



Bijeenkomst: Bestuursvergadering BghU
Verslaglegging: Mareille van Beusichem
Datum: 28 juni 2023
Tijdstip: 13:00 – 14.30 uur
Plaats: Utrecht, Stadsplateau 1, vergaderruimte Domtoren BghU

Aanwezig:

De heer J.C.H Haan (HDSR, Voorzitter bestuur BghU)
Mevrouw M. Vrisou van Eck (directeur BghU, secretaris bestuur BghU)
Mevrouw W. Eggengoor (Nieuwegein), digitaal aangesloten waarbij na verstoring in verbinding halverwege vergadering via telefoon enkel op geluid en zonder beeld aangesloten.
Mevrouw S.E. Schilderman (Utrecht)
Mevrouw N. van Zoelen (HDSR)
De heer S.A.M. Bos (Houten)
De heer W.J. van Dijk (Zeist)
De heer R. Jorg (Utrechtse Heuvelrug)
De heer A.L. Wisseborn (Stichtse Vecht)
Mevrouw H.S. de Groot (Bunnik)
De heer D.M.P.G. Smolenaers (De Bilt)
De heer G.J. Spelt (Lopik)
De heer W.G. Koolmees (business controller BghU)
De heer J. van Veen (business controller BghU a.i.)

1. Opening en mededelingen

Welkom aan een ieder en in het bijzonder aan mevrouw Van Zoelen, nieuwe bestuurder HDSR, en de heer Koolmees, nieuwe manager bedrijfsvoering/business controller BghU. Beiden introduceren zich.

De heer Haan geeft aan dat het goed is om fysiek bij elkaar te zijn waaraan ten grondslag een helaas vervelende aanleiding. In maart hebben we bij elkaar gezeten en hebben we geconstateerd dat een aantal dingen goed en een aantal dingen niet goed gaan. Toen is besloten een scherpe analyse te maken met wat daarin bestuurlijk en wat organisatorisch is. Dit onderwerp komt terug op de agenda onder 10.

De heer Haan benoemt een initiatief dat vanuit een bestuurder is genomen om met de bestuurders en regiefunctionarissen bij elkaar te komen om een aantal vraagstukken aangaande de analyse en Plan van Aanpak te bespreken. De heer Haan geeft aan het vervelend te vinden dat een dergelijk initiatief buiten de voorzitter en buiten de directeur BghU om gebeurt. Daarom is er een contact geweest tussen de heer Haan en mevrouw Schilderman om te bespreken welke vragen er leven om daar afspraken over te kunnen maken hoe dat te gaan bespreken. Daarop heeft in tweede instantie een aantal bestuurders indirect, mevrouw Schilderman direct en de heer Van Dijk via BghU verzocht om de vergadering van digitaal om te zetten naar fysiek. Daarom is in een snelle actie navraag gedaan bij de individuele bestuurders in hoeverre men fysiek kon aansluiten hetgeen geresulteerd heeft in deze fysieke bijeenkomst.

De heer Haan geeft aan geen voorstander te zijn van hybride vergaderen maar gezien de korte termijn waarin de wijziging van de vergadervorm werd gecommuniceerd, is het digitaal aansluiten van mevrouw Eggengoor gefaciliteerd nu haar agenda geen ruimte bood om naar Utrecht af te reizen.

Mevrouw Eggengoor geeft aan ook voorkeur te hebben voor fysiek vergaderen en ook één van de initiatiefnemers daartoe geweest te zijn, maar fysiek aanschuiven bleek helaas niet te passen in de logistieke planning. Zij geeft aan daarom blij te zijn digitaal aan te kunnen schuiven.

De heer Haan vraagt of er nog reacties zijn op de aanleiding tot de fysieke vergadering dan wel op de inhoud van de agenda.

Mevrouw Schilderman reageert op het initiatief te komen tot het verzoek om een fysieke vergadering. Zij geeft aan dat aanleiding is geweest het onderwerp in de vorige bestuursvergadering waarbij de vraag is gesteld hoe betrokken het bestuur nu is bij BghU. Tijdens een VNG-bijeenkomst sprak mevrouw Schilderman een aantal bestuurders en daar ontstond het gesprek inzake de betrokkenheid opnieuw. Dat heeft geresulteerd in een initiatief voorafgaand aan de bestuursvergadering daar eens met elkaar over door te praten. Vervolgens is het overleg daarvoor geannuleerd vanuit de mededeling van de heer Haan zich niet prettig te voelen bij een dergelijk overleg. Dat betekent wel dat dat gesprek nu tijdens de vergadering gevoerd zal worden. Voorstel is om dan met agendapunt 10 Analyse en Plan van Aanpak.

Mevrouw De Groot geeft aan mee te gaan met voorstel mede ook vanuit eigen agenda en vervolgspraken.

De heer Haan geeft aan de vergadering te starten met bespreking van de Analyse/Plan van Aanpak. Ook voor hem geldt dat op tijd stoppen noodzakelijk is in verband met andere verplichtingen. Dat kan betekenen dat er misschien wat versneld moet worden om alles te kunnen behandelen. Voorstel van de heer Haan is te starten met het op hoofdlijnen doorlopen van de Analyse, het Plan van Aanpak en de presentatie. Het geheel leidt tot een aantal verbeteracties en bestuurlijke punten. Mevrouw Vrisou van Eck wordt gevraagd de presentatie te starten en daarbij aan te geven wat de bestuurlijke punten zijn.

In de tussentijd licht de heer Haan, mede vanuit de toelichting van mevrouw Schilderman, nog toe waarom hij er aan hecht het gesprek aan deze tafel te hebben.

10. Analyse en Plan van Aanpak

Aangezien het op scherm delen van de presentatie niet lukt wordt door mevrouw Vrisou van Eck voorzien in een mondelinge toelichting op de via Ibabs ook gedeelde stukken.

De heer Wisseborn vraagt om extra uitleg bij de bullit Parkeertaak Utrecht. Heeft dit te maken met extra capaciteit die daarmee gemoeid is. Mevrouw Vrisou van Eck licht toe dat dat zo is en dat we vanwege de groei nog goede werk- en financiële afspraken hebben te maken zodat we zeker weten dat deze dienstverlening de basistaakuitvoering niet belemmert.

Mevrouw Schilderman vraagt of het probleem in het kaart brengen van de kosten zit omdat we het hier eerder al over gehad hebben en toen is door BghU aangegeven dat er gewoon gewerkt kon worden maar dat de extra kosten wel in rekening gebracht zouden moeten worden. Zij geeft aan in de veronderstelling te zijn die kosten nog niet gehad te hebben.

Mevrouw Vrisou van Eck geeft aangevuld door de heer Koolmees aan dat hier volgende week het overleg over plaats vindt.

De heer Van Dijk signaleert dat hetgeen mevrouw Vrisou van Eck deelt in haar presentatie vooral is wat al bekend is vanuit de voorafgaand aan de vergadering gedeelde stukken. Verzoek is het wat in te korten en vooral aandacht te geven aan de analyse, met de vraag wat er nu achter de verschijnselen zit en wat het perspectief is.

De heer Haan vraagt daarop of de beschrijving van de huidige situatie in de sheet met nummer 2 voor een ieder herkenbaar is en of daar vragen over zijn.

De heer Wisseborn, in de 2^e sheet staat uitvoering te geven aan het VIC jaarplan tbv de interne beheersing. Daar staat niet bij in hoeverre dat gelukt is.

Mevrouw Vrisou van Eck geeft aan dat die uitvoering met de oude software is gestagneerd door wisselingen in de wacht op de controlpositie. Deze moet nu gaan plaatsvinden op basis van de processen met de nieuwe software.

Mevrouw Schilderman geeft aan dat de analyse erg ziet op de interne processen waar het ook gaat over op welk moment heb je waar inzicht in en wanneer leg je dat dan aan het bestuur voor ter besluitvorming. In de stukken is zij een aantal dingen tegengekomen waar sprake zou zijn van beleidsrijke keuzes waarover niet geïnformeerd is en waar geen besluitvorming over is geweest. Dat komt mogelijk ook door de structuur, de frequentie van overleggen en de afstand. Het goede gesprek hierover in het regieoverleg is daar naar haar informatie deze keer niet tot stand gekomen.

Had de signalering niet eerder moeten komen en het is wenselijk dat dit in de toekomst anders gaat.

Vraag is of het Plan van Aanpak dit ook moet beslaan. Het gaat nu erg over de bedrijfsvoering, dat is begrijpelijk, maar de meer structurelere kant ontbreekt en is ook belangrijk en deze komt nu niet terug.

De heer Haan reageert en geeft aan dat het meer overkomt als een pleidooi dan een vraag is. Hij geeft aan dat in het vooroverleg ook is besproken wat nu de analyse is die we aan deze tafel maken. Voor wat de frequentie en betrokkenheid is het belangrijk onderscheid te maken wat er op de korte termijn in de bedrijfsvoering moet gebeuren, wat op de langere termijn om aan interne controle en sturing te doen met een ICT systeem dat werkt en welke bestuurlijke vragen leven daarbij. Om de vragen over de frequentie en de betrokkenheid te beantwoorden is de vraag wat de bestuurlijke vragen of issues zijn die een ieder ervaart want dat kan verschillen.

De heer Haan noemt als voorbeeld de telefonische bereikbaarheid, is dat dan iets dat we aan zagen komen dat tijdelijk niet goed te organiseren is of vraagt het om een bestuurlijke prioritering en fasering waar je als bestuurder wat van moet vinden. Daar moet helder van worden of we dat nu bestuurlijk vinden of niet.

Mevrouw Schilderman vult aan, vraag is of we nu vinden dat deze vraagstukken onderdeel zijn van deze analyse en Plan van Aanpak of vinden we dat dit separate vragen zijn?

Mevrouw De Groot geeft aan dat zij zich voor kan stellen dat deze vragen onderdeel van het Plan van Aanpak moeten zijn want uiteindelijk gaat het om sturing in de breedte en dat betekent sturing binnen de organisatie op allerlei onderdelen waardoor wij als bestuur ook onderdeel van die sturing zijn.

De heer Van Dijk geeft aan het eens te zijn dat je de bedrijfsvoeringsprocessen niet uit elkaar kunt halen immers deze zijn uiteindelijk het fundament voor de zaken waar de inwoners en ondernemers mee te maken hebben. In de bestuursrapportage zie je nu dat alle kernprocessen een neerwaartse trend laten

zien waar hij dat niet los kan zien van de bedrijfsvoering. Hij hoopt dan ook dat de analyse en het verbeterplan alles in die zin adresseert.

De heer Haan geeft aan dat we al iets te veel de diepte in gaan voor wat betreft sturingsvragen. Dat is prima en wordt ook besproken maar hij wil nu graag het rondje afmaken en vraagt Mevrouw Vrisou van Eck om de analyse in te vullen zodat we de vragen die gesteld worden later in de vergadering kunnen beantwoorden.

De heer Smolenaers herhaalt de vraag zoals door hem begrepen en door de heer Haan gesteld. De te beantwoorden vraag is dan of er nog vragen zijn over de huidige situatie zoals nu geschetst, of het helder is en of je nog dingen mist.

Mevrouw De Groot geeft aan dat zowel vanuit het moeten stil leggen van de kohierruns als de miscalculatie in verband met de ICT daar menselijke fouten achter zitten. Dat kan natuurlijk gebeuren maar zij mist hoe het dan kan dat je in het systeem/proces niet beschermd wordt voor dit soort toch vrij forse fouten.

De heer Jorg geeft aan, voor wat betreft de sheets huidige situatie, dat het belangrijk is onderscheid te maken tussen oorzaak en symptomen. Belangrijk is echt om te onderzoeken wat nu de oorzaken zijn die leiden tot deze situatie want dan zou je die als eerste kunnen aanpakken in plaats van symptoombestrijding.

Mevrouw van Zoelen geeft ook aan dat meer zicht op de oorzaken bij kan dragen aan de oplossing. Daarnaast geeft zij aan dat HDSR in de jaren voor de ICT-transitie en het inzakken van de arbeidsmarkt altijd erg tevreden was over de dienstverlening. Het lijkt er nu op dat door alle omstandigheden het nu misschien ook gewoon een beetje pech is. Belangrijk is om samen te kijken hoe daar samen uit te komen. BghU is van ons allemaal en we moeten het samen doen.

Mevrouw Vrisou van Eck gaat over tot beantwoording van de vragen.

Vanuit de optelsom van alles wat we tegen zijn gekomen, de zogenaamde analysepunten, zijn 20 verbeterpunten gedestilleerd. Verbetering is nodig om weer goede diensten te kunnen verlenen waarbij de prioritering nog aangebracht moet worden om daarna de vertaling te maken naar een activiteitschema met daarin wat/wanneer want we kunnen niet alles tegelijk.

Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen oorzaak en symptomen en daar moet nog wat meer diepgang in gezocht worden. Onze nieuwe software helpt daar ook bij en daar zijn ook al wat stappen in gezet en dan valt het straks op een aantal vlakken mogelijk ook weer mee, alleen weten we dat nu nog niet. Het is een combinatie van de software, onze werkwijze en de buitenwereld waarin van alles gebeurt. De prioritering kunnen we daarom nu ook nog niet aangeven.

De heer Haan vraagt door voor wat betreft de verdieping van de analyse. Antwoord is nodig op de vragen, welke oorzaken in termen van incidenten en patronen zijn er en dan dieper dan de symptomen, het gaat echt om wat daar dan onder zit en daarnaast neem het bestuur mee in hoe daar met een bestuurlijke bril naar te kunnen kijken om daar prioriteit in aan te geven wat moeten we eerst oppakken en waar zie je bestuurlijke risico's.

Mevrouw Vrisou wijst naar de interne beheersing die goed moet worden opgezet. Al onze processen moeten met de nieuwe software opnieuw worden opgebouwd, de kpi's moeten daarin goed benoemd worden hetgeen ons ook de goede stuurinformatie gaat geven. In het Uitvoeringsprotocol is vastgelegd welke zaken het bestuur in de dienstverlening terug wil zien waarbij de vraag is of de gestelde normen

uitvoerbaar zijn. Dat kan resulteren in een verzoek om aanpassing van die normen dan wel deze anders in te steken. Maar we weten nu nog niet of het realistisch is om bijvoorbeeld de telefoon binnen 60 seconden op te nemen omdat de processen nog niet goed ingeregeld zijn vanuit de nieuwe programmatuur. Daarnaast hebben we van doen met drie keer zoveel bezwaren als andere jaren waarbij wet- en regelgeving niet wordt gewijzigd. Het is dan een utopie om te stellen dat we binnen 60 seconden de telefoon kunnen aannemen en afhandelen.

De heer Haan vat samen. De crux zit in de interne beheersing en de nieuwe softwaresystemen. Voor een deel is dat echt opnieuw inregelen en soms van scratch af aan opnieuw doordenken. Daardoor staat nu de kwaliteit van de dienstverlening onder druk. Het bestuurlijke gesprek zouden we moeten doen aan de hand van de normen voor de dienstverlening die we daarover met elkaar afspreken.

Mevrouw Vrisou van Eck bevestigt hetgeen samengevat en voegt toe dat het toezicht vanuit provincie op de archieftaak en de waarderingskamer op de uitvoering van de Wet WOZ ook als steun gezien kan worden. De verlaging van de sterren van de Waarderingskamer het oordeel en het plan dat daarbij hoort helpen natuurlijk ook om beter te worden.

Er wordt overgegaan tot het stellen van vragen.

Mevrouw Eggengoor is het eens met hetgeen mevrouw Vrisou van Eck stelt maar vraagt of de bedrijfsvoering door het ijs zakt. Feit is wel dat de bedrijfsvoering niet op orde is en daar gaan onze inwoners last van krijgen. De discussie moet niet over kpi's gaan maar als het mis gaat krijgen we gedoe in onze gemeenten. Haar bestuurlijk belang ligt daarom bij het niet door het ijs zakken van de dienstverlening en mocht dat toch gebeuren dat we ons daar op voorbereiden en een goed antwoord hebben. Vraag is hoe die dienstverlening weer op orde te krijgen en overeind te houden.

De heer Bos vraagt of er iets te zeggen is over de impact op de inwoner. We hebben ook veel meer bezwaarschriften, dat was weliswaar al aangekondigd maar toch lijkt het alsof het ons overkomt en daar hoort een verhaal bij.

De heer Smolenaers sluit aan bij hetgeen eerder door de heer Van Dijk gezegd. We willen komen van symptomen naar een analyse. Er wordt door mevrouw Vrisou van Eck vooral ingezoomd op details waar feitelijk eerst een tussenstap gezet moet worden die ook helpt in de communicatie. De heer Smolenaers geeft aan een aantal omstandigheden te zien zoals de menselijke fout, toename bezwaren ingediend door ncnp-bureaus die blijven groeien, het nieuwe systeem en de arbeidsmarkt. Voor die omstandigheden is er begrip maar er zijn ook andere belastingsamenwerkingen waar die cocktail niet leidt tot problemen. Daarom moeten we in de analyse ook naar de specifieke problemen zoals we ze binnen BghU ervaren. Het is ook niet zomaar dat we vanuit de accountant, het archief, de provincie en de Waarderingskamer nu omlaag gaan en op andere punten om verbetering wordt gevraagd. We moeten kijken wat we als bestuur op de key-processen kunnen doen door de dienstverlening op de processen te verbeteren want inderdaad de BghU is van ons allemaal. Het gaat daarbij niet direct om de kpi's maar meer of het leveren van alle diensten op hetzelfde niveau nog wel mogelijk is. En moeten wij als bestuur niet prioriteren wat het meest belangrijk is om uit te voeren met de beperkte menskracht die er is. Daar zou hij graag het gesprek over hebben. Welke zaken moeten op de bestuurstafel en welke fundamentele keuzes kunnen wij als bestuur daarin maken om de dienstverlening voor onze burgers overeind te krijgen.

De heer Spelt vult aan dat er snel in een soort technocratische discussie geschoten wordt over oplossing, oorzaak en gevolg en verbeterpunten. Belangrijker is te verkennen hoe dit heeft kunnen gebeuren. Het is nu aan het bestuur om naast de organisatie te gaan staan. Wat je nu eigenlijk mist is het hebben van een AB/DB structuur waarin frequenter overlegd wordt. De heer Spelt heeft begrepen dat het regieoverleg ook

wat zuur was. Vraag is hoe we in deze situatie hebben kunnen belanden. Los van alle problemen/uitdagingen en discussie is het vooral erg belangrijk hoe we daarin met elkaar om gaan en moeten gaan. Dat wordt gemist.

De heer van Dijk geeft aan wel behoefte te hebben aan die technocratische discussie. Nu we geen AB en DB hebben is het juist heel belangrijk om de regievoerders beter aan te sluiten en meer te betrekken.

De heer Haan geeft aan hetgeen door de bestuurders gesteld ook te herkennen. Inmiddels lijken er al wat conclusies op tafel te liggen welke een rode draad zijn. Dat zijn:

Maak in de analyse onderscheid in wat beïnvloedbare en niet beïnvloedbare omstandigheden zijn.

Vanuit de ICT-transitie zagen we wel wat dingen aankomen en hebben we de bestuurlijke organisatie/betrokkenheid ook nauwer georganiseerd. Dat moet nu ook en dan op de analyse als ook op de prioritering.

Betrokkenheid bij de analyse wordt gehoord op 2 niveaus te weten één op de organisatie en één met de regiefunctionarissen. Ook daar wordt in de analyse de wederkerigheid gemist. Bij een aantal zit daar ook klantgedrag in. Waar gemopperd wordt over niet op tijd loopt dat in sommige gevallen van twee kanten niet lekker dus dicht bij elkaar is een logische conclusie. Er moet meer betrokkenheid georganiseerd worden want dan krijg je ook gezamenlijk eigenaarschap.

Dat geldt ook voor het bestuurlijke waarbij gevraagd wordt wat zijn vanuit de analyse voor nu de specifieke problemen daar kunnen we nu invloed op uitoefenen en bestuurlijk richting aan geven en welke kunnen we met het op orde brengen waar het gaat over de interne sturing op de ICT-processen en de afhankelijkheid maar waar we wel op door moeten bouwen. Daar wordt weliswaar door mevrouw Vrisou van Eck wel van aangegeven dat het even is wat het is, we hebben dingen af moeten breken maar we zijn ook weer dingen aan het opbouwen en dat is nog fragiel. Dan komen we terug bij hetgeen eerder door mevrouw Eggengoor aangegeven, wat is nu het risico als de bedrijfsvoering door het ijs zakt?

Mevrouw Vrisou van Eck reageert waar ondertussen de digitale verbinding met mevrouw Eggengoor is weggefallen. Mevrouw Vrisou van Eck geeft aan dat BghU in de Analyse vooral transparantie heeft willen geven in alles wat BghU is tegengekomen zodat we niet over een paar maanden het gesprek hebben waarom is dat of dat niet gedeeld. Het is daardoor wellicht wat door elkaar qua symptomen en oorzaken. Wat prioriteit is in de dienstverlening is de resterende aanslagoplegging en het verzenden van de beschikkingen. Voor dat waar we invloed op uit kunnen oefenen hebben we 20 verbeterpunten gegenereerd waarin een aantal in andere plannen ook terugkomt zoals het plan van de Waarderingskamer. Waar we nu invloed op uit kunnen oefenen zijn de achterstanden. Die achterstanden zijn samengevat in één punt maar daar zit een enorm werkdocument achter waaruit blijkt dat we 2 mln aan kosten nodig hebben. Dat gaat over aantallen die moeten naast het openhouden van de winkel. Daarnaast gaat het ook over de Waarderingskamer waarmee we samen een nieuw plan willen maken. We waren met de oude software goed op weg voor het oordeel goed en we zijn echt verrast door de afwaardering. De Waarderingskamer heeft dit eerder ook niet laten blijken dat dit eraan zat te komen.

Er wordt gesproken over het niet zien aankomen van die verlaagde oordeel.

Mevrouw Vrisou van Eck geeft aan dat we wat pech hebben met de speerpunten van hun controle. Eén van de punten betreft het tijdig afhandelen van de WOZ-bezwaren. Daar heeft BghU een flinke achterstand in opgelopen. Nu zijn we bezig om met inzet van een robot die weg te werken. Verder, de synchronisatie van de gegevens met de LV WOZ lukt vanuit het nieuwe systeem nog niet om die tijdig weg gewerkt te hebben.

Mevrouw Schilderman geeft aan dat ze dat toch niet helemaal snapt in relatie tot de cijfers die we ook in maart al zagen. Daar zagen we al een enorme achteruitgang in onze prestatie. Waarom is het dan een verrassing?

Mevrouw Vrisou van Eck geeft aan dat het oordeel voorheen mede werd gebaseerd op de ontwikkelingen en werkwijzen. We hebben in de tussentijdse gesprekken met de Waarderingskamer en bij de reguliere inventarisaties geen signalen gehad en er is zelfs meer tijd gegeven. Het aanstaande verlaagde oordeel is voor BghU echt een verrassing.

De heer Wisseborn geeft aan dat de vraag nog steeds voorligt waar we door het ijs kunnen zakken en wat aan te doen en waar is het bestuur bij nodig.

De heer Haan geeft aan de vraag te begrijpen maar graag de analyse af te willen maken rond het verhaal over de Waarderingskamer. Daar worden namelijk twee dingen over gemeld: het gemiste begrip vanuit de Waarderingskamer over de ICT-transitie en een professionaliseringsslag bij de Waarderingskamer. Graag zou de heer Haan de vraag toch iets meer objectiveren. Waar zijn we nu achterstanden aan het inhalen en welke sturing vindt er nu plaats om uiteindelijk weer naar dat oordeel goed te komen. Over welke bestuurlijke issues moeten we het dan nu hebben? Dan komen we daarna tot de vraag lukt dat of zakken we toch door het ijs?

De heer Spelt geeft aan dat er wel sprake is van een samenhang vanuit wat dit betekent voor de dienstverlening. Want is dit nu de papieren tijger van de Waarderingskamer of de dienstverlening voor onze inwoners? De heer Haan geeft aan juist de analyse op beiden te willen hebben. Beiden zijn belangrijk het één is niet minder belangrijk dan het andere.

De heer Bos vraagt om even te pauzeren om mevrouw Eggengoor weer aan te laten sluiten nu het nog niet gelukt is de verbinding te herstellen. Mevrouw Eggengoor wordt vervolgens via de telefoon van de heer Wisseborn aangesloten zodat zij het overleg in ieder geval kan horen.

De heer Haan vraagt aan mevrouw Vrisou van Eck of zij aan kan geven vanuit de analyse waar we nu staan en wat gaan we er aan doen?

Mevrouw Vrisou van Eck geeft aan dat we vooral de achterstanden weg willen werken. Daarmee voorkomen we ook veel inefficiënte fouten voor de toekomst. We willen de aanslagen in één keer goed opleggen en tijdig kunnen beschikken en terug naar onze core business. De verbeterpunten die de bedrijfsvoering raken zijn vooral opgeschreven om een volledig beeld te geven maar daar hebben de inwoners en de klanten buiten minder mee te maken. We moeten de achterstanden wegwerken naast de reguliere bedrijfsvoering en hebben daar een bak werk aan. Beide processen moeten naast elkaar lopen want anders zakken we volgend jaar wel door het ijs en hebben we volgend jaar nog meer ellende. We weten nu al dat we volgend jaar ook weer veel bezwaren kunnen verwachten wanneer de wet- en regelgeving nog niet is aangepast en dat is niet de verwachting dat die dan al is aangepast.

De heer Smolenaers reageert en doet navraag of het juist is wanneer hij begrijpt dat de boodschap is, nu niet op het verbeteren van processen te focussen maar op het wegwerken van de achterstanden.

Mevrouw Vrisou van Eck geeft aan dat het wegwerken van de achterstanden inherent is aan het verbeteren van de processen. Dat zijn communicerende vaten.

Mevrouw Schilderman stelt voor nu het akkoord te geven op het wegwerken van de achterstand en gebruik daarvoor waar nodig de gereserveerde middelen (bijna 1 mln.) en ga samen met de deelnemers die aan tafel zitten een verdiepte analyse en een uitgebreid verbeterplan maken. Graag met een voorstel hoe de bestuurders daarbij betrokken blijven. Zij geeft aan zich voor te kunnen stellen hier de regievoerders bij te betrekken.

De heer Jorg geeft aan zich te kunnen vinden in dit voorstel en vult aan dat het ook belangrijk is dat BghU aangeeft wat ze nodig heeft. Bijvoorbeeld iemand die dit strak gaat aansturen omdat dit naast de dagelijkse werkzaamheden moet.

Mevrouw Vrisou van Eck geeft aan dat er al voorbereidende gesprekken lopen voor projectaansturing. Daarnaast hebben we inderdaad een contraproductief regieoverleg gehad en zijn we al gestart met een rondje langs de velden om betere afspraken met elkaar te maken, de relatie weer op te halen en elkaar niet zo te verrassen in de overleggen. Iedereen doet enorm zijn best om stukken op tijd af te krijgen en het helpt niet wanneer dat bij herhaling genoemd wordt en elkaar op aan te spreken en zout in de wonden te strooien in plaats van daar het gesprek over te hebben. Daarnaast is het wellicht ook een hulpmiddel wanneer er vanuit het bestuur tijdelijk een stuurgroep in het leven wordt geroepen om wat dichter op dit onderwerp te zitten net als bij de ICT-transitie destijds. Vorige keer waren daarin als onderwerpen het budget rondom de aanbestedingen, prioritering en het tijdpad en wellicht kan zo iets nu weer.

De heer Spelt geeft aan dit een helpend idee te vinden een stuurgroep te vormen van bijvoorbeeld 3 deelnemers waarbij de bestuurders bij wijze van het mandaat krijgen om de 1 mln te verspijkeren.

Mevrouw Schilderman merkt op dat ze nog niet het idee heeft dat dit de verbeterpunten zijn waarop de heer Spelt aangeeft dat dit ook door de stuurgroep nog bepaald moet worden.

De heer Haan grijpt in omdat er van analyse naar conclusie wordt geschoten en weer terug. Graag wil hij het rondje nog even afmaken om daar misschien nog een conclusie aan te kunnen verbinden.

De heer Van Dijk geeft aan zich te kunnen vinden in de richting die door mevrouw Schilderman wordt geduid. BghU is van ons allemaal dus laten we het ook proberen collectief op te lossen. Voelt het daarbij goed wanneer vanuit het operationele overleg het gesprek over de analyse en het plan van aanpak te voeren met de regievoerders en daar BghU het miljoen voor beschikbaar te stellen eventueel met sturing daarop vanuit het bestuur?

De heer Smolenaers geeft aan het ook belangrijk te vinden om gebruik te maken van het bestuur en af en toe zaken ook naar het bestuurlijk niveau te tillen. Daar kan die stuurgroep bij helpen. Er zit bij hem nog wat ongemak vanuit het gevoel hebben de oplossing te vinden in zaken inlopen waarbij hij aangeeft het belangrijk te vinden er de vinger achter te krijgen of dat wel lukt, met welke keuzes en planning. Nu is het vooral we lopen de achterstanden in en brengen tegelijkertijd de bedrijfsvoering op orde hetgeen een soort van onlosmakelijk met elkaar verbonden is. Dat we vandaag niet alles kunnen oplossen is een gegeven maar we hebben nog wel een slag te maken. Dus eens met de stuurgroep maar hoop ook dat we de volgende keer verder zijn met het Plan van Aanpak en er besluiten voorgelegd kunnen worden. Daarnaast geeft hij aan dat we nog onvoldoende ver zijn met de analyse hetgeen nodig is om comfort te bieden en om uitleg te kunnen geven bij vragen. Daarnaast speelt in de gemeente De Bilt dat men met enorme WOZ-stijgingen van doen heeft gekregen. Daar zijn veel politieke vragen over gesteld en daar komt dit allemaal overheen waarbij het nu (in de praktijk) moeilijk is om een goede uitleg te geven los van het feit dat door BghU is aangegeven dat de doelen die De Bilt zich politiek gesteld heeft, te weten het halen van de belastingopbrengsten, gehaald worden. Er is echt behoefte aan de analyse waarbij we van symptomen bij de oorzaak komen. Dat helpt in het vertellen van het verhaal.

Mevrouw Schilderman geeft aan voor te staan om direct te starten met het inlopen van de achterstanden, daar mag dat bedrag ook voor besteed worden. Stel een tijdelijke stuurgroep in vanuit het bestuur welke actief meekijkt hoe tot een meer uitgebreide analyse en Plan van Aanpak te komen dat niet alleen gaat over de achterstanden en de bedrijfsvoering maar ook over hoe het bestuur georganiseerd is. Hoe werk je

aan een betere betrokkenheid en dus gewoon een stuurgroep te formeren. Vervolgens de regiefunctionarissen meer te betrekken in een hogere frequentie dan nu. En duidelijkheid wanneer weer bij elkaar te kunnen zitten in een nieuwe vergadering waar een complete analyse en Plan van Aanpak voorligt op basis waarvan inhoudelijke besluiten kunnen worden genomen als ook over wat nu prioriteit heeft en wat de financiële consequenties zijn.

De heer Bos sluit zich daarbij aan met als aanvulling duiding van de impact voor de inwoner.

Mevrouw van Zoelen geeft aan in de stukken te zien dat er veel dingen moeten en daar heb je gewoon mensen voor nodig. Zij geeft aan niet in beeld te hebben of die nu in huis zijn, als je ze zoekt zijn ze dan te vinden? We zijn andere jaren altijd binnen het loonbudget gebleven maar ga nu ruim om met dat budget en haal in huis wat je nodig hebt. En mocht je de mensen niet kunnen vinden dan kan gebruik gemaakt worden van de kennis van het recruitment team van HDSR.

De heer Jorg vult nog aan dat het goed kan zijn vraag alle hulp die je nodig hebt. Dat kan ook bij de deelnemers zijn maar ook bij anderen die zoiets eerder hebben meegemaakt.

Mevrouw De Groot geeft aan nog veel ongemak te voelen vanuit te weinig tijd om één en ander te bespreken. Het lijkt nu of we twee analyses moeten maken. Enerzijds één voor de korte termijn voor dat wat echt prioriteit heeft en één voor de langere termijn. Daarbij mis ik de vertaling daarvan in de begroting van wat we daarvoor nodig hebben.

De heer van Dijk vraagt aan de heer Haan of mevrouw Vrisou van Eck zijn vraag nog kan beantwoorden. Dat is de vraag die gaat over het zien van perspectief. Meer inzet en samenwerking met de regielijn. Dat wordt door mevrouw Vrisou van Eck bevestigd. Dat is ook waarom we die betrokkenheid willen aanhalen.

De heer Haan formuleert een voorgenomen besluit:

1. Maak een analyse op alle niveaus, korte termijn, urgentie, dieper onderliggende symptomen, waar hebben we zelf invloed op en wat overkomt ons en als ons iets overkomt hoe kunnen we dan in scenario's daar rekening mee houden.
2. Maak die analyse met een grote betrokkenheid, ten eerste door die analyse op korte termijn samen met de regiefunctionarissen te bespreken en twee met behulp van een tenminste tijdelijke bestuurlijke stuurgroep om die bestuurlijke betrokkenheid dichtbij te organiseren.
3. Prioriteit heeft het om de achterstanden bij de aanslagen en de beschikkingen weg te werken en om het idee van de 20 verbeterpunten daarin met de stuurgroep te bespreken of deze kloppen en waar de prio zit vanuit de impact voor onze inwoners die anders misschien echt groot is.
4. Daarvoor op korte termijn de regiefunctionarissen bij elkaar roepen om met BghU samen die analyse te bespreken
5. Een stuurgroep in het leven te roepen die als scope krijgt de analyse met elkaar te maken op de korte en de lange termijn en daar ook op basis van de suggesties die uit de regielijn komen te kijken wat de organisatorische en welke de bestuurlijke vraagstukken zijn
6. Om het budget voor al die activiteiten te gebruiken zoals nu voorgesteld is, die zeg maar 9 ton.
7. De stuurgroep het mandaat te geven om in de volgende bestuursvergadering daarover te rapporteren en waar het nodig is aan te geven wanneer daar eerder voor bij elkaar gekomen moet worden.

Mevrouw De Groot vraagt wanneer de volgende vergadering gepland staat. Dat is oktober. Daarop geeft zij aan dat het wellicht goed is om direct na de zomer al een keer bij elkaar te komen.

De heer Haan geeft aan dat de stuurgroep daarvoor aan de bel kan trekken wanneer een vervroegd of extra bestuursoverleg gewenst is.

Vraag is nu hoe een tijdelijke stuurgroep te formeren. De heren Bos en Spelt en mevrouw Schilderman melden zich aan. Er wordt ook gekeken naar de heer Van Dijk vanuit het zijn van criticaster in het regieoverleg maar hij geeft aan vanuit betrokkenheid aan te kunnen schuiven maar geeft ook aan prima in te kunnen stemmen met de drie reeds genoemde bestuursleden.

Idee is om de stuurgroep te laten adviseren door een afvaardiging van de regiefunctionarissen. Met alle regievoerders moet dan nog wel gekeken worden met wie dit overleg te voeren.

De heer Haan vraagt nogmaals aan de heer Van Dijk of er nog een rol voor hem is weggelegd waarop hij aangeeft dat de nu voorgestelde groep wat hem betreft prima is.

Iedereen is akkoord met deze stuurgroep en de punten zoals genoemd net hiervoor (onder 1 t/m 7).

Zie hetgeen besloten ivm Analyse/Plan van Aanpak zoals hiervoor genoemd onder 1 t/m 7 als ook als onderdeel daarvan de toestemming tot het gebruik van de bestemmingsreserve € 995.401,-

Er wordt overgegaan naar de andere agendapunten.

3. Binnengekomen stukken

a. zienswijze, zie agendapunt 5 en 7

4. Verslag bestuursvergadering 30 maart 2023

Mevrouw Schilderman stelt dat zij in de vorige vergadering heeft gevraagd naar de meerkosten en komt dat niet door het waterschap. Daarop heeft de heer Spelt een uitleg gegeven hoe daar eerder over gesproken is en die lijn staat niet in het verslag en was door mevrouw Schilderman ook niet meer te reproduceren. Deze graag toevoegen aan het verslag van 30 maart 2023.

De heer Spelt licht toe dat zijn opmerking te maken had met de solidariteit en de maatschappelijke kosten. De geluidsoptname is er nog tot vaststelling en zal hier op terug geluisterd worden voor een aanvulling op het verslag van 30 maart 2023.

De heer Van Dijk vindt dat wanneer je het verslag terugleest dat het leest als een zeer constructief overleg, maar het was ook een overleg met de nodige kritische noten. Het is daarbij daarom ook belangrijk de sfeer van het overleg goed te duiden. Het verslag zou zo realistisch mogelijk moeten zijn en misschien ook wat scherper in de zin van besluiten die zijn genomen en de daaraan gekoppelde actiepunten. En het derde is dat het besluit over de 6 fte dat achteraf gezien heel impliciet is genomen. Statutair gezien is het besluit wel goed genomen en klopt het wel maar dit zijn majeure besluiten mag iets explicieter benoemd worden. Het is belangrijk dat goed te markeren voor de duidelijkheid in de organisatie.

De heer Haan geeft aan dat er twee punten zijn voor aanpassing. Daarbij geldt dat er al vaak over de verslaglegging gesproken is hetgeen als een soort pendule heen en weer gaat, tussen vrij uitgebreid en sfeer en wie zegt wat etc. tot de wens van een actielijstje. Dat blijft zo ingewikkeld in wat we daarin moeten doen.

Voor wat betreft de expliciete besluitvorming geldt dat die duidelijk moet zijn.

Wel is het fijn om vooraf met die suggesties te komen dan kan het verslag daar vooraf op worden aangepast.

De heer Van Dijk geeft aan de vorige keer als enige een beraadslaging aangeleverd te hebben en stelt voor dat allemaal wel te doen of allemaal niet te doen. De heer Haan geeft aan dat wel te doen en dat is ook in lijn met hetgeen de vorige keer afgesproken.

Wel complimenten aan Zeist voor het aanleveren van een beraadslaging want dat helpt in de voorbereiding.

Mevrouw Schilderman citeert hetgeen daar de vorige keer over besloten uit het verslag van 30 maart. *“Het is een hulpmiddel bij het voeren van het gesprek en vangmiddel voor technische vragen, niet voor een algemene indruk”*

Vaststelling verslag 30 maart per schriftelijke ronde ivm twee aanpassingen

5. Eerste begrotingswijziging 2023, incl. zienswijze en reactie

Ter vaststelling

Mevrouw Schilderman geeft aan dat eerder de indruk is gewekt dat de afkeurende verklaring zich niet zou herhalen waar zij begrepen heeft dat de afkeurende verklaring zich wellicht wel gaat herhalen. Kan dat verduidelijkt worden want dan is het goed om de raad daarover te informeren.

Mevrouw Vrisou van Eck geeft aan dat dit van toepassing is. De heer Van Veen ligt toe dat dit los staat van de eerste begrotingswijziging maar te maken heeft met de aanbesteding en het weer moeten verlengen van een contract waarop we het risico lopen weer een beperking te krijgen. De heer Smolenaers vraagt of dat is vanuit het doorlopen van het contract en niet aanbesteden. De heer Van Veen bevestigt dit. De heer Jorg vraagt of dit niet rechtmatig gemaakt kan worden. De heer Van Veen geeft aan dit nog bij de afdeling inkoop van de gemeente Utrecht te zullen toetsen hoe zij daar tegenaan kijken maar waarschijnlijk is dat niet mogelijk.

Mevrouw Schilderman geeft aan dat het haar goed lijkt daar dan over te besluiten en de raden daarover te informeren omdat die nu een ander beeld hebben.

De heer Spelt geeft aan dat we de raad in de gehele context mee moeten nemen en informeren.

De heer Van Veen geeft aan dat dit onderwerp in oktober ook terugkomt.

Eerste begrotingswijziging 2023 is vastgesteld, wel actiepoint ivm mogelijk informeren raad mogelijk nieuwe beperking

6. Bestuursrapportage 1–2023

Ter vaststelling

De heer Van Dijk maakt een opmerking over de proceskosten. Er wordt niet aangegeven wat daar gaat gebeuren waar we wel op onze vingers na kunnen rekenen dat dat flink meer gaat worden dan eerder ingeschat.

Mevrouw Vrisou van Eck geeft aan dat juist daarom de bijbehorende tekst ten opzichte van de versie van het regieoverleg is aangescherpt omdat we het saldo onder aan de streep nog niet weten. Daar is nog nooit iets over gezegd maar nu dus wel in de tekst.

De heer Koolmees geeft aan dat het bedrag dat eerder vermeld stond is opgehoogd met € 200.000,-. Dat bedrag zou meer kunnen worden en daarom de opmerking in de tekst. De heer Van Dijk vraagt om meegenomen te worden op deze post vanuit de onzekerheid die daar omheen hangt.

De Bestuursrapportage 1-2023 is vastgesteld

7. Begroting 2024 (incl meerjarenbegroting 2025-2027), inclusief zienswijze en reactie ***Ter vaststelling***

Mevrouw De Groot vraagt of er voor 2024 ook een verhoging is ingecalculeerd of is dat nu alleen voor 2023 gedaan? Immers nu de regelgeving nog niet wordt aangepast wordt er ook in 2024 een hausse aan bezwaren verwacht inclusief benodigde capaciteit. Het lijkt haar verstandig hier in de begroting wat mee te doen.

Besproken wordt de kosten die gepaard gaan met het verwerken van extra bezwaren als tevens de verwachte ophoging van bijbehorende proceskostenvergoeding bij bezwaren ingediend door ncnp bureaus.

De heer Haan vraagt of de 2 ton ophoging in de begroting 2024 zit?

De heer Koolmees bevestigt dit.

Mevrouw Schilderman doet het voorstel de begroting vast te stellen met daarbij de constatering dat het bestuur zich wel afvraagt of er misschien een bijstelling nodig gaat zijn met het oog op de verbeterstukken.

De heer Haan vult aan, en het verzoek daarover te informeren.

Mevrouw Schilderman geeft aan dat het waarschijnlijk goed is hier in oktober nog even op terug te komen.

De heer Smolenaers plaats nog een opmerking over de zienswijze. Hij had begrepen dat er een concept zienswijze was doorgestuurd maar hij ziet deze niet terug.

Mevrouw Vrisou van Eck geeft aan dat omdat de zienswijzen nog niet compleet waren voor deze vergadering, deze sowieso in de volgende vergadering terugkomt met de aanvullende zienswijzen en ook de reactie van BghU.

De heer Haan stelt daarbij de vraag aan mevrouw Vrisou van Eck of daar dan ook in geregistreerd wordt dat De Bilt de zienswijze ingebracht heeft. Mevrouw Vrisou van Eck geeft aan dat dat zo is.

Begroting 2024 incl meerjarenbegroting 2025–2027 wordt vastgesteld, met daarbij de kanttekening dat mogelijk een bijstelling nodig is vanuit uitwerken verbeterplan met het verzoek het bestuur daarover te informeren

De zienswijzen komen terug in de eerstvolgende bestuursvergadering

8. Tweede begrotingswijziging 2023

Ter vaststelling

Tweede begrotingswijziging 2023 is vastgesteld

9. BghU jaarverslag archivaris 2022

Ter vaststelling

Meenemen in het verbeterplan

10. Analyse/Plan van Aanpak

De heer Haan geeft aan dat daar reeds over gesproken is.

11. Wat verder ter tafel komt/ rondvraag

Mevrouw Schilderman vraagt naar het Uitvoeringsprotocol. Daar baseert Utrecht haar voortgangsrapportage op en op basis daarvan de paragraaf lokale heffingen en verordeningen. Dat komt er heel snel aan en Utrecht heeft deze op 1 juni nodig. Vraag is wanneer die nu, anders heeft Utrecht een probleem.

Mevrouw Vrisou van Eck geeft aan dat ze daar nu niets op kan zeggen.

Mevrouw Schilderman vraagt even contact op te nemen met Utrecht voor het moment van leveren om problemen in de uitvoering aan Utrecht kant te voorkomen.

Dan nog een punt dat er een sterke behoefte is bij de raad om meer te doen in de kwijtschelding. Dat er goede hoop was dat het Rijk daar meer in zou gaan doen. De lobby vanuit Utrecht richting Den Haag heeft daarop een verdere vurige vorm aangenomen. Het kan maar zo zijn dat de raad in september/oktober vraagt om verdere maatregelen te nemen en daarom het verzoek dit punt op de volgende agenda te zetten.

11. Sluiting

De heer Haan dankt een ieder voor de wijze waarop vergaderd is, waar veel op tafel gekomen is en waar iedereen met respect voor elkaars standpunten aan deze vergadering heeft bijgedragen.
Aldus besloten in de bestuursvergadering van 28 juni 2023,

De voorzitter,

De secretaris,

J.C.H. Haan

M. Vrisou van Eck

Bijlage: actielijst

Bijlage Actielijst

Nr.	Onderwerp	Actie	Status
1	Analyse/Plan van Aanpak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maak een analyse op alle niveaus, korte termijn, urgentie, dieper onderliggende symptomen, waar hebben we zelf invloed op en wat overkomt ons en als ons iets overkomt hoe kunnen we dan in scenario's daar rekening mee houden. 2. Maak die analyse met een grote betrokkenheid, ten eerste door die analyse op korte termijn samen met de regiefunctionarissen te bespreken en twee met behulp van een tenminste tijdelijke bestuurlijke stuurgroep om die bestuurlijke betrokkenheid dichtbij te organiseren. 3. Prioriteit heeft het om de achterstanden bij de aanslagen en de beschikkingen weg te werken en om het idee van de 20 verbeterpunten daarin met de stuurgroep te bespreken of deze kloppen en waar de prio zit vanuit de impact voor onze inwoners die anders misschien echt groot is. 4. Daarvoor op korte termijn de regiefunctionarissen bij elkaar roepen om met BghU samen die analyse te bespreken 5. Een stuurgroep in het leven te roepen die als scope krijgt de analyse met elkaar te maken op de korte en de lange termijn en daar ook op basis van de suggesties die uit de regielijn komen te kijken wat de organisatorische en welke de bestuurlijke vraagstukken zijn 6. Om het budget voor al die activiteiten te gebruiken zoals nu voorgesteld is, die zeg maar 9 ton. 7. De stuurgroep het mandaat te geven om in de volgende bestuursvergadering daarover te rapporteren en waar het nodig is aan te geven wanneer daar eerder voor bij elkaar gekomen moet worden. 	28/6 Stuurgroep geformeerd en overleg gepland 10 juli. Verder op 30 augustus en 29 september overleg.
2	Verslag 30 maart	Aanpassen met uitbreiding 6fte en aanvullen met door de heer Spelt gegeven toelichting ivm kostenverdeelsleutel, solidariteit en gevolgen voor inwoner. Daarna per schriftelijke ronde voor akkoord voor vaststelling	Per mailronde akkoord om concept verslag definitief te maken
3	1^e begrotingswijziging	Aandacht voor informeren bestuur en daarmee raad wanneer opnieuw tot een accountantsverklaring met beperking gekomen lijkt te worden.	In Berap-I 2023 verwerkt
4	Zienswijzen	Terug laten komen in oktober vergadering	Vergadering 4 oktober
5	Toevoegen agenda oktober	Op verzoek Utrecht agendapunt Lobby kwijtschelding irt verruimen vermogensnorm	Vergadering 4 oktober
6		Procesvoorstel doen voor doorgeleiding van stukken nu (zienswijze) incl. doorloop in termijnen en organisatorische consequenties.	Vergadering 4 oktober