



29 november 2023

Adviesmemo

Onderwerp

Voortgang van de verbetering dienstverlening BghU

Te besluiten om

1. Kennis te nemen van de stand van zaken van het verbeterplan dienstverlening BghU en de voortgang van de verbeterpunten
2. Met matdatum 21 november de resterende belastingaanslagen over 2021 te versturen wegens de aanslagoplegging 2023 met dagtekening van 28 november.
3. De planning voor de resterende belastingaanslagen over 2022: voorbereiding in februari 2024 en opleggen vanaf april 2024.
4. Implementatie van een afsprakenmodule achter QR-code op aanslagbiljet 2024.
5. De KPI's van het Uitvoeringsprotocol eind 2024 evalueren en voorstel tot bijstelling begin 2025.
6. Voor de dekking van de kosten het besluit van 28 juni jl. - om het (restant) bedrag van de bestemmingsreserve € 572.941,- te bestemmen voor uitvoering van het plan van aanpak dienstverlening BghU - aan te vullen met het jaarlijkse projectenbudget € 0,3 miljoen en in geval van positieve jaarrekeningresultaat 2023 deze gelden toe te voegen aan deze bestemmingsreserve.

Inleiding/probleemstelling

De rapportage over de activiteiten en projecten uit het plan van aanpak verbetering dienstverlening BghU is bestuurlijk gedeeld. Samenvattend betreft het de voortgang en beslispunten van:

1. Het wegwerken van de achterstanden
 - a. Voortgang achterstanden aanslagoplegging 2021;
 - b. Werkwijze en planning voor verwerking van de resterende aanslagoplegging 2022;
 - c. De overige achterstanden.
 - d. Het wegwerken van de achterstanden vanuit de bevindingen vanuit de Waarderingskamer
2. Het verbeteren van de bereikbaarheid
 - a. Inwoners snel, volledig en juist informeren en vragen afhandelen;
3. Interne controle cyclus verbeteren.
 - a. realiseren van de AO/IC;
 - b. financiële voortgang PVA dienstverlening BghU.

Toelichting

Met regelmaat wordt gerapporteerd over de voortgang van de te verbeteren dienstverlening en het wegwerken van de ontstane achterstanden.

Ad 1 Wegwerken achterstanden

a. Belastingaanslagen 2021

Met matdatum 21 november worden de laatste aanslagen met betrekking tot het belastingjaar 2021 verzonden. Daarmee zijn alle belastingaanslagen 2021 die opgelegd kunnen worden op gecombineerd aanslagbiljet gebracht. In totaal zijn dit 2.720 regels. Dit is een week eerder dan in de vorige rapportage werd aangegeven, wegens rekening houden met de aanslagoplegging 2023 met dagtekening van 28 november. De uiteindelijke opbrengst is geraamd op 4,2 miljoen. In deze raming is nog geen rekening gehouden met eventuele bezwaren, ontheffingen of oninbaar.

b. Belastingaanslagen 2022

Om opnieuw een sterk afwijkende beginstand te voorkomen, zal de eerste prognose anders berekend gaan worden. De nog niet bekende grondslagen (WOZ-waarden) zullen voortaan op basis van de WOZ-waarden van 2021 berekend worden, zodat we een betere prognose af kunnen geven. Vanaf april 2024 zullen deze werkzaamheden gestart worden en de planning is om vanaf april in meerdere tranches deze aanslagen te versturen. Het streven is dat dit eind augustus 2024 is afgerond. Op het moment dat betrouwbare (financiële) gegevens beschikbaar zijn, zullen wij u hierin meenemen.

c. overige achterstanden

-In de vorige rapportage is melding gemaakt van de achterstanden in de verwerking van de BAG- en BRK - gegevens. Deze achterstand in de BAG-verwerking is met externe ondersteuning de afgelopen twee

maanden teruggebracht naar een normale werkvoorraad. Het risico voor het niet volledig en juist opleggen van de gecombineerde aanslagen is hierdoor sterk verminderd.

-De BRK is bijgewerkt tot juli 2023. Dit betekent dat er nog een achterstand is van 3 maanden. Afgelopen maand is extra capaciteit ingehuurd om deze achterstanden voor 1 januari 2024 in te lopen.

-Het wegwerken van de achterstanden in het ontdebellen van subjecten, wat tot problemen leidt in de LV WOZ en bij de afnemers zoals de Belastingdienst, loopt volgens planning. Toch is besloten een extra medewerker hiervoor in te zetten om er zeker van te zijn dat deze serie voor 1 januari 2024 afgehandeld is. Hiermee is het project niet afgesloten omdat er nog meer sprake is van dubbele subjecten maar die leiden niet direct tot intern of externe problemen.

-De komende weken zal een separaat plan van aanpak opgesteld worden om de achterstanden in de controle op de objectkenmerken in beeld te brengen, een goed proces vast te leggen en een analyse van de WOZ-bezwaren af te ronden om een beter beeld te krijgen waar de meeste kenmerken vermoedelijk niet correct zijn vastgelegd in vergelijking met de werkelijkheid op straat.

d. Achterstanden in relatie tot de bevindingen van de Waarderingskamer

Er is een grote mate van overlap in de werkzaamheden in het kader van de achterstanden en de verbeterpunten in het plan van aanpak Waarderingskamer. Het is dan ook niet meer dan logisch om deze twee plannen samen te voegen. Het huidige plan van aanpak wordt na afstemming met de Waarderingskamer herschreven en voorzien van een nieuwe planning. De verwachting is dat een eventuele verbetering van het oordeel minimaal twee jaar gaat duren omdat de planning van de achterstanden ervan uitgaat dat dit nog minimaal tot 1 juli 2025 doorloopt en dat de toezichthouder minimaal een jaar een stabiele organisatie wil zien.

Enkele processen zijn reeds verbeterd, die direct betrekking hebben op het oordeel van de toezichthouder. Hiervoor zijn de volgende acties ingezet:

- Het optimaliseren van het proces bezwaarafhandeling, dat start in Q1 2024;
- Inzet van een extra (gespecialiseerde) medewerker op het verwerken van bezwaren 2021;
- Ontwikkeling van een dashboard van bezwaarafhandeling, waarmee onder meer op eventuele aanstaande overschrijding van termijnen geanticipeerd kan worden;
- Voortgangsrapportages opgesteld om de voortgang beter te monitoren en zo nodig bij te sturen.

In de volgende voortgangsrapportage zullen de eerste resultaten met u gedeeld worden.

Ad 2 Het verbeteren van de bereikbaarheid

Vanuit het uitvoeringsprotocol zijn er 4 normen bepaald:

- Telefoonbeantwoording – binnen 60 sec;
- Bereikbaarheid digitale balie – 24u per dag, 7 dagen per week;
- Ontvangstbevestiging brief/ mail – binnen 5 werkdagen;
- Beantwoording brief (niet zijnde bezwaarschrift) – binnen 6 weken;

De laatste jaren is gebleken dat deze normen in de praktijk niet haalbaar waren waardoor men langer moest wachten op antwoord op diens bezwaarschrift of kwijscheldingsverzoek of dat de telefoon niet altijd binnen 60 seconden kon worden opgenomen.

Door alle (technische) veranderingen die hebben plaatsgevonden binnen de organisatie en de groei van ons bestand is het noodzakelijk om deze normen opnieuw in beeld te brengen. Dit zal onderdeel zijn van het vastleggen van de werkprocessen en procedure, de AO-IC beschrijving en de protocollen interne beheersing. Pas als deze ontwikkelingen zijn afgerond kunnen de KPI's worden vastgesteld en kan geconstateerd worden of ze binnen de huidige vastgestelde normen vallen. Ook dan pas kan een goed onderbouwd overleg gevoerd worden of deze KPI's passen binnen de door de gemeenten gewenste dienstverlening en wat de financiële gevolgen zijn van een eventuele aanpassing.

Het afgelopen jaar is het binnenkomend telefoonverkeer gemonitord. Hieruit blijkt ook dat we vanwege het specifieke product en daarbij behorende planning (januari en februari de grote gecombineerde aanslagen, in mei/juni start van het invorderingstraject met het versturen van de aanmaningen), piekmomenten hebben. Om deze piekmomenten beter te stroomlijnen zetten we de volgende voorzorgsmaatregelen in:

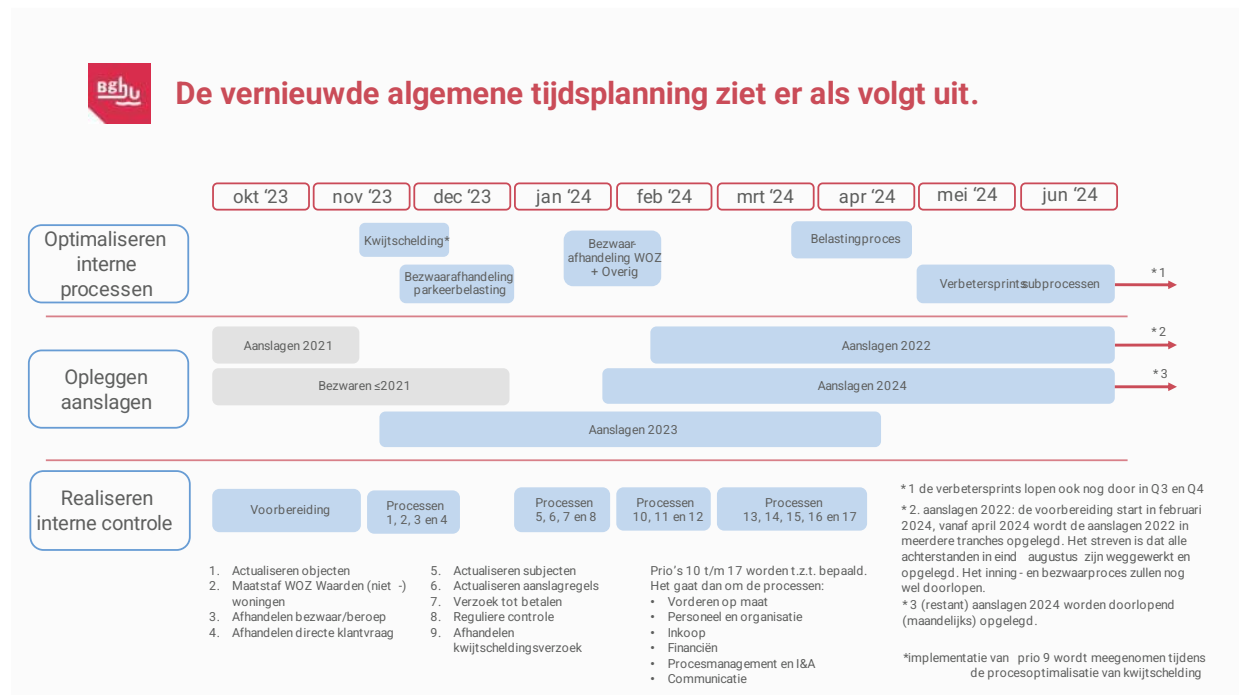
- inzet van (externe) capaciteit (extern callcenter);
- optimaliseren van telefonische bereikbaarheid en daardoor voorkomen van veelvuldig herhaalverkeer:
 - Verbetering van de huidige ontvangstbevestigingen om inwoners duidelijker te informeren over de verwachte doorlooptijden van een verzoek, bezwaar of vraag;
 - Uitbreiding van het pakket van eisen bij de lopende aanbesteding voor een nieuw telefoonsysteem om de communicatie te verbeteren;
 - Implementatie van een verbeterd contactformulier dat direct aansluit op het Gouw-systeem;
 - Maandelijkse invorderingsprocedure om piekmomenten te voorkomen.

- o Introductie van een afsprakenmodule via QR-code om efficiënter afspraken mogelijk te maken met specialistische medewerkers (bijvoorbeeld WOZ-taxateurs).

Uiteraard blijven naast dit extra contact kanaal ook de andere kanalen zoals telefoon, brief en website beschikbaar.

Ad 3. Interne controle cyclus verbeteren

De afgelopen maanden is gestart met het opstellen van een separaat plan van aanpak dat leidt tot een effectieve uitvoering van de administratieve organisatie/interne controle (AO/IC). De afgelopen periode is inzicht verkregen in de prioriteiten, taken en benodigde middelen. Dit heeft geresulteerd in een herziene planning voor de optimalisatie van interne processen, het wegwerken van achterstanden uit 2022 en het realiseren van interne controle. Om dit verder uit te werken is een planning opgesteld.



De optimalisatie van interne processen wordt met behulp van verbetersprints uitgevoerd. Het waarborgen van de AO/IC-cyclus gebeurt door middel van het Verbijzonderde Interne Controle plan (VIC). Dit plan zal de komende tijd verder verfijnd en geïmplementeerd worden.

Beoogd effect

Met deze informatie de voortgang goed kunnen bewaken en op basis daarvan zo nodig bij te sturen.

Financiën

De kosten tot nu toe en verwachte kosten tot 1 januari 2024 voor de realisatie van het plan van aanpak voor de achterstanden bedraagt € 422.460,- van het begrootte bedrag € 995.401,- (bestemmingsreserve). Opdrachten welke bijdragen aan het op orde komen en welke al eerder waren verstrekt zijn:

- Inzet extern call center €206.000,-
- Project Waarderingskamer "goed" €145.000,-
- Inzet extra taxateurs ca. €50.000,-

Geconstateerd kan worden dat slechts de helft van het beschikbare budget gebruikt is, waarbij bij aanvang van het project in mei 2023 rekening was gehouden. Reden hiervoor is dat het budget uit is gegaan van de achterstanden in mei 2023, de werkzaamheden pas later opgestart konden worden en we moeite hebben gehad om (specialistische) medewerkers te werven in tijden van een krappe arbeidsmarkt.

Voor de continuering van de uitvoering van het plan van aanpak met betrekking tot de dienstverlening zijn de totale benodigde kosten eerder ingeschat op € 2,050 miljoen euro. Voor de dekking van deze kosten is in de vergadering van 28 juni besloten om de bestemmingsreserve van € 0,995 miljoen euro in te zetten.

Voor de dekking van de overige berekende kosten stellen we voor het restant van de reserve in te zetten en ook het jaarlijkse projectenbudget € 0,3 miljoen hiervoor in te zetten en in geval van positieve jaarrekeningresultaat 2023 deze gelden aan de bestemmingsreserve toe te voegen.

Vanwege het nog bespreken met de Waarderingskamer van de bevindingen en van het aan te passen huidige plan van aanpak om van het huidige oordeel naar “voldoende” en later naar “goed” te komen is nog onduidelijk of hier extra kosten mee gemoeid zijn. Dit wordt op een later moment nog voorgelegd.

Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van 6 december 2023, te Utrecht,

De voorzitter,
J.C.H. Haan

De secretaris,
M. Vrisou van Eck