GEMEENTE NOORDENVELD

BEZOEKADRES
Raadhuisstraat 1

9301 AA Roden

POSTADRES
Postbus 109

9300 AC Roden

WEBSITE/E-MAIL
www.noordenveld.nl

postbus@noordenveld.nl

TELEFOON
T 088 - 050 8888

ONDERWERP
Adviesaanvraag
uitbesteding invordering

CONTACTPERSOON

ONS KENMERK

DATUM
22-05-2024

Geachte heer Ruddijs,

In de brief van 15 januari 2024 vraagt u op grond van de Wet op ondernemingsraden artikel 25 lid 1d om advies op het uitbesteden van de uitvoering van de invordering van de gemeentelijke belastingen (innen) aan het Noordelijke Belastingkantoor (NBK). In deze brief geeft de ondernemingsraad zijn antwoord.

De ondernemingsraad adviseert positief
Zowel de ondernemingsraad als de betrokken collega's staan positief tegenover het uitbesteden van het onderdeel innen aan het NBK. Wel zijn de personele gevolgen in de stukken beperkt toegelicht en constateren wij dat er onduidelijkheid bestaat over de lange termijn te verrichten werkzaamheden.

Er zijn binnen een relatief korte tijdsperiode drie onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening uitbesteed (belastingen, inzameling PMD en innen). Deze casussen zijn door de organisatie los benaderd en niet vanuit het grotere geheel. Hoewel elke casus zijn eigen oorsprong en problematiek kent, mist de ondernemingsraad de overkoepelende visie. Dit is ook bij de eerdere adviezen van de ondernemingsraad benoemd.

Het argument dat de organisatie kwetsbaar is op onderdelen, haalt u ook bij deze uitbesteding weer aan. Een relatief kleine organisatie als Noordenveld kent veel 'eenpitters', dat is inherent aan het formaat van de organisatie. Ons advies is om dit te gaan zien als een kracht en niet als een kwetsbaarheid. De organisatie kent korte lijntjes tussen de medewerkers en daardoor kan er snel geschakeld worden. Dat is ook terug te zien in de slagkracht van de organisatie bij crises. Wat opvalt is dat bedrijfsonderdelen uitbesteed worden nadat er iets heeft plaatsgevonden (pensionering of ziekte). Daarnaast is de kwetsbaarheid in onze ogen in veel gevallen te ondervangen. Bij vertrek van een medewerker is er inmiddels twee maand opzegtermijn en de pensionering van medewerkers is ver voor de pensioneringsdatum ook inzichtelijk. U heeft daarnaast toegezegd dat er dit jaar actief gewerkt gaat worden aan het (preventieve)ziekteverzuimbeleid en dat het terugdringen van het ziekteverzuim hoge prioriteit heeft. Onze verwachting is dan ook dat de 'kwetsbaarheid' wordt teruggedrongen, mits de organisatie adequaat inspeelt op veranderingen. Ons advies is om vergelijkbare buurgemeenten te gaan raadplegen over hoe zij omgaan met 'eenpittersfuncties' en op deze functies een netwerk op te bouwen en kennis uit te wisselen. Hiermee wordt de 'kwetsbaarheid' teruggedrongen omdat er voor een nieuwe medewerker op een 'eenpittersfunctie' al een kennisnetwerk aanwezig is bij in diensttreden.

Wij zijn tevreden met de toezegging van u dat de medewerkers niet boventallig worden geplaatst. Ook is er door u toegezegd dat in goed overleg met de medewerkers gekeken wordt naar de invulling van hun taken op zowel korte als op lange termijn. Ons advies is om op korte termijn duidelijkheid te scheppen voor de betrokken medewerkers, en oog te hebben voor een goede overdracht.

Een doelstelling voor het uitbesteden van het onderdeel innen betreft het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening en verbetering van de klantvriendelijkheid. De reviews[1] op internet over het NBK liegen er niet om met een 1,3 uit 5 sterren. Een deel daarvan gaat over de daadwerkelijk dienstverlening van het NBK. Ons advies is om de kwaliteit van de dienstverlening en de klantvriendelijkheid richting de inwoners voortdurend in de gaten te houden. We adviseren daarnaast om de samenwerking periodiek te evalueren.

Wat ons naast het uitbesteden van het onderdeel innen is opgevallen, is dat er veel onzekerheid zit bij de team financiële administratie en facilitair. Zo worden de contracten van twee ingehuurde collega's per juli 2024 niet verlengd, en is er een werkgroep actief bezig om de processen bij de financiële administratie te veranderen. Wij adviseren dan ook om het gehele team financiële administratie en facilitair tegen het licht te houden en eventuele aanwezige (of komende) knelpunten vroegtijdig te ondervangen. In dat licht adviseren wij ook om de vrijgekomen fte in te blijven zetten binnen het team financiële administratie en facilitair, dit kan in onze ogen voor stabiliteit zorgen en rust geven.

Samengevat:

- Onderzoek bij welke bedrijfsonderdelen op korte of lange termijn problemen te verwachten te zijn die nopen tot het nemen van actie.
- Kom met een visie op het uitbesteden van organisatieonderdelen.
- Beschouw het formaat van de organisatie en de 'eenpitters' als een kracht en niet als een kwetsbaarheid.
- Neem adequaat actie bij uitval, vertrek of pensionering van personeel.
- Ga in gesprek met vergelijkbare buurgemeenten en stimuleer kennisuitwisseling.
- Schep op korte termijn duidelijkheid voor de betrokken medewerkers over hun werkzaamheden en heb oog voor een goede overdracht.
- Hou de kwaliteit van dienstverlening en klantvriendelijkheid van het NBK voortdurend in de gaten en evalueer de samenwerking periodiek.
- Kijk ook naar de overige knelpunten bij team financiële administratie en facilitair en blijf de vrijgekomen fte's inzetten bij dit team.

Vanzelfsprekend zijn wij altijd bereid om verder mee te denken en eventuele onduidelijkheden toe te lichten.
Met belangstelling ziet de ondernemingsraad uw reactie tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Benedik Bruggen	Jan van Wijk
Voorzitter	Secretaris
B.a. Bruggen	J. van Wijk

[1] Google reviews mei 2024