



Notitie Inzake Investeringskrediet 2024 t/m 2026

Inleiding

Voor u ligt een richtinggevende notitie inzake investeringskrediet 2024 t/m 2026. De bedoeling is dat we in deze notitie het bestuur meenemen in de noodzakelijke investeringen op het gebied van innovatie en optimalisatie van onze processen voor de dienstverlening en bedrijfsvoering. In maart 2024 komen we bij u terug met een concrete onderbouwing qua kosten en doen we een definitieve aanvraag voor het investeringskrediet.

Ambitie

Dit alles heeft te maken met onze ambitie dat het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) het lokale belastingkantoor van het Noorden wordt. Om die organisatie te worden, is het nodig dat we blijven investeren in het optimaliseren en innoveren van onze processen. Op deze manier kunnen we ons werk steeds efficiënter en effectiever organiseren, waardoor we tegen een lagere kostprijs meer kwaliteit kunnen leveren. Het effect is dat we aantrekkelijker worden voor andere gemeenten en dat gemeenten overwegen om de belastingtaken uit te besteden aan het NBK.

Als we een toekomstbestendige organisatie willen zijn moeten we investeren in zowel mens als automatisering. Innovatie is en blijft een belangrijke pijler binnen het NBK. Om dit te kunnen realiseren is in de begroting voor 2024 een investeringskrediet van € 1,2 miljoen opgenomen.

Investeringskrediet 202 t/m 2026

Tot nu toe zijn in de MJR de kapitaalslasten op niveau gehouden met het idee dat de afgeschreven activa geherinvesteerd zouden worden. Per 1 januari 2024 valt er circa 1,2 miljoen aan investeringsruimte vrij. Dit zijn met name investeringen in ICT software. Deze vrije investeringsruimte wordt ingezet als een innovatie- en ontwikkelbudget om de huidige belastingapplicatie en eventueel andere applicaties verder te ontwikkelen om efficiënter te kunnen werken. Bij het vaststellen van de begroting is afgesproken dat in de loop van dit jaar een plan richting het bestuur wordt opgesteld en op basis hiervan een investeringskrediet wordt aangevraagd.

Op dit moment zijn de kosten van de investeringen lastig in te schatten. We zijn bezig de investeringen concreet te maken en te onderbouwen met offertes. Het voorstel is om dit in te brengen in de bestuursvergadering van maart 2024 en daarbij een concreet investeringskrediet aan te vragen. We gaan kijken of het mogelijk is om voor het gehele bedrag van € 1,2 miljoen met een onderbouwd voorstel te komen. Onderstaand hebben we een aantal richtinggevende onderwerpen/producten uitgeschreven. Deze zijn noodzakelijk voor de organisatie van het NBK om te innoveren en de dienstverlening en bedrijfsvoering te optimaliseren.

Power BI

Voor de komende tijd willen we ons focussen op het vernieuwen van onze Business intelligence (BI) tool. We lopen nu tegen de grenzen aan van onze huidige tool en zijn genoodzaakt te investeren in een nieuwe tool genaamd Power BI van Microsoft. Deze tool is nodig om ons verder te helpen bij het nemen en onderbouwen van operationele- en strategische beslissingen. We kunnen met deze tool verbanden leggen, trends zien en ontwikkelingen volgen. Hiermee kunnen we de rapportages aan onze deelnemers te verbeteren en selfservice aan te bieden. Rapportages kunnen dan op maat vervaardigt worden,





AI

Ook willen we meer investeren in kunstmatige intelligentie (AI) waarmee we statistische berekeningen en voorspellingen kunnen doen op basis van big data. Verder is het een misvatting dat AI al onze processen kan vervangen. Vooringenomenheid in algoritmen en AI heeft onze aandacht. We kunnen niet blind vertrouwen op dat interpretaties door machines goed worden afgewogen. Het blijft (op dit moment) nog mensenwerk, maar het kan ons werk wel vergemakkelijken.

Zo willen we voor het waarderingsproces meer inzetten op AI als ondersteuning van ons werk. Samen met de softwareleverancier zijn we in een verkennende fase. In 2024 willen we hier een stap in maken. Met de toepassing van AI op onze manier van waarderen kunnen we eerder afwijkingen in beeld brengen en corrigeren. Het bovenstaande zit in de verkennende fase, maar er zijn meer processen waar we met AI uit de voeten kunnen. Denk bijvoorbeeld aan het toekennen van kwijtschelding enz.

Chatbot

Daarnaast willen we continu de dienstverlening aan de klant verbeteren. Het in gebruik nemen van een chatbot past in een klantcontactcentrum (KCC) van de toekomst. Een robot die chatgesprekken voert met klanten is niet meer weg te denken in een moderne bedrijfsvoering. 24/7 bereikbaar zijn is via dit kanaal mogelijk.

Naast een chatbot zijn we ook bezig met een nieuwe kennisbank voor onze KCC-medewerker. Op deze manier kunnen we sneller de klant voorzien van de juiste informatie over onze producten. De huidige kennisbank loopt tegen z'n grenzen aan van de mogelijkheden.

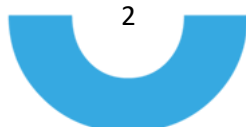
Binnen een nieuwe kennisbank willen we gebruik maken van het eenmalig invoeren van content en meervoudig gebruik. Alle content staat dan op 1 plek. Deze content is dan ook te gebruiken voor de website, chatbot, social media enz. Hiermee zijn wij ook in een verkennende fase.

Tekstherkenning

Zoals u weet zijn de WOZ-bezwaren dit jaar behoorlijk toegenomen. Het NBK heeft geanticipeerd om het afhandelen van bezwaren te versnellen door middel van het inzetten van tekstherkenning. Tekstherkenning willen we in 2024 in de volle breedte benutten. Qua productontwikkeling inzake tekstherkenning werken we al nauw samen met onze softwareleverancier. Een investering op dit gebied is gewenst.

App voor de klant

Om de dienstverlening aan de klanten te optimaliseren willen we gebruik maken van een app. Met de app zijn we al gestart. Een app om klanten om inzicht te geven in zijn/haar gegevens en pushberichten te kunnen versturen is een wens die we in 2024 gestalte willen geven. We zijn samen met onze softwareleverancier bezig met een proof of concept. Voor de aanslagoplegging van februari 2024 willen we dit gereed hebben. Hiervoor willen we het ontwikkelbudget inzetten.





Optimalisatie van processen

Zoals u weet hebben we binnen ons belastinggebied een aantal primaire processen. Deze processen willen we continu optimaliseren. De bedoeling is dat het veranderen- en daarmee verbeteren- van een proces tot doel heeft om de efficiency te vergroten, de kosten te verlagen of de waarde voor de klant te verbeteren. Deze optimalisatie vergt zowel inzet van ons eigen personeel als inzet aan de kant van onze softwareleverancier. Om u een beeld te schetsen denken we bijvoorbeeld aan:

- Het automatiseren van handmatige controles.
- Het automatiseren van diverse mutaties.
- Terugmeldvoorziening automatiseren.
- Breed inzetten van tekstherkenning.
- Automatisering workflow post Data-B.

Het bovenstaande is een kleine opsomming van een lijst die we samen met onze softwareleverancier hebben doorgenomen. In 2024 en verder geven we hier een vervolg aan.

Tot slot

Bij het NBK is de inzet van digitale technologie niet meer weg te denken. Innovaties volgen elkaar steeds sneller op. NBK wil graag meedoen om de juiste innovatie op het juiste moment te implementeren. Investeringsruimte kunnen we innovatie- en ontwikkelbudgetten inzetten om onze ambitie te verwezenlijken. In maart 2024 komen we bij het bestuur terug met een concreet voorstel.

