



Naar een toekomstbestendige BWB: tussenstand Plan van aanpak

Er zijn goede vorderingen te melden op de twee sporen van het Plan van aanpak (Naar een toekomstbestendige BWB, oktober 2014). Deze tussenstand geeft aan dat er inmiddels de nodige verbeteringen zijn gerealiseerd in de bedrijfsvoering. Ook zijn er stappen gemaakt in de doorontwikkeling van de organisatie. We zijn op de goede weg, verdere verbeterlagen zijn evenwel nog te gaan.

Theo Schots, voorzitter Bestuur BWB, zegt over deze tussenstand: *"In de vorige nieuwsbrief bij de ontwerp-begroting 2017 stipten we de veranderingen al aan. De werkvoorraden lopen terug, de kwaliteit van de belastinggegevens en het digitaal werken zijn beter. De digitale toepassing en het gebruik van gegevens is groter en er is structureel minder capaciteit nodig. De BWB groeit door ieders inzet steeds meer van een ontwikkelstadium naar een beheerstadium. Met een strategisch personeelsplan zorgen we dat ook de organisatie hiermee in de pas blijft lopen.*

Een greep uit de verbeterlagen in de bedrijfsvoering (spoor 1)

Mede dankzij een schil van flexibel inzetbare medewerkers kwam het grootste deel van de verbeteringen in de bedrijfsvoering goed uit de verf. Zeker 99% van de lokale belastingen is tijdig en volledig opgelegd. De gegevens zijn actueel, er zijn geen "dubbels" en achterstanden meer, wat zorgt voor een efficiënt, effectief en kwalitatief hoogwaardig product. Afhandeling van klachten, telefoontjes en terugbelverzoeken verloopt naar wens. Betere dienstverlening en kanaalsturing zorgen voor merkbaar minder telefonische reacties en minder bezwaarschriften. De accountantsverklaring laat een getrouw en rechtmatig beeld zien. De Waarderingskamer toont zich tevreden met de ontwikkeling van de BWB; de BWB hoopt dit jaar door te groeien naar de kwalificatie "goed". Een aantal zaken vraagt nog wel extra aandacht, zoals tijdige afhandeling van bezwaarschriften en zorgen voor blijvende tevredenheid bij deelnemers en burgers. De inrichting van een meer procesgeoriënteerde manier van digitaal werken ("Zaakgericht werken") neemt meer tijd in beslag dan verwacht. Er ligt een strakke planning om de verdere verbetering op het gebied van de ICT samen met Centric in 2016 te realiseren. In het eerste kwartaal van 2016 is de koppeling tot stand gekomen tussen de digitale bestanden van de BWB en MijnOverheid.nl. 23 % van de belastingplichtigen heeft hun belastingaanslag via MijnOverheid ontvangen. De BWB streeft ernaar dit percentage in snel tempo op te voeren.

BWB, organisatie van de toekomst (spoor 2)

Het accent van spoor 2 ligt op de toekomstige organisatie. Die is flexibel, betrouwbaar, plat, ondernemend, informeel, transparant, innovatief en communicatief. Met een strategisch personeelsplan en bijbehorende personeelsinstrumenten werkt de BWB aan betrokkenheid, optimale inzetbaarheid, beter kennisdeling, heldere communicatie en plezier in het werk voor alle medewerkers. Inmiddels zijn (aangepaste) functies ingesteld zoals o.m. teamleider, accountmanager, informatiemanager en procesmanager. Directie en management zetten met goede interne communicatie in op openheid en vertrouwen in de organisatie. De organisatie is informeler aan het worden en de medewerkers zoeken elkaar gemakkelijker op. De communicatie loopt mede via interactieve sessies met leidinggevenden en teams, gesprekken met en tussen medewerkers en regelmatige nieuwsflitsen via sharepoint. Het afgelopen jaar is ook een nieuwe OR aangetreden die zichtbaar in haar taak groeit. Het bestuur opereert op afstand. Er is regelmatig overleg tussen de directie en de bestuursvoorzitter en er zijn de reguliere DB- en AB vergaderingen. Voorts is het ambtelijke overleg met de zg. regie-functionarissen een onmisbare schakel tussen de BWB en de deelnemers.

Taakuitvoering BWB

Als gevolg van de genoemde veranderingen geven ook de rapportages aan de deelnemers beter inzicht in de sturing, coördinatie en kwaliteit van de uitvoering. De gegevens zijn op orde en raken meer en meer geïntegreerd. Het Klanten Contact Centrum is verder ontwikkeld en handelt reacties professioneel af. De BWB maakt voortdurend afwegingen over capaciteit en middelen die benodigd zijn voor een effectieve en efficiënte bedrijfsvoering. Daarbij is sprake van een vrij sterke afhankelijkheid van een aantal systemen van externe leveranciers. Dit beïnvloedt uiteraard de planning en realisatie van verdere verbeteringen. Momenteel staat de koppeling van BAG en WOZ met de nieuwe versie van het belastingstelsel "Key2Belastingen" gereed. De installatie en in gebruikname van deze versie is zorgvuldigheidshalve uitgesteld tot na de grote aanslagruns van februari.

Visie lange termijn

De BWB verzorgt sinds 2012 heffing en inning van gemeentelijke en waterschapsbelastingen, naast WOZ en BAG. Zij wil daarbij efficiënt presteren binnen de afgesproken kaders. Dat vraagt om focus op continue verbetering met blijvend oog voor de juiste balans tussen kwaliteit, kwetsbaarheid en kosten. De deelnemers zijn op dit moment de gemeenten Bergen op Zoom, Breda, Dongen, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Woensdrecht, Zundert en het waterschap Brabantse Delta. Maximale efficiency kan worden bereikt als ook de overige gemeenten binnen het werkgebied van waterschap Brabantse Delta gaan deelnemen aan de BWB.