

Bijlage I | Relatiebeheer

Voor een samenwerking gebaseerd op vertrouwen, zijn goede relaties essentieel. Hieronder schetsen we de formele structuren en de informele relatielijnen.

1. Formeel relatiebeheer

Algemeen Bestuur – AB	<i>Openbaar</i>
Taak:	is geregeld in de GR
Leden:	per gemeente één aangewezen lid college
Deelnemer:	secretaris (directeur GBTwente), bestuursondersteuning GBTwente
Incidenteel:	(staf- of strategisch) adviseurs GBTwente of extern adviseur op uitnodiging
Frequentie:	minimaal drie keer per jaar
Agenda:	dagelijks bestuur (DB)
Organisatie:	bestuursondersteuning GBTwente
Verslag:	bestuursondersteuning GBTwente
Locatie:	kantoor GBTwente

Dagelijks Bestuur – DB	<i>Niet Openbaar</i>
Taak:	is geregeld in de GR en in het delegatiebesluit van AB aan DB
Leden:	drie leden van het AB . Eén ervan is voorzitter, één ervan is vicevoorzitter
Deelnemer:	secretaris (directeur GBTwente), bestuursondersteuning GBTwente
Incidenteel:	(staf- of strategisch) adviseurs GBTwente of extern adviseur op uitnodiging
Frequentie:	minimaal vier keer per jaar
Agenda:	directeur GBTwente in overleg met voorzitter en vicevoorzitter
Organisatie:	bestuursondersteuning GBTwente
Verslag:	bestuursondersteuning GBTwente
Locatie:	kantoor GBTwente

Accounthoudersoverleg	<i>Niet Openbaar</i>
Doel:	informatie over agendapunten AB, m.n. financiële stukken. Accounthouders adviseren hun portefeuillehouder vanuit het perspectief van het gemeentelijk belang
Leden:	accounthouders van de gemeenten
Deelnemer:	directeur GBTwente, bestuursondersteuning GBTwente
Incidenteel:	(staf- of strategisch) adviseurs GBTwente of extern adviseur op uitnodiging
Frequentie:	twee weken voorafgaand aan AB (minimaal drie keer per jaar)
Agenda:	directeur GBTwente
Organisatie:	bestuursondersteuning GBTwente
Verslag:	bestuursondersteuning GBTwente
Locatie:	kantoor GBTwente

Evaluatie DVO	<i>Niet Openbaar</i>
Doel:	jaarlijkse evaluatie van de dienstverleningsovereenkomst per gemeente
Wie:	accounthouder en manager dienstverlening van de gemeente, (manager en) strategisch adviseur van het GBTwente
Frequentie:	één keer per jaar (najaar)
Agenda:	accounthouder gemeente en (manager) GBTwente
Organisatie:	bestuursondersteuning GBTwente

Verslag:	bestuursondersteuning GBTwente
Locatie:	locatie deelnemer of kantoor GBTwente

2. Bestuurlijk Relatiebeheer

Wie: directeur GBTwente en bestuurders gemeenten en GBTwente

Bestuurlijk relatiebeheer is het eerste en rechtstreekse aanspreekpunt voor bestuursleden als het gaat om integrale vragen, vragen over de relatie tussen gemeente en GBTwente en voor klachten via bestuurders. Ondersteunend en adviserend voor bestuurders GBTwente, primair gericht op het organiseren van bestuurlijk gemak.

Periodiek bilateraal bestuurlijk	
Doel:	bespreking met individuele bestuursleden deelnemers. Geen collectief overleg. Bespreking evaluatief, voortgang, thematische punten
Wie:	directeur GBTwente en bestuurders gemeenten
Frequentie:	op behoefte (minimaal één keer per jaar)
Agenda:	afhankelijk van thema, actualiteit
Organisatie:	bestuursondersteuning GBTwente
Verslag:	Geen
Locatie:	locatie deelnemer of kantoor GBTwente

Periodiek bilateraal directie	
Doel:	bespreking met individuele directies deelnemers. Geen collectief overleg. Bespreking evaluatief, voortgang, thematische punten
Wie:	directeur GBTwente en gemeentesecretarissen gemeenten
Frequentie:	op behoefte (minimaal één keer per jaar)
Agenda:	afhankelijk van thema, actualiteit
Organisatie:	bestuursondersteuning GBTwente
Verslag:	Geen
Locatie:	locatie deelnemer of kantoor GBTwente

3. Relatiebeheer Advies & Uitvoering

*Wie: hoofden bedrijfsvoering gemeenten en manager GBTwente
accounthouders gemeenten en strategisch adviseurs GBTwente*

Accounthouders van de gemeenten en strategisch adviseurs van GBTwente hebben interactief direct contact als het gaat over de uitvoering van de belastingsoorten, de doelstellingen en advisering van GBTwente naar gemeenten.

Periodiek bilateraal hoofd bedrijfsvoering	
Doel:	bespreking met individuele hoofden bedrijfsvoering van de gemeenten. Bespreking over strategie, nieuwe ontwikkelingen en voortgang.
Wie:	hoofd bedrijfsvoering gemeente en manager GBTwente, op behoefte accounthouder gemeente
Frequentie:	één keer per jaar
Agenda:	afhankelijk van thema, actualiteit
Organisatie:	strategisch adviseur GBTwente of accounthouder gemeente
Verslag:	geen
Locatie:	locatie deelnemer of kantoor GBTwente

Periodiek bilateraal accounthouders	
Doel:	bespreking met individuele accounthouders gemeenten. Geen collectief overleg. Bespreking evaluatief, voortgang, thematische punten op gebied van advies, heffingen en belastingen en gegevensuitwisseling.
Wie:	accounthouder gemeente en strategisch adviseur GBTwente
Frequentie:	op behoefte (minimaal twee keer per jaar)
Agenda:	afhankelijk van thema, actualiteit
Organisatie:	strategisch adviseur GBTwente of accounthouder gemeente
Verslag:	geen
Locatie:	locatie deelnemer of kantoor GBTwente

4. Relatiebeheer Dienstverlening

Wie: managers dienstverlening gemeenten en manager GBTwente

Managers dienstverlening van de gemeenten en de strategisch manager van GBTwente hebben direct contact als het gaat over de dienstverlening naar de inwoners en de afspraken die hierover in de dienstverlenings-overeenkomst zijn gemaakt.

Overleg managers dienstverlening	
Doel:	gezamenlijke bespreking met managers dienstverlening gemeenten. Bespreking evaluatief, voortgang, thematische punten op gebied van inwonercontacten
Wie:	manager(s) GBTwente en managers dienstverlening gemeente
Frequentie:	op behoefte (minimaal twee keer per jaar)
Agenda:	afhankelijk van thema, actualiteit
Organisatie:	manager GBTwente
Verslag:	geen
Locatie:	locatie deelnemer of kantoor GBTwente

Periodiek bilateraal manager dienstverlening	
Doel:	bespreking met individuele managers dienstverlening gemeenten. Geen collectief overleg. Bespreking evaluatief, voortgang, thematische punten op gebied van inwonercontacten
Wie:	manager(s) GBTwente en manager dienstverlening gemeente
Toehoorders:	op behoefte accounthouder gemeente
Frequentie:	op behoefte (minimaal twee keer per jaar)
Agenda:	afhankelijk van thema, actualiteit
Organisatie:	manager GBTwente of manager dienstverlening gemeente
Verslag:	geen
Locatie:	locatie deelnemer of kantoor GBTwente

5. Relatiebeheer Uitvoering

Vertrouwen in de samenwerking valt of staat met goede verbindingen. Dat betekent dat medewerkers in de uitvoering van zowel gemeente als GBTwente rechtstreeks contact onderhouden met elkaar op het gebied van hun eigen expertise, maar werkend vanuit een gedeeld gedachtegoed in de samenwerking. Deze collega's schakelen anderen uit de organisatie in als zij denken dat dit noodzakelijk is voor de samenwerking. Dat kan zijn vanwege iemands speciale expertise of vanwege een vraag uit een specifieke regio. Op het gebied van inwonercontacten is er structureel overleg over de operationele uitvoering. Gezamenlijk stellen we een contactpersonenlijst op met de relaties in de uitvoering.