

## **Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland**

**Agenda voor de vergadering van het Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland op 28 oktober 2013 om 09.00 uur in het waterschapskantoor te Terneuzen**

1. Opening en mededelingen
2. Vaststellen van het verslag van de vergadering van het Algemeen Bestuur op 7 juni 2013 (hierbij)
3. Tussenrapportage
4. Tweede kwartaalrapportage (ter kennisneming)
5. Voorstel telefonische bereikbaarheid (ter besluitvorming)
6. Voorstel klachtenregeling (ter besluitvorming)
7. Voorstel advies positie teamleider innen (ter advisering) **VERTROUWELIJK**
8. W.v.t.t.k. en rondvraag

## Algemeen Bestuur SaBeWa Zeeland

Verslag van de vergadering van het Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland op 7 juni 2013 in het waterschapskantoor te Terneuzen.

**Aanwezig:** wethouder Herselman (voorzitter), wethouder Almekinders, wethouder de Kunder, wethouder van Schaik, wethouder Zandee, wethouder Totté, de heer Steijaert (waarnemer van dijkgraaf Poppelaars), wethouder Hoek, de heer Meeuwsen, mevrouw van Heukelom.

**Afwezig met kennisgeving:** Wethouder Schenk, wethouder mw. Meeuwisse

### 1. Opening en mededelingen

- De heer Herselman deelt mee dat met kennisgeving de heer Schenk en mevrouw Meeuwisse afwezig zijn.

### 2. Vaststellen van het verslag van de vergadering van het Algemeen Bestuur op 7 december 2012

- Wethouder Zandee vraagt naar een direct doorkiesnummer van het bestuurssecretariaat, zodat niet het gehele keuzemenu behoeft te worden beluisterd. Mevrouw van Heukelom zegt toe deze rond te zenden. Op het moment van verslaglegging is deze belofte reeds ingelost.
- Besloten wordt voor de AB-vergadering van 3 oktober 2013 de notulen van de DB-vergaderingen vanaf 1 januari 2013 ter kennisname te agenderen.
- Het Algemeen Bestuur besluit, met in achtneming van bovengenoemde opmerkingen, tot vaststelling van het verslag van de vergadering van het Algemeen Bestuur op 7 december 2012.

### 3. Tussenrapportage, ter kennisneming

- De heer Meeuwsen geeft een toelichting op de tussenrapportage.
- De heer Hoek vraagt hoe de communicatie rondom de aanslagen is verlopen. De heer Meeuwsen meldt dat de aanslagen volgens de planning zijn verzonden. Bij de aanslagen is een bijsluiter gesloten. Naar aanleiding van de verzonden aanslagen heeft SaBeWa Zeeland in totaal tot op heden ruim 21.000 inkomende gesprekken gehad. Inmiddels is voor wat betreft het contact richting de burgers de telefooncentrale uitgebreid zodat burgers minder lang hoeven te wachten. De berichtgeving in de pers rondom de aanslagen beschouwt de heer Meeuwsen als een incident. Onder andere gegeven de aantallen waaruit blijkt dat het aantal aanmaningen gelijk is aan het aantal van vorig jaar, kan worden geconcludeerd dat er geen onbekendheid (meer) is met SaBeWa Zeeland.
- De heer van Schaik meldt dat in de commissievergadering een klacht is geweest met betrekking tot het feit dat er 'aanmaning' op de enveloppe stond. De heer Meeuwsen meldt dat dit niet op de enveloppe staat, met uitzondering van de dwangbevelen.
- De heer Zandee vraagt ten aanzien van het forse personeelsverzuim of dit financiële gevolgen heeft voor de aangesloten partijen. De heer Meeuwsen licht toe dat het personeelstekort is opgevuld met bestaand budget.

Daarnaast is besloten om een deel van de afhandeling van de kwijtscheldingsverzoeken uit te besteden. Ook hiervoor is budget beschikbaar. De heer Meeuwsen licht toe dat 2 fulltime medewerkers op dit moment permanent ziek zijn. De heer Meeuwsen meldt dat eerst afgewacht wordt hoe een en ander verloopt en meldt tevens dat mogelijk extra inhuur van personeel nodig zal zijn. De heer Schaik vraagt welke gevolgen dit heeft voor bijvoorbeeld de afdoening van bezwaren en kwijtscheldingsverzoeken. De heer Meeuwsen licht toe dat alles in het werk wordt gesteld deze zo snel als mogelijk af te doen. De heer Zandee merkt op dat wanneer dit effecten heeft op de organisatie als zodanig het wellicht handig is om een terugkoppeling te krijgen van de situatie. De heer Herselman benadrukt dat vragen en opmerkingen van burgers doorgezonden dienen te worden aan SaBeWa Zeeland. De heer Meeuwsen neemt dit mee in overweging.

- De heer Steijaert vraagt wat gedaan wordt om het aantal automatische incasso's te vergroten. De heer Meeuwsen meldt dat hierover op de website en in de mailwisseling informatie is opgenomen. Het aantal automatische incasso's is ten opzichte van het begin van het jaar licht gestegen. Besloten wordt dit traject volgend jaar verder op te pakken.
- De heer Meeuwsen meldt dat de wachttijden van de telefoon zichtbaar oploopt. De heer Meeuwsen spreekt zijn hoop uit dat het volgend jaar verbetert. Daarnaast benadrukt de heer Meeuwsen dat de telefonisch openingstijden op dit moment ruim zijn. Wellicht moet nagedacht worden over beperkte telefonisch openingstijden van 9-12.00 uur. De heer Meeuwsen meldt dat dit onderwerp in het MT de aandacht heeft en hij met een voorstel komt richting het AB van 3 oktober.
- Het Algemeen Bestuur heeft kennisgenomen van de kwartaalrapportage.

#### 4. Kwartaalrapportage, ter kennisneming

- De heer van Schaik vraagt waarom in de rapportage de opbrengst OZB bij sommige gemeenten wel gemeld is en bij andere gemeenten niet. De heer Meeuwsen zegt toe dit na te gaan.
- Het Algemeen Bestuur heeft kennisgenomen van de kwartaalrapportage.

#### 5. Voorstel tot vaststelling van de programmabegroting 2014 SaBeWa Zeeland

- De heer Meeuwsen licht toe dat er een aantal reacties is ingekomen op de begroting. Op de conceptbegroting zijn reacties gekomen met betrekking tot de VZG-richtlijn. Inmiddels is het voorstel hierop aangepast. De heer Herselman meldt dat naar verwachting de taakstelling zal worden gehaald. De heer van Schaik meldt dat gemeente Terneuzen ook akkoord is met de voorgelegde begroting.
- De heer Herselman merkt ten aanzien van eventuele aansluiting van andere gemeenten het volgende op. In de gemeenteraad van Veere is besloten dat 2 business cases moeten worden uitgewerkt. 1 voor aansluiting bij gemeente Vlissingen/Middelburg en 1 voor aansluiting bij SaBeWa Zeeland. De heer Meeuwsen werkt een en ander verder uit.
- De heer Zandee stelt een vraag met betrekking tot de personeelslasten. Hoe kan ingeschat worden wat de personeelslasten zijn. De heer Meeuwsen merkt op dat voor de personeelslasten een inschatting is gemaakt van het personeel op basis van bestaande kosten en daarnaast rekening is gehouden met periodieken waar medewerkers recht op hebben. Ook is rekening gehouden met garantieaanspraken en is dus getracht op basis van de werkelijke kosten de personeelslasten te ramen.
- Het Algemeen Bestuur besluit tot vaststelling van de programmabegroting

2014 en meerjarenraming 2015-2017.

6. **Voorstel tot vaststelling van de dienstverleningsovereenkomst ICT en deze in de plaats te stellen van de eerder (op 7 december 2012) aangevane dienstverleningsovereenkomst**
- De heer Meeuwsen geeft een toelichting op de totstandkoming en noodzaak van de dienstverleningsovereenkomst op ICT-gebied met het waterschap en meldt desgevraagd dat SaBeWa Zeeland de dienstverlening met betrekking tot kantoorautomatisering blijft afnemen van het waterschap.
  - Het Algemeen Bestuur besluit tot vaststelling van de dienstverleningsovereenkomst ICT en stelt deze in de plaats van de eerder op 7 december 2012 aangevane overeenkomst.
7. **W.v.t.t.k.**
- De heer Herselman meldt dat voor 2013 een incidenteel tekort verwacht wordt ter grootte van om en nabij € 170.000 euro. Daar liggen verschillende oorzaken aan te ten grondslag. In het volgende AB zal dit specifieker kunnen worden toegelicht. De grootste oorzaak is gelegen in de stijging van ICT-kosten. Daarnaast is er de kostenpost voor de Zeeuws-Vlaamse deelnemers m.b.t. externe taxateurs waarvoor nog een contract liep. Op dit moment is er geen dekking voor voornoemde kosten.
9. **Rondvraag en sluiting**
- De heer van Schaik heeft een vraag over het kwijtscheldingsbeleid. Rondom de manier van kwijtschelding kan beleid worden gemaakt. De heer van Schaik vraagt of er behoefte is om dit gezamenlijk op te pakken. De heer Meeuwsen licht toe dat er 3 of 4 onderwerpen in het gebied van de vrije beleidsruimte gelegen zijn. De heer Meeuwsen spreekt zijn voorkeur uit om hierover integraal beleid te maken. De heer Meeuwsen stelt voor een concept-regeling te maken en deze toe te sturen aan de gemeenten. De heer Meeuwsen benadrukt verder dat hij het nog breder zou willen trekken, namelijk ook richting de andere Zeeuwse gemeenten waarvoor kwijtscheldingsverzoeken worden afgehandeld.
  - De heer Almekinders stelt voor een tijdspad af te spreken waarop een en ander wordt inzichtelijk gemaakt. Besloten wordt dat de heer Meeuwsen hiervoor een voorstel schrijft. Dit wordt geagendeerd voor de AB-vergadering van 3 oktober.
  - De heer Meeuwsen meldt dat hij nog een en ander wil opmerken met betrekking tot de harmonisatie van regelgeving. In de vergadering van 7 december 2012 zijn enkele harmoniserende maatregelen voor 2014 vastgesteld. SaBeWa Zeeland is voornemens een inventarisatie te maken van welke verordeningen zullen moeten worden aangepast en welke beleidsregels zelfstandig vastgesteld zullen moeten worden. Dit punt wordt geagendeerd voor het AB van 3 oktober 2013.
  - Niets meer aan de orde zijnde sluit de heer Herselman de vergadering onder dankzegging van een ieders inbreng en aanwezigheid.

Aldus vastgesteld door het Algemeen Bestuur van SaBeWa Zeeland in de vergadering van 3 oktober 2013.

J.H. Herselman,  
Voorzitter

mr. A.J. Meeuwsen,  
directeur



## Tussenrapportage Sabewa Zeeland juni tot en met september 2013

### Implementatie belastingapplicatie

Direct na de gunning van de opdracht is de implementatiefase van start gegaan. De planning van het gehele project is bijgevoegd. Hieronder volgt per deelnemer de stand van zaken:

#### Sabewa 'oud' + Reimerswaal

Deze gemeenten zijn ingevoegd & samengevoegd in de nieuwe hostingomgeving van PinkRocade. Momenteel wordt nog actie ondernomen om de belasting- en inningsgegevens van voor 1-1-2013 te converteren naar die omgeving.

#### Hulst, Sluis en Terneuzen

Volgens de planning is gestart met de opbouw van het aanslagenbestand voor 2014. Als eerste gemeente is de gemeente Hulst opgebouwd en ingevoegd in de Civision applicatie. Daarna volgen de gemeenten Sluis en Terneuzen. Uit de eerste ervaringen met het overzetten van de Centric omgeving van Hulst naar de Civision omgeving van PinkRocade blijkt dat dit niet zo (voor)spoedig verloopt als wenselijk. Voor het opbouwen van de bestanden is specialistische kennis noodzakelijk van de Centric GISVG applicatie. Deze kennis wordt deels geleverd door Centric, alsmede door medewerkers van SaBeWa Zeeland en de deelnemende gemeenten. Ook PinkRocade heeft hierin uiteraard een rol. Het 'over en weer' communiceren kost meer tijd dan gepland. Niettemin is de verwachting dat de opbouw van het actuele bestand 2014 voor Hulst, Sluis en Terneuzen technisch geen onoverkomelijke problemen zal opleveren. Naast de opbouw van de actuele bestanden 2014 dienen voor Hulst, Sluis en Terneuzen de 'historische' gegevens (aanslagenbestanden e.d. tot en met 2013) geconverteerd te worden naar Civision. Dit lijkt een zeer moeizaam traject te worden. PinkRocade heeft aangegeven nog geen ervaring te hebben met de conversie van historische gegevens vanuit de Centric GISVG applicatie, terwijl zij middels haar Inschrijving op de aanbesteding wel heeft aangegeven deze conversie op zich te nemen. Middels een bericht aan PinkRocade is gemeld dat Sabewa Zeeland PinkRocade onverkort zal houden aan de Inschrijving op de aanbesteding, dus ook op dit punt. Focus ligt voor deze 3 gemeenten dus momenteel op de opbouw van de actuele bestanden. Om de voortgang van het project niet te belemmeren is het vraagstuk van de historische conversie 'geparkeerd' en worden alternatieven met automatiseringsdeskundigen van de 3 gemeenten besproken.

#### Stand van zaken conversie Waterschapsgegevens

Volgens de planning is gestart met de analyse van de gegevensbestanden vanuit ORION en SUBDEB en het op maat maken van de conversiesoftware. Medewerkers van het waterschap zijn betrokken bij dit traject. Binnen dit deeltraject zijn de nodige issues die nog opgelost moeten worden; daarbij is het boeken van voortgang de komende weken cruciaal om tot een succesvolle en tijdige acceptatie te komen.

### Liquiditeit

De liquiditeitspositie van Sabewa Zeeland was eind juli zodanig dat een kasgeldlening van € 1.000.000 euro is afgesloten om te voorkomen dat de bankrekening geblokkeerd zou worden dan wel dat een forse opslag op debetrentepercentage verschuldigd zou zijn. Inmiddels is op 20 augustus 2013 overleg met enkele vertegenwoordigers (hoofden financiën) van deelnemers geweest waarin- ondermeer- over de liquiditeitspositie is gesproken. Deelnemers hebben afgesproken dat Sabewa Zeeland een voorschotnota zal verzenden aan de deelnemers tot 70% van de per deelnemer begrote opbrengst

vervolgingskosten. Dit is inmiddels gebeurd. Bij de jaarrekening volgt dan de eindafrekening. Ten aanzien van de bevoorschotting van de deelnemersbijdrage is afgesproken dat t/m het 1e kwartaal 2014 SaBeWa Zeeland per kwartaal vooraf wordt bevoorschot. Daarna maandelijks.

### **Personele situatie Sabewa Zeeland**

Momenteel is er de volgende uitval wegens langdurige ziekte / bijzondere omstandigheden:

#### Team Heffen:

- 1 fte medewerker A wegens ziekte (vanaf half december 2012). Deze medewerker werkt sinds 4 juni 2013 halve dagen in overleg met de bedrijfsarts. De verwachting is dat hierin de komende maanden geen verandering komt;

#### Team Innen:

- 1 fte medewerker B afwezig wegens ziekte vanaf 31-1-2013. Deze medewerker werkt momenteel op arbeidstherapeutische basis voor 0,4 fte en kan in beperkte mate beeldschermwerk verrichten (1,5 uur per dag);
- 0,2 fte wegens ouderschapsverlof medewerker B (tot half november 2013);
- Vanaf begin december 2013 1 fte medewerker B afwezig wegens zwangerschaps- en bevallingsverlof tot april 2014. Daarna ouderschapsverlof 1 dag per week.

#### Team Waarderen:

0,4 fte ouderschapsverlof

#### Ondersteuning

Met ingang van half januari 2014 0,5 fte medewerker administratieve ondersteuning B afwezig vanwege zwangerschaps- en bevallingsverlof.

Door inzet van extra uren, assistentie door deelnemers in de GR door tijdelijk overnemen van werkzaamheden en door extra personeel worden zoveel als mogelijk achterstanden voorkomen c.q. beperkt. Het is evenwel duidelijk geworden dat de personele uitval niet zonder consequenties kan blijven. Op diverse terreinen zijn, ondanks genomen maatregelen, achterstanden in de afwikkeling van verzoek- en bezwaarschriften ontstaan. Door het wekelijks bepalen van prioriteiten in de afwikkeling wordt er alles aan gedaan om achterstanden gestructureerd in te lopen.

### **Schatkistbankieren**

Het schatkistbankieren wordt ook voor de GR Sabewa Zeeland ingevoerd. Over dit onderwerp wordt met enkele financieel specialisten van de deelnemers in de GR verder gesproken met als doel het opstellen van een AB-voorstel ten aanzien van de afdrachtfrequentie van ontvangen middelen.

### **Waarderingsapplicatie**

Ten behoeve van de WOZ waardebeoordeling zijn momenteel 2 waarderingsapplicaties binnen Sabewa Zeeland in gebruik. Recentelijk is bij beide huidige leveranciers, op grond van een beknopt bestek, offerte opgevraagd voor de levering van een waarderingsapplicatie per 1-1-2014. Na vergelijking van offertes en een demo door beide leveranciers is de keuze gemaakt voor 4Value; de leverancier die momenteel met Hulst, Sluis en Terneuzen een contract heeft. De financiële omvang van het contract is zodanig dat een Europese aanbesteding niet nodig was. De opdracht levert vanaf 2015 een structureel voordeel op van ongeveer € 40.000,- ten opzichte van het contract met de huidige leverancier. Voor 2014 passen de kosten van de waarderingsapplicatie binnen de ruimte van het budget automatisering.

### **Website**

De website van Sabewa Zeeland wordt regelmatig aangepast. Recentelijk zijn de 'stockfoto's' vervangen door wat meer Zeeuwse beelden. Belangrijker dan dat is de aanpassing

die het voor burgers mogelijk maakt om via een gestuurd invulformulier reacties naar Sabewa Zeeland te verzenden. Op die manier brengen we meer structuur aan in het e-mail verkeer en voorkomen we onnodig 'heen-en-weer' mailen met burgers. In de aanloop naar de aanslagoplegging 2014 zal extra aandacht worden geschonken aan de communicatiemogelijkheden met Sabewa Zeeland.



De leden van het algemeen bestuur  
van SaBeWa Zeeland

algemeen bestuur: 28 oktober 2013  
agendapunt:

bijlage : -  
onderwerp : aanpassen telefonische bereikbaarheid

Terneuzen, 13 september 2013

Geachte heer, mevrouw,

Sabewa Zeeland heeft een eigen telefooncentrale. De inrichting van de centrale is zodanig dat inkomende gesprekken verdeeld worden door een keuzemenu voor de beller naar de teams Waarderen, Heffen en Innen. Al vrijwel meteen na de start van de organisatie zijn wijzigingen in de inrichting van de telefooncentrale aangebracht. Deze wijzigingen bestaan eruit dat het keuzemenu verfijnd is, en burgers per organisatie (waterschap / gemeente X, Y, Z) kunnen aankiezen. Deze wijziging is doorgevoerd omdat het technisch niet mogelijk is alle medewerkers in alle 9 aparte belastingomgevingen te laten inloggen om vragen van burgers van alle deelnemende organisaties in Sabewa Zeeland te beantwoorden.

Nadeel van bovengenoemde aanpassing is dat diverse medewerkers vrijwel permanent aan de telefoon zitten. Dit wijzen de statistieken van de telefooncentrale ook uit. Uit diezelfde statistieken blijkt ook dat Sabewa Zeeland tot nu toe ruim 26.000 inkomende telefoontjes heeft verwerkt. Hoewel dit op ruim 500.000 aanslagbiljetten en (tot nu toe) 50.000 herinneringen / aanmaningen procentueel wellicht weinig lijkt, heeft de hoeveelheid telefoon momenteel - tenminste- drie ongewenste neveneffecten:

1. Bereikbaarheid van Sabewa Zeeland door de burger is niet voldoende geborgd. Dit blijkt uit meldingen van burgers en de klachtcoördinatoren van de aangesloten organisaties;
2. Sommige medewerkers zitten vrijwel permanent aan de telefoon;
3. Medewerkers komen door de hoeveelheid telefoon niet toe aan afwikkelen overig werk; door veelvuldige telefoontjes is het lastig voor medewerkers zich te concentreren op onderhanden werk.

Wanneer alle medewerkers van Sabewa Zeeland uit één belastingapplicatie werken, zal de telefoondruk over de medewerkers ongetwijfeld beter verdeeld kunnen worden. Niettemin is de afgelopen maanden wel duidelijk geworden dat het aantal telefoontjes in weken waarin aanslagen of andere grote partijen post verzonden worden zelfs door een volledige personeelsbezetting niet zodanig kan worden opgevangen dat geen wachtrijen ontstaan; ook niet wanneer een ieder in dezelfde belastingapplicatie kan inloggen.

Bovenstaande constatering / conclusies leiden tot de vraag of, en zo ja in hoeverre Sabewa Zeeland aanpassingen aan de telefonische bereikbaarheid wil doorvoeren. Aanpassingen leiden immers al snel tot ingrepen in de dienstverlening aan de burger.

In overleg met de OR, medewerkers, het MT en de Begeleidingscommissie (van 19 juni 2013) zijn enkele mogelijke oplossingsrichtingen voor de huidige -als niet wenselijk gekwalificeerde situatie- besproken.

1. Aanpassen van de tijden van telefonische bereikbaarheid naar de regeling die bij Sabewa 'oud' van toepassing was. De telefonische bereikbaarheid was daar voor de burger in de ochtend van 09.00 uur tot 12.00 uur voor het algemene nummer. In de middag was het overigens wel mogelijk rechtstreekse toestelnummers van medewerkers aan te kiezen. Dit geldt bijvoorbeeld voor 'klanten' die in de dwanginvordering betrokken worden; op door de deurwaarder betekende dwangbevelen staat nu (en zal ook blijven) een rechtstreeks nummer van 2 medewerkers van het team Innen. De namiddag werd gebruikt om ingekomen telefonische reacties te verwerken en om aan de afwikkeling van bezwaarschriften en andere werkzaamheden te kunnen werken.
2. Als optie 1 maar dan met de uitbreiding om in de week volgend op de aanslagoplegging / vervaardiging aanmaningen ook in de middag telefonisch tot 16.00 uur bereikbaar te zijn;
3. Aanpassen van de werktijdenregeling. Momenteel is de werktijdenregeling zo ingericht dat vanaf 07.30 uur de officiële aanvang werktijd is. De telefonische bereikbaarheid start vanaf 09.00 uur. Door toe te staan dat medewerkers vanaf 07.00 uur kunnen starten (net als de medewerkers van het waterschap) kan -voor medewerkers die dat wensen- ruimte geboden worden om nog wat langer zonder inkomende telefoongesprekken te kunnen werken.
4. Combinatie van optie 1, 2 en 3.

Binnen de organisatie is ook gesproken over een optie waarbij een vaste groep van medewerkers altijd de (eerste) opvang van telefoon verzorgt. De conclusie van die discussie is dat het vormen van een front-office en een back-office gelet op de omvang van de formatie niet mogelijk is. Bovendien zijn de meeste inkomende gesprekken voor de teams Heffen en Innen; uit die teams zouden dus -naar verhouding- meer collega's moeten worden ingezet waardoor voor het back-office deel van die teams te weinig formatie is.

Het belang van een oplossing voor de bereikbaarheid is evident: zowel de burgers, de deelnemende organisaties als medewerkers hebben nu last van de huidige situatie.

Bij deze discussie speelt ook het verschil in dienstverleningsconcepten tussen de in Sabewa Zeeland deelnemende organisaties een rol. Deze verschillen zijn zodanig dat -uit dat oogpunt bezien- telefonische bereikbaarheid van 08.00 tot 17.00 uur (de meest maximale variant die bij een deelnemer voorkomt) gekozen zou moeten worden. Een dergelijk ruim 'bereikbaarheidsvenster' is weliswaar wenselijk; maar gelet op de ervaringen van de afgelopen 10 maanden niet realistisch.

Het MT en de OR (die in deze ook betrokken is) hebben een voorkeur voor optie 2. Ook de Begeleidingscommissie opteert voor deze oplossing; met een lichte uitbreiding van de bereikbaarheid tot 13.00 uur. Natuurlijk zal ook worden ingezet op verdere digitalisering van vragen / reacties van burgers. Vooralsnog hebben inspanningen in die richting het aantal telefoontjes overigens niet doen afnemen.

**Voorstel**

Om aan bovengenoemde bereikbaarheidsproblemen het hoofd te bieden wordt voorgesteld om - bij wijze van proef- vanaf 1 januari 2014 de telefonische bereikbaarheid te bepalen op werkdagen van 09.00 uur tot 13.00 uur en in de week na de verzending van postpartijen van meer dan 50.000 stuks op werkdagen van 09.00 tot 16.00 uur. Voorgesteld wordt tevens om de beperkte openingstijden na 1 juli 2014 te evalueren.

Het dagelijks bestuur  
van SaBeWa Zeeland

J.H. Herselman,  
voorzitter

mr. A.J. Meeuwsen,  
directeur

Het algemeen bestuur van SaBeWa Zeeland;

gezien het voorstel van het dagelijks bestuur van 13 september 2013,

**besluit:**

- om -bij wijze van proef- vanaf 1 januari 2014 de telefonische bereikbaarheid te bepalen op werkdagen van 09.00 uur tot 13.00 uur en in de week na de verzending van postpartijen van meer dan 50.000 stuks op werkdagen van 09.00 tot 16.00 uur;
- om de beperkte telefonische openingstijden na 1 juli 2014 te evalueren.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van 28 oktober 2013 van SaBeWa Zeeland.

J.H. Herselman,  
voorzitter

mr. A.J. Meeuwsen,  
directeur

Het algemeen bestuur van Sabewa Zeeland;

gelet op het voorstel van het dagelijks bestuur van Sabewa Zeeland van 13 september 2013;

**besluit:**

de klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking Sabewa Zeeland vast te stellen.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van 28 oktober 2013 van Sabewa Zeeland.

J.H. Herselman,  
voorzitter

mr. A.J. Meeuwsen,  
directeur

De leden van het algemeen bestuur  
van SaBeWa Zeeland

algemeen bestuur: 28 oktober 2013  
agendapunt:

bijlage : 1  
onderwerp : Klachtenregeling

Terneuzen, 13 september 2013

Geachte heer, mevrouw,

Een ieder heeft het recht om tegen een gedraging van een bestuursorgaan of een medewerker van SaBeWa Zeeland een klacht in te dienen. Dit klachtrecht is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

In het kader van de heffing en invordering van de belastingen en van de werkzaamheden ingevolge de Wet waardering onroerende zaken is het wenselijk een regeling vast te stellen aangaande ingediende klachten over gedragingen van organen of medewerkers van SaBeWa Zeeland.

**Voorstel**

Voorgesteld wordt om de bijgevoegde klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking SaBeWa Zeeland vast te stellen.

Het dagelijks bestuur  
van SaBeWa Zeeland,

J.H. Herselman,  
voorzitter

mr. A.J. Meeuwsen,  
directeur



## **BIJLAGE 1**

### **Procedure bij schriftelijke klachten en via e-mail**

1. Bij de postkamer wordt het klaagschrift ingeboekt, van een nummer voorzien en zo snel mogelijk doorgezonden naar de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator verzendt een ontvangstbevestiging aan de klager, waarin tevens informatie wordt gegeven over het verdere verloop van de procedure (art. 9:6 Awb).
3. Indien nodig wordt klager in de gelegenheid gesteld zijn klaagschrift aan te vullen.
4. Klager draagt, indien nodig, zorg voor een vertaling van het klaagschrift (art. 9:4, 3<sup>e</sup> lid Awb).
5. De klachtencoördinator stelt vast of de klacht wel of niet in behandeling wordt genomen (art. 9:8, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lid Awb).
6. Wordt de klacht niet in behandeling genomen dan zal dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk aan de klager worden medegedeeld onder vermelding van de reden daarvan (art. 9:8, 3<sup>e</sup> lid Awb).
7. Wordt de klacht wel in behandeling genomen dan krijgt degene op wie het klaagschrift betrekking heeft een afschrift daarvan toegezonden alsmede van de daarbij meegezonden stukken. (art. 9:9 Awb).
8. Vaststellen of wel of niet van het horen van de klager kan worden afgezien (art. 9:10, 2<sup>e</sup> lid Awb).
9. Vaststellen of klager wordt gehoord in aanwezigheid van degene over wie wordt geklaagd (art. 9:10, 1<sup>e</sup> lid Awb). Indien nodig of gewenst worden klager en degene over wie wordt geklaagd apart gehoord.
10. Klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich ter behartiging van hun belangen laten bijstaan (art. 2:1, 1<sup>e</sup> lid Awb).
11. Horen geschiedt als regel door de klachtencoördinator tijdens een niet-openbare hoorzitting. Hiervan wordt een verslag gemaakt (art. 9:10, 3<sup>e</sup> lid Awb).
12. De klager en degene over wie wordt geklaagd krijgen een kopie van het verslag.
13. Indien dit voor de juist afdoening van een klacht noodzakelijk is, wordt de besluitvorming met 4 weken verdaagd.



Is dit het geval dan krijgen klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft daarvan schriftelijk bericht (art. 9:11, 2<sup>e</sup> lid Awb).

14. De klachtencoördinator onderzoekt de klacht en adviseert over zijn bevindingen en conclusies aan het dagelijks bestuur.
15. Klager wordt binnen zes weken - of binnen tien weken indien de afhandeling is verdaagd met 4 weken – na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek alsmede van de daaraan verbonden conclusies (art. 9:11, 1<sup>e</sup> lid Awb).  
In deze brief wordt ook melding gemaakt van de eventuele mogelijkheid gebruik te maken van een externe klachtvoorziening (art. 9:12).
16. Een afschrift van de afdoeningsbrief wordt toegezonden aan degene over wiens gedraging is geklaagd.
17. Klacht en wijze van afdoening worden geregistreerd door de klachtencoördinator ten behoeve van het jaarverslag (art. 9:12a Awb).

## **Procedure bij mondelijke klachten**

*A. Klacht wordt geuit bij persoon over wie wordt geklaagd of bij zijn/haar leidinggevende*

1. Degene over wiens gedraging wordt geklaagd en/of diens leidinggevende tracht(en) in een gesprek (mondeling of telefonisch) met klager tot een oplossing te komen.
2. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost dan wordt klager voorgesteld zijn klacht op schrift te zetten (eventueel via het (helpen) invullen van een klachtenformulier), waarna de klacht wordt afgehandeld volgens de procedure voor schriftelijke klachten.

*B. Klacht wordt elders geuit, b.v. aan de receptie of balie*

1. Klachtencoördinator (telefonisch) in kennis stellen. Registreren van de NAW-gegevens (en telefoonnummer) van de klager. Korte beschrijving van de klacht vastleggen. Dit (per e-mail) doorgeven aan de klachtencoördinator.
2. Klachtencoördinator neemt contact op met degene over wie wordt geklaagd en indien nodig met diens leidinggevende.
3. Vervolgens verdere afhandeling zoals onder A. vermeld.

## Klachtenregeling Belastingsamenwerking Sabewa Zeeland

Het algemeen bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking Sabewa Zeeland;

op voorstel van het dagelijks bestuur van Sabewa Zeeland van 13 september 2013;

overwegende, dat het wenselijk is in het kader van de heffing en invordering van de belastingen en van de werkzaamheden ingevolge de Wet waardering onroerende zaken, een regeling vast te stellen aangaande ingediende klachten over gedragingen van organen of medewerkers van Sabewa Zeeland;

gelet op artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 41 van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking Sabewa Zeeland;

### **b e s l u i t :**

vast te stellen de volgende ‘Klachtenregeling Belastingsamenwerking Sabewa Zeeland’;

#### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Sabewa Zeeland: de Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking Sabewa Zeeland;
- b. organen: het dagelijks bestuur en de directeur van Sabewa Zeeland alsmede de door het dagelijks bestuur aangewezen heffingsambtenaar en invorderingsambtenaar van Sabewa Zeeland;
- c. medewerkers: personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de directeur van Sabewa Zeeland;
- d. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 3 van deze regeling.

#### **Artikel 2 Toepassing**

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is van toepassing.

#### **Artikel 3 Klachtencoördinator**

1. Het dagelijks bestuur wijst één of meerdere klachtencoördinator(en) aan.
2. De klachtencoördinator is belast met de behandeling en de advisering over mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen als bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht van medewerkers van Sabewa Zeeland.
3. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van klachten.
4. De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan het dagelijks bestuur schriftelijk verslag uit over de (aard en hoeveelheid van de) klachten en de wijze van afdoening.

#### **Artikel 4 Klacht gericht tegen de directeur**

De voorzitter van het dagelijks bestuur is belast met de behandeling van een klacht gericht tegen de directeur van Sabewa Zeeland

### **Artikel 5 Advisering aan het dagelijks bestuur**

De klachtencoördinator brengt naar aanleiding van zijn bevindingen over de klacht rapport uit aan het dagelijks bestuur.

### **Artikel 6 Besluitvorming**

Het dagelijks bestuur is belast met de besluitvorming omtrent ingediende klachten.

### **Artikel 7 Zorgplicht**

Voor zover een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht is gericht tegen een gedraging van het dagelijks bestuur, draagt de directeur zorg voor de behoorlijke behandeling als bedoeld in artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht.

### **Artikel 8 Schriftelijke klachten**

Schriftelijke klachten worden behandeld volgens de procedure die in bijlage 1 bij onderhavige regeling is aangegeven.

### **Artikel 9 Mondelinge klachten**

Mondelinge klachten worden behandeld volgens de procedure die in bijlage 2 bij onderhavige regeling is aangegeven.

### **Artikel 10 Omgang met persoonsgegevens**

1. De klachtencoördinator verzamelt en verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitbrengen van een advies. Bij de verwerking van persoonsgegevens zorgt de klachtencoördinator voor beveiliging van de gegevens tegen verlies en onrechtmatige verwerking.
2. Voor de klachtencoördinator geldt de plicht tot geheimhouding van persoonsgegevens voor zover overdracht van informatie niet noodzakelijk is voor de uitoefening van de taak van de klachtencoördinator.
3. De klachtencoördinator wijst personen die worden gehoord of geraadpleegd op de vertrouwelijkheid van hetgeen ter zitting aan de orde komt.

### **Artikel 11 Slotbepaling**

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag volgend op de dag van de bekendmaking.
2. Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling Belastingssamenwerking Sabewa Zeeland'.

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur van Sabewa Zeeland op 28 oktober 2013.

mr. A.J. Meeuwsen  
directeur

J.H. Herselman  
voorzitter