een OR te formeren van drie personen. Vanuit die rol kijk ik in dit jaarverslag terug op het afgelopen jaar.

Zelfstandig

2019 is een bijzonder jaar, het eerste jaar dat we als zelfstandige organisatie geopereerd hebben. Na een lange voorbereiding is het vooral prettig omdat er rust en duidelijkheid is voor de medewerkers. Ook de OR ervaart het als een hele goede ontwikkeling dat de onzekerheid ten einde is en dat er na vele wijzigingen nu structuur en duidelijkheid is. De samenwerking met de bestuurder en het managementteam verlopen heel goed en de OR is als vertegenwoordiger van de medewerkers betrokken bij alle besluitvorming. Een nadrukkelijke wens die al sinds 2017 bestond; het jaar dat de klankbordgroep als voorloper van de OR werd opgericht.

Vertrouwen

De onrust uit eerdere jaren zorgde voor ontevredenheid, een relatief hoog verloop en een lagere productiviteit. Dit heeft zich afgelopen jaar heel anders ontwikkeld. Medewerkers zijn tevreden, voelen een gezamenlijke verantwoordelijkheid en dat zorgt dat kennis gedeeld wordt en behouden blijft, omdat medewerkers blijven. Het feit dat het management en de OR (en dus ook de medewerkers) veel meer op één lijn zitten, zorgt voor een goede basis, onderling vertrouwen, eigenaarschap met een hogere productiviteit tot gevolg.

Samen sterker

Persoonlijk ben ik het meest trots op de besluitvaardigheid die enorm is gestegen en de ontwikkelstappen die medewerkers individueel en ICT NML als groep hebben gemaakt. Door de manier van werken te verbeteren, is de saamhorigheid en teamspirit enorm toegenomen. Er zijn voor elkaar, kennis uitwisselen en verantwoordelijkheid nemen zijn nu het uitgangspunt. Natuurlijk zijn we er nog niet. In 2020 zullen we aandacht moeten blijven besteden aan de samenwerking tussen alle geledingen, moeten waken dat we de geplande

Alleen ga je sneller, samen kom je verder

Crowe
Looskade 17
6041 UE Roermond
Tel. +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

acties ook daadwerkelijk realiseren, ook als de waan van de dag afleidt. De aanstaande verhuizing en de oplevering van ICT NML 2.0 zullen zorgen voor afleiding en extra inspanningen. Door dit bespreekbaar te maken en goed te monitoren kunnen we samen zorgen dat we oog houden voor de ingezette ontwikkeling.

Uitdaging

De openbaarheid van gegevens vormt een uitdaging voor dit jaar. Nu volstaan we vaak met een mondelinge toelichting op vragen die gesteld worden vanuit de medewerkers. Wij als OR hebben de nadrukkelijke wens om dit te formaliseren en te zorgen dat een en ander vastgelegd wordt, zodat zaken ook terug te vinden zijn. Nu we met een relatief klein team zijn, is het nog wel te doen om iedereen te informeren. Hoewel het ook nu voorkomt dat mensen buiten de deur zijn, wegens vakantie of ziekte tijdelijk niet aanwezig zijn en informatie missen. Door zaken vast te leggen en te documenteren zorgen we ervoor dat is terug te lezen wat gemaakte afspraken zijn.

De focus ligt komend jaar op het optimaliseren van de interne bedrijfsvoering en waar mogelijk het verbeteren van de dienstverlening.

Focus op klanttevredenheid

Verwachten we dan op korte termijn te groeien? Niet direct een structurele groei. Wanneer er echter meerdere deelnemers komen, is groei niet uit te sluiten. De focus ligt echter komend jaar op het optimaliseren van de interne bedrijfsvoering en het behouden en waar mogelijk verbeteren van de dienstverlening aan onze huidige deelnemers. Het tevredenheidsonderzoek van afgelopen jaar levert daar uiteraard een belangrijke bijdrage aan. Het geeft inzicht in waar we het goed doen en waar het beter kan. Aan ons allen de uitdaging om daar mee aan de slag te gaan. Wij als OR zijn er van overtuigd dat klanttevredenheid begint bij medewerkerstevredenheid. Wat ons betreft zijn we daarmee absoluut op de goede weg en ik kijk – als secretaris van de OR – uit naar 2020.

Crowe
Loosdrecht 17
6041 AE Roermond
Tel. +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

OVER ICT NML

EN WAT IN 2019 IS BEREIKT

Op 1 januari 2018 is de gemeenschappelijke regeling ICT NML opgericht door de gemeenten Nederweert, Roermond, Venlo en Weert. ICT NML is een samenwerkingsverband van gemeenten in Noord- en Midden-Limburg. ICT NML verzorgt voor de aangesloten deelnemers het ICT-beheer, ICT-onderhoud en faciliteert bij automatiseringsvraagstukken. Hiermee biedt ICT NML een platform waarop gemeenten tot samenwerking kunnen komen.

Uitgangspunt in de samenwerking is dat schaalvergroting een belangrijke bijdrage levert aan de realisatie van de individuele doelstellingen van de aangesloten deelnemers. ICT NML draagt hiermee bij aan de efficiency van de deelnemers door:

- de gezamenlijke uitvoering van de publieke taak;
- het waarborgen en verhogen van de continuïteit en kwaliteit van de ICT-dienstverlening;
- beheersing en besparing van de ICT-kosten;
- het vergroten en verneuten van de innovatie.

Alles door samen te werken zal de deelnemers in staat hun gehele ICT-infrastructuur en ICT-diensten te verbeteren en toekomstbestendig te maken.

Visie

In 2017 is de visie ICT NML opgesteld en vastgesteld. De visie schetst de toekomst van ICT NML als antwoord op de veranderende regionale ontwikkeling in Noord- en Midden-Limburg. Digitalisering van de samenleving verandert het werk bij de deelnemers van ICT NML. Niet alleen de inhoud, maar ook de vorm. Open, samenhangend, flexibel, uitnodigend en innovatief zijn daarbij de kernwoorden.

ICT NML heeft in haar visie zichzelf tot doel gesteld de vanzelfsprekende regiopartner met een maatschappelijk belang te worden op het gebied van:

- Gestandaardiseerde automatiseringsoplossingen (A);
- Informatievoorziening (I);
- Dienstverleningsoplossingen (D)

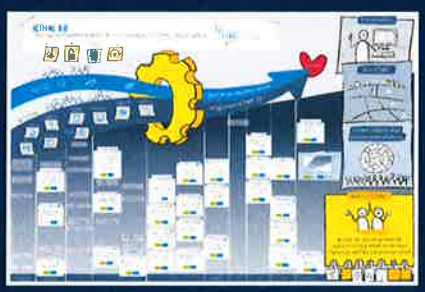
Informatisering (I) is een belangrijke volgende stap die veel raakvlakken en overlap heeft met Automatisering. Denk hierbij aan functioneel beheer informatiebeveiliging, -acties en -architectuur.

Crowe
Looskade 17
604[illegible] Roermond
Tel. +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

Samenwerken

Door ICT NML is een gezamenlijk automatiseringsplatform gecreëerd waar deelnemers de mogelijkheid biedt om samen te werken op het gebied van informatievoorziening. Het samenwerkingsplatform GLmIT is hiervoor een voorbeeld en biedt kansen om samen te werken tussen de gemeenten. Dit platform maakt ons uniek ten opzichte van andere ICT dienstverleners.

ICT NML leent haar deelnemers en de regio. Op basis van die kennis en via oplossingen vanuit de moderniseringsvormen van informatie- en communicatietechnologie stelt ICT NML haar deelnemers in staat te excelleren door ze samen te brengen. Dit biedt kansen om de ambities van een digitale overheid en digitale dienstverlening aan de burger beter te ondersteunen. Het biedt tevens kansen om de ambities en doelen van het bestuur van de deelnemers te kunnen realiseren. Door de efficiëntie verbeteren en efficiëntere werkmethoden kan gezamenlijk een hogere kwaliteit van dienstverlening aan de burger en een betere onderstelling van het bestuur van de gemeenten worden gerealiseerd. Door bundeling van kracht en kennis, door vermaning van de mogelijkheid tot het aantrekken van specialisten en door een betere bezetting neemt de professionaliteit en de innovatiekracht toe en neemt de kwetsbaarheid van de deelnemers af. Als laatste heeft het bundelen van de krachten bij ICT NML ervoor gezorgd dat er een betere onderhandelingspositie is ontstaan naar ICT Leveranciers.



Dienstverleningsovereenkomst

De deelnemers van de samenwerking ICT NML hebben de aanschaf, beheer en onderhoud van hun ICT ondergebracht bij het samenwerkingsverband ICT NML. Hiervoor is deze Dienstverleningsovereenkomst (DVO) opgesteld, waarin de voorwaarden voor het verleenen van de ICT diensten van ICT NML aan de deelnemers beschreven staan. De DVO vormt samen met het GR reglement het overkoepelend contract tussen ICT NML en de deelnemers. De DVO is hierbij de uitvoerende regeling en wordt op onderdelen nader uitgewerkt in een:

- Producten en Diensten Catalogus (PDC);
- Service Level Agreement (SLA);
- het Dossier met Financiële afspraken (DFA).

Bestuur

Voor de bestuursvorming op bestuurlijk niveau hebben de portefeuillehouders van de gemeenten zitting in het bestuur van ICT NML. Het bestuur bestaat partijs wie van de leden voorzitter is van de regeling. Het bestuurlijk overleg is tevens een platform voor samenwerking en kennis als kwartaal samen. De taken en bevoegdheden van het bestuur zijn vastgelegd in de gemeenschappelijke regeling van ICT NML. Het vaststellen van de DVO, met de onderliggende PDC en SLA is de bevoegdheid van het bestuur.

Opdrachtgeverschap

Op strategisch niveau hebben de directeuren/afdelingsmanagers bedrijfsvoering van de deelnemers zitting in het opdrachtgeversoverleg (OGO) van ICT NML. De opdrachtgevers kiezen partijs uit hun midden een voorzitter en vicevoorzitter. In het OGO wordt de gezamenlijke richting van de samenwerking uitgezet. Het OGO adviseert het bestuur van ICT NML en is tevens de opdrachtgever.

Crowe
Looskade 17
6041 AE Roermond
Tel. +31 (0)475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl
RM

2019

WAT IS ER GEREALISEERD?

Naast de uitvoering van de producten en diensten (de dagelijkse werkzaamheden) en het programma ICT NML 2.0 is er:

- hard gewerkt aan het verder ontwikkelen van ICT NML als organisatie;
- het efficiënter inrichten van de eigen werkprocessen;
- het professionaliseren van de dienstverlening.

Voor het uitvoeren van de bedrijfsvoeringstaken van ICT NML worden we ondersteund op het gebied van P&O, Juridische zaken, Financiën en Inkoop. Deze diensten worden via een dienstverleningsovereenkomst afgenomen van de gemeente Venlo.

P&O / Organisatieontwikkeling

Er zijn in 2019 flinke stappen gezet in de organisatieontwikkeling. Zo is in het voorjaar een OR ingesteld en is in het najaar een team opgestart voor het organiseren van personeelsactiviteiten. Teambuilding en medewerkerstevredenheid zijn van essentieel belang om een optimale dienstverlening te bieden aan de deelnemers. In samenspraak met de OR zijn diverse personele regelingen opgesteld. Denk hierbij aan een parkeerregeling, jaargesprekken, een verzuimprotocol en studieovereenkomst. Het functieboek is aangepast aan de nieuwe praktijk en in het voorjaar is een contract afgesloten met een bedrijfsarts. In 2019 heeft met de medewerkers van ICT NML een jaargesprek plaats gevonden.
In de opzet naar de vorming van de GR ICT NML is op een aantal posities gewerkt met tijdelijke contracten en inhuur. In 2019 is de vaste formatie zoveel als mogelijk ingevuld door de nog niet ingevulde formatieruimte als vacatures uit te zetten. Dit betekende afscheid nemen van een deel van de inhuur en het aannemen van diverse medewerkers binnen alle teams.
Met de invoering van Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (WNRA) per 1-1-2020 gaan gemeenschappelijke regelingen tegelijkertijd over op een nieuwe CAO. ICT NML is in dit kader lid geworden van de Werkgeversvereniging Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (WSGO) en sluit daarmee per 1-1-2020 aan op de CAO SGO. De WSGO is de vereniging voor de gemeentelijke organisaties die als doel heeft om dezelfde arbeidsvoorwaarden vast te stellen als in de Cao Gemeenten.

Financiën

In 2019 is een flinke voortgang geboekt in het efficiënter inrichten van de financiële processen. Op het gebied van financiën is in overleg met de deelnemende gemeenten vorm gegeven aan de invulling van het treasury statuut. Voor de lease is in 2018 een nieuw contract afgesloten. In 2019 zijn de onduidelijkheden die in dit contract zaten met de leasemaatschappij verder uitgewerkt en verduidelijkt. Tevens is hierbij de financiële administratie opgeschoond en opnieuw ingericht zodat deze goed aansluit op de financiële administratie en begroting van ICT NML. Voor ICT NML is de facturatie via een digitale werkwijze ingericht. De P&C cyclus is aangepast, waarbij er met name een kwalitatieve slag is gemaakt op de tussentijdse financiële overzichten. Ook is beleid ontwikkeld voor de algehele risicobeheersing en zijn verzekeringen afgesloten voor het afdekken van diverse risico's.

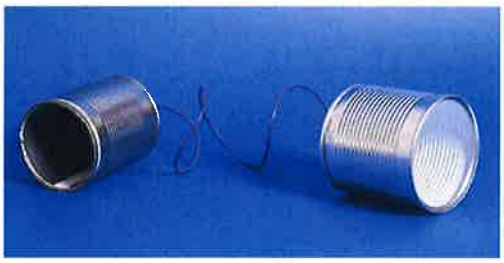
Inkoop

In 2019 is een aanbesteding multifunctionals uitgevoerd in gezamenlijkheid met inkoopcentrum Zuid. Na gunning is de implementatie van het nieuwe contract bij een aantal gemeenten afgerond.

Op advies van onze accountant is een aanbesteding uitgevoerd voor de inhuur van personeel. De aanbesteding is in 2019 afgerond en een raamovereenkomst met drie partijen is hierbij afgesloten voor het leveren van tijdelijk personeel.

Communicatie

Communicatie was in 2019 een belangrijk onderdeel van het programma ICT NML 2.0. Vanuit het programma zijn roadshows gehouden om medewerkers te informeren over wat er komen gaat. Ook zijn diverse Q&A sessies georganiseerd, waar gebruikers vragen konden stellen over de nieuwe functionaliteit. Bij de uitrol van nieuwe producten waren veelal medewerkers van ICT NML op de werkvloer beschikbaar om vragen te beantwoorden of om problemen direct op te lossen. De website voor ICT NML is ingericht, waar het programma een belangrijk onderwerp op is geworden. Daarnaast is voor ICT NML een eerste start gemaakt voor een ICT NML huisstijl. Inmiddels is er een aantal standaard documenten in de nieuwe huisstijl ontwikkeld.



Crowe
Looskade 17
6041 [illegible] Roermond
Tel. +31 (0)475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

Bekendmaking

Om te komen tot een transparantere overheid is onder andere de wet elektronische bekendmaking opgezet. Voor bekendmaking is ICT NML verplicht om besluiten en verordeningen met juridische consequenties te publiceren op overheid.nl. In 2019 is een contract afgesloten om publicatie op overheid.nl te realiseren. Tevens is een aanvraag ingediend om ICT NML op te nemen in het blad gemeenschappelijke regelingen. De verwachting is dat ICT NML einde van het eerste kwartaal van 2020 opgenomen is, waarna publicatie plaats kan vinden.

Projecten

Naast het leveren van een bijdrage aan de gemeentelijke projecten en het programma ICT NML 2.0 zijn er in 2019 een aantal projecten onder supervisie van ICT NML uitgevoerd. Zo is de fysieke WiFi infrastructuur van de deelnemende gemeenten en ICT NML vervangen. In 2019 is gestart met het migreren van de database omgeving naar Oracle 12. Een deel van de applicaties is inmiddels naar de nieuwe omgeving gemigreerd. Daarnaast is een start gemaakt met het uitfaseren van de nog resterende Windows 2008 serverinfrastructuur.

In 2019 is de huurovereenkomst van ICT NML opnieuw bekeken en is besloten om een nieuwe huurovereenkomst aan te gaan voor de huur van een etage in de oude ambachtsschool van de gemeente Roermond aan de Godsweerderstraat. Ter voorbereiding op de verhuizing is een project opgestart om de verhuizing en inrichting te realiseren.

Potentiële toetreders

Met de gemeente Leudal is een samenwerkingsanalyse opgesteld en een offerte uitgewerkt. Dit geldt ook voor de gemeente Bergen. Voor de gemeente Bergen is een CISO dienst opgezet en ingevuld vanuit ICT NML. Met EC Geo is een overeenkomst gesloten om de werkplek inrichting te realiseren vanuit ICT NML.

Dienstverlening

In juni heeft een klanttevredenheidsonderzoek plaats gevonden onder de deelnemers. De belangrijkste verbeterpunten richten zich op het verbeteren van de dienstverlening en de bijbehorende communicatie. Na de zomervakantie zijn de resultaten verwerkt in een verbeterplan en zijn de eerste verbeteracties in gang gezet. Als eerste stap is de eerste en tweedelijn bij gebruikersondersteuning samengevoegd. De servicemanagement applicatie is aangepast om de dienstverlening beter te stroomlijnen en per team zijn eerste verantwoordelijke medewerkers aangesteld om meldingen sneller op te kunnen lossen. Daarnaast is op de achtergrond gewerkt aan de inrichting van een zelf serviceportaal, deze wordt begin 2020 beschikbaar gesteld.

In samenspraak met de accountmanagers van de deelnemers is in de tweede helft van 2019 de dienstverleningsovereenkomst met producten en dienstencatalogus en servicenormen aangepast. In verschillende sessies zijn de documenten een stuk duidelijker en leesbaarder gemaakt en in de servicenormen is het nieuwe ambitieniveau opgenomen voor 2020.

Governance

Op verzoek van het bestuur is een evaluatie gehouden over de oprichting van ICT NML als Gemeenschappelijk Regeling (GR). Doel van deze evaluatie was om lering te trekken uit de oprichting van ICT NML en om daarmee tevens een draaiboek te creëren voor de oprichting van mogelijke nieuwe GR-en in de regio.

Crowe
Looskade 17
6041 LE Roermond
Tel. +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl
RM

INTERVIEW

"GROTE DROMEN BEGINNEN KLEIN"

Als functioneel beheerder TOPdesk binnen ICT NML ben ik verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van een stabiel en gebruiksvriendelijk incident management systeem. Met TOPdesk zorgen we er voor dat alle processen goed verlopen en dat eventuele verstoringen zo snel mogelijk in beeld zijn en kunnen worden verholpen.

Daarnaast kunnen via TOPdesk vragen en opmerkingen gesteld worden, kunnen er rechten aangevraagd worden en bestellingen geplaatst worden. In TOPdesk registreren we wie er contact opneemt, waarvoor, wat de status is van het verzoek en hoe het opgelost is. TOPdesk is onze database die het zenuwcentrum vormt. Het mooie aan TOPdesk is dat eigenlijk iedereen binnen de deelnemende gemeenten en binnen ICT NML te maken heeft of krijgt met het systeem. Dat betekent dat er vele type gebruikers zijn en dat we het voor al die gebruikers zo goed mogelijk organiseren.
Simpelweg bestaat het systeem uit twee delen:

- de Selfserviceportal (voor iedereen toegankelijk)
- het behandelaarsgedeelte (voor applicatiebeheerders, I-adviseurs en ICT-medewerkers)

Geduld is een schone zaak

Bij mijn start in 2019 stapte ik op een geparkeerde trein. Er was al een half jaar geen beheerder voor TOPdesk en de versie die in gebruik was, kwam uit 2015. De leverancier zou stoppen met de ondersteuning en daarmee kwam de bruikbaarheid van het systeem onder druk. Mijn eerste opdracht was het vernieuwen van het systeem. In 2019 zijn we overgestapt naar een nieuwe versie, dit betekende dat we maar liefst negen releases hebben overgeslagen. Aan de voorkant van het systeem veranderde er weinig, waardoor een groot deel van de gebruikers niet veel merkte van de vernieuwing. De grootste veranderingen zaten met name aan de achterzijde van het systeem.

Uniformiteit of maatwerk

De verschillende deelnemers hebben allemaal hun eigen processen, werkwijzen en voorkeuren, ze gebruiken andere zaaksystemen en applicaties. Dit heeft invloed op het werken in TOPdesk. In 2019 hebben we gezorgd dat we één uniforme tool gebruiken, waarbij per deelnemer specifieke wensen kunnen worden ingesteld, uniform waar het kan, omdat dit efficiënter is en lagere kosten met zich draagt. Volledig uniform is echter utopisch. Iedere deelnemer heeft wensen en processen die uniek zijn voor die organisatie. Binnen de huidige versie van TOPdesk, waarmee koppelingen mogelijk zijn tussen verschillende versies voor iedere gemeente, is dit allemaal mogelijk en grotendeels ingericht.

Één uniforme tool, waarbij per deelnemer specifieke wensen kunnen worden ingesteld.

Crowe
Looskade 17
6041 LE Roermond
Tel. +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl
RM

Grootste uitdaging 2019

Bij mijn start in januari moest ik wennen aan de nieuwe omgeving. De stap vanuit het bedrijfsleven was groot, mede vanwege de vele betrokken partijen. Dit zorgde voor een langer besluitvormings- en keuzeproces. Hierdoor duurde het in mijn beleving lang voordat de implementatie kon starten. In augustus was het zover. Tot die tijd restte mij niets anders dan op de winkel passen en bekijken hoe we de veranderingen zouden kunnen gaan realiseren.

Nieuwe energie

Ik heb geleerd geduldig te zijn. Gelukkig betekent deze gedegen voorbereidingsperiode dat we nu flinke stappen maken. Dit komt mede door de start van Richard en Joost, nieuwe managers die er samen met de rest van het MT en de medewerkers voor zorgden dat er nieuwe energie ging stromen. Er ontstond ruimte voor visie en durf om te veranderen. Het vertrouwen dat de deelnemers in hen en onze organisatie gaven, maakte dat we daadkrachtig stappen konden maken.

Meerwaarde

Inmiddels is mede met behulp van TOPdesk de indeling van de teams en de werkvoorraad gestructureerd, waardoor er duidelijkheid is wat er van iedereen verwacht wordt. Er is bovendien goed inzicht in de werkzaamheden en wat er is gerealiseerd. Dit geeft rust en vertrouwen aan de medewerkers en draagt bij aan de teamspirit. Inbreng vanuit de medewerkers wordt gewaardeerd, kennis wordt gedeeld en dat maakt dat we samen steeds sterker worden.

Blik vooruit

In 2020 gaan we nogmaals vernieuwen. Dit keer zal dit ook aan de voorkant zichtbaar zijn en merken alle gebruikers de vernieuwing. Groot voordeel is dat meldingen gemakkelijker via TOPdesk gedaan kunnen worden. Voor de gebruikers komt er één toegankelijk systeem om verstoringen te melden, vragen te stellen, bestellingen te plaatsen én waarin continue de status te volgen is. TOPdesk wordt het centrale punt, waardoor we efficiënter kunnen werken en onze klanten beter van dienst kunnen zijn. Daarnaast krijgen we inzicht in aard van vragen en verstoringen waardoor we pro-actief aan de slag kunnen en de kwaliteit verbeert.

Uitleg binnen handbereik

In de nieuwe TOPdesk omgeving worden vanaf 2020 ook alle diensten gepresenteerd en uitgelegd. Je kunt als gebruiker makkelijk je weg vinden, handleidingen en gebruikersinstructies vinden en vragen stellen of behoeftes kenbaar maken. TOPdesk wordt dus dé ingang voor alle ICT gerelateerde zaken en de etalage van onze dienstverlening. We starten met de nieuwe omgeving in de loop van het eerste kwartaal en bouwen dit gedurende het hele jaar uit.

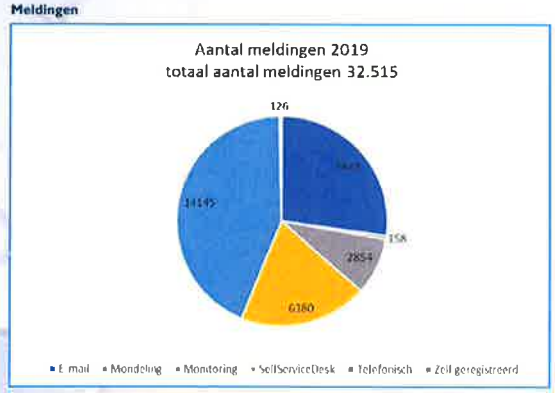
Jeroen Kusters

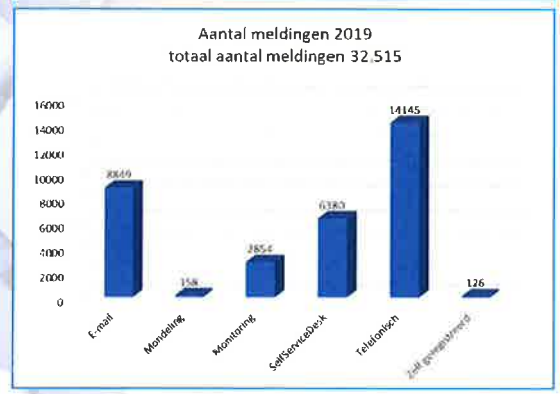
Crowe
Looskade 17
6041 LE Roermond
Tel. +31 (0)475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl
RM

KENGETALLEN

SMART Meldingen, wijzigingen en ziekteverzuim

Meldingen





Gerealiseerde wijzigingen in 2019

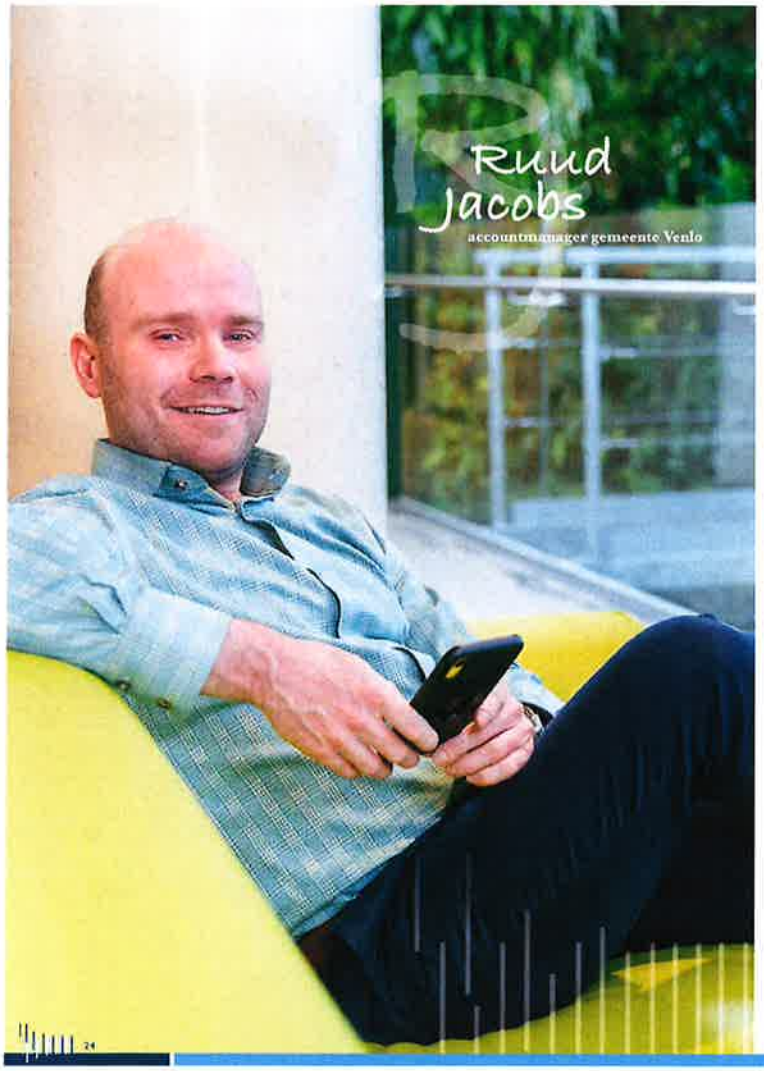
In 2019 hebben we 2.875 wijzigingen gerealiseerd:

Aantal uitgevoerde wijzigingen	Eindtotaal
Applicatie/Software	371
Diensten/Systeeminrichting	1300
Hardware/Gebruikersapparatuur	209
ICT NML	8
Operationeel beheer	6
Overige	981
Eindtotaal	2875

Ziekteverzuim

ICT NML is een gezonde organisatie. Het ziekteverzuim bij ICT NML over 2019 is 2,9%. Het gemiddelde percentage bij de overheid in 2018 was 5,6%.
Naar verwachting kende de overheid een vergelijkbaar verzuimpercentage in 2019. ICT NML kent dus een beduidend lager verzuimpercentage.

Crowe
Looskade 17
6040 LE Roermond
Tel. +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-looskade.nl
RM



INTERVIEW

"WAAROM MOEILIJK DOEN, ALS HET SAMEN KAN"

Ruud Jacobs is sinds september 2019 accountmanager bij Gemeente Venlo en vanuit die rol maakte hij kennis met ICT NML en de dienstverlening. En hoewel de ervaringen van Ruud met de samenwerking nog gebaseerd zijn op een krap half jaar, blikt hij graag terug op de kennismaking en ervaringen in 2019.

Ik ben musicus van beroep en daarnaast accountmanager geweest in de mediawereld. Bij mijn overstap naar gemeente Venlo maakte ik bewust de keuze om de media te verruilen voor de overheid. Ik was op zoek naar een nieuwe uitdaging als accountmanager waarin ik minder reistijd had en minder kilometers zou rijden. Via mijn netwerk ben ik bij gemeente Venlo terecht gekomen en al snel werd de wereld van de ICT binnen de overheid mijn wereld. Ik vind het een hele verstandige keuze om samen te werken om alle uitdagingen op het gebied van ICT aan te pakken. Zo kunnen we profiteren van schaalgrootte en borgen we voldoende actuele kennis en expertise. De meerwaarde zit in mijn ogen in het feit dat er een gespecialiseerde organisatie staat die gemeenten en gebruikers ondersteunt met meer ICT kennis dan mogelijk is binnen de eigen formatie van een zelfstandige gemeente.

Afgelopen maanden heb ik persoonlijk ervaren dat er geen afstand is tussen ICT NML en haar deelnemers. Het maakt voor mijn rol als accountmanager niet uit met wie je te maken krijgt. Je kunt alles vragen en voorstellen, je wordt gehoord, er wordt meegedacht én men zorgt dat de vraag op de juiste plaats terecht komt. Bovendien is men in staat om op zoek te gaan naar de vraag achter de vraag. Ook de samenwerking met de accountmanagers van de andere deelnemers verloopt prima. Samen hebben we bijvoorbeeld de SLA's opgesteld en de dienstverleningsovereenkomst en financiële afspraken gemaakt.

Grootste verandering in 2019

De veranderingen in de eerste- en tweedelijnsondersteuning zijn zeer positief. Niet alleen mijn eigen ervaring, ook collega's met een langere historie zijn zeer positief. Wanneer je nu een probleem meldt, wordt je goed geholpen, men streeft naar een directe oplossing. Mocht dat onverhoopt niet kunnen, dan zorgt men voor goede opvolging. De werkwijze die in 2019 werd ingevoerd draagt daar zeer zeker aan bij.
Daarnaast raakt de overgang naar Windows 10 onze organisatie. In 2019 nog vooral het team Informatiemanagement, vanaf dit jaar ook onze gebruikers. De overgang is extra groot, doordat het samenvalt met de overgang van een aantal belangrijke kernapplicaties die door gemeenten gebruikt worden. Upgraden van deze kernapplicaties is door de gemeenten lang uitgesteld, waardoor nu alles samenvalt.

> Samen kunnen we profiteren van schaalgrootte en borgen we voldoende actuele kennis en expertise!

Crowe
Looskade 17
6041 LE Roermond
Tel +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl
RM

Binnen gemeente Venlo gaan we zelf de adoptie bij de gebruikers verzorgen. Gelukkig zorgt ICT NML voor alle benodigde documentatie en ondersteuning. Heel prettig dat het Team Informatievoorziening kan rekenen op optimale ondersteuning en dat we kunnen profiteren van de 'lessons learned' bij andere deelnemers. Zo zorgen we samen voor een zo soepel mogelijke overstap.

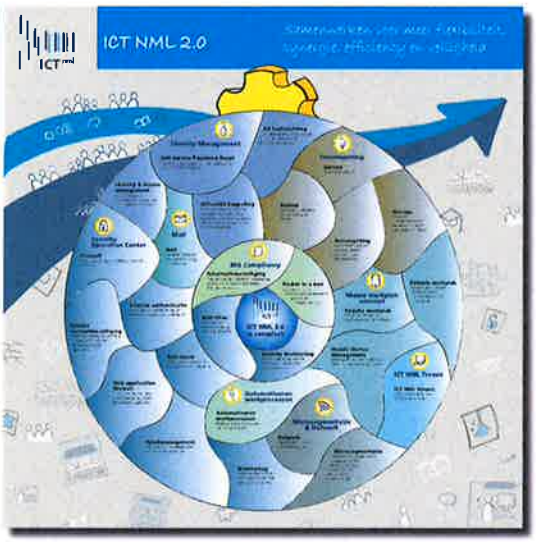
Wens voor 2020

Ik hoop dat we in 2020 in staat zijn om efficiënter en gemakkelijker te kunnen werken in een eigentijdse omgeving. Daarbij hoop ik dat er meer duidelijkheid komt voor gebruikers wat taken en verantwoordelijkheden zijn van ICT NML en wat van het Team Informatievoorziening. Het komt nu te vaak voor dat als het mis gaat, te eenzijdig gewezen wordt. ICT NML verdient deze duidelijkheid, waarbij gemak en optimale ondersteuning voor de gebruiker uiteraard het allerbelangrijkste is.

Crowe
Looskade 17
60[illegible] E Roermond
Te[illegible] (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

RESULTAAT PROGRAMMA
ICT NML 2.0

ICT NML 2.0 is een ambitieus programma gericht op het waarmaken van de visie van ICT NML. Waarmaken van ambities begint met het op orde hebben van de basis. Voor ICT NML is dat zorgen dat de automatisering van haar deelnemers goed, veilig, efficiënt, klantvriendelijk, flexibel en goed beheersbaar ter beschikking is voor die deelnemers. En dat ICT NML er klaar voor is om nieuwe deelnemers te verwelkomen en nieuwe ambities te realiseren.



Met het programma ICT NML 2.0 wordt de infrastructuur van de gemeenten geharmoniseerd en tegelijkertijd is de infrastructuur ingericht met de laatste stand van de techniek. In het programma is het niveau van informatiebeveiliging verhoogd en tevens worden diverse innovaties doorgevoerd. Het programma omvat negen projecten die op hun beurt weer bestaan uit 27 deelprojecten. Meer informatie over ICT NML 2.0 is te vinden op de website van ICT NML.

Wat is er in 2019 gerealiseerd?

Project Testomgeving

Het project testomgeving omvat de onderdelen storage, servers, testomgeving en de herinrichting van de backup-omgeving. In 2019 is de storage, server's en de herinrichting van de backup-omgeving opgeleverd en in productie genomen.
Het automatisch opbouwen van de testomgeving gebeurd middels automation en dit wordt in 2020 doorontwikkeld en definitief opgeleverd.

Automation

[illegible]

Identity management

Dit project bestaat uit vier deelprojecten: herinrichting AD, Office 365 koppeling, Self-Service Password Reset en Identity & Access management. Self-Service Password is in 2018 opgeleverd maar bleek in de praktijk niet gebruiksvriendelijk te werken en werd daarom nauwelijks gebruikt. De oplossing is onder de loep genomen en in 2019 opnieuw geïmplementeerd. Daarnaast is de Office365 koppeling opgeleverd, deze is noodzakelijk om als gemeente gebruik te kunnen gaan maken van Office 365.
Met Identity & Access Management (IAM) wordt het mogelijk gemaakt om geautomatiseerd accounts aan te maken en te verwijderen. Het IAM systeem zorgt ervoor dat de gehele levenscyclus van identiteiten en accounts onder controle komt en blijft op een geautomatiseerde manier. Het IAM-systeem is gekoppeld aan de HRM-systemen van de deelnemers. In 2019 is er één gemeente daadwerkelijk gestart met IAM. In 2020 worden de overige gemeenten aangesloten.

BIG Compliancy

Het project BIG Compliancy is een project waarbinnen we borgen dat ICT NML alle relevante maatregelen op het terrein van informatiebeveiliging en privacy neemt. Een externe auditor geeft de verklaring af. Dat is voor de auditor van de deelnemende gemeenten voldoende bewijs dat de onderdelen die de gemeenten door ICT NML laten beheren voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG) en andere standaarden. Dit project is in 2018 opgeleverd en ook in 2019 is opnieuw een TPM verklaring afgegeven door ICT NML.

Crowe
Looskade 17
604[illegible] LE Roermond
Tel. [illegible] (0)475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl
RM

Nieuw werkplek concept

ICT NML heeft er voor gekozen om een nieuw concept in te voeren. Met het nieuwe werkplekconcept is ICT NML in staat om medewerkers van deelnemende gemeenten maximaal te faciliteren om op een veilige manier plaats en tijd onafhankelijk te kunnen werken. De gebruiker wil zijn gegevens altijd kunnen raadplegen, liefst op een apparaat naar zijn keuze. Door nieuwe technologische middelen in te zetten wil ICT NML het spanningsveld tussen functionaliteit en informatieveiligheid verkleinen. Technische inrichting blijft ten slotte ondergeschikt aan de functionele behoefte. Door de nieuwe technologische mogelijkheden af te stemmen op de functionele wens van de gemeente(n), kunnen we een concept op maat aanbieden. Dit project bestaat uit de onderdelen: Fysieke werkplek, Virtuele werkplek en Mobile Device Management.
In 2019 zijn de fysieke werkplekken vervangen door IGEL clients. De nieuwe virtuele werkplekken inclusief software virtualisatie en Workspace One zijn uitgerold bij de gemeenten Nederweert en Weert. In het eerste kwartaal van 2020 volgen de gemeenten Roermond en Venlo. Ook de uitrol van de mobiele virtuele werkplek voor alle deelnemers vindt plaats in 2020.

ICT NML Tenant

Met het in dienst treden van de medewerkers bij ICT NML is afscheid genomen van de oude werkomgeving van de gemeenten. Voor ICT NML is een eigen omgeving gebouwd die bestaat uit een eigen Windows Forest/Domein, Exchange oplossing en werkplek. In 2019 is deze omgeving in productie genomen.

Microsegmentatie & netwerk

Er is gestart met het segmenteren op het netwerk door middel van microsegmentatie. Dit houdt in dat iedere server zijn eigen firewall toegewezen krijgt. Hierdoor worden virtuele servers en werkplekken afgeschermd van andere virtuele servers en werplekken in diezelfde omgeving.

Security Operations Center (SOC)

Het project SOC is voornamelijk een intern gericht project waarbij op securitygebied tools en procedures worden geïmplementeerd die eraan bijdragen dat ons platform veilig is voor de gevaren van buitenaf alsook voor de gevaren van binnenuit. Hierbij zijn de volgende onderdelen geïmplementeerd of verder geprofessionaliseerd in 2019:

Health / Capacity Monitoring

Bestaande tools zijn vervangen door een eenduidige set van gereedschappen die specifiek zijn ontwikkeld voor het ICT NML platform.

Fysieke netwerkbeveiliging

Om te voorkomen dat niet geautoriseerde laptops of andere apparaten fysiek op het netwerk worden aangesloten is Clearpass als beveiligingssoftware geïmplementeerd.

Multi-factor authenticatie

Door een aantal deelnemers werden RSA tokens gebruikt om veilig te kunnen inloggen van een andere locatie dan het eigen kantoor. Deze zijn vervangen door software tokens. Deze software tokens zijn goedkoper in gebruik en levens gebruiksvriendelijker.

Patchmanagement

Een van de belangrijkste taken van de ICT beheerorganisatie is om de omgeving voor de deelnemers beschikbaar te houden op de veiligst mogelijke manier. Dit is een arbeidsintensief proces. Om dit te vergemakkelijken is software geïmplementeerd die dit op een geautomatiseerde, gecontroleerde en goed beheerbare wijze uitvoert.

Next-gen antivirus

Er is een nieuwe centrale next-gen antivirus oplossing geïmplementeerd.

Crowe
Looskade 17
604[illegible] LE Roermond
Tel [illegible] (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

INTERVIEW

"ONTWIKKELEN BEGINT MET LUISTEREN"

Als financieel gewezen van ICT NML en lid van het MT ben ik trots, trots op de organisatie, op collega's, op ons als team. In het eerste zelfstandige jaar hebben we een stevig fundament ontwikkeld, waarop we in 2020 en de komende jaren door kunnen bouwen.

Voor mij als nieuweling binnen de organisatie was het prettig dat er een basis gelegd was waarop ik verder kon bouwen. De bedrijfsvoering moet uiteraard goed verlopen, de salarisadministratie moet op orde zijn en het liefst werken we met efficiënte financiële processen. In 2019 hebben veel aandacht besteed aan het goed laten verlopen van onze bedrijfsvoering en hebben we de richtingen die door de bestuurders zijn vastgesteld uitgewerkt. Denk aan zaken als de verzekeringsportefeuille, interpretatie van de leasecontracten, het risicomanagementbeleid en heldere rapportages om de voortgang en ontwikkeling van onze bedrijfsvoering goed te volgen. Alle processen en afspraken zijn inmiddels vastgesteld en in 2020 gaan we hier verder mee aan de slag.

Financieel goed gepresteerd

We mogen met trots zeggen dat we goed gepresteerd hebben in 2019. We hebben een aantal financiële meevallers gehad en een financieel positief resultaat behaald. Dit geeft ons de mogelijkheid gegeven ons weerstandsvermogen aan te vullen, zodat we risico's kunnen dragen.

We hebben geïnvesteerd in het aantrekken van extra tijdelijke medewerkers. Zo maakten we het mogelijk om onze dienstverlening op het gewenste niveau te brengen en te houden, ondanks de vele vernieuwingen die naast de reguliere dienstverlening uitgerold worden.

Focus in 2020

Terugkijken is mooi, maar nog liever kijk ik vooruit. In 2020 gaan we onze rapportages nog nauwkeuriger maken. We willen dit meer integraal oppakken en eenvoudiger tussentijdse rapportages kunnen maken, zodat we sneller kunnen sturen en reageren. Daarnaast willen we bekijken of het mogelijk is om onze administratie anders in te richten. De structuur die nu gebruikt wordt, is voor een organisatie met de omvang van ICT NML niet de best passende. Uiteraard gaan we hierbij niet over één nacht ijs. Ook gaan we door met het verbeteren van onze inkoop, budgetteren en contractbeheer.

Wat betreft onze dienstverlening staan veiligheid en klanttevredenheid met stip op één. En natuurlijk is ook de definitieve implementatie van het complete programma ICT NML 2.0 een verantwoordelijkheid die in 2020 aandacht vraagt.

Uiteraard gaan we ook hier niet over één nacht ijs.

Crowe
Looskade 17
6041 [illegible] Roermond
Tel. +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

Trots

Wat ik het allermooiste vindt, is dat we elkaar als collega's helemaal gevonden hebben. Na een periode van onduidelijkheid en onzekerheid is de chemie in de organisatie goed, is er rust onder medewerkers en verloopt de samenwerking soepel. Het gehele team beseft dat luisteren en verwachtingen managen belangrijk is. Zeggen wat je doet en doen wat je zegt, het klinkt zo simpel, maar in periodes van onzekerheid en hoge werkdruk vraagt dat veel van medewerkers. In 2019 hebben we, in goede samenwerking met het gehele team en de OR in het bijzonder in een hele goede sfeer samengewerkt. Een positief kritische houding met als doel een goed geoliede machine en tevreden klanten maakt dat we de stappen hebben kunnen zetten die nodig waren. Met als resultaat een prachtige organisatie, klaar voor de toekomst.

Op koers

In het eerste kwartaal van 2020 verhuizen we naar de Godsweerderstraat, een prachtige stap waarmee we onze organisatie nog verder kunnen uitbouwen. In een historisch pand van architect Kuypers. Een prima locatie voor ICT NML om de ingezette koers te vervolgen.

Uitdagingen

ICT NML heeft nagenoeg geen eigen vermogen, onze financiering is gebaseerd op apparatuur die geleased wordt. Interpretatie van het leasecontract is in onsigeuil dus heel belangrijk. In 2019 hebben we dit uitgewerkt, in 2020 zullen we dit nauw volgen en waar nodig verder uitwerken.

Security wordt nog belangrijker dan het al is. Hacks, malware en ransomware en cybercriminaliteit zijn dagelijks in het nieuws. Deze externe ontwikkelingen maken dat we hier nog meer aandacht aan moeten besteden om te zorgen dat de veiligheid op orde is en blijft.

Als organisatie gaan we ons in 2020 niet alleen inzetten voor de automatiserings-dienstverlening, we gaan ook aan serieus aan de slag als gesprekspartner voor de zogenaamde I-laag. Op basis van onze kennis en via oplossingen vanuit de modernste vormen van communicatie- en informatietechnologie stellen wij onze deelnemers in staat om gezamenlijk te excelleren.

Crowe
Looskade 17
6041 LE Roermond
Tel. +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

INTERVIEW

"BEGIN MET HET EINDE IN GEDACHTEN"

Uitrol iGel - Fysieke werkplek

Als projectleider bij ICT NML is het één van mijn taken om te bepalen hoe we onze klanten het beste kunnen helpen. Gaat het om een eenvoudige technische aanpassing of gaat het verder en gaan we op zoek naar de vraag achter de vraag en kiezen we voor een hele nieuwe oplossing. Bij nieuwe implementaties en grote updates werken we projectmatig en houd ik als projectleider overzicht over het totaal.

Grootste uitdaging afgelopen jaar

De samenwerking en overdracht vanuit het programma naar de operatie vormde afgelopen jaar absoluut een uitdaging. In 2019 zijn deelprojecten vanuit het programma opgeleverd en geïmplementeerd. Voor de reguliere organisatie betekende dat extra werk naast de bestaande werkzaamheden. En uiteraard waren deze vernieuwingen ook voor de collega's nieuw. In 2019 hebben we veel aandacht besteed aan de productoverdracht van programmateam naar organisatie. Een flinke klus om een en ander goed te organiseren en te borgen.

Nieuw werkplekconcept

In 2019 hebben we ook bij alle deelnemende gemeenten IGEL clients geïnstalleerd. Dit betekende een extra kastje op de fysieke werkplek, extra stroompunten en een andere manier van werken. Het was echter onvermijdelijk, omdat de zogenaamde zero-clients niet meer worden gemaakt en bovendien maakt VMware gebruik van een ander display protocol. Na marktonderzoek bleek IGEL de beste keuze en dus werd de overstap voorbereid. Na een eerste pilot met positieve ervaringen, zijn we overgegaan tot aanschaf. Toch kregen we bij implementatie alsnog te maken met een onvoorziene tegenvaller. Zo gaven de beeldschermintstellingen problemen, doordat IGEL inmiddels het nieuwe OS11 had uitgeleverd.

Sleutel tot succes

Door te werken met het einddoel voor ogen, de gezamenlijke aanpak met specialisten én de kracht van de organisatie om samen een goed product op te leveren, is de implementatie van IGEL succesvol. De hulpvaardigheid en het teamgevoel van alle collega's maakt dit mogelijk. Teamwork, focus en werken met het einde in gedachten, dat maakt me het meest trots.

We hebben veel aandacht besteed aan de product-overdracht van programma-team naar organisatie

Crowe
Looskade 17
604[illegible] Roermond
Tel. [illegible] (0)475 31 91 41
www.crowe-[illegible]

JAARREKENING
FINANCIEEL VERSLAG

INHOUDSOPGAVE

Financiële samenvatting 40
Programmaplan 41
Programma Automatisering 41
Programma Bedrijfsvoering / overzicht overhead 42
Overzicht heffing Vennootschapsbelasting 42
Overzicht algemene dekkingsmiddelen 42
Overzicht onvoorzien 42
Beleidsindicatoren 43
Paragrafen 44
Paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing 44
Treasuryparagraaf 52
Jaarrekening 56
Balans per 31 december 2019 56
Het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening 2019 56
Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling 58
Toelichting op de balans 59
Toelichting op het overzicht baten en lasten 61
Overzicht incidentele baten en lasten 64
Informatie Wet Normering Topinkomens (WNT) 66
Analyse begrotingsafwijkingen en begrotingsrechtmatigheid 68
Taakvelden 68
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 68

Crowe
Loosdade 17
6041 [illegible] Roermond
Tel. [illegible] 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl
RM

Financiële samenvatting

De jaarrekening 2019 van ICT NML sluit met een voordelig financieel resultaat van afgerond € 145,000. In de tweede financiele rapportage over 2019 was de prognose nog € 101,000. Het resultaat is derhalve licht hoger dan eerder geprognosticeerd.

Het voordeel ontstaat voornamelijk doordat de leasekosten incidenteel meevallen. De hogere incidentele personeels- en licentiekosten en overige kosten worden gecompenseerd waardoor het resultaat licht hoger uitvalt.

ICT NML stelt voor om het voordelig resultaat te storten in de algemene reserve. Hierdoor wordt een eerste stap gezet in het opbouwen van een noodzakelijk weerstandsvermogen, zoals verder uitgewerkt in de paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing.

Programmaplan

Programma Automatisering

Vanuit de visie ICT NML is het volgende geformuleerd met betrekking tot dit programma:

"ICT Noord- en Midden Limburg (ICT NML) is een gerenommeerde ICT-dienstverlener die zowel de lokale overheid als haar ketenpartners:

- helpt te excelleren door snel, goed en slim gebruik te maken van technische mogelijkheden;
- aanzet tot synergie-effecten;
- maximaal ontzorgt.

ICT NML biedt in beginsel een gemeenschappelijk automatiseringsplatform waarop het goed samenwerken is. Dit is randvoorwaardelijk voor verdere digitale samenwerking. ICT NML heeft ondernemerschap hoog in het vaandel.

Zij is een wendbare en weerbare organisatie die borg staat voor de kwaliteit van dienstverlening en voorbereid is op de toekomst. Niet alleen haar eigen toekomst, maar ook op de toekomst van haar deelnemers.

De basis tot samenwerken is neergezet. De volgende kernwaarden geven daarbij richting aan ons handelen en gedrag: passie, vertrouwen, eenvoud en flexibiliteit."

In het jaarverslag kijken we op pagina 11 tot en met pagina 17 terug op wat we bereikt hebben en hoe we dat gerealiseerd hebben.

Wat heeft het gekost?

Programma Automatisering	Rekening 2018	Begroting 2019 voor wijziging	Begroting 2019 na wijziging	Rekening 2019	Verschil
Totaal lasten	6.314.739	5.683.351	6.101.352	6.276.732	-175.380
Totaal baten	6.314.739	5.683.351	6.101.352	6.552.073	450.721
Saldo van baten en lasten	**0**	**0**	**0**	**275.341**	**275.341**
Mutatie reserves	0	0	0	0	0
Resultaat	**0**	**0**	**0**	**275.341**	**275.341**

Crowe
Looskade 17
6041 LE Roermond
Tel. +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl
RM

Programma Bedrijfsvoering / overzicht overhead

Het programma Bedrijfsvoering bestaat uit de PIOFACH taken, zijnde personeel, informatievoorziening, organisatie, financien, automatisering, communicatie en huisvesting.

In het jaarverslag kijken we op pagina 11 tot en met pagina 17 terug op wat we bereikt hebben en hoe we dat gerealiseerd hebben.

Wat heeft het gekost?

Programma Bedrijfsvoering / overzicht overhead	Rekening 2018	Begroting 2019 voor wijziging	Begroting 2019 na wijziging	Rekening 2019	Verschil
Totaal lasten	750.477	513.414	729.799	874.361	-144.562
Totaal baten	755.714	513.414	729.799	743.762	13.963
Saldo van baten en lasten	**0**	**0**	**0**	**-130.599**	**-130.599**
Mutatie reserves	0	0	0	0	0
Resultaat	**0**	**0**	**0**	**-130.599**	**-130.599**

Overzicht heffing Vennootschapsbelasting

ICT NML heeft geen raming opgenomen voor vennootschapsbelasting. Over 2018 is aangifte gedaan voor een nihil-bedrag.

Overzicht algemene dekkingsmiddelen

Voor ICT NML zijn de algemene dekkingsmiddelen niet van toepassing.

Overzicht onvoorzien

ICT NML heeft een post onvoorzien opgenomen van € 1.000. Deze post is te laag om de onvoorziene kosten integraal te boeken. Derhalve is ervoor gekozen onvoorziene uitgaven integraal te boeken en toe te lichten binnen het programma.

Beleidsindicatoren

Vanuit de BBV (Besluit Begroten en Verantwoording) is het verplicht om over de volgende beleidsindicatoren te rapporteren:

Indicator	Eenheid	Per.	ICT NML	Bron	Beschrijving
Formatie	FTE per 1.000 inwoners	2019	0,16	ICT NML	De toegestane formatie in fte van het ambtelijk apparaat op peildatum 1 januari.
Bezetting	FTE per 1.000 inwoners	2019	0,13	ICT NML	De werkelijke formatie in fte van het ambtelijk apparaat op peildatum 1 januari.
Apparaats-kosten	Kosten per inwoner	2019	31,55	ICT NML	De personele en materiële kosten die verbonden zijn aan het functioneren van de organisatie. Hier worden alle kosten van ICT NML in meegenomen aangezien de kosten van ICT NML voor de deelnemende gemeenten binnen de apparaatskosten vallen.
Externe inhuur	Kosten als % van de totale loonsom + totale kosten inhuur externen	2019	31%	ICT NML	De inhuur voor tijdelijke vervanging of voor de inhuur van specialisten met vakkennis die ontbreekt in de organisatie.
Overhead	% van totale lasten	2019	12%	ICT NML	De kosten die samenhangen met de sturing en ondersteuning van de medewerkers in het primaire proces.

Crowe
Looskade 17
60[illegible] LE Roermond
Tel. [illegible] (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

Paragrafen

Voor ICT NML zijn de paragrafen weerstandsvermogen en risicobeheersing en de treasuryparagraaf van toepassing. Voor de paragraaf bedrijfsvoering wordt verwezen naar het programma Bedrijfsvoering / overzicht overhead.

Paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing

Risicomanagementbeleid vastgesteld

Aandacht voor risicomanagement bestaat al geruime tijd. De afgelopen jaren is de aandacht echter sterk gegroeid. Dit is onder meer ook ingegeven door de nodige schandalen die er zijn geweest bij beursgenoteerde ondernemingen en als een reactie daarop het opstellen van governance codes in diverse landen. Overheidsorganisaties hebben daarbij nog een extra impuls gekregen doordat in het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) als eis is opgenomen dat risico's financieel moeten worden gekwantificeerd en dat op basis daarvan de benodigde weerstandscapaciteit moet worden bepaald. Tenslotte heeft de kredietcrisis van 2008 de discussie rondom risicomanagement een nieuwe impuls gegeven. Het bestuur van ICT NML heeft het risicomanagementbeleid eind 2019 vastgesteld.

Risico's beschouwen we niet als iets negatiefs dat zoveel mogelijk moet worden uitgebannen. Risicomanagement gaat om het wegnemen van gevaren en om het realiseren van kansen. Om kansen te realiseren moet in kaart worden gebracht wat er eventueel mis kan gaan. Ondernemen is risico nemen! Het gaat erom de risico's goed in kaart te brengen, beheersmaatregelen te nemen en bij de uitvoering goed vinger aan de pols te houden. We beperken ons daarbij niet alleen tot de eigen omgeving en organisatie maar kijken ook naar de externe omgeving. Daarmee wordt ook duidelijk dat er aan risicomanagement een politieke kant zit: de mate waarin risico's worden genomen is een politieke afweging. En wat je ook doet, natuurlijk gaat er wel eens iets mis en dat is ook niet uit te bannen. Als je er goed op bent voorbereid kun je ook goed reageren.

ICT NML wil risicomanagement organisatiebreed toepassen. Om dit te doen is het belangrijk dat de doelstellingen van risicomanagement en de kaders waarbinnen risicomanagement zich afspeelt, duidelijk zijn. Deze kaders zijn opgenomen in het risicomanagementbeleid.

Alvorens hier op in te gaan is het van belang twee kernbegrippen toe te lichten. Dit zijn de begrippen risicomanagement en risico. Er zijn verschillende definities van risicomanagement en risico mogelijk.

ICT NML hanteert de volgende definities:

Risicomanagement: het continu en systematisch doorlopen van de organisatie en zijn activiteiten op risico's om op basis hiervan bewust risico's te nemen, de kans op risico's te verkleinen of de gevolgen ervan te beperken.

Risico: de kans op een gebeurtenis met een effect op het behalen van je doelstellingen.

Bij een risico gaat het om de kans op het optreden van een gebeurtenis. Het woord kans zorgt ervoor dat het gaat over een mogelijke gebeurtenis. Als het zeker is dat een gebeurtenis zich voordoet is het geen risico meer. De mogelijke gebeurtenis heeft gevolgen voor het behalen van de doelstellingen. Deze gevolgen kunnen zowel financieel als niet-financieel van aard zijn.

Met het toepassen van risicomanagement streeft ICT NML de volgende doelstellingen na:

- het sturen op risico's;
- het inzichtelijk maken van de risico's die de Organisatie loopt;
- zorgdragen dat risico's zo weinig mogelijk effect hebben op de uitvoering van bestaand beleid en voorzieningen;
- zorgdragen voor de continuïteit van de dienstverlening;
- beheersen van processen in de organisatie;
- het maken van verantwoorde keuzes met betrekking tot het al dan niet nemen van risico's;
- voldoen aan de wettelijke vereisten omtrent het weerstandsvermogen uit de Besluit begroting en verantwoording (BVV);
- risicobewustzijn van (medewerkers van) de organisatie stimuleren en vergroten;
- optimaliseren van de risicokosten (kosten van preventie, verzekeringspremies en eigen schades).

Risicomanagementproces

Het risicomanagementproces is het continue proces van risico's in beeld krijgen, kwantificeren en afwegen of en welke beheersmaatregelen er genomen moeten worden. Het doorlopen van het risicomanagementproces is dus het uitvoeren van een risicoanalyse. Het risicomanagementproces kan per organisatieonderdeel of project worden doorlopen en het kan zo vaak worden doorlopen als men wenst. Het risicomanagementproces bestaat uit de stappen context, identificatie, analyse en beoordeling, afwegen alternatieven, uitvoeren beheersstrategie en evaluatie.

Crowe
Looskade 17
604[illegible] LE Roermond
Tel. [illegible] 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

Identificatie risico's

In deze fase worden alle potentiële risico's geïdentificeerd. Hierbij valt te denken aan een breed scala aan soorten risico's, zoals milieurisico's, aansprakelijkheidsrisico's, materiële risico's, etc.

ICT NML kiest ervoor om de risico's van onderuit de organisatie naar boven te laten komen (bottom-up benadering). Deze benadering zorgt ervoor dat de risico's op teamniveau worden benoemd. Dit is een praktische benadering omdat risico's op deze manier worden benoemd door degenen die dagelijks het werk uitvoeren waarin de risico's zich kunnen voordoen.

Analyse en beoordeling risico's

Na het in kaart brengen van de risico's kunnen deze geanalyseerd worden. De analyse bestaat uit een inschatting van de kans dat een gebeurtenis optreedt, waarbij tevens wordt aangegeven wat de gevolgen van het optreden van het risico kunnen zijn. In de processtap analyse en beoordeling worden de risico's dus gekwantificeerd. Deze kwantificering gebeurt op basis van de hierna genoemde klassen. Bij beoordeling wordt gekeken naar de kwaliteit, uniformiteit en volledigheid van het risicoprofiel.

Kans

Voor de beoordeling van de kans worden vijf klassen gebruikt. Het referentiebeeld dat erbij genoemd staat wordt gebruikt als hulpmiddel bij het bepalen van de kans.

Klasse	Referentiebeeld	Percentage
1	< of 1x per 10 jaar	10%
2	1x per 5 - 10 jaar	30%
3	1x per 2 - 5 jaar	50%
4	1x per 1 - 2 jaar	70%
5	1x per jaar of >	90%

Gevolg

Voor alle risico's wordt nagegaan of deze financiële gevolgen met zich meebrengen. Daarnaast is het mogelijk dat een gebeurtenis gevolgen heeft voor het imago van de organisatie. Er zijn ook gebeurtenissen met enkel imagogevolgen mogelijk. Voor de beoordeling van de financiele gevolgen van een risico worden de volgende klassen met bijbehorende bandbreedtes gehanteerd:

Klasse	Financieel gevolg
1	X < € 25.000
2	€ 25.000 < X < € 100.000
3	€ 100.000 < X < € 250.000
4	€ 250.000 < X < € 500.000
5	€ 500.000 < X

Risicoscore

Met behulp van de risicoscore kunnen risico's worden geprioriteerd en wordt inzichtelijk welke risico's de grootste invloed hebben op het realiseren van de doelstellingen. De risicoscore wordt bepaald door de klassen van kans en gevolg te vermenigvuldigen volgens onderstaande formule.

Risicoscore = kans x gevolg

Als hulpmiddel bij de uitvoering van risicomanagement maakt ICT NML gebruik van het risicomanagementinformatiesysteem NARIS. Alle risico's die worden geïdentificeerd worden met bijbehorende kans en gevolgklassen opgenomen in NARIS. Het systeem wordt gebruikt bij het berekenen van de benodigde weerstandscapaciteit.

Inventarisatie risico's

Binnen ICT NML zijn de risico's in beeld gebracht. Conform het vastgestelde beleid is vervolgens aangegeven wat de kans is dat een risico zich voordoet en wat het mogelijk financieel effect is. Uiteindelijk zijn deze inschattingen binnen het MT en met de opdrachtgevers getoetst en reëel bevonden.

De volgende risico's zijn geïdentificeerd:

#	Risicogebeurtenis	Netto kans	Netto max gevolg	Netto score
1	Diefstal en fraude	1x per 5 – 10 jaar	€ 50.000	4
2	Langdurig ziekteverzuim	1x per 2 – 5 jaar	€ 100.000	6
3	Inbreuk op informatiebeveiliging	1x per 1 – 2 jaar	€ 50.000	8
4	Opleidingsniveau en verandervermogen medewerkers	1x per 1 – 2 jaar	€ 10.000	4
5	Juridisch risico rondom contracten	1x per 1 – 2 jaar	€ 30.000	8
6	Afscheid nemen personeel	1x per 5 – 10 jaar	€ 150.000	6
7	Langdurige uitval ICT systemen	1x per 5 – 10 jaar	€ 200.000	9

Crowe
Looskade 17
6041 [illegible] Roermond
Tel. +[illegible] (0)[illegible]5 31 91 41
www.crowe-foederer.nl
RM

Nadere toelichting per risico:

1) Diefstal en fraude € 50.000 1x per 5 – 10 jaar
Diefstal en fraude kan altijd voorkomen. ICT NML zorgt in haar procedures en richtlijnen (waaronder functiescheiding) dat de kans hierop wordt geminimaliseerd. Toch blijft er op dit punt een restrisico dat elke organisatie loopt.

2) Langdurig ziekteverzuim € 100,000 1x per 2 – 5 jaar
Vanuit het HRM beleid wordt zorgvuldig omgegaan met personeel. Desondanks is langdurig ziekteverzuim een risico dat elke organisatie loopt. Regulier ziekteverzuim is opgenomen in de begroting maar er is geen budget opgenomen voor langdurig ziekteverzuim. Derhalve wordt hier een risico gelopen.

3) Inbreuk op informatiebeveiliging € 50.000 1x per 1 – 2 jaar
Het dreigingslandschap is de laatste jaren veranderd. Er wordt continu geprobeerd in systemen binnen te dringen. Aanvallen zijn vaak deskundiger van aard. ICT NML heeft een cybersecurity verzekering samen met de deelnemende gemeenten. Desondanks blijft er een restrisico waar rekening mee moet worden gehouden (zie ook 7 langdurige uitval ICT systemen).

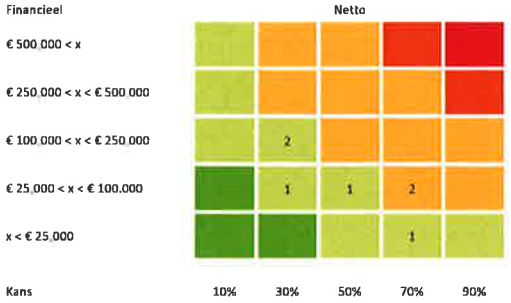
4) Opleidingsniveau en verandervermogen medewerkers € 10,000 1x per 1 – 2 jaar
Permanente opleiding en flexibiliteit van medewerkers is noodzakelijk binnen de ICT. Medewerkers krijgen alle kansen om hierin bij te blijven en hiervoor is opleidingsbudget beschikbaar. Toch blijven risico's aanwezig dat er incidenten gebeuren waarvoor meer expertise noodzakelijk is.

5) Juridisch risico rondom contracten € 30.000 1x per 1 – 2 jaar
ICT NML hanteert een aanbestedingsbeleid en zet inkoopadviseurs in bij het aangaan van contracten. Desondanks kunnen er zowel tijdens de aanbesteding als tijdens de uitvoering van een contact verschillen in mening ontstaan. Indien dit zich voordoet is extra juridische ondersteuning noodzakelijk.

6) Afscheid nemen personeel € 150,000 1x per 5 – 10 jaar
Ondanks dat er zorgvuldig met het personeel wordt omgegaan kan zich de situatie voordoen dat er (gedwongen) afscheid moet worden genomen van een medewerker. De hiervoor te nemen lasten zijn niet opgenomen in de begroting (transfuevergoeding, juridische kosten etc).

7) Langdurige uitval ICT systemen € 200.000 1x per 5 – 10 jaar
Gezien het dreigingslandschap (zie ook punt 3) is er een kans van langdurige uitval van ICT systemen. Ondanks permanente investeringen in de beveiliging, optimalisering van procedures en een cybersecurity verzekering blijft er een restrisico waar rekening mee moet worden gehouden. Daarnaast kan een langdurige uitval ook ontstaan door een hardware storing of een incident in de omgeving.

Dit laat de volgende risicokaart zien:



Weerstandsvermogen

Het weerstandsvermogen bestaat uit de relatie tussen de weerstandscapaciteit en alle risico's waarvoor geen maatregelen zijn getroffen en die van materiële betekenis kunnen zijn in relatie tot de financiele positie. Dit verband is in onderstaande figuur schematisch weergegeven.

Het is van belang te weten of er sprake is van een toereikend weerstandsvermogen. Als het risicoprofiel bekend is, kan een relatie worden gelegd tussen de financieel gekwantificeerde risico's en de daarbij benodigde weerstandscapaciteit en de beschikbare weerstandscapaciteit. De benodigde weerstandscapaciteit die uit de risicosimulatie voortvloeit, kan worden afgezet tegen de beschikbare weerstandscapaciteit. De uitkomst van die berekening vormt het weerstandsvermogen.

Crowe
Loosdade 17
604[illegible] LE Roermond
Tel. [illegible] 475 31 91 41
www.crowe-foedorer.nl

Om het weerstandsvermogen te kunnen beoordelen dient te worden vastgesteld welke ratio ICT NML nastreeft. Hiertoe wordt gebruik gemaakt van onderstaande waarderingstabel:

Waarderingscijfer	Ratio weerstandsvermogen	Betekenis
A	2,0 < x	Uitstekend
B	1,4 < x < 2,0	Ruim voldoende
C	1,0 < x < 1,4	Voldoende
D	0,8 < x < 1,0	Matig
E	0,6 < x < 0,8	Onvoldoende
F	x < 0,6	Ruim onvoldoende

In het risicomanagementbeleid is afgesproken dat de ratio uiterlijk wordt vastgelegd in de begroting 2021. Omdat deze jaarrekening nagenoeg op het zelfde moment wordt gepubliceerd zullen we ook in dit document hier al op ingaan.

ICT NML kiest ervoor om op termijn te groeien naar een ratio van 1,0. Een ratio van 1,0 wordt gezien als voldoende. Niet meer en niet minder. Met andere woorden het weerstandsvermogen wordt voor 100% bij ICT NML opgebouwd.

Hierbij zijn de volgende argumenten van belang:

- een gezamenlijke buffer om risico's bij ICT NML af te vangen zonder hiervoor direct de exploitatie van de deelnemende gemeenten te raken;
- minder knelpunten in de bedrijfsvoering indien zich een risico voordoet;
- minder bestuurlijke druk indien zich een risico voordoet en er naar de gemeenteraden moet worden gegaan voor extra middelen;
- het verhogen van de solvabiliteit van ICT NML.

Benodigde weerstandscapaciteit

Op basis van bovenstaande risico's is volgens risicosimulatie (Monte-Carlo-methode) het noodzakelijke weerstandsvermogen bepaald bij een zekerheidspercentage van 90%. Het benodigde weerstandsvermogen van ICT NML bedraagt na deze risicosimulatie afgerond € 352.000.

Beschikbare weerstandscapaciteit

De beschikbare weerstandscapaciteit is op dit moment (afgerond):

- algemene reserve (opgebouwd saldo 2018) € 5.000
- resultaat 2019 € 145.000
- post onvoorzien € 1.000

Totaal € 151.000

Bij een noodzakelijke weerstandscapaciteit van € 352.000 resteert er nog een bedrag van € 201.000 aan op te bouwen weerstandscapaciteit.
De ratio weerstandsvermogen bedraagt nu 0,43.

Voorstel opbouw weerstandscapaciteit

In overleg met de deelnemende gemeenten is gezocht naar een wijze waarin weerstandscapaciteit wordt opgebouwd maar waarin niet ineens een fors bedrag hiervoor door de deelnemende gemeenten moet worden ingebracht.

Voorgesteld wordt om in een aantal jaren te groeien naar een ratio weerstandsvermogen van 1,0. Hiervoor wordt vanaf de begroting 2021 de post onvoorzien van € 1.000 naar € 50.000 verhoogd. Daarnaast houden de gemeenten het verschil tussen beschikbare weerstandscapaciteit binnen ICT NML en benodigde weerstandscapaciteit in de tussentijd zelf binnen haar weerstandscapaciteit beschikbaar.

Voor de jaarrekening 2019 dient een bedrag van € 201.000 als achtervang binnen de weerstandscapaciteit van de gemeenten beschikbaar te zijn. Dit is als volgt te verdelen naar de deelnemende gemeenten:

- Venlo € 96.000
- Roermond € 57.000
- Weert € 38.000
- Nederweert € 10.000

Kengetallen

Vanuit de BBV (Besluit Begroting en Verantwoording) is het verplicht om in de begroting over de volgende kengetallen te rapporteren:

Kengetallen:	Norm	Jaarrekening 2018	Begroting 2019	Jaarrekening 2019
1. netto schuldquote	0%<>100%	0%	0%	0%
1a. netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	0%<>100%	0%	0%	0%
2. solvabiliteitsratio	25%<>40%	0%	0%	18,7%
3. structurele exploitatieruimte	> 0	0%	0%	0%
4. Kengetal grondexploitatie	> 0	N.v.t.		
5. Belastingcapaciteit	-	N.v.t.		

Crowe
Loaskade 17
6041 [illegible] Roermond
Tel [illegible] (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

Treasuryparagraaf

Met de financieringsparagraaf wordt beoogd de transparantie van het treasurybeleid en treasurybeheer te vergroten en meer inzicht te geven in de (financierings)risico's en de beheersing daarvan. Bij de inwerkingtreding van de Wet Financiering decentrale overheden (fido) is het opnemen van een financieringsparagraaf in de begroting en de rekening voorgeschreven. Het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) schrijft de onderwerpen binnen de financieringsparagraaf voor. De grondslag voor de treasuryfunctie van ICT NML wordt gevormd door het in het Algemeen Bestuur vastgestelde treasurystatuut.
In het treasurystatuut zijn de kaders opgenomen waarbinnen het Algemeen Bestuur de financieringsfunctie mag uitoefenen.
Het treasurybeleid is erop gericht binnen de financiele mogelijkheden van ICT NML een zo optimaal rendement te verkrijgen dan wel de lasten zo veel mogelijk te reduceren. Hierbij moeten de risico's zo goed mogelijk worden beheerst.

De belangrijkste algemene doelstellingen van het treasurybeleid zijn:

A. Het verzekeren van een duurzame relatie met de financiele markten om tegen acceptabele condities te financieren;
B. Het beschermen van vermogens- en (rente-) resultaten tegen ongewenste financiele risico's zoals renterisico's, kredietrisico's en liquiditeitsrisico's;
C. Het minimaliseren van de interne verwerkingskosten en externe kosten bij het beheren van de geldstromen en financiele posities;
D. Het optimaliseren van de renteresultaten binnen de kaders van de wet fido, de Rddo, respectievelijk de limieten en richtlijnen van dit treasurystatuut.

Doordat ICT NML geen langlopende schulden is aangegaan, loopt zij geen rentenisico.

Kasgeldlimiet

Het kasgeldlimiet is een instrument uit de wet fido voor het beheersen van het risico van een rentewijziging bij herfinancering. Het stelt een maximum aan het gebruik van korte termijn financieringen, de netto vlottende schuld. Als de gemiddelde liquid teltspositie van drie achtereenvolgende kwartalen de kasgeldlimiet overschrijdt, dan dient ICT NML de drie kwartaalrapportages toe te zenden aan de toezichthouder, met daarbij een plan om weer te voldoen aan de kasgeldlimiet. De kasgeldlimiet is afgeleid van het begrotingstotaal en bedraagt 8,2% hiervan.

Het begrotingstotaal van ICT NML bedroeg in 2019 € 6.832.151 waarmee de kasgeldlimiet uitkwam op een bedrag van € 560.236.

Onderstaande tabel toont de berekening van de kasgeldlimiet en de beschikbare ruimte.

Kasgeldlimiet (stappen 1-4)	(1) Vlottende schuld	(2) Vlottende middelen	(3) Netto vlottende (+) (4) of overschot middelen (-)
(1)-(2)=(3)			
1e kwartaal 2019	-€ 1.312.802	€ 1.894.557	-€ 581.755
2e kwartaal 2019	-€ 1.870.005	€ 3.741.600	-€ 1.871.595
3e kwartaal 2019	-€ 361.254	€ 1.095.155	-€ 733.901
4e kwartaal 2019	-€ 1.191.599	€ 1.341.579	-€ 149.979
Gemiddelde netto vlottende schuld			-€ 834.307
(5)	Kasgeldlimiet		€ 560.236
(6a) = (5>4)	Ruimte onder kasgeldlimiet		-€ 1.394.543
(6b) = (4>5)	Overschrijding van de kasgeldlimiet		n.v.t.
Berekening kasgeldlimiet			
(7)	Begrotingstotaal		€ 6.832.151
(8)	Percentrage regeling		8,2%
(5)=(7)*(8)	Kasgeldlimiet		€ 560.236

Renterisiconorm

De renterisiconorm is een instrument uit wet fido voor het beheersen van het risico van een rentewijziging bij herfinancering. De beheersing bestaat eruit dat de herfinancering gelijkmatig gespreid moet worden. In enig jaar mag over niet meer dan 20% van het begrotingstotaal renteherziening plaats kunnen vinden. Voor de rentensiconorm geldt een minimumbedrag van € 2.500.000. De norm is bedoeld om het budgettaire risico van rentestijgingen te maximeren. Treasury zorgt er bij het aantrekken van langlopende geldleningen voor dat de rentensiconorm niet overschreden wordt. In onderstaande tabel wordt de rentensiconorm en het rentensico getoond voor het jaar 2019 ten opzichte van de begroting 2019.

Renterisiconorm en renterisico's van de vaste schuld	
	Jaarrekening
(1) renteherzieningen	0
(2) aflossingen	0
(3) renterisico (1+2)	0
(4) renterisiconorm	**€ 2,5 mln**
(5a) Ruimte onder renterisiconorm	€ 2,5 mln
(5b) Overschrijding renterisiconorm	0
(4a) Begrotingstotaal	€ 6.832.151
(4b) Percentage regeling	20%
(4) = (4a x 5b/100) Rentensiconorm (min € 2,5 mln)	€ 2,5 mln

ICT NML blijft binnen de rentensiconorm.

Crowe
Logskade 17
604 E Roermond
Tel (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

Koersrisico
Koersrisico is het risico dat de financiële activa van de organisatie in waarde verminderen door negatieve koersontwikkelingen. Bij ICT NML is dit niet van toepassing.

Kredietrisico
Uitzettingen worden uitsluitend gedaan in de schatkist van het Rijk via schatkistbankieren. Het kredietrisico is hierdoor zeer laag tot nihil.

Liquiditeitsrisico
De liquiditeitsrisico's worden beheerst door de treasury activiteiten te baseren op een liquiditeitsplanning.

Valutarisico
Valutarisico's worden in het openbaar nagenoeg uitgesloten door uitsluitend leningen te verstrekken, aan te gaan of te garanderen in de Nederlandse geldeenheid (de euro).
ICT NML heeft géén posities in valuta anders dan de euro.

Doelmatigheid financiering
ICT NML tracht de interne verwerkingskosten en externe kosten bij het beheren van de geldstromen en financiële posities te minimaliseren.

Optimalisatie renteresultaten
Rentevisie
Wij volgen de ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt nauwgezet. Doordat ICT NML werkt met bijdragen op voorschotbasis en activa geheel via operational lease worden aangewend, is de liquiditeitsbehoefte gering.

Financieringspositie en renteresultaat
Doordat ICT NML werkt met bijdragen op voorschotbasis en activa geheel via operational lease worden aangewend, is de financieringspositie beperkt en het renteresultaat nihil.

Crowe
Looskade 17
6041 RL Roermond
Tel. +31 (0)475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

Jaarrekening

Balans per 31 december 2019

Balans per 31 december 2019								
ACTIVA		**Ultimo 2019**		**Ultimo 2018**	**PASSIVA**		**Ultimo 2019**		**Ultimo 2018**
Vaste activa					**Vaste passiva**				
					Eigen vermogen		149.979		5.237
					- Algemene reserves	5.237		0	
					- Bestemmingsreserves	0		0	
					- Gerealiseerd resultaat	144.742		5.237	
Totaal vaste activa		**0**		**0**	**Totaal vaste passiva**		**149.979**		**5.237**
Vlottende activa					**Vlottende passiva**				
Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan een jaar		712.125		4.574.047	*Netto vlottende schulden met een rente typische looptijd korter dan een jaar*		505.442		6.032.026
- Vorderingen op openbare lichamen	564.314		4.235.188		- Schulden aan openbare lichamen	452.104		5.890.086	
- Debiteuren	124.077		328.537		- Crediteuren	52.954		120.268	
- Overige vorderingen	23.734		10.322		- Overige schulden	384		21.672	
Liquide middelen		90.924		1.571.692	*Overlopende passiva*		147.627		108.476
- Bank- en girosaldi	90.924		1.571.692		- overige overlopende passiva	147.627		108.476	
Totaal vlottende activa		**803.049**		**6.145.739**	**Totaal vlottende passiva**		**653.070**		**6.140.502**
Totaal generaal		**803.049**		**6.145.739**	**Totaal generaal**		**803.049**		**6.145.739**

Het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening 2019

OVERZICHT BATEN EN LASTEN	Begroting 2019 voor wijziging			Begroting 2019 na wijziging			Realisatie 2019		
	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo
Programma Automatisering	€ 5.683.351	€ 5.683.351	€ -	€ 6.101.352	€ 6.101.352	€ -	€ 6.276.732	€ 6.552.073	€ -275.341
Programma Bedrijfsvoering / overhead	€ 513.414	€ 513.414	€ -	€ 729.799	€ 729.799	€ -	€ 874.361	€ 742.762	€ 131.599
Overhead	€ 634.386	€ 634.386	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Algemene dekkingsmiddelen	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Onvoorzien	€ 1.000	€ 1.000	€ -	€ 1.000	€ 1.000	€ -	€ -	€ 1.000	€ -1.000
Heffing VPB	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Geraamd saldo baten en lasten	***€ 6.832.151***	***€ 6.832.151***	***€ -***	***€ 6.832.151***	***€ 6.832.151***	***€ -***	***€ 7.151.093***	***€ 7.295.835***	***€ -144.742***
Dotaties/onttrekkingen reserves	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Gerealiseerde resultaat	**€ 6.832.151**	**€ 6.832.151**	**€ -**	**€ 6.832.151**	**€ 6.832.151**	**€ -**	**€ 7.151.093**	**€ 7.295.835**	**€ -144.742**

Crowe
Loaskade 17
604[illegible] LE Roermond
Tel. [illegible] 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

De jaarrekening is opgemaakt met inachtneming van de voorschriften die het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV) daarvoor geeft en de financiele verordening. Hierin zijn door het bestuur de uitgangspunten voor het financiele beleid, alsmede de regels voor het financiële beheer en voor de inrichting van de financiële organisatie zijn vastgesteld.

Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

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

De baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Baten en winsten worden slechts genomen voor zover zij op de 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.

Uiteenzettingen met een rente-typische looptijd <1 jaar en overlopende activa

De vorderingen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde onder aftrek van oninbare vorderingen.

Liquide middelen

De liquide middelen zijn tegen nominale waarde opgenomen.

Op basis van onjuiste informatie van de BNG en ministerie van Financiën ging ICT NML er tot begin 2019 vanuit dat schatkistbankieren voor haar niet van toepassing was. Na overleg met de Provincie Limburg blijkt dit wel het geval. Derhalve is schatkistbankieren voor ICT NML ingericht en vanaf september 2019 operationeel.

In principe dienen alle overtollige middelen in de schatkist te worden aangehouden. Er is een aantal uitzonderingen. Één daarvan is het drempelbedrag. Dit is een minimumbedrag (afhankelijk van de omvang van de decentrale overheid) dat gemiddeld per kwartaal buiten de schatkist mag worden gehouden. Hierbij is de drempel nooit lager dan € 250.000. Dit bedrag geldt voor ICT NML. Vanaf dat schatkistbankieren voor ICT NML operationeel is, wordt voor de zekerheid door onze administratie een drempel van circa € 100.000 aangehouden. Hierdoor is overschrijding van de drempel niet mogelijk. Voor september 2019 heeft ICT NML de drempel wel overschreden met als reden hierboven aangegeven onjuiste informatie en daarna de tijd die nodig was voor implementatie.

Netto vlottende schuld met een looptijd <1 jaar

De kortlopende schulden worden gewaardeerd tegen de nominale waarde. Deze verplichtingen omvatten de binnen één jaar vervallende schulden.

Toelichting op de balans

Vlottende activa

Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan een jaar

Vorderingen op openbare lichamen

Dit betreffen vorderingen op de volgende openbare lichamen:

• Rijk (schatkistbankieren)	€	539.500
• Weert	€	21.501
• Venlo	€	3.313
	€	564.314

Debiteuren

Dit betreffen een aantal nog te betalen facturen richting de leasemaatschappij inzake gemaakte uren voor het programma ICT NML 2.0.

Overige vorderingen

Eind 2019 is er per abus een betaalbatch dubbel betaald. Bedragen zijn begin 2020 terug ontvangen of verrekend met andere facturen.

Bank- en girosaldi

Dit betreft het saldo van de BNG-rekening en staat ter vrije beschikking.

Eigen vermogen	Saldo 1-1-19	Toevoeging	Onttrekking	Bestemming resultaat	Saldo 31-12-19
Algemene reserve					
algemene reserve	-	-	-	€ 5.237	**€ 5.237**
Bestemmingsreserves					
bestemmingsreserves	-	-	-	-	-
Gerealiseerd resultaat	€ 5.237	€ 144.742		€ 5.237	**€ 144.742**
Totaal	€ 5.237				**€ 149.979**

Voorgesteld wordt om het gerealiseerde resultaat toe te voegen aan de algemene reserve om hiermee het weerstandvermogen te verhogen.

Crowe
Looskade 17
6041 LE Roermond
Tel: +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

Vlottende passiva

Netto vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan een jaar

Schulden aan openbare lichamen

Dit betreffen vorderingen op de volgende openbare lichamen:

▶ Venlo	€	155.905
▶ Roermond	€	15.497
▶ Nederweert	€	15.396
▶ Belastingdienst (BTW)	€	97.458
▶ Pensioen en soc lasten	€	166.828
	€	**452.104**

Crediteuren en overige schulden

De post crediteuren en overige schulden zijn grotendeels de uitstaande crediteuren ultimo 2019.

Overlopende passiva

De overige overlopende passiva betreffen onder andere een aantal kosten waar per balansdatum nog geen factuur voor was ontvangen. Tevens is hieronder opgenomen de verplichting die ICT NML heeft in verband met nog niet opgenomen vakantiedagen.

Niet uit de balans blijkende verplichtingen

ICT NML heeft per 31 december 2019 de volgende lopende contractuele verplichtingen:

	Boekjaar 2020	Verplichtingen 1 < 5 jaar	Verplichtingen > 5 jaar
Niet uit de balans blijkende verplichtingen	€ 3.432.000	€ 5.327.000	€ 381.000

De niet uit de balans blijkende verplichtingen bestaan voornamelijk uit de verplichtingen voortvloeiend uit het contract met de leasemaatschappij en contracten met softwareleveranciers.

Toelichting op het overzicht baten en lasten

	Begroting 2019	Realisatie 2019	Afwijking + positief / - negatief
Baten:			
Bijdrage centrale lasten			
Gemeente Roermond	€ 1.543.319	€ 1.543.319	€ -
Gemeente Venlo	€ 2.585.255	€ 2.585.255	€ -
Gemeente Weert	€ 1.010.025	€ 1.010.025	€ -
Gemeente Nederweert	€ 276.092	€ 276.092	€ -
	€ 5.414.691	€ 5.414.691	€ -
Bijdrage gemeentespecifieke lasten			
Gemeente Roermond	€ 308.311	€ 307.814	€ -497
Gemeente Venlo	€ 726.185	€ 683.060	€ -43.125
Gemeente Weert	€ 284.273	€ 287.586	€ 3.313
Gemeente Nederweert	€ 98.690	€ 88.946	€ -9.744
	€ 1.417.459	€ 1.367.407	€ -50.052
Overige baten	€ -	€ 513.737	€ 513.737
Totale baten	€ 6.832.150	€ 7.295.835	€ 463.685
Lasten:			
Centrale lasten			
Personeelskosten	€ 2.831.603	€ 3.414.570	€ -582.966
Leasekosten	€ 2.036.968	€ 1.618.902	€ 418.066
Datacommunicatie	€ 210.120	€ 238.113	€ -27.993
Licenties	€ 91.000	€ 153.595	€ -62.595
Overige kosten	€ 245.000	€ 358.506	€ -113.506
Totaal centrale lasten	€ 5.414.691	€ 5.783.686	€ -368.995
Gemeentespecifieke lasten	€ 1.417.459	€ 1.367.407	€ 50.052
Totale lasten	€ 6.832.150	€ 7.151.093	€ -318.943
Saldo	**€ -**	**€ 144.742**	**€ 144.742**

Crowe
Lodskade 17
6041 LE Roermond
Tel. 0475 21 91 41
RM

Toelichting op afwijkingen de baten

Bijdrage gemeentespecifieke lasten

De gemeentespecifieke lasten worden één op één doorbelast aan de deelnemende gemeenten. Een overschot of een tekort vloeit daardoor rechtstreeks voort uit een overschrijding of een overschot aan de kostenzijde, de gemeentespecifieke lasten. Voor een uitgebreidere toelichting van de afwijkingen wordt dan naar verwezen naar de toelichting op de lasten – gemeentespecifiek.

Overige baten

De overige baten bestaan grotendeels uit het doorbelasten van de door eigen personeel gemaakte uren voor de projecten aan de leasemaatschappij. Daarnaast zijn er nog baten ontvangen voor het detacheren van personeel, bijdrage van het UWV in verband met een zieke medewerker, specifieke bijdrage voor een project en voor bepaalde lasten. Als laatste is ook de inkoopbonus van inkoopcentrum Zuid opgenomen. Bij de analyse van de afwijkingen op de lasten worden deze baten betrokken (zie hieronder).

Toelichting op de afwijkingen op de lasten – centraal

Personeelskosten (€ 583,000 nadeel / netto € 75,000 nadeel)

De hogere personeelslasten zijn grotendeels het gevolg van extra inhuur van personeel vanwege het programma ICT NML 2.0. Daarnaast heeft er nog inhuur plaatsgevonden vanwege de overgang naar vast personeel en het wegwerken van achterstanden. Inmiddels is al het vast personeel ingevuld en neemt de inhuur, zodra het programma ICT NML 2.0 gereed is, verder af. Binnen de overige baten is een bedrag van € 508.000 gerelateerd aan de hogere lasten op het gebied van personeel. Derhalve zijn de hogere lasten op de personeelskosten per saldo € 75.000.

Leasekosten (€ 418.000 voordeel)

Er ontstaat een grote onderuitputting binnen de leasekosten van afgerond € 418.000. De reden hiervoor is tweeledig. De kosten van het programma ICT NML 2.0 komen later in de lease en hierdoor stijgen de leasekosten later dan in de begroting voorzien. Daarnaast wordt van de leasemaatschappij een compensatie van € 70.000 ontvangen wegens onduidelijkheden in het contract. Door een andere interpretatie van het leasecontract wordt nu ook eerst de vrije ruimte binnen de lease verbruikt, voordat tot uitbreiding van het leasevolume wordt overgegaan.

Datacommunicatie (€ 27,000 nadeel)

De lasten voor datacommunicatie zijn hoger vanwege enkele migraties van lijnen.

Licenties (€ 63,000 nadeel / netto € 57,000 nadeel)

De licentiekosten zijn hoger vanwege enerzijds het vernieuwde licentiemodel van TOPdesk en de implementatie hiervan. Daarnaast is een licentie toegevoegd voor emailstandaarden. Binnen de overige baten is een bedrag van € 5.000 gerelateerd aan de hogere lasten op het gebied van licenties. Derhalve zijn de hogere lasten voor licenties per saldo € 57.000.

Overige kosten (€ 114,000 nadeel)

De overige kosten zijn hoger vanwege: niet geraamde assurantiekosten (inmiddels wel in begroting opgenomen), hogere lasten doorbelasting centrale serverruimten, implementatiekosten financiële administratie bij de gemeente Venlo, communicatiekosten en voorbereidingskosten inrichting nieuwe huisvesting.

Toelichting op de afwijkingen op de lasten – gemeentespecifiek

Alle gemeenten, op Weert na, ontvangen een deel van het budget voor gemeentespecifieke lasten terug. Hieronder op hoofdlijn de analyse per gemeente.

Venlo

Voor de gemeente Venlo zijn afgerond € 43.000 minder lasten gemaakt dan geraamd. Dit zit in lasten die verwacht waren voor de implementatie van het Office365-project maar nog niet gemaakt zijn, vrijval budget ISMS tool en daarnaast hogere lasten voor dataverbindingen (migratie GT-vast) en licentiekosten TOPdesk.

Roermond

Voor de gemeente Roermond zijn afgerond € 497 minder lasten gemaakt dan geraamd. Aan de ene kant zijn er hogere lasten in de lease vanwege investeringen en aan de andere kant was er onbenut budget voor ISMS tool en overige lasten.

Weert

Voor de gemeente Weert zijn afgerond € 3.000 meer lasten gemaakt dan geraamd. Dit was vooraf voorzien en met de gemeente Weert besproken. Het betreft grotendeels lasten voor migratietrajecten binnen de dataverbindingen GT-Vast. Daarnaast zijn de leasekosten hoger maar is het budget ISMS tool vervallen.

Nederweert

Voor de gemeente Nederweert zijn afgerond € 10.000 minder lasten gemaakt dan geraamd. Aan de lastenkant vielen de leasekosten mee;. In de € 10.000 meevaller is ook de budgettaire traakstelling verwerkt, die gerealiseerd is.

Crowe
Loqskade 17
6041 [illegible] Roermond
Tel. [illegible] 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

Overzicht incidentele baten en lasten

OVERZICHT INCIDENTELE BATEN EN LASTEN	Begroting 2019			Jaarrekening 2019		
	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo
Programma Automatisering	€ -	€ -	€ -	€ 542.383	€ 495.969	€ 46.414
Programma Bedrijfsvoering / overhead	€ -	€ -	€ -	€ 99.243	€ 12.964	€ 86.279
Algemene dekkingsmiddelen	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Onvoorzien	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Heffing VPB	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Incidentele baten en lasten	€ -	€ -	€ -	€ 641.626	€ 508.933	€ 132.693
Dotaties en onttrekkingen reserves	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Totaal incidentele baten en lasten	€ -	€ -	€ -	€ 641.626	€ 508.933	€ 132.693

Het grootste deel van de incidentele lasten bestaat uit inhuur personeel vanwege het Programma ICT NML 2.0. Daarnaast zijn er nog incidentele lasten geweest vanwege de inrichting van de administratie, de inrichting van het nieuwe pand en incidentele communicatiekosten. De incidentele baten bestaan grotendeels uit het doorbelasten van de door eigen personeel gemaakte uren voor het programma ICT NML 2.0 aan Econocom.

Crowe
Lupskade 17
6041 LE Roermond
Tel. +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

Informatie Wet Normering Topinkomens (WNT)

Sinds 1 januari 2013 is de 'Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector' (WNT) van kracht. Deze wet regelt onder meer dat overheidsinstellingen jaarlijks de bezoldigingsgegevens en eventuele ontslagvergoeding van hun functionarissen dienen te publiceren. Voor topfunctionarissen en gewezen topfunctionarissen worden deze gegevens ongeacht de hoogte gepubliceerd. Overeenkomstig de WNT worden de manager ICT NML en de leden van Bestuur aangemerkt als topfunctionarissen.

Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling alsmede degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt.

Gegevens 2019		
bedragen x € 1	Wit, de S.	Postma, H.W.
Functiegegevens	Manager ICT NML	Manager ICT NML
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01/01 – 05/07	01/06 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Nee	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	87.375	52.729
Beloningen betaalbaar op termijn	n.v.t.	9.387
Subtotaal	87.375	62.116
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	99.608	113.742
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	87.375	62.116
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.
Gegevens 2018	Zie tabel 1b	

1b. Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking in de periode kalendermaand 1 t/m 12

bedragen x € 1	Wit, de S.
Functiegegevens	Manager ICT NML
Kalenderjaar	2018
Periode functievervulling in het kalenderjaar (aanvang – einde)	01/01 – 31/12
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar	12
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	
Maximum uurtarief in het kalenderjaar	€ 182
Maxima op basis van de normbedragen per maand	266.400
Individueel toepasselijke maximum gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	232.596
Bezoldiging (alle bedragen exclusief btw)	
Werkelijk uurtarief lager dan het maximum uurtarief?	Ja
Bezoldiging in de betreffende periode	168.300
Bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	168.300
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.

Crowe
Loerkade 17
6041 LE Roermond
Tel. +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-foedo.nl
RM

De bestuursleden zijn allen onbezoldigd en behoren tot de categorie topfunctionarissen met een bezoldiging van € 1.700 of minder:

Naam topfunctionaris	Functie
De heer A.S. Scholten	Voorzitter bestuur
De heer A.A.M.M. Heijmans	Bestuurder
De heer H.F.M. Evers	Bestuurder (tot augustus 2019)
Mevrouw B.M.T.J. op de Laak	Bestuurder (vanaf augustus 2019)
De heer F.C.M. Schreurs	Bestuurder

Analyse begrotingsafwijkingen en begrotingsrechtmatigheid

OVERZICHT BATEN EN LASTEN	Begroting 2019 na wijzigingen			Realisatie 2019			Afwijkingen 2019		
	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo
Programma Automatisering	€ 6.101.352	€ 6.101.352	€ -	€ 6.276.732	€ 6.552.073	€ -275.341	€ -175.380	€ -450.721	€ 275.341
Programma Bedrijfsvoering / overhead	€ 729.799	€ 729.799	€ -	€ 874.361	€ 742.762	€ 131.599	€ -144.562	€ -12.963	€ -131.599
Onvoorzien	€ 1.000	€ 1.000	€ -	€ -	€ 1.000	€ -1.000	€ 1.000	€ -	€ 1.000
Geraamd saldo baten en lasten	***€ 6.832.151***	***€ 6.832.151***	***€ -***	***€ 7.151.093***	***€ 7.295.835***	***€ -144.742***	***€ -318.942***	***€ -463.684***	***€ 144.742***

De overschrijding van de lasten van de beide programma's worden opgevangen door de extra inkomsten binnen deze programma's. Daarnaast zijn de grootste afwijkingen reeds gerapporteerd in de tweede financiele rapportage 2019.

Taakvelden

ICT NML heeft te maken met slechts twee taakvelden: overhead en treasury. Aangezien er geen sprake is van financieringslasten vallen alle baten en lasten in 2019 onder het taakveld Overhead.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Na vaststelling van het jaarverslag door het bestuur wordt de getekende accountantsverklaring toegevoegd.

Crowe
Lodenkade 17
60[illegible] LE Roermond
Tel. 3[illegible] (0) 475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

INTERVIEW

"ZOALS VERWACHT LOOPT HET ALTIJD ANDERS"

Vijf jaar geleden heb ik gereageerd op een online vacature voor eerstelijns helpdeskmedewerker. In die tijd werkten we voor ICT NML, echter wel nog allemaal vanuit onze eigen gemeente. Een half jaar na mijn indiensttreding zijn we vanuit één locatie gaan werken, een mooie opstap naar de huidige organisatie. Afgelopen jaar zijn we als organisatie sterker geworden. ICT NML als zelfstandige organisatie én de werkwijze bij de Helpdesk is gewijzigd, zodat eerste en tweede lijn veel nauwer samenwerken.

Altijd anders

Een dag op de helpdesk is nooit saai. Gebruikers komen met heel diverse vragen en het is fijn als ze om mensen te helpen. Vaak gaan vragen over hoe het account ontgrendeld kan worden, hoe VMware Client op de laptop geïnstalleerd kan worden, hoe agenda en mail ingesteld kan worden op mobiele devices en regelmatig is er hulp nodig om te kunnen thuiswerken. We hebben wel een bijzonder vak. Als alles werkt, heeft niemand in de gaten dat we er zijn en dat er hard gewerkt wordt. Als iets niet werkt, dan is het onze schuld en heeft men niet in de gaten dat we hard werken om een probleem op te lossen. Op voorhand weten we nooit wat er komt en dat maakt ons werk interessant en uitdagend. Geen dag is hetzelfde. Vaak bellen onze klanten als ze bellen, omdat men niet kan werken. Mooi om dan een oplossing te bieden en te zorgen dat ze tevreden verder kunnen.

Toekomst

Op dit moment werken we aan antwoorden op veelgestelde vragen. We gaan zorgen dat eenvoudige uitleg beschikbaar komt hoe je een probleem voorkomt of oplost en natuurlijk zorgen we ook dat vragen en antwoorden makkelijk vindbaar zijn in TOPdesk. Gebruikers kunnen in de loop van 2020 met behulp van filmpjes en duidelijke uitleg aan de slag zonder dat men de helpdesk hoeft te bellen. Gebruikers kunnen met behulp van het Self Service Portal sneller hun probleem oplossen en de helpdeskmedewerker kan meer diepgaande problemen oppakken. Zo wordt iedereen sneller geholpen. Een ander voordeel van een Self Service Portal is dat je precies kunt zien wat de status is van jouw melding.

Als alles werkt, heeft niemand in de gaten dat we er toch zijn.

Crowe
Looskade 17
604[illegible] LE Roermond
Tel. +31 (0)475 31 91 41
www.crowe-foederer.nl

Brandjes blussen of preventie

TOPdesk geeft bovendien beter zicht op veelvoorkomende problemen, waarvoor we een structurele oplossing kunnen bedenken. Door het gebruik van TOPdesk neemt op termijn het aantal telefoontjes af, waardoor we ruimte krijgen om verstoringen in een vroeg stadium te achterhalen en daarmee problemen te voorkomen. Preventie dus in plaats van blussen.

Trots

Er is afgelopen jaar hard gewerkt om klanten beter te helpen. Het samenvoegen van de eerste en tweede lijn is een van de veranderingen. We zijn een hecht en sterk team geworden, waar ieder verantwoordelijkheid voelt en neemt. Er is meer begrip en meer vertrouwen, iedereen moet anders werken en dat is voor iedereen ongemakkelijk. Mooi, het helpt om het samen te doen waardoor er ook een heuse ICT NML cultuur ontstaat.
En als een gebruiker dan aan het einde van het contact tevreden is, is mijn dag goed. Het feit dat ik voor mensen het verschil kan maken, dat mijn inzet helpt om door te kunnen. Dat is waarom ik geniet van mijn job en trots ben op mijn werk.

Als een gebruiker dan aan het einde van het contact tevreden is, is mijn dag goed.

Crowe
Logskade 17
6041 LE Roermond
Tel. +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-leidenen.nl
RM

tevredenheidsonderzoek

ENQUÊTE

RESULTATEN EN SPEERPUNTEN

In 2019 hebben we voor het eerst een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. De belangrijkste resultaten zetten we nog even op een rij:

Rapportcijfer

6,8
Gebruikers #243
(5,6-7,7)

6,6
Alle respondenten # 306
(5,8-6,9)

5,6
Helpdesk #83
(5,2-6,2)

Doelstellingen

	huidig	Q1 2020	Ambitie
• Rapportcijfer			
▪ Overall	6,6	7	8
▪ Gebruikers	6,8	7,5	8
▪ Helpdesk	5,6	6	8
• Helpdesk			
▪ Ontbereikbaarheid medewerkers	84,2%	90%	95%
▪ Oplossing binnen een dag	44,1%	50%	60%
▪ Tevreden over oplossing	71,5%	75%	90%
• Advies			
▪ Tevreden over snelheid	41,7%	45%	80%
▪ Tevreden over consistentie advies	55,8%	65%	80%
▪ Tevreden over kwaliteit	55,7%	70%	80%

De resultaten van het onderzoek zijn besproken en we hebben een aantal speerpunten bepaald waar we aan werken. Met als doel een hogere tevredenheid in 2020. Concreet heeft het resultaat van het tevredenheidsonderzoek in 2019 er voor gezorgd dat we onze ondersteuning via de Helpdesk anders organiseren. De eerste ervaringen zijn positief. In 2020 blijven we hier uiteraard hard aan werken.

Speerpunten 2020

- Helpdesk
  - kortere wachttijd helpdesk
  - terugkoppeling/voortgang elke melding
- Advies bij projecten/wijzigingen
  - snellere opvolging + terugkoppeling
  - maandelijks overleg
- ICT NML op locatie
  - 2x per maand ICT NML herkenbaar aanwezig bij gemeente

Het tevredenheidsonderzoek is een terugkerend onderzoek, zodat we meten wat we goed doen en wat beter kan.

Crowe
Looskade 17
6041 LE Roermond
Tel +31 (0)475 31 91 41
www.crowe-baederer.nl

RM

INTERVIEW

"TERUG VAN WEGGEWEEST"

Inrichting van de nieuwe servers voor de virtuele omgeving.

"Ik ben sinds februari 2019 weer terug bij ICT NML, dit keer in de rol van senior systeembeheerder. Na een jaartje buiten de deur, was ik blij weer terug te keren. Ik had nog regelmatig contact met (oud) collega's en ik miste de dynamiek en de mooie producten waarmee gewerkt wordt. Hiermee bedoel ik de diversiteit aan werkzaamheden en de uitdagingen die we iedere keer weer hebben. Dat zorgt voor veel afwisseling in de werkzaamheden.

Serveromgeving vernieuwd

In 2019 was een van de projecten waar we aan gewerkt hebben, het vervangen van de fysieke server waar al onze virtuele servers op draaien. De bestaande servers, maar liefst 24 stuks, waren afgeschreven en gedateerd. Vernieuwing betekende in dit geval een flinke stap vooruit. Door de ontwikkeling van de techniek in de afgelopen jaren, hebben we minder fysieke servers nodig. De capaciteit per fysieke server is immers flink groter geworden. In de vernieuwde virtualisatieomgeving maken we nu gebruik van 16 fysieke servers die veel krachtiger zijn en waarbij onderhoud minder hinder betekent voor de gemeenten en hun gebruikers. Onderhoud kan nu namelijk deels plaatsvinden zonder dat downtime nodig is. In het dagelijks werk merken met name applicatiebeheerders dat de database- en applicatieservers sneller zijn en voor ons als systeembeheerders is er minder beheertijd nodig. Bovendien kunnen we makkelijker servercapaciteit opvangen bij problemen.

Gedegen voorbereiding

De grootste uitdaging zat in het feit dat het vernieuwen van de serveromgeving plaats vond in een drukke periode. Een goede voorbereiding was dus essentieel om zo min mogelijk hinder te veroorzaken. We hebben dus uitgebreid geanalyseerd en geïnventariseerd wat nodig was en goed nagedacht over 'hoe gaan we het doen'. De kennis binnen het team was daarbij van grote meerwaarde. Zeker omdat de dagelijkse werkzaamheden gewoon doorgang moesten vinden en er capaciteit gevraagd werd door ICT NML 2.0, was een gedegen voorbereiding en strakke planning van groot belang.

De grootste uitdaging zat in het feit dat het vernieuwen van de serveromgeving plaats vond in een drukke periode.

Crowe
Loaskade 17
6041 LE Roermond
Tel. +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-[illegible]ierer.nl
RM

Stabiliteit

Onze planmatige aanpak, ruime planning, goede afstemming met alle betrokkenen en flexibiliteit en inzet van de collega's heeft er voor gezorgd dat het proces heel soepel verlopen is. Het spannendste moment was de daadwerkelijke overgang naar de nieuwe hardware, omdat je vooraf nooit volledig de stabiliteit kunt testen. En hoewel we wel te maken kregen met een aantal kleine tegenvallers, is het project heel goed verlopen. Zo bleek er een netwerkkaart en een geheugenmodule niet goed te functioneren. Voor de servers leverde dat echter geen onoverkoombare problemen op. De onderdelen zijn vervangen en alles functioneert prima. Komende maanden gaat het systeem zichzelf verder bewijzen.

Trots op stappen vooruit

Ik ben het meest trots op de teamspirit die ik ervaar. Natuurlijk zijn er nog stappen te maken, maar de inzet en bereidheid zijn absoluut positief ontwikkeld in het afgelopen jaar. Het MT heeft daar een belangrijke bijdrage aan geleverd. Duidelijkheid zorgt voor rust en motivatie. De impact van ICT NML2.0 en het integreren van vier culturen naar één nieuwe cultuur heeft baat bij duidelijkheid en rust. Zeker omdat alles gebeurt op een rijdende trein.

Daarnaast ben ik trots op het feit dat er heel veel is gebeurd terwijl ook de reguliere dienstverlening doorliep. Denk onder meer aan de jaarlijkse uitwijktest, de wifi netwerken die vervangen zijn voor één centraal wifi netwerk, de virtuele desktop-omgeving die geactualiseerd is, de uitfasering van Windows Server 2008 R2 die in volle gang is gezet en de Oracle migraties die eveneens in volle gang zijn gezet. Ik kijk uit naar komend jaar waarin we ons hopelijk meer kunnen richten op proactief werken in plaats van reactief, het wel bekende 'brandjes blussen'.

Crowe
Looskade 17
604[illegible] LE Roermond
Tel. +31 (0) 475 31 91 41
www.crowe-[illegible]derer.nl
RM

SLOTWOORD &

v.l.n.r. Rob Vernhout, Joost Poullissen, Richan Postmus en Martien Heilemans

VOORUITBLIK 2020

2019 was voor ICT NML in het algemeen een positief jaar. De organisatie is gestart met het bouwen van het fundament van ICT NML op het gebied van organisatie, bedrijfsvoering, dienstverlening en techniek. Met het programma ICT NML 2.0 is in 2019 hard gewerkt aan innovatieve producten en diensten en de harmonisatie van de ICT infrastructuur. Bij de medewerkers is er positieve energie ontstaan om met elkaar de schouders eronder te zetten om het werk niet alleen efficient maar ook leuk en met elkaar uit te voeren. Als kers op de taart eindigen we het jaar 2019 met een mooi, positief financieel resultaat.

In 2020 gaat ICT NML verder met het bouwen van haar organisatie. Zo wordt het programma ICT NML 2.0 in 2020 afgerond en wordt voorts ook verder gebouwd op de nieuwe producten en diensten door deze breed in te gaan zetten.
In 2020 wordt de lijn van procesoptimalisering verder doorgezet. De focus ligt daarbij op kennisopbouw van de nieuwe producten en diensten en het verbeteren en uitbreiden van de dienstverleningsprocessen. Op het gebied van bedrijfsvoering zijn in 2019 diverse werkprocessen ingericht ter ondersteuning. In de eerste helft van 2020 wordt de laatste hand gelegd aan deze inrichting. In de tweede helft van 2020 komt de focus vooral te liggen op het aanbrengen van verbeteracties om een en ander efficiënter in te richten. Rondom dienstverlening is er in 2019 een eerste basis gelegd om de dienstverlening te verbeteren. Een belangrijk verbeterpunt uit het klantevaluatieonderzoek is het verbeteren van de communicatie naar de gebruikers. In het klantcontact blijkt er nog ruimte voor verbetering. In 2020 wordt de focus gelegd om dit te verbeteren. Alle medewerkers van ICT NML worden hiertoe getraind op klantgericht werken. Ook worden de ingezette communicatielijnen vanuit het programma ICT NML 2.0 overgenomen in de reguliere dienstverlening en wordt een digitaal servicepleinen ingericht.

Wij kijken uit naar 2020 en bouwen graag samen met onze medewerkers en u allen verder aan ICT NML.

Richan Postmus, Joost Poullissen, Rob Vernhout, Martien Heilemans

Crowe
Loaskade 17
6041 LE Roermond
Tel +31 (0)475 31 91 41
www.crowe-...ict.nl

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: het Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling ICT NML

Verklaring over de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening 2019

Ons oordeel
Wij hebben de jaarrekening 2019 van Gemeenschappelijke Regeling ICT NML te Roermond gecontroleerd.

Naar ons oordeel:
- geeft de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van zowel de baten en lasten over 2019 als van de activa en passiva van de Gemeenschappelijke Regeling ICT NML op 31 december 2019 in overeenstemming met het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten (BBV);
- zijn de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten, alsmede de balansmutaties over 2019 in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand gekomen in overeenstemming met de begroting en met de in de relevante wet- en regelgeving opgenomen bepalingen, waaronder verordeningen.

De jaarrekening bestaat uit:
- het overzicht van baten en lasten over 2019;
- de balans per 31 december 2019;
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen;

De basis voor ons oordeel
Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, het Besluit accountantscontrole decentrale overheden (Bado), en het Controleprotocol Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) 2019 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Gemeenschappelijke Regeling ICT NML zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd
In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2019 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Materialiteit
Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 71.500 waarbij de bij onze controle toegepaste goedkeuringstolerantie bedraagt voor fouten 1% en voor onzekerheden 3% van de totale lasten inclusief toevoegingen aan reserves, zoals voorschreven in artikel 2 lid 1 Bado.

Daarbij zijn voor de controle van de in de jaarrekening opgenomen WNT-informatie de materialiteitsvoorschriften gehanteerd zoals vastgelegd in het Controleprotocol WNT 2019. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn, zoals ook bedoeld in artikel 3 Bado.

Wij zijn overeengekomen dat wij aan het bestuur tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven de € 35.000 rapporteren alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve of WNT-redenen relevant zijn.

Verklaring over de in de jaarstukken opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvatten de jaarstukken andere informatie, die bestaat uit:

- jaarverslag, waaronder de programmaverantwoording en de paragrafen;

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat. Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Gemeentewet en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het jaarverslag in overeenstemming met het BBV.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het Bestuur voor de jaarrekening
Het Bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met het BBV. Het Bestuur is ook verantwoordelijk voor het rechtmatig tot stand komen van de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten, alsmede de balansmutaties, in overeenstemming met de begroting en met de in de relevante wet- en regelgeving opgenomen bepalingen, waaronder verordeningen, zoals opgenomen in het normenkader.

In dit kader is het Bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het Bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening en de naleving van die relevante wet- en regelgeving mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het Bestuur afwegen of de financiële positie voldoende is om de gemeenschappelijke regeling in staat te stellen de risico's vanuit de reguliere bedrijfsvoering financieel op te vangen. Het Bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de risico's kunnen worden opgevangen toelichten in de jaarrekening.

Het Bestuur is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de gemeenschappelijke regeling.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Bado, het controleprotocol WNT 2019, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's
  - dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude,
  - dat baten en lasten alsmede de balansmutaties als gevolg van fouten of fraude niet in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen,
    het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de Gemeenschappelijke Regeling ICT NML;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving, de gebruikte financiële rechtmatigheidscriteria en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de Directieraad en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen en of de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen.

Wij communiceren met het Bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Roermond 8 april 2020.
Crowe Foederer B.V.

Drs. R. Meusen RA

Godsweerderstraat 2
6041 GH Roermond
info@ictnml.nl

WWW.ICTNML.NL

Passie - Eenvoud - Flexibiliteit - Vertrouwen