



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Business case

Programma databeheer

15/16

30-4-2015



Van:	Tom van 't Zand	Versie:	1.2
Bestemd voor:	Stuurgroep prog. Databeheer 15/16	Datum:	30-4-2015

Versiebeheer

Datum	Versie	Aangebrachte wijzigingen
10-04-2015	0.1	Eerste opzet, aanpassing sjabloon
13-04-2015	0.2	Tekstuele opzet
15-04-2015	0.3	Nadere invulling achtergrond, huidige situatie en opties
16-04-2015	0.6	Tekstuele aanpassingen na reviewen
16-04-2015	1.0	Financiële componenten toegevoegd aan hoofdstuk 3
17-04-2015	1.2	Tekstuele aanpassing n.a.v. reviewen – conclusie en aanbeveling opgezet
24-04-2015	1.4	Meerdere aanpassingen n.a.v. bespreking in de stuurgroep van 21-04

Distributie

Naam	Afdeling / functie	Rol
J. Lepage	Adjunct directeur	Opdrachtgever
J. van Scherpenzeel	Manager Heffen	Senior gebruiker
R. van Hussen	Manager Bedrijfsbureau	Senior leverancier
B. Tomic	Manager KCC	Senior gebruiker
T. Bouwmeester	Manager Innen	Senior gebruiker
J. Blankvoort	Coördinator i&a	Senior leverancier
N. Eikelboom	I-adviseur	Adviseur

Review

Naam	Rol	Versie				
<i>R. van Hussen</i>	<i>Stuurgroep lid</i>	0.3		1.4		
<i>J. Lepage</i>	<i>Opdrachtgever</i>	0.3	1.0	1.4		

Inhoudsopgave

Versiebeheer	2
Distributie	2
Review	2
1. Achtergrond	4
Aanleiding	4
Basisregistraties	4
Software architectuur	4
Gegevensmagazijn	5
Het belastingpakket	5
2. Huidige situatie	6
Aangesloten basisregistraties	6
Gegevensmagazijn	6
Belastingpakket	6
Huidige problematiek	6
Schematisch	7
3. Opties	8
Optie 1: Het minimale doen	8
Tijd, kwaliteit, geld	8
Tijd	8
Kwaliteit	8
Kosten	8
Effecten	9
Positief	9
Negatief	9
Risico's	Error! Bookmark not defined.
Schematische weergave optie 1 Het minimale doen	9
Optie 2: Het programma uitvoeren	10
Datakwaliteit	10
Implementatie ESB	10
Technische voorbereiding van het belastingpakket	10
Ontsluiten data aan opdrachtgevers	10
Tijd, kwaliteit, geld	10
Tijd	10
Kwaliteit	11
Kosten	11
Effecten	12
Positief	12
Negatief	12
Risico's	Error! Bookmark not defined.
Optie 3 Programma uitvoeren met maximale inhuur	14
Tijd, kwaliteit, geld	14
Tijd	14
Kwaliteit	14
Kosten	14
Effecten	15
Positief	15
Negatief	15
Risico's	Error! Bookmark not defined.
Processen	16
(Toekomstige) Projecten	16
4. Conclusie en aanbeveling	17

1. Achtergrond

Aanleiding

GBLT, maar ook de rechtsvoorgangers Lococensus en Tricijn kampen al jaren met datakwaliteit die niet afdoende is voor het op adequate wijze uitvoeren van een belangrijk deel van haar missie; het volledig en juist heffen en innen van belastingen. GBLT werd hiermee nadrukkelijk geconfronteerd bij de conversie van de data van IBS naar het nieuwe belasting pakket Key2GH van Centric eind 2012. Naast de problematiek rondom de datakwaliteit had GBLT ook te maken met een grote achterstand in werkzaamheden die ontstaan is door de implementatie van Key2GH. Vooral in 2013 maar ook in 2014 is een groot deel van deze achterstand weggewerkt. Er is in de afgelopen ruim twee jaar heel veel handmatig werk verricht (verwerking van fouten, ontstaan door onvolkomenheden in Key2GH en/of koppelingen tussen Key2GH en andere systemen). Er bleef echter te weinig tijd over om de datakwaliteit structureel te verbeteren. In 2014 is door Deloitte accountants een EDP'(Electronic Data Processing) audit uitgevoerd. Hieruit bleek dat niet alleen de datakwaliteit niet optimaal is maar er ook op het gebied van inrichting nog genoeg verbeterpunten zijn, zoals functiescheiding en autorisaties.

Daarnaast wordt na ruim twee jaar intensief gebruik van de applicatie gemaakt te hebben steeds inzichtelijker dat processen efficiënter ingericht kunnen worden binnen de applicatie. Mede hierdoor en de eerder genoemde datakwaliteit is het moeilijk informatie te ontsluiten (rapportages) ten behoeve van de aansturing van de processen en de verantwoording en dienstverlening naar de deelnemers van GBLT.

Verder wil GBLT zich als organisatie verder voorbereiden op de toekomst en daarin wil GBLT toonaangevend zijn. Het voorstel is om een programma op te zetten om daarmee een aantal verbeteringen door te voeren waar GBLT op de korte en lange termijn van gaat profiteren. Als organisatie is GBLT ook verplicht om op verschillende basisregistraties aan te sluiten, dit wil GBLT gaan doen met behulp van het gegevensmagazijn en de Enterprise Servicebus (ESB) van Virea. Hiermee wordt niet alleen de aansluiting op de basisregistraties gerealiseerd, maar ook wordt er een software architectuur gecreëerd waarmee GBLT voorbereid is op de toekomst. Met deze oplossing kan GBLT zijn opdrachtgevers voorzien van informatie uit de basisregistraties, maar ook uit het belastingpakket. Daarnaast is dit een grote stap in de ontwikkeling van het zaakgericht werken doordat alle gegevens van een burger of bedrijf straks op één plek staan, waarmee deze inzichtelijker worden.

Basisregistraties

De lokale overheden zijn voor een aantal soorten gegevens verplicht om deze af te nemen van een landelijke voorziening, ook wel de basisregistraties. Aangezien GBLT een deel van de werkzaamheden van zijn opdrachtgevers uitvoert, is zij ook verplicht dit te doen met gegevens uit de basisregistraties. Aangezien GBLT voor de gemeentelijke opdrachtgevers bronhouder is van de WOZ zijn wij verplicht ook te leveren aan de Landelijke Voorziening WOZ (LV-WOZ). In onderstaande tabel wordt uiteengezet met welke basisregistraties GBLT op (korte) termijn te maken gaat krijgen.

Naam	Afnemer / bronhouder
Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)	Afnemer
Landelijke Voorziening WOZ (LV-WOZ)	Afnemer en bronhouder
Basisregistratie Personen (BRP)	Afnemer
Basisregistratie Kadaster (BRK)	Afnemer
Nieuw Handels Register (NHR)	Afnemer
Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT)	Afnemer

Software architectuur

Met een servicebus-oplossing (ESB) in de software architectuur is GBLT voorbereid op de toekomst. Een ESB biedt flexibiliteit in gegevensuitwisseling, maar ook worden implementaties of uitfaseringen van applicaties gemakkelijker. Een ESB zorgt voor ontkoppeling tussen de vragende en ontvangende partij, hierdoor is het aansluiten van nieuwe en wijzigen van bestaande services makkelijker. De werking van een ESB is te vergelijken met een tolk: het neemt informatie in een bepaalde taal en een specifiek format tot zich vanuit een applicatie, waarna het deze informatie aanbiedt aan andere applicaties in de juiste talen en formats.

Gegevensmagazijn

Binnen het Gegevensmagazijn worden alle basisgegevens, zowel geografisch als administratief, integraal opgeslagen. Het Gegevensmagazijn is ontwikkeld conform de uitgangspunten van de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) en voldoet aan alle relevante gegevens- en berichtenstandaarden zoals RSGB, RGBZ, StUF, SOAP, WMS/WFS, OSB en Metadata-standaarden. Daarmee voldoet het ook aan de architectuur referentie voor gemeenten GEMMA en voor Waterschappen WILMA wat beiden dochters van NORA zijn. Hierdoor is communicatie voor direct laden, actualiseren, bevragen en ontsluiten van gegevens met systemen van derden en Landelijke Voorzieningen (op basis van data, metadata- en geoservices) voor GBLT en zijn opdrachtgevers direct beschikbaar. Met een zelf te bepalen frequentie en procedure worden de gegevens in het gegevensmagazijn geautomatiseerd actueel gehouden en wordt indien gewenst historie opgebouwd.

Het belastingpakket

Om gegevens uit de basisregistraties te kunnen ontvangen, verwerken of te versturen is het nodig dat het belastingpakket op een aantal punten wordt geüpgraded. Om te beginnen zal er een nieuwe versie van het pakket geïmplementeerd worden, te weten Key2Belastingen 1.0.3. In deze versie is een groot aantal wijzigingen door de leverancier gebundeld. Het is noodzakelijk dat deze versie uitgebreid getest wordt door de gebruikersorganisatie. Daarnaast is het noodzakelijk dat er een conversie gaat plaatsvinden om onze huidige adres- en object gegevens om te zetten naar een nieuw datamodel, te weten het Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke BasisGegevens (RSGB-model). Ook de resultaten van deze conversie zullen uitgebreid getest moeten worden door de gebruikersorganisatie.

2. Huidige situatie

Aangesloten basisregistraties

Op dit moment is GBLT op één registratie direct aangesloten, te weten het GBA. Gegevens uit deze registratie worden via Key2Datadistributie (Key2DDS) in het belastingpakket ingelezen waardoor eventuele mutaties ontstaan. Daarnaast maakt GBLT gebruik van gegevens van het kadaster (massale output), informatie uit het KvK, extracten uit de basisregistratie adressen en gebouwen (BAG) en WOZ gegevens van de inliggende gemeenten.

Gegevensmagazijn

In de afgelopen 10 maanden heeft GBLT in samenwerking met een aantal opdrachtgevers en leverancier Vicia een gegevens magazijn geïmplementeerd. Dit is een database waarin de gegevens uit de basisregistraties en het belastingpakket van GBLT opgenomen kunnen worden. Op dit moment zijn dat alleen nog initiële gegevens uit de basisregistraties, dat wil zeggen dat ze eenmalig zijn ingelezen, maar nog niet geüpdate worden.

Belastingpakket

Het huidige belastingpakket (Key2GH versie 10.4.5.) is niet ingericht om WOZ gegevens te leveren aan de LV-WOZ, maar ook niet om gegevens uit bijvoorbeeld de BAG of het Nieuw Handels Register (NHR) te verwerken. Daarnaast zal deze versie op korte termijn niet meer door de leverancier (Centric) ondersteund worden.

Huidige problematiek

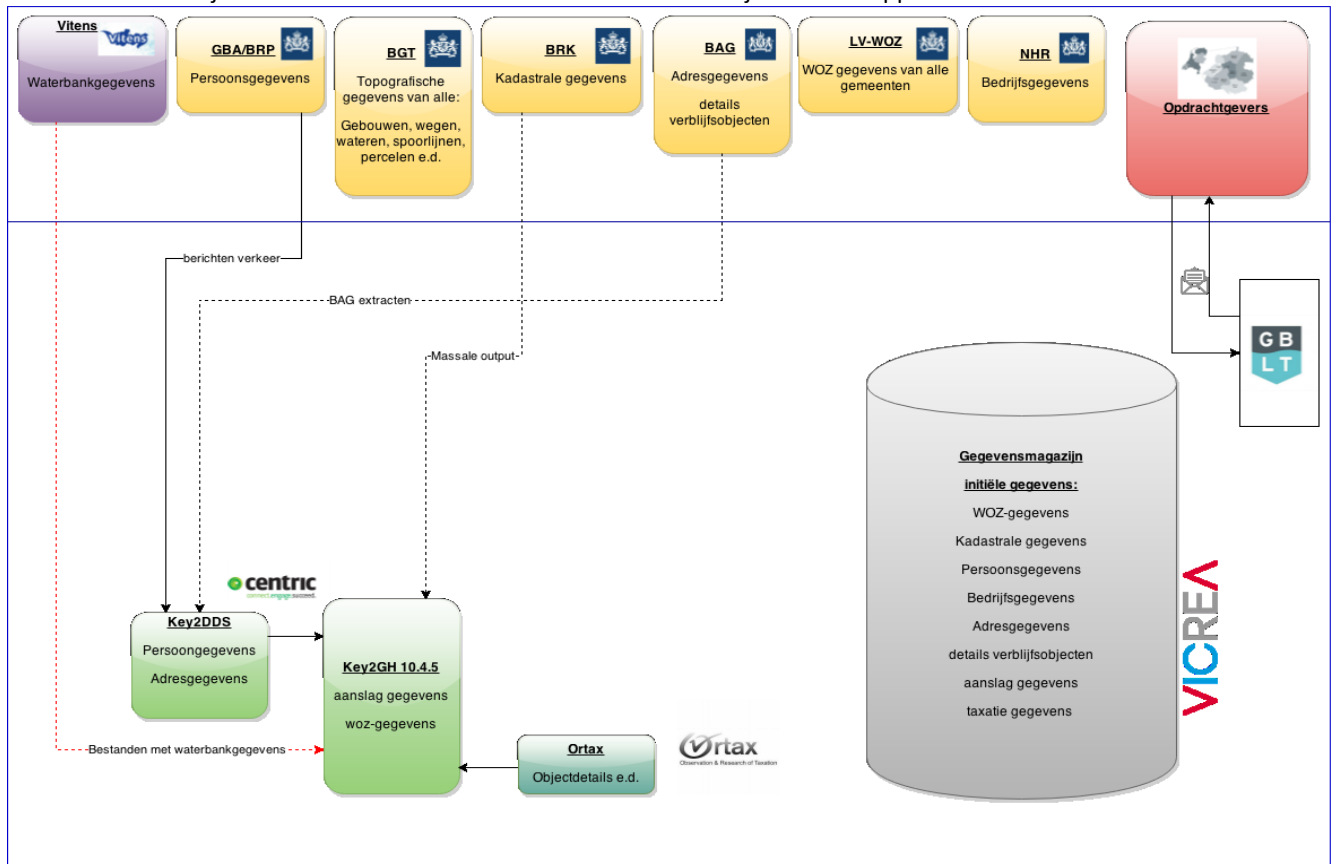
In de huidige situatie zijn er een aantal processen waar veel tijd en dus ook geld in gestoken wordt. Hiervan is de WRA-uitval een voorbeeld. Doordat niet alle GBA mutaties optimaal verwerkt kunnen worden is het noodzakelijk dat er een aantal fte op jaarbasis ingezet moet worden om dit bij te werken. Daarnaast zorgen foutieve tenaamstellings- en adres gegevens van bedrijven voor onjuiste aanslagen en daarmee bezwaren. Ook het ontbreken van (juiste) waterbank gegevens maakt dat er geen juiste aanslagen opgelegd kunnen worden. Ook het huidige proces om de AKR te verwerken is erg arbeidsintensief en fout gevoelig. Dit zorgt voor een hoge werkdruk bij de medewerkers en eindverantwoordelijken in dit proces.

Het wijzigen van, of implementeren van applicaties vergt in de huidige software architectuur veel tijd. Er gaat veel tijd zitten in het ontwikkelen van services die applicaties met elkaar verbinden. Daarnaast is er veel tijd nodig om deze applicaties, maar ook deze verbindingen te testen.

Schematisch

Schematisch zie de huidige situatie er als volgt uit.

Boven de blauwe lijn ziet u de “buitenwereld” en onder de blauwe lijn ziet u de applicaties van GBLT.



3. Opties

Optie 1: Het minimale doen

Als organisatie zou GBLT verschillende zaken kunnen oppakken met eigen middelen. Met deze middelen kan naast lopende projecten en het primaire proces het minimale van eerder genoemde verbeteringen doorgevoerd worden. Het grote nadeel hiervan is dat lopende problematiek niet adequaat opgelost kan worden, maar ook wettelijke verplichtingen waarschijnlijk niet tijdig nagekomen kunnen worden. GBLT zou dan een keuze moeten maken tussen een aantal verbeteringen, of deze verbeteringen wel tegelijk oppakken maar doelstellingen op het gebied van tijd en kwaliteit niet waar kunnen maken.

Lopende problematiek op het gebied van de WRA-koppeling, het bedrijvenbestand en onvoldoende zicht op de juist- en volledigheid van de aanslag oplegging zou hiermee niet of nauwelijks verbeterd kunnen worden. Dit omdat we binnen de organisatie dan op een aantal vlakken achter de feiten blijven aanlopen, zoals het verwerken van uitval, handmatige processen en foutieve aanslagen.

Tijd, kwaliteit, geld

Tijd

De totale doorlooptijd om alle verbeteringen door te voeren met minimale ondersteuning van onze leveranciers wordt geschat op minimaal 4 jaar. Dit terwijl de meeste aansluitingen op de basisregistraties binnen nu en maximaal 2 jaar gerealiseerd moeten zijn. De verbeteringen op het gebied van datakwaliteit, inrichting en rapportages zal dan ook langer op zich laten wachten. Het gevolg daarvan is dat de kwaliteit van het werk van GBLT achterblijft wat zich ook vertaalt in meer kosten van het KCC door meer telefonische contacten of bezwaren dan nodig is. Daarnaast is dit geen goede ontwikkeling voor het imago van GBLT en haar deelnemers.

Kwaliteit

GBLT zal moeite hebben om met minimale ondersteuning van onze leveranciers, de gewenste kwaliteit te kunnen leveren aan de LV-WOZ. Daarnaast zullen deze verbeteringen niet via de ESB oplossing geïmplementeerd kunnen worden. Dit heeft tot gevolg dat er in de toekomst veel onderhoud zal zijn aan alle lopende koppelingen. Er zou voor gekozen kunnen worden om zaken snel en met minder kwaliteit door te voeren, maar dit zou de dienstverlening aan de burgers en opdrachtgevers niet ten goede komen. Ook leid het nu al tot veel onnodige telefonische contacten en bezwaren waardoor jaar lijkt onnodig veel geld moet worden uitgetrokken om de dienstverlening naar de inwoners op peil te houden.

Kosten

In de onder "tijd" genoemde periode van minimaal 4 jaar denk GBLT de volgende kosten te maken. Onderstaande bedragen zijn schattingen en zullen naarmate de projecten vorderen concreter worden.

	Onderdeel	Kosten
A	Bemensing programma	-€ 975.000
B	Vicrea fase 2	-€50.000
C	Ondersteuning Centric	-€325.000
	Totale kosten	-€1.350.000
	Bemensing uit eigen middelen	€975.000
	Uit eigen budget	€150.000
	Resterend	-€225.000

A. Bemensing programma

GBLT schat in de komende jaren 10fte nodig te hebben om een aantal verbeteringen door te voeren in het eerder genoemde tijdsbestek.

Het bedrag van €975.000 is een schatting van de kosten die GBLT maakt voor het inzetten van 10fte aan eigen mensen.

B. Vicrea fase 2

Door een minimaal bedrag te reserveren voor ontwikkelkosten van Vicrea, zou GBLT een aantal kleine verbeteringen kunnen laten doorvoeren op het gebied van ontsluiting richting de opdrachtgevers. Het bedrag van €50.000 is een schatting op basis van eerder gemaakte kosten.

C. Ondersteuning Centric

Door het minimale te vragen van Centric voor ondersteuning bij het verbeteren van een aantal processen en koppelingen, kan GBLT niet de vereiste kwaliteit leveren aan zijn burgers, opdrachtgevers en de landelijke voorzieningen.

Het bedrag van € 325.000 is een ruwe schatting.

Effecten

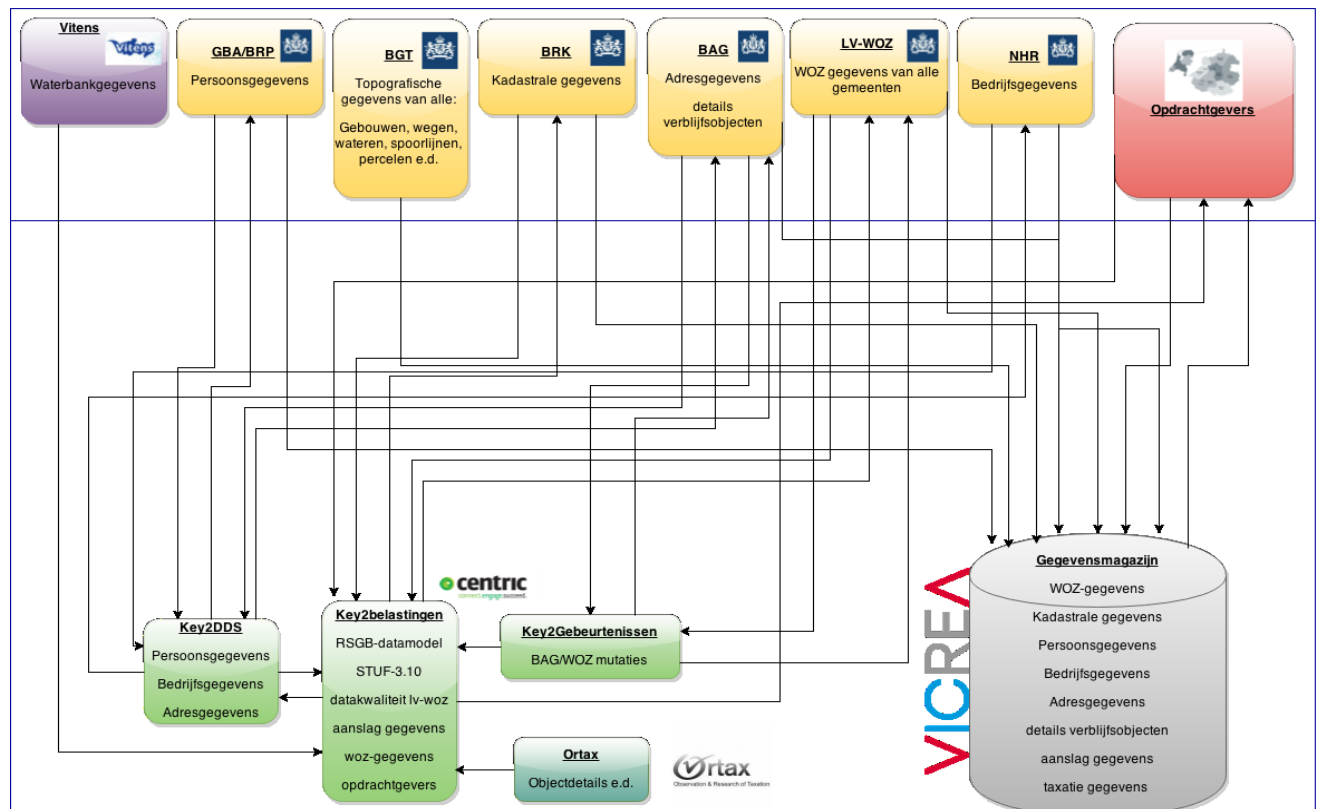
Positief

- De uitvoering van het programma zal in eerst instantie zonder extra kosten met zich meebrengen, de extra kosten die wel worden voorzien worden binnen het gebruikelijke begrotingsproces gevraagd door vergroting van het budget voor Informatisering en Automatisering.

Negatief

- Het programma zal een geschatte doorlooptijd van minimaal 4 jaar hebben.
- De wettelijke verplichting om per 01-01-2016 te leveren aan de LV-WOZ zal niet gehaald worden.
- Langzame verbeteringen op het gebied van inrichting, datakwaliteit en rapportages
- De beheersing en het beheer van het applicatielandschap binnen GBLT blijft zeer complex en bevat grote risico's; zie de schematische weergave hieronder.
- De verwachte kostenbesparingen binnen het KCC zoals opgenomen in de kadernotitie 2016 worden niet of later behaald.
- Op een aantal vlakken achter de feiten blijven aanlopen, zoals het verwerken van uitval, handmatige processen en foutieve aanslagen.
- Er wordt veel inzet gevraagd vanuit het primaire proces om zaken überhaupt mogelijk te maken
- Frustraties bij werknemers en opdrachtgevers over achterstanden zullen niet of nauwelijks weggenomen worden.

Schematische weergave optie 1 Het minimale doen



Optie 2: Het programma uitvoeren

De uitvoering van dit programma zal zich toespitsen op een viertal gebieden, te weten:

- Het opwerken van de datakwaliteit, denk hierbij aan het opwerken van gegevens voor aansluiting op de LV-WOZ, de BAG-WOZ koppeling, het werken met NHR- en waterbankgegevens en de juiste afbakening van het verzorgingsgebied.
- Het implementeren van de ESB in de software architectuur van GBLT, alsmede de technische aansluiting op de basisregistraties.
- De technische voorbereiding van het belastingpakket op het werken met en het leveren aan verschillende basisregistraties.
- Het ontsluiten van juiste data aan onze opdrachtgevers.

Datakwaliteit

Het opwerken van de datakwaliteit is in meerdere opzichten een 'must' voor GBLT. Om de wettelijk verplichte aansluiting met de LV-WOZ te maken moet de geleverde data voldoen aan een bepaalde kwaliteit. Deze kwaliteit wordt getoetst door de waarderingskamer. Daarnaast werkt GBLT al een aantal jaar met een raadpleeg functie voor gegevens uit het Nationaal Handels Register (NHR, voorheen KVK). Dat wil zeggen dat er geen directe koppeling aanwezig is zoals bij de persoonsgegevens (GBA) wel het geval is. Ook heeft GBLT een aantal jaren stil gestaan met betrekking tot het geautomatiseerd inlezen van het waterbank gegevens. Het werken met deze directe koppelingen heeft tot gevolg dat GBLT meer juiste aanslagen kan opleggen, dat weer tot gevolg heeft dat er minder bezwaren zullen binnenkomen, maar vooral dat er waarschijnlijk hogere opbrengsten gerealiseerd kunnen worden.

Implementatie ESB

De implementatie van de, in 2014 reeds aangeschafte, ESB is voor GBLT een middel om flexibel te zijn in de ICT ontwikkelingen. Een ESB zorgt voor ont koppeling tussen de vragende en ontvangende partij, hierdoor is het aansluiten van nieuwe en wijzigen van bestaande services makkelijker. Daarnaast kunnen bestaande services hergebruikt worden voor verschillende applicaties. Denk hierbij aan persoonsgegevens (GBA/BRP) gegevens die niet alleen naar het belastingpakket moeten, maar ook naar het gegevensmagazijn en het digitale loket. Er hoeft in dit voorbeeld maar één service gebouwd te worden die gegevens uit de landelijke voorziening haalt, de ESB zorgt daarna voor de vertaling van deze gegevens richting de verschillende applicaties.

Technische voorbereiding van het belastingpakket

Het gebruik van basisgegevens uit de basisregistraties is een verplichting. Om gebruik te kunnen maken van deze basisgegevens vereist dit een omschakeling van de huidige gegevensstandaard Gemeentelijk Functioneel Ontwerp (GFO) naar de nieuwe gegevensstandaard RSGB. Bovendien zal er gebruik moeten worden gemaakt van de nieuwe berichtenstandaard StUF versie 3.10 voor adressen en gebouwen. Een voorwaarde die de leverancier (Centric) heeft gesteld om de conversie naar het RSGB model en de nieuwe berichtenstandaard te maken is de upgrade naar Key2Belastingen. Key2belastingen is een geheel nieuwe versie van het belastingpakket en is de vervanger van Key2GH. GBLT heeft recent veel inspanningen moeten leveren om te testen of de huidige processen correct blijven lopen bij de upgrade naar Key2Belastingen maar zal dit ook moeten doen bij de conversie naar het RSGB model en de nieuwe berichtenstandaard. Om deze conversie zo optimaal en geruisloos mogelijk te doen heeft GBLT de hulp nodig van de leverancier.

Ontsluiten data aan opdrachtgevers

In de periode augustus 2014 t/m april 2015 is het gegevensmagazijn opgezet. De huidige stand is dat het in productie genomen kan worden en worden gevuld met initiële gegevens. Om de service richting onze opdrachtgevers te optimaliseren zullen er nog wel een aantal onderdelen gerealiseerd moeten worden. In samenwerking met de leverancier (Vicrea) zal het berichtenverkeer opgezet worden, zodat het gegevensmagazijn altijd voorzien is van de meest actuele gegevens uit de basisregistraties.

Tijd, kwaliteit, geld

Tijd

Daar GBLT al begonnen is met een aantal voorbereidingen zal het programma naar schatting 1,5 jaar in beslag nemen. Formeel zal het programma dan starten op 1 juli 2015 en aflopen op 31-12-2016.

Kwaliteit

Met optie 2 denkt GBLT de op pagina 10 genoemde verbeteringen door te kunnen voeren zonder dat het primaire proces daar al te veel onder lijdt.

Kosten

In de onder "tijd" genoemde periode van 1,5 jaar denk GBLT de volgende kosten te maken.

Onderstaande bedragen zijn schattingen en zullen naarmate de projecten vorderen concreter worden.

	Onderdeel	Kosten
A	Projectleider lv-woz	-€110.000
B	Externe inhuur	-€1.030.000
C	Bemensing programma	-€400.000
D	Vicrea fase 2	-€100.000
E	Ondersteuning Centric	-€325.000
	Totale kosten	-€1.965.000
	Bemensing uit eigen middelen	€400.000
	Uit ICT budget	€400.000
	Resterend	-€1.165.000

A. Projectleider LV-WOZ

GBLT heeft geen personen in dienst die naast ervaring op het gebied van projecten leiden ook ervaring hebben met het leveren aan basisregistraties zoals de LV-WOZ. Op de huidige arbeidsmarkt hopen wij iemand te vinden die deze kennis, ervaring en competenties wel heeft. Door hiervoor niet tegen een relatief hoog tarief extern in te huren maar door een medewerker op tijdelijke basis in dienst te nemen worden deze kosten aanzienlijk beperkt.

Het bedrag van €110.000 is gebaseerd op de kosten die GBLT maakt voor een medewerker in schaal 10 voor 1,5 jaar.

B./C.

GBLT heeft naar verwachting naast een extra projectleider en de ondersteuning van verschillende leveranciers circa 20 fte nodig om het programma uit te voeren. Deze 20 fte worden geleverd door het Bedrijfsbureau en de primaire afdelingen Heffen, Inn en KCC. Uit de capaciteitsplanningen van de afdelingen blijkt dat slechts 4 fte uit het reguliere proces kunnen worden gehaald, zonder dat de basisproducties in gevaar komen. De overige 6 fte zal moeten worden opgevangen door inhuur. Wij kiezen ervoor om zoveel mogelijk eigen medewerkers in het programma te plaatsen, om zo de kennis en ervaring met de nieuwe technieken in eigen huis te hebben en te kunnen borgen voor de toekomst. Het bedrag van €1.030.000 is een schatting van de kosten die GBLT maakt om 6 fte aan capaciteit in te huren voor 1,5 jaar. Het betreft hier applicatiebeheer en uitvoerende taken binnen het primaire proces. Het bedrag van €400.000 is een schatting van de kosten die GBLT maakt voor 4 fte die ingezet worden in 1,5 jaar vanuit de eigen formatie.

D. Vicrea fase 2

Door dit bedrag te reserveren voor ontwikkel en projectkosten van Vicrea, denkt GBLT te waarborgen dat de genoemde verbeteringen op het gebied van de ESB en het gegevensmagazijn worden gerealiseerd.

Het bedrag van €100.000 is een ruwe schatting van de kosten die GBLT gaat maken om de aansluitingen te realiseren.

E. Ondersteuning Centric

Een benadering van de benodigde middelen voor het ondersteunen van de aansluitingen als leverancier, maar ook als ontvanger van de basisregistraties. Hierin zijn de volgende zaken meegenomen: het opwerken van de datakwaliteit voor de LV-WOZ, ondersteuning bij het opzetten van het proces omtrent automatische doorvoering van NHR- en waterbank gegevens. Het bedrag van €325.000 is een ruwe schatting, in deze fase is het bedrag niet exact te bepalen.

Effecten

Positief

- Optimalisatie proces zuiveringsheffing bedrijven:

Door een geautomatiseerde koppeling met het NHR worden bedrijfsbeëindigingen, nieuwe bedrijven en faillissementen met de correcte data en gegevens in het belastingpakket verwerkt. Kortom een up-to-date bedrijvenbestand. Dit heeft een positief effect op de volledigheid van de opbrengsten zuiveringsheffing en voorkomt onterecht opgelegde aanslagen, onnodige bezwaren, telefonische reacties en deurwaardersbezoeken die niet noodzakelijk zijn.

Een adequate koppeling met de waterbank zorgt voor een tijdige definitieve aanslagoplegging en draagt daardoor ook bij aan een beter inzicht in de opbrengsten zuiveringsheffing en ook de betalingsmoraal. De bereidheid om een aanslag te betalen voor een recent heffingsjaar is hoger dan voor een ouder heffingsjaar.

- Optimalisatie van het proces watersysteemheffing eigenaren:

Door het werken met directe koppelingen met het kadaster (BRK) en de WOZ gegevens van gemeenten (LV-WOZ) zal het proces voor de aanslagen watersysteemheffing eigenaren minder te maken krijgen met “pieken en dalen”. Dit, omdat mutaties niet meer in bulk worden ingelezen maar er gewerkt wordt met real-time berichtenverkeer.

- Optimalisatie proces zuiveringsheffing woonruimten:

De datakwaliteit wordt bij een GBA koppeling via de ESB verbeterd doordat er minder uitval is vanwege de WRA/DDS problematiek met het Centric pakket. Hierdoor zal het in-huis en uit-huis proces efficiënter verlopen en het aantal bezwaren doen verminderen.

Bovenstaande effecten leveren op hun beurt de volgende neveneffecten op:

- Een juiste en volledige aanslagoplegging
- Afname onbestelbaar retour
- Minder telefonische reacties
- Minder bezwaren;
- Tijdige aanslagoplegging;
- Minder aanmaningen, Dwangbevelen en deurwaarderwerkzaamheden

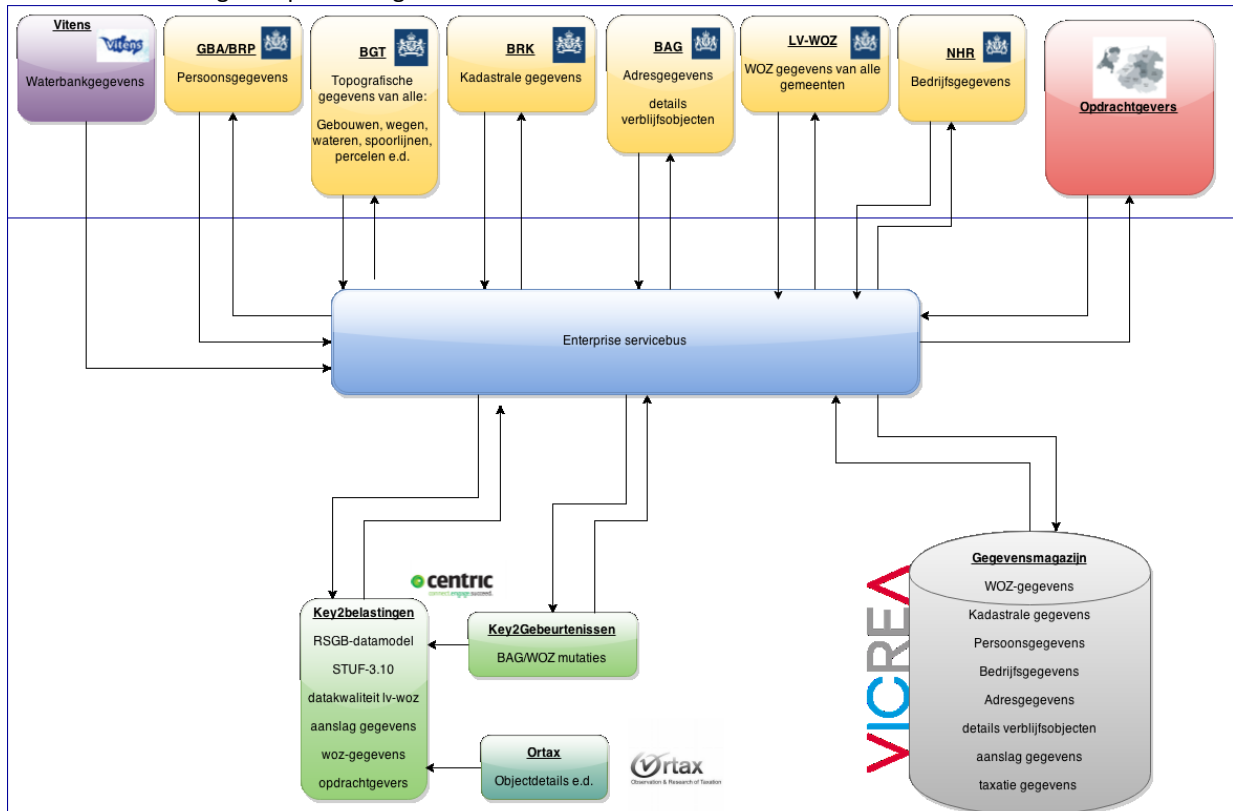
Naast bovenstaande verbeteringen in de bedrijfsprocessen van GBLT levert het uitvoeren van dit programma de volgende positieve effecten op.

- Verbeteringen in de software architectuur van GBLT, zie ook hierna opgenomen schematische weergave.
- Voldoen aan de wettelijke eisen omtrent het aansluiten op de LV-WOZ
- Verbeterde dienstverlening aan de burgers, door een verbetering in het zaakgericht werken
- Verbeterde dienstverlening aan de opdrachtgevers, door een verbetering in datakwaliteit en een geautomatiseerd proces om data te ontsluiten.
- Voldoen aan wettelijke eisen omtrent het gebruik van gegevens uit basisregistraties
- Het programma zal minimale negatieve invloed hebben op de continuïteit van het primaire proces

Negatief

- Er zal naast lopende processen en projecten nog meer gevraagd worden van het primaire proces

Schematische weergave optie 2 Programma uitvoeren



Optie 3 Programma uitvoeren met maximale inhuur

Inhoudelijk verschilt deze optie niet van optie 2. Het verschil zit vooral in het feit dat het voor GBLT een optimale situatie zou zijn als de complete inzet in het programma opgevangen zou worden met externe inhuur in de lopende processen. Hiermee zou niet alleen het programma succesvol kunnen zijn, maar ook zouden de primaire processen daar niet onder lijden.

Tijd, kwaliteit, geld

Tijd

Daar GBLT al begonnen is met een aantal voorbereidingen zal het programma naar schatting 1,5 jaar in beslag nemen. Formeel zal het programma dan starten op 1 juli 2015 en aflopen op 31-12-2016.

Kwaliteit

Met optie 3 denkt GBLT de op pagina 10 genoemde verbeteringen door te kunnen voeren zonder dat het primaire proces daar onder lijdt.

Kosten

In de onder "tijd" genoemde periode van 1,5 jaar denk GBLT de volgende kosten te maken. Onderstaande bedragen zijn schattingen en zullen naarmate de projecten vorderen concreter worden.

	Onderdeel	Kosten
A	Projectleider LV-WOZ	-€110.000
B	Externe inhuur	-€1.700.000
C	Vicrea fase 2	-€100.000
D	Ondersteuning Centric	-€325.000
	Totale kosten	-€2.235.000
	Uit ICT budget	€400.000
	Resterend	-€1.835.000

A. Projectleider LV-WOZ

GBLT heeft geen personen in dienst die naast ervaring op het gebied van projecten leiden ook ervaring hebben met het leveren aan basisregistraties zoals de LV-WOZ. Op de huidige arbeidsmarkt hopen wij iemand te vinden die deze kennis, ervaring en competenties wel heeft.

Het bedrag van €110.000 is gebaseerd op de kosten die GBLT maakt voor een medewerker in schaal 10 voor 1,5 jaar.

B.

GBLT heeft naar verwachting naast een extra projectleider en de ondersteuning van verschillende leveranciers. 10fte nodig om het programma uit te voeren. Deze 10fte willen wij volledig vervangen in de processen waar resources uitgehaald worden. Hiermee wordt niet alleen de continuïteit van het primaire proces, maar ook van het programma gewaarborgd. Wij kiezen ervoor om eigen medewerkers in het programma te plaatsen, om zo de kennis en ervaring met de nieuwe technieken in eigen huis te hebben en te kunnen borgen voor de toekomst. Het bedrag van €1.700.000 is schatting van de kosten die GBLT maakt voor het inhuren van 10fte in 1,5 jaar.

C. Vicrea fase 2

Door dit bedrag te reserveren voor ontwikkel en projectkosten van Vicrea, denkt GBLT te waarborgen dat de genoemde verbeteringen op het gebied van de ESB en het gegevensmagazijn te realiseren.

Het bedrag van €100.000 is een ruwe schatting van de kosten die GBLT gaat maken om de aansluitingen te realiseren.

D. Ondersteuning Centric

Een benadering van de benodigde middelen voor het ondersteunen van de aansluitingen als leverancier, maar ook als ontvanger van de basisregistraties. Hierin zijn de volgende zaken meegenomen: het opwerken van de datakwaliteit voor de LV-WOZ, ondersteuning bij het opzetten van het proces omtrent automatische doorvoering van NHR- en waterbank gegevens.

Het bedrag van €325.000 is een ruwe schatting.

Effecten

Positief

- Optimalisatie proces zuiveringsheffing bedrijven:

Door een geautomatiseerde koppeling met het NHR worden bedrijfsbeëindigingen, nieuwe bedrijven en faillissementen met de correcte data en gegevens in het belastingpakket verwerkt. Kortom een up-to-date bedrijvenbestand. Dit heeft een positief effect op de volledigheid van de opbrengsten zuiveringsheffing en voorkomt onterecht opgelegde aanslagen, onnodige bezwaren, telefonische reacties en deurwaardersbezoeken die niet noodzakelijk zijn.

Een adequate koppeling met de waterbank zorgt voor een tijdige definitieve aanslagoplegging en draagt daardoor ook bij aan een beter inzicht in de opbrengsten zuiveringsheffing en ook de betalingsmoraal. De bereidheid om een aanslag te betalen voor een recent heffingsjaar is hoger dan voor een ouder heffingsjaar.

- Optimalisatie van het proces watersysteemheffing eigenaren:

Door het werken met directe koppelingen met het kadaster (BRK) en de WOZ gegevens van gemeenten (LV-WOZ) zal het proces voor de aanslagen watersysteemheffing eigenaren minder te maken krijgen met “pieken en dalen”. Dit, omdat mutaties niet meer in bulk worden ingelezen maar er gewerkt wordt met real-time berichtenverkeer.

- Optimalisatie proces zuiveringsheffing woonruimten:

De datakwaliteit wordt bij een GBA koppeling via de ESB verbeterd doordat er minder uitval is vanwege de WRA/DDS problematiek met het Centric pakket. Hierdoor zal het in-huis en uit-huis proces efficiënter verlopen en het aantal bezwaren doen verminderen.

Bovenstaande effecten leveren op hun beurt de volgende neveneffecten op:

- Een juiste en volledige aanslagoplegging
- Afname onbestelbaar retour
- Minder telefonische reacties
- Minder bezwaren;
- Tijdige aanslagoplegging;
- Minder aanmaningen, Dwangbevelen en deurwaarderwerkzaamheden

Naast bovenstaande verbeteringen in de bedrijfsprocessen van GBLT levert het uitvoeren van dit programma de volgende positieve effecten op.

- Verbeteringen in de software architectuur van GBLT
- Voldoen aan de wettelijke eisen omtrent het aansluiten op de LV-WOZ
- Verbeterde dienstverlening aan de burgers, door een verbetering in het zaakgericht werken
- Verbeterde dienstverlening aan de opdrachtgevers, door een verbetering in datakwaliteit en een geautomatiseerd proces om data te ontsluiten.
- Voldoen aan wettelijke eisen omtrent het gebruik van gegevens uit basisregistraties
- Het programma zal minimale negatieve invloed hebben op de continuïteit van het primaire proces

Negatief

- Hoge uitvoeringskosten

Impact voor de organisatie

De uitvoering van elke optie (hoofdstuk 3) heeft een grote impact op de organisatie, er zal veel van de afdelingen gevraagd worden om voldoende kennis in het programma te brengen. Dit geldt niet alleen voor het cluster Informatie en Automatisering (I&A) maar ook van de primaire processen. Om de verschillende veranderingen in de processen mogelijk te maken zullen de afdelingen input moeten leveren over hoe deze processen er in detail uit moeten gaan zien. Ook zullen alle veranderingen uitvoerig getest moeten worden door de gebruikersorganisatie om te zorgen dat de overgang naar de nieuwe systemen en processen zo vlekkeloos mogelijk te laten verlopen.

Processen

Met de uitkomsten van dit programma worden de volgende processen binnen de organisatie beïnvloed:

Proces	Beïnvloeding door ...
Zuiveringsheffing bedrijven	Geautomatiseerde verwerking van NHR en waterbank gegevens
Watersysteemheffing eigenaren	Door een nieuw proces m.b.t het ontvangen van kadastrale-, maar ook WOZ-gegevens
WOZ	Door de koppelingen met de landelijke voorzieningen WOZ en BAG
Informatie en Automatisering	Door met een ESB applicaties en services aan flexibeler aan elkaar te koppelen
Gegevensverstrekking aan opdrachtgevers	Door het beheren van een gegevensmagazijn en geautomatiseerde koppelingen
Rapportages aan opdrachtgevers	Door het verbeteren van de datakwaliteit in het belastingpakket

(Toekomstige) Projecten

Door de verbetering die in dit programma worden doorgevoerd wordt het makkelijker verbeteringen/projecten op ICT-gebied in de toekomst door te voeren. Denk hierbij aan het weghalen, verbeteren of implementeren van een applicatie. Dit zou kunnen zonder dat het binnenhalen van benodigde gegevens uit de basisregistraties verandert. Of andersom als er iets verandert binnen een basisregistratie hoeft dat geen gevolgen te hebben voor het verwerken van deze gegevens in het belastingpakket. Daarnaast kunnen applicaties die gebruik (gaan) maken van gegevens uit bijvoorbeeld basisregistraties bestaande services gebruiken, dit scheelt in test- en implementatiewerkzaamheden.

4. Conclusie en aanbeveling

De conclusie is dat GBLT niet kan waarborgen dat het, zonder te investeren in ondersteuning van onze leveranciers en vervanging in de primaire processen, de voorgenomen verbeteringen kan realiseren binnen de daarvoor gestelde termijnen.

Hoewel het voor GBLT een ideale situatie zou zijn als er een zeer ruim budget (optie 3) gesteld wordt om de bemensing van het programma te vervangen in de primaire processen, raden wij aan om voor optie 2 te gaan. Met deze optie denkt GBLT voldoende budget te hebben om enerzijds het programma succesvol af te ronden en anderzijds voldoende resources te hebben in primaire processen.