

## Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland

Verslag van de vergadering van het Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland op 29 oktober 2015 in het waterschapskantoor te Terneuzen, vergaderkamer 4.27

Aanwezig: wethouder Herselman (Kapelle, voorzitter), wethouder de Kunder (Reimerswaal), wethouder Totté (Hulst), Wethouder Schenk (Borsele), wethouder van Hulle (Terneuzen), wethouder Werkman (Sluis), wethouder Hoek (Tholen), De heer Poppelaars (waterschap Scheldestromen) De heer van Strien (interim-directeur), mevrouw Bosschaart- van Heukelom (Bestuurssecretaris).

Afwezig met kennisgeving: wethouder Meeuwisse (Goes)

### 1. Opening en mededelingen

- De heer Herselman opent de vergadering en heet een ieder welkom.
- De heer Herselman deelt mee dat vorige week in het dagelijks bestuur van Sabewa Zeeland is besloten dat het in ieder geval in 2016 niet verstandig is om de uitvoering van de belastingheffing precariobelasting op kabels en leidingen van deelnemers te beleggen bij Sabewa Zeeland. De leden van het Algemeen Bestuur nemen kennis van deze mededeling.

### 2. Vaststellen van de notulen van de vergadering van het Algemeen Bestuur op 29 oktober 2015

- De notulen worden zonder wijzigingen vastgesteld.

### 3. De evaluatie (*standpuntbepaling Algemeen Bestuur*) Borsele

- In de raad zijn complimenten afgewisseld met zorgen. Het rapport is van goede kwaliteit. Uit het rapport blijkt dat er meer grip is op de organisatie Sabewa Zeeland. Er zijn zorgen geuit met betrekking tot de klantgerichtheid van Sabewa Zeeland en het ketendenken zoals verwoord op pagina 14 van de evaluatie. De raad is van mening dat hierin nog stappen moeten worden gezet. De raad vraagt om (bestuurlijke) monitoring van de in de evaluatie genoemde punten te waarborgen.

#### Terneuzen

- Er is aandacht gevraagd voor de wijze waarop Sabewa Zeeland kwijtscheldingsregels toepast.

#### Tholen

- In het collegevoorstel is geadviseerd om geen zienswijzen in te dienen en de financiële gevolgen te accorderen. Ook in Tholen is aandacht gevraagd voor het monitoren van de ontwikkelingen na de evaluatie. Het in de evaluatie beschreven lean en mean traject wordt van harte ondersteund. Daarnaast wordt aandacht gevraagd voor de financiële aspecten. De uitvoeringskosten moeten binnen de aangegeven marges blijven.

#### Reimerswaal

- In Reimerswaal is aandacht gevraagd voor klantbehandeling en monitoring van de ontwikkelingen na de evaluatie. Het rapport is goed ontvangen. Complimenten voor de schrijver van het rapport. Automatisering blijft een zorgenkindje. Gevraagd wordt problemen tijdig te signaleren en het (algemeen) bestuur daarvan tijdig op de hoogte te brengen.

## Hulst

- Bij bespreking van het rapport lag de nadruk op het financiële plaatje. De kosten zoals beschreven in het rapport moeten niet worden overschreden.

## Sluis

- Vanuit Sluis zowel positieve als kritische geluiden. Vanuit de raad wordt de suggestie gedaan om de portiekosten te verkleinen door aanslagoplegging te digitaliseren.
- De AB-verslagen worden ter inzage gelegd bij de griffier voor raadsleden.

## Goes

- Vanuit Goes wordt gevraagd om de huidige werkwijze van klantbehandeling binnen Sabewa Zeeland te beschrijven en verbetermogelijkheden waar nodig op papier te zetten.

## Waterschap

- Vanuit het waterschap wordt de hoop geuit dat de aanbevelingen zoals beschreven in het rapport van structurele aard zijn. Er zijn zorgen geuit over de ontwikkeling van de zuiveringsheffing woningen. Hierover vindt op ambtelijk niveau afstemming plaats tussen Sabewa Zeeland en het waterschap.

## Kapelle

- De raad ondersteunt de aanbevelingen zoals beschreven in het rapport van harte.
- Naar aanleiding van bovenstaande reacties meldt de heer Herselman het volgende. Met betrekking tot de knelpunten op ICT vlak meldt de heer Herselman dat dit een aandachtspunt blijft. Daarnaast is geconstateerd dat door diverse deelnemers aandacht is gevraagd voor klantbehandeling. De heer Herselman meldt dat hierop in 2016 wordt geacteerd.
- De heer van Strien spreekt waardering uit voor de wijze waarop bestuurders de evaluatie in eigen huis hebben uitgedragen. De heer van Strien heeft in zijn maandelijkse rapportage richting de medewerkers opgenomen dat het bijzonder is dat een bestuur in tijden van crisis en bezuinigingen onder geschetste omstandigheden groen licht geeft voor uitbreiding van de formatie. De heer van Strien meldt nog dat vanuit de begeleidingscommissie aandacht is gevraagd voor de kennis op beleidsterrein die bij deelnemers is ontvallen, met de oprichting van Sabewa Zeeland. Met name bij het opstellen van verordeningen en beleidsstukken ontbreekt het op belastingtechnisch gebied op diverse plaatsen aan kennis.
- Met betrekking tot de wijze van toepassing van regels op het gebied van kwijtschelding meldt de heer van Strien dat op ambtelijk niveau een eigen leidraad voor Sabewa Zeeland wordt opgesteld waarin een samenvatting van de relevante regelgeving staat verwoord zodat voor burgers duidelijk is op welke basis Sabewa Zeeland een verzoek in behandeling neemt. Deze wordt begin 2016 aan het dagelijks bestuur voorgelegd.
- Met betrekking tot klantbehandeling legt de heer van Strien uit dat de meeste medewerkers niet zijn opgeleid om intensief klanten te woord te staan. In techniek is hierin reeds geïnvesteerd met de verbetering van de telefooncentrale. In de sfeer van gesprekstechnieken wordt hieraan in de komende tijd aandacht besteed. Met betrekking tot het punt van monitoren meldt de heer van Strien dat 8 issues uit de evaluatie in de Planning en Control cyclus worden opgenomen, zodat deze bij de rapportagemomenten worden meegenomen. Met betrekking tot Pink Roccade meldt de heer van Strien dat er veel verbeterlagen hebben plaatsgevonden in 2015. Op dit moment zijn er veel issues die Sabewa

Zeeland in de weg zitten. De relatie tussen overheidsinstanties en ICT-leveranciers in het algemeen zal altijd broos blijven. Er is op dit moment in ieder geval geen belemmering voor 2016 om de aanslagen te kunnen opleggen.

- Met betrekking tot de klachtbehandeling meldt de heer van Strien dat er in de afgelopen tijd vanuit deelnemers een aantal klachten zijn doorgeleid naar Sabewa Zeeland. Door deelnemer Goes is kenbaar gemaakt dat het aantal klachten aantoonbaar afneemt.
- De heer de Kunder vraagt in hoeverre de hulp vanuit deelnemers al dan niet is afgerond. De heer van Strien meldt dat deze hulp begin 2015 is afgerond nadat er andere hulp is ingezet om achterstanden weg te werken.
- De heer van Hulle vraagt of de oprichting van Sabewa Zeeland op bestuurlijk niveau niet wordt geëvalueerd. De heer Poppelaars merkt op dat dit in zijn bestuur ook leeft, maar dat uiteindelijk vastgesteld is dat vooral vooruit gekeken moet worden met de nuance dat erkend moet worden dat Sabewa Zeeland zeer optimistisch van start is gegaan.

#### 4. W.v.t.t.k. en rondvraag

- De heer Herselman deelt mee dat de gemiste opbrengsten zuiveringsheffing woningen in de vergadering van het dagelijks bestuur zijn besproken. De insteek is om de gemiste opbrengsten alsnog op te leggen. Technisch worden de mogelijkheden onderzocht en uitgewerkt.
- De heer Herselman deelt met betrekking tot de situatie van de zieke directeur het volgende mee. De situatie zoals deze is geschetst in de laatste vergadering van het algemeen bestuur is niet gewijzigd. Er zijn twee zaken in het dagelijks bestuur besproken. De heer van Strien heeft zich beschikbaar gesteld tot 1 april 2016 voor 30 uur. Het dagelijks bestuur moet hierover nog een besluit nemen. Het dagelijks bestuur heeft besloten een second opinion te vragen over wat er mis zou kunnen gaan wanneer Sabewa Zeeland op korte termijn zou starten met de werving voor een nieuwe directeur.
- De leden van het Algemeen Bestuur onderstrepen het belang van een warme overdracht aan de nieuwe directeur.
- De heer van Strien meldt dat de werving van een adviseur gegevensbeheer succesvol is verlopen.

#### 5. Sluiting

De heer Herselman sluit de vergadering onder dankzegging van ieders aanwezigheid en inbreng.