



Bestuur

Onderwerp: Directieplan en Optimalisatie organisatie – Noordelijk Belastingkantoor

Vergadering d.d.	08-02-2021
Agendapunt	5
Status	Informerend
Opgesteld door	Linda van Leeuwen
Afgestemd met	Hans Julsing
Routing stuk	
Openbaar	Ja
Registratienummer	
Bijlagen	• Directieplan Noordelijk Belastingkantoor • Optimalisatie Organisatie – Noordelijk Belastingkantoor

Het Bestuur neemt kennis van

Het directieplan en het stuk van de optimalisatie organisatie van het Noordelijk Belastingkantoor.

Inleiding

Met deze beide stukken willen wij graag het bestuur informeren. Wij vinden het belangrijk om het bestuur mee te nemen in de ontwikkelingen binnen de organisatie. Begin 2020 is een directieplan opgesteld. In het directieplan wordt beschreven hoe wij het verschil gaan maken voor de komende jaren en schetsen in hoofdlijnen onze ambitie voor de toekomst. Een van de punten uit het directieplan is om de organisatiestructuur tegen het licht te houden. De programma's en projecten die zijn opgestart in 2019 en 2020 brengen een resultaat met zich meegebracht en die leiden tot een aanpassing van de organisatiestructuur. Dit heeft geresulteerd tot het stuk de optimalisatie van de organisatie. De ondernemingsraad heeft hier een prominent rol in gehad.

Met een optimalisatie van de organisatie willen wij toe naar een lerende organisatie die volop in beweging is en het verschil maakt met onze dienstverlening. Hierbij is het heel belangrijk dat de medewerkers meer aandacht krijgen en zich persoonlijk kunnen

ontwikkelen. Dit zijn dan ook de belangrijkste redenen om eens kritisch naar onze huidige organisatie te kijken en waarom een optimalisatie nodig is om dit te realiseren.

Beoogd effect/argumenten

Door deze herschikking van taken kunnen we een optimaal proces realiseren. We versnellen de besluitvorming en leggen deze zo laag mogelijk in de organisatie.

Klant is koning

Door de klant als uitgangspunt te nemen, organiseren we onze dienstverlening van buiten naar binnen. Door ketenregie toe te passen en dit te beleggen in de functie van een ketenregisseur. Met een ketenregisseur zorgen we voor een goede verbinding tussen verschillende taken en processen, maar ook tussen technologische, innovatieve oplossingen en de medewerker. Daarnaast maken we de cirkel rond met de klachtenfunctionaris die zicht heeft op de kwaliteit van onze dienstverlening.

Aansturing

De Front- en de Backoffice worden aangestuurd door een manager. Binnen zowel de Front- als de Backoffice werken teams van maximaal 20 medewerkers. Dit onder aansturing van een teamleider.

Aandacht

Door te werken in kleine teams kunnen wij medewerkers meer persoonlijke aandacht geven. Hierdoor kan de medewerker zich focussen op eigen ontwikkeling en het uitvoeren van de werkzaamheden op een klantvriendelijke en maatwerkgericht manier. Door meer persoonlijke aandacht neemt het vertrouwen van de medewerker toe en durft ook zelf eerder beslissingen te nemen.

Samenwerking

Teams werken op thema en hebben eigen taken, maar werken wel samen en kijken verder dan hun eigen organisatieonderdeel.

Uitvoering /vervolg

Vanaf 1 januari 2021 werken we binnen het Noordelijk Belastingkantoor met de nieuwe organisatiestructuur. Wij werken met een Front- en Backoffice. De directeur heeft ondersteuning van een kleine, stevige Staf. Het Bedrijfsbureau valt onder aansturing van de directeur. De organisatie is niet in beton gegoten, dus wanneer blijkt dat aanpassingen nodig zijn worden deze meegenomen.