



JAARPLAN 2014

AB2013018

Inleiding

Het jaarplan 2013 was het eerste jaarplan, dat het GBT volgens de A3-methode heeft opgesteld. Het eerste jaar is gezien als pilootjaar. De ervaringen met de opzet zijn positief. Leermomenten uit het pilootjaar zijn doorvertaald naar verbeteringen in het jaarplan 2014.

De missie en visie van het GBT wordt inmiddels op verschillende manieren uitgedragen. Daarnaast maakt het GBT de transitie door van de pionierfase naar de regiefase. Door middel van het organisatieontwikkeltraject worden de contouren van de aangepaste organisatie steeds duidelijker. Het uiteindelijke doel is te komen tot een onderneming die invulling kan geven aan onze kernwaarden: deskundig, ondernemend en slagvaardig.

Voor 2014 heeft het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente zes Succes Bepalende Factoren gekozen die zij als meest belangrijke aanwijzen om haar missie na te streven. Dit zijn:

- 1 Gezonde organisatie
- 2 Trotse deelnemers
- 3 Optimale bedrijfsvoering
- 4 Lerende medewerker
- 5 Modern werkgeverschap
- 6 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Jaarcyclus

Om de ambitieuze plannen te realiseren is het zaak om nauwgezet de uitvoering van de activiteiten te volgen. Het GBT kiest hierbij voor een waardeerende stijl van leidinggeven waarbij de medewerkers worden uitgedaagd om hun bijdrage te leveren. De jaarcyclus ziet er als volgt uit:

Jan-Mrt	Opstellen jaarverslag en jaarrekening 2013
	Vastleggen Resultaat Gerichte Atspraken (RGA) met medewerkers
Apr-Juni	Vaststellen begroting 2015
	Inventariseren beleidspunten
Juni-Juli	Voortgang RGA medewerkers
Juli-Sept	Opstellen concept A3 Jaarplan
Okt-Dec	Definitief A3 Jaarplan
	Bepalen A3 Actieplannen Team
	Eindgesprek RGA medewerkers

Leeswijzer

In de bovenste drie blokken van het jaarplan leest u van links naar rechts de missie, ambitie en succesbepalende factoren. Onder de succesbepalende factoren zijn de doelen vertaald voor de vier stakeholders (rechter 4 resultaat-blokken): 'bestuur', 'maatschappij', 'klanten en partners' en 'medewerkers'. Om de doelen te realiseren zijn acties gedefinieerd op de vijf organisatiegebieden: 'management van processen', 'management van middelen', 'management van medewerkers', 'strategie en beleid' en 'leiderschap'. Door kleurstelling zijn de elementen met elkaar verbonden.

Namens het GBT,

Rob Toet

Het algemeen bestuur heeft kennis genomen van de inhoud van het A-3 jaarplan 2014.

Hengelo, 12 december 2013

De secretaris,

de voorzitter,

dr. R. Toet

mr. drs. R.G. Welten

Missie

Het GBT staat landelijk bekend als een innovatief Twentse overheidsorganisatie. Het GBT staat borg voor kwaliteit en realiseert in haar dienstverlening efficiencyvoordelen voor haar partners. Dit doet zij door een continue focus op digitalisering, kennisvergroting en procesverbetering bij zichzelf en bij de partnerorganisaties.

Ambitie

Als modern Twentse overheidsorganisatie voeren we voor overheden taken uit op het gebied van vastgoed, financiën en belastingen.
We ontzorgen onze partners door deskundigheid in te brengen en behoeftaken over te nemen. Op deze manier worden overheden in de gelegenheid gesteld om zich te richten op de ontwikkelingen van de Twentse samenleving.

Succes Bepalende Factoren

1. Gezonde organisatie
2. Trotse deelnemers
3. Optimale dienstverlening
4. Lerende medewerker
5. Modern werkgeverschap
6. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

1. Leiderschap

192 Kansen m.b.t. nieuwe taken benutten
781 Medewerkers bewust maken van duurzaamheid
471 Team faciliteren en motiveren tot procesverbeteringen
572 Motiveren en inspireren tot levensfasebewust denken en handelen
573 Voorkomen van ziekteverzuim
364 Ruimte bieden aan innovatie

3. Management van medewerkers

191 Uitvoeren introductieprotocol
192 Kennisuitbreiding realiseren
783 Medewerker klaar stomen voor arbeidsproces
572 Levensfasebewust personeelsbeleid uitvoeren
474 Inbedden kernwaarden in RGA
361 Verbetervoorstellen m.b.t. Klachten aandragen

2. Strategie en beleid

191+192 Invulling geven aan acquisitieplan
294 Uitvoeren KTO onder bestuurders en accounthouders
362 Voorkomen van bezwaren door verbeteren kwaliteit bestanden en persoonlijk contact
363 Uitvoeren KTO onder FO
363 Informatievoorziening aan FO verbeteren

4. Management van middelen

191+192 Concurrerende offertes opstellen
193 Uitwerken bezuinigingsstrategie
294 Excellente bedrijfsvoering
364 Innovatie leidt tot besparing

5. Management van processen

193 Analyseren van processen en uitvoeren van verbetervoorstellen
294 Optimaliseren managementinformatie
781 Ieder voorstel wordt getoetst op duurzaamheid
782 Bepalen van afstudeer-opdrachten met toegevoegde waarde
573 Doorontwikkelen protocol ziekteverzuim

6. Klanten en partners

361 Continue analyse van klachten en uitvoeren van verbetervoorstellen
362 Analyse bezwaren 2013 (zowel WOZ- als heffingsbezwaren) en uitvoeren van procesverbeteringen

7. Medewerkers

471 #procesverbeteringen aangedragen door team(>1)
572 %medewerkers op juiste plaats (100%)
573 %reductie verzuim (met 25% van 4 naar 3%, maar ook meldingsfrequentie reduceren van 1 naar 0,9)
474 Kernwaarden komen in ieder RGA terug

9. Bestuur en financiers

191 #nieuwe partners (=1)
192 #intentieverklaring uitbreiding diensten (=2)
193 procesinnovatie levert structureel kostenbesparing op
294 #tevredenheid deelnemers (>8)

8. Maatschappij

781 #duurzaamheidsprojecten (min 3)
782 #HBO-afstudeeropdrachten (=1)
783 #aantal werkplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (=2)