2022

BUSINESS CASE

OVERNAME TAKEN PUBLIEKSDIENSTEN VAN GEMEENTE OMMEN DOOR GEMEENTE TWENTERAND

G. NIJHOFF

Samenvatting en conclusie

Voor u ligt de business case "overname taken publieksdiensten van gemeente Ommen door gemeente Twenterand". De business case bevat de belangrijkste elementen die ook worden geregeld vanuit de DVO en SLA.
De business case geeft de financiële consequenties weer van de samenwerking. In de verklaring tot samenwerking is als randvoorwaarde gesteld dat de samenwerking minimaal kostendekkend moet zijn. In deze business case is deze kostendekkendheid onderzocht. Er heeft een analyse plaatsgevonden op uitgaven, ontvangsten en risico's.

Conclusie
De conclusie na het opstellen van deze business case is dat de overname van taken van gemeente Ommen door gemeente Twenterand niet leidt tot een lastenverzwaring voor de gemeente Twenterand. Daarnaast leidt dit ook niet tot onaanvaardbare risico's of bedreiging van de organisatievisie (ontwikkeling).
Voor de inhoudelijke onderbouwing van deze conclusie verwijzen wij u naar de inhoud van deze business case.

Opties / alternatieven
Er zijn vanuit gemeente Twenterand geen opties of alternatieven onderzocht. De keuze op basis van deze business case is het wel of niet overnemen van taken van gemeente Ommen.

Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusie **1**

1. Achtergrond **3**

1.1 Aanleiding 3

1.2 Doelstelling 3

1.3 Scope business case 4

1.4 Relatie met organisatie-visie / ontwikkeling 4

1.5 Governance 5

2. Financiële onderbouwing **7**

2.1 Loonkosten 8

2.2 Overhead 10

2.3 Opleidingskosten 11

2.4 Resumé uitgaven en ontvangsten 12

3. Risico's en proces **13**

3.1 Algemene risico's en beheersmaatregelen 13

3.2 Proces / tijdspad 14

1. Achtergrond

1.1 Aanleiding

De gemeente Ommen heeft de gemeente Twenterand benadert om de werkzaamheden publieksdiensten over te nemen. Dit betreffen de taken rondom Burgerzaken, Verkiezingen en Begraaplaatsadministratie. Aanleiding voor de gemeente Ommen was het besluit in 2019 tot opzegging van de samenwerking met de gemeente Hardenberg. De gemeente Ommen is sinds 1 januari 2019 als een regie-netwerk gemeente ingericht. Voor wat betreft het taakveld publieke dienstverlening wordt de samenwerking met de gemeente Hardenberg per 1 januari 2023 beëindigd en is gezocht naar een nieuwe partner die deze taken voor de gemeente Ommen kan uitvoeren.. In de gemeente Twenterand is een goede samenwerkingspartner gevonden. De dienstverlening, visie en en schaalomvang van de gemeente Twenterand ligt in lijn met de wensen van de gemeente Ommen en het eigen dienstverleningsconcept.

Een samenwerking met de gemeente Ommen maakt de gemeente Twenterand robuuster qua uitvoeringskracht, waardoor de kwetsbaarheid wordt verlaagd. Daarnaast zijn er inhoudelijke argumenten te benoemen door schaalvergroting, zoals ontwikkelingskansen voor personeel, meer specialisatie mogelijkheden en efficiëncy voordelen.

1.2 Doelstelling

De gemeente Twenterand verricht voor de gemeente Ommen de publieksdiensten (zie 1.3 scope business case), waarbij uiterlijk 1 januari 2023 de dienstverlening operabel is, met een overgangsperiode / inwerkperiode die per 1 november 2022 is gestart.

Het jaar 2023 wordt gebruikt als pilot jaar om de samenwerking nader te verkennen en in te richten. In de DVO is overeengekomen dat partijen voornemens zijn om langdurig te gaan samenwerken op het gebied van de eerder genoemde taken. Gedurende het pilotjaar wordt een evaluatie gestart om te onderzoeken en een besluit te nemen om de samenwerking te continueren en/of uit te breiden of te stoppen

De dienstverlening wordt uitgevoerd op de vooraf geformuleerde kwaliteitseisen en op basis van de servicenormen van de gemeente Twenterand. De afspraken hieromtrent zijn opgenomen in de dienstverleningsovereenkomst[1] (DVO) en bijbehorende service level agreement (SLA)[2].

Uitgangspunt voor de samenwerking is voor de gemeente Twenterand budget neutraliteit en inzet op langdurige samenwerking, waarbij is geanticipereerd op een eventuele exit.

[1] Gemeenten Ommen en Twenterand, 2022, *Dienstverleningsovereenkomst Gemeenten Ommen - Twenterand: Uitvoering Taken Burgerzaken, Verkiezingen en Begraafplaatsadministratie,* november 2022, p. 1-8.
[2] Gemeenten Ommen en Twenterand, 2022, *Service Level Agreement Publieksdienst Twenterand* – Ommen, november 2022, p. 1-13.

1.3 Scope business case

De samenwerking tussen Ommen en Twenterand zal plaatsvinden binnen 3 taken:

1. *Burgerzaken;* Deze taak omvat onder andere
   - de fysieke burgerzaken balies, waar inwoners en ondernemers terecht kunnen voor rijbewijzen, reisdocumenten, etc.
   - het behandelen van verzoeken voor de BRP (Basis Registratie Personen)
   - het behandelen van verzoeken voor de Burgerlijke Stand
   - het behandelen van verzoeken voor (verandering van) nationaliteit
   - het behandelen van verzoeken voor Verklaring onder ede, immigratie, emigratie
   - bedrijfsvoeringsaspecten zoals functioneel applicatiebeheer en het onderhouden van het kwaliteitsniveau van de BRP
2. *Verkiezingen;* Deze taak bevat het organiseren en coördineren van de uitvoering van de verkiezingen in de gemeente Ommen. Deze dienst omvat het voorbereiden, organiseren en coördineren van gemeentelijke, provinciale en waterschapsverkiezingen 2023, het laten inrichten en het organiseren van de bemensing van fysieke stembureaus waar inwoners Ommen hun stem kunnen uitbrengen en het telproces en het doorgeven van de uitslagen achteraf. Opdrachtgever faciliteert.
3. *Begraafplaatsadministratie;* Deze taak omvat de behandeling van verzoeken van inwoners en/ of ondernemers voor informatie begraafplaatsadministratie. Tot deze dienst behoort niet het beheer en onderhoud van de begraafplaatsen (dat gebeurt via de DVO Beheer Openbaar Gebied). In 2023 is de taak begraaplaatsadministratie onderwerp van onderzoek om over te gaan naar een andere vakapplicatie gelijk aan gemeente Twenterand.

In de SLA vindt u bij takenpakket 1 t/m 9 de volledige beschrijving van de dienstverlening en de daarbij behorende serviceniveaus.

Het KCC (klantencontact centrum) is geen onderdeel van de samenwerking. De gemeente Ommen heeft in een vroeg stadium besloten deze taak zelf uit te willen voeren.

1.4 Relatie met organisatie-visie / ontwikkeling

De organisatorische doelstelling van de gemeente Twenterand is als volgt geformuleerd[3]:
"Omdat de maatschappij ook in Twenterand continu en snel verandert, is het noodzakelijk dat wij tijdig in kunnen spelen op en mee kunnen bewegen met die ontwikkelingen. Wij willen een netwerkorganisatie zijn die klantgericht en flexibel is en in staat is om zich aan te passen aan de veranderingen in de samenleving. Bovendien zijn wij professioneel, lerend en faciliterend. Een organisatie die lean, robuust en deskundig is. Wij willen zorgen dat wij vanuit onze regierol de wettelijke taken uitvoeren, het bestuur goed kan besturen en doelen met en door de samenleving worden gerealiseerd."

Door overname van de publiekstaken van gemeente Ommen wordt deze doelstelling versterkt. De organisatie wordt immers robuuster (verlaging kwetsbaarheid door verhogen onderlinge vervangbaarheid en vergroting van flexibiliteit) en er ontstaan ontwikkelingskansen voor personeel door meer mogelijkheden tot specialisatie en ontwikkelingsmogelijkheden qua opleidingen en kennisdelen.

[3] Website, Geraadpleegd op 7 november 2022, van Gemeente Twenterand | Twenterand

Daarmaast heeft deze pilot (2023 wordt gezien als pilotjaar, zoals eerder beschreven in paragraaf 1.2 Doelstelling) een lerend karakter hoe om te gaan met vraagstukken als inbesteding.

1.5 Governance

Samenwerking

De gemeenten Ommen en Twenterand gaan samenwerken waarbij wordt gekozen voor een privaatrechtelijke netwerkconstructie. Kenmerkend voor de netwerkconstructie is dat één organisatie belast is met de uitvoering van een specifieke taak voor de andere deelnemer(s), terwijl er geen nieuwe organisatie wordt opgericht. Een deelnemer voert taken uit voor een andere gemeente. Bij een netwerkconstructie spelen in beginsel geen governance vraagstukken. De gastgemeente (Ommen) kan slechts via de contractuele afspraken sturen. In de DVO en SLA worden door de partijen afspraken gemaakt over de operationele uitvoering van de werkzaamheden voor de opdrachtgever en de verplichtingen die de partijen jegens elkaar hebben. Die afspraken betreffen onder meer afspraken over het kwaliteitsniveau van de geleverde diensten en producten. Deze horizontale publieke samenwerking is niet aanbestedingsplichtig.

Mandaat

De gemeente Ommen verleent door het aangaan van de regeling mandaat, volmacht en machtiging aan de gemeente Twenterand. De afspraken hiervoor zijn opgenomen in de DVO.

Informatiebeveiliging en privacy

Gemeente Twenterand is als opdrachtnemer verwerker van de persoonsgegvens. Daarvoor wordt een verwerkersovereenkomst opgesteld rekeninghoudend met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving (AVG, BIO en wet BRP). De gemeente Twenterand is verantwoordelijk voor beveiliging van de informatie. In 2023 zal gezamenlijk onderzoek worden gedaan naar verdere optimalisatie van dit onderwerp.

Overleg en informatievoorziening

De gemeente Twenterand geeft de gemeente Ommen inzicht in de voortgang van de dienstverlening middels gesprekken tussen accounthouder en regievoerder en in de kwartaalrapportages. De verstrekte informatie betreft de inhoud, zowel in kwantiteit als in kwaliteit. Per half jaar wordt ook een financieel overzicht verstrekt (begroting versus realisatie) met daarin ook de naderhand afgesproken (en eventueel nog in onderhandeling zijnde) wijzigingen voor meer- en/of maatwerk.

Op hoger managementniveau wordt een periodiek voortgangsoverleg ingesteld, waarin wordt teruggeblikt (geëvalueerd) en vooruit gekeken en van waaruit zo nodig ook bestuurlijke informatie kan worden gegenereerd. Dit overleg vindt elk kwartaal plaats voor het pilotjaar, daarna eens per half jaar. Dit overleg kan ook worden gebruikt in geval van escalatie.

Bestuurlijke informatievoorziening vindt plaats via de reguliere P&C-cyclus van beiden gemeenten.

Organisatie

De gedetacheerde medewerkers van de gemeente Twenterand bij de gemeente Ommen worden gehuisvest in het gemeentehuis van de gemeente Ommen. De aansturing gebeurt onder verantwoordelijkheid van de teamleider Dienstverlening van de gemeente Twenterand. De principes in het dienstverleningsconcept zijn leidend voor de taakuitvoering. De teamleider dienstverlening is daarbij verantwoordelijk voor het beleid, proces, personele inzet en niet-personele middelen. Uitgangspunt is dat de teamleider hiervoor in voldoende mate wordt toegerust en ondersteund (senior backoffice).

Klachten omtrent bejegening en gedrag van medewerkers gedetacheerd aan Ommen worden afgedaan door de teamleider dienstverlening. Bezwaarschriften op het terrein van burgerzaken en begraafplaatsenadministratie (voor zo ver van toepassing) worden onder mandaat (dan wel via delegatie) afgedaan door de teamleider dienstverlening / college van B&W van gemeente Twenterand. Voor klachten en procedures rondom verkiezingen wordt aangesloten bij de bepalingen in de Kieswet.

2. Financiële onderbouwing

De financiële onderbouwing is opgebouwd uit drie componenten: loonkosten, overhead en opleidingskosten. Belangrijke basis voor deze componenten zijn de taken die worden uitgevoerd én de kwaliteit in de uitvoering (servicenormen). Hieronder worden deze beiden nader toegelicht.

Taken

De taken die binnen de samenwerking worden uitgevoerd zijn in de SLA als volgt ingedeeld:

1. 1e lijn balie burgerzaken (op afspraak);
2. 2e lijn Pakket 1 BRP: BAG/ Briefadressen/Emigratie/LAA/TMV/VOW;
3. 2e lijn Pakket 2: Burgerlijke Stand: Adoptie/Boek 1/Boek 10/ Echtscheiding/geslachtswijz./ Huw.adm/IPR/ Ouderschap/Transgender/Wijziging b.S;
4. 2e lijn Pakket 3: Naturalisatie/Nationaliteit;
5. 2e lijn Pakket 4:1e inschrijving/VOE;
6. 2e lijn Pakket 5: Functioneel Beheer/RAAS/RDW;
7. 2e lijn Pakket 6: Zelfevaluatie / Brondocumenten / Correctie BRP; (Ensia onderdelen van de zelfevaluatie worden over 2022 ingevuld door Ommen en/of Hardenberg)
8. 2e lijn Pakket 7; Verkiezingen;
9. 2e lijn Pakket 8: Begraafplaats adm/financiële afhandeling/K2B/Piket. Het pilotjaar wordt gebruikt om te onderzoeken of en hoe deze taak kan worden overgenomen en vervolgens worden vormgegeven.

Bovenstaande indeling van de SLA is gehanteerd om de benodigde formatie te bepalen. In de berekening is verder rekening gehouden met de volgende servicenormen (als kaders en randvoorwaarden):

Algemene servicenormen

Het team burgerzaken Ommen volgt de servicenormen van de gemeente Twenterand.
Op hoofdlijnen zijn dit de volgende servicenormen:

- *Balie burgerzaken is tijdens werkdagen geopend voor burgerzaken en burgerlijke stand*. De frontoffice burgerzaken is breed inzetbaar, naast de standaard baliezaken neemt de frontoffice ook de burgerlijke stand aanvragen in behandeling. Daarnaast ondersteunt de frontoffice de backoffice op bepaalde processen. De volgende openingstijden worden gehanteerd:

	Balie burgerzaken openingstijden Ommen	Algemene openingstijden Ommen
Maandag	8:30-12:30	8:30-17:00
Dinsdag	8:30-12:30	8:30-17:00
Woensdag	13:00-19:00	8:30-19:00
Donderdag	13:00-17:00	8:30-17:00
Vrijdag	8:30-12:30	8:30-12:30

- *Inclusie gemeente* - De producten en diensten van burgerzaken Ommen zijn toegankelijk voor alle inwoners in Ommen. Ondanks dat steeds meer producten en diensten digitaal kunnen worden geregeld is dit geen vereiste. Inwoners die niet kunnen of willen, worden geholpen bij de balie.

- *Volledig op afspraak* - Burgerzaken Ommen werkt volledig op afspraak. De inwoners kunnen via verschillende contactkanalen een afspraak, digitaal via de website,

telefonisch, per mail of bij de receptie maken. Inwoners die zonder afspraak naar het gemeentehuis Ommen komen worden direct geholpen door de receptionist. De receptioniste plant een afspraak in. Indien de balie openingstijden en de agenda het toelaat wordt direct een afspraak in de lopende agenda ingepland.

- *Ontvangst en reactie* - Terugbelverzoeken worden binnen 2 werkdagen opgepakt. Digitale en fysieke verzoeken worden binnen 3 werkdagen na ontvangst beantwoord of voorzien van een inhoudelijke ontvangstbevestiging. *Openingstijden op jaarbasis conform bijzondere dagen* - Burgerzaken Ommen werkt conform de openingstijden publiekszaken Twenterand. Jaarlijks besluit het CT (managementteam Twenterand) de publieksopeningstijden in het lopende jaar. Voorafgaand aan dit besluit hebben de regisseur van de gemeente Ommen en de teamleider Dienstverlening van de gemeente Twenterand hierover en maken een voorstel richtingen het CT. Het besluit is gebaseerd op de nationale feestdagen, de termijnenwet, het personeelshandboek Twenterand en bijzondere bijeenkomsten/ situaties zoals organisatie brede bijeenkomsten en team brede cursus/training dagen. Na afstemming met Ommen kan hiervan worden afgeweken.

- *Communicatie* - Het communicatieteam Ommen is aanspreekpunt voor team burgerzaken Ommen als het gaat om publicaties, versturen persberichten, beantwoorden persvragen, digitaal loket en andere zaken.

- *Leerbedrijf* - De inzet is om burgerzaken Ommen aan te melden als gecertificeerd leerbedrijf waar studenten de mogelijkheid krijgen om stage te lopen en ervaring op te doen.

- *Robuust* - Er is een nieuw team burgerzaken geworven verantwoordelijk voor het uitvoeren van de burgerzaken taken voor de gemeente Ommen. De medewerkers komen in dienst van de gemeente Twenterand en gaan op werkprocesniveau met elkaar samenwerken. De burgerzaken applicaties en werkprocessen worden (zoveel mogelijk) op dezelfde wijze ingericht en nieuwe ontwikkelingen worden gezamenlijk doorgevoerd. De verwachting is dat de teams naar elkaar groeien waardoor burgerzaken Twenterand en Ommen meer robuust en minder kwetsbaar zal zijn.

- *Applicaties* - Burgerzaken Ommen werkt met dezelfde burgerzaken- afspraken- en aanvullende applicaties als burgerzaken Twenterand. Dit zijn iBurgerzaken, JCC, Oribi, Discs, Lias Content, Procura, TSA. Gewenste situatie is te werken met dezelfde koppelingen en inrichting van deze programma's. De werkprocessen zijn zoveel mogelijk conform Twenterand.

2.1 Loonkosten

Rekening houdend met bovenstaande producten en bijbehorende servicenormen heeft dit geresulteerd in de volgende formatie en salariskosten berekening. Met inachtneming van het algemene uitgangspunt dat door een flexibele houding minder formatie hoeft te worden ingezet dan feitelijk benodigd zou zijn.

- 3 fte frontoffice medewerker, schaal 7,
- 1,75 fte backoffice medewerker, schaal 8,
- 1 fte senior, schaal 9

De totale berekende loonsom komt op € 378.568

Deze berekening was de basis voor de werving van het personeel.
Loonsom na werving
In november 2022 zijn in totaal 5,6 fte geworven:

2,9 fte frontoffice schaal 7,
1,7 fte backoffice schaal 8,
1 fte backoffice senior schaal 9
In totaal is 5,6 fte geworven en komt de loonsom 2023 op basis van inschaling voor het jaar 2023 op € 333.360

Begraafplaatsadministratie & verkiezingen
De bovengenoemde berekende 5,75 fte is inclusief de uitvoering van de taken van de begraafplaatsadministratie en de verkiezingen. De taak begraafplaatsadministratie zal naar verwachting gemiddeld 4 uur per week (0.15 fte schaal 8) in beslag nemen. Een belangrijke voorwaarde van de gemeente Twenterand is dat de gemeente Ommen gebruik maakt van dezelfde vak applicaties als wordt gebruikt door de gemeente Twenterand. In de huidige situatie is dit op gebied van begraafplaatsadministratie niet het geval. Voor de uitvoering van de begraafplaatsadministratie maakt de gemeente Ommen gebruik van een, voor de gemeente Twenterand en ook voor de geworven medewerkers, onbekende vak applicatie. Na een verkenning in oktober werd duidelijk dat gezien een aantal knelpunten het niet mogelijk was om de begraafplaatsadministratie voor 1-1-2023 over te hevelen naar de va applicatie gelijk aan die van de gemeente Twenterand. Met als effect dat de uitvoering van de taak begraafplaatsadministratie voor de komende maanden meer tijd in beslag zal gaan nemen en ten koste zal gaan aan de inzet en uitvoering van de taak verkiezingen.

In overeenstemming met de gemeente Ommen wordt van 1 december 2022 tot 1 april 2023, 4 tot 6 uur per week extra uitvoeringskracht verkiezingen op detacheringsbasis ingezet gezien het hoge afbreukrisico van de uitvoering van de taak verkiezingen. De verwachte kostenpost is € 9.180,-. Hiermee komt de totale loonsom 2023 op € 341.520,-

In 2023 is de taak begraafplaatsadministratie onderwerp van onderzoek om over te gaan naar een andere vak applicatie gelijk aan gemeente Twenterand.

Verkiezingen
Reguliere uren in verband met verkiezingen zijn opgenomen in bovenstaande formatie. In de voorbereiding naar de verkiezingen voert ook de gemeente Hardenberg nog werkzaamheden uit (in 2022).
Overige kosten die betrekking hebben op het organiseren van de verkiezingen binnen de gemeente Ommen worden rechtstreeks gedragen door gemeente Ommen. Ten aanzien van de voorbereiding, uitvoering en verwerking van de verkiezingen worden ambtenaren van de gemeente Ommen ingezet.

Ziekteverzuim

Wanneer er sprake is van kortdurend ziekteverzuim wordt binnen de gemeente Twenterand gezocht naar een oplossing. Wanneer er sprake is van langdurig ziekteverzuim, is er sprake van contact tussen regisseur namens de gemeente Ommen en de teamleider Dienstverlening namens de gemeente Twenterand. Ten aanzien van het langdurig ziekteverzuim wordt in lijn met de richtlijnen binnen de gemeente Twenterand een adviesnota opgesteld. Deze adviesnota is onderwerp van gesprek tussen regisseur en teamleider Dienstverlening. De kosten voortvloeiend uit de adviesnota zijn voor rekening van de gemeente Ommen.

2.2 Overhead

Voor het bepalen van het te hanteren overheadpercentage is gebruik gemaakt van de definitie overhead volgens de commissie BBV[4]. Dit betekent dat alle kosten die niet direct kunnen worden toegerekend aan taken / activiteiten worden beschouwd als overhead.
Overhead bestaat uit de volgende componenten:

- Leidinggevenden
- Financiën, toezicht en controle gericht op de eigen organisatie
- P&O / HRM
- Inkoop (inclusief aanbesteding en contractmanagement
- Interen en externe communicatie (m.u.v. Klantcommunicatie)
- Juridische zaken
- Bestuurszaken en bestuursondersteuning
- Informatievoorziening en automatisering (ICT)
- Facilitaire zaken en Huisvesting
- DIV
- Managementondersteuning primair proces

Per component is de definitie bekeken en is de situatie voor de samenwerking Ommen en Twenterand geschetst. Indien taken overgaan naar de gemeente Twenterand (op basis van de DVO) is de component van toepassing verklaard. In sommige gevallen is een verdelingspercentage toegepast, omdat niet de gehele component overgaat. De verdelingspercentages zijn een inschatting op basis van de op dit moment aanwezige kennis. De percentages worden gemonitord en eventueel op basis van pilotjaar 2023 bijgesteld. Percentages worden ook nader bezien indien aanvullende taken overgaan naar de gemeente Twenterand. Voor een verder verdiepend inzicht wordt gerefereerd aan de notitie overhead die door de projectgroep "samenwerking gemeente Ommen – gemeente Twenterand" is vastgesteld.

Voor het berekenen van de overhead is uitgegaan van een aantal uitgangspunten (die bevestigd worden door de DVO en SLA)

- De medewerkers van "team Ommen" zijn in dienst van de gemeente Twenterand en zijn daarbij functionarissen onder de vlag van de gemeente Twenterand.
- Bij de berekening van het overheadpercentage zijn de overheadkosten uitgedrukt als een percentage van de totale loonsom. Dit wijkt af van de systematiek volgens BBV, maar was noodzakelijk gezien de overhead wordt doorbelast op basis van de loonsom van de medewerkers in dienst ten gunste van Ommen.
- Jaarlijks wordt de omvang van de overheadkosten geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.
- De verdelingspercentage per component zijn een inschatting op basis van de op dit moment aanwezig kennis. Het pilotjaar 2023 wordt gebruikt om deze verdeelpercentages te toetsen en op basis daarvan bij te stellen.

Het overheadpercentage volgens bovenstaand methodiek is berekend op **20%**. Dit overheadpercentage zal als opslag op de (werkelijke) loonsom in rekening worden gebracht bij de gemeente Ommen.

[4] Commissie BBV, 2016, *Notitie Overhead,* juli 2016, p. 1-11.

Aanvullende kosten

Bij de berekening van de overhead zijn een aantal componenten buiten beschouwing gelaten. Bijvoorbeeld component "juridische kosten" en "inkoop (inclusief aanbesteding en contractmanagement)". Indien deze componenten -door inzet ten gunste van het primaire proces- in de toekomst wel van toepassing worden zullen de daarmee gepaard gaande kosten worden doorberekend aan gemeente Ommen.

ICT kosten

De medewerkers gaan voornamelijk werken in het gemeentehuis in Ommen en gaan gebruik maken van ICT en software geleverd vanuit de gemeente Hardenberg.
De nieuwe medewerkers gaan ook gebruik maken van ICT oplossingen geleverd door de gemeente Twenterand. Denk hierbij aan laptop, telefoon, software (algemene applicatie en applicatie burgerzaken Twenterand). Dit om flexibele inzetbaarheid, robuustheid en samenwerking te creëren. De daarmee gepaard gaande kosten vormen onderdeel van de overhead, waardoor de schuif van Facilitaire zaken en huisvesting is uitgekomen op 50%.

2.3 Opleidingskosten

De uitvoering van de burgerzaken taken is gebaseerd op wet- en regelgeving. Zowel de wet- en regelgeving, de wijze van uitvoering en de dienstverlening is volop in beweging. Voor het vak burgerzaken is het toepassen van actuele wet- en regelgeving een vereiste, waardoor 'bijblijven' en op de juiste manier toepassen daarvan, van groot belang is om de juiste kwaliteit te leveren. Het volgen van opleidingen en structureel kennis verwerven zijn manieren om de vereiste kwaliteit te kunnen leveren.
Daarnaast zal de volgende (LEAN)regel worden toegepast om samenwerking te stimuleren en de kwetsbaarheid te verminderen: 1 werkproces kan door 3 medewerkers worden uitgevoerd en 1 medewerker kan minstens 3 werkprocessen uitvoeren.

Kenniskringen en congressen

Gezien de opbrengst van de werving in 2022 met onervaren, enige ervaren en ervaren medewerkers en de taak om de Burgerzaken taken zelfstandig uit te voeren voor de gemeente Ommen is het investeren in en bijblijven op gebied van kennis een essentiële voorwaarde.

Blended opleidingsvorm

Naast het deelnemen aan vak gerelateerde kenniskringen in de regio en het bezoeken van congressen is het faciliteren in opleidingen noodzakelijk. We zien meerwaarde in een blended opleidingsvorm waarbij zelfstudie via e-learning met lesdagen wordt gecombineerd.
De voordelen van een blended opleidingspakket is dat onnodige reistijd wordt voorkomen (bij regulier onderwijs is dit gemiddelde 5 lesdagen per module), alle medewerkers kunnen aanhaken ongeacht het kennisniveau op gebied van burgerzaken, de e-learning is gekoppeld aan een kennisbank Burgerzaken die in het dagelijks werk ook kan worden geraadpleegd en de blended opleidingsvorm is voordeliger in kosten dan reguliere opleidingen op maat per persoon.

Opleidingskosten

De gemeente Ommen volgt qua opleidingsniveau net als de gemeente Twenterand de lijn van aantoonbaar gecertificeerde burgerzaken medewerkers. De medewerkers zijn en

blijven doorlopend op de hoogte van de basis burgerzaken kennis en hebben toegang tot alle vakinhoudelijke modules. De maximale opleidingskosten voor de komende jaren worden berekend op:

- 2023 € 24.700
- 2024 € 10.600
- 2025 € 10.600
- 2026 € 17.250
- 2027 € 10.600

Deze kosten worden gedragen door de gemeente Ommen. Met deze uitgaven zijn de medewerkers doorlopend op de hoogte van de basis burgerzaken kennis en hebben toegang tot alle vakinhoudelijke modules NCOD[5] en dit zal leiden tot het positief beantwoorden van de zelfevaluatievragen over 2023.

2.4 Resumé uitgaven en ontvangsten

Bovengenoemde opleidingskosten worden doorberekend aan de gemeente Ommen.
Wat betreft de loonkosten van het personeel t.b.v. dienstverlening in Ommen worden deze kosten ook doorberekend aan de gemeente Ommen, vermeerderd met een percentage ter dekking van overhead. Dit geeft het volgend financieel beeld voor 2023:

Loonsom	€	341.520
Overhead 20%	€	68.304
Opleidingskosten gecertificeerd personeel	€	24.700
	€	434.524

De kosten (op basis van werkelijkheid) zullen maandelijks in rekening worden gebracht aan de gemeente Ommen.

[5] NCOD; Nederland Centrum voor OverheidsDiensten

3. Risico’s en proces

3.1 Algemene risico’s en beheersmaatregelen

In het algemeen geldt dat door vergroting van de organisatie en intensivering van taken de risico’s van een organisatie worden vergroot. Hieronder worden een aantal specifieke risico’s verder toeglicht.

Formatie

Indien in de praktijk niet altijd op basis van de servicenormen (zie hoofdstuk 2) wordt gewerkt kan dit gevolgen hebben voor de benodigde formatie. Er moet goed gemonitord worden dat niet wordt afgeweken van de uitgangspunten voor formatieberekening. In geval van ziekteverzuim zijn afspraken gemaakt (zie paragraaf 2.1) indien deze langdurig van aard is. Bij (meerdere) kortdurend ziekteverzuim kan het risico bestaan dat niet de volledige kwaliteit aan de inwoners kan worden geleverd. Dit risico is verkleind door de samenwerking, maar kan niet volledig worden uitgesloten.

Krapte op de arbeidsmarkt

Door krapte op de arbeidsmarkt kan het voorkomen dat het invullen van (toekomstige) vacatures op onderdelen niet op het gewenste niveau plaatsvindt. Het risico van minder gekwalificeerd personeel gaat gepaard met opleidingskosten en inefficiency in de personeelsbezetting. Ook kan er sprake zijn van noodzakelijke externe inhuur, met een hogere kostprijs. Dit risico wordt neergelegd bij de opdrachtgever.

Contracten

Vanuit de samenwerking tussen de gemeente Hardenberg en de gemeente Ommen zijn (waarschijnlijk) contracten aangegaan. De gemeente Twenterand is niet verantwoordelijk voor het overnemen van deze contracten of daaruit voorvloeiende verplichtingen.

Beëindiging overname taken (exit)

Het jaar 2023 geldt als pilotjaar waarin de invulling van de DVO verder wordt ingericht en verkend tussen de partijen. In het derde kwartaal van 2023 wordt de uitvoering van de taken en de samenwerking geëvalueerd. Deze evaluatie vormt de basis voor de besluitvorming om de samenwerking te continueren en/of uit te bouwen of stop te zetten.
In het geval de gemeente Twenterand besluit te stoppen worden wel de aangenomen en ingehuurde personeelsleden overgezet naar de gemeente Ommen, maar worden de overige financiële verplichtingen (waaronder overhead) niet gecompenseerd of afgebouwd. Dit risico is financieel te overzien.
Indien de gemeente Ommen besluit tot beëindiging worden alle daaruit voortvloeiende kosten, in sommige gevallen met een afbouw, bij hen neergelegd.

Fiscaal

De fiscale aspecten zijn onderzocht en getoetst bij onze belastingadviseur. Over de inzet van personeel moet (fiscale) BTW in rekening worden gebracht. De gemeente Ommen kan de BTW vervolgens bij het compensatiefonds compenseren. De inkoop-btw is door ons terug te vorderen. Omdat er geen winstoogmerk is, is van vennootschapsbelasting geen sprake. Er zijn derhalve geen fiscale risico’s vanuit deze samenwerking.

3.2 Proces / tijdspad

Bij behandeling van deze business case in het college (medio november 2022) wordt ook de DVO en SLA aangeboden. Dit is het eerste belangrijke go-no go moment. Daarna zal de regeling ter informatie worden aangeboden aan de raad (december 2022) die een zienswijze kan geven.

De DVO en SLA die nu worden aangegaan zijn in eerste instantie voor 1 jaar (pilotjaar 2023), met de intentie voor een langdurige samenwerking. Het boekjaar 2023 geldt als pilotjaar om de samenwerking verder vorm te geven. In het derde kwartaal van 2023 wordt de uitvoering van de taken en de samenwerking tussen de partijen geëvalueerd. Deze evaluatie vormt de basis voor de besluitvorming om de samenwerking te continueren of stop te zetten. Het doel is om de uitvoering na 1-1-2024 meer te integreren in de uitvoering van de dienstverlening van de opdrachtnemer.

Indien de samenwerking na 2024 toch niet datgene brengt wat er van verwacht wordt bespreken partijen dat met elkaar en kan er door elk van de partijen besloten worden tot beëindiging van de samenwerking. Hiervoor geldt een opzegtermijn van 1 jaar.