Rapportage raadsrapporteurs inzake jaarrekening 2022 en begroting 2024 Omgevingsdienst Noord-Holland Noord

---

Op 25 mei jl. zijn de raadsrapporteurs Omgevingsdienst (digitaal) bijeen gekomen om de jaarrekening 2022 en de begroting 2024 van de Omgevingsdienst te bespreken. Bij het overleg waren aanwezig:

- mevrouw M. Wijnker — raadslid gemeente Schagen
- mevrouw P. Laan — raadslid gemeente Hollands Kroon
- de heer H. Soyer — raadslid gemeente Texel
- de heer F. Loman — commissielid gemeente Den Helder
- de heer A. Hoekstra — ambtelijke ondersteuning gemeente Hollands Kroon
- de heer S. Vriend — raadsgriffier gemeente Hollands Kroon

<u>Opmerkingen/vragen bij de jaarrekening</u>

- uit het bij de stukken gevoegde dasboard (waarvoor complimenten) blijkt dat er sprake is van een toename van het ziekteverzuim. Dit is 50% hoger dan het landelijk gemiddelde. In de begroting zijn echter geen (aanvullende) maatregelen beschreven om het ziekteverzuim terug te dringen. Concrete vraag is dus wat de OD daaraan het komende jaar gaat doen.

Antwoord: Volgens het CBS lag het ziekteverzuimpercentage in 2022 binnen de sector Openbaar Bestuur en overheidsdiensten: 6,1%. In 2022 hebben de managers een ziekteverzuimtraining gevolgd. Naast de reguliere verzuimgesprekken met de managers en desgewenst een oproep van de bedrijfsarts, worden circa 4 x per jaar gesprekken 'duurzame inzetbaarheid' gevoerd. Deze laatste gesprekken worden gehouden met de individuele managers, bedrijfsarts, een HR-adviseur en een medewerker vanuit de Arbodienst. Daarnaast is in 2022 een eigen extern ingehuurde preventiemedewerker gestart wat onder meer is uitgemond in een training 'Omgaan met emotioneel en agressief gedrag'. Deze centrale maatregelen zijn ingezet naast de individuele gesprekken die de managers met de medewerkers voeren.

- De weerstandscapaciteit neemt af. De raadsrapporteurs realiseren zich dat dit mede komt door de door de gemeenten meegegeven kaders omtrent de maximale omvang van de algemene reserve. Aangegeven wordt ook dat een verminderde weerstandscapaciteit niet problematisch is omdat de deelnemers garant staan. Gelet daarop is de vraag van de raadsrapporteurs welke maatregelen de OD gaat nemen om de **risico's** te beheersen en op een aanvaardbaar niveau terug te brengen.

Antwoord:
Momenteel wordt gewerkt aan een concernplan met daarin aandacht voor: risico-awareness, risico-inschatting en maatregelen.

Tevens zetten we in op een actieve verbetering van de managementcyclus (PDCA)

- Bij de risico's missen de raadsrapporteurs het **risico** dat bestaat als de **ICT-systemen** plat komen te liggen en de medewerkers dus feitelijk niet hun werk kunnen doen. Waarom is dit risico niet opgenomen?

Antwoord:
Onze leverancier heeft een eigen back-up, maar daarnaast kennen we een eigen aanvullende back-up van de omgeving, zowel online als offside (offline). Daarnaast is in de SLA (Service Level Agreement) van de leveranciers opgenomen welke herstelprocedures en tijden van toepassing zijn op de diverse back-up's. Voor het zaaksyteem geldt een soortgelijke procedure (andere leverancier).

- De overhead blijft relatief hoog. Kan aangegeven worden waar dit uit bestaat?

Antwoord: De norm voor overhead is 30%, de OD NHN heeft in 32% 2022 gerealiseerd. Overhead bestaat uit: management, ondersteuning door bedrijfsvoering, ICT, wagenpark, huisvesting, etc.

- Er wordt geen onttrekking gedaan uit de reserve Masterplan ICT, omdat deze middelen ingezet worden voor andere onderwerpen op het gebied van ICT. Kan aangegeven worden welke onderwerpen dit zijn?

Antwoord:
- Eenmalige incidentele implementatie-/ opstartkosten nieuwe systemen:
- AFAS (HR/ tijdschrijven/ financiën)
- Bouwen van dashboards;
- ICT- Projectleider(s);
- Opleidingskosten werken met nieuwe systemen;
- Informatievoorziening;
- Overige incidentele kosten

- Met betrekking tot de uitgevoerde werkzaamheden is beschreven wat er is gedaan. De raadsrapporteurs vragen zich af op welke wijze de OD haar werkzaamheden programmeert en prioriteert. Kan hierover meer inzicht worden gegeven?

Antwoord: De OD NHN programmeert en prioriteert op basis van:
- Landelijk vastgestelde risicomatrix;
- VTH Strategie 2020-2023;
- Actuele maatschappelijke ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld het thema stikstof;
- Naleefgedrag

Vervolgens wordt dit verwerkt in de uitvoeringsprogramma's en dienstverleningsovereenkomsten na besproken te zijn met de ambtelijk opdrachtgever.

Vervolgens wordt de stand van zaken per kwartaal gerapporteerd door middel van de kwartaalrapportages.

- Hoe meet de OD de tevredenheid onder haar klanten? En op welke klanten ziet die monitoring: zijn dat de colleges, de inwoners, degenen die een vergunning aanvragen, gemeenteambtenaren die een advies van de OD hebben gevraagd e.d.?

Antwoord: De OD NHN heeft recentelijk zelf geen klanttevredenheidonderzoek uitgevoerd. Wel heeft de OD NHN in 2022 meegewerkt aan het Rekenkameronderzoek van de gemeente Den Helder. In dit onderzoek was ook aandacht voor de klanten van de OD NHN. Uit dit onderzoek bleek klanttevredenheid.

Opmerkingen/vragen bij de begroting 2024

- Op bladzijde 5 is aangegeven dat het Handhavings- en Uitvoeringsstrategie 2024-2027 ter besluitvorming wordt aangeboden aan de colleges van B&W en aan Provinciale Staten. Kunt u uitleggen waarom voor wat betreft de gemeenten dit wordt voorgelegd aan de dagelijkse besturen (colleges) en voor wat betreft de provincie aan het algemeen bestuur (PS)?

Antwoord: de Handhavings- en Uitvoeringsstrategie 2024 – 2027 wordt voorgelegd aan de Colleges. Het bovenstaande betreft een verschrijving.

- Op bladzijde 15 wordt gemeld dat de taakverschuiving ertoe leidt dat gemeenten het beleidskader hiervoor moeten vaststellen. Bij “wat gaat de OD NHN daarvoor doen” staat dat de OD blijft zorgdragen voor een kwalitatief goede uitvoering van deze taken. Heeft de OD dan geen rol bij het vaststellen van het beleidskader (in de voorbereiding dan wel als adviseur)? Kunt u aangeven hoe de OD het proces van totstandkoming en besluitvorming over dit beleidskader ziet?

Antwoord: de OD NHN blijft de taken uitvoeren zoals zij dat sinds jaren doet binnen de vastgestelde kaders. Mocht een gemeente behoefte hebben aan een bespreking over deze taak dan kunnen wij daarover meedenken.

- In de paragraaf Bedrijfsvoering ontbreekt een passage over de borging van de AVG (bescherming persoonsgegevens). Op welke wijze heeft u dit binnen de OD georganiseerd (Privacy Officer, Functionaris Gegevensbescherming?) en wat onderneemt de organisatie het komend jaar op dit gebied (denk aan inrichting systemen, werkprocessen, wijze van afhandeling verzoeken op grond van de AVG e.d.).

Antwoord: De OD NHN heeft zowel de beschikking over een Functionaris Gegevensbescherming als een CISO. Jaarlijks wordt een verslag rondom de AVG door de Functionaris Gegevensbescherming en een Jaarverslag rondom Informatiebeveiliging opgesteld. Verbeterpunten worden opgepakt.

- Voor wat betreft personeel, dezelfde vraag als bij de jaarrekening gesteld omtrent maatregelen om het ziekteverzuim terug te dringen.

Antwoord: Zie bullit 1 onder Jaarrekening.

- Voor wat betreft personeel de vraag of het in de bedoeling ligt het traineeprogramma te continueren zodra de huidige trainees in voldoende mate zijn begeleid en dus zelfstandig(er) aan het werk kunnen (dit gelet op de blijvende schaarste op de arbeidsmarkt)?

Antwoord: Nee. In de Kadernota 2022 is gevraagd om financiering voor het traineeship, dit verzoek is toentertijd niet gehonoreerd. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt heeft de OD NHN uit eigen middelen dit programma toch voor 50% ingezet. Gezien de noodzakelijke beperkte omvang van het traineeship hebben we geconcludeerd dat begeleiding efficiënter invulbaar is in een meester-gezel aanpak op individuele vacatures.

- Welke maatregelen treft de OD om personeel “vast te houden”?

Antwoord: Los van de afspraken die managers met individuele medewerkers maken zet de OD NHN in op het zijn van een aantrekkelijke werkgever. Dit verzorgt zij onder meer door viermaal per jaar personeelsbrede bijeenkomsten te organiseren. Ook wordt actief en zichtbaar aandacht besteed aan onze bindende kernwaarden: maatschappelijk bewust, samen, dichtbij en deskundig.

- Voor wat betreft de risico’s dezelfde vragen als bij de jaarrekening.

Antwoord: het betreft algemene risico’s en ICT-risico’s. Zie hiervoor bullit 2 en 3.

Mondelinge toelichting in de RRN vergadering van 1 juni a.s.
De heer Loman is beschikbaar deze rapportage mondeling toe te lichten.

De raadsrapporteurs,
mevrouw M. Wijnker, mevrouw P. Laan, de heer H. Soyer en de heer F. Loman