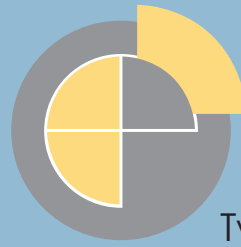


RELATIEDAG 2009



Gemeentelijk
Belastingkantoor
Twente



Geachte relatie,

Een prachtige locatie en zonnig weer. Betere omstandigheden hadden wij ons niet kunnen wensen voor onze eerste relatiemiddag op 16 september jl. Opdrachtgevers, diverse gemeenten uit Twente, ondersteunende diensten en leveranciers maakten op ongedwongen manier kennis met onze jonge organisatie. En met elkaar. Dat er op een relatiemiddag wordt genetwerkt, hoef ik u niet te vertellen!

Maar er was nog een reden waarom wij deze relatiemiddag organiseerden. Wij wilden u graag laten zien dat de eerste resultaten van het samenwerkingsverband positief zijn. Na een korte aanlooperperiode staat onze organisatie. Op een professionele manier heffen en innen wij gemeentelijke belastingen en voeren de waardebeoordeling van onroerende zaken uit.

Om de middag inhoud te geven, hadden wij drie sprekers uitgenodigd: Jeroen Goudt, wethouder Verkeer & Vervoer en Middelen van de gemeente Enschede en voorzitter van het Algemeen en Dagelijks Bestuur van het GBT, Piet Bervoets directeur van SVHW en Tom van 't Hek, onder meer oud-bondscoach van het Nederlands dameshockeyteam. Zij bespraken het thema 'samenwerken' vanuit hun eigen ervaring en vakgebied.

Wij geven graag een impressie aan degene die niet aanwezig kon zijn. En hopen dat iedereen die wel aanwezig was, nog even met genoeg terugdenkt aan onze relatiemiddag.

*Hans Beimer
Directeur*





Jeroen Goudt
Wethouder Verkeer & Vervoer en Middelen van de gemeente Enschede en tevens voorzitter van het Algemeen en Dagelijks Bestuur van het GBT

‘Er komt meer bij kijken dan je denkt’

Kwaliteit van dienstverlening waarborgen

Wat hebben wij toch een leuk contact met onze burgers! We hebben het hier over beschikkingen, aanmaningen en dwangbevelen...

Belasting is een politiek gevoelig onderwerp, het raakt de burger. Waarom houden we dan zo'n gevoelige dienst niet binnen de gemeente? Op het gebied van belasting heb je namelijk specialisten nodig. Er komt veel bij kijken: piekbelasting, kennis van systemen, hoogwaardige communicatie om onnodige bezwaren te beperken. Voor gemeenten, en zeker voor de kleinere, is het moeilijk de kwaliteit van deze dienst te waarborgen.

Geven en nemen

Samenwerken is geven en nemen. Soms moet je hierbij je eigenbelang uitschakelen. Maak een samenwerkingsverband niet te breed. Het is beter om klein te beginnen en langzaam uit te breiden. Dat geldt zowel voor het aantal gemeenten als het aantal diensten.

Compliment

Drie gemeenten, Borne, Enschede en Hengelo werken nu samen in het GBT. Dat leverde aanvankelijk een aantal problemen op: verandering van werkplek, ieder had zijn eigen automatiseringsystemen, applicaties en leveranciers. In één jaar is er veel werk verricht. Dat is een compliment waard aan iedereen die daaraan heeft bijgedragen.

Motieven

Er zijn verschillende motieven om samen te werken: de organisatie wordt minder kwetsbaar, we creëren carrièremogelijkheden, een zorgvuldige besteding van gemeenschapsgeld. Het resultaat van de samenwerking is een continue hogere kwaliteit van dienstverlening en lagere kosten.

Toekomst

Hoe ziet de toekomst eruit? Komen er meer gemeenten bij? Wordt het aantal diensten van het GBT uitgebreid? Aan de ene kant moeten de gemeenten die later instappen, accepteren dat bepaalde keuzes al eerder zijn gemaakt. Aan de andere kant moeten zij van de huidige deelnemende gemeenten wel de kans krijgen om mee te doen. Al met al denk ik dat we dan een aantal jaren verder zijn.



Piet Bervoets
Directeur Samenwerking Vastgoedinformatie Hef-
fing en Waardebepaling

‘Een duidelijke rolverdeling en zichtbaarheid zijn belangrijk’

Besparen door samenwerken

Samenwerking Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling, kortweg SVHW, is het oudste samenwerkingsverband in Nederland. Het is gevestigd in Klaaswaal en werkt voor 22 gemeenten en een waterschap in de omgeving. In 1999 is SVHW gegroeid om een betere prijs/kwaliteitverhouding te kunnen bieden. En ze zien nu nog steeds mogelijkheden om te groeien. Enkele tips van een oude rot in het vak.

Diensten

SVHW levert haar deelnemers een enorme hoeveelheid diensten. Van het verwerken van GBA, kadaster en bouwvergunningen, waardebeoordeling, aanslagen, BAG, WION, basisregistratie WOZ tot het leveren van vastgoedgegevens en fiscaal advies. Voor SVHW is belastingheffing en vastgoedinformatie onlosmakelijk met elkaar verbonden.

De heer Bervoets geeft een korte toelichting op een aantal kenmerken van SVHW :

- De actualisering van de administratieve organisatie wordt vaak onderschat. Blijf je constant afvragen wat de ideale situatie is.
- Een hoge automatiseringsgraad is onze core business. Wij hebben hiervoor heel veel aandacht.
- Blijf investeren in een hoog kennisniveau van de medewerkers. Zoek luie, slimme mensen met creatieve oplossingen.
- De hoge kwaliteit van de dienstverlening is ons bestaansrecht.
- Wees innovatief. Loop voorop, anders bepalen de deelnemers de lijn en moet jij erachter aan.

Zichtbaar

Samenwerken heeft veel voordelen, maar primair gaat het om de lagere kosten en hogere kwaliteit. Daarbij is het belangrijk deze voordelen zichtbaar te maken.

Besteed veel aandacht aan de communicatie met burgers, deelnemende gemeenten of andere externe partijen. En blijf daarmee bezig.

Rollen afbakenen

Samenwerken kan alleen goed verlopen als je vooraf afspraken met elkaar maakt. De rollen en taken van eigenaar, opdrachtgever en opdrachtnemer moeten duidelijk afgebakend zijn. De ene stelt het beleid vast en de ander voert het uit.



Tom van 't Hek
oud-hockeyer,
oud-bondscoach Nederlands
dameshockeyteam,
huisarts

‘Samenwerken heeft mij altijd geïntrigeerd’

Bereidheid tot samenwerken is sleutel tot succes

Samenwerking is een middel om iets gedaan te krijgen, niet een doel op zich. Het succes van een samenwerking is afhankelijk van de attitude van mensen. Dat geldt zeker in een team. Niet de individuele kwaliteit, maar de bereidheid tot samenwerken is de grote factor tot succes. Daarnaast is in een team een heldere taakomschrijving nodig, zodat iedereen weet wat-ie moet doen. Als je dan nog taakoverstijgend bezig kunt zijn, is de kans op succes het grootst.

Meetpunten

Met de hockeydames had ik geen moeite om gemeenschappelijke doelen te stellen: we wilden wereldkampioen worden. Meer moeite had ik

met de route waarlangs het doel bereikt zou worden. IJk- en meetpunten zijn daarbij onontbeerlijk. Worden deze niet gehaald, spreek elkaar dan daarop aan. Het is geen uitschelden, het is elkaar op een professionele manier bevragen.

Wij-zij

In de sport heerst een wij-zijcultuur. Je verliest als team, je wint als individu. Durf naar jezelf te kijken. Analyseer wat jouw eigen rol was in het geheel en kijk hoe je jezelf kunt verbeteren. Zoals biljarter Dick Jaspers die wereldkampioen werd, nadat het licht anderhalf uur was uitgevallen tijdens de finale. De verslaggever vroeg Dick

of hij daar nog last van had gehad. Dick antwoordde droog: ‘Gelukkig viel het licht voor mijn tegenstander ook uit’.

Grenzen

Hoe ga je om met de uitblinkers van een team? Geef hen ruimte voor hun ontwikkeling, maar binnen bepaalde grenzen. Kunnen ze die niet accepteren, dan geldt het belang van de organisatie zwaarder dan die van het individu.

Mensen houden eigenlijk niet zo van veranderen. Microveranderingen gaan geleidelijk, maar brengen uiteindelijk ook een verandering tot stand.



Reacties van genodigden



Dhr. Lageweg (links)

Dhr. A. Lageweg, concerncontroller gemeente Oldenzaal:

'Ik heb vanmiddag geleerd dat samenwerken geen doel op zich moet zijn. Bij samenwerking is het zelden zo dat je gelijk over kunt steken. Met andere woorden, samenwerken hoeft niet voor alle partijen op hetzelfde moment gunstig te zijn. Vertrouw erop dat in het

geval je eerst iets meer moet geven je als organisatie later iets meer kan halen. Uiteraard moet dat wel gebaseerd zijn op realisme'.

Mevr. R. Coenders, directeur gemeente Hengelo:

'Er is hard gewerkt en ik ben er heel trots op dat GBT nu al zo ver is. Het is alleen even wennen dat de medewerkers van het GBT geen directe collega's meer zijn, hoewel we in hetzelfde pand werken.'



Dhr. Van Zundert (links)

Dhr. A. van Zundert, commercieel directeur Gouw-IT:

'We hebben goed samengewerkt met de afdeling ICT van de gemeente Enschede, die de automatisering doet voor het GBT. Het lastigste van deze klus was het converteren van drie totaal verschillende systemen.'

Dhr. J. Meijerink, teamhoofd Burgerzaken en Belastingen gemeente Hellendoorn:

'Ik had hier graag wat meer collega's van andere gemeenten gezien die zich ook met belastingen bezighouden en niet alleen bestuurders.'

Dhr. F. Veltkamp, hoofd ICT gemeente Enschede:

'Op zo'n middag leg je gemakkelijk contacten. En het is leuk de ervaringen samen te delen.'

Dhr. T. Kok, hoofd financiën gemeente Haaksbergen:

'Wij gaan onderzoeken of het voor de gemeente Haaksbergen ook interessant is om de belastingheffingen uit te besteden. De presentatie van SVHW heeft ons vandaag op nieuwe ideeën gebracht. We moeten vooraf goed bedenken wat de valkuilen zijn, waarom we het willen en hoe we de rollen invullen.'

Dhr. T. Boersma, lid dagelijks bestuur Waterschap Reest & Wieden:

'Ik weet zeker dat samenwerkingsverbanden toekomst hebben. Het heeft echt toegevoegde waarde. Ons Waterschap bespaart minstens € 400.000 per jaar. We werken samen met vier andere waterschappen met één systeem en besparen op personeelskosten.'

Dhr. R. Verheijen, sr. adviseur Adviesgroep Nederlandse Gemeenten:

'Wij ondersteunen verschillende gemeenten. Een relatiemiddag is een mooie gelegenheid om kennis te maken. Misschien kunnen wij iets voor GBT betekenen.'

Dhr. R. de Ruiter, sectormanager publieksdiensten en sociale zaken gemeente Hengelo:

'Het feit dat GBT nu al een relatiemiddag organiseert, geeft aan dat ze bedrijfsmatig werken en weten hoe ze met klanten moeten omgaan.'



Dhr. De Ruiter (links)

