

Bijlage 1: Aanbevelingen second opinion						
	Thema's					
Maatregel	Achterstanden	ICT	Dienstverlening	Datakwaliteit	Medewerkers	P&C
1. Implementatie verbeterpunten VKA						
2. Opstellen KPI's						
3. Manager stuurt op inhoudelijk resultaat						
4. Ondersteuning en coaching managers, voorkomen afhankelijkheid van senioren						
5. Zakelijke en resultaatgerichte werkomgeving creeren						
6. Uitvoeren organisatiebrede talentscan						
7. Concern Controller functie creeren						
8. Aansturing en inhuur belastingapplicatie centraliseren						
9. Budgetrecht koppelen aan een vastgestelde begroting						
10. Missie, visie en kernwaarden opnieuw vaststellen						
11. KPI's vaststellen						
12. Inrichten management informatie						
13. Organisatieplan en afdelingsplannen voor 2020						
14. Invoeren projectmatig werken						
15. Regievoerdersoverleg herijken in bestuurlijk besluitvormingstraject						
16. Sturing op SLA met deelnemers vanaf 2021, daarvoor als richtlijn						
17. Rol als opdrachtgever naar externe organisaties verder professionaliseren						
18. Opstellen strategisch personeelsplan						
19. Opstellen gedragskenmerken ter bepaling van cultuur						
20. HRM-cyclus formaliseren						
21. Opstarten project werkprocessen						
22. Opstellen plan van aanpak terugdringen ziekteverzuim						
23. Externe inhuur alleen op basis van resultaat afspraken en ROI						
24. Opstellen opleidingsplan voor borging kennis en kunde belastingapplicatie						
25. Borging informatiemanagement						
26. Aanstellen 0,5 fte superuser per team primair proces						
27. Programmamanager ICT onderbrengen bij functie manager BB						
28. Opleiding resultaat gericht projectmanagement						
29. Opstellen formatiecalulatie model						
30. Beschikbaar stellen extra budgetten						
31. Invullen randvoorwaarden						
32. Nader onderzoek KCC						
33. Oormerk extra budgetten als projectbudget						
34. Per kwartaal verantwoordingsrapportage						
35. Manager gaat inhoudelijk sturen						
36. Binnen de keten werken met interne SLA's						
37. Gesprek directie NBK met ICT Groningen en GouwIT over de meerkosten						
38. Onderzoek SAAS oplossing belastingapplicatie						
39. Onderzoek hosting kantoorautomatisering door andere partij						
40. Onderzoek naar inbesteden callcenter						
41. Verdere professionalisering projecten en aansturing						