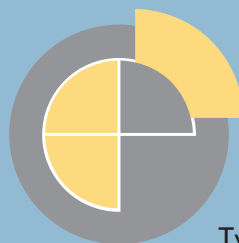


RELATIEDAG 2010



Gemeentelijk
Belastingkantoor
Twente

Geachte relatie,

De locatie waar onze tweede relatiemiddag plaatsvond, was niet willekeurig gekozen. De Grolsch Veste, thuisbasis van FC Twente, is natuurlijk een unieke plek. Tijdens de rondleiding kregen wij gelukkig de gelegenheid dit uitgebreid te bekijken. Maar er is meer.

Net als FC Twente heeft het GBT haar visie in korte tijd waargemaakt. We hebben de oude culturen van ons afgeschud en zijn een modern overheidsbedrijf geworden. Met aandacht voor productie, maar zeker ook voor de mensen. Bij ons geen massagetafels of enorm bad. Wij zorgen op een andere manier voor het welzijn van de medewerkers, zodat zij goed kunnen scoren. Persoonlijke ontwikkeling en ruimte voor eigen verantwoordelijkheid maken werken bij het GBT aantrekkelijk.

Het thema van de relatiemiddag was 'Gemeenten en toekomstige ontwikkelingen'. In dat kader spraken Rob Welten, voorzitter van het algemeen en dagelijks bestuur van het GBT en tevens burgemeester van Borne; Ronny Tijink, afdelingshoofd van het GBT; Willem Geesink, directeur bedrijfsvoering van de gemeente Losser; en Wim de Ridder, hoogleraar Toekomstverkenning en Toekomstonderzoek aan de Universiteit Twente. Naast de samenvattingen van de drie lezingen geeft deze nieuwsbrief u een overzicht in beeld. Wij hopen dat u er met net zoveel genoegen op terug kijkt als wij.

Hans Beimer
Directeur



Gemeente
Borne



Gemeente
Enschede





Mr. drs. R.G. Welten
voorzitter algemeen en
dagelijks bestuur GBT
burgemeester gemeente
Borne

Bestuurlijke verandering is nodig

De wereld verandert. Door vergrijzing, individualisme, informalisering, internationalisering en intensivering. Daarom is een oplossing uit het verleden niet per definitie een oplossing voor de toekomst. Door de financieel-economische en politieke crises zijn het spannende tijden. Hoewel de oplossingen hiervoor buiten het lokale bestuur vallen, zijn de effecten daar wel merkbaar.

Toekomst van de lokale overheid

De maatschappij verandert van een hiërarchische samenleving naar een netwerksamenleving, maar de overheid heeft zich hieraan nog niet aangepast. Van het nieuwe kabinet hoeven we geen ingrijpende voorstellen te verwachten op dit vlak. Dat zal zich vooral bezighouden met de economie en minder gericht zijn op bestuurlijke verandering. Toch is het hard nodig om aansluiting bij de samenleving niet te missen. De bood-

schap is dan ook: 'Wacht niet op Den Haag, maar doe wat je kunt op lokaal niveau'.

Samenwerken

Forse bezuinigingen zijn noodzakelijk, ook bij gemeenten. Het leidt tot discussie over het takenpakket: welke taken blijven binnen de gemeenten horen en welke daarbuiten? Denk daarbij buiten de geijkte paden en zoek on-orthodoxe oplossingen. Voor basale diensten is samenwerking tussen gemeenten efficiënt. De gemeenten Enschede, Hengelo en Borne hebben de belastingtaken sinds 1,5 jaar uitbesteed aan het GBT en zijn daarover zeer tevreden. Vooral kostenreductie en de hoge kwaliteit van de dienstverlening spelen hierbij een rol. Of dit de juiste keuze was, weten we over tien jaar. Maar één ding weten we zeker: niet kiezen is verliezen.



W. Geessink MBA
Directeur Bedrijfsvoering,
gemeente Losser
foto: W. Geessink

Gemeente Losser wil niet alles zelf doen

Per 1 januari 2011 treedt de gemeente Losser toe tot het GBT. Wat zijn de beweegredenen?

'Losser is een gemeente met veel eenmansfuncties, dit is kwetsbaar. In 2009 had de gemeente Losser te maken met een ombuigingsoperatie en werd ook om die reden gezocht naar samenwerking. De landelijke overheid wil digitaliseren. Kijk naar de BAG: eenmalig registreren en meervoudig gebruik. Onze eigen

organisatie heeft te weinig capaciteit om het tempo te volgen, waarin dat moet gebeuren. Bovendien moet de kwaliteit en continuïteit van de diensten gewaarborgd blijven. Losser zocht contact met de gemeente Enschede, vanwege de aanwezige slagkracht daar.

GBT ontzorgt

De gemeente Enschede en Losser hebben een beginselbesluit genomen: de hele bedrijfsvoering gaat buiten de deur. We kunnen niet alles zelf doen, maar willen wel zelfstandig blijven. De gemeente Enschede laat de belasting al uitvoeren door het GBT. Dat Losser dan ook aanhaakt bij het GBT, klinkt logisch. In eerste instantie hebben we veel gepraat over wat de bedoeling was en of dat met elkaar zou lukken. Op de laatste plaats werd over geld gesproken. Het GBT ontzorgt, was de boodschap, en daar houden we ze aan.'

Anderhalf jaar na de start van het GBT maken we de balans op en kijken we naar de toekomst.

Ontdekkingsreis door het GBT



R.H.J. Tijink
Afdelingshoofd GBT

Visie

Het GBT is een ondernemende organisatie, dat wil zeggen slagvaardig, transparant en innovatief. De kwaliteit wordt gegarandeerd met structurele interne audits en zorg voor personeel. Medewerkers kunnen eenvoudig doorstromen of bijscholen.

Ervaringen

Er is hard gewerkt om de verschillen in cultuur en werkwijze om te buigen naar één GBT-cultuur: productiegericht, informeel en afspraak is afspraak. Dit is gelukt door middel van een intensief teambuildingsproces en door de werkprocessen gezamenlijk op te zetten. Het was een voordeel dat niemand bekend was met het pakket van GouwIT. Er is veel aandacht besteed aan de gegevensuitwisseling; de gegevens werden op te veel plaatsen ingevoerd en daar is winst behaald. Er is frequent overleg met het front office bij de gemeenten, zodat burgers aan de balie of telefonisch adequaat worden geholpen.

Meerjarenperspectief

De exploitatie van 2010 geeft een prognosevoordeel van € 650.000. We kunnen nog een meevaller melden, want er valt eerder voordeel te behalen dan verwacht. Zijn de kosten nu € 26,50 per inwoner, in 2014 is dat gedaald naar € 21 per inwoner. Dat is een besparing van 20%. In de komende jaren zullen nieuwe gemeenten toetreden en gaan we op onderdelen samenwerken.

Organisatieontwikkeling

Een evaluatie van de huidige organisatie geeft aan wat goed gaat en wat beter kan. We zullen verder professionaliseren op het gebied van de automatisering en we blijven investeren in de kennis van onze medewerkers. Daarbij verliezen we één ding niet uit het oog: de burger blijft centraal.

Droombeeld

Is het u wel eens opgevallen dat er een parallel zit in de ontwikkeling van de computer, de overheid en de belasting?

De eerste computersystemen besloegen een hele kantoorruimte, maar daar kwam in de jaren '70 verandering in. De computer werd een personal computer en zo werd de belastingdienst klantvriendelijker. De computer is de derde fase ingegaan: overal zit een computer in en deze worden ook met elkaar verbonden. Waar u ook komt, de computer herkent u. Evenals de fiscus.

Drie fasen

Ook de ontwikkeling van de overheid verloopt in drie fasen. Overheid 1.0 zegt wat de burger moet doen en de burger gehoorzaamt. Overheid 2.0 wil de relatie met de individuele burger verstevigen. Maar de samenleving heeft behoefte aan een overheid 3.0: een overheid midden in de samenleving, waar de burgers in netwerken met elkaar zijn verbonden en waarin ook de overheid aanwezig is. Hier liggen nieuwe kansen voor het GBT.

Netwerken

Een voorbeeld: burgers gaan zelf stroom opwekken en distribueren. Hiervoor willen zij elkaar



een rekening sturen. Hetzelfde geldt voor particuliere zorgverlening of de inrichting van de openbare ruimte. Steeds meer activiteiten zullen gedaan worden door netwerken van burgers of ondernemers. Een nieuwe geldstroom met een nieuw betalingssysteem zal ontstaan. Betrokkenen willen dit graag uitbesteden. Waarom niet aan het GBT?

Meedenken

Niet alleen de markt van het belastingkantoor verandert, de toepassing van nieuwe technologieën maakt anders werken mogelijk. Zo worden steeds vaker virtuele medewerkers (chatbots) ingezet voor een klantenservice. De echte toekomst ligt in 'open source'. Het GBT kan zich hierdoor laten inspireren. Vraag de klant wat zij kunnen doen om het werk van het GBT gemakkelijker te maken. Denk niet na voor een ander, maar laat de klanten meedenken.



Prof. dr. W. de Ridder
Hogleraar toekomst-
verkenning en toekomst-
onderzoek, Universiteit
Twente

Wat vindt u ervan?



Foto: M ter Hogt

Mevrouw M. ter Hogt, juridisch medewerker van de sectie Belastingen, Tarieven en Invordering, gemeente Haaksbergen:

'Dit voorjaar heeft de gemeente Haaksbergen onderzoek laten doen naar samenwerking met het GBT. Eind september zou er een principe-akkoord worden genomen door het College over wat de gemeente Haaksbergen wil. Die beslissing is op dit moment nog niet genomen.

Zelf denk ik dat onze sectie Belastingen wel overgaat naar het GBT. Voor de taken 'bezwaren' en 'herwaardering' werkten we dit jaar al samen met het GBT. Volgens mij kun je als organisatie dan niet meer terug'.

De heer H. Dollenkamp, account manager Gouw IT:

'Als zakelijke relatie van het GBT zie ik de toekomst samen met het GBT rooskleurig in. GouwIT kan zich erg goed vinden in het ambitieniveau van het GBT en verwacht bij de realisatie hiervan de komende jaren een belangrijke rol te kunnen spelen. Om te voldoen aan de wensen



Foto: Dollenkamp

GBT relatiedag 2011

Elke derde vrijdag van september wordt voortaan GBT Relatiedag. Voor 2011 betekent dit dat onze relatiedag valt op vrijdag 16 september. We zien u dan toch ook weer?

van groter groeiende samenwerkingsverbanden wil GouwIT zich als softwareleverancier blijven ontwikkelen. Samen met onder meer het GBT zorgen wij ervoor dat de groei van deze samenwerkingsverbanden binnen onze software

mogelijk is. GouwIT en GBT zullen samen optrekken om deze groei en een goede toekomst te realiseren.'



Rondleiding

We kregen een goed beeld van de accommodatie en bedrijfsvoering rond FC Twente.

Het moet logistiek wel zeer goed in orde zijn om alles soepel te laten verlopen. En natuurlijk was het leuk om de kleedkamer eens van binnen te zien.

