



Adviesmemo

Onderwerp

Analyse en Plan van Aanpak dienstverlening

Te besluiten om

1. Kennis te nemen van de analyse en het plan van aanpak dienstverlening BghU.
2. Het bedrag van de bestemmingsreserve € 995.401,- te herbestemmen voor uitvoering van het plan van aanpak dienstverlening BghU.

Inleiding/ probleemstelling

Tijdens de bestuursvergadering van maart is verzocht om een analyse en plan van aanpak met betrekking tot de dienstverlening. Daarnaast is besloten om over het voorliggende besluit over herbestemming van het bedrag van de bestemmingsreserve € 995.401,- later te besluiten.

Beoogd effect

Inzicht in de benodigde verbeteracties en met uitvoering daarvan weer in control te komen.

Argumenten

1.1 Aan de hand van de analyse en het plan van aanpak wordt inzichtelijk welke sturingsmogelijkheden en verbeteropties er zijn. Zodoende kan een verbeterplan worden opgesteld.

2.1 Het bedrag van de bestemmingsreserve € 995.401,- te herbestemmen voor uitvoering van het plan van aanpak voor de uitdagingen met betrekking tot de dienstverlening.

De werkzaamheden hebben betrekking op geconstateerde achterstanden in combinatie met de reguliere werkvoorraad, welke fors is toegenomen vanuit de tsunami aan bezwaarschriften.

Deze toegenomen werkzaamheden bijeen zijn financieel vertaald en komt op een hoger totaalbedrag dan vanuit de bestemmingsreserve beschikbaar kan worden gesteld. Echter is het tijdpad van realisatie meerjarig en is daarmee van invloed op de meerjarenbegroting. Het wegwerken van de achterstanden gaat parallel aan de reguliere werkvoorraad, waarmee het tempo van realiseren nog onzeker is. Duidelijk is dat de totaalsom in ieder geval de bestemmingsreserve betreft en noodzakelijk is voor uitvoering van het verbeterplan, voortkomend uit de analyse en het plan van aanpak.

Financiën

Voor de uitvoering van het plan van aanpak voor de uitdagingen met betrekking tot de dienstverlening zijn de totale benodigde kosten ingeschat op € 2,050 miljoen euro.

Voor de dekking van deze kosten wordt voorgesteld om de bestemmingsreserve van € 0,995 miljoen euro in te zetten,

Daarnaast zijn we voornemens het jaarlijkse projectenbudget € 0,3 miljoen hiervoor in te zetten en zonodig voor te stellen in geval van positieve jaarrekeningresultaten deze hiervoor aan te wenden.

Risico's

Het weer op orde krijgen van de dienstverlening is noodzakelijk. Doen we dit niet dan nemen de risico's zowel kwantitatief en kwalitatief toe, te weten:

- Ontevreden belastingplichtigen vanwege geen of verkeerde aanslagoplegging, geen vermindering, langer wachten en telefonisch herhaalverkeer over aanslag, foutieve basisgegevens en extra bezwaarschriften
- Ontevreden deelnemers vanwege minder opbrengsten, geen of onvolledige rapportages, geen tariefsberekeningen
- Ontevreden medewerkers vanwege meer onjuistheden bij gegevensverwerking en oplopende achterstanden, negatieve klanten in de contacten
- Problemen met toezichthouder Waarderingskamer

Zienswijze

Nvt

Communicatie

Nvt

Vervolg

1. De voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak dienstverlening (te rapporteren in de reguliere bestuursvergaderingen);
2. Op basis van een tussentijdse evaluatie in december 2023 het verbeterplan aan te scherpen.

Bijlagen

1. Samenvatting van de analyse en plan van aanpak dienstverlening

Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van 28 juni 2023,

De voorzitter,
J.C.H. Haan

De secretaris,
M. Vrisou van Eck

Samenvatting analyse en plan van aanpak dienstverlening BghU

Analyse

BghU heeft in haar taakuitvoering als doel om goede en betrouwbare dienstverlening te bieden en efficiënt objectenbeheer. Momenteel worden we flink uitgedaagd in het bieden van onze dienstverlening en het continue willen verbeteren. Een aantal subdoelen wordt niet gehaald vanwege achterstanden in het werk. Deze achterstanden worden veroorzaakt door een combinatie van de volgende factoren, met name de ICT-transitie door aanbestedingen van de kernapplicaties. Deze punten kenmerken zich veelal door ontstane achterstanden in de gegevensverwerking en het niet meer voldoen aan de servicenormen. De achterstanden zijn berekend in omvang en benodigd budget, ingeschat op € 2,050 miljoen euro.

Achterstanden/ euro	2023				
Programma	Overhead	Databeheer	Waardebepal	Dienstverleni	totaal
basispakket					
personele lasten	pm	€ 960.875	€ 349.013	€ -	€ 1.309.888
materiele lasten					
					€ 1.309.888
	2024 e.v.				
Programma	Overhead	Databeheer	Waardebepal	Dienstverleni	totaal
basispakket					
personele lasten	pm	€ 680.950	€ 70.119	€ -	€ 751.069
materiele lasten					
					€ 751.069

Daarnaast constateren we een aantal overige tekortkomingen, zoals het niet tijdig kunnen leveren van rapportages aan de deelnemers en stagnatie in de realisatie van het project 'Waarderingskamer goed'. Tevens constateren we onzekerheid over het realisme van de gehanteerde normen uit het Uitvoeringsprotocol. Tot slot, onze toezichthouder de Waarderingskamer heeft haar algemene oordeel over onze uitvoering en interne beheersing van het WOZ-proces verlaagd van 3 ("voldoende") naar 2 sterren ("moet op onderdelen verbeterd worden").

De gehele analyse is bestuurlijk gedeeld en besproken. BghU wil de achterstanden wegwerken en intensiveren in haar taakuitvoering om weer een robuuste organisatie te zijn die haar doelen realiseert en kan meebewegen met maatschappelijke ontwikkelingen. Dit doet zij aan de hand van een verbeterplan.

Plan van aanpak

- Stel een verbeterplan op met een activiteitschema. Het verbeterplan vertaalt de punten uit de analyse in een activiteitschema, met activiteiten, geprioriteerd en gefaseerd, inclusief bijbehorende kostenopgave.
- Rapporteer in de reguliere bestuursvergaderingen over de voortgang van uitvoering van het verbeterplan.
- Evalueer na een half jaar of het verbeterplan moet worden bijgesteld en daarmee ook de activiteiten.

Verbeterplan

Een groot aantal verbeteracties is noodzakelijk om in control te komen. Daarbij zijn 6 prioriteiten bepaald die liggen op de volgende terreinen:

1. Aansturing en strategie en beleid
2. Processen
3. ICT/ software
4. Financien & control
5. Gegevensbeheer
6. HRM

Daarnaast is een aantal aanvullende acties en projecten geduid welke eveneens aandacht behoeven. Niet iedere actie is even belangrijk en de organisatie kan ook niet alle acties tegelijkertijd oppakken. Daarom wordt een activiteitschema opgesteld waarin de acties worden geprioriteerd en gefaseerd.

De uitvoering van dit verbeterplan start na vaststelling oftewel per 1 juli 2023.

Op basis van een tussentijdse evaluatie in december 2023 wordt het plan van aanpak mogelijk bijgesteld.
