

Verslag van de bijeenkomst van de KKZH werkgroep Dienstverlening

Datum: 3 december 2015
Locatie: Stadskantoor van de Gemeente Schiedam
Aanwezig: Nico Andressen, Rene v.d. Berg, Kees Brandwijk, Jaap Hoogendam, Nico Mogendorff, Cor Olivier en Fred Schot. Gemeente Schiedam: Robert Veldhuis
Afwezig: Beata Paulusse, Hera Olivier, Gerrit van Itterzon, Wim Moonen en Zeljko Petravic

Opening en mededelingen

Bericht van verhindering ontvangen van Beata, Hera, Gerrit, Wim en Zeljko.



Verslag dd 18 mei

Geen opmerkingen.

SLA Management

Kees Brandwijk heet ons welkom bij de gemeente Schiedam. Het is inmiddels de derde keer dat de werkgroep te gast is bij de gemeente en Kees schetst de ontwikkeling die de gemeente de laatste 5 jaar heeft doorlopen. In 2011 was het onderwerp van de werkgroep: het Klantencontact-centrum. In 2013 het evenwicht tussen sturing en verantwoordelijkheid (minder ambtelijk werken, uitbesteden ed) en nu in 2015 de ervaringen van de gemeente met het uitbesteden van de uitvoering van de gemeentelijke belastingen aan de Regionale Belasting Groep (RBG).

Na de introductie van Kees geeft Robert Veldhuis, Coördinator gemeentelijke belastingen, een toelichting op het waarom, de gevolgen van en de ervaringen na 1 jaar uitbesteding.



Kees



gemeente
Schiedam



Robert

Waarom uitbesteden?

Schiedam heeft als beleid om een regiegemeente te worden (minder zelf doen, meer uitbesteden) met een slanke organisatie.

Het traject naar uitbesteding

- Onderzoek: opties verkennen
- Onderhandeling: formatie, kosten en taakafbakening
- Besluitvorming: toestemming gemeenteraad
- Implementatie: formatieoverheveling, budgetten, communicatie, bestandsoverdrachten

De gemeente heeft er voor gekozen om per 1 januari 2015 de belastingen uit te besteden aan de RBG. RBG is een semi overheidsorgaan dat oorspronkelijk de belastingen voor de Waterschappen verzorgde. En recentelijk ook voor enkele gemeentes.

De taken RBG:

- Wel: heffing en invordering van belastingen, kwijschelding en Uitvoering Wet waardering onroerende zaken (WOZ), KCC (alle klantencontacten)
- Niet: regie en beleid, belastingjaren t/m 2014, parkeerbelastingen, marktgelden en bepaalde leges

Gevolgen van de uitbesteding voor de gemeente Schiedam

- Geen inhoudelijke belastingzaken meer
- Wel afwikkeling oude belastingjaren
- Wel controles op inhoud: veldcontroles
- Regie: controle op de uitvoering onder andere aan de hand van rapportages
- Bestuurlijke deelname. Beleid: gemeente bepaalt, RBG voert uit
- Geen klantcontacten meer: via website doorverwijzen

En nu een jaar verder....

De grootste pluspunten zijn: een efficiencyslag bij de inning/heffing en een verminderde kwetsbaarheid door de schaalvergroting.

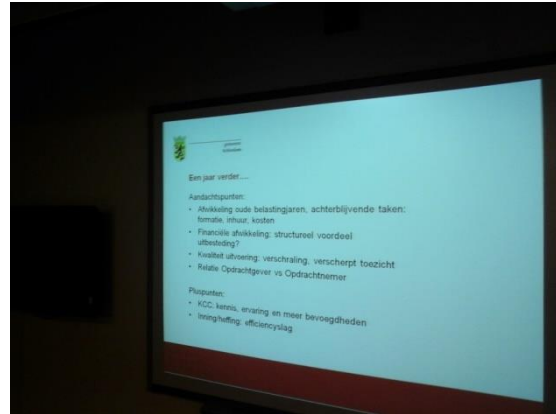
Aandachtspunten:

- Afwikkeling oude belastingjaren, achterblijvende taken: formatie, inhuur, kosten
- Financiële afwikkeling: structureel voordeel uitbesteding?
- Kwaliteit uitvoering: vershraling, verscherpt toezicht
- Relatie Opdrachtgever vs Opdrachtnemer evalueren.



Uit de daaropvolgende discussie kwam naar voren dat uitbestedingen en het opstellen van een SLA voor een gemeente toch wat anders gaat dan de meeste van ons gewend zijn. Zo is het switchen naar een andere leverancier en het maken van prestatie-afspraken (PKI's) een stuk ingewikkelder als in het bedrijfsleven.

De werkgroep was enthousiast over het verkregen inzicht en bedankt Kees en Robert voor de ontvangst en de boeiende inleiding.



Volgende bijeenkomst

Onderwerp: norminterpretatie en ervaringen met de nieuwe ISO 9001 en 14001 (risicomanagement). Cor cs. zal een introductie voorbereiden. Jaap zal aan Wim Moonen vragen om wat te vertellen over zijn ervaringen.

Datum volgt via Datumptikker.nl



Jaap Hoogendam
19 december 2015