

Producten en Diensten

Dit document geeft een overzicht van (een deel van) de aangeboden producten en diensten (PDC) door Hét Service Centrum. De indeling van de PDC sluit aan bij de afspraken uit de overeenkomst kosten voor gemene rekening. De beschrijving van de producten en diensten beperkt zich tot een inhoudelijke beschrijving. Afspraken over de dienstverlening rondom de producten en diensten zijn beschreven in de Dienstverleningsafspraken Hét Service Centrum.

Financiële ondersteuning

In dit hoofdstuk wordt de financiële dienstverlening en de dienst interne controle van Hét Service Centrum omschreven.

Financiën

Deze paragraaf beschrijft de dienstverlening die Hét Service Centrum levert rondom financiën. Het gaat hierbij om inkoop- en verkoopadministratie, debiteuren- en crediteurenbeheer, fiscale en statische aangifte, maand- en jaarafsluiting, begroting, verzekeringen en advies.

Inkoop- en verkoopadministratie

Voor de inkoop en verkoopadministratie voeren we de volgende werkzaamheden uit: het coderen en boeken van inkomende en uitgaande facturen evenals de inhoudelijke screening van verkoopopdrachten en inkomende facturen om ervoor te zorgen dat deze voldoen aan de wettelijke eisen. Indien nodig retourneren we incorrecte/onvolledige opdrachten/facturen.

Voor de inkoopadministratie wordt de opdracht aangeboden ter beoordeling/accordering en verzorgen we de in behandelingname van aanmaningen en beantwoorden vragen omtrent status van inkoopfactuur. Daarnaast zorgen we voor de aansluiting op de financiële administratie met subadministraties.

Debiteuren- en crediteurenbeheer

Voor het debiteuren- en crediteurenbeheer verzorgt Hét Service Centrum de opvolging van verzonden facturen en verwerkte inkoopfacturen. Daarnaast voeren wij mutaties door voor het orde houden van het financieel systeem. Voor de debiteurenadministratie verzorgen we ook registratie en opvolging bij een incassobureau en de afstemming met de deurwaarder voor lopende dossiers.

Liquide middelen

Hét Service Centrum voert de verwerking van de diverse liquide middelen uit. Dit omvat een reeks taken die ervoor zorgt dat alle financiële transacties nauwkeurig worden geregistreerd en gecontroleerd.

Maandelijks worden kasstaten geboekt en elk kwartaal wordt een kascontrole uitgevoerd in samenwerking met de kassier van de partnerorganisatie. Hét Service Centrum verwerkt maandelijks de creditcard-transacties en controleert de financiële administratie tegen het eindsaldo van de creditcardrekening.

Dagelijks worden banktransacties ingelezen en toegewezen. Vervolgens worden bankbetalingen en bankontvangsten gematcht met de betreffende crediteur of debiteur. Wekelijks genereert HSC betaal-batches en opdrachten aan leveranciers, die onderworpen zijn aan steekproefcontroles en de eerste autorisatie van betalingen.

Maandelijks worden betaalbatches en opdrachten voor salarisbetalingen gegenereerd, gecontroleerd en geautoriseerd. Incidenteel worden er betaalbatches en spoedopdrachten gegenereerd, die eveneens aan steekproefcontroles en eerste autorisatie onderhevig zijn.

Hét Service Centrum zorgt voor de aansluiting van de financiële administratie met sub-administraties en verstrekt op verzoek input voor liquiditeitsoverzichten.

Fiscale en statische aangifte

Hét Service Centrum verzorgt diverse fiscale aangiften voor de partnerorganisaties, waaronder: BTW-aangifte, IB47, WKR-aangifte en Vennootschapsbelasting. Daarnaast verzorgen wij ook statistische aangiften ten behoeve van diverse instanties: IV3 aangifte, EMU opgave en SiSa-verantwoording.

Activa administratie

Voor de activa administratie verzorgen wij de screening op volledigheid informatie inzake nieuwe activa. Maandelijks voeren wij de nieuwe activa op en verwerken we afschrijvingen conform het afschrijvingsbeleid en de geldende wetgeving. Het beheer van stamgegevens in het financieel pakket valt ook onder onze verantwoordelijkheid. Wij controleren (des)investeringen aan de hand van de bijbehorende facturen en zorgen voor de aansluiting van de financiële administratie met sub-administraties.

Maand- en jaarafsluiting

Als Hét Service Centrum voeren we de maand- en jaarafsluiting uit.

Het maandelijks afsluiten van de financiële administratie omvat diverse taken, waaronder:

- Het opstellen van balansspecificaties;
- Het screenen van de exploitatie op juistheid, tijdigheid en volledigheid;
- Aansluitingen van de diverse sub-administraties met de financiële administratie;
- Maandelijkse controle op gebruik van BTW-codes en dubbele betalingen;
- Screenen van boekingen op juistheid en volledigheid;
- Begin Q4 opstellen van de planning maandafsluiting, bepalen inhoudelijke werkzaamheden en opvolgen uitvoer daarvan;
- Memoriaalboekingen.

In samenwerking met de partnerorganisatie voert Hét Service Centrum de jaarafsluiting uit, wat de volgende werkzaamheden omvat:

- Opstellen van de planning jaarafsluiting, bepalen inhoudelijke werkzaamheden en opvolgen uitvoer daarvan;
- Controle op aansluiting met diverse sub-administraties;
- Verbandscontrole vaccinatie;
- Screenen van boekingen op juistheid en volledigheid;
- Memoriaalboekingen;

- Controle op correct gebruik van BTW-codes en controle op dubbele betalingen;
- Opstellen van balansspecificaties;
- Opstellen van jaarstukken ten behoeve van de accountant;
- Aanleveren van aanvullende stukken voorafgaand aan en tijdens interim- en eindejaars accountantscontrole

Begroting

Ter ondersteuning van de partnerorganisaties voeren we de volgende werkzaamheden uit voor de begroting. We lezen de (jaar)begroting in en voeren begrotingswijzigingen door in ons financiële systeem. Daarnaast kunnen we bijvoorbeeld taakvelden inbedden in de administratie ten behoeve van kans voor toekomst.

Advies

Bij het opstellen en wijzigen van de inrichting van financiële systemen bieden wij advies. Onze financiële dienstverlening omvat ook procesoptimalisatie binnen de interne structuren van Hét Service Centrum, evenals bij grensoverschrijdende processen met de partnerorganisatie. Daarnaast actualiseren en beheren wij de werkprocessen zoals gehanteerd binnen Hét Service Centrum.

Verzekeringen

Hét Service Centrum fungeert als centraal punt op het gebied van groot zakelijk verzekeren. Daarbij faciliteren we de aanvraag van een nieuwe verzekering, het wijzigen en monitoren van bestaande polissen, het indienen van schadeclaims en contractmanagement met de verzekeringsmakelaar.

De verzekeringsmakelaar biedt de volgende diensten aan: risico-advies, bemiddeling, plaatsen en beheer van verzekeringen en schadebehandeling. Het kan voorkomen dat niet alle verzekeringen ondergebracht kunnen worden bij de verzekeringsmakelaar. De volgende verzekeringen worden momenteel aangeboden:

- Aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven
- Zaak en exploitatiekostenschadeverzekering
- Wegam/wegasverzekering
- Collectieve ongevallenverzekering
- Collectieve ongevallenverzekering inzittenden
- Rechtsbijstand personeel
- Goederen transportverzekering
- Bestelauto/vrachtauto verzekering
- Autoverzekering
- Dienst Verlening Overeenkomst – DVO
- WIA hiaat verzekering
- Wagenpark (RAV)

AO/IC

Deze paragraaf beschrijft de dienst rondom de verbijzonderde interne controle voor de accountant en de belastingdienst.

Verbijzonderde interne controle

In het kader van de rechtmatig- en getrouwheidsverantwoording richting de accountant omvat de interne controle een jaarplanning. Het proces van de verbijzonderde interne controle begint met het opstellen van een jaarplanning, gevolgd door het trekken van steekproeven. Het verzamelen van de benodigde documenten en informatie wordt door Hét Service Centrum gedaan en daar waar nodig worden deze stukken opgevraagd bij de partnerorganisatie.

De dossiers worden gecontroleerd en eventuele afwijkingen of constatering worden gedocumenteerd. Op basis van de bevindingen wordt advies uitgebracht aan de partnerorganisatie. Uiteindelijk wordt een rechtmatigheidsverantwoording afgegeven aan de partnerorganisaties, wat een belangrijk onderdeel is van de voorbereiding op de jaarrekeningcontrole door de accountant.

Daarnaast voeren wij ook een interne controle uit voor de belastingdienst in het kader van horizontaal toezicht. Dit houdt in een interne controle op de BTW, loonheffing en VPB in het kader van rechtmatigheidsverantwoording richting de belastingdienst. Daarnaast voeren we de monitoring en testing conform de TCF-matrix van de partnerorganisatie uit. Hierbij wordt advies uitgebracht op basis van de conclusies en de processen richting de partnerorganisatie.

Inkoop

Hét Service Centrum draagt bij aan het uitvoeren van het inkoopproces, zorgt voor het naleven van Europese wet- en regelgeving, maar ook voor naleving van het interne Inkoopbeleid. Daarnaast is het streven van HSC inkoop om zo veel als mogelijk gezamenlijk in te kopen met de betreffende partnerorganisaties, waarbij doelmatigheid, rechtmatigheid, kwaliteit en prijs van de inkopen belangrijke pijlers zijn. Daarnaast nemen we de inrichting (functioneel beheer) van de inkoopapplicatie voor onze rekening en ondersteunen we in het plaatsen en maken van inkooporders.

Beleid en advies

Het inkoopteam van Hét Service Centrum ontwerpt het inkoopbeleid, stelt een inkoopwerkplek, spendanalyses en werkinstructies op. Daarnaast adviseren en ondersteunen we de partnerorganisatie bij inkoopvraagstukken. Het betreft zowel gevraagd als ongevraagd advies en de onderwerpen zijn divers. Advies is mogelijk op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Daarnaast verwerkt team Inkoop financiële data in een spendanalyse, levert daarbij onderbouwende documentatie en geeft advies omtrent (on)rechtmatigheid. De spendanalyse wordt minimaal tweemaal per jaar opgesteld, ten behoeve van de interimcontrole en de accountantscontrole.

Procesbegeleiding (Europese) aanbestedingen

Als Hét Service Centrum nemen wij de verantwoordelijkheid voor de procesbegeleiding bij (Europese en Meervoudig Onderhandse) aanbestedingen op ons. Dit houdt o.a. in dat ons team inkoop in samenwerking met de partnerorganisatie een aanbestedingsstrategie opstelt, ervoor zorgdraagt dat aanbestedingen conform wet- en regelgeving uitgevoerd worden en dat eisen en wensen vanuit de organisatie helder en concreet verwoord worden in de aanbestedingsdocumenten. Hét Service Centrum draagt na afronding van de aanbesteding tevens zorg voor archivering conform wet- en regelgeving.

Contractbeheer

Team Inkoop van Hét Service Centrum draagt zorg voor de administratieve taken rondom contractbeheer (niet zijnde contractmanagement). Dit houdt in het opvoeren van contracten in Inconto, het opstellen van verlengings- en beëindigingsbrieven, communicatie hierover met de leverancier en het actualiseren van de contractgegevens in Inconto.

Hét Service Centrum heeft een signaalfunctie bij het aflopen van een contract, de keuze tot verlenging, het beëindigen van het contract en het houden van leveranciersevaluaties.

Servicedesk inkoop en financiën

Team inkoop en Team financiën beschikken over een gezamenlijke servicedesk waar collega's en externe partijen terecht kunnen met diverse (operationele) vragen. Denk hierbij aan:

- Vragen m.b.t. ondersteuning bij het plaatsen van inkooporders
- Opvragen van een status van bestellingen en leveringen
- Vragen en uitleg over de werking van de inkoopapplicatie
- Verzoeken tot inrichten van bestelcatalogi in de inkoopapplicatie
- Verzoeken tot aanmaken van repeterende (inkoop)verplichtingen
- Vragen over contracten
- Vragen mbt betaalspecificaties die opgevraagd worden door crediteuren
- Vragen over verstuurde aanmaningen

Overige werkzaamheden

- Verwerken van inkomende aanmaningen
- Aanmaken van nieuwe crediteuren
- Inlezen van inkoopfacturen in de scan- en herkenapplicatie
- Verwerken van inkomende post
- Beantwoording van mails en doorzetten van mails in het ticketsysteem naar de juiste afdelingen/functies.
- Etc.

Salarisadministratie en HR

De salarisadministratie fungeert als het verlengstuk van de HR-teams van partnerorganisatie. Als Hét Service Centrum zijn wij verantwoordelijk voor het toetsen van afspraken tussen de organisaties en medewerkers en verwerken dit volgens de geldende wet- en regelgeving in de loonadministratie. Hierbij hoort onder andere het verzorgen van de aangifte loonheffingen bij de Belastingdienst en de pensioenaangifte bij ABP.

Wij zijn niet alleen uitvoerders, maar ook sparringpartner en adviseur bij vragen over CAO-wijzigingen, bedrijfsregelingen, organisatiestructuur en personeelsinformatiesystemen. We ondersteunen de collega's in de HR-teams bij vragen, bijvoorbeeld over salaris, en denken mee over de communicatie naar collega's.

De salarisadministratie speelt dus een belangrijke rol in het verbinden van HR-processen, het waarborgen van wettelijke naleving en het ondersteunen van de personeelsadministratie bij de partnerorganisatie.

Dienstverlening salarisadministratie

Hét Service Centrum verwerkt aangeleverde HR- en salarismutaties vanuit de partnerorganisatie. Alle mutaties die voor de 5^e van de maand worden aangeleverd en betrekking hebben op de aankomende maand of eerdere maanden, worden gegarandeerd meegenomen. Afwijkende of maatwerk mutaties worden in overleg verwerkt. Salarisadministratie betaalt uiterlijk op de 20^e van de maand, of de vrijdag vóór de 20^e als deze in het weekend valt, of op de werkdag vóór de 20^e als deze op een feestdag valt.

Vanuit de salarisadministratie beantwoorden wij tweedelijns HR vragen vanuit de medewerkers en HR afdeling. De partnerorganisatie beantwoordt de eerstelijns vragen zelf.

Daarnaast zijn de volgende zaken op te vragen bij de salarisadministratie; werkgeversverklaring voor een hypotheek, bruto/netto- en WW-risicoberekening.

Vanuit de salarisadministratie verwerken en controleren we de mutaties in het personeels- en informatiesysteem. We houden onze benodigde kennis up to date m.b.t. CAO en fiscaliteit, we vergelijken en controleren loongegevens vanuit salarisadministratie. Daarnaast adviseren we, werken we workflow verbeteringen uit. We houden ook contact met beslagleggers en IZA zorgverzekeraar.

Betalingen

Vanuit de salarisadministratie wordt opdracht gegeven om betalingen van salarissen (salaris betaalbatch), voorschotten, kasbetalingen, belastingdienst, pensioenfonds ABP, Loyalis, IZA en de personeelsvereniging uit te voeren.

Salarisstrook

Maandelijks wordt de salarisstrook beschikbaar gesteld aan de medewerker. Deze is digitaal te benaderen via Youforce en/of wordt maandelijks automatisch gemaïld naar elk gewenst e-mailadres die door de werknemer wordt opgegeven.

Jaaropgaaf

Dit overzicht met financiële jaargegevens die gebruikt kan worden bij het invullen/doen van de aangifte inkomstenbelasting wordt doorgaans vóór 1 februari van het opvolgende jaar beschikbaar gesteld.

Verlofrechtenberekening

We kennen voor medewerkers het juiste verlof conform CAO en wettelijke regeling toe.

Prognose

Elke maand wordt de prognose voor het huidige jaar bijgewerkt door de salarisadministratie met de nieuwe maandgegevens.

Begroting en realisatie

Jaarlijks levert de salarisadministratie een bestand op met begrotingsgegevens op basis van salarisschalen. Dit bestand wordt rond begin september aangeleverd. Wanneer alle nieuwe premiepercentages bekend zijn, wordt de realisatie aangeleverd.

Output jaarafsluiting

De salarisadministratie levert alle benodigde documenten aan die nodig zijn voor de jaarafsluiting.

Applicatiebeheer

Hét Service Centrum beheert applicaties voor de bedrijfsvoering en ondersteunende processen. Het gaat hierbij om applicaties voor human resources, financiën, salarisadministratie, verzuim, inkoop, contract-management, service management, facilitair en kwaliteit.

Beheertaken

Hét Service Centrum voert de diverse beheertaken uit voor de volgende applicaties: Exact Globe, Flex Benefits, Hello-ID, HR Core Online, Youforce, Lean-IX, Inconto, Topdesk, Werving en Selectie (Easycruit) en Zenya.

Dagelijks beheer

Dit omvat gebruikersondersteuning, waarbij meldingen en vragen van gebruikers worden afgehandeld, evenals autorisatiebeheer om de juiste toegang tot systemen en gegevens te waarborgen. Daarnaast zorgt het dagelijks beheer voor de communicatie bij storingen en incidenten en de operationele IT-aansturing, bijvoorbeeld door externe leveranciers of systeembeheer te coördineren.

Preventief beheer

Dit beheer richt zich op het registreren en implementeren van nieuwe releases of fixes, het uitvoeren van jaarwerk zoals CAO-wijzigingen, en het monitoren op mogelijke fouten en kwetsbaarheden in de registratieprocessen.

Technisch beheer

Technisch beheer omvat het bewaken van synchronisatieprocessen tussen applicaties en gegevensbronnen, evenals het updaten van lokale applicaties om de functionaliteit en veiligheid te garanderen.

Wijzigingsbeheer

Wijzigingsbeheer richt zich op het aanpassen van bestaande functionaliteiten, het implementeren van nieuwe modules en functionaliteiten, en het ontwikkelen van workflows en templates. Daarnaast worden operationele rapportages ontwikkeld om inzicht te bieden in de prestaties en processen van de organisatie.

Leveranciersmanagement

Voor de applicaties die wij in beheer hebben verzorgen we ook leveranciersmanagement en -beoordeling. Zo zorgen we ervoor dat we samenwerken met partners die voldoen aan onze kwaliteitsnormen en kunnen bijdragen aan onze continue verbetering.

Gebruikersoverleg

We organiseren en nemen deel aan gebruikersoverleg en ontwerpoverleg om afstemming te bereiken en doorontwikkeling te bevorderen. Hierbij informeren we alle betrokkenen over nieuwe ontwikkelingen en de ontwikkel roadmap, zodat iedereen op de hoogte blijft van de laatste innovaties en verbeteringen.

Advies

We denken graag mee met procesoptimalisatie, applicatieve functies en workflows. Dit omvat het inrichten van applicaties op een manier die aansluit bij de behoeften van gebruikers en de doelen van de organisatie.

Datawarehouse

Vanuit de dienst datawarehouse bouwen en onderhouden we rapportages en dashboards waarmee sturing kan worden gegeven door en aan de partnerorganisaties. Op ons dataplatform (datawarehouse) ontsluiten we data uit verschillende bronsystemen - zoals financiële, personele en operationele systemen - om deze te kunnen combineren en presenteren in de rapporten.

Hiertoe nemen wij het functioneel beheer van het datawarehouse waarbinnen wij onze producten opleveren voor onze rekening. De technische infrastructuur die onder het platform ligt wordt beheerd door systeem- en netwerkbeheer.

Ontsluiten van *brondata*

Bij de organisaties wordt gebruik gemaakt van een grote verscheidenheid aan applicaties. Om de informatie die hierin geregistreerd wordt te kunnen gebruiken in rapportages, wordt deze data door ons geautomatiseerd overgehaald naar het datawarehouse. Dit maakt het mogelijk om data van verschillende applicaties te combineren en te gebruiken in de rapportages, wat bijdraagt aan een samenhangend en volledig beeld van de prestaties en processen binnen de organisatie.

Data *analyse* & modellering

Op basis van specifieke vragen (uitgewerkte userstories) uit de business wordt ruwe brondata door ons geanalyseerd op de mogelijkheden om aan de informatievraag te kunnen voldoen. Vervolgens bouwen we hier modellen waarop we de gevraagde rapportages kunnen maken.