



- Arbocommissie

Het melden van Agressie en Geweld en integriteitskwesties is naar voren gekomen. **5.1.2e** en **5.1.2e** zijn bezig om de informatie en formulieren rondom agressie en geweld compacter/duidelijker te maken en het prominenter onder de aandacht brengen. Belangrijk aandachtspunt op dit moment is dat medewerkers zich gehoord voelen als zij een incident melden en dat opvolging van meldingen voldoende aandacht krijgt. De meldingen worden op dit moment in een Excel bestand geregistreerd. Er is een ARO-systeem voor het registreren van meldingen maar dit systeem is voor zover de OR bekend is nog niet door het Instituut in gebruik genomen. **5.1.2e** houdt zich bezig met het registreren van uitingen van agressie en geweld in informatiesystemen conform AVG.

Er dienen huisregels op de IMG website te worden geplaatst en als men zich hier niet aan houdt dan heeft het consequenties. Volgens het ABCD-model worden de consequenties afhankelijk van de aard van de overtreding geschetst.

- Werkgroep Personeelszaken

Binnenkort is er een gesprek met **5.1.2e** en men gaat nog in gesprek met **5.1.2e** **5.1.2e** over de invulling van functies. Er is gecommuniceerd dat niet streng naar opleidingsniveau wordt gekeken. Echter is recent bij een vacature bij zaakbegeleiding met 75 sollicitanten wel geselecteerd op opleidingsniveau. Hier zal **5.1.2e** een toelichting op geven.

Het dagelijks bestuur heeft besloten om een boek over personeelszaken aan te schaffen om hierin beter onderlegd te zijn.

- Werkgroep Communicatie

Met het plaatsen van de ideeënbus wordt gewacht tot na de verhuizing in Q4 2024.

Het bestand met de afdelingsteams en hun contactpersonen is verder ingevuld. Alle leden staan 4 of 5 keer bij verschillende teams genoemd. Het bestand wordt bij akkoord gedeeld en dan kan verder gegaan worden met de achterban communicatie door een rondje langs de afdelingen te maken.

De PV heeft tot het einde van het jaar allerlei activiteiten georganiseerd. De OR werkgroep communicatie zal niet meer betrokken zijn bij het organiseren van de activiteiten.

Misschien dat de werkgroep communicatie nog wel 1 keer per kwartaal een FIKA organiseert om de achterban erbij te betrekken.

- Werkgroep O&B

Geen nieuws

- Werkgroep Duurzaamheid

De leenbikers worden gereinigd bij een bedrijf in Apeldoorn. Men vraagt zich af of dit niet duurzamer kan.

6. Instemmingsverzoek Zaterdagsluiting Serviceloket

Tijdens de Overlegvergadering van 22 februari 2024 heeft de OR diverse vragen gesteld waar het nog geen antwoorden op heeft gekregen.

De medewerkers van het Serviceloket zijn nog niet geïnformeerd over de financiële consequenties en eventuele looncompensatie.

De OR heeft gevraagd of het mogelijk is om de openingstijden van maandag t/m vrijdag te verruimen naar 18.30 uur, vergelijkbaar met de steunpunten.

De OR zou graag een overzicht van de kosten willen ontvangen die de zaterdagsluiting met zich meebrengt. Deze informatie ontbreekt in het instemmingsverzoek en de adviesnota aan



het MT. Zo zullen bijvoorbeeld alle brieven, foldermateriaal en belettering van auto's waarin de zaterdagopenstelling wordt genoemd aangepast moeten worden. De kosten die dit met zich meebrengt zou een overweging kunnen zijn om de ingangsdatum van de sluiting te verplaatsen.

Ook dient nog gevraagd te worden waarom men nu op korte termijn tot de zaterdagsluiting wil overgaan. Op dit moment liggen veel regelingen stil. Mogelijk dat als alles straks weer gaat lopen, ook het aantal inkomende telefoongesprekken weer op zal lopen.

Het dagelijks bestuur zal de vragen bundelen in een memo en de memo delen met de leden. **(actie)** Mochten er aanvullende vragen zijn dan kunnen die ook nog worden meegenomen voordat de memo wordt gemaaild.

De OR heeft op dit moment nog niet voldoende informatie om een besluit te kunnen nemen.

7. Initiatiefvoorstel DOR omtrent sociale veiligheid en integriteit

Het voorstel wordt besproken aan de hand van het onderstaande 10 punten plan. De tien punten zijn:

1 Stel een centraal meldpunt voor incidenten beschikbaar.

Als voorbeeld wordt het portaal van het NCG benoemd. Het moet wel duidelijk zijn wie inzage krijgt in de meldingen. Het NCG heeft ook een team collegiale opvang waar je terecht kunt.

2 Heb aandacht en zorg voor zowel de beklaagden en melders tijdens en na de melding.

3 Stel een E-learning Integriteit en sociale veiligheid voor alle medewerkers verplicht.

De link naar de e-learnings wordt gedeeld met de OR-leden. Er zijn twee e-learnings. Een voor de medewerkers, maar die dient inhoudelijk nog aangepast te worden. De andere e-learning is voor leidinggevenden. Die is opgesplitst in 5x10 minuten.

4 Verplichte cursus goed ambtenaarschap voor alle nieuwe medewerkers bij introductie.

5 Zorg voor kwaliteitsnormering en onafhankelijk toezicht.

6 Ontwikkel een rijksbreed P-dossier voor iedereen en maak het opvragen van referenties verplicht in de sollicitatieprocedure.

7 Train alle leidinggevenden, vertrouwenspersonen en P&O-adviseurs op de thema's gewenste werkcultuur, omgangsvormen, integriteit en klachtenprocedure, inclusief de wettelijke kaders.

8 Verplichte voorlichting door vertrouwenspersonen voor alle medewerkers.

9 Laat het team en de managers verwachtingen naar elkaar uitspreken en deze vastleggen.

10 Verbeter de zichtbaarheid van directeuren en afdelingshoofden door verplichte fysieke teamsessies minimaal één keer per jaar.

In het verleden waren er lunches met de directie. Misschien zou dit terug kunnen komen.

De mevrouw van het NCG die de presentatie aan de DOR heeft gegeven zal door de arbo commissie worden uitgenodigd. **(actie)**

In mei/juni 2024 zal de DOR een impulsdag over sociale veiligheid gaan organiseren en dan zullen alle ondernemingsraden worden uitgenodigd.



De GOR heeft ook interesse in het initiatiefvoorstel.

5.1.2e zal namens de DOR in IMGazet het initiatiefvoorstel delen.

8. Terugblik op de nieuwjaarsborrel

De nieuwjaarsborrel was een groot succes. De omgeving en de aangeboden hapjes en drankjes waren goed verzorgd. De personeelsvereniging had op de dag zelf nog bedacht dat iedereen bij binnenkomst een bepaalde kleur kreeg. Hier werd geen uitleg bij gegeven en daardoor was het onduidelijk wat hiervan de bedoeling was. Bij een nieuwjaarsborrel hoort een nieuwjaar speech en deze werd gemist. Dit had ook structuur gegeven aan de avond.

De werkgroep communicatie zal deze feedback terugkoppelen aan de pv.

9. Sluiting



Agenda OV-Vergadering

Voorzitter : Henk Korvinus
 Notulist : 5.1.2e
 Vergaderdatum en -tijd : 14 maart 2024, 14.00 – 15.30 uur
 Locatie : Vergaderruimte, zaal 6.0.08 Korenbeurs
 Genodigd : Bestuursvoorzitter: Henk Korvinus
 Directie: Olivier de Bruijne en Siebe Keulen

5.1.2e
 OR: 5.1.2e
 5.1.2e
 5.1.2e en 5.1.2e
 5.1.2e

Tijd	Omschrijving	Wie	Doel
5 m	1 Opening en vaststellen agenda		
15 m	2 Actualiteit	Allen	Ter bespreking
5 m	3 Vaststellen OV-verslag 22.02.24	Allen	Ter vaststelling
5 m	4 Actie-/besluitenlijst	5.1.2e	Ter vaststelling
10 m	5 Zaterdagsluiting <i>OR en bestuurder bespreken de voorgenomen zaterdagsluiting en de vragen/kanttekeningen die de OR daarbij heeft.</i>	Allen	Ter bespreking
15 m	6 Update O&B en PEAG	Allen	Ter informatie
20 m	7 Profiel algemeen directeur <i>OR krijgt de gelegenheid om te bespreken wat de OR verwacht van de nieuwe algemeen directeur.</i>	Allen	Ter bespreking
10 m	8 Signalen vanuit de organisatie (vast agendapunt) <i>OR en bestuurder bespreken signalen over wat niet goed loopt in de organisatie en hoe deze signalen opgepakt kunnen worden.</i>	Allen	Ter bespreking
5 m	9 Sluiting	5.1.2e	



Agenda OR-Vergadering

Voorzitter	:	5.1.2e
Notulist	:	5.1.2e
Vergaderdatum en -tijd	:	14 maart 2024, 10.00 – 11.30 uur
Locatie	:	Vergaderruimte 6.0.08 - Korenbeurs
Genodigd	:	OR: 5.1.2e
		5.1.2e
		5.1.2e
		5.1.2e
		5.1.2e en 5.1.2e

Tijd	Omschrijving	Wie	Doel
5 m	1 Opening	5.1.2e	
5 m	2 Vaststellen agenda	5.1.2e	Ter vaststelling
10 m	3 Actualiteit en ingekomen stukken	Allen	Ter bespreking
5 m	4 Actie-/besluitenlijst	5.1.2e	Ter vaststelling
10 m	5 Opleiding <i>De beoogd begeleider heeft een opzet gemaakt voor de tweedaagse bijeenkomst. De OR-leden wordt verzocht hiervan kennis te nemen en aan te geven of bepaalde punten ontbreken of overbodig zijn.</i>	Allen	Ter bespreking
10 m	6 Brief over de sturingsinformatie 5.1.2e heeft een conceptreactie voor de bestuurder voorbereid, deze ligt ter bespreking voor.	5.1.2e	Ter bespreking
10 m	7 Zaterdagsluiting <i>Aanvullende informatie ontvangen van 5.1.2e</i>	Allen	Ter bespreking
10 m	8 Update O&B en PEAG	Allen	Ter bespreking
20 m	9 Profiel algemeen directeur <i>De OR heeft een verzoek ontvangen om maximaal 5 concrete punten aan te geven voor het profiel.</i>	Allen	Ter bespreking
5 m	10 Evaluatie van het overleg <i>Evaluatie van het overleg: sfeer, vergadertechniek, effectiviteit, de inhoud en genomen besluiten.</i>	Allen	Ter bespreking
	11 Sluiting	5.1.2e	

Actielijst OR

nr. onderwerp	omschrijving	verantwoordelijke	Overleg	datum	deadline	status	opmerkingen
133	OR-verkiezingen	Niet gekozen kandidaten betrekken bij OR-werk. Op welke wijze?	Allen	OR-vergadering	23-1-2022		
269	Aanwezigheid bestuurslid in OV	Verzoek uitzetten om bestuurslid aan te laten sluiten in OV	5.1.2e	OR-vergadering	22-12-2022	in behandeling	Vraag opnieuw uitgezet bij 5.1.2e in nov 2023. Mocht de OR hier alsnog behoefte aan hebben dan vraag opnieuw uitzetten via Greet van Bruggen
337	Politieke invloed	Onderzoeken hoe een werkbezoek van 5.1.2e aan het IMG vormgegeven kan worden.	5.1.2e	OR-vergadering	14-9-2023	ON HOLD	Oppakken na de kabinetsformatie
351	Organisatie en besturing	Contact zoeken met de managers die een rol gekregen hebben als projectleider in het programma O&B	werkgroep O&B	OR-vergadering	26-10-2023		
352	Plan van Aanpak MTO	Bij collega's informeren hoe zij de sessies over de MTO-resultaten hebben ervaren/hoe hier navolging aan wordt gegeven binnen het team	Allen	OR-vergadering	9-11-2023		
361	Organisatie en besturing	Scenario's voor betrokkenheid OR bij O&B uitwerken	werkgroep O&B	OR-vergadering	23-11-2023		
362	Ideëenbus	Idee verder uitwerken	Communicatiekrijgers	OR-vergadering	23-11-2023		
364	Initiatiefvoorstellen	Bepalen of/hoe OR uitvoering gaat geven aan voorstellen van 5.1.2e nav artikel 24 overleg. Prioriteit: Voorstel Sociale cohesie	werkgroep PZ	OR-vergadering	7-12-2023		2e voorstel: Perspectief op de arbeidsmarkt. Eventueel combineren met uitkomsten onderzoek Arbeidsmarktcommunicatie?
373	Vacature- en scholingsbeleid	Nader uitwerken wat de OR verwacht van de organisatie	werkgroep PZ	OR-vergadering	18-1-2024		
374	Autoregeling	Bespreken in Arbo-overleg op welke wijze IMG uitvoering geeft aan de rijksbrede regeling	arbocommissie	OR-vergadering	18-1-2024	21-3-2024	Wegens tijdsgebrek op 15/2 doorgeschoven naar maart
375	Voorstel Sociale cohesie	Gesprek inplannen met lid PV, lid Jong IMG, 5.1.2e en werkgroep PZ over doelstellingen en behoeften Jong IMG en PV	werkgroep PZ	OR-vergadering	18-1-2024		
379	Sturingsinformatie	Schriftelijke reactie opstellen	DB	OR-vergadering	22-2-2024	14-3-2024	
380	OR en vakbond	Agendapunt in een volgende OV: in hoeverre wil de OR investeren in nauwer contact met de vakbonden?	DB	OR-vergadering	22-2-2024		
381	Huisvesting	De afstand tussen de werkplekken in bouwdeel 7 en 8 en de personeelskantine zijn fors. Medewerkers van het serviceloket zullen een groot deel van hun pauze spenderen aan het heen en weer lopen.	arbocommissie	OR-vergadering	29-2-2024		
382	Persbericht RTV Noord immateriële schade regeling	Hoe is de inhoud van het persbericht tot stand gekomen.	werkgroep Communicatie	OR-vergadering	29-2-2024		
383	Memo vragen m.b.t. Zaterdagsluiting Serviceloket	Om een besluit te kunnen nemen over het instemmingsverzoek heeft de OR antwoorden nodig op vragen.	DB	OR-vergadering	29-2-2024		
384	Mevrouw van het NCG uitnodigen	De arbo wil graag een toelichting over hoe het NCG sociale veiligheid en integriteit vormgeeft	arbocommissie	OR-vergadering	29-2-2024		



Datum:

Betreft: Sturingsinformatie

Geachte meneer Korvinus, beste Henk,

De OR IMG heeft de evaluatie sturingsinformatie ontvangen. Naar aanleiding daarvan hebben we de afgelopen tijd diverse keren een aanvulling gehad op de door ons gestelde vragen over de evaluatie sturingsinformatie 2023.

V.w.b. bovengenoemde stukken/vragen hebben wij de volgende opmerkingen:

- De OR gaat akkoord met het gebruik van Atabix en Mira voor de WOG gesprekken; wij zijn er van overtuigd dat beide softwarepakketten voldoende betrouwbaar zijn om deze te gebruiken tijdens de persoonlijke gesprekken. Wel vinden we dat deze gespreksonderwerpen ook deel moeten zijn van de bila's die tussen medewerker en leidinggevende worden gevoerd. We zijn op de hoogte van het feit dat deze bila's niet overal ingeregeld zijn en vinden dat dit een aandachtspunt van P&O zou moeten vormen;
- Het klanttevredenheidsonderzoek kan geen deel uitmaken van de WOG gesprekken, daar waar het resultaten raakt (= subjectief). De onderzoeken kunnen wel gespreksonderwerp zijn, bijvoorbeeld in het kader van coaching of om een beeld te krijgen van het oordeel van aanvragers;
- De topdeskvastlegging van gesprekken met en door het Serviceloket kunnen deel uitmaken van de bila en WOG gesprekken, daar waar sprake is van coaching en bijsturen op het gedrag van medewerkers ("leren van de gesprekken")

Wij vertrouwen erop dat er notie wordt genomen van onze bemerkingen en aanbevelingen.

Namens de Ondernemingsraad IMG,

5.1.2e

Voorzitter

5.1.2e

Secretaris

Van: ██████████ 5.1.2e
Aan: [IMG Ondernemingsraad](#)
Onderwerp: Aanvullende informatie instemmingsverzoek
Datum: donderdag 7 maart 2024 08:37:11

Hallo,

Tijdens de bespreking van het instemmingsverzoek Zaterdagsluiting serviceloket heeft de OR nog een paar vragen gesteld.

Een aantal zijn tijdens de bespreking beantwoord. Voor een aantal geven wij hierbij aanvullende informatie.

Omtrent de communicatie

- Het onderwerp is besproken in een dagstart en er is aan de medewerkers gevraagd om reactie (notulen gepubliceerd op de kennisbank week 6). Wat we extra gaan doen: volgende week dinsdag (12 maart) wordt de notitie nogmaals besproken in de dagstart met de uitdrukkelijke uitnodiging om zorgen en vragen te delen. En dat kan uiteraard ook na de dagstart als iemand dit liever niet in de groep wil doen.
- Deze week wordt er een mail naar het team gestuurd met de uitleg vanuit de CAO over de financiële consequenties en of/ en wanneer iemand in aanmerking komt voor een aflopende compensatie. Met ook hierin weer het verzoek en de uitnodiging om vragen te stellen als dat nodig is.

Omtrent de vraag of ook is overwogen openingstijden van maandag t/m vrijdag te verruimen.

- Dit is niet overwogen omdat het aanbod op de zaterdag inmiddels nog verder gedaald is en dus geen grote impact gaat hebben op de afhandeling door de week. Daar komt nog bij dat het aanbod van ma t/m vr ook dalende is. We zien daarom geen noodzaak om de openingstijden te verruimen. Dit is gelijk het antwoord op de vraag of de krimp van 1 fte wel opgevangen kan worden door de week. Dat kan, deze krimp zal geen impact hebben op onze bereikbaarheid door de week.
- Als we ons vergelijken met andere organisaties zoals NCG en SNN zien we dat zij ook niet 's avonds geopend zijn. Onze openingstijden zijn door de week zelfs ruimer.

Wij hopen jullie zo voldoende informatie te hebben gegeven.

Vriendelijke groeten,
Siebe en Olivier

Directeur IMG (oud profiel, juni 2021)

Context

Met ingang van 1 juli 2020 is het zelfstandig bestuursorgaan Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) opgericht. De organisatie ter ondersteuning van het (bestuur van het) IMG kenmerkt zich door grote maatschappelijke en politieke druk en gevoeligheid. De focus ligt op het recht doen aan de Groningers met hun schade en hun historie. Het IMG behandelt aanvragen voor de werkterreinen materiele schade, waardedaling en immateriële schade. Voor een deel is dit inmiddels al in uitvoering gebracht, voor een deel moet de uitvoering nog ontwikkeld worden. Het IMG opereert onafhankelijk van de minister in de beoordeling van schadegevallen.

Voor fysieke schade geldt dat op dit moment zo'n 105.000 aanvragen zijn ingediend en er voor 2021 en 2022 50.000 per jaar worden verwacht. Voor schade door waardedaling omvat het naar verwachting rond de 120.000 aanvragen. De afhandeling moet op voortvarend en zorgvuldige wijze uitgevoerd worden. Bij de organisatie ter ondersteuning van het IMG werken op dit moment rond ca. 650 medewerkers. Verder is sprake van de inhuur van bijvoorbeeld schade-experts, waarvan de omvang vergelijkbaar is met de omvang van de eigen organisatie.

Het mijnbouwschadedossier is een complex juridisch dossier, waarbij op grond van het bestuursrecht, met toepassing van het privaatrecht, schade wordt beoordeeld, en waarbij veel instanties diverse opdrachten en belangen vertegenwoordigen. De directeur IMG is op strategisch niveau verantwoordelijk voor de aansturing van de (bestuurlijke en maatschappelijke) omgeving, zodat de semi-rechtelijke rol en onafhankelijke positionering van het IMG in goede afstemming met betrokkenen plaatsvindt.

De directeur IMG is eindverantwoordelijk voor organisatiebrede strategische onderwerpen met onder meer een juridisch, procesmatig en bedrijfsmatig karakter. Bijvoorbeeld bij het uitdenken, opzetten en tot stand brengen van nieuwe schaderegelingen (op dit moment waardedaling en immateriële schade).

Het MT IMG bestaat uit de directie en 5 afdelingsmanagers. De afdelingsmanager Bestuurlijke en Juridische Zaken & Schadeafhandeling is tevens plaatsvervangend directeur en maakt onderdeel uit van de directie. Het MT wordt ondersteund door een directiesecretaris.

Taken en verantwoordelijkheden van het MT onder het voorzitterschap van de Directeur IMG:

- stuurt de 'uitvoeringsorganisatie' aan op basis van de opdracht van het bestuur van het IMG;
- is belast met de dagelijkse leiding van de 'uitvoeringsorganisatie';
- is verantwoordelijk 'van begin tot eind' voor de dagelijkse uitvoering van de wettelijke taken conform Regeling/ Protocol en de door het IMG gestelde kaders;
- bereidt besluitvorming voor van het IMG op aanvragen tot schadeafhandeling.

Het MT opereert als een collegiaal MT, waarbij de afdelings- en teammanagers elkaar horizontaal vervangen. Voor dagelijkse activiteiten kan verticale vervanging plaatsvinden. Binnen het MT zijn alle MT-leden naast hun reguliere verantwoordelijk voor een specifieke portefeuille bestaande uit organisatiebrede thema's en/of projecten en waarop zij namens het MT de regie voeren.

Het bureau IMG valt rechtstreeks onder het bestuur van het IMG.

Bestuur IMG

Bestaat thans uit vijf leden, onder wie de voorzitter. Het bestuur van het IMG is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de Tijdelijke wet Groningen en de IMG-organisatie. Het Bestuur van het IMG stelt een werkwijze vast en neemt de besluiten over de individuele aanvragen. De bestuursvoorzitter is eindverantwoordelijk. De bestuursleden worden benoemd door de minister van Rechtsbescherming, waar de schadeafhandeling van mijnbouwschade valt onder de minister van Economische Zaken en Klimaat. Het biedt een extra waarborg voor de onafhankelijkheid van de bestuursleden.

Directie

Bestaat uit meerdere personen, waaronder in ieder geval de directeur en plaatsvervangend directeur, en is verantwoordelijk voor het dagelijks leiding geven aan het bureau (de uitvoeringsorganisatie) van het IMG. De directie is het eerste aanspreekpunt voor het bestuur aangaande de IMG-uitvoeringsorganisatie.

Taken

- is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de Tijdelijke wet Groningen;
- werkt in een omgeving die zich kenmerkt door grote maatschappelijke, bestuurlijke en politieke druk en gevoeligheid. De focus van IMG ligt op het recht doen aan de Groningers met hun schade en hun historie. Dit moet op voortvarende en zorgvuldige wijze uitgevoerd worden;
- belast met het verder vormgeven van de organisatie van het IMG; enerzijds moeten ingediende aanvragen adequaat moeten worden afgehandeld. Anderzijds moet al werkende weg de organisatie steeds verder en beter worden gestroomlijnd. Deze dynamische situatie moet door de directeur van het bureau IMG worden gemanaged;
- anticipeert op complexe en veranderlijke omstandigheden en grote onzekerheden bij het ontwerp en de uitvoering van schaderegelingen en adviseert het Bestuur van het IMG hierover. Bij de aanpak hiervan zijn strategische vraagstukken in het geding. Bij de aanpak moet de Directeur IMG nadrukkelijk rekening houden met complexe politiek-bestuurlijke, bedrijfseconomische en/of maatschappelijke ontwikkelingen, met hoge onvoorspelbaarheid;
- is verantwoordelijk voor initiëring, ontwikkeling en realisatie van strategische doelstellingen, creëren van (rand)voorwaarden en zorg dragen voor het opstellen en realiseren van (meerjaren)strategische doelstellingen, plannen en begroting;
- is verantwoordelijk voor integrale aansturing op bedrijfsvoeringsaspecten (personeel, informatie, organisatie, financiën, automatisering, communicatie en huisvesting) en draagt daarbij zorg voor efficiënte inzet van mensen en middelen, toegekende budgetten en bewaking van de kwaliteit en voortgang op hoofdlijnen;
- personeelsmanagement in lijn met de rijks- en EZK-brede visie en afspraken uitgevoerd;
- initieert en stuurt veranderingsprocessen gericht op realisatie van de strategie en visie van de organisatie;
- draagt de bedrijfscultuur uit door voorbeeldgedrag en zorgt voor een transparant, veilig en stimulerend werkklimaat;
- is gesprekspartner en opdrachtnemer voor opdrachten vanuit het Bestuur IMG;
- vervult voor de organisatie de rol van opdrachtgever en vertegenwoordigt het IMG in diverse interne en externe overleggremsia.

Speelruimte

- De Directeur IMG legt verantwoording af aan het Bestuur van het IMG over de doeltreffendheid van de ontwikkelde strategie, de realisatie van strategische doelen en de realisatie met betrekking tot het opzetten, tot stand brengen en uitvoeren van (nieuwe) schaderegelingen.
- De kaders voor de uitvoering het werk worden bepaald door de politieke en/of ambtelijke top geformuleerde richtinggevende concepten met betrekking tot de afhandeling van mijnbouwschade.
- De Directeur IMG neemt beslissingen over het ontwikkelen, helpen vaststellen en/of realiseren van strategische doelen en neemt beslissingen die bijdragen aan het bepalen van strategie en die richtinggevend zijn voor de realisatie van maatschappelijke en politiek-bestuurlijke doelen van het IMG.

Kennis en Vaardigheden

- Diepgaande kennis van het werkkterrein en de achtergronden van het IMG om het grensverleggend verder te kunnen ontwikkelen en diepgaand inzicht in relevante maatschappelijke, (bedrijfs)economische en politiek-bestuurlijke ontwikkelingen.
- Het gaat om universitair+ werk- en denkniveau waardoor er diepgaande kennis en inzicht is.
- Vaardigheden in het ontwikkelen, uitdragen en verdedigen van beleid, nieuwe ideeën en/of concepten voor het bereiken van overeenstemming met betrokken actoren in de relevante

in- en externe omgeving met als doel om geaccepteerde eindproducten op te leveren.

Contacten

Met onder meer:

- binnen het IMG met het Bestuur en met het MT;
- ministeries en ministers;
- provinciale en gemeentelijke bestuurders;
- belangenorganisaties;
- nieuwsmedia;
- (individuele) bewoners;

om een gemeenschappelijk resultaat te bereiken met personen of instanties die tegengestelde politiek-bestuurlijke, maatschappelijke en/of (bedrijfs)economische belangen hebben en/of verschillende inzichten hebben over de strategie van de afhandeling van mijnbouwschade.

Doel van de contacten:

- De contacten hebben tot doel om politieke, ambtelijke of maatschappelijke bestuurders doorslaggevend te beïnvloeden om de beoogde strategische doelen van het IMG te kunnen realiseren. Zo ook met het Bestuur van het IMG. De bestuursvoorzitter is eindverantwoordelijk voor de afhandeling van mijnbouwschade. De directeur IMG is eindverantwoordelijk voor organisatiebrede strategische onderwerpen met onder meer een juridisch, procesmatig en bedrijfsmatig karakter. Bijvoorbeeld bij het uitdenken, opzetten en tot stand brengen van nieuwe schaderegelingen. De Directeur IMG legt verantwoording af aan het Bestuur van het IMG over de doeltreffendheid van de ontwikkelde strategie, de realisatie van strategische doelen en de realisatie met betrekking tot het opzetten, tot stand brengen en uitvoeren van (nieuwe) schaderegelingen.
- Met de contacten en publiek optreden op de nieuwsmedia, zoals kranten en (regionale en landelijke) TV- en radiozenders) over behaalde resultaten en toelichting op het beleid, wordt beoogd de maatschappelijke doelen te realiseren.

Daarnaast zijn er contacten met:

- De projectdirectie Groningen, die is beleidsverantwoordelijk en het opdrachtgeverschap invult van het IMG, het ZBO dat verantwoordelijk is voor schadeafhandeling in Groningen. Daar waar de projectdirectie Groningen. De projectdirectie Groningen heeft als missie om rust en veiligheid in Groningen te brengen door een zo snel mogelijk verantwoorde sluiting van het Groningenveld en een snelle afwikkeling van schades. De projectdirectie Groningen treedt op als opdrachtgever voor het IMG, waarbij het IMG een eigenstandige verantwoordelijkheid heeft voor de afwikkeling van schades. Het IMG opereert onafhankelijk van de minister in de beoordeling van schadegevallen.
- RVO.nl over de dienstverlening van RVO.nl om de te behalen doelen uit het Dienstverleningsconvenant te realiseren. Ofwel optimale bedrijfsvoering te realiseren;
- de nieuwsmedia, zoals kranten en (regionale en landelijke) TV- en radiozenders) over behaalde resultaten en toelichting op het beleid en aanpassingen daarvan.

Directeur IMG (oud profiel, juni 2021)

Context

Met ingang van 1 juli 2020 is het zelfstandig bestuursorgaan Instituut Mijnschade Groningen (IMG) opgericht. De organisatie ter ondersteuning van het (bestuur van het) IMG kenmerkt zich door grote maatschappelijke en politieke druk en gevoeligheid. De focus ligt op het recht doen aan de Groningers met hun schade en hun historie. Het IMG behandelt aanvragen voor de werkterreinen materiele schade, waardedaling en immateriële schade. Voor een deel is dit inmiddels al in uitvoering gebracht, voor een deel moet de uitvoering nog ontwikkeld worden. Het IMG opereert onafhankelijk van de minister in de beoordeling van schadegevallen.

Voor fysieke schade geldt dat op dit moment zo'n 105.000 aanvragen zijn ingediend en er voor 2021 en 2022 50.000 per jaar worden verwacht. Voor schade door waardedaling omvat het naar verwachting rond de 120.000 aanvragen. De afhandeling moet op voortvarend en zorgvuldige wijze uitgevoerd worden. Bij de organisatie ter ondersteuning van het IMG werken op dit moment rond ca. 650 medewerkers. Verder is sprake van de inhuur van bijvoorbeeld schade-experts, waarvan de omvang vergelijkbaar is met de omvang van de eigen organisatie.

Het mijnschadedossier is een complex juridisch dossier, waarbij op grond van het bestuursrecht, met toepassing van het privaatrecht, schade wordt beoordeeld, en waarbij veel instanties diverse opdrachten en belangen vertegenwoordigen. De directeur IMG is op strategisch niveau verantwoordelijk voor de aansturing van de (bestuurlijke en maatschappelijke) omgeving, zodat de semi-rechtelijke rol en onafhankelijke positionering van het IMG in goede afstemming met betrokkenen plaatsvindt.

De directeur IMG is eindverantwoordelijk voor organisatiebrede strategische onderwerpen met onder meer een juridisch, procesmatig en bedrijfsmatig karakter. Bijvoorbeeld bij het uitdenken, opzetten en tot stand brengen van nieuwe schaderegelingen (op dit moment waardedaling en immateriële schade).

Het MT IMG bestaat uit de directie en 5 afdelingsmanagers. De afdelingsmanager Bestuurlijke en Juridische Zaken & Schadeafhandeling is tevens plaatsvervangend directeur en maakt onderdeel uit van de directie. Het MT wordt ondersteund door een directiesecretaris.

Taken en verantwoordelijkheden van het MT onder het voorzitterschap van de Directeur IMG:

- stuurt de 'uitvoeringsorganisatie' aan op basis van de opdracht van het bestuur van het IMG;
- is belast met de dagelijkse leiding van de 'uitvoeringsorganisatie';
- is verantwoordelijk 'van begin tot eind' voor de dagelijkse uitvoering van de wettelijke taken conform Regeling/ Protocol en de door het IMG gestelde kaders;
- bereidt besluitvorming voor van het IMG op aanvragen tot schadeafhandeling.

Het MT opereert als een collegiaal MT, waarbij de afdelings- en teammanagers elkaar horizontaal vervangen. Voor dagelijkse activiteiten kan verticale vervanging plaatsvinden. Binnen het MT zijn alle MT-leden naast hun reguliere verantwoordelijk voor een specifieke portefeuille bestaande uit organisatiebrede thema's en/of projecten en waarop zij namens het MT de regie voeren.

Het bureau IMG valt rechtstreeks onder het bestuur van het IMG.

Bestuur IMG

Bestaat thans uit vijf leden, onder wie de voorzitter. Het bestuur van het IMG is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de Tijdelijke wet Groningen en de IMG-organisatie. Het Bestuur van het IMG stelt een werkwijze vast en neemt de besluiten over de individuele aanvragen. De bestuursvoorzitter is eindverantwoordelijk. De bestuursleden worden benoemd door de minister van Rechtsbescherming, waar de schadeafhandeling van mijnschade valt onder de minister van Economische Zaken en Klimaat. Het biedt een extra waarborg voor de onafhankelijkheid van de bestuursleden.

Directie

Bestaat uit meerdere personen, waaronder in ieder geval de directeur en plaatsvervangend directeur, en is verantwoordelijk voor het dagelijks leiding geven aan het bureau (de uitvoeringsorganisatie) van het IMG. De directie is het eerste aanspreekpunt voor het bestuur aangaande de IMG-uitvoeringsorganisatie.

Taken

- is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de Tijdelijke wet Groningen;
- werkt in een omgeving die zich kenmerkt door grote maatschappelijke, bestuurlijke en politieke druk en gevoeligheid. De focus van IMG ligt op het recht doen aan de Groningers met hun schade en hun historie. Dit moet op voortvarende en zorgvuldige wijze uitgevoerd worden;
- belast met het verder vormgeven van de organisatie van het IMG; enerzijds moeten ingediende aanvragen adequaat moeten worden afgehandeld. Anderzijds moet al werkende weg de organisatie steeds verder en beter worden gestroomlijnd. Deze dynamische situatie moet door de directeur van het bureau IMG worden gemanaged;
- anticipeert op complexe en veranderlijke omstandigheden en grote onzekerheden bij het ontwerp en de uitvoering van schaderegelingen en adviseert het Bestuur van het IMG hierover. Bij de aanpak hiervan zijn strategische vraagstukken in het geding. Bij de aanpak moet de Directeur IMG nadrukkelijk rekening houden met complexe politiek-bestuurlijke, bedrijfseconomische en/of maatschappelijke ontwikkelingen, met hoge onvoorspelbaarheid;
- is verantwoordelijk voor initiëring, ontwikkeling en realisatie van strategische doelstellingen, creëren van (rand)voorwaarden en zorg dragen voor het opstellen en realiseren van (meerjaren)strategische doelstellingen, plannen en begroting;
- is verantwoordelijk voor integrale aansturing op bedrijfsvoeringaspecten (personeel, informatie, organisatie, financiën, automatisering, communicatie en huisvesting) en draagt daarbij zorg voor efficiënte inzet van mensen en middelen, toegekende budgetten en bewaking van de kwaliteit en voortgang op hoofdlijnen;
- personeelsmanagement in lijn met de rijks- en EZK-brede visie en afspraken uitgevoerd;
- initieert en stuurt veranderingsprocessen gericht op realisatie van de strategie en visie van de organisatie;
- draagt de bedrijfscultuur uit door voorbeeldgedrag en zorgt voor een transparant, veilig en stimulerend werkklimaat;
- is gesprekspartner en opdrachtnemer voor opdrachten vanuit het Bestuur IMG;
- vervult voor de organisatie de rol van opdrachtgever en vertegenwoordigt het IMG in diverse interne en externe overleggen.

Speelruimte

- De Directeur IMG legt verantwoording af aan het Bestuur van het IMG over de doeltreffendheid van de ontwikkelde strategie, de realisatie van strategische doelen en de realisatie met betrekking tot het opzetten, tot stand brengen en uitvoeren van (nieuwe) schaderegelingen.
- De kaders voor de uitvoering het werk worden bepaald door de politieke en/of ambtelijke top geformuleerde richtinggevende concepten met betrekking tot de afhandeling van mijnbouwschade.
- De Directeur IMG neemt beslissingen over het ontwikkelen, helpen vaststellen en/of realiseren van strategische doelen en neemt beslissingen die bijdragen aan het bepalen van strategie en die richtinggevend zijn voor de realisatie van maatschappelijke en politiek-bestuurlijke doelen van het IMG.

Kennis en Vaardigheden

- Diepgaande kennis van het werkterrein en de achtergronden van het IMG om het grensverleggend verder te kunnen ontwikkelen en diepgaand inzicht in relevante maatschappelijke, (bedrijfs)economische en politiek-bestuurlijke ontwikkelingen.
- Het gaat om universitair+ werk- en denkniveau waardoor er diepgaande kennis en inzicht is.
- Vaardigheden in het ontwikkelen, uitdragen en verdedigen van beleid, nieuwe ideeën en/of

concepten voor het bereiken van overeenstemming met betrokken actoren in de relevante in- en externe omgeving met als doel om geaccepteerde eindproducten op te leveren.

Contacten

Met onder meer:

- binnen het IMG met het Bestuur en met het MT;
- ministeries en ministers;
- provinciale en gemeentelijke bestuurders;
- belangenorganisaties;
- nieuwsmedia;
- (individuele) bewoners;

om een gemeenschappelijk resultaat te bereiken met personen of instanties die tegengestelde politiek-bestuurlijke, maatschappelijke en/of (bedrijfs)economische belangen hebben en/of verschillende inzichten hebben over de strategie van de afhandeling van mijnbouwschade.

Doel van de contacten:

- De contacten hebben tot doel om politieke, ambtelijke of maatschappelijke bestuurders doorslaggevend te beïnvloeden om de beoogde strategische doelen van het IMG te kunnen realiseren. Zo ook met het Bestuur van het IMG. De bestuursvoorzitter is eindverantwoordelijk voor de afhandeling van mijnbouwschade. De directeur IMG is eindverantwoordelijk voor organisatiebrede strategische onderwerpen met onder meer een juridisch, procesmatig en bedrijfsmatig karakter. Bijvoorbeeld bij het uitdenken, opzetten en tot stand brengen van nieuwe schaderegelingen. De Directeur IMG legt verantwoording af aan het Bestuur van het IMG over de doeltreffendheid van de ontwikkelde strategie, de realisatie van strategische doelen en de realisatie met betrekking tot het opzetten, tot stand brengen en uitvoeren van (nieuwe) schaderegelingen.
- Met de contacten en publiek optreden op de nieuwsmedia, zoals kranten en (regionale en landelijke) TV- en radiozenders) over behaalde resultaten en toelichting op het beleid, wordt beoogd de maatschappelijke doelen te realiseren.

Daarnaast zijn er contacten met:

- De projectdirectie Groningen, die is beleidsverantwoordelijk en het opdrachtgeverschap invult van het IMG, het ZBO dat verantwoordelijk is voor schadeafhandeling in Groningen. Daar waar de projectdirectie Groningen. De projectdirectie Groningen heeft als missie om rust en veiligheid in Groningen te brengen door een zo snel mogelijk verantwoorde sluiting van het Groningenveld en een snelle afwikkeling van schades. De projectdirectie Groningen treedt op als opdrachtgever voor het IMG, waarbij het IMG een eigenstandige verantwoordelijkheid heeft voor de afwikkeling van schades. Het IMG opereert onafhankelijk van de minister in de beoordeling van schadegevallen.
- RVO.nl over de dienstverlening van RVO.nl om de te behalen doelen uit het Dienstverleningsconvenant te realiseren. Ofwel optimale bedrijfsvoering te realiseren;
- de nieuwsmedia, zoals kranten en (regionale en landelijke) TV- en radiozenders) over behaalde resultaten en toelichting op het beleid en aanpassingen daarvan.



Verslag OR-Vergadering

Voorzitter : 5.1.2e
 Notulist : 5.1.2e
 Vergaderdatum en -tijd: 22 februari 2024, 10.00 – 11.30 uur
 Locatie : Vergaderruimte 6.2.02
 Aanwezig : 5.1.2e
 5.1.2e
 Afwezig : 5.1.2e en 5.1.2e en 5.1.2e

1. Opening

De voorzitter opent de vergadering.

2. Kennismaking met 5.1.2e

5.1.2e zal tijdelijk de OR ondersteunen. Zij en de OR-leden stellen zich aan elkaar voor.

3. Vaststellen agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

4. Actualiteit en ingekomen stukken

- Op Plek staat een bericht dat de VES-livegang is uitgesteld.
- De vacaturestelling voor de functie ambtelijk secretaris (AS) is gesloten. Er zijn 6 sollicitaties binnengekomen. Een delegatie van de OR zal in gesprek zal gaan met 4 kandidaten, daarna volgt nog een klikgesprek met 5.1.2e.
- Er is een uitvraag gedaan voor een training bij SBI Formaat op 23 en 24 mei. 5.1.2e zal de training verzorgen. Voorafgaand aan de training zal een LIFO vragenlijst toegestuurd worden, daarnaast komen in de training nog verschillende andere thema's aan bod. De beoogde locatie is Van der Valk Hoogkerk.
- De arbocommissie en het DB zijn, net als de DOR, bezig met een initiatiefvoorstel omtrent sociale veiligheid. Het initiatiefvoorstel van de DOR zal volgende week in de OR-vergadering besproken worden.
- Deze zomer loopt de cao Rijk af. De bonden steken in op een kale cao, met de nadruk op een loonsverhoging om de inflatie te compenseren. Mochten medewerkers andere thema's terug willen zien in de cao, dan kunnen zij dit doorgeven aan hun vakbond. 5.1.2e heeft deze oproep ook op Plek gedeeld.
- De OR agendeert in een volgende vergadering het vraagstuk in hoeverre de OR wil investeren in nauwer contact met de vakbonden. (actie)
- Ingekomen stukken:

buiten verzoek

5.1.2e



5. Actie-/besluitenlijst

Acties 367 en 372 zijn afgerond. Acties gekoppeld aan een werkgroep worden besproken in de OR-vergadering op 29 februari 2024.

6. Voorbereiding OV 22.02.24

Actualiteiten

Hier zal de OR een update geven over de voortgang in het wervingstraject voor een nieuwe AS en 5.1.2e introduceren bij directie en bestuur.

PEAG en O&B

De OR luistert graag naar een toelichting ten aanzien van de ontvlechting O&B en PEAG. Daarnaast is de OR erg benieuwd naar wat plaatsvindt binnen de werkgroepen en wat de ontwikkelingen zijn op het vlak van de MDT's. De OR zou graag meer willen weten over wat nu de denkrichting is binnen O&B. Ook zal de OR in de OV vragen of de aangekondigde adviesaanvragen samenhangen met O&B en/of PEAG.

Instemmingsverzoek zaterdagsluiting Serviceloket

De OR is erg benieuwd hoe collega's binnen het Serviceloket gereageerd hebben op het voorgenomen besluit voortaan het Serviceloket te sluiten op zaterdag. Op dit moment is binnen het Serviceloket alleen nog maar een mededeling gedaan over de zaterdagsluiting in de Dagstart. Er is nog geen aanvullende informatie gedeeld met medewerkers over de financiële consequenties en eventuele looncompensatie. In reactie op een uitvraag van OR-leden laten collega's weten dat ze de zaterdagsluiting niet onlogisch vinden, omdat het vaak erg rustig is. Feit is wel dat inperking van de openingstijden minder servicegericht is richting aanvragers en het financiële gevolgen heeft voor een deel van de collega's. Voor iemand met een contract van 36 uur scheelt het (netto) ongeveer 50 euro per maand. Daarnaast geldt de looncompensatie alleen als het loonverschil minimaal 3% van het salaris is; de looncompensatie zal dus niet voor iedereen van kracht zijn.

In de stukken staat dat de zaterdagsluiting een besparing oplevert vergelijkbaar met 1 fte. De OR zal in de OV informeren of het Serviceloket met deze vermindering van de formatie de bezetting op maandag t/m vrijdag wel rond krijgt. Daarnaast zal de OR informeren of er ook nagedacht is over verlenging van de openingstijden door de week, vergelijkbaar met de steunpunten. Ook de timing van de sluiting is bijzonder: op dit moment liggen veel regelingen stil. Mogelijk dat als alles straks weer gaat lopen, ook het aantal inkomende telefoongesprekken weer op zal lopen.

Mocht de sluiting doorgang vinden, dan is ook de aanpassing van het calamiteitenplan een belangrijk aandachtspunt.

De OR zal zijn vragen stellen in de OV. Volgende week komt het onderwerp terug in de OR-vergadering.

Signalen vanuit de organisatie

Naar aanleiding van een WOO-verzoek is in de media gemeld dat Deltaris niet zoals gecommuniceerd het IEDB-onderzoek heeft uitgevoerd. Ook voor veel collega's is dit nieuwe informatie, zij voelen zich misleid. Het voelt vervelend om onbewust foutieve informatie te hebben verstrekt, naast het feit dat het vervelend is dat het IMG zichzelf slecht op de kaart heeft gezet.

5.2.1

5.2.1

Het is belangrijk dat er vertrouwen is, zowel intern als extern, in de goede intenties van het IMG om iets te bereiken voor de Groningers.



7. Sturingsinformatie

Uit de informatie verstrekt door de bestuurder blijkt dat klanttevredenheidsonderzoeken niet ter beoordeling gebruikt worden in personeelsgesprekken, maar informatie uit Topdesk wel. Het DB zal het standpunt van de OR over de toegezonden brief en de aanvullende verstrekte informatie samenvatten in een schriftelijke reactie. (*actie: DB*)

Gerelateerd hieraan vindt de OR het belangrijk dat alle incidenten van onveilig gedrag (door aanvragers) ergens centraal geregistreerd worden, zodat ook dit aan bod kan komen in de personeelsgesprekken.

8. Herhuisvesting IMG

De OR heeft schriftelijk informatie ontvangen over de herhuisvesting van het IMG binnen Cascade. Naar aanleiding hiervan heeft de OR de volgende opmerkingen en vragen:

- De OR vindt dat de termijn van drie jaar voor het aanhouden van Assen als extra werklocatie best lang.
- Er is maar één draaideur bij het binnengaan van bouwdeel 8. Levert dit 's ochtends geen problemen op?
- De afstand tussen de etages van bouwdeel 8 en de personeelskantine is vrij fors. Medewerkers van het Serviceloket zijn gebonden aan strakke pauzetijden, waarbij nu een groot deel van de tijd op zal gaan aan heen en weer lopen naar de personeelskantine.
- De OR is benieuwd naar de berekening van het concrete, definitieve aantal werkplekken beschikbaar voor IMG-medewerkers in bouwdeel 7 en 8.

De arbocommissie zal op 7 maart in gesprek gaan met een adviseur Facilitaire Zaken. Aanvullende vragen kunnen OR-leden tot die tijd doorgeven aan de arbocommissie. De arbocommissie heeft al een verzoek voor een rondleiding ingediend. Het is nog niet bekend wanneer dit zal plaatsvinden.

9. Sluiting

De voorzitter sluit de vergadering.

Actielijst OR

nr	onderwerp	omschrijving	verantwoordelijke	Overleg	datum	deadline	status	opmerkingen
336	Medewerkertevredenheidonderzoek	Terugkoppeling geven aan OR over voortgang bespreking MTO-resultaten in de teams + opzet Plan van Aanpak	S.12e	OV-vergadering	14-9-2023		Deels afgerond	7/11 Overzicht MTO-sessies is gedeeld.



Verslag Overlegvergadering (OV)

Voorzitter	:	Henk Korvinus
Notulist	:	5.1.2e
Vergaderdatum en -tijd	:	18 januari 2024, 14.00 – 15.30 uur
Locatie	:	Vergaderruimte 6.2.02
Aanwezig	:	Bestuursvoorzitter: Henk Korvinus Directie: Siebe Keulen 5.1.2e
		OR: 5.1.2e 5.1.2e
		5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e
		en 5.1.2e
Afwezig	:	Olivier de Bruijne en 5.1.2e

1. Opening en vaststellen agenda

Henk Korvinus zit de vergadering voor en opent het overleg.
De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

2. Actualiteit

Vertrek directielid 5.1.2e

Henk Korvinus en Siebe Keulen verontschuldigen zich voor het feit dat de OR via Plek moest vernemen dat 5.1.2e het IMG heeft verlaten. Zoals ook in het bericht op Plek staat is de samenwerking niet verlopen zoals gehoopt, daarom heeft 5.1.2e eerder dan verwacht en dan gepland afscheid genomen van het IMG. Omdat het vertrek van het directielid vrij plotseling was, is ook de communicatie hierover niet helemaal gelopen zoals gepland. Siebe Keulen en Olivier de Bruijne zijn voornemens met een tweehoofdige directie verder te gaan. Zij zullen de portefeuilleverdeling aanpassen en deze nieuwe verdeling op korte termijn voorleggen aan Henk Korvinus, daarna aan het MT en vervolgens de organisatie informeren. De OR vraagt hoe zij het werk voor drie personen zullen verdelen over twee directeuren. Siebe Keulen geeft aan dat ze de gespreksvoering strakker willen verdelen, een vaste portefeuilleverdeling willen instellen en een aantal onderwerpen, taken en verantwoordelijken zullen doorschuiven naar de afdelingsmanagers. Daarnaast zijn ze voornemens voortaan gezamenlijk bij de OV aan te sluiten, tenzij een van beiden, zoals nu, verhinderd is. Henk Korvinus meldt dat op redelijk korte termijn de vacatureteksten voor de werving van een nieuwe directeur en plaatsvervangende directeur opgesteld zullen worden. Deze teksten zullen dan ook voorgelegd worden aan de OR.

Vanuit de Ondernemingsraad

Vlak voor de kerst heeft de OR het OR-jaarverslag 2022-2023 toegestuurd aan de bestuurder. Morgen zal het jaarverslag ook op Plek gepubliceerd worden.

5.1.2e zal per 1 maart stoppen als ambtelijk secretaris (AS). Het traject voor het werven van een opvolger is inmiddels gestart.

Sturingsinformatie

De OR heeft nog geen definitief standpunt kunnen formuleren omtrent de sturingsinformatie, omdat de OR nog wacht op terugkoppeling over het gebruik van informatie uit Topdesk en de klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) in personeelsgesprekken. 5.1.2e laat weten dat de informatie uit KTO's niet als sturingsinformatie wordt gebruikt in personeelsgesprekken. Een KTO is bedoeld om als organisatie iets te leren, maar niet om individuele medewerkers te beoordelen. De vraag over Topdesk zal de OR schriftelijk toelichten. Als deze vraag is beantwoord, zal de OR een schriftelijk reageren op de brief van de bestuurder dd. 30 november 2023.

Verhuisplannen

Siebe Keulen meldt dat het IMG in het vierde kwartaal van 2024 zal verhuizen naar Emmasingel 1 en dat dat de nieuwe vestigingslocatie van het IMG zal worden. Op dit moment is RDI daar nog



gehuisvest, maar deze zal vertrekken. Gemiddeld gezien gaat het IMG er op vooruit: het aantal werkplekken waarover het IMG daar zal beschikken is iets hoger dan het IMG nu heeft binnen Cascade en Mandemaat bij elkaar opgeteld. In de volgende OV zal dit onderwerp nader toegelicht worden aan de OR.

3. Vaststellen OV-verslagen

Het verslag van de Overlegvergadering op 7 december 2023 en het verslag van het artikel 24 overleg op 29 november 2023 worden beide ongewijzigd vastgesteld.

4. Actielijst

De actielijst wordt doorgenomen en bijgewerkt.

5. Voortgang PEAG-maatregelen

Siebe Keulen geeft een toelichting over de voortgang in de uitwerking en implementatie van de nieuwe maatregelen:

- de regeling bij Bezwaren [waarover de OR uitgebreid is geïnformeerd in de OV op 9 november 2023] loopt naar tevredenheid. Bewoners zijn tevreden dat ze eerst gebeld worden.
- Het opheffen van de pauzeknop in december was erg spannend. Gelukkig is dit goed verlopen dankzij een gedegen gezamenlijke aanpak.
- Sinds kort staat het loket ook open voor nieuwe aanvragen van bewoners uit de gemeente Eemsdelta. Het is te vroeg om hier inhoudelijk iets over te zeggen.
- Verder is het project nu bezig met het vormgeven van de periode tot eind Q2. Dit is een flinke klus met veel nieuwe aspecten: een nieuwe manier van contact met de burger, voor daadwerkelijk herstel moeten er aannemerscontracten worden opgesteld en zo zijn er nog meer nieuwe, nog niet eerder binnen het IMG, toegepaste werkwijzen. Gelukkig hebben de speedbootjes hiervoor al enig voorwerk gedaan.

Aanvankelijk verliep veel voorwerk in samenhang met O&B, maar nu zijn PEAG en O&B uiteen getrokken en zijn activiteiten opgedeeld in een planning voor de korte termijn (PEAG) en voor de lange termijn (O&B). PEAG is nu een apart programma, waarvoor (tijdelijk) een nieuwe, externe, programmamanager is aangesteld: **5.1.2e**. Zij zal samen met **5.1.2e** leiding geven aan het programma PEAG.

Op hoofdlijnen werkt het IMG nu aan de implementatie van PEAG volgens de volgende richtlijnen:

- Het IMG zal het kabinetbeleid implementeren in de bestaande organisatie, tenzij het niet anders kan. Gelukkig lijkt dit tot nu toe nergens noodzakelijk te zijn.
- Het IMG zal het kabinetsbeleid met nieuwe IV implementeren, tenzij het echt niet anders kan.

Volgende week staat een heidag met het MT gepland, waarbij het MT geïnformeerd zal worden over de uitkomsten van de PEAG-ontwerpdag van vorige week. Hier is is het productenpakket voor PEAG opgesteld, hoe het IMG de producten zal implementeren en hoe de organisatie om wil gaan met elementen die zowel binnen PEAG als O&B van belang zijn. Als het MT zich geëngageerd heeft aan deze hoofdkeuzes zal Siebe Keulen ook de OR informeren over wat dit allemaal concreet betekent.

De OR vraagt wat dit alles betekent voor het Project Portfolio Management. Siebe Keulen antwoordt dat in het laatste overleg besloten is voor de komende twee kwartalen de focus te leggen op PEAG, oftewel de implementatie van het kabinetsbeleid, en de voorbereiding (en implementatie) van O&B. Daarna komt er weer ruimte voor andere zaken.

OR en bestuurder spreken af om eind februari een sessie in te plannen om de OR te informeren over 'het pakket PEAG'. Eerder zal al een informatiesessie ingepland worden over de ontvlechting van PEAG en O&B.

6. Update O&B

De OR geeft aan te worstelen met de informatievoorziening over Organisatie&Besturing (O&B). De OR heeft **5.1.2e** gevraagd de werkgroep O&B periodiek te informeren over de voortgang in de werkgroepen, maar zij verwijst hiervoor naar de OV. Terwijl naar de mening van de OR de OV juist



bedoeld was om de OR op hoofdlijnen te informeren over de voortgang van O&B. Daarnaast is in december afgesproken om O&B niet langer als vast agendapunt op de agenda van de OV te zetten, omdat O&B on hold gezet is. Siebe Keulen corrigeert de OR: het programma O&B is niet on hold gezet. Er is wel besloten om PEAG en O&B uit elkaar te trekken, waarbij nu prioriteit wordt gegeven aan de implementatie van de kabinetsmaatregelen binnen het programma PEAG.

Op inhoud betekent de ontvlechting van PEAG en O&B dat per onderdeel is gekeken wat onder te brengen bij PEAG en wat bij O&B te laten. Alles wat te maken heeft met uitvoering geven aan de kabinetsmaatregelen en de benodigde IV is ondergebracht binnen PEAG, de toekomstige organisatieinrichting en het onderdeel Mens&Organisatie blijven bij O&B. Siebe Keulen vraagt de OR om eventuele signalen van medewerkers die in verwarring zijn over de status van O&B en PEAG aan hem door te geven.

De OR geeft aan dat veel inhoudelijke zaken nog volstrekt onduidelijk zijn. Het frustriert de OR dat de OR nog altijd niet meepraat op inhoud noch de ruimte krijgt om input te geven. De directeur geeft aan dat alles wat de OR tot nu toe gezien heeft denkrichtingen waren; er zijn nog geen plannen of besluiten. De organisatie is nu nog met zijn eigen denkwerk bezig, er is nog niets om de OR in mee te nemen. *De OR is vooral gefrustreerd omdat er voor de zomer wel degelijk een 'plan' is gepresenteerd wat op een aantal punten al behoorlijk gedetailleerd uitgewerkt was. De OR heeft inhoudelijk op een aantal punten gereageerd en als je nu terug kijkt blijkt dat verschillende aanbevelingen van de OR inmiddels werkelijkheid zijn geworden. De OR zou het zonde vinden als er straks opnieuw een uitgedacht plan ligt, waar de OR alleen achteraf input op kan geven. De OR wil liever in het voortraject meedenken en input geven. Siebe Keulen geeft aan dat er op de reactie van de OR een zeer uitgebreide en inhoudelijke reactie is gekomen.*

Henk Korvinus roept op om nu op een frisse manier te kijken naar O&B en de frustratie van de zomer achter te laten. De OR bemerkt dat door het voortraject er ook nu nog enige onrust in de organisatie is over wat in het najaar met hen is gedeeld. Medewerkers vragen zich af wat er achter deze plannen wegkomt en hoe het nu bijvoorbeeld met de MDT's zit.

7. IMG Jaarplan 2024

Aan de OR is een tweede versie van het jaarplan verstrekt. De oorspronkelijke versie omvatte verdergaande toezeggingen over welke nieuwe regelingen het IMG per wanneer zal oppakken. Er is bewust voor gekozen om hierin voorzichtiger de communiceren om teleurstellingen te voorkomen.

Het IMG heeft niet de ambitie om een rol te spelen in de verduurzaming van de provincie Groningen. Bij de regeling Duurzaam herstel zet het IMG in op constructief herstel. Daar waar mogelijk worden bij de verbouw van woningen duurzaamheidsaspecten toegevoegd, maar dat is niet waar de focus ligt. Directie en MT zijn enthousiast over wat reeds opgeleverd is voor de regeling Duurzaam herstel. Naast de pilot met 300 aanvragers, worden nu ook individuele dossiers aangewezen die opgepakt kunnen worden. Het wordt nadrukkelijk geen publieksvariant: het IMG selecteert de dossiers die hiervoor in aanmerking komen.

De OR merkt op dat er hele goede dingen in het Jaarplan staan, maar plaatst wel een kanttekening bij de totstandkoming van het Jaarplan. Bij de presentatie in de Maandstart in januari zijn medewerkers opgeroepen om input te geven, maar het Jaarplan was toen al gereed en is gisteren pas op Plek geplaatst. Henk Korvinus antwoordt in reactie op een vraag van de OR dat het niet de intentie is dat het Jaarplan in een la te belandt, maar desondanks is het Jaarplan deels al weer achterhaald door de actualiteit. De ambitie is om het Jaarplan 2025 meer gestructureerd op te stellen, op voorhand input op te halen binnen de organisatie, zodat het dan meer een document van de hele organisatie is. De OR werkt hier graag aan mee en biedt aan om bijvoorbeeld tijdens het artikel 24 overleg in het najaar van 2024 suggesties aan te leveren.

Siebe Keulen geeft aan dat dit Jaarplan ook de opmaat is voor een betere Planning en Control -cyclus. De OR merkt op dat er behoorlijk wat werk verzet moet worden: het Jaarplan is zeer ambitieus, er liggen heel veel onderwerpen. Dit vraagt om een goede planning en taakverdeling onder mandaathouders. Bestuur en MT zijn zich hiervan bewust. Zij hebben het IMG bewust geprofileerd als een zelfstandige organisatie, in control over haar eigen takenpakket. In de regio (vanuit de gemeenten) klinkt een steeds luidere roep om meer zeggenschap over het IMG. Het IMG wil daarentegen zelfstandig blijven. Gelukkig geldt in het algemeen dat in Groningen gematigd positiever



wordt gesproken over het IMG dan een klein jaar geleden. Het IMG wil deze stijgende lijn graag vasthouden. Henk Korvinus zal zich nadrukkelijker in het Groninger netwerk te begeven en Siebe Keulen zal deel uit gaan maken van de lokale stuurgroepen.

8. Signalen vanuit de organisatie

De documentaire *De aarde beeft* wordt nu uitgezonden op televisie. In aflevering 3 komt het afwikkelen van de schade aan bod. Het IMG heeft hier niet aan mee gewerkt.

De OR heeft vanuit de achterban vragen gekregen over de wijze waarop de functie teammanager bij BJZS ter vervanging van **5.1.2e** is ingevuld. **5.1.2e** bevestigt dat er geen vacature is gesteld, omdat een andere teammanager voor 6 maanden de aansturing van haar team binnen zijn takenpakket heeft opgenomen. De OR zal hier schriftelijk een toelichting over ontvangen.

9. Rondvraag en sluiting

De vergadering wordt gesloten.

Actielijst OR 22.04.24

nr onderwerp	omschrijving
133 OR-verkiezingen	Niet gekozen kandidaten betrekken bij OR-werk. Op welke wijze?
269 Aanwezigheid bestuurslid in OV	Verzoek uitzetten om bestuurslid aan te laten sluiten in OV
337 Politieke invloed	Onderzoeken hoe een werkbezoek van 5.1.2e aan het IMG vormgegeven kan worden.
351 Organisatie en besturing	Contact zoeken met de managers die een rol gekregen hebben als projectleider in het programma O&B
352 Plan van Aanpak MTO	Bij collega's informeren hoe zij de sessies over de MTO-resultaten hebben ervaren/hoe hier navolging aan wordt gegeven binnen het team
361 Organisatie en besturing	Scenario's voor betrokkenheid OR bij O&B uitwerken
362 Ideeënbus	Idee verder uitwerken
363 Ziekteverzuim	signaal over gespreksvoering bij meerdere ziektemeldingen terugkoppelen in Arbo-overleg
364 Initiatiefvoorstellen	Bepalen of/hoe OR uitvoering gaat geven aan voorstellen van 5.1.2e nav artikel 24 overleg. Prioriteit: Voorstel Sociale cohesie
373 Vacature- en scholingsbeleid	Nader uitwerken wat de OR verwacht van de organisatie
374 Autoregeling	Bespreken in Arbo-overleg op welke wijze IMG uitvoering geeft aan de rijksbrede regeling
375 Voorstel Sociale cohesie	Gesprek inplannen met lid PV, lid Jong IMG, 5.1.2e en werkgroep PZ over doelstellingen en behoeften Jong IMG en PV
379 Sturingsinformatie	Schriftelijke reactie opstellen
380 OR en vakbond	Agenderen in hoeverre de OR wil investeren in nauwer contact met de vakbonden

verantwoordelijke	Overleg	datum	deadline	status
Allen	OR-vergadering	1/23/2022		ON HOLD
5.1.2e	OR-vergadering	12/22/2022		in behandeling
5.1.2e	OR-vergadering	9/14/2023		ON HOLD
werkgroep O&B	OR-vergadering	10/26/2023		
Allen	OR-vergadering	11/9/2023		
werkgroep O&B	OR-vergadering	11/23/2023		
Communicatiekrijgers	OR-vergadering	11/23/2023		
arbocommissie	OR-vergadering	12/7/2023	2/15/2024	
werkgroep PZ	OR-vergadering	12/7/2023		
werkgroep PZ	OR-vergadering	1/18/2024		
arbocommissie	OR-vergadering	1/18/2024	3/21/2024	
werkgroep PZ	OR-vergadering	1/18/2024		
DB	OR-vergadering	2/22/2024	3/14/2024	
DB	OR-vergadering	2/22/2024		

opmerkingen

Vraag opnieuw uitgezet bij 5.1.2e in nov 2023

Oppakken na de kabinetsformatie

op 15/2 signaal doorgeven aan preventiemedewerker
2e voorstel: Perspectief op de arbeidsmarkt. Eventueel
combineren met uitkomsten onderzoek
Arbeidsmarktcommunicatie?

Wegens tijdsgebrek op 15/2 doorgeschoven naar maart



Agenda OR-Vergadering

Voorzitter	:	5.1.2e
Notulist	:	5.1.2e
Vergaderdatum en -tijd	:	29 februari 2024, 10.00 – 11.30 uur
Locatie	:	Vergaderruimte 6.0.11 – zaal Helpermolen
Genodigd	:	OR: 5.1.2e
		5.1.2e
		5.1.2e
		5.1.2e
		5.1.2e en 5.1.2e

Tijd	Omschrijving	Wie	Doel
5 m	1 Opening	5.1.2e	
5 m	2 Vaststellen agenda	5.1.2e	Ter vaststelling
10 m	3 Actualiteit en ingekomen stukken	Allen	Ter bespreking
5 m	4 Actie-/besluitenlijst	5.1.2e	Ter vaststelling
15 m	5 Terugkoppeling vanuit de werkgroepen - arbocommissie - werkgroep Personeelszaken - werkgroep Communicatie - werkgroep O&B - werkgroep Duurzaamheid	Allen	Ter bespreking
20 m	6 Instemmingsverzoek Zaterdagsluiting Serviceloket <i>Aan de OR is ter instemming het voornemen om het Serviceloket op zaterdag te sluiten voorgelegd. De OR beziet of de aanleiding, het besluit zelf en de gevolgen voldoende helder zijn om een oordeel te kunnen vormen over de zaterdagsluiting.</i>	Allen	Ter instemming
15 m	7 Initiatiefvoorstel DOR omtrent sociale veiligheid en integriteit <i>De Departementale Ondernemingsraad (DOR) heeft een voorstel gedaan om de sociale veiligheid binnen het departement te vergroten. Dit voorstel biedt mogelijk nuttige handvatten voor het IMG.</i>	5.1.2e	Ter bespreking
10 m	8 Terugblik op de nieuwjaarsborrel <i>Al weer een aantal weken geleden heeft de OR samen met Jong IMG en de personeelsvereniging het initiatief genomen tot het organiseren van een nieuwjaarsborrel. Hoe kijkt de OR hierop terug?</i>	5.1.2e	Ter bespreking
5 m	9 Evaluatie van het overleg <i>Evaluatie van het overleg: sfeer, vergadertechniek, effectiviteit, de inhoud en genomen besluiten.</i>	Allen	Ter bespreking
	10 Sluiting	5.1.2e	



Cascadeplein 10
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061
8000 WB Zwolle

0800 44 44 111
contact@schadedoormijnbouw.nl

Onderwerp : Instemming: sluiting op zaterdag KCDV Serviceloket
Datum : 22 februari 2024

Beste ondernemingsraad,

Op grond van artikel 27 lid 1 onder b 'een arbeids- en rusttijdenregeling of een vakantieregeling' van de Wet op de ondernemingsraden leg ik u ter instemming het navolgende voor.

Instemming

In te stemmen met het beëindigen van de telefonische bereikbaarheid van het serviceloket op zaterdag.

Aanleiding

Het serviceloket onderdeel van de afdeling Klantcontact en -dienstverlening is bij de start van het TCMG/IMG gestart met een telefonische bereikbaarheid van 365 dagen per jaar. Vanwege het lage callaanbod is in maart 2019 besloten om het serviceloket op zon- en feestdagen te sluiten. De dienstverlening van het serviceloket bleef beschikbaar van maandag tot en met zaterdag. Inmiddels is ook het telefoonverkeer op zaterdag substantieel lager dan op doordeweekse dagen. Ook tijdens bijzondere situaties zoals bevingen.

Op 21 juni 2021 heeft de ondernemingsraad ingestemd met het aanpassen van het arbeidspatroon van de Planning voor het werken op zaterdag.

Toelichting

Het aantal calls op zaterdag is afgenomen waarbij de huidige inzet van personeel en de bijbehorende kosten niet meer in verhouding staan tot de het lage en dalende telefoonaanbod op de zaterdag. Voor de volledige inhoud verwijs ik u naar de Adviesnota MT IMG Zaterdagssluiting Serviceloket van 10 januari 2024.

Personele consequenties

De medewerkers van het serviceloket zijn inmiddels geïnformeerd over het voornemen om het serviceloket op zaterdag te sluiten. Bij de medewerkers is er begrip voor het besluit, maar is het wegvallen van extra inkomsten wel vervelend. Het verlies aan extra inkomsten door de inzet op zaterdag kan onder bepaalde voorwaarden worden vergoed. In paragraaf 22.6 van de CAO Rijk zijn de voorwaarden opgenomen hoe een medewerker in aanmerking kan komen voor een aflopende toelage onregelmatige dienst. Uitgangspunt is in ieder geval dat de medewerker minimaal twee jaar een toelage onregelmatige dienst heeft



ontvangen en het bedrag van de vermindering minimaal 3% van het salaris is. Alle voorwaarden zijn opgenomen in bijlage 2. De medewerkers zullen hier actief over worden geïnformeerd.

Na de instemming door de OR zal een nadere toelichting volgen richting de medewerkers van het Serviceloket en zal het moment van de sluiting op zaterdag in overleg met de afdeling Communicatie bepaald worden. Er is minimaal 1 maand nodig om dit te organiseren en communiceren, zowel extern als intern.

Vervolgtraject

- Voorgenomen besluit bespreken tijdens de overlegvergadering
- Instemming OR
- Definitief besluit
- Communiceren naar medewerkers serviceloket, organisatie en aanvragers.

Erop vertrouwend u zo voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

H.C.D. (Henk) Korvinus
Voorzitter Bestuur Instituut Mijnbouwschade Groningen

Bijlage:

- CAO Rijk artikel 22.6
- Adviesnota Zaterdagssluiting Serviceloket (dd. 8 januari 2024)



Bijlage: CAO Rijk artikel 22.6

22.6 Aflopende toelage onregelmatige dienst (Aflopende TOD)

Als uw toelage voor onregelmatige dienst vermindert, heeft u recht op een aflopende toelage als:

- u de toelage voor onregelmatige dienst minimaal twee jaar heeft ontvangen zonder onderbreking of met een onderbreking van maximaal twaalf maanden
- de vermindering of het vervallen van uw toelage voor onregelmatige dienst blijvend is. Uw werkgever beoordeelt dit
- de vermindering niet het gevolg is van een verplaatsing naar een andere werklocatie die uw werkgever u als straf heeft opgelegd en
- het bedrag van de vermindering minimaal 3% van uw salaris is. Bij het bepalen van de 3% vermindering, tellen bij uw salaris ook [bepaalde vaste toelagen](#) mee die u ontving voor de vermindering en daarna ook blijft ontvangen.

Het volledig vervallen van uw toelage voor onregelmatige dienst is voor de toepassing van deze paragraaf ook een vermindering.

De uitkeringsperiode van uw aflopende toelage bedraagt 1/4^e deel van de periode waarin u de toelage voor onregelmatige dienst heeft ontvangen, naar boven afgerond op een maand, maar niet langer dan 36 maanden.

Uw uitkeringsperiode wordt verdeeld in drie gelijke tijdvakken. Als de tijdvakken niet uitkomen op hele maanden, wordt het eerste of worden het eerste en het tweede tijdvak naar boven afgerond op een maand.

De hoogte van uw aflopende toelage wordt berekend op basis van het verschil tussen:

- het bedrag dat u aan toelage voor onregelmatige dienst ontvangt sinds de vermindering en
- het bedrag dat u de afgelopen 12 maanden gemiddeld per maand aan die toelage heeft ontvangen.

Tabel aflopende toelage

Tijdvak (maximaal 12 maanden per tijdvak)	Percentage van het verschil
Eerste tijdvak	75%
Tweede tijdvak	50%
Derde tijdvak	25%

Als de vermindering van uw toelage voor onregelmatige dienst niet ingaat op de



Cascadeplein 10
9726 AD Groningen

Antwoordnummer 3061
8000 WB Zwolle

0800 44 44 111
contact@schadedoormijnbouw.nl

Adviesnota Bestuur

Onderwerp	: Zaterdagsluiting Serviceloket
Datum	: 8 januari 2024
Contactpersoon (auteur)	: 5.1.2e (teammanager Serviceloket)
Doel (<i>kies wat van toepassing is</i>)	: Ter besluitvorming
Vertrouwelijk (<i>kies wat van toepassing is</i>)	: Nee

Onderdeel	Overleg gevoerd met (naam)	Paraaf (Vul in 'akkoord')
Afdelingen		
Klantcontact- en dienstverlening	5.1.2e	akkoord
Schade Expertise en Herstel	5.1.2e (teammanager AOS en HiN)	akkoord
Bestuurlijke & Juridische Zaken en Schadeafhandeling	n.v.t.	
Regiebureau	n.v.t.	
Informatievoorziening (incl. Data & Inzicht)	n.v.t.	
Communicatie	5.1.2e (teammanager Corporate Communicatie)	akkoord
Bedrijfsvoering: <i>Financiële toets</i> <i>Personele toets</i>	5.1.2e (P&O adviseur)	akkoord
Programma's		
PEAG implementatie (<i>indien van toepassing</i>)	n.v.t.	
Organisatie & Besturing (<i>indien van toepassing</i>)	n.v.t.	
Portefeuillehouders		
MT	MT heeft ingestemd op 31-1-2024	akkoord
DT	Siebe Keulen	akkoord
Bestuur (<i>indien van toepassing</i>)	Els (portefeuille dienstverlening), Bestuur heeft ingestemd op 15-2-2024.	akkoord

Vervolgstappen

Moet worden geagendeerd in:	Advies
Bestuursvergadering (<i>kies wat van toepassing is</i>)	Ja ter besluitvorming
Ondernemingsraad (<i>kies wat van toepassing is</i>)	Ja ter instemming



1. Doel van het document: ter besluitvorming

Het Bestuur wordt gevraagd akkoord te gaan met het sluiten van het Serviceloket op zaterdag, eind Q1 of begin Q2 2024 na besluitvorming Bestuur en instemming van de OR. Het MT IMG heeft ingestemd op 31/1/24.

1. Inleiding

Het Serviceloket is op 19 maart 2018 initieel gestart met een telefonische bereikbaarheid van maandag tot en met zondag en op feestdagen om aanvragers zoveel mogelijk te ontzorgen. Vanwege een laag callaanbod is in maart 2019 besloten het Serviceloket te sluiten op zon- en feestdagen. Nu we inmiddels ruim 4 jaar verder zijn, zien we echter ook een sterk dalend telefoonverkeer op de zaterdag. Dit is aanleiding voor een heroverweging van de zaterdagopenstelling.

Voor inkomend telefoonverkeer hanteert het Serviceloket een servicelevel van 80/20. Dit betekent dat 80% van de telefoontjes binnen 20 seconden wordt opgenomen. Op basis hiervan en een forecast van het verwachte aanbod wordt de capaciteit per dag bepaald. Om te kunnen voldoen aan het afgesproken servicelevel en een openstelling van 08.00-17.30 uur betekent dit dat, op een zaterdag, zes medewerkers met ieder een dienst van zes uren moeten worden ingezet. In totaal 36 uur.

De loonkosten op zaterdag bedragen 170% van de loonkosten op een doordeweekse dag. Alle medewerkers van het Serviceloket worden hiervoor gemiddeld negen keer per jaar ingezet.

2. Argumenten

Al enige tijd is een dalende trend zichtbaar in het aantal calls op zaterdag. Daar waar dit in 2022 gemiddeld 45 calls waren, zijn dit in 2023 nog slechts 25 stuks. Dit is substantieel lager dan doordeweekse dagen waarbij het Serviceloket gemiddeld 250-300 calls ontvangt.

In 2022 is er een tweetal piekmomenten op de zaterdag geweest, waarbij er meer dan honderd telefoongesprekken binnenkwamen. Dit was op 8 januari 2022 als uitwerking van (technische) problemen rondom VES en 12 maart 2022 waarbij het een combinatie van de verstuurde nieuwsbrief en het vastlopen van VES dossiers betrof.

In 2023 zien we een vergelijkbaar beeld, waarbij de piek echter minder hoog was. Dit was zichtbaar in week 40, 41 en 42. Het betrof hier ca. 50 calls, veroorzaakt door de verstuurde brieven uit de herstelrun IMS/IMKJ. Alle andere uitingen over IMS in de weken daarna maar ook de start van de afwikkeling van de pausedossiers, in het kader van het nieuwe beleidskader PEAG, veroorzaakten geen extra telefoonverkeer op de zaterdag.

Daarnaast heeft de organisatie te maken met niet voorspelbare indicatoren zoals aardbevingen. Wanneer ingezoomd wordt op het effect van aardbevingen in relatie tot het telefoonverkeer dan is er, over het algemeen geen significante toename van het callaanbod. In onderstaande tabel worden



de bevingen in 2022 en 2023 weergegeven die plaatsvonden op een zaterdag in relatie tot het callaanbod voor FS en AOS.

Datum	Schaal	FS	AOS
23-04-2022	0.9	32	1
11-06-2022	0.7	25	0
16-07-2022	0.9	18	0
24-09-2022	2.7	16	4
08-10-2022	3.1	37	2
22-10-2022	2.2	39	0
11-03-2023	1.0	15	0
15-04-2023	0,7	19	0
22-04-2023	0.7	12	0
17-06-2023	0,5	13	0
25-11-2023	0.4	14	3
09-12-2023	1.7	7	2

Tabel 1: aardbevingen op zaterdagen 2022 en 2023 i.r.t. aantal calls

De huidige inzet van personele kosten met behoud van het afgesproken servicelevel en openingstijden staan niet meer in verhouding tot het lage en dalende telefoonaanbod op de zaterdag. Bovendien zijn piekmomenten met een verhoogd aanbod zeer incidenteel.

Het verminderen van personele inzet door bijvoorbeeld een lager servicelevel te accepteren of de openingstijden te beperken, levert geen significante besparing op. Als voorbeeld; voor een tijdvak van 08.00-12.00 uur zijn minimaal 3 fte vereist. Met deze minimale bezetting kan echter niet de garantie worden gegeven dat het servicelevel gerealiseerd wordt.

Sluiting op zaterdag, betekent een besparing van 1 fte op de totale bezetting van het Serviceloket. Deze krimp wordt gerealiseerd door het niet vervangen van natuurlijke uitstroom.

3. Beperkingen en risico's

Op basis van bovengenoemde data kan niet gesteld worden dat een aardbeving meer telefoonverkeer veroorzaakt. Ook ligt er niet direct een relatie tussen de zwaarte van de beving en het callaanbod.

Uitzondering hierop is de beving van 8 oktober 2022. Het lijkt daarmee van belang om bij bevingen vanaf 3 op de schaal van Richter te zorgen voor telefonische bereikbaarheid. Dit geldt echter niet alleen voor de zaterdagen maar ook voor zon- en feestdagen.

Om bovengenoemd risico te mitigeren wordt het calamiteitenplan Serviceloket geactualiseerd om het snel en ad hoc organiseren van telefonische bereikbaarheid op zaterdagen, zon- en feestdagen te borgen. Te denken valt aan het (technisch) openzetten van de telefoonlijnen en het oproepen van medewerkers. Om dit in goede banen te leiden, blijft de huidige beschikbaarheidsdienst van het Serviceloket in stand.



Daarnaast is er gekeken naar het aantal AOS meldingen dat op een zaterdag bij het Serviceloket gedaan wordt. Hier kunnen we constateren dat het huidige proces goed verloopt en nauwelijks telefoonverkeer veroorzaakt. Meldingen worden gedaan via de website waarna AOS de procedure in gang zet. Het aantal AOS gesprekken op zaterdag via het Serviceloket bedraagt slechts 1% van het totaal. Ook de beving op 8 oktober heeft slechts twee AOS telefoontjes opgeleverd die niet hebben geleid tot een melding.

4. Toetsing

Juridische toets: n.v.t.

Uitlegbaarheid:

Uiteraard zijn we ons bewust van de impact van de uitkomsten van de PEAG waarbij milder, makkelijk en menselijk het adagium is. Een zaterdagsluiting lijkt daarin tegenstrijdig. Echter gezien het beperkte en afnemende aanbod zit de toegevoegde waarde van het Serviceloket niet in de bereikbaarheid op zaterdag.

De rol van het Serviceloket richt zich vanuit dit thema op optimalisatie van integrale dienstverlening, ontsluiting van nieuwe kanalen zoals chat en het actief benaderen van aanvragers.

Voor de volledigheid zien we ook dat andere organisaties als NCG en SNN niet geopend zijn in het weekend. Bovendien zijn de reguliere openingstijden van deze organisaties, gedurende de week, beperkter dan bij IMG (resp. 09.00-17.00 uur en 08.30-17.00 uur).

Vanuit de afdeling Communicatie wordt een appél gedaan op de timing van de zaterdagsluiting. Hierbij is het advies om dit rond de zomer te communiceren aangezien het PEAG beleid nog in de maak is. Gezien het feit dat alle communicatie rondom PEAG tot nu toe geen extra calls hebben opgeleverd op zaterdag, stellen wij toch voor om over te gaan tot sluiting eind Q1 of begin Q2. Ook omdat de komende maanden er een continue stroom aan wijzigingen en implementaties zullen zijn.

We realiseren ons dat het voor de collega's van het Serviceloket als nadelig kan worden ervaren dat de extra verdiensten van een zaterdag komen te vervallen. Het belang van een zorgvuldige inzet van middelen laten we in de afweging voor dit besluit zwaarder wegen.

Uiteraard wordt hierin de CAO Rijk gevolgd die in paragraaf 22.6 aangeeft dat er onder bepaalde voorwaarden recht ontstaat op een aflopende toelage onregelmatige dienst. Dit recht kan ook ontstaan bij het wegvallen van de toelage.

De werkuren op de zaterdag zullen in overleg verplaatst worden naar doordeweekse dagen.

5. Uitvoerbaarheid

1. Wie is opdrachtgever voor uitvoering van de besluiten?
 - o [REDACTED] 5.1.2e
2. Wie is opdrachtnemer voor uitvoering van de besluiten?
 - o [REDACTED] 5.1.2e (teammanagers Serviceloket)



Intern gebruik

3. Welke middelen zijn nodig om dit voorstel uit te voeren (capaciteit, financiën)?
 - N.v.t.
4. Wat is de planning?
 - Uitvoering 1 maand na besluitvorming MT IMG, Bestuur en instemming OR.

6. Bijlagen

N.v.t.



Aan:
De Secretaris-Generaal de heer mr. A.F. Gaastra en
De Plv. Secretaris-Generaal mevrouw drs. G.M. Keijzer-Baldé

DOR EZK
Secretariaat
Bezuidenhoutseweg 73
Postbus 20401
2500 EK Den Haag
E [REDACTED] @minezk.nl

Datum
1 februari 2024

Onze referentie
DOR 24.006

Bijlage
1

Betreft: DOR EZK initiatiefvoorstel faciliteren sociaal veilige werkomgeving

Geachte heer Gaastra, mevrouw Keijzer-Baldé, Beste Sandor, Beste Gerdine,

Hierbij neemt de DOR EZK het initiatief¹ voor de bevordering van het faciliteren van een sociaal veilige werkomgeving binnen het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK). Ontwikkelingen binnen de samenleving, de politiek en binnen het ministerie geven hiertoe aanleiding.

Context

Recente rapporten van parlementaire commissies zoals 'Ongekend onrecht' en 'Groningers boven gas' geven de noodzaak en urgentie aan van verbetering van het functioneren van de rijksoverheid. Om de samenleving beter te kunnen dienen als ambtenaar is binnen de overheid en ook binnen het ministerie van EZK vertrouwen en ruimte nodig voor ambtelijk vakmanschap. De DOR EZK onderschrijft van harte de lijn van de GOR Rijk die is uitgewerkt in het Initiatiefvoorstel Ambtelijk Vakmanschap d.d. 1 februari 2023.

De bestuurder, de SG van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, heeft hierop positief gereageerd (zie brief van d.d. 18 juli 2023).² De GOR Rijk schrijft het volgende:

"De samenleving vraagt om maatschappelijk verantwoorde besluiten, waaraan de ambtenaren cruciale bijdragen leveren. Goede invulling van deze rol van de ambtenaar behelst ambtelijk vakmanschap. De professionele ambtenaar heeft hiervoor, op alle niveaus, vertrouwen en ruimte nodig om expertise, ervaringen vanaf de werkvloer en vanuit de uitvoering te delen en te uiten. Ambtelijk vakmanschap en loyale tegenspraak vormen de kern van deze notitie.³ Thema's als leiderschap en sociale veiligheid zijn er onlosmakelijk mee verbonden."

¹ Op grond van artikel 23 lid 3 van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR).

² Reactie op ongevraagd advies GOR Rijk, Ambtelijk Vakmanschap: <https://gorrijk.nl/>. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. <https://gorrijk.nl/wp-content/uploads/2023/08/Getekende-reactie-op-ongevraagd-advies-GOR-Rijk-Ambtelijk-Vakmanschap-gorrijknl.pdf>.

³ De GOR Rijk gebruikt hierbij de gangbare term 'loyale tegenspraak' met de kanttekening dat het binnen onderdelen van de Rijksoverheid een negatieve lading heeft, terwijl het in de kern gaat om het meenemen van en ruimte geven aan alle uiteenlopende standpunten in de voorfase van het te nemen besluit.

Bij de DOR EZK zijn in toenemende mate signalen binnengekomen dat op de thema's leiderschap en sociale veiligheid binnen het ministerie van EZK een verbeteringslag wenselijk is. Het Jaarverslag Integriteit 2022 voor EZK en LNV⁴ en het jaarverslag Vertrouwenspersonen Integriteit en Ongewenste Omgangsvormen (VPIO) bevestigen dit beeld⁵. Uit het jaarverslag VPIO blijkt dat het aantal hulpvragen aan vertrouwenspersonen binnen EZK met 67 procent gestegen is: van 134 meldingen in 2021 naar 224 meldingen in 2022. In navolging van het Jaarverslag VPIO wil de DOR EZK met dit initiatief de urgentie van de thema's sociale veiligheid en integriteit onderstrepen. De DOR EZK maakt zich graag sterk voor een inclusieve en diverse werkomgeving, waarin medewerkers zichzelf kunnen zijn. Deze voorstellen zijn -ook vanuit oogpunt van gelijkwaardigheid- bedoeld om daar een positieve bijdrage aan te leveren.

Het initiatief omvat de volgende voorstellen:

1. Stel een centraal meldpunt voor incidenten op intranet beschikbaar;
2. Heb aandacht en zorg voor zowel de beklagden en melders als getuigen tijdens en na de klacht(procedure), ook bij een ongegronde klacht⁶;
3. Stel de E-learning Integriteit en sociale veiligheid voor alle EZK-ambtenaren, inclusief inhuur, verplicht;
4. Stel een cursus goed ambtenaarschap verplicht bij de introductie;
5. Zorg voor kwaliteitsnormering en onafhankelijk toezicht;
6. Ontwikkel een rijksbreed P-dossier voor iedereen en maak het opvragen van referenties verplicht in de sollicitatieprocedure.

Naast de uitgewerkte initiatieven adviseert⁷ de DOR EZK u het volgende te implementeren:

- A. Train alle leidinggevendenden, zowel formeel als informeel, de vertrouwenspersonen en P&O-adviseurs op de thema's gewenste werkcultuur, omgangsvormen, integriteit en klachtenprocedures, inclusief de wettelijke kaders;
- B. Introduceer een verplichte voorlichting door (de coördinator) vertrouwenspersonen, personeelsraadgever, onafhankelijke personeelsadviseur en de centrale integriteitscoördinator;
- C. Laat zowel het team als de (team)managers verwachtingen naar elkaar uitspreken en leg deze vast;
- D. Verbeter de zichtbaarheid van directeuren en afdelingshoofden door verplichte fysieke teamsessies minimaal één keer per jaar.

Initiatief

De DOR EZK heeft de volgende initiatieven opgesteld:

1. Stel een centraal meldpunt voor incidenten op intranet beschikbaar

De DOR EZK constateert dat het ministerie van EZK geen centraal meldpunt kent, noch een voor de medewerker zichtbaar eenduidig beleid hanteert voor de vindbaarheid van vertrouwenspersonen en coördinatoren. De slechte

⁴ Jaarverslag Integriteit 2022 voor EZK en LNV. Jaarverslag | Rijksoverheid.nl.

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/jaarverslagen/2023/05/17/jaarverslag-integriteit-2022-voor-ezk-en-lnv>.

⁵ Zie: Jaarverslag VPIO EZK 2022.

⁶ Conform de Regeling van de Minister van Economische Zaken van 4 maart 2013, nr. WJZ/12097016.

⁷ Op grond van artikel 28 WOR.

vindbaarheid hiervan draagt niet bij aan preventie en verhindert naar verwachting het melden en signaleren van klachten omtrent het thema integriteit en ongewenste omgangsvormen, maar ook op raakvlakken met integriteit zoals de AVG, Data en Compliance. De DOR EZK dringt er daarom op aan een centraal vindbaar meldpunt open te stellen op zowel Rijksportaal als iedere intranetpagina van de EZK-onderdelen. Vindbaar hierop zijn ook alle vertrouwenspersonen en de desbetreffende (thema)coördinatoren voor alle EZK-medewerkers. Dit vereist een eenduidige positionering op alle intranetpagina's van de EZK-onderdelen. Praktisch zal hierbij onderscheid moeten worden gemaakt tussen het type melding en of deze vertrouwelijk kan, bijvoorbeeld het verschil tussen een melding over integriteit en ongewenste omgangsvormen. De medewerker moet hierover bij het melden nadrukkelijk worden geïnformeerd.

Zie onderstaand zoals het bij NCG geregeld is:

Incident melden?

Heb jij last van ongewenst gedrag? Wil je een datalek, phishing of hack melden? Of heb je een ongeluk op de werkvloer gehad? We helpen je graag.

[Meld incident](#)

Afbeelding 1: meldpunt zoals beschikbaar bij NCG.

The screenshot shows the website of the National Coordinator for Digital and Social Security (NCG) in Groningen. The header includes the NCG logo and the text 'Nationaal Coördinator Groningen'. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Steekwoorden gebruiken voor zoeken'. The main content area is titled 'Digitale & Sociale Veiligheid' and contains five distinct reporting options, each with an icon and a brief description:

- Ongewenst gedrag buiten NCG:** Icon of a heart and lightning bolt. Description: 'Heb je te maken gehad met ongewenst gedrag van iemand buiten NCG? We helpen je graag verder.'
- Ongewenst gedrag binnen NCG:** Icon of a person and a key. Description: 'Heb je te maken gehad met ongewenst gedrag van iemand die bij NCG werkt? We helpen je graag verder.'
- ICT Security en Datalek:** Icon of two keys. Description: 'Wil je een datalek, phishing of een hack melden? We ontvangen graag je melding.'
- Arbeidsongeval:** Icon of a first aid kit. Description: 'Heb je een ongeluk op het werk gehad? We helpen je graag verder.'
- Gedragscode integriteit Rijk:** Icon of three people. Description: 'Binnen de NCG werken wij integer en op basis van vertrouwen. De Gedragscode Rijk is het kader voor integer handelen. Het melden van een misstand kan op een aantal manieren. Klik om te lezen wanneer, waar, hoe en bij wie je dit kunt doen.'

Afbeelding 2: meldpunt zoals beschikbaar bij NCG.

2. Heb aandacht en zorg voor zowel de beklaagden en melders als getuigen tijdens en na de klacht(procedure), ook bij een ongegronde klacht⁸

Het risico bestaat dat door een gebrek aan opvolging integriteitsschendingen en ongewenste omgangsvormen zoals gedefinieerd in de arbeidsomstandighedenwet⁹ onder de radar verdwijnen van het bevoegd gezag. De DOR EZK stelt dat het van wezenlijk belang is dat de beklagde(n), getuige(n) en melder(s)/klager(s), zeker tijdens én na een klachtenprocedure, gepaste aandacht en zorg ontvangen van de leidinggevende, de personeelsraadgever, de onafhankelijke personeelsadviseur of een andere onafhankelijke derde partij die niet regievoerder of anderszins (inhoudelijk) betrokken is in de klachtenprocedure om een sociaal veilige werkomgeving te faciliteren en zo eventuele benadeling te voorkomen.¹⁰

Daarnaast is het opvallend dat getuigen nog niet tegen benadeling worden beschermd. De DOR EZK stelt dat deze omissie in relevante regelingen van kracht zou moeten worden.

De DOR EZK stelt voor dat zowel tijdens als een periode na de klachtenprocedure(s), zowel de voorgestelde integriteitsprocedure (IPI) als de Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen (KCOO), de personeelsraadgever periodieke gesprekken houdt met alle betrokken partijen en gebruikmaakt van informanten om zo een sociaal veilige werkomgeving te bewaken en benadeling te voorkomen. Daarnaast kan desgewenst de strategisch preventiemedewerker worden ingeschakeld om mentale en/of fysieke klachten te voorkomen of verminderen.

Daarbij stelt de DOR EZK voor om zowel de melder/klager, de getuige als de beklagde de keuze te geven om (tijdelijk) overgeplaatst te worden naar een andere afdeling in samenspraak met de personeelsraadgever, onafhankelijke personeelsadviseur of op aanraden van de strategisch preventiemedewerker. De DOR EZK hecht eraan dat de bovenstaande procedure en daarbij behorende maatregelen worden verankerd in bijvoorbeeld een protocol.

3. Stel de E-learning Integriteit en sociale veiligheid voor alle EZK-ambtenaren, inclusief inhuur, verplicht

In het thema integriteit en goed ambtenaarschap speelt kennis over de betreffende thema's een wezenlijke rol. Thema's van het herkennen van integriteitsschendingen tot het weten van de wenselijke gedragsrichtlijnen (onder andere Communicatie) ontbreken nog te vaak bij veel medewerkers. Het is van belang dat iedere ambtenaar zich bewust is van de integriteitsprocedures. Bovendien is het wenselijk dat bij het thema gedrag en houding iedere ambtenaar bewust is wat wel en niet gewenst is.

⁸ Conform de Regeling van de Minister van Economische Zaken van 4 maart 2013, nr. WJZ/12097016.

⁹ Zie: [Artikel 1 lid 2 sub e en f van de Arbeidsomstandighedenwet](#).

¹⁰ Zoals beschreven in de klokkenluiderswetgeving, de KCOO-regeling EZK, de Arbeidsomstandighedenwet en de WOR, zie: [Artikel 21 vierde zin van de Wet op de ondernemingsraden](#).

Om de bewustwording van deze thema's te vergroten stelt de DOR EZK een nieuwe verplichte E-learning voor alle medewerkers van het ministerie van EZK voor.

4. Stel een cursus goed ambtenaarschap verplicht bij de introductie

Stel een cursus goed ambtenaarschap verplicht bij het inwerktraject en de introductiedagen voor alle nieuwe medewerkers, inclusief externen. In de cursus goed ambtenaarschap komen onder andere de elementen ambtelijk vakmanschap, persoonlijk leiderschap, sociale veiligheid, omgangsvormen, uitspreken ('loyale tegenspraak') en integriteit aan de orde. Om een sociaal veilige werkomgeving te creëren waar onder andere plaats is voor loyale tegenspraak is het wenselijk dat medewerkers zich bewust zijn van hun ambtelijke rechten, plichten en (integriteit)normen, inclusief de Gedragscode Integriteit Rijk (GIR). Hieronder valt ook een toelichting op de rol van de vertrouwenspersonen, personeelsraadgever, onafhankelijke personeelsadviseur en de onderliggende procedures. Stel (een verkorte vorm van) deze cursus ook beschikbaar voor zittende medewerkers.

5. Zorg voor kwaliteitsnormering en onafhankelijk toezicht

De DOR EZK constateert dat er geen ISO-norm of een ander toetsbare kwaliteitsnormering bestaat inzake de integriteit- en sociale veiligheidsstructuur binnen het ministerie van EZK. De afwezigheid van een toetsbare kwaliteitsnormering zorgt ervoor dat de integriteit- en sociale veiligheidsstructuur moeilijk met objectieve en vergelijkbare maatstaven kan worden geëvalueerd, noch dat onvolkomenheden worden geconstateerd.

De DOR EZK stelt voor een kwaliteitsnormering te (laten) ontwikkelen voor de integriteit- en sociale veiligheidsstructuur binnen het ministerie van EZK en deze rijksbreed te delen, dan wel te zorgen voor een spoedige rijksbrede ontwikkeling hiervan. De integriteit- en sociale veiligheidsstructuur binnen het ministerie van EZK kan daarna jaarlijks door een externe commissie/toezichthouder buiten het ministerie van EZK worden geëvalueerd of deze nog aan de standaard voldoet en of er verbetering nodig is. Deze evaluatie is vervolgens onderwerp van gesprek tussen de DOR EZK en de bestuurder.

6. Ontwikkel een rijksbreed P-dossier voor iedereen en maak het opvragen van referenties verplicht in de sollicitatieprocedure

De DOR EZK ontvangt signalen dat beklaagden die extern zijn ingehuurd een functie elders binnen het rijk of het ministerie van EZK bekleden na het afronden van een gegronde klacht. Bij ambtelijke medewerkers komen gegronde klachten in het personeelsdossier, bij externe inhuur is eenzelfde registratie niet aan de orde.

Daarnaast heeft de DOR EZK begrepen dat voor ambtenaren bij overgang naar een ander onderdeel binnen het ministerie (of naar een ander ministerie) het P-dossier niet volledig wordt overgedragen, met als gevolg dat gegronde integriteitsklachten en berispingen uit het personeelsdossier (kunnen) verdwijnen. Daarbij komt dat klachten over ongewenste omgangsvormen niet geregistreerd worden in het P-dossier.