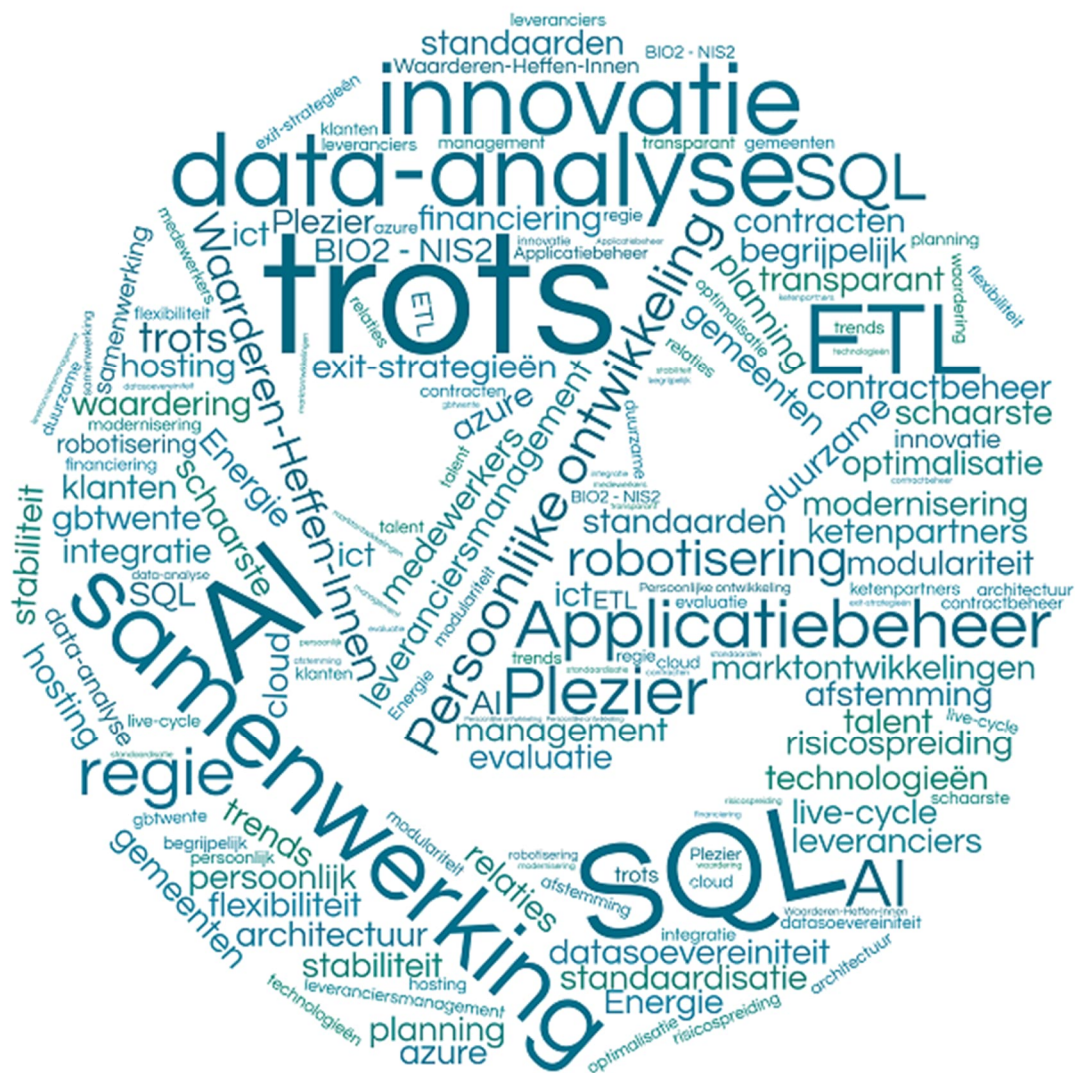


# GBTwente IT-Visie 2025

## Digitaal vooruit, innovatief, wendbaar en samen sterk



## Inhoud

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Aanleiding en terugblik op Visie-vorming .....    | 3  |
| IT-Visie GBTwente .....                           | 4  |
| Strategie .....                                   | 6  |
| Architectuur .....                                | 6  |
| Kunstmatige intelligentie (AI) .....              | 7  |
| Governance en inrichting IT-werkzaamheden.....    | 8  |
| Kernapplicaties, functionaliteiten en proces..... | 9  |
| Werkplek van de toekomst.....                     | 10 |
| Hosting opties en infrastructuur .....            | 11 |
| Plan van aanpak leveranciers.....                 | 12 |
| Optimale klantbeleving.....                       | 13 |
| Tot besluit.....                                  | 14 |
| Bijlage: SWOT-analyse.....                        | 15 |

## Aanleiding en terugblik op Visie-vorming

Afgelopen voorjaar hebben we met elkaar gesproken over de marktsituatie in het belastingendomein, diverse trends op het gebied van ICT en over de huidige situatie van ons werk. We hebben ook gekeken naar onze SWOT en het IT-Visie document dat in 2021 is opgesteld. Onze opbrengst, is dat we vastgesteld hebben welke concrete onderwerpen aandacht moeten krijgen om een ICT-visie te realiseren waarmee we voorbereid zijn op de toekomst.

Deze onderwerpen worden in dit document uitgewerkt. Het zijn concrete opleggers voor activiteiten en projecten, die als gezamenlijk doel hebben dat de IT-visie gerealiseerd kan worden.



Hieronder wordt de IT-Visie 2025 van GBTwente geschetst, gevolgd door een strategische uitwerking die een invulling geeft aan deze visie.

## IT-Visie GBTwente

### Samenvatting visie

*GBTwente streeft naar een moderne, flexibele en op standaarden gebaseerde ICT-omgeving. We ondersteunen het belastingproces door middel van een modulair, cloudgericht applicatielandschap*

*Centrale spil hierin is het IT-Team, dat bestaat uit goed opgeleide en betrokken medewerkers die gebruikers, klanten en ketenpartners proactief en klantvriendelijk ondersteunen.*

*Bij alles wat we doen hebben we controle over onze data en voldoen we “by design<sup>1</sup>” aan AVG- en beveiligingsnormen. We werken nauw samen met regionale en landelijke platformen en andere belastingssamenwerkingsverbanden, om zo onze onafhankelijkheid van leveranciers te vergroten.*

### Onze IT-visie

GBTwente heeft een duidelijke strategische visie op medewerkers, klantenrelaties, financiën en ketenpartners. Het belastingproces wordt zorgvuldig en transparant uitgevoerd vanuit de dienstverleningsvisie ‘belastingen persoonlijk en begrijpelijk maken’ tegen maatschappelijk aanvaardbare kosten

We streven naar een **moderne** werkomgeving waarin medewerkers trots zijn om te werken en zich professioneel kunnen ontwikkelen. **Innovatie** en doordachte ICT zijn cruciaal om de visie te verwezenlijken. GBTwente volgt de ontwikkelingen en trends en profileert zich als een innovatief belastingssamenwerkingsverband en als een voorloper in het toepassen van nieuwe technologieën. We volgen **standaarden** en omarmen nieuwe technologieën op het gebied van o.a. **AI** en **data**, omdat deze ons in staat stellen de werkzaamheden effectiever en efficiënter te verrichten.

Het doel is om voor klanten een persoonlijke, begrijpelijke en transparante dienstverlening aan te bieden, met moderne en gebruiksvriendelijke digitale diensten die klanten controle geven over hun gegevens en transacties. Optimale klantbeleving: “De klant heeft het in de hand”.

GBTwente wil bij dit alles een proactieve rol innemen en transparant zijn. Team-IT draagt actief oplossingen aan en heeft hierover nauw contact met de taakvelden en leveranciers, op basis van goede werkafspraken, expertise en inzichten.

Er zijn een aantal ICT-ontwikkelingen die een rol spelen bij visievorming.

### Software as a Service (SaaS)

---

<sup>1</sup> Security en AVG “By Design” betekent dat aspecten met betrekking tot Security en AVG vanaf het begin van het ontwerpen, wijzigen en inrichten van een systeem of applicatielandschap (architectuur) worden meegenomen, en niet pas achteraf aandacht krijgen en worden toegevoegd. Dit verkleint risico's en voorkomt dure maatregelen nadien. Dit leidt tot een veiliger IT-landschap met minder kwetsbaarheden en betere naleving van wet- en regelgeving.

We zien dat steeds meer applicaties naar de cloud migreren en worden gebruikt als 'Software as a Service'. Applicaties worden in toenemende mate "webbased" en zijn te gebruiken via de reguliere internetbrowser. "Webbased" en "Ontsluiten als SaaS" is in de huidige tijd de norm. Met betrekking tot het selecteren van nieuwe applicaties en/of vervangen van applicaties beschouwen wij deze eigenschap een randvoorwaarde. Onze insteek is: "Cloud tenzij".

#### Applicatielandschap

Deze "Ver-SaaSing" stelt eisen aan het architectuurmodel van GBTwente. We willen toewerken naar een **adaptief** en modulair applicatielandschap, waarbij cloudcomputing de norm wordt waarbij GBTwente de regie houdt over de gegevens.

#### Integratie en data

In een wereld van "Ver-Saasing" blijft GBTwente verantwoordelijk voor haar eigen gegevens. Hierbij maakt het niet uit waar deze zich bevinden. Uitgangspunten hierbij zijn data-soevereiniteit en gegevensintegratie. De data spreekt de waarheid. Slimme gegevensintegratie via API's is nodig om de gegevens tussen de verschillende (cloud)applicaties en landelijke stelsels uit te wisselen. We volgen hierbij **standaarden** die in ons domein gelden met betrekking tot de landelijkste stelsels (Federatief Datastelsel), Gemma, NORA, IMWOZ en **security** (BIO/NIS2 wetgeving). Goede koppelingen via API's en standaarden maken een modulair applicatielandschap mogelijk. Dit verstevigt onze positie ten opzichte van de leveranciers.

#### Werkplek van de toekomst

De werkplek van de toekomst is flexibel, locatie- en tijdsafhankelijk en voldoet aan het normenkader van **AVG** en **security**: "Security by design". De applicaties moeten eenvoudig en stabiel te gebruiken zijn via de reguliere webbrowser. Applicaties, bestanden en overige data zijn transparant en geautoriseerd benaderbaar, ongeacht waar deze zich (fysiek) bevinden.

#### Leveranciersmanagement en autonomie

De positie van de softwareleveranciers in het belastingendomein is dominant. Er is weinig aanbod van geschikte software. Leveranciersafhankelijkheid is een uitdaging. Met betrekking tot IT-contracten en leveranciersmanagement willen we meer in de rol van opdrachtgever komen. Samenwerking in het land met collega uitvoeringsorganisaties is nodig. GBTwente is in Nederland een groot en vooraanstaand belastingkantoor. Samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties en het IT-Platform versterkt de leveranciersafhankelijkheid, zeker in combinatie met het hierboven genoemde modulaire applicatielandschap.

## Strategie

Hieronder wordt de strategie beschreven waarmee de IT-visie van GBTwente gerealiseerd kan worden. De strategie richt zich op een aantal focusgebieden:

- Architectuur
- Kunstmatige intelligentie
- Governance en inrichting van IT-werkzaamheden
- Kernapplicaties, functionaliteiten en proces
- Werkplek van de toekomst
- Hosting opties
- Plan van aanpak leveranciers
- Optimale klantbeleving

Per strategisch focusgebied wordt een eerste voorzet gegeven van actiepunten en mogelijke onderzoeksvragen. Deze dragen bij om na vaststelling van deze IT-visie beleid te maken om de strategie te verwezenlijken.

## Architectuur

|          |                                                                                                   |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actie    | Uitwerken architectuurplaat IST en doorkijk-schetsen mogelijke SOLL(s)                            |
| Tijdspad | Q1 2025 tm Q2 2025                                                                                |
| Wie      | Informatie Adviseur (met input IT-Team GBTwente en TAB Enschede) onder begeleiding externe partij |

### Beschrijving

Een architectuurplaat is de basis om overzicht en regie te houden op veranderingen. Het toont de samenhang tussen de verschillende IT-componenten en processen. De plaat maakt de impact van wijzigingen inzichtelijk, en is een leidraad voor het opzetten van een toekomstig **stabiel** en **schalbaar** applicatielandschap.

Naast het tekenen van de architectuur worden de architectuurkaders beschreven. Wijzigingen in het landschap worden getoetst aan de architectuur. De architectuur wordt onder versiebeheer bijgewerkt t.g.v. wijzigingen.

Gemeenten dienen de digitale basis op orde te hebben door een betrouwbare en veilige infrastructuur op te zetten, gebaseerd op de "Common Ground". <sup>2</sup>

Wij volgen de kaders van de VNG <sup>3</sup>, de standaarden vanuit het Federatieve Datastelsel <sup>4</sup> en adopteren

---

<sup>2</sup> [Gemeenten lanceren Digitale Agenda 2028 | VNG](#)

<sup>3</sup> [Op naar beter en breder gebruik WOZ-gegevens | VNG](#)

<sup>4</sup> [Interbestuurlijke Datastrategie Interbestuurlijke datastrategie - Digitale Overheid](#)

de “Common Ground” principes<sup>5</sup> als ook “Haven”<sup>6</sup>. Wij werken hierbij nauw samen met het IT-Platform Twente

#### Uitwerking / onderzoeksvragen

- Actualiseer de IST-architectuurplaat met een korte beschrijving.
- Vraag onze ICT-dienstverlener om als ‘onderlaag’ een plaat te leveren van de technische architectuur.
- Onderzoek de Gemma- NORA-architectuur principes m.b.t. de belastingcomponent, en neem dit mee in de architectuur<sup>7</sup> met inachtneming van Common Ground principes en de richtlijnen van het Federatief Data Stelsel.
- Maak een procesbeschrijving hoe de architectuur bijgehouden wordt.
- Teken een SOLL-plaat op basis van de IT-Visie, en volgens de standaarden (zie voetnoten).

#### Kunstmatige intelligentie (AI)

|          |                                              |
|----------|----------------------------------------------|
| Actie    | Pilot inzet AI ter ondersteuning processen   |
| Tijdspad | Q1 2025 tm Q4 2025                           |
| Wie      | Key-users onder regie projectleider (n.t.b.) |

#### Beschrijving

Kunstmatige Intelligentie (AI) is snel in opkomst, en niet meer weg te denken. Het gebruik van AI in de zakelijke dienstverlening is onvermijdelijk: het verandert een groot deel van het toetsenbordwerk. GBTwente omarmt deze **innovatie** omdat deze ons helpt om onze belastingprocessen efficiënter en effectiever uit te voeren zonder in te boeten op kwaliteit, of zelfs vooruit te gaan op kwaliteit.

We kunnen leren en ervaren wat de inzet van AI kan betekenen voor de uitvoering van onze (belasting)processen. In hoeverre kunnen onze medewerkers hun werkzaamheden en processen efficiënter en effectiever uitvoeren met behoud van kwaliteit, en/of kunnen we met AI tegelijkertijd de kwaliteit verhogen? Er is aandacht nodig voor de begeleiding van onze medewerkers met betrekking tot het begrijpen de vele mogelijkheden en aandachtspunten die AI met zich meebrengt. Welke eisen stellen we aan de onderliggende data? We starten met de inzet van AI in de vorm van een gecontroleerde pilot.

---

<sup>5</sup> [Common Ground | VNG](#)

<sup>6</sup> [Haven, een standaard voor platform-onafhankelijke cloud hosting | VNG](#)

<sup>7</sup> [Belastingencomponent - GEMMA Online](#)



## Uitwerking / onderzoeksvragen

- Werk een Pilot uit waarmee we vertrouwd kunnen raken met de mogelijkheden en aandachtspunten van AI in ons werkveld, en waarmee we onderzoeksvragen kunnen beantwoorden zoals:
  - o Definieer werkzaamheden / processen waarbij AI ingezet kan worden.
  - o Helpt de inzet van AI aan een hogere efficiency en verbeterde dienstverlening?
  - o In hoeverre kunnen wij werkzaamheden en processen efficiënter en dus effectiever uitvoeren met behoud van kwaliteit?
  - o Verhoogd de inzet van AI de kwaliteit van ons werk?
  - o Toets het toepassen van AI aan onze beleidsrichtlijn voor generatieve AI. Is het beleid passend en volledig?
  - o Hoe begeleiden we onze collega's zodat ze in staat zijn om AI op een goede en verantwoorde wijze kunnen inzetten?
  - o Hoe beheers je de invoering van AI in onze organisatie, ook rekening houdend ethiek.

## Governance en inrichting IT-werkzaamheden

|          |                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|
| Actie    | Uitwerken disciplines en functies. In beeld brengen werk en samenwerking |
| Tijdspad | Q2 tm Q3 2025                                                            |
| Wie      | Sr. Informatie Adviseur en Manager, ism Team-IT en eventueel HR          |

## Beschrijving

Om stappen te zetten in een **stabiele** ICT-doorontwikkeling, is het van belang om heldere kaders en goede werkafspraken te hebben. De gebruikersorganisatie heeft veel wensen. Team-IT wil overzicht en regie houden op de gevraagde werkzaamheden in goed overleg met het MT, de taakvelden en externe partijen zoals leveranciers. Ondanks de uiteenlopende specialismen willen we in staat zijn om elkaar in ons werk te vervangen.

## Uitwerking / onderzoeksvragen

- Beschrijf de gewenste structuur, procesafspraken en communicatie over de IT-werkzaamheden binnen het IT-Team en met de taakvelden.
- Breng het IT-werk in beeld, zorg voor continue inzicht en een IT-jaarplanning.
- Onderzoek wat de optimale werkwijze is om proactief en gestructureerd om te gaan met meldingen en wijzigingsverzoeken.
- Hoe richten we de IT-haal- en brengfunctie in?  
*Afstemming met MT (Bart) en HR nodig*
- Voor welke applicaties c.q. werkzaamheden moet extra waarneming beschikbaar zijn?
- Stel een matrix op van de IT-medewerkers en de werkzaamheden.
- Zorg voor draagvlak en ondersteuning van het MT voor onze IT-governance.
- Onderzoek of de huidige IT-functies in ons functieboek passend zijn bij de huidige IT-trends en de IT-Visie.  
*Er loopt een traject meerjaren personeelsbegroting. Dus samenwerken met HR en MT.*



- Maak een plan met de tactisch managers en procescoördinatoren over de samenwerking Taakvelden met IT.
- Uitzoeken waar de grens ligt tussen de werkzaamheden bij Team-IT, IT-Enschede en de taakvelden en IT-Enschede. Breng dit in beeld en draag dit uit.
- Wie in het IT-Team zoekt uit wat de (on)mogelijkheden zijn van de Kantoorautomatisering. Denk aan de functionaliteit in Excel, Word, OneDrive, Teams etc. Wat is daarvoor nodig? (training op KA/Office) gebied, Pizza-sessie organiseren?). Onderzoek of het werken met Key-users hierbij helpend is.

### Kernapplicaties, functionaliteiten en proces

|          |                                                                                        |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Actie    | Afschalen maatwerk, workarounds door volledig benutten functionaliteit kernapplicaties |
| Tijdspad | Q1 2025 tm Q4 2025                                                                     |
| Wie      | Team-IT                                                                                |

### Beschrijving

De afgelopen jaren is functionaliteit gerealiseerd door middel van “rondom automatisering” en maatwerk. Echter, de kernapplicaties ontwikkelen zich continue door. We willen de functionaliteiten van onze kernapplicaties beter benutten, en kijken waar we applicatie-rationalisatie kunnen toepassen.

Minder maatwerk leidt tot een IT-Omgeving die **stabiel** en beheersbaar is. Het stelt ons in staat om beter **standaard** procesgangen te volgen. Dit sluit ook beter aan bij richtlijnen van het WOZ-stelsel, de waarderingkamer, het Federatief Berichten Stelsel (FDS) en uitwerkingen via platformen zoals LLBP en LVLB.

Uitgangspunt is dat onze kernapplicaties in de basis alle functionaliteit moeten bieden voor de uitvoering van onze belastingprocessen, zodat omliggende tooling zoals RPA minder nodig is. Dit proces is op het moment van schrijven van dit stuk al gaande.

### Uitwerking / onderzoeksvragen

- Breng in beeld of er inrichtingsopties zijn in onze kernapplicaties die nog niet worden benut, of die beschikbaar zijn via aanvullende modules.
- Verken de functionaliteiten die andere tools bieden in het belastingendomein.
- Onderzoek of er in de taakvelden key-users kunnen komen die een rol hebben bij nieuwe releases, functionaliteit en meldingenbeheer. IT kan dan meer in de rol van facilitator komen van de business en niet altijd als voortrekker.
- Hoe vergroten wij eigenaarschap van de taakvelden?
- Onderzoek of wij tooling gebruiken die voorziet in functionaliteit die standaard in de applicaties beschikbaar is.
- Onderzoek of er in de taakvelden proceswijzigingen mogelijk zijn waardoor het werk beter via de standaard inrichting (functionaliteit) van de kernapplicaties uitgevoerd kan worden.
- Onderzoek of functionaliteit van kernapplicaties oneigenlijk wordt gebruikt.

- Stel een beslisboom vast (processchema) aan de hand waarvan gemotiveerd besloten kan worden om functionaliteit te voorzien buiten de kernapplicaties om.
- Breng in beeld of en waar in ons landschap applicatie-rationalisatie mogelijk is. Kunnen we bepaalde applicaties en/of versnipperde functionaliteit vervangen door een enkele andere applicatie? <sup>8</sup>
- Opdracht vervanging ETL tool (Alteryx), ombouw flows. Aanbesteding starten / nodig.

### Werkplek van de toekomst

|          |                                                                                             |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actie    | Definiëren werkplek van de toekomst (let op: relatie met 'hostingopties' en 'architectuur'. |
| Tijdspad | Q3 2025 tm Q1 2026                                                                          |
| Wie      | Team-IT, procescoördinatoren en een projecteider                                            |

### Beschrijving

Sinds de oprichting van GBTwente werken we in een gevirtualiseerde omgeving. Voorheen was dat Citrix, op dit moment VMware. Hierin draaien onze kern- en overige applicaties. De trend is dat we steeds vaker applicaties in de cloud (als SaaS) gebruiken zoals Topdesk, iObjecten, YouForce etc. Verder gebruiken we applicaties die draaien bij andere gemeenten. Denk aan Key2Financiën (Hengelo) voor onze financiële huishouding, en de vergunningenapplicaties c.q. zaaksystemen van de gemeenten ten behoeve van het WOZ-proces.

Dit applicatielandschap is sinds de oprichting van GBTwente weinig veranderd. Het is een lappendeken van applicaties, accounts en suboptimale gegevensuitwisselingen. In ons applicatielandschap is in de afgelopen jaren wel een sprong voorwaarts gemaakt op het gebied van robotisering en **datagedreven** werken.

De stip op de horizon is dat we ons applicatie- en integratielandschap willen vereenvoudigen (rationalisatie) waarbij we **standaarden** en de geldende **security**normen volgen, met behoud van **data**-soevereiniteit. In een nabije toekomst werken we in een omgeving die **schalbaar** en cloud-gebaseerd is.

Onze medewerkers moeten nauw betrokken worden bij veranderingen. Ze moeten de aanleiding, nut aan noodzaak begrijpen, en in staat zijn om nieuwe technologieën toe te passen (digivaardigheid)

Hierbij kijken ook naar nieuwe mogelijkheden op het gebied van **data**-analyse, **data**-visualisatie en **AI**. Verder willen een aantal kwetsbaarheden wegnemen. In het bijzonder de kwetsbaarheid op het gebied van bedrijfsvoering.

### Uitwerking / Onderzoeksvragen

- Onderzoek welke externe expertise we nodig hebben om dit uit te werken.

<sup>8</sup> Voorbeeld rationalisatie: vervang Key2Financiën, YouForce, Beaufort en Verzuimsignaal door één SaaS-applicatie die alles in zich heeft.

- Hoe nemen we onze medewerkers mee in de uitwerking van de IT-Visie en de (digitale) veranderingen? Maak een plan hoe we onze collega's betrekken en hoe we hen digivaardig houden. (communicatieplan).
- Kan een werkplek worden geboden zonder virtualisatie? Welke varianten zijn er?
- Wat zijn de ontwikkelingen van het scheiden van de data van de applicaties?
- Wat zijn de mogelijkheden ten aanzien van de eenmalige opslag van gegevens bij de bron en ontsluiting voor meervoudig gebruik. (CommonGround)? Hoe ontwikkelt het WOZ-stelsel zich door op dit gebied? (IMWOZ, FDS)
- Wat zijn de ontwikkelingen op het gebied van integratie? Gebruiken wij de gangbare koppelingen in het landelijke stelsel.
- Zijn de huidige oplossingen die wij gebruiken voor data-extractie en visualisatie toekomstbestendig?
- Zijn er functionaliteiten verspreid over meerdere applicaties? Kan dit gecentraliseerd worden? (rationalisatie).
- Welke mogelijkheden biedt Microsoft? (Azure / M365)

### Hosting opties en infrastructuur

|          |                                                                                                                                   |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actie    | Beschrijf de hosting opties die geschikt zijn om klaar te zijn voor de toekomst. (let op: relatie met 'werkplek van de toekomst') |
| Tijdspad | Q3 2025 tm Q4 2026                                                                                                                |
| Wie      | Sr. Informatie Adviseur, ingehuurde ervaringsdeskundige, jurist, CISO, Team-IT                                                    |

### Beschrijving

De ICT-omgeving moet de wendbaarheid en ontwikkeltempo van GBTwente ondersteunen. De omgeving moet niet in de weg zetten, het moet juist een “enabler” zijn. De vraag is of onze huidige ICT-dienstverlener de gewenste professionaliteit kan leveren.

Sinds de oprichting van GBTwente wordt de ICT inclusief de hosting van het grootste deel van ons IT-landschap verzorgd door dezelfde dienstverlener. Inmiddels is de wereld veranderd. De ontwikkelingen gaan steeds sneller. GBTwente heeft **innovatie**, creativiteit, **adaptief** vermogen en zakelijkheid hoog in het vaandel staan. GBTwente wil als toonaangevend belastingkantoor excellente dienstverlening blijven leveren.

De ICT- dienstverlening moet ons in staat stellen de gewenste doorontwikkeling te realiseren. We moeten onderzoeken of het landschap logischer en meer **geschaald** opgezet kan worden.

Het onderzoeken van hostingopties is naast de bovengenoemde redenen ook vanuit het oogpunt van **cybersecurity** van belang. Het **cybersecurity**-risico neemt af in een landschap waarin de kernapplicaties verspreid draaien in verschillende hosting-omgevingen.

De hosting betreft ook infrastructurele componenten<sup>9</sup>, diverse hardware<sup>10</sup> en end-user-devices<sup>11</sup>.

<sup>9</sup> Switches, routers, firewalls, Wifipunten, bekabeling etc

<sup>10</sup> Printers, audiovisuele apparatuur etc

<sup>11</sup> Smartphones. Tablets, laptops etc

## Uitwerking / onderzoeksvragen

- Welke segmentatie willen we? Breng dit in beeld via een architectuurplaat (SOLL).
- Voldoet de huidige ICT-dienstverlener, aan onze wensen ten aanzien van doorontwikkeling, klantbediening en gewenste wendbaarheid?
- Welke applicaties gebruiken we die nog niet webbased zijn, c.q. op welke termijn worden deze webbased?
- Kunnen onze kernapplicaties (GouwBelastingen en Ortax) gehost worden door hun leveranciers? Breng de aandachtspunten en randvoorwaarden in beeld. Denk met name aan de toegang en regie data (database). Data-soevereiniteit is een randvoorwaarde.
- Wat zijn de kosten en baten van de hostingvarianten? Een optie is een migratie van het totale landschap naar een (cloud)provider / hoster. Dit wordt “lift-and-shift” genoemd. Maar het is ook denkbaar dat op geleidende schaal een wijziging wordt doorgevoerd. Denk hierbij aan het laten hosten van GouwBelastingen door GouwIT, en Ortax door Ortec, waarbij de rest van de het landschap niet wijzigt of op een later moment.
- Wat zijn de voor- en nadelen van de hostingvarianten?
- Onderzoek de gevolgen voor de DVO met de bestaande ICT-Dienstverlener.
- Kunnen we krachten bundelen in Twente? Is er draagvlak voor een gemeenschappelijk datacenter of een gemeenschappelijk contract met een ICT-dienstverlener?
- Maak een inventarislijst van alle infrastructuur en hardware welke we via ons huidige contract geleverd krijgen, onder welke voorwaarden en met welke dienstverlening zoals fysieke logistiek, security-patching en device-management.

## Plan van aanpak leveranciers

|          |                                                           |
|----------|-----------------------------------------------------------|
| Actie    | Opstellen advies en impactanalyse                         |
| Tijdspad | Q3 2025 tm Q1 2026                                        |
| Wie      | MT, Team-IT, procescoördinatoren, key-users, Jurist, CISO |

## Beschrijving

Het software aanbod in het belastingendomein is schraal: er is weinig keuze.

Op dit moment zoeken we de samenwerking met de leveranciers van onze kernapplicaties, waarbij we in co-creatie gewenste functionaliteit ontwikkelen.

Verder blijven wij gebruik maken van het **IT-Platform** als verbonden partij. Hun verbindend karakter, producten en diensten bieden veel toegevoegde waarde. GBTwente is mede-eigenaar van het IT-Platform en blijft actief deelnemen in (kern)teams. Hiermee wordt kennis gebundeld en wordt de gelegenheid geboden om in gezamenlijkheid de markt te benaderen.

We houden zicht op de oplossingen en tools die worden gebruikt in het belastingendomein, en op initiatieven zoals de ontwikkeling van het nieuwe op common-ground gebaseerde nieuwe WOZ-

stelsel<sup>12</sup>. We volgen ook de **standaardisatie**-initiatieven van het Federatief Data Stelsel (FDS)<sup>13</sup> de en LVLB<sup>14</sup>. De onderstaande punten helpen bij het verbeteren van ons leveranciersmanagement.

#### Uitwerking / onderzoeksvragen

- Korte uitwerking gewenste wijze van leveranciersbenadering.
- Verken en beschrijf verdere samenwerking met en mogelijkheden van het IT-Platform.
- Zijn we tevreden over functionaliteiten van de huidige kernapplicaties? Wat vinden onze gebruikers hiervan?
- Kunnen wij gebruik maken van een softwarebroker? Wat zijn de spelregels en de voor en nadelen?
- Onderzoek of VNG iets kan betekenen om onafhankelijker te worden van softwareleveranciers.

#### Optimale klantbeleving

|          |                                                                                      |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Actie    | Opleveren advies over optimale klantbeleving. (let op: raakvlak met architectuur)    |
| Tijdspad | Q3 2025 tm Q2 2026                                                                   |
| Wie      | Informatieadviseurs, tactisch managers, procescoördinatoren, key-users, communicatie |

#### Beschrijving

Onze inwoners en ondernemers moeten optimaal met ons zaken kunnen doen. We willen onze producten en diensten digitaal op een gebruikersvriendelijke manier aanbieden<sup>15</sup>. Persoonlijk en begrijpelijk. De klant moet regie hebben over zijn of haar gegevens. Inzicht in de status van lopende zaken: “track&trace”.

De klant heeft het in de hand. Op dit moment worden onze diensten aangeboden via de website en het digitale loket.

Maar er zijn ook andere klanten:

- Medewerkers / taakvelden
- Gemeenten
- Leveranciers
- Ketenpartners zoals Belastingdienst, GBLT, Waarderingskamer etc.

Ook deze klanten hebben onze aandacht. Hun ervaring met GBTwente in het algemeen en het IT-Team in het bijzonder is positief. Hier zijn wij trots op, dat willen we koesteren..

#### Uitwerking / onderzoeksvragen

---

<sup>12</sup> [Op naar beter en breder gebruik WOZ-gegevens | VNG](#)

<sup>13</sup> [Regie Federatief Datastelsel \(FDS\) | VNG](#)

<sup>14</sup> [Landelijke Vereniging Lokale Belastingen \(LVLB\)](#)

<sup>15</sup> [Digitoegankelijk, WMEBV](#)

- Moeten we een (nul)meting uitvoeren om te kijken waar we staan?
- Onderzoek hoe de klantbeleving kunnen verder kunnen verbeteren.
- Breng de landelijke ontwikkelingen in beeld (ontwikkelingen MijnOverheid / Berichtenbox).
- Onderzoek welke mogelijkheden ketenpartners bieden op het gebied van gegevensuitwisselingen.
- Breng mogelijkheden in beeld binnen volgens de geldende standaarden en normenkaders.
- Hoe borgen we het eigenaarschap bij de betrokken taakvelden om hier een rol in te spelen.

## Tot slot

IT faciliteert al onze werkzaamheden en processen. Alles wat wij doen is op IT gebaseerd. De voortdurende technologische ontwikkelingen en veranderende verwachtingen onze klanten en ketenpartners vragen om flexibiliteit, innovatie en samenwerking in de hele keten. Deze IT-Visie zorgt ervoor dat GBTwente wendbaar blijft in deze dynamische wereld.

Wij adviseren dat het MT deze IT-visie 2025 vaststelt via een separaat MT-voorstel, waarna de IT-Visie vervolgens ook bestuurlijk wordt vastgesteld. Met betrekking tot de uitvoering zal GBTwente het bestuur periodiek op de hoogte stellen van de vorderingen en financiële aspecten.

## Bijlage: SWOT-analyse

