



14 november 2023

Informatiememo

Onderwerp

Analyse op de oorzaken van de mindere dienstverlening

Te besluiten om

1. Kennis te nemen van de analyse op de oorzaken van de mindere dienstverlening

Inleiding/ probleemstelling

Tijdens de bestuursvergadering van maart is onder meer besloten om een analyse met betrekking tot de oorzaken van de mindere dienstverlening.

Toelichting

De analyse is bestuurlijk gedeeld. Samenvattend is de analyse als volgt:

Op dit moment is de dienstverlening van BghU op een lager niveau dan gewenst. Zo zijn er grote achterstanden ontstaan in het beschikken en opleggen van belastingen die teruggaan tot 2021 (en het nog afhandelen van een aantal bezwaren van 2020) en moeten inwoners lang wachten op antwoorden. Het bestuur heeft verzocht om te analyseren wat hiervan de oorzaak is. Ook is gevraagd om in deze analyse de rol van het bestuur in de afgelopen jaren te betrekken.

Met een aantal externe factoren zoals de ICT-transitie, de hausse aan bezwaarschriften en een lastige arbeidsmarkt is de afgelopen twee jaar duidelijk geworden dat er veel maatwerkprocessen waren ingericht, de interne beheersing (AO/IC) niet voldoende was (en is) ingericht én integraal risicomanagement heeft ontbroken. Bovendien is de conversie wel technisch en juridisch goed voorbereid en begeleid maar onvoldoende gedetailleerd op het vlak van project-control. Vervolgens zijn de werkprocessen als gevolg van de nieuwe systemen niet op tijd beschreven en zijn de medewerkers hierin onvoldoende begeleid.

Diverse externe factoren hebben de verminderde dienstverlening versterkt. Echter de oorzaken van de verminderde dienstverlening liggen meer bij interne factoren rond thema's als 'maatwerk', 'interne beheersing', 'integraal risicomanagement', 'project-control', 'werkprocessen en instructies'. In de evaluatie op de rol van het bestuur komt terug dat er op de hierboven beschreven thema's een grote afstand is tussen bestuur en de organisatie BghU. Bovendien is het risicomanagement – met een focus op potentiële risico's met een bestuurlijk karakter – onvoldoende (gedetailleerd) op de agenda gezet van de vergaderingen.

Beoogd effect

Op basis van de analyse en de daartoe gehouden gesprekken zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

- Bestuur en directie maken een opzet van een structurele wijze waarop potentiële en bestaande risico's en hun maatregelen op de dienstverlening en bedrijfsvoering kunnen worden beschreven en besproken.
- Op korte termijn met elkaar het verkennend gesprek te voeren met als belangrijkste doel om de afstand tussen het bestuur en de uitvoeringsorganisatie op de belangrijkste dienstverleningsaspecten en risico's te verkleinen.
- BghU te vragen om bij bestuurlijk gevoelige onderwerpen voorstellen te doen voor communicatie en na vaststelling deze in uitsluitend één verschijningsvorm te delen tbv verdere communicatie uitingen vanuit het bestuur naar colleges, gemeenteraden en inwoners.

Financiële consequenties

Nvt

Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van 6 december 2023,

De voorzitter,
J.C.H. Haan

De secretaris,
M. Vrisou van Eck