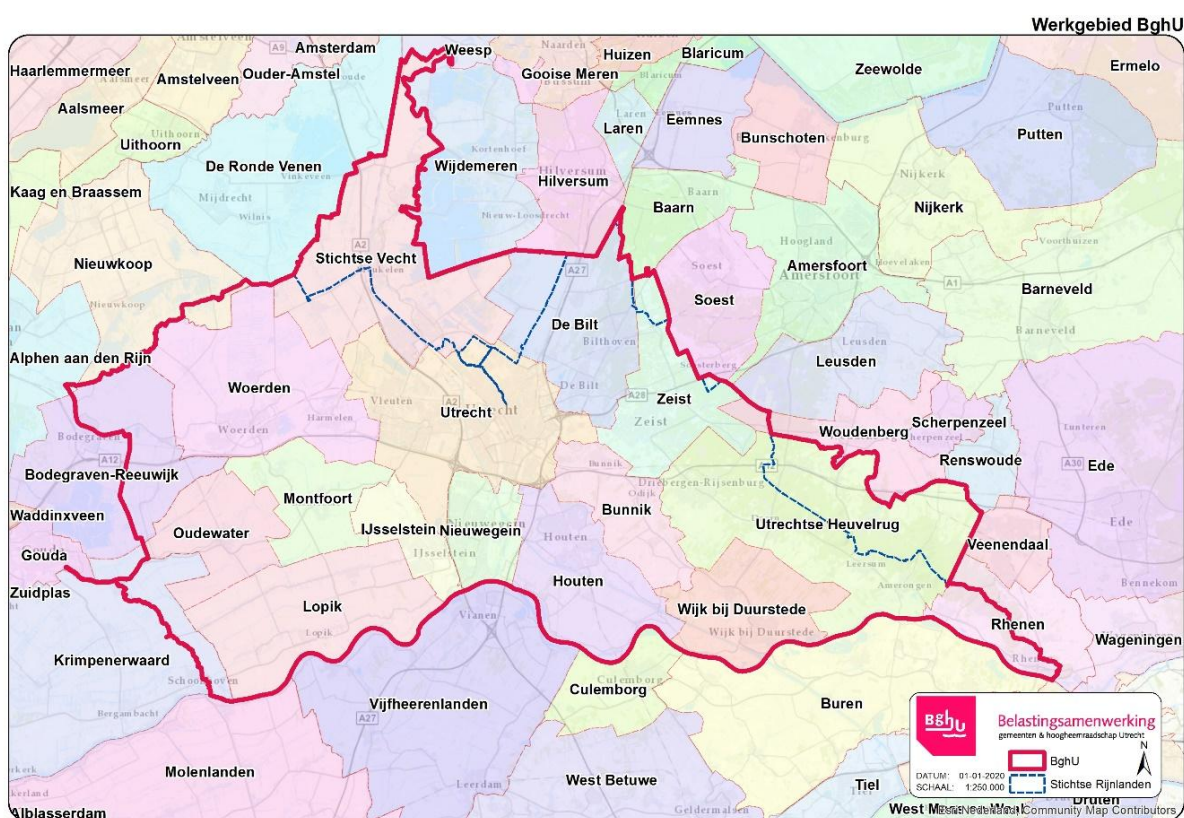




Belastingsamenwerking

gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

2^e Bestuursrapportage 2026



Inhoudsopgave

1.	Voorwoord.....	3
2.	Ontwikkelingen BghU.....	4
2.1.	Kernproces Databeheer	4
2.2.	Kernproces Waardebepaling	6
2.3.	Kernproces Klantcontact.....	7
2.4.	Kernproces Innen	8
2.5.	Overhead	10
2.6.	Financiën	11
2.7.	Deelnemersbijdrage 2026	13
2.8.	Bedrijfsvoering	13

1. Voorwoord

Voor u ligt de 2^e Bestuursrapportage over het jaar 2026 van Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU). In deze rapportage worden de resultaten in de eerste 8 maanden van 2026 afgezet tegen de voornemens zoals deze zijn verwoord in de begroting 2026, het meerjarenperspectief en de 1^e Bestuursrapportage.

Dienstverlening

De kwaliteit van het lokale belastingproces heeft zich ook deze periode continu verbeterd. Zowel het databeheer, de waardebeoordeling als de algehele dienstverlening ontwikkelt positief in procesborging en monitoring van de voortgang op basis van stuurinformatie en dashboards.

De aanslagoplegging 2026 is goed verlopen en blijven we monitoren. Ook wordt het jaarlijkse aanslagbiljet verder geoptimaliseerd voor nog betere ondersteuning aan de inwoners. De inwoners blijven BghU goed vinden na de wijziging in openingstijden, via de diverse communicatiekanalen. Het aantal bezwaren is afgenomen door onder meer betere, kwalitatieve data in onze belastingssystemen. De toezichthouder op de uitvoering wet WOZ, de Waarderingskamer, heeft recent de kwaliteit van de WOZ-processen onderzocht en geeft aan dat met inzet van de huidige werkwijze het oordeel 'goed' binnen handbereik is. Daar wordt verder naartoe gewerkt.

Naast de implementatie van gewijzigde of nieuwe wet- en regelgeving wordt verder ontwikkeld met uitbreiding van algehele digitalisering, procesrobotisering en inzet van AI.

Financieel

Vanuit een positief rekeningresultaat en het bekostigen van ontwikkelingen uit de lopende begroting is besloten om de algemene reserve grotendeels terug te geven aan de deelnemers.

Er is aangaande de planvorming op basis van de begroting geen aanleiding voor een begrotingswijziging die invloed heeft op de deelnemersbijdrage anders dan voor pluspakket Parkeren.

Leeswijzer

In de vorige bestuursrapportage zijn we gestart met het rapporteren op afwijkingen. Omdat dit de 1^e Bestuursrapportage is voor het nieuwe bestuur, is deze rapportage toch iets uitgebreider om toch iets meer te laten zien van wat er speelt bij BghU.

In de vorige bestuursrapportage is gestart met het zogenaamde stoplichtenmodel. Groen geeft aan dat dit loopt conform planning en er niets te melden is. Bij oranje is er een afwijking die toegelicht wordt maar is niet direct zorgelijk, bij rood is de afwijking zorgelijk te noemen. Hier worden dan ook de acties benoemd die zijn genomen om de risico's te mitigeren. Van deze laatste is op dit moment geen sprake.

Daarnaast is het streven om alleen relevante zaken te melden om zo de hoeveelheid tekst te minimaliseren.

2. Ontwikkelingen BghU

Met uitvoering geven aan de begroting 2026 werkt BghU aan de continuïteit van onze mooie samenwerking om goede en betrouwbare dienstverlening te blijven bieden voor inwoners en ondernemers en onze deelnemers. De deelnemersbijdrage groeit gestaag mee met de volumegroei van objecten en belastingaanslagen, CAO-stijging en indexering van leveranciers. We blijven ons inspannen om de uitvoeringskosten te beperken.

De taakuitvoering is opgedeeld in een basispakket en een pluspakket, waarvan de kosten van het pluspakket alleen gedragen worden door de afnemende deelnemer (parkeren, leges, BAG-beheer etc.).

De organisatie groeit met haar strategische focus naar een hoger waarderingsoordeel, blijft een aantrekkelijke werkgever en wordt tevens robuuster in uitvoering.

BghU kent één programma welke is onderverdeeld in twee kernprocessen, te weten Databeheer en Dienstverlening. Deze laatste is onderverdeeld in klantcontact en innen. Binnen Databeheer is Waardebepaling gezien de omvang als apart proces onderkend. Daarnaast is het programma 'ondersteunende processen' onderdeel van de begroting. Een totaaloverzicht van het verloop van de baten en de lasten van de programma's is opgenomen in paragraaf 2.6.

2.1. Kernproces Databeheer

Het kernproces Databeheer is verantwoordelijk voor het beheren en actueel houden van object-, subject- en grondslaggegevens ten behoeve van de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) en de gemeentelijke- en waterschapsheffingen voor de deelnemende gemeenten en Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden.

Binnen dit proces worden gegevens verzameld, geregistreerd, verwerkt en gecontroleerd die noodzakelijk zijn voor de WOZ-administratie, de aanslagoplegging en de bepaling van diverse heffingsgrondslagen. Slechts een deel van deze heffingen is gebaseerd op de WOZ-waarde. Daarnaast worden ook andere grondslagen beheerd en verwerkt, zoals gebruikersgegevens, waterverbruik en afvalgerelateerde gegevens.

Realisatie en doelstellingen

In de begroting 2026 zijn de volgende doelstellingen opgenomen voor het kernproces databeheer:

Onderwerp	Doelstellingen	Status
Beheer objecten (BAG, BRK)	99% van alle WOZ-objecten zijn in het belastingstelsel beschikbaar. Van deze objecten zijn alle gegevens actueel en met de juiste status aanwezig. - Alle gegevens die via landelijke voorzieningen of door andere stromen ontvangen worden zijn dagelijks/maandelijks verwerkt. - Alle bestaande achterstanden over oudere jaren zijn ingelopen en er is sprake van een normale werkvoorraad binnen het huidige belastingjaar.	
Beheer Eigenaren (BRK)	- Alle WOZ-objecten kennen een eigenaar. De mutaties die dagelijks binnenkomen via de landelijke voorziening worden per omgaande verwerkt. - Maandelijks worden er koopinlichtingenformulieren verzonden om de toestand van het object ten tijde van de verkoop vast te leggen en het verkoopcijfer als basis te gebruiken voor een juiste WOZ-waardevaststelling	
Beheer Gebruikers (NHR, BRP)	95% van alle WOZ- en heffingsobjecten kent een actuele gebruiker. - De BRP wordt dagelijks verwerkt en kent geen achterstanden. - De NHR is bij. Niet-woningen zijn zoveel mogelijk voorzien van een actuele gebruiker. 99% van alle objecten die op leegstand staan zijn administratief of ter plaatse gecontroleerd en staan terecht op leegstand. - Maandelijks worden naar aanleiding van gebruikersmutaties niet-woningen huurinlichtingen verstuurd om de objectkenmerken actueel te houden en de huurcijfers als basis voor de waardering te gebruiken. (Objectafbakening) - Maandelijks worden naar aanleiding van verkopen van (niet)woning, koopinlichtingenformulieren verstuurd om de objectkenmerken actueel te houden en de verkoopcijfers als basis voor de waardering te gebruiken	
Beheer Gebruik/ Verbruik	Maandelijks worden alle aangeleverde waterverbruik mutaties gekoppeld, gecontroleerd en verwerkt. Er zijn geen achterstanden in de verwerking.	

	De aangeleverde gegevens worden voor meer doeleinden gebruikt dan alleen de grondslagen, maar kunnen bijvoorbeeld ook gebruikt worden bij de controle van leegstaande woningen/bedrijven of afbakening van objecten.	
Beheer heffingsgrondslagen	Voor de gemeentelijke- en waterschapsheffingen worden de objecten voorzien van de juiste heffingsgrondslagen en tarieven. Daarbij gaat het onder andere om afvalstoffenheffing, DIFTAR, rioolheffingen, zuiveringsheffing en ingezetenenomslag.	
Aanslagoplegging	- Maandelijks worden de gecombineerde aanslagen van alle gemeenten opgelegd - Er zijn alleen bij bijzondere omstandigheden nog achterstanden in het opleggen van aanslagen over oudere jaren (maximaal 2 belastingjaren); - De aanslagen met betrekking tot het pluspakket worden binnen de daarvoor gestelde termijn zoals vastgelegd in het uitvoerings- protocol opgelegd; - De verminderingen naar aanleiding van vertrek of verhuizing of overige reden van een belastingplichtige worden iedere twee weken verwerkt (automatische verminderingrun). - De naheffingsaanslagen parkeren voor de gemeente Utrecht worden dagelijks verwerkt en verstuurd.	

Kwaliteitskenmerk	Doelstellingen 2026	
Bestandsbeheer		
Bestanden dienen juist, actueel en volledig te zijn	99% van alle, in de belastingapplicatie aanwezige basisgegevens die noodzakelijk zijn voor het vaststellen van een juiste WOZ-waarde en aanslagbiljet, zijn volledig en correct.	
Aanslagoplegging		
Aanslagen dienen juist, volledig en tijdig te worden opgesteld	98% van alle aanslagen worden in 1x goed opgelegd; 98% van alle eigenaren en gebruikers hebben op 28 februari een WOZ-beschikking en aanslag ontvangen. - De overige 2% die betrekking hebben op het belastingjaar 2026 zijn eind maart verzonden. - Maandelijks worden er aanvullende gebruikersaanslagen verzonden die betrekking hebben op nieuwe gebruikers die zich in de loop van het jaar in het verzorgingsgebied vestigen; - De overige heffingen worden binnen de afgesproken termijn zoals vastgelegd in het uitvoeringsprotocol opgelegd.	

Koppeling NHR

Onlangs is een geautomatiseerde koppeling gelegd tussen de belastingsoftware en het Handelsregister (NHR). Mutaties voor het gebruik van bedrijfspanden komen nu periodiek geautomatiseerd binnen. Op dit moment wordt extra aandacht besteed om de mogelijke onterechte leegstand van bedrijfspanden zoveel mogelijk op te lossen en te actualiseren

Software:

Samen met een externe partij werkt Databeheer conform eerdere planning verder aan het beschrijven en optimaliseren van de processen. Daarbij ligt de focus momenteel op het concretiseren van stuurinformatie en KPI's, zodat voortgang, kwaliteit en uitval beter gemonitord kunnen worden.

Daarnaast wordt het belang van GEO- en GIS-toepassingen (Geografische informatie en Geografisch Informatie Systeem) binnen het belastingproces steeds groter. Voor een organisatie waarvan de kernactiviteiten sterk samenhangen met vastgoedregistratie, objectafbakening en locatiegebonden gegevens, vormen kaartinformatie en GIS-functionaliteiten een belangrijk onderdeel van de informatievoorziening. Hoewel al gebruik wordt gemaakt van GIS-toepassingen en kaartlagen binnen de huidige systemen, blijven we onderzoeken op welke wijze de inzet en mogelijkheden hiervan verder kunnen worden uitgebreid en verbeterd.

Projecten

Aanpassing belastingstelsel waterschappen:

De wijzigingen als gevolg van de aangepaste Waterschapswetgeving zijn in 2026 geïmplementeerd. De eerste aanslagen volgens de nieuwe wet- en regelgeving zijn inmiddels opgelegd. De komende periode blijft de focus liggen op het monitoren van de praktische uitvoering en het verder optimaliseren van de aangepaste processen en werkwijzen.

De noodzakelijke aanpassingen binnen het belastingpakket voor de gewijzigde waterschapsheffingen zijn gerealiseerd of bevinden zich in de afrondende fase. Hieronder vallen onder andere de nieuwe toepassing van tabel afvalwatercoëfficiënten en de tariefdifferentiatie binnen de watersysteemheffing gebouwd. De privaatrechtelijke inning van separate afvalwaterstromen wordt uitgevoerd door HDSR.

Nieuwe en gewijzigde heffingen:

In 2026 zijn vanuit meerdere deelnemende gemeenten verzoeken ontvangen voor de invoering van nieuwe of gewijzigde heffingen per 2027. Het betreft onder andere de invoering van een BIZ-gebied en reclamebelasting voor de gemeente Nieuwegein en de uitbreiding van een bestaand BIZ-gebied binnen de gemeente Utrechtse Heuvelrug.

Daarnaast lopen bij meerdere gemeenten onderzoeken naar verdere differentiatie van heffingen, waarbij de belastingdruk meer wordt gekoppeld aan feitelijk gebruik of specifieke doelgroepen. Deze ontwikkelingen vragen om aanpassingen in grondslagen, procesinrichting en gegevensuitwisseling.

Voor BghU betekent dit dat blijvend moet worden geïnvesteerd in automatisering, gegevensuitwisseling en monitoring. Daarnaast nemen de complexiteit van de uitvoering en de afhankelijkheid van actuele gegevens verder toe. Dit vraagt niet alleen extra inzet in beheer en implementatie, maar ook om verdere ontwikkeling van kennis en vaardigheden van medewerkers. Daarbij verschuift het accent steeds meer van handmatige verwerking naar controle, analyse en procesbewaking.

Gegevensuitwisseling afvalstoffenheffing:

Samen met de deelnemende gemeenten wordt onderzocht hoe de gegevensuitwisseling rondom afvalstoffenheffing verder kan worden geüniformeerd en verbeterd. De registratie van containers vindt plaats bij de gemeenten, terwijl de aanslagoplegging door BghU wordt verzorgd. Verschillen tussen beide registraties kunnen gevolgen hebben voor de juistheid van de aanslagoplegging. De focus ligt daarom op een meer consistente en efficiënte uitwisseling van gegevens. Uniforme gegevensuitwisseling is ook onderdeel van het nieuw op te stellen uitvoeringsprotocol die per 1 januari 2027 in werking treedt.

Versterken samenwerking BAG

Daarnaast wordt onderzocht hoe de gegevensuitwisseling van de BAG met de deelnemende gemeenten verder kan worden verbeterd. BghU verzorgt voor alle deelnemende gemeenten het inmeten en verwerken van gebruiksoppervlakten ten behoeve van BAG en WOZ. Een efficiëntere en meer uniforme gegevensuitwisseling draagt bij aan de kwaliteit, actualiteit en consistentie van de registraties. Voor één deelnemer voeren wij de BAG-werkzaamheden uit en er is mogelijkheid om deze taak voor meerdere deelnemers uit te voeren. Een aantal deelnemers heeft ons hierover reeds benaderd.

Op dit moment is er formatieruimte voor één BAG-beheerder. Deze functionaris krijgt een coördinerende rol om de synchronisatie tussen de BAG, WOZ en de BGT van alle deelnemers voldoende te borgen.

2.2. Kernproces Waardebepaling

Het kernproces Waardebepaling richt zich op de jaarlijkse waardering van objecten en de uitvoering van de Wet WOZ. Uiteindelijk resulteert dit in een waarde die de basis vormt voor de WOZ-beschikking.

Onder Waardebepaling valt ook het proces bezwaarafhandeling WOZ. In 2026 zijn er tot op heden tegen 12.244 WOZ-objecten een bezwaar ingediend (2025: 18.131 WOZ-objecten in bezwaar). De verhouding van belanghebbenden bezwaren en NCNP-bezwaren is op dit moment 85%/15%. Dit is een sterke daling t.o.v. 2025. Toen was nog 43% van de WOZ-objecten in bezwaar afkomstig van NCNP-bureaus.

Realisatie en doelstellingen

De begroting 2026 bevat de volgende kwaliteitsnormen en doelstellingen:

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	Status
Waardebepaling (WOZ)	Het op grond van de Waarderingskamer tijdig mogen beschikken	In februari zijn meer dan 98% van alle objecten voorzien van een actuele waarde en kunnen beschikt worden. Het aantal geblokkeerde objecten is tot een minimum gereduceerd.	
Afwikkeling WOZ-bezwaren	Afhandeling van de WOZ-bezwaren binnen bepaalde termijnen	90% van alle bezwaren zijn voor 1 oktober gereed, de overige 10%, die in de loop van het jaar zijn binnengekomen, voor 31 december.	

Afbakening zorgobjecten

Alle zorgobjecten zijn getoetst op de uitgangspunten op het gebied van afbakening vanuit de nieuwe jurisprudentie. Voor 2025 is gekozen om de zorgobjecten te blokkeren en eerst onderzoek te doen naar de juiste afbakening als gevolg van deze nieuwe jurisprudentie. Een aantal zorgobjecten is ook ter plaatse opgenomen. Dit project loopt nog. Objecten die gereed zijn, worden continue op beschikking gebracht. Dit project is bijna afgerond. Momenteel moeten nog ca. 180 objecten (totaal ruim 4500 objecten) opnieuw afgebakend worden.

Invoering vernieuwd taxatieverslag in 2027

In de begroting 2026 is vermeld dat al dit jaar gebruik zou worden gemaakt van het vernieuwd model taxatieverslag. Dit is door technische issues uitgesteld naar 2027. Vanaf 2027 is het gebruik van het nieuwe taxatieverslag verplicht.

Bezwaarafhandeling

Dit procesonderdeel draagt zorg voor het versturen van een correcte uitspraak op bezwaar. De aantallen ingediende bezwaarschriften zijn ten opzichte van 2025 met 28% gedaald. Kanttekening hierbij is wel, dat dit nu vooral meer bezwaren zijn van individuele belanghebbenden en minder van NCNP-bureaus, wat van invloed is op de behandeltijd per bezwaar.

Voor de bezwaren niet-woningen was ook in 2026 nog externe inhuur nodig. Dit vooral omdat het risico op het ontstaan van nieuwe achterstanden voor deze categorie objecten het grootst is. De wettelijke termijn voor het afdoen van de bezwaren is eind van het belastingjaar. Op dit moment is ongeveer 50% van alle bezwaren afgehandeld. We streven ernaar om eind van het jaar alle WOZ-bezwaren afgehandeld te hebben.

Stand van zaken WOZ-bezwaren

Rubriek	1-9-2026	1-9-2025	Mutatie
WOZ-bezwaarschriften	9.509	13.756	-28%

Rubriek	Afhandeltermijn	Status
WOZ-Bezwaarschriften	< 12 weken gereed 10%	

Projecten

Ontwikkelproject van 3 naar 4 sterren

Voor de WOZ-processen betekent dit, dat in 2026 nog is geïnvesteerd in extra personele capaciteit om de voortgang van de lopende processen te borgen en ook de laatste achterstanden over oude jaren geheel weg te werken (sturing op kwantiteit). Wanneer blijkt dat er bij de extra inzet sprake moet zijn van structurele inzet komen we hier op een later moment op terug. Daarnaast is er voldoende budgettaire ruimte benodigd om noodzakelijke procesverbeteringen en innovaties door te voeren (sturing op kwaliteit). Op 25 augustus jl. is door de Waarderingskamer een quickscan uitgevoerd op de kwaliteit van alle WOZ-processen. De uitkomst hiervan was dermate positief dat in november dit jaar opnieuw een breed onderzoek wordt uitgevoerd, waarbij de algehele beoordeling 'goed' (4 sterren) binnen handbereik is.

2.3. Kernproces Klantcontact

Binnen het kernproces Klantcontact worden werkzaamheden verricht die betrekking hebben op direct contact met de inwoner en de ondernemer. Denk hierbij aan het beantwoorden van vragen die via de telefoon worden gesteld. Daarnaast zijn onze inwoners ook welkom op kantoor aan het loket op de 2e verdieping. De binnengekomen post en de digitale contactformulieren worden verwerkt. Tevens worden de binnengekomen heffen bezwaren en kostenbezwaren afgehandeld.

Realisatie en doelstellingen

Onderstaande tabellen laten de doelstellingen voor het kernproces Klantcontact zien. Deze zijn gebaseerd op het Uitvoeringsprotocol. De KPI's in het Uitvoeringsprotocol worden geëvalueerd en een voorstel tot bijstelling wordt bestuurlijk ingepland.

Telefonische dienstverlening

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P2 2026	P2 2025
Communicatie (telefonisch)	Op een vriendelijke en professionele wijze de klant te woord staan	Binnen 60 seconden de telefoon opnemen	63%	36%
		Maximaal 1x doorverbinden	99%	99%
		Terugbelafpraak binnen twee werkdagen	82%	80%

In het kader van het ravinjaar 2026 is akkoord gegeven om de tijdstippen waarop BghU de balie openhoudt en via de telefoon te bereiken is, te beperken tot enkel de ochtend, waarmee de totale deelnemersbijdrage met 325.000 euro is verlaagd. In de bestuursvergadering van 1 april jl. is hiervoor een informatiememo geschreven waarin de eerste positieve resultaten zijn teruggekoppeld. Deze lijn heeft zicht voortgezet. Het servicelevel is met 27% gestegen. Het totale aanbod aan telefonie is in vergelijking met vorig jaar (tot en met augustus) teruglopen met 34%. Enerzijds is het aanbod van telefonie gedaald door de gewijzigde openingstijden en anderzijds door de toename van de kwaliteit van de aanslagoplegging waardoor er minder vragen zijn. Evaluatie zal aan het bestuur worden aangeboden in de vergadering van 7 oktober aanstaande.

Bezwaren en afwikkeling

Rubriek	P2 2026	P2 2025	mutatie
Algemeen	9.503	11.521	-17%
Parkeren	22.776	24.282	-6,2%
Totaal	32.279	35.803	-9,8 %

Afhandeltermijnen bezwaarschriften

Rubriek	Afhandeltermijn	P2 2026	P2 2025
Algemeen	< 6 weken gereed	78%	71%
Parkeren	< 6 weken gereed	29%	54%

Het aantal bezwaarschriften algemeen is gedaald t.o.v. 2025. Dit komt onder andere door betere, kwalitatievere data in onze belastingssystemen.

Voor het eerst sinds jaren is het aantal naheffingsaanslagen parkeren licht gedaald. Dit heeft ook tot een daling van de instroom van bezwaren geleid. De bezwaarschriften zijn met name gericht op niet juist doorgekomen vergunningen vanuit de gemeente Utrecht. Om de foutmarge in de aanlevering te verminderen, blijft BghU in gesprek met de gemeente Utrecht. De afhandeltijd binnen 6 weken is een aandachtspunt. Dit heeft mede te maken met langdurig ziekteverzuim. Inmiddels is hier extra capaciteit op ingezet.

Projecten

Verbeterde bereikbaarheid

Een project dat dit jaar prioriteit heeft is, hoe AI op een verantwoorde en laagdrempelige manier kan worden ingezet ter ondersteuning van de dienstverlening. Als uitgangspunt geldt het AI-beleid. We zijn gestart met het uitbreiden en operationeel maken van de bestaande functionaliteiten binnen de tool KPN Genesys.

Communicatie naar inwoners en ondernemers

De aanslagronde 2026 is goed verlopen. We blijven innoveren en ook in 2027 zal dit jaarlijkse aanslagbiljet verder geoptimaliseerd worden.

2.4. Kernproces Innen

Dit proces betreft de uitvoering van alle activiteiten met betrekking tot het innen van de belastinggelden. Denk hierbij aan het treffen van betalingsregelingen, het aanmanen van klanten, met allerlei vormen van beslag, schuldsaneringen en faillissementen en met het voorbereiden van de dossiers voor de deurwaarders. Ook houdt men zich bezig met het verwerken van betalingen. Zowel de binnendienst als de deurwaarders zetten bij de tenuitvoerlegging (de laatste handeling om tot inning van de belastinggelden te komen) in op contact met de belanghebbenden.

Persoonlijk contact leidt normaal gesproken tot een verbetering van de schuldenpositie van de belanghebbenden. Door de inzet van sociaal invorderen hebben we in een vroeg stadium van schuldinning contact. Deze werkwijze geeft inzicht in de schuldpositie en daarmee kunnen we beter inspelen op de situatie. Ook leggen we de relatie met de begroting (het innen en de verdeling van de invorderingskosten).

In afstemming met deelnemers wordt hier invulling aan gegeven. Tevens is er contact met de sociaal raadslieden van de diverse gemeenten. Er worden voorlichtingsbijeenkomsten op locatie georganiseerd. Hierin wordt uitleg gegeven hoe er wordt omgegaan met Kwijtscheldingsverzoeken die de inwoner indient en de bijbehorende toetsingscriteria die jaarlijks kunnen worden aangepast.

Realisatie en doelstellingen

Onderstaande tabel laat de doelstellingen voor het kernproces Innen zien. Deze zijn gebaseerd op het Uitvoeringsprotocol. De KPI's in het Uitvoeringsprotocol worden geëvalueerd en een voorstel tot bijstelling wordt bestuurlijk ingepland.

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P2 2026	P2 2025
Aanvragen kwijtschelding	Correcte en tijdige uitspraken	Afwikkelen binnen 8 weken	30%	55%
Beroepen	Percentage aantal gegronde beroepen	Maximaal 35% gegronde	49%	67%

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	Status
Invorderings- maatregelen	Nastreven van volledige betaling van belastingaanslagen	< 3% van de vorderingen ouder dan 1 jaar	
		< 1% van de vorderingen ouder dan 18 maanden	
		< 0,01 ouder dan 3 jaar	
Betalingsverwerking	Betaling tijdige verwerking binnengekomen betalingen	95% van de binnengekomen betalingen zijn binnen 7 dagen verwerkt, de overige 5% binnen 1 maand.	

Het aantal ingediende kwijtscheldingsverzoeken is momenteel 13.788 stuks, dit zijn 700 verzoeken meer dan vorig jaar. De overgang naar een nieuwe versie van het Bureau InformatieDiensten Nederland (BIDN voorheen inlichtingenbureau) levert meer kwaliteit, maar aan de andere kant ook meer uitval die handmatig verwerkt moet worden, waardoor de doorlooptijd van het behandelen van het verzoek is toegenomen.

Het percentage gegronde beroepen is gedaald. Dit is een positieve ontwikkeling. Dit percentage is gedaald doordat de kwaliteit aan de voorkant van het proces is verbeterd. Het aantal afgehandelde beroepen is relatief laag, zodat het percentage wel volatiel is.

Uit de cijfers blijkt dat we binnen de gestelde KPI's presteren met uitzondering van het nastreven van de volledige betalingen van de belastingaanslagen ouder dan 3 jaar. Hier is een verbeteractie opgezet. Het betreft hier onder andere bedragen die soms al 10 jaar open staan en waar geen invorderingsmogelijkheden meer zijn.

Projecten

Motie verruiming vermogensgrens voor kwijtschelding

Politieke belangenbehartiging door een van de deelnemers heeft ertoe geleid dat er een motie is ingediend. Waarin wordt verzocht om de vermogensgrenzen voor kwijtschelding van lokale belastingen gelijk te stellen aan de vermogensgrenzen van de Participatiewet. Tot op heden is er geen uitspraak gedaan. Mochten de normen worden aangepast dan heeft dat impact op het proces rondom Kwijtschelding.

Wajong problematiek

In 2023 is gebleken dat een groep mensen met een UWV-uitkering niet meer in aanmerking komt voor kwijtschelding van lokale belastingen. Het gaat om mensen met een inkomen net boven het sociaal minimum, voornamelijk met een Wajong- of WIA-uitkering. Hun uitkering steeg sneller dan het normbedrag voor kwijtschelding. Begin maart 2026 heeft de Nationale ombudsman de verantwoordelijke bewindspersonen opgeroepen om de problematiek voor 2027 structureel op te lossen. Ook BghU wacht op deze structurele oplossing, momenteel zijn er in het land verschillende handswijze hoe er omgegaan wordt met kwijtscheldingsverzoeken voor deze specifieke groep.

Fiscale Verzamelwet 2028 (Kostenwet)

Momenteel loopt er een internetconsultatie inzake de Fiscale verzamelwet 2028. In dit wetsvoorstel is een wijziging van de Kostenwet invordering rijksbelastingen opgenomen waarbij de huidige staffel voor het berekenen van de kosten van een dwangbevel wordt vervangen door een vast percentage van 10% van de hoofdsom met een minimum van € 10 (gelijk aan aanmaningskosten). Dit betekent dat bij een

belastingaanslag van € 400 de kosten voortaan worden gesteld op € 40 in plaats van € 91. De beoogde inwerkingtredingsdatum van de wetwijziging is 1 januari 2028. Dit betekent een structurele opbrengstenderving omdat gemeenten en waterschappen veel meer lagere belastingaanslagen opleggen. Voor BghU zal een berekening worden gemaakt wat de impact is van dit wetvoorstel, dit zal in december worden voorgelegd. De Unie van Waterschappen onderschrijft het belang van een zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde invordering. Echter het wetsvoorstel maakt onvoldoende inzichtelijk waarom de voorgestelde wijziging ook voor gemeenten en waterschappen noodzakelijk is, terwijl er wel grote financiële en uitvoeringsconsequenties voor decentrale overheden uit het wetsvoorstel voortvloeien. Deze consequenties, de stijging van de lokale lasten voor inwoners en bedrijven die daarvan het gevolg zijn en afdoende onderbouwing van de aanvaardbaarheid van deze consequenties zijn niet in beeld gebracht. Door de Unie van Waterschappen is gezamenlijk met VNG en LVLB het verzoek bij het kabinet neergelegd de voorgestelde toepassing van de wijziging op gemeenten en waterschappen te heroverwegen.

2.5. Overhead

In de 1^e Bestuursrapportage is melding gedaan van de gesprekken met de gemeente Utrecht als beheerder van het gebouw over mogelijke aanpassingen van de huisvesting en het Service Level Agreement. Afsproken is dat investeringen door de gemeente Utrecht worden betaald en jaarlijks worden doorbelast. Dit zal worden opgenomen in de SLA.

Vanaf 2017 heeft gemeente Utrecht de kosten voor Financiën niet geïndexeerd, ondanks dat dit was overeengekomen in de SLA. De indexatie zal de gemeente Utrecht alsnog met terugwerkende kracht doorvoeren en start in 2027. Voor 2027 heeft dit een forse prijsstijging van kosten tot gevolg welke in de 1^e Bestuursrapportage 2027 verwerkt zal worden in de begroting van BghU. Herstelbetaling is niet van toepassing. Momenteel zijn hier gesprekken over met de gemeente Utrecht.

Projecten

Wijziging Organisatievorm

Voor de besluitvorming inzake de transitie van de Bedrijfsvoeringorganisatie naar een Openbaar Lichaam is in de vorige bestuursrapportage aangegeven dat er externe expertise ingehuurd was. In het tweede deel van het jaar zal eveneens expertise en capaciteit worden ingehuurd voor het omvormen van bestaande beleidsstukken, zodat deze voldoen aan de nieuwe rechtsvorm. Gesprekken hierover lopen op dit moment. Deze kosten waren niet voorzien.

2.6. Financiën

Dit hoofdstuk bevat de financiële ontwikkelingen van de eerste periode waarover BghU verantwoording aflegt. Dat betekent dat de cijfers en de prognose gebaseerd zijn op de informatie die vanaf januari tot en met april 2026 bekend was. Ook zijn de structurele effecten uit de jaarrekening 2025 verwerkt in deze bestuursrapportage.

Financieel beeld 2026						
Bedragen x € 1.000,-	Actuele begroting 2026 [1]	Bestuursrapportage 1 Bijstelling prognose 2026 [2]	Bestuursrapportage 2 Bijstelling prognose 2026	Bestuursrapportage 2 Prognose 2026	Beeld t.o.v. actuele begroting 2026	Voorstel voor 1e Begr. Wijz. 2026
Rente en afschrijving	98	0	0	98	0	0
Personele lasten (inclusief inhuur)	13.939	733	0	14.672	733	733
<i>Lasten personeel in dienst</i>	13.739	-1.575	-75	12.089	-1.650	-1.650
<i>Inhuurlasten</i>	200	2.308	75	2.583	2.383	2.383
Materiële lasten	7.043	106	0	7.149	106	108
<i>ICT-contractkosten jaarlijkse volume</i>	2.262	0	0	2.262	0	0
<i>Bedrijfsvoeringskosten</i>	3.957	330	0	4.287	330	332
<i>Proceskostenvergoeding WOZ</i>	824	-224	0	600	-224	-224
Onvoorzien	5	0	0	5	0	0
Totaal Lasten	21.084	839	0	21.923	839	842
<i>Invoerbaten</i>	1.854	646	0	2.500	646	646
<i>Overig</i>	355	0	0	355	0	0
Totaal Baten	2.209	646	0	2.855	646	646
Te dekken bedragen	18.875	193	0	19.068	193	196
Deelnemersbijdrage	18.783	166	0	18.949	166	166
<i>Onttrekking reserves</i>	92	30	0	122	30	30
<i>Dotatie reserves</i>	0	0	0	0	0	0
Resultaat voor bestemming	0	2	0	2	2	0

[1] Begroting 2026 incl. structurele begr. wijz., vastgesteld in de bestuursvergadering van 2 juli 2025

[2] Bestuursrapportage 1 2026, vastgesteld in de bestuursvergadering van 1 juli 2026

De verwachting is dat het budget voor 2026 toereikend is. De prognose in deze bestuursrapportage is vrijwel gelijk aan die van de 1^e Bestuursrapportage. De verschuiving van € 75.000, betreft een verschuiving van 'Lasten personeel in dienst' (Salarissen) naar Inhuurlasten.

De onderstaande bijstellingen zijn reeds in de 1^e Bestuursrapportage in beeld zijn gebracht en die op 1 juli 2026 door het bestuur is vastgesteld.

Personele lasten (inclusief inhuur):

Bij de personele lasten is een verschuiving zichtbaar tussen de lasten personeel in dienst en de inhuurlasten. Deze verschuiving ontstaat o.a. doordat formatieplaatsen tijdelijk ingevuld. Daarnaast zet BghU extra capaciteit in zetten op de onder paragraaf 'Projecten' opgenomen items. De verschuiving bedraagt € 1.575.000.

Directiesecretaris

De formatie voor de functie Directiesecretaris (0,5 FTE) is besloten in de april-vergadering en maakt nog geen onderdeel uit van de vaste formatie conform de lopende begroting.

WOZ-taxateurs

Sinds 2024 is de formatie voor waardebeoordeling incidenteel met 3 fte opgehoogd. De reden hiervoor was dat door de jaarlijkse toename van het totale areaal WOZ-objecten, de grote aantallen bezwaren en de opgelopen achterstanden, de formatie onvoldoende robuust was om de uitvoering van alle jaarlijkse processen te kunnen ondersteunen. Ook in 2026 is deze formatie noodzakelijk. Of deze formatie structureel moet worden ingezet wordt in de tweede helft van het jaar bezien.

Pluspakket Parkeren Utrecht

De kosten voor het Pluspakket Parkeren zijn hoger dan begroot. Dit heeft te maken met het hogere aantal bezwaren dat is afgehandeld. De stijging van de kosten kan niet als structurele formatie worden opgenomen omdat het pluspakket kan worden afgeschaald of volledig worden gestopt. De stijging van de inhuurlasten wordt gedekt door de stijging Pluspakket Parkeren Utrecht.

Materiële lasten

Hieronder vallen de lasten niet zijnde lonen en inhuur. De verwachting is een hogere uitgave als gevolg van extra aanbestedingen en advocaatkosten als gevolg van het faillissement van de door ons gecontracteerde broker. Verwachte extra uitgave is € 30.000. Daarnaast zet BghU in op een viertal projecten waar extra budget voor nodig is welke volledig gedekt kunnen worden vanuit de extra invorderingsbaten.

Proceskostenvergoeding WOZ (Proceskostenvergoeding):

In de jaarrekening 2025 is een voordeel op de proceskostenvergoeding te zien welke is te verklaren doordat er per 1 januari 2025 sprake is van een lagere proceskostenvergoeding per gegrond verklaard bezwaar. Dit voordeel is structureel in de ontwerpbegroting 2027 opgenomen. In de begroting 2026 is het te verwachten voordeel nog niet verwerkt. We willen het budget incidenteel met € 224.000 verlagen.

Baten, Invorderingsbaten (Dwanginvordering):

De structurele verhoging die in de jaarrekening is aangegeven is in de begroting 2026 nog niet verwerkt. We willen het budget incidenteel met € 646.000 verhogen.

Deelnemersbijdrage

De deelnemersbijdrage wordt met uitzondering van de gemeente Utrecht niet aangepast. Voor de gemeente Utrecht heeft de verhoging betrekking op het pluspakket Parkeren. Omdat de deelnemersbijdrage slechts voor één deelnemer wijzigt, is een zienswijze niet van toepassing.

Met de gemeente Utrechtse Heuvelrug wordt in het laatste kwartaal afspraken gemaakt over het pluspakket DIFTAR.

Mutatie reserves, Onttrekking reserves (Uitvoeringsprotocol):

Het bestuur is akkoord gegaan met het instellen van een bestemmingsreserve i.v.m. faillissement van een Broker. De verwachting was dat deze reserve ook in 2026 zal moeten worden aangewend. De verwachting is dat in 2026 alleen twee aanbestedingen en de advocaatkosten ten laste van dit budget zullen worden gebracht. De overige uitgaven worden verwacht in 2027. Om die reden wordt gevraagd om onttrekking van € 30.000 in plaats van de gevraagde € 343.000.

Projecten

Conform het Uitvoeringsprotocol komen invorderingsbaten toe aan BghU. BghU zal deze invorderingsbaten inzetten voor realisatie van de volgende ontwikkelingen.

Uitvoeringsprotocol en overige beleidsdocumenten

Voor de actualisatie van het uitvoeringsprotocol wordt externe capaciteit ingezet. Ook voor de aanpassing van de diverse beleidsdocumenten als gevolg van de omvorming naar een openbaar lichaam wordt externe expertise ingehuurd, omdat BghU niet beschikt over deze kennis. De verwachte uitgaven worden ingeschat op € 50.000.

Inzetten Artificial Intelligence

Deze is toegelicht in de adviesmemo Vervolg afwikkeling resultaat 2025. Het goed inzetten van AI vereist de nodige inspanningen. Nadat het AI-beleid is vastgesteld is de weg vrij om AI verder te implementeren. Hiervoor worden bij aanvang extra kosten gemaakt. Zo is bij aanvang niet de expertise, capaciteit en tools in huis voor deze doorontwikkeling. Wanneer de eerste items zijn geïmplementeerd verwacht BghU zelfstandig door te kunnen ontwikkelen. Verwachte uitgaven worden geschat op € 125.000. Dit project loopt door in 2027.

Waarderingskamer 'Goed'

Deze is toegelicht in de adviesmemo Vervolg afwikkeling resultaat 2025. Begin dit jaar is door de Waarderingskamer de uitvoering van de WOZ-processen als 'voldoende' (3 sterren) beoordeeld. Het hiervoor uitgevoerde verbeterplan was dermate succesvol, dat uit dit onderzoek ook is gebleken dat de ambitie om

door te groeien naar de status 'goed' (4 sterren) nog dit jaar binnen handbereik is. Verwachte uitgaven worden geschat op € 200.000.

Informatiehuishouding op orde

In 2026 zal samen met HUA gewerkt worden aan het op orde brengen van de informatiehuishouding. Het doel van dit project is informatiehuishouding op orde binnen BghU, zodat er wordt voldaan aan wet- en regelgeving (o.a. Archiefwet), informatie binnen primaire en secundaire processen geordend, vindbaar en toegankelijk is, duidelijk is welke informatie bewaard moet blijven en welke vernietigd moet worden en medewerkers weten wat dit betekent voor hun dagelijkse manier van werken. Verwachte uitgaven worden geschat op € 125.000. Dit project loopt door in 2027.

Bovenstaande wijzigingen zijn in het financiële beeld 2026 weergegeven.

2.7. Deelnemersbijdrage 2026

In het financiële beeld 2026 is er geen sprake van een wijziging in de deelnemersbijdragen. In onderstaande tabel is de ontwikkeling van de deelnemersbijdrage weergegeven:

Ontwikkeling deelnemersbijdrage (bedragen x € 1.000,-)							Effect (bedragen x € 1.000,-)		
	Actuele begroting 2026 [1]			1e Begr. Wijz. 2026			Beeld t.o.v. Actuele begroting		
	Basis	Plus	Totaal	Basis	Plus	Totaal	Basis	Plus	Totaal
Bunnik	246	6	252	246	6	252	-	-	-
Houten	763	-	763	763	-	763	-	-	-
Lopik	185	41	226	185	41	226	-	-	-
Nieuwegein	1.076	-	1.076	1.076	-	1.076	-	-	-
Zeist	1.333	129	1.462	1.333	129	1.462	-	-	-
Utrecht	7.859	1.134	8.993	7.859	1.300	9.159	-	166	166
De Bilt	926	-	926	926	-	926	-	-	-
Utrechts e Heuvelrug	778	28	806	778	28	806	-	-	-
HDSR	3.105	-	3.105	3.105	-	3.105	-	-	-
Stichtse Vecht	1.175	-	1.175	1.175	-	1.175	-	-	-
Jaarlijkse bijdrage	17.445	1.338	18.783	17.445	1.504	18.949	-	166	166

[1] Begroting 2026 incl. structurele begr. Wijz., vastgesteld in de bestuursvergadering van 2 juli 2025

2.8. Bedrijfsvoering

Informatievoorziening en ICT

Business Intelligence (BI) en dashboards

De afgelopen periode zijn meerdere dashboards ontwikkeld die een duidelijk overzicht bieden van de interne kwaliteitsindicatoren en KPI's. Ook is meer inzicht verstrekt in mogelijke verschillen tussen de systemen voor belastingen (objecten) en waardebeoordeling (taxaties). Hierdoor is niet alleen de datakwaliteit maar ook de monitoring op voortgang verbeterd, hetgeen een belangrijke rol speelt binnen het beoordelingskader van de Waarderingskamer.

Artificial Intelligence (AI)

Op 1 juli is het AI-beleid van BghU (bestuurlijk) vastgesteld. Dit biedt een duidelijk kader om aan de slag te gaan met de eerste AI-pilot(s). Voorstellen voor pilots zullen door het MT worden besproken. De pilots zullen worden gecoördineerd en begeleid door een organisatiebrede werkgroep. Deze werkgroep start half september. Ook zal binnen de organisatie voldoende aandacht worden gegeven aan AI-geletterdheid ten behoeve van alle medewerkers.

Robotic Process Automation (RPA)

Er is gestart met de technische ontwikkeling om de robots te laten voldoen aan de standaard, het Robotic Enterprise Framework (REF), zodat deze op elk gewenst moment, ook buiten kantooruren gedraaid kunnen worden zonder dat deze handmatig door de beheerder worden opgestart. Naar verwachting zal dit voor de reeds bestaande, maar ook de nog nieuw te ontwikkelen robots, eind dit jaar voltooid zijn.

Beeldmateriaal en geo-informatievoorziening

Het beeldmateriaal (lucht- en landfotografie) dat gebruikt wordt voor de waardering- en belastingprocessen wordt gezamenlijk met bijna alle deelnemende gemeentes ingekocht. De huidige overeenkomst is met één

jaar verlengd. Aangezien deze verlenging conform de overeenkomst nog eenmaal mogelijk was, zal volgend jaar gezamenlijk met de deelnemers een inkooptraject worden opgestart. Over de verdere invulling hiervan zal nader worden besloten.

De huidige overeenkomst van het GIS (Geo Information System) is voor de laatste maal verlengd. Uit een inventarisatie onder de deelnemers naar gebruik van GIS bleek dat veelvuldig gebruik wordt gemaakt van een open source-oplossing. Naar aanleiding hiervan is besloten eerst onderzoek te doen naar de mogelijkheden die deze open source-oplossing biedt alvorens een inkooptraject op te starten. Dit onderzoek zal in het najaar plaatsvinden.

Informatiebeveiliging

In juni heeft BghU van Logius de bevestiging ontvangen dat is voldaan aan de DigiD-beveiligingseisen. De audit is succesvol afgerond en geeft geen aanleiding tot aanvullende maatregelen.

Op 7 juli 2026 heeft de Eerste Kamer ingestemd met de Cyberbeveiligingswet (Cbw). De wet is op 15 augustus 2026 in werking getreden. BghU werd eerder aangemerkt als belangrijke entiteit maar werd na nieuwe ontwikkelingen aangemerkt als essentiële entiteit. Het belangrijkste verschil tussen een essentiële en belangrijke entiteit is de manier van toezicht en de hoogte van de boetes. In de kern blijven de voorwaarden met betrekking tot zorg-, meld- en registratieplicht gelijk.

Informatiebeheer

Voor het project 'Grip op informatie' is een stappenplan opgesteld voor een cloud-integratie, met uniforme werkwijze en duidelijke regie over de cloudoplossingen als uitgangspunt. Dit project wordt begeleid door externe expertise en zal gefaseerd plaatsvinden. Komende maanden zijn de eerste twee fases aan de orde om te komen tot een duidelijke doelarchitectuur en af te sluiten met een plan van aanpak voor 2027. Daarin wordt het pad beschreven voor een transformatie van alle documentstromen naar de cloud en daaropvolgend het uitfasen van bestaande netwerkschijven (fileservers).

Archief

De eerder met het bestuur gedeelde planning, die in samenspraak met Het Utrechts Archief (HUA) is opgesteld, is leidend bij het verstevigen van het informatiebeheer. Om deze planning te realiseren zijn er tijdelijk meer uren vrijgemaakt ten behoeve van het informatiebeheer. Inmiddels liggen een concept handboek Vervanging en een selectielijst (toegesneden op de processen binnen BghU) voor aan HUA. Ook is er in concept Informatiebeleid opgesteld. Alle ontwikkelingen rondom het informatiebeheer verlopen volgens de planning.

Personeel

In deze paragraaf informeren wij u over de ontwikkelingen op het personele vlak.

Strategisch HR-beleid

Om te zorgen voor een wendbare, lerende en toekomstbestendige organisatie zijn eerder vier pijlers benoemd die basis vormen voor het strategisch HR-beleid. Hieronder worden per pijler de ontwikkelingen beschreven die zich in de afgelopen vier maanden hebben voorgedaan en waaraan verder uitvoering wordt gegeven.

Opleiding & ontwikkeling

- Het nieuwe opleidings- en ontwikkelingsplan is geactualiseerd naar 2026-2027;
- Er worden individuele gesprekken met alle medewerkers gevoerd over functioneren en ontwikkeling.

Werving & behoud van voldoende gekwalificeerd personeel

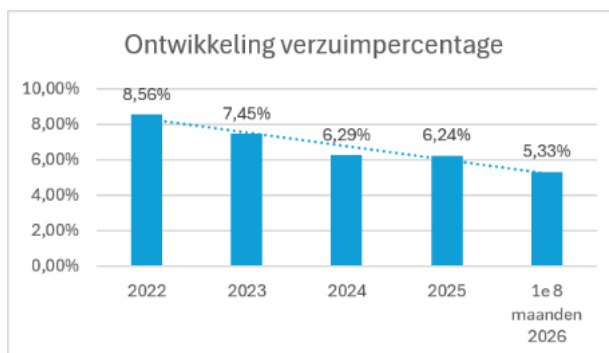
- De bezetting past binnen de toegestane formatie;
- De instroom en uitstroom is in evenwicht en vacatures worden doorgaans binnen 2 maanden ingevuld. De meer specialistische functies, zoals jurist, hebben een langere doorlooptijd. Hierbij wordt maatwerk geleverd, zoals de inzet van een werving- en selectiebureau. Er vindt interne mobiliteit plaats, waarbij medewerkers doorgroeien naar een andere functie. Hierbij worden zij ondersteund met bijvoorbeeld een inwerkprogramma en opleiding;
- Er wordt een werving- en selectietraject opgestart voor een nieuwe manager Waardebepaling en manager Databeheer (wordt nu met externe inhuur ingevuld);
- Met medewerkers die de organisatie verlaten wordt een exitgesprek gevoerd.

Instroom van stagiair(e)s, trainees en young potentials

Om meer verjonging aan te brengen blijven wij inzetten om meer jongeren (onder de 30 jaar) aan te trekken. De komende periode wordt verder ingezet op het uitbreiden van het aantal stageplekken en stagiair(e)s. Hiertoe worden de contacten en samenwerking met scholen verder geïntensiveerd.

Inzetbaarheid.

Het verzuimpercentage laat sinds 2022 een duidelijke dalende trend zien, van 8,56% naar 5,33% in de eerste acht maanden van 2026.



Leidinggevenden houden regelmatig contact met zieke medewerkers en ondernemen tijdig acties conform de Wet Verbetering Poortwachter, wat de naleving van wet- en regelgeving ondersteunt. Sinds januari 2026 werkt BghU met een nieuwe arbodienst (De Nieuwe Arts), met verbeteringen zoals een vaste bedrijfsarts voor continuïteit en overzicht en snellere eerste afspraken en preventieve spreekuren;

- In de eerste 8 maanden van dit jaar is verdere uitvoering gegeven aan de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Ook in de eerste 8 maanden van dit jaar zijn concrete stappen gezet om risico's op de werkvloer te beheersen, zoals voorbereiding van trainingen in het omgaan met agressie en geweld;
- Er is een start gemaakt met het traject rondom Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA), waaronder thema's zoals werkdruk en sociale veiligheid vallen. Het traject is gericht op het versterken van het bewustzijn en de kennis rondom PSA-risico's bij leidinggevenden en medewerkers, het ontwikkelen van een duidelijke en breed gedragen visie op PSA en het verder versterken van de structurele preventie en aanpak van PSA-risico's binnen de organisatie. In Q3 en Q4 wordt hieraan verder invulling gegeven door middel van bijeenkomsten met het management en teambijeenkomsten;
- De rol van preventiemedewerker is structureel belegd bij een interne medewerker;
- Er vinden actief werkplekinstructies plaats.