



Bestuur

Onderwerp: Totaalplan

Vergadering d.d.	27-01-2020
Agendapunt	
Status	Besluitvormend
Opgesteld door	Marco Bos
Afgestemd met	MT en controllers deelnemers
Routing stuk	MT-directeurenoverleg
Openbaar	Ja
Registratienummer	
Bijlagen	Totaalplan

Het Bestuur besluit:

Het totaalplan voor de aanpak van de aanbevelingen uit de Second Opinion vast te stellen.

Inleiding

De rapportage Second Opinion is in het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor vastgesteld en is de basis voor de richting om de komende jaren weer in control te komen. Door invulling te geven aan de verbetermaatregelen moeten de prestaties van het Noordelijk Belastingkantoor binnen enkele jaren weer uitkomen op het gewenste niveau.

Kwalitatieve pijlers

De Second Opinion is opgebouwd rond een viertal kwalitatieve pijlers:

- Versneld wegwerken van de achterstanden in het primaire proces.
- Versnelde implementatie van de belastingapplicatie.
- Performance en ICT-dienstverlening op het gewenste niveau door middel van heroverwegen dienstverlening ICT Groningen.
- Versterking KCC-functie Noordelijk Belastingkantoor.

Prioriteiten

Daarnaast worden de volgende prioriteiten benoemd:

- Aansturing en managementstijl.
- Bedrijfsvoeringsprocessen en KPI's.
- ICT.



- Datakwaliteit.
- Ketensamenwerking belastingen proces.
- Uitwerken missie, visie en kernwaarden in noodzakelijk gedrag.

In de rapportage Second Opinion worden naast de hierboven genoemde kwalitatieve pijlers en prioriteiten op detailniveau 41 verbetermaatregelen uitgewerkt. Deze verbetermaatregelen vormen de basis om weer in control te komen.

In dit totaalplan geven we aan op welke wijze we invulling willen geven aan de aanbeveling uit de Second Opinion. De verbeteracties worden geprioriteerd, in de tijd uitgezet en wordt aangegeven op welke wijze gerapporteerd gaat worden.

Thema's

In dit totaalplan richten we ons op de 41 aanbevelingen, deze hebben we gecategoriseerd in 6 thema's. Deze thema's sluiten aan - en ondervangen de genoemde kwalitatieve pijlers en de prioriteiten. Dit plan van aanpak is opgebouwd rond deze thema's. We onderscheiden de volgende thema's:

1. Achterstanden
2. ICT
3. Dienstverlening
4. Datakwaliteit
5. Medewerkers
6. Planning en control

Onder deze thema's hangen verbeterprogramma's waarvan de uitvoering dwars door de organisatie heen loopt. Ieder verbeterprogramma heeft een projectplan met een doelstelling, op te leveren resultaten, planning, projectstructuur, benodigde middelen, risico's, beheersmaatregelen en de monitoringtools. Dit totaalplan verbindt de verschillende verbeterprogramma's en relateert deze aan de aanbevelingen uit de Second Opinion.

Voor de volledigheid hebben we een lijst met de 41 verbetermaatregelen uit de second opinion en de relatie met de thema's als bijlage 1 bijgevoegd. Sommige verbetermaatregelen vallen onder meerdere thema's. Daarmee is ook een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de trekkers van de thema's.

Beoogd effect

Het plan geeft inzicht in de wijze waarop het Noordelijk Belastingkantoor invulling geeft aan de aanbevelingen vanuit de Second Opinion en de wijze waarop daarover wordt gerapporteerd.

Argumenten

Met het totaalplan en de maandelijkse rapportage over de voortgang per thema kan het bestuur volgen wat de stand van zaken is ten aanzien van de aanbevelingen uit de Second Opinion.



Samenhang met andere documenten/onderwerpen

Het totaalplan heeft samenhang met de Second Opinion en de verbeterprogramma's van het Noordelijk Belastingkantoor.

Gevoeligheden, risico's en kanttekeningen

In het plan van aanpak wordt in de paragraaf 3 Risicobeheersing aangegeven welke risico's worden onderkent en welke beheersingsmaatregelen worden genomen om deze risico's te ondervangen.

Uitvoering / vervolg

In de maandelijkse rapportage aan het bestuur wordt een afzonderlijke paragraaf toegevoegd waarin wordt gerapporteerd over de voortgang van de voorgestelde maatregelen.

Communicatie

Het totaalplan wordt via de website van het Noordelijk Belastingkantoor openbaar gemaakt.