



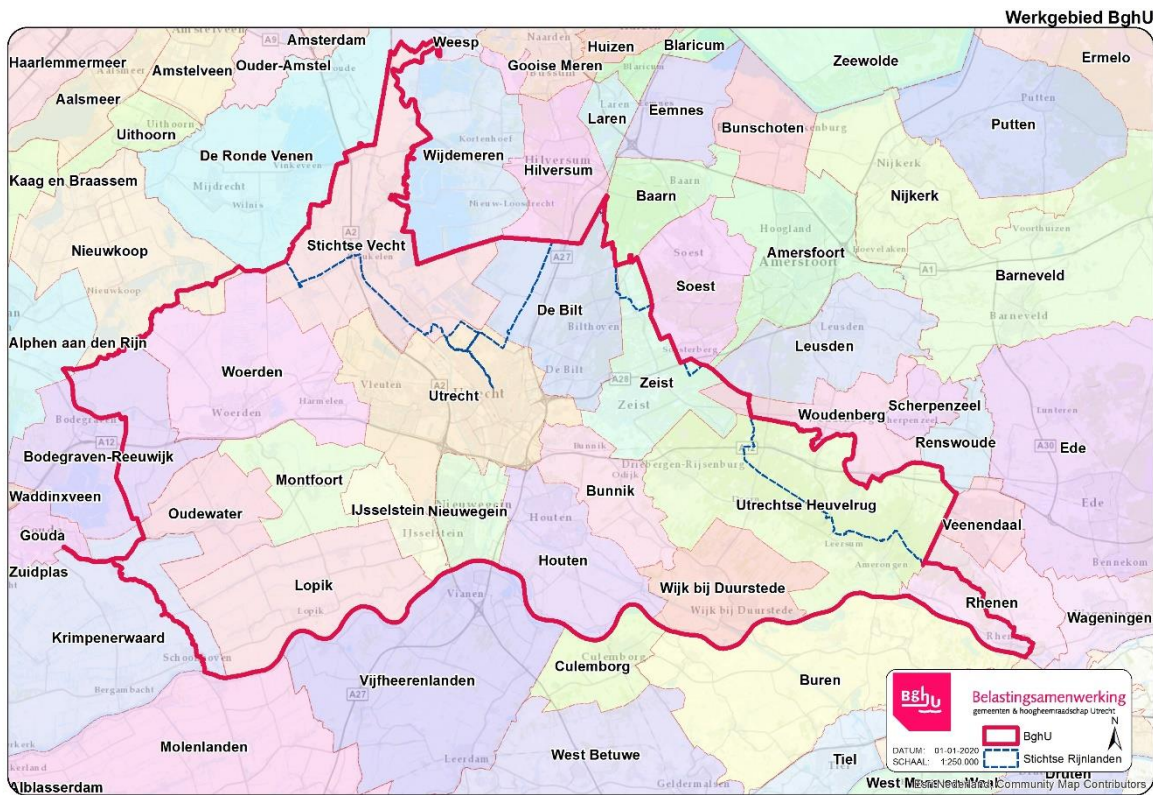
Belastingsamenwerking

gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Bestuursrapportage 1 – 2024

Datum: 24 juni 2024

Belastingsamenwerking gemeenten en Hoogheemraadschap Utrecht



Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Voortgang begroting	4
2.1 Ontwikkelingen BghU	4
2.2 Kernproces Databeheer	4
2.2.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Databeheer	5
2.2.2 Overige ontwikkelingen Databeheer.....	7
2.3 Kernproces Waardebepaling.....	9
2.3.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Waardebepaling	10
2.3.2 Ontwikkelingen Waardebepaling	10
2.4 Kernproces Klantcontact	12
2.4.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Klantcontact	12
2.4.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening	12
2.4.2 Overige ontwikkelingen Klantcontact	14
2.5 Kernproces Innen	14
2.5.2 Overige ontwikkelingen Innen	15
2.6 Ondersteunende processen	16
3. Financiële tussenstand Bestuursrapportage 1	17
3.1 Financiële ontwikkelingen 2024.....	17
4. Personeel, ICT, bedrijfsvoering en risicomanagement	19
4.1 Ontwikkelingen personeel	19
4.2 Ontwikkelingen ICT	21
4.3 Bedrijfsvoering	22
4.4 Rechtmatigheidsverantwoording	23
4.5 Risicomanagement	24
Vaststellingsbesluit	25

1. Voorwoord

Voor u ligt de eerste bestuursrapportage over het jaar 2024 van Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU). In deze rapportage worden de resultaten in de eerste 4 maanden van 2024 afgezet tegen de voornemens zoals deze zijn verwoord in de begroting 2024 en het meerjarenperspectief. In deze bestuursrapportage wordt gerapporteerd op basis van afwijkingen.

Dienstverlening

Afgelopen januari en februari is 96% van de belastingaanslagen en beschikkingen van 2024 verstuurd. De bestanden hiervoor zijn in de tussentijd verbeterd. Dit uit zich in minder telefoontjes en bezwaren, klantwaardering voor de contacten op locatie en dat er ten opzichte van vorig jaar rond dezelfde tijd zo'n €71 miljoen méér opgelegd is aan belastingen en leges. Voor de ontvangen vervolgingskosten lopen we €315.000 voor ten opzichte van een jaar geleden.

We concluderen dat de effecten van het inlopen op de achterstanden qua geldstromen waarneembaar zijn en de dienstverlening verbeterd. Het afgelopen voorjaar stond, naast het bieden van de reguliere dienstverlening, in het teken van procesoptimalisatie en innovatie. Om de klanten nog beter van dienst te zijn, hebben we het aanslagbiljet van een QR-code voorzien en is een afsprakenmodule ingezet, waarmee de klant de keuze heeft in afspraakmomenten. Er is veelvuldig gebruik van gemaakt van terugbelafspraken en afspraken op locatie.

Al met al leveren de ontwikkelingen in de dienstverlening tevreden klanten en medewerkers.

Bedrijfsvoering

De algehele bedrijfsvoering staat onder druk. De eerdere achterstanden worden planmatig weggewerkt, dusdanig dat de reguliere taken ongestoord kunnen worden uitgevoerd. Hiervoor is tijdelijk personeel ingezet.

Er is gewerkt aan de (eerste) eigen rechtmatigheidsverantwoording en er wordt gewerkt aan de interne procesbeheersing en (nieuwe) rapportages voor sturing. Voor de nodige ondersteuning zijn middelen uit de bestemmingsreserve ter beschikking gesteld en een stuurgroep is tijdelijk aangesteld voor sturing en voortgangsbewaking. Naast de algehele ICT-transitie vanuit aanbestedingen, is nog een aantal producten en diensten aan te besteden en te implementeren. Zo zijn de voorbereidingen gaande voor de implementatie van een nieuwe werkplek (apparatuur op het werk en voor thuis) en de implementatie voor de nieuwe klantcontactcenter voor telefonie.

Financien

De begroting 2024 is in 2023 vastgesteld. Er heeft nog geen begrotingswijziging plaatsgevonden, maar is wel aangekondigd. De wijziging heeft onder meer betrekking op de CAO welke is afgesproken tot april 2025, kostenindexeringen, functieherwaarderingen, formatie voor de taken op het gebied van informatiebeveiliging, financieel administratief/AO-IC en voor huisvestings-/verbouwingkosten. Tot slot is op basis van een positief rekeningresultaat 2023, een toevoeging in de bestemmingsreserve besloten voor de verbetering van de dienstverlening, inclusief het plan voor de Waarderingskamer en ten behoeve van de ICT-transitie en aanverwante aanbestedingen. Om het verbeterplan af te ronden en onze doelen te realiseren hebben wij naar verwachting aanvullend nog ca 0,5 mln. nodig.

2. Voortgang begroting

2.1 Ontwikkelingen BghU

Het jaar 2024 staat in het licht van het bieden van de reguliere dienstverlening, procesoptimalisatie en innovatie en een behoorlijke ICT-transitie. Het IT-netwerk, IT-infrastructuur en de hardware worden vervangen. Ook zal een nieuw Klantcontactcentrum (KCC) en de telefonie (SIP) worden geïmplementeerd. Daarnaast wordt een aantal inkooptrajecten afgerond en ligt de nadruk op de interne beheersing van de werkprocessen.

Momenteel wordt niet aan alle kwaliteitsnormen van de dienstverlening voldaan. Door met name de ICT-transitie zijn achterstanden in de gegevensverwerking ontstaan. Deze achterstanden worden met behulp van externe ondersteuning gestaag weggewerkt. Op deze wijze worden de achterstanden naast de reguliere bedrijfsvoering en resterende belastingtaken 2023 uitgevoerd.

Het kan zijn dat na stabilisatie van de werkvoorraad en interne procesbeheersing, bepaalde kwaliteitsnormen/ KPI's moeten worden bijgesteld. Dit wordt meegenomen in de evaluatie van het Uitvoeringsprotocol (eind 2024).

Al de geplande reguliere en projectmatige werkzaamheden dragen bij aan het bereiken van onze organisatiedoelen, namelijk goede en betrouwbare dienstverlening en efficiënt objectenbeheer. En tot slot, zoals in het voorwoord vermeld, werken we weer toe naar een robuuste organisatie die kan meebewegen met maatschappelijke ontwikkelingen, zoals we ook hebben gedaan in tijden van de kinderopvangtoeslagaffaire en de coronamaatregelen.

2.2 Kernproces Databeheer

Het procesonderdeel Databeheer heeft betrekking op het uitvoeren van de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) voor de deelnemende gemeenten en (indirect) voor het hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden. Dit procesonderdeel bevat zowel de activiteiten inzake het verzamelen, registreren, bewerken en optimaliseren van de basisgegevens voor de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken alsmede het versturen van de aanslagen gemeentelijke- en waterschapsbelastingen inclusief de WOZ-beschikkingen en de geautomatiseerde verminderingen op deze aanslagen. Daarnaast wordt hier het inmeten en vastleggen verzorgd van de gebruiksoppervlakte bij alle negen deelnemers van alle WABO-vergunningen voor BAG en WOZ en overige (vergunningsvrije) oppervlakten voor zover die tijdens het belastingproces ter discussie worden gesteld.

2.2.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Databeheer

In de begroting 2024 zijn de volgende doelstellingen opgenomen voor het kernproces databeheer:

Onderwerp	Doelstellingen	Voortgang 2024
Beheer objecten (BAG, BRK)	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Er zijn geen achterstanden meer over oudere jaren en binnen het huidige belastingjaar aanwezig. 	<p>Op dit moment is er nog 2 maanden achterstand bij de verwerking van de BRK en 6 maanden achterstand bij de BAG verwerking. Door extra inhuur en door updaten van het kaartmateriaal verwachten wij deze achterstanden binnen enkele maanden ingelopen te hebben. Deze achterstanden leiden niet tot risico's van verkeerde aanslagen maar kunnen wel tot vertraging van de verzending leiden. Daarnaast hebben, binnen dit team, twee medewerkers aangegeven dat ze per 1 juli gaan vertrekken en een derde per 1 september waardoor de kans aanwezig is dat dit wederom tot achterstanden zal leiden.</p> <p>Er zijn nog achterstanden op de oude jaren van (extreem) moeilijke afbakeningsvraagstukken die ook in de nabije toekomst door het vertrek van drie experts niet op korte termijn opgelost kunnen worden. We huren specialisme in, wetende dat het een zeer exclusieve arbeidsmarkt betreft.</p>
Beheer Eigenaren (BRK)	<ul style="list-style-type: none"> • Alle WOZ-objecten kennen een eigenaar. De mutaties die dagelijks binnenkomen via de landelijke voorziening worden per omgaande verwerkt. • Maandelijks worden er koopinlichting formulieren 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 waarde vaststelling 	<p>Doordat er achterstanden zijn in de verwerking van de BRK, is de data van actuele eigenaren van de WOZ-objecten niet 100% betrouwbaar en niet volledig. Met name bij nieuwbouw kan dit tot problemen leiden waardoor de beschikkingen van deze objecten op dit moment niet altijd kan worden verstuurd.</p> <p>De koopinlichtingformulieren zijn zover noodzakelijk voor een goede WOZ-waardering 2025 verstuurd.</p>
Beheer Gebruikers (HR, BRP)	<ul style="list-style-type: none"> • 95% van alle WOZ-en heffingsobjecten kent een actuele gebruiker. • De BRP wordt dagelijks verwerkt en kent geen achterstanden. • De NHR is bij en niet-woningen zijn zoveel mogelijk voorzien van een actuele gebruiker. Alle objecten die op leegstand staan zijn zowel administratief als 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. 	<p>De gegevens middels de BRP- koppeling worden dagelijks verwerkt. De controle leegstand woningen (i.s.m. gemeente Utrecht en enkele andere deelnemers) is gestart maar nog niet op het gewenste niveau. Niet-woningen wordt handmatig gecontroleerd door het ontbreken van een koppeling met het HR.</p> <p>Op dit moment is er een achterstand van twee jaar op de verwerking van de HR-gegevens. Hierdoor is het onduidelijk hoeveel procent van de gebruikers van niet-woningen actueel is en wordt er nog steeds grotendeels gewerkt met een zogenaamd 'piep'- systeem waarbij de gebruiker zichzelf meldt.</p>

		De huurinlichtingformulieren zijn, voor het bepalen van de WOZ-waarden 2025 deels verstuurd.
Beheer Gebruik/ Verbruik	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Er zijn kleine achterstanden bij de verwerking van de lijsten met betrekking tot het waterverbruik. De lijsten zijn Ingelezen tot en met maart en verwerkt tot februari 2024.</p> <p>De lijsten worden gebruikt voor het controleren van de leegstand woningen.</p>

2.2.2 Overige ontwikkelingen Databeheer

Software:

Het afgelopen jaar zijn de grootste problemen met de 'nieuwe' software opgelost. De afgelopen maanden is met name gekeken naar het verbeteren van de processen en is er tijd gevonden om de werkinstructies uit te schrijven of bij te werken. Daarnaast zijn de eerste procesverbeteringen ook al doorgevoerd waardoor er een aantal processen veel beter loopt dan andere jaren. Dit heeft ertoe geleid dat in 2024 meer beschikkingen en aanslagen zijn verstuurd dan voor de overgang naar de nieuwe softwarepakketten. Ook was de kwaliteit beter van deze aanslagen. Dit heeft deels te maken met het beter begrijpen van de nieuwe software, deels door de inzet van extra personeel maar vooral door de inzet van de huidige medewerkers die het afgelopen jaar heel veel werk hebben verzet om deze kwaliteit en dit aantal te realiseren.

We zijn er helaas nog steeds niet helemaal. Er zijn nog te veel aandachtspunten om nu al te spreken van een goed werkend proces. Daarvoor zal er nog meer inzicht moeten komen in de volledigheid van de bestanden, moeten er meer dashboards worden gebouwd en moet er een evaluatie worden opgestart om te onderzoeken of alle keuzes die zijn gemaakt bij de inrichting van de software wel tot de resultaten hebben geleid die we vooraf hadden ingeschat. De komende maanden zal het contact met de leveranciers dus nog steeds intensief zijn maar naar verwachting wel zal leiden tot mooie resultaten. Geconstateerd kan worden dat zowel BghU als de leveranciers hier een meerwaarde in zien voor de dienstverlening aan beide kanten.

Projecten

Achterstanden:

Naast dat BghU problemen heeft gehad met de overgang naar nieuwe softwarepakketten, kwamen er ook veel kwaliteitsissues in de WOZ- en belastingbestanden naar boven. Deze issues hadden niets met de conversies te maken maar werden, door de werking van de nieuwe software, wel zichtbaar. Het heeft, door ontbreken van goede overzichten en dashboards, lang geduurd om goed inzicht te krijgen waar de problemen zaten en hoe ze opgelost konden worden. Deze kwaliteitsproblemen zijn meegenomen in het project 'analyse en plan van aanpak dienstverlening BghU' maar ook in 'het plan van aanpak van de Waarderingskamer' die enigszins overlap hebben. De inzichten zijn er nu grotendeels, de achterstanden door de conversie zijn zo goed als opgewerkt (met uitzondering van de BAG-koppeling), de laatste aanslagen over 2022 en 2023 worden de komende maanden verzonden en de afdeling is gestart met het opwerken van de kwaliteit van de data. Kortom, we zijn er nog niet maar we hebben de conversieproblemen grotendeels achter ons gelaten en kunnen ons richten op de toekomst waarin kwaliteit en volledigheid weer de belangrijkste aandachtspunten zijn.

Leegstand:

Leegstand niet-woningen: Het project leegstand kan door het ontbreken van een goede koppeling met het Handelsregister niet worden afgerond. Door het ontbreken van de koppeling worden vestigingen van of vertrek van bedrijven niet geautomatiseerd gevolgd. Op dit moment maakt BghU, net als veel andere belastingkantoren, gebruik van het zogenaamde piepsysteem waarbij ondernemers zelf melden dat ze niet meer gebruik maken van een pand of wordt dit geconstateerd door de buitendienstmedewerkers of taxateurs. Dit jaar moet deze koppeling alsnog gerealiseerd worden maar voordat dit kan, zal er onderzoek plaats vinden over de wijze waarop de koppeling moet worden gerealiseerd. Onze toezichthouder en de Rijksbelastingdienst hebben voorstellen gedaan om te stoppen met het volgen van nevenvestigingen en alleen nog de hoofdvestiging vast te leggen. Administratief is dit een logische keuze omdat je hierdoor nog maar één klantnummer (RSIN) in het belastingbestand hoeft vast te leggen. Dat zal tot minder fouten in de belastingadministratie leiden maar het volgen van een sluiting of vestiging van een afzonderlijke winkel of kantoor zal lastiger worden. Landelijk vindt nu onderzoek plaats of het toch mogelijk is een relatie te leggen tussen hoofd- en nevenvestiging. Tot dat moment zal de aansluiting lastig zijn en blijft het project leegstand niet-woningen lopen om de aanslagoplegging en de kwaliteit van de aanslagen op een goed niveau te houden.

Leegstand woningen: BghU heeft een directe koppeling met de landelijke voorziening BRP. Alle wijzigingen die inwoners bij de afdeling Burgerzaken van alle gemeenten in Nederland doorgeven worden, voor zover van toepassing, geautomatiseerd verwerkt en bijgewerkt. BRP is de meest betrouwbare basisregistratie omdat over het algemeen een inwoner veel belang heeft bij het juist inschrijven op een adres in Nederland. Toch blijft BghU het vreemd vinden dat in een tijd van woningnood, er nog steeds woningen zijn, die langer dan een half jaar volgens BRP leeg staan. Om de belastingopbrengst zoveel mogelijk te maximaliseren wordt hier (in samenwerking met een aantal gemeenten) onderzoek naar gedaan. BghU onderzoekt zelf ook deze (verborgen) leegstand. Een aantal keren per jaar wordt in projectvorm alle eigenaren aangeschreven of en hoe de woning op dit moment wordt gebruikt. In sommige gevallen krijgen we gegevens binnen van de gebruiker, in andere gevallen leggen we de gebruikersaanslagen op aan de eigenaar als deze niet mee wil werken en in andere gevallen gaat een buitendienstmedewerker ter plaatse kijken of de woning echt leeg staat. Doel is om dit project in de nabije toekomst in de dagelijkse processen op te nemen.

Landelijke ontwikkelingen

Wetsvoorstel Aanpassing belastingstelsel watersysteemheffing waterschappen:

Op 23 april 2024 is het wetsvoorstel voor de verruiming van het belastingstelsel door de Tweede Kamer aangenomen. Op 14 mei is de behandeling van het voorstel door de Eerste Kamer gestart. Op 11 juni volgt er schriftelijke inbreng bij de commissie voor Infrastructuur, Waterstaat en Omgeving (IWO). Verwachting is dat de wet dan per 1 januari 2026 in werking zal treden. Op dit moment is er landelijk overleg met werkgroepen en softwareleveranciers wat hier de impact van is. BghU heeft de eerste maatregelen hiervoor al genomen door het in dienst nemen van een extra watertechnoloog en projectmatig in samenwerking met HDSR de juiste stappen in de juiste volgorde te zetten.

2.3 Kernproces Waardebepaling

Het kernproces Waardebepaling richt zich op de 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 2024 zijn er 18.000 objecten in bezwaar. Ten opzichte van 2023 is dit een halvering maar in vergelijking met 2022 is dit toch een kleine toename. De verhouding van belanghebbenden bezwaren en NcNp-bezwaren is op dit moment 30/70. Dit is ook voor dit jaar weer een enorme uitdaging. Niet alleen in afhandeling maar ook het formele aspect moet niet onderschat worden. Gegevensverstrekking neemt door jurisprudentie toe en brengt een administratieve last met zich mee. Voor bezwaarafhandeling WOZ worden er medewerkers ingehuurd. Afgelopen jaar is er een pilot gestart om het bezwarenproces meer te automatiseren in de diverse onderdelen van het proces, zoals ontgrievens en uitspraken verzenden. Dit zal in 2024 verder uitgebouwd gaan worden. Door krapte op de arbeidsmarkt van taxateurs is het lastig om vacatures/inhuur goed ingevuld te krijgen. Eigen medewerkers worden zoveel mogelijk ingezet op het wegwerken van de ontstane achterstanden.

Afsprakenmodule en QR-code

In 2024 zijn we gestart met een QR-code op de aanslag om o.a. op eenvoudige wijze door belanghebbenden bezwaar te kunnen laten maken. Ook is er een afsprakenmodule ingericht om direct contact door de taxateur met belanghebbende op te nemen voor vragen en/of informeel bezwaar. Ook is de afsprakenmodule gebruikt voor afspraken op locatie bij onze deelnemers. In totaal zijn er 1.309 terugbelafspraken afgedaan en 223 afspraken op locatie behandeld.

Projectplan Waarderingskamer en achterstanden.

Met de Waarderingskamer zijn afspraken gemaakt om reguliere optimalisatie controles te houden. Dit houdt in dat hiermee de voortgang wordt gemonitord van de vijf prioriteiten:

- Synchronisatie LV WOZ met onze bestanden
- Achterstanden bijwerken oude bezwaren t/m 2021 en zoveel mogelijk daar waar van toepassing ook bezwaren 2022 en 2023.
- Achterstanden beschikkingen 2022 en 2023.
- Controle van de primaire en secundaire kenmerken. Wij gaan meedoen met een landelijke pilot en zullen dit jaar in ieder geval ca. 28.000 inlichtingen versturen naar belanghebbenden voor controle op deze gegevens zoals m²'s, onderhoud en voorzieningen. Controle afbakening en kenmerken agrarische objecten en bedrijfsverzamelgebouwen. Voor deze objecten zullen inlichtingformulieren toegezonden worden en daar waar nodig inpandig opnames.
- Kadastrale controle op verschillen tussen taxatiekaart en percelen.

In afstemming met Databeheer vindt gezamenlijke afstemming plaats voor het gestructureerd oplossen van de achterstanden die zijn ontstaan.

2.3.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Waardebepaling

De begroting 2024 bevat de volgende kwaliteitsnormen en doelstellingen. De realisatie voor periode 1 2024 is in de laatste kolom weergegeven.

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	Voortgang 2024
Waardebepaling (WOZ)	Het op grond van de Waarderingskamer tijdig mogen beschikken	Op 28 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.	Op dit moment moeten 7.806 objecten nog voorzien worden van een waarde voor belastingjaar 2024, dat is nog 2% van het totaal. Hierdoor is voldaan aan de doelstellingen. Er zijn ruim 1.500 objecten meer te waarden in vergelijking met 2023.
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.	In 2023 zijn er ca. 3 x zoveel bezwaren ingediend dan voorgaande jaren. 27.256 bezwaarschriften zijn ingediend met een totaal van 38.190 objecten. Eind van het jaar was 95% van de bezwaarschriften afgehandeld. De doelstelling om de bezwaarschriften gereed te hebben 31 december 2023 zijn niet gehaald maar gelet op het feit dat wij 3x zoveel bezwaren hebben ontvangen in 2023 en toch 95% gereed hadden eind december is op zich toch een goed resultaat.

2.3.2 Ontwikkelingen Waardebepaling

Kwantitatief onderzoek NcNp-bezwaren 2023

In 2023 was er opnieuw veel maatschappelijke aandacht voor het groeiend aantal WOZ-bezwaren. Per 1 januari 2024 is er nieuwe wetgeving voor de proceskostenvergoeding WOZ

Voor de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) bevat het wetsvoorstel in het kort het volgende:

1. De vergoeding in de bezwaarfase van rechtsbijstand wordt vermenigvuldigd met 0,25 als de WOZ-beschikking wordt vernietigd of gewijzigd.
2. De vergoeding van rechtsbijstand in de fase van beroep, hoger beroep of cassatie wordt vermenigvuldigd met 0,25 als de WOZ-beschikking wordt vernietigd of gewijzigd en vermenigvuldigd met 0,10 in de overige gevallen.
3. De vergoeding voor immateriële schade wordt beperkt tot € 50 per half jaar (was € 500) waarmee de redelijke termijn voor afhandeling van een bezwaar is overschreden.

4. Vergoedingen mogen uitsluitend worden uitbetaald op een bankrekening die staat op naam van de belanghebbende zelf.
5. Het wetsvoorstel treedt in werking per 1 januari 2024.

Overgangsrecht

De wet trad op 1 januari 2024 in werking. De proceskosten en schadevergoedingen worden vanaf die datum uitbetaald aan belanghebbende. Ook als het proceskosten en schadevergoedingen zijn waarvan het bezwaar of beroep vóór 1 januari 2024 is gestart.

De matiging van de kosten van rechtsbijstand geldt alleen voor bezwaar en beroep tegen een besluit (beschikking op uitspraak) dat op of na 1 januari 2024 is bekendgemaakt. De matiging van de immateriële schadevergoeding is van toepassing op procedures waarvan de redelijke termijn op of na 1 januari 2024 aanvangt. De redelijke termijn vangt aan op het moment dat een bezwaarschrift wordt ingediend.

Op dit moment leveren voornamelijk de uitbetaling direct aan belanghebbenden extra werk op, die geen automatische incasso hebben. Dit vereist extra controle van het bankrekeningnummer.

Artificial Intelligence

Onze waarderingsapplicatie bevat een onderdeel AI waarin gebruik wordt gemaakt van gegevens uit de diverse basisadministraties, zoals de BAG en transacties vanuit het Kadaster. Dit moet de komende tijd verder worden verfijnd zodat we de AI-waarden als controlemiddel kunnen afzetten tegen onze modelwaarden. De bestanden moeten eerst voldoende openbare gegevens bevatten zodat met een betrouwbare dataset kan worden gewerkt. Bij enkele belastingorganisaties die al langer werken met de waarderingsapplicatie worden goede resultaten geboekt. BghU zal deze ontwikkelingen nauwgezet blijven volgen.

Capaciteit waardebepaling

In het verbeterplan dienstverlening zijn alle achterstanden van de diverse processen inmiddels in kaart gebracht, zijn prioriteiten gesteld en vindt er afstemming plaats binnen het ketenproces en ook hiervoor geldt dat de eerste verbeteringen zichtbaar zijn. Voor november 2024 moeten alle WOZ-objecten daar waar mogelijk met betrekking van het belastingjaar 2022 zijn gewaardeerd en op beschikking worden gebracht. Voor deze objecten geldt dat belastingjaar 2023 zoveel mogelijk ook van een waarde te voorzien.

In korte tijd zijn er 3 taxateurs vertrokken, waaronder een niet-woning taxateur en een senior taxateur beroepen. De invulling voor de vacatures taxateurs blijft een zorg en in de praktijk blijken de vacatures lastig in te vullen, zeker voor gekwalificeerde taxateurs. Recentelijk is er 1 vacature ingevuld maar deze medewerker zal het opleidingstraject moeten doorlopen en heeft geen ervaring, maar wel potentie om te zijner tijd een volwaardig taxateur te worden echter dat neemt wel minimaal 1 ½ jaar in beslag.

Ook het aantal ingediende beroepsschriften en zittingen is gestegen, dus er is een structurele hoge werkdruk.

Er zal de komende tijd meer aandacht worden gegeven aan inbedding interne beheersingsprotocollen, volledigheid en berichtenverkeer. Kwaliteitscontroles zijn het afgelopen jaar al opgestart.

Capaciteit bezwaarafhandeling

Dit procesonderdeel draagt zorg voor het versturen van een correcte uitspraak op bezwaar. Er zijn geen vacatures maar door de enorme aantallen vindt er inhuur plaats. Er is 1 langdurig zieke, niet werkgerelateerd. Uiteindelijk is de wettelijke termijn eind van het belastingjaar en de burger wenst op tijd een uitspraak zodat men weet waar men aan toe is.

Proceskostenvergoeding

De afgelopen jaren hebben een verschuiving laten zien van meer ingediende bezwaren door de NcNp. Voor 2023 is de uitkomst 50% belanghebbenden en 50% NcNp. Voor 2024 is de verhouding belanghebbenden/NcNp-bezwaren ca. 35%/65%. Ondanks dat de proceskostenvergoeding per 1 januari 2024 is wettelijk is gewijzigd, ligt hier nog steeds een financieel risico. Op dit moment zijn er 13.302 bezwaarschriften ingediend met 18.860 objecten.

Stand van zaken WOZ-bezwaren

Rubriek	1-5-2024	1-5-2023	Mutatie
WOZ-bezwaarschriften	14.240	23.927	60%

Rubriek	Afhandeltermijn	1-5-2024	1-5-2023
WOZ-Bezwaarschriften	< 12 weken gereed	10%	5%

Er vindt controle plaats op machtigingen, versturen taxatieverslagen, inboeken ambtshalve bezwaren e.d. Wekelijks worden de aantallen gemonitord.

Met de meeste NcNp-bureau's zijn afspraken gemaakt voor wat betreft schriftelijk horen i.p.v. telefonisch horen. Deze schriftelijke hoorverslagen worden nu massaal aangeleverd voor verdere verwerking.

2.4 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 bezwaarschriften afgehandeld binnen de diverse clusters.

2.4.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Klantcontact

Door aanpassingen in onze communicatie, door het inhuren van extra personeel (waaronder klantcontactmedewerkers) en het reguleren van terugbelverzoeken ten aanzien van WOZ-gerelateerde vragen (afsprakenmodule met behulp van een QR-code) hebben we meer grip gekregen op het klantcontact, waarbij vooral herhaalverkeer rondom terugbelafspraken zijn voorkomen. Hoewel het aanbod daalde ten opzichte van 2023, was het aanbod in 2024 nog altijd 38% hoger dan in dezelfde periode in 2022. Dat kan te maken hebben met de hoeveelheid belastingaanslagen die BghU in de eerste drie maanden van 2024 verstuurde. Dit aantal lag hoger dan voorgaande jaren.

Om meer grip te krijgen op onze dienstverlening is er in 2023 een start gemaakt met een aanbesteding van een nieuwe KCC-applicatie. Met deze applicatie zal de bereikbaarheid worden vergroot. Door slimme toepassingen zal de klant op basis van het onderwerp van de vraag sneller bij de juiste medewerker uitkomen. In het geval dat de klant moet wachten op een beschikbare medewerker, krijgt de klant informatie over de wachtrij (positie) en mogelijkheden voor zelfservice en wordt de klant een klanttevredenheidsonderzoek aangeboden. De nieuwe KCC-applicatie biedt mogelijkheden voor nog meer klantvriendelijke oplossingen, die BghU in de toekomst wil verkennen en gebruiken.

2.4.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening

Onderstaande tabellen laten de doelstellingen voor het kernproces Klantcontact zien. Deze zijn gebaseerd op het Uitvoeringsprotocol. De KPI's in het Uitvoeringsprotocol worden geëvalueerd (eind 2024) en een voorstel tot bijstelling wordt bestuurlijk ingepland (begin 2025).

Telefonische dienstverlening

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P1 2024	P1 2023
Communicatie (telefonisch)	Op een vriendelijke en professionele wijze de klant te woord staan	Binnen 60 seconden de telefoon opnemen	40%	20%
		Maximaal 1x doorverbinden	99%	99%
		Terugbelafsprak binnen twee werkdagen	77%	30%

Toelichting:

Ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar is de telefonische dienstverlening verbeterd. Ten opzichte van 2022 was het aanbod in 2023 met 75% gestegen. Niet alleen speelden de beperkingen rondom de implementatie van het nieuwe belastingstelsel ons parten, ook de geopolitieke omstandigheden (hoge inflatie, hoge energieprijzen, daling prijzen op de huizenmarkt) zorgden voor veel vragen over de WOZ-waarde. Het fors toegenomen klantcontact zorgde voor lange wachttijden en een hoger aantal niet-opgenomen telefoons.

Bezwaren en afwikkeling

Bezwaarschriften (WOZ-bezwaren zie 2.3.1.)

Rubriek	1-5-2024	1-5-2023	mutatie
Algemeen	8.196	5.534	+ 68 %
Parkeren	8.523	5.556	+ 65 %
Totaal	16.719	11.090	+ 66 %

Afhandeltermijnen bezwaarschriften (woz bezwaren zie 2.2.2)

Rubriek	Afhandeltermijn	1-5-2024	1-5-2023
Algemeen	< 6 weken gereed	39%	22%
Parkeren	< 6 weken gereed	62%	19%

Het aantal bezwaarschriften tegen de heffing is ten opzichte van 2023 gestegen. Dit heeft te maken met het grote aantal belastingaanslagen die BghU in de eerste drie maanden van 2024 heeft verstuurd. Het aantal verstuurd belastingaanslagen lag aanzienlijk hoger dan in dezelfde periode in 2023 en 2022. In 2023 lag het aantal bezwaarschriften lager dan in 2022. De bezwaren gaan vooral over niet volledig verwerkte mutaties in eigendom en bewoning, als gevolg van achterstanden die het gevolg zijn van stokkende informatiestromen vanuit landelijke voorzieningen, waar BghU in 2023 last van had.

De instroom van het aantal bezwaarschriften gericht tegen de naheffingen parkeerbelasting bleef in de eerste periode van 2024 hoog. Dit komt door uitbreiding van het betaald parkeren in Utrecht. Een aanzienlijk deel van de bezwaarschriften handelt over de door de gemeente Utrecht uitgegeven vergunningen die door de vergunninghouder niet tijdig wordt verlengd. Om invloed uit te oefenen op de instroom van het aantal parkeerbezwaren heeft BghU een projectleider ingehuurd. Deze zit met groot regelmaat om tafel met de betrokken partners in dit proces.

Door inhuur op de heffingsbezwaren en vooral de inhuur op de afhandeling van het aantal bezwaarschriften tegen de parkeerbelasting, zijn er betere prestaties geleverd ten aanzien van onze doelstellingen. Klanten hebben eerder een uitspraak op hun bezwaarschrift ontvangen dan in 2023.

2.4.2 Overige ontwikkelingen Klantcontact

Nieuw belastingpakket

Bij Klantcontact worden de bevindingen van onze dienstverlening duidelijk, door middel van klachten aan de telefoon of via ons contactformulier. In de afgelopen periode zijn er aanpassingen gedaan aan het digitale loket, aan de uitingen en vooral aan het beter aansluiten op de klantverwachting. Er is een verbeterde aanslag verstuurd, we werken met een afsprakenmodule en we hebben ingehuurd op telefonische ondersteuning. Hierdoor is het herhaalverkeer tot het minimale beperkt en kunnen we korter op het klantcontact zitten. Ook kunnen we meer inzetten op verbeteringen die anders door tijdgebrek niet werden opgepakt. Het verbeteren van ons digitale loket is hier een voorbeeld van. Door een goede inrichting van een aanbesteed klantcontactapplicatie zal moeten zorgen voor een betere dienstverlening.

2.5 Kernproces Innen

Het team houdt zich bezig met het innen van de belastinggelden middels betalingsregelingen, het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken, het aanmanen van klanten, met allerlei vormen van beslag, schuldsaneringen en faillissementen en met het voorbereiden van de dossiers voor de deurwaarders. Tevens 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) zwaar in op contact met de belanghebbenden.

Vroegtijdig in contact te komen met de belanghebbende, geeft ons inzicht in de schuldenpositie. Hierdoor kunnen we beter inspelen op de situatie. Sociaal invorderen en persoonlijk contact met de klant zal moeten leiden tot een verbetering van de schuldenpositie van de belanghebbenden.

Kwijtschelding

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	PI 2024	PI 2023
Aanvragen kwijtschelding	Correcte en tijdige uitspraken	Afwikkelen binnen 8 weken	75%	47%
Beroepen	Percentage aantal gegronde beroepen	Maximaal 35% gegronde	70%	31%

Door een verbeterd proces ten aanzien van toetsing bij het Inlichtingen Bureau, kan er iedere twee weken een toetsing plaatsvinden bij het Inlichtingen Bureau. Door een strenge controle op de adviezen van het Inlichtingen Bureau, waarbij de adviezen worden afgezet tegen de adviezen en kwijtscheldingsverzoeken van voorgaande jaren, is BghU niet in alle gevallen afhankelijk van de informatievoorziening vanuit de aanvragen, waardoor het BghU beter lukt om kwijtscheldingsverzoeken beter en sneller op uitspraak te brengen.

Het percentage gegronde beroepen is gestegen. Dit komt a) door een beperkt aantal afgehandelde beroepen en b) een daarin een relatief hoog aantal gegronde beroepen. Automatische toetsing en controle zorgt aan de ene kant voor sneller uitspraken: burgers hebben eerder uitsluitel. Aan de andere kant zijn er situaties dat de informatie vanuit de toetsing niet meer aansluiten op de situatie bij aanvraag, waardoor de uitspraak in de beroepsfase moet worden herzien. Ondanks dit cijfer zien wij het aantal beroepschriften tegen de uitspraak kwijtschelding nauwelijks stijgen.

2.5.1 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Innen

Onderstaande tabel laat de doelstellingen voor het kernproces Innen zien. Deze zijn gebaseerd op het Uitvoeringsprotocol. De KPI's in het Uitvoeringsprotocol worden geëvalueerd (eind 2024) en een voorstel tot bijstelling wordt bestuurlijk ingepland (begin 2025).

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P1 2024	P1 2023
Invorderingsmaatregelen	Nastreven van de volledige betaling van de belastingaanslagen	< 3% van de vorderingen ouder dan 1 jaar	1,35%	1,53%
		< 1% van de vorderingen ouder dan 18 maanden	0,98%	0,70%
		< 0,01 ouder dan 3 jaar	0,36%	0,45%
Betalingsverwerking	Betaling tijdige verwerking binnengekomen betalingen	95% van de binnengekomen betalingen zijn binnen 7 dagen verwerkt, de overige 5% binnen 1 maand.	Geen afwijking	

Het invorderproces heeft enkele inhaalslagen kunnen maken, waardoor de regelmaat in het proces grotendeels is hersteld. Nog niet alle processen draaien zoals ze voor de overgang naar een nieuw belastingsysteem draaiden, maar het overgrote deel kent de voortgang zoals in 2022 het geval was. Daarnaast is het proces van de wielklem bij parkeren geïntensiveerd. Hierdoor worden de lastig te vorderen bedragen makkelijker vorderbaar. Daarom zien we positieve resultaten op dit onderdeel.

Er loopt een aanbesteding voor de dwanginvordering. Zodra deze is afgerond zal het invorderproces extra slagen kunnen maken. Ook dan zal BghU zich inzetten om de invordering zo sociaal mogelijk in te steken.

2.5.2 Overige ontwikkelingen Innen

Binnen het team wordt er een collega opgeleid tot senior medewerker invordering. De opgedane kennis wordt ingezet om het invorderingsproces te verbeteren en (nog) meer klantgericht te maken. Daarnaast zijn er twee collega's geworven die als administratief medewerker invordering de administratieve taken binnen het invorderingsproces gaan ondersteunen.

2.6 Ondersteunende processen

Binnen het programma overhead zijn er voor BghU de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van software welke aansluit bij gestandaardiseerde, optimale werkprocessen.
- Kantoorautomatisering en -inrichting passend bij een hybride werkvorm (deels thuis, deels kantoor, videobelangmogelijkheden, flexibele kantoorindeling voor diverse werkvormen en -groepen).
- Klachtenbehandeling, klachten naar tevredenheid af te handelen.
- Optimale communicatie-uitingen, conform geldende overheidsuitgangspunten.
- Regievoering, ambtelijke efficiënte en eenduidige afstemming met onze deelnemers.
- Voortgang rapporteren belastingopbrengsten.
- Het team Juridische zaken biedt juridische ondersteuning intern en aan de deelnemers.
- Het team Informatievoorziening faciliteert gevraagd of ongevraagd de informatievoorziening en of deze gebruiksvriendelijk, efficiënt, effectief en veilig beschikbaar is voor BghU en de belastingplichtigen.
- Uitvoering geven aan de AVG en informatieveiligheid (voldoen aan de BIO en in de nabije toekomst de NIS2-richtlijn, welke ingaat op de risico's die netwerk- en informatiesystemen bedreigen, zoals cyberbeveiligingsrisico's).
- Efficiënte en tijdige invulling P&C-cyclus, interne beheersing verder ontwikkelen, duidelijke afspraken met de accountant over de te verwachte workload en eigen rol in de rechtmatigheid aantonen.

In 2024 worden de volgende activiteiten ontwikkeld.

- Kantoorautomatisering: Het aanbestedingstraject voor IV kantoor- en thuiswerkplekken is afgerond. De implementatie van het IT-Beheer en uitrol Hardware wordt binnenkort afgerond.
- Klachtenbehandeling: verbeterpunten voorgaande jaar destilleren en toepassen. Conform de klachtenverordening rapporteert de klachtencoördinator jaarlijks via het jaarverslag over de afhandeling van de klachten in het vorige jaar. Wanneer er aanbevelingen voortkomen uit de klachten dan worden deze opgepakt.
- Communicatie: Eind december is een communicatieadviseur gestart. Op basis van het communicatieplan worden diverse activiteiten ondernomen.
- Regievoering: additionele vragen buiten het Uitvoeringsprotocol om centraal coördineren en mogelijke aanvullende afspraken over maken. Het aantal toegenomen additionele vragen buiten het protocol worden besproken via de Regielijn. Het protocol is geactualiseerd en is een toevoeging gedaan in geval van het aanpassen van de dienstverlening. Reguliere afstemming over de voortgang tussen de betreffende deelnemer en BghU is hervat.
- Conform het Uitvoeringsprotocol worden drie voortgangsrapportages per jaar aangeboden op afgesproken data, over de belastingopbrengsten per deelnemer. De rapportages worden nu nog separaat verstuurd, gewacht wordt op een rapportagetool om ook dit proces verder te automatiseren.
- Juridische ondersteuning: behandelen beroepsprocedures, redigeren verordeningen, interne en externe advisering, kennisoverdrachten ondersteunen primaire processen. Mede als gevolg van het toenemende aantal beroepsprocedures is meer behoefte aan juridische administratieve ondersteuning en wordt dit bijgehouden en geëvalueerd om te bepalen of de huidige formatie toereikend is. In de begroting 2024 is voorzien in extra formatieruimte, deze ruimte is inmiddels ingevuld.
- AVG/PO/FG: Een vakkundige inzet van de Functionaris Gegevensbescherming en CISO/PO is een vereiste om aan de wet- en regelgeving te kunnen blijven voldoen. Er ligt nu een voorstel om deze extra formatie op te nemen in de begroting. De BIO-analyse is recent afgerond, de risico's zijn geprioriteerd en acties zijn gedefinieerd. De CISO geeft uitvoering aan deze acties.

3. Financiële tussenstand Bestuursrapportage 1

Dit hoofdstuk bevat de financiële ontwikkelingen van de eerste periode waarover BghU verantwoording aflegt. Dit betekent dat de cijfers en de prognose gebaseerd is op de informatie die vanaf januari tot en met april 2024 bij BghU bekend was. Ook zijn de structurele effecten uit de jaarrekening 2023 verwerkt in deze bestuursrapportage.

3.1 Financiële ontwikkelingen 2024

Financieel beeld 2024				
Meerjarenperspectief	Begroting 2024	Begroting 2024 incl. kaderstelling en mj perspectief 2025-2027	Prognose 2024	Beeld t.o.v. 1e begr.wijz.
Rente & Afschrijving	-	-	-	-
Personele lasten (inclusief inhuur)	11.145.980	11.990.162	13.086.004	1.095.842
<i>Lasten personeel in dienst</i>	<i>10.958.780</i>	<i>11.802.962</i>	<i>12.353.804</i>	<i>550.842</i>
<i>Inhuurlasten</i>	<i>187.200</i>	<i>187.200</i>	<i>732.200</i>	<i>545.000</i>
Materiële lasten	6.963.607	6.963.607	6.806.277	-157.330
<i>ICT-transitie naar SaaS eenmalig</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
<i>ICT contractkosten jaarlijks volume</i>	<i>2.008.584</i>	<i>2.008.584</i>	<i>2.033.691</i>	<i>25.107</i>
<i>Bedrijfsvoeringskosten</i>	<i>3.805.023</i>	<i>3.805.023</i>	<i>3.972.586</i>	<i>167.563</i>
<i>Proceskostenvergoeding WOZ</i>	<i>1.150.000</i>	<i>1.150.000</i>	<i>800.000</i>	<i>-350.000</i>
Onvoorzien	-	-	5.000	5.000
Totaal Lasten	18.109.587	18.953.769	19.897.281	943.512
<i>Dwangbevelen</i>	<i>1.400.000</i>	<i>1.400.000</i>	<i>1.400.000</i>	<i>-</i>
<i>Overig</i>	<i>55.000</i>	<i>55.000</i>	<i>513.512</i>	<i>458.512</i>
Totaal Baten	1.455.000	1.455.000	1.913.512	458.512
"Te dekken" bedragen	16.654.587	17.498.769	17.983.769	485.000
Geraamde deelnemersbijdragen	16.654.587	17.498.769	17.983.769	485.000

Het eerste financiële beeld ten opzichte van de laatste actuele begroting is overall een nadeel van € 485.000. Dit hangt volledig samen met de vast te stellen 1e begrotingswijziging namelijk:

- Personele lasten, Personeel in dienst (CAO-wijziging):**
 In december 2023, dus ruim na vaststelling van de begroting 2024, is besloten over de toen voorliggende CAO 2024-2025. Per 1 januari 2024 stijgen de salarissen conform CAO met 4,75% en per 1 oktober met 1,25%. Bij het opstellen van de begroting was rekening gehouden met een stijging van 4%. We willen hierdoor het budget met € 122.267 verhogen.
- Personele lasten, Personeel in dienst (formatie):**
 We willen de benodigde formatie voor uitvoering van het informatiebeveiligingsbeleid, privacybeleid en gegevensbescherming formaliseren (1,22 FTE). Daarnaast willen we voorbereiding in de formatie aanvragen voor een financieel adm. medewerker/AO-IC (1 FTE). We willen hierdoor het budget met € 225.329 verhogen.
- Personele lasten, Personeel in dienst (functieherwaardering):**
 Vanuit externe ontwikkelingen en toename van vakcomplexiteit willen we een aantal functiewaarderingen (vakgebied waardebepaling, WOZ-taxateur) herzien. We willen hierdoor het budget met € 203.246 verhogen.

- **Materiele lasten, ICT-contractkosten jaarlijks volume en Bedrijfsvoeringskosten (indexatie):**
Van een aantal leveranciers hebben we een kostenverhoging door indexatie ontvangen (5,3%) welke hoger ligt dan de begrote indexatie (4%). We willen hierdoor het budget met € 72.670 verhogen.
- **Materiële lasten, Proceskostenvergoeding WOZ (analyse):**
Door de wijziging van de Wet herwaardering proceskostenvergoedingen WOZ per 1 januari 2024 verandert ook de inschatting van de omvang van de proceskosten. Op basis van een uitgevoerde analyse schatten we in dat de kosten over 2024 € 800.000 zullen bedragen. We willen hierdoor het budget met € 350.000 verlagen.
- **Materiële lasten, Bedrijfsvoeringskosten (Huisvesting):**
Huisvesting (SLA), we liften mee op de gehele herhuisvesting 3.0 van het stadskantoor, te weten enige aanpassing voor meer flexibele kantoorruimte, verduurzaming door vervanging van armaturen en het updaten van de kluisjes (vanuit informatiebeveiligingsoogpunt, openen met toegangspas). BghU maakt onderdeel uit van de planning van gemeente Utrecht. We willen het budget hiervoor met 125.000 verhogen.
- **Personele lasten, Inhuurlasten (Plan van Aanpak):**
De prognose voor het PvA Verbetering dienstverlening is berekend op € 1.57 mln. Dit budget is nodig om telefonische bereikbaarheid te verbeteren, het inrichten van de interne controle en het wegwerken van bezwaren en achterstanden dit jaar af te ronden. In dit budget zijn ook de kosten (€ 278.000) opgenomen voor het PvA verbetering WOZ-processen. Dat is het ontwikkelplan Waarderingskamer om van 'moet op onderdelen verbeterd worden' te komen tot een 'Voldoende'. Het grootste deel van de dekking komt uit de bestemmingsreserve (ca. 1 mln.) Voor het restant vragen wij nog een budget van € 545.000.
- **Rentebaten over belastinggelden**
In 2023 is er een bedrag van € 587.727 aan ontvangen rentebaten over de belastinggelden gerealiseerd. Dit bedrag hoort terug te vloeien aan de deelnemers. In de jaren voor 2023 waren er bijna geen inkomsten uit rentebaten en speelde dit onderwerp niet. Voor 2023 is besloten het bedrag aan rentebaten niet terug te storten aan de deelnemers, maar dit te doteren aan de bestemmingsreserve ICT-Transitie SaaS en de bestemmingsreserve Verbeterplan (zoals verbetering van de dienstverlening, inclusief de verbeterpunten vanuit het toezicht van de Waarderingskamer).
Voor 2024 is in het eerste kwartaal al ca. € 200.000 aan rentebaten ontvangen. Wij willen voorstellen de ontvangen rentebaten niet te verrekenen met de deelnemers, maar dit bedrag eveneens in te zetten voor dekking van het plan van aanpak Verbetering dienstverlening.
- **Overige baten, Rentebaten (rentebaten over belastinggelden)**
De rentebaten over belastinggelden 2024 willen we in de begroting opnemen ter dekking van de kosten PvA Verbetering dienstverlening, voor een bedrag van € 458.512.

Bovenstaande wijzigingen zijn in het financiële beeld 2024 weergegeven. De totale wijziging bedraagt € 485.000. Deze kosten worden afgedekt door een hogere begrote bijdrage vanuit het Pluspakket Parkeren. De hogere bijdrage (€ 485.000) is afgestemd met de gemeente Utrecht. De deelnemersbijdrage wijzigt hiermee alleen voor Utrecht.

4. Personeel, ICT, bedrijfsvoering en risicomanagement

4.1 Ontwikkelingen personeel

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

Strategische personeelsplanning

De komende jaren zal BghU te maken krijgen met in- en externe ontwikkelingen die invloed hebben op het personeelsbestand van BghU. Hierbij valt o.a. te denken aan digitalisering en robotisering, groeiende kwaliteitsnormen van data, een krappere wordende arbeidsmarkt en uitstroom van pensioengerechtigden. Verwachting is dat deze ontwikkelingen o.a. gevolgen hebben voor de inhoud van functies, (gevraagde) kennis, vaardigheden en competenties van medewerkers en de arbeidsmarktbenadering. Om in te spelen op de ontwikkelingen zal het strategisch HR-beleid zich hier de komende jaren op richten. Met strategische personeelsplanning wordt hiervoor de basis gelegd. Dit is een instrument om het huidige personeelsbestand in kwalitatieve en kwantitatieve zin af te zetten tegen hetgeen in de toekomst nodig is en vervolgens te bepalen welke acties ondernomen dienen te worden om dit te realiseren. Op basis van alle data en opbrengsten van interne besprekingen zullen de pijlers van het strategische HR-beleid voor de komende jaren (her)benoemd worden en een vertaalslag gemaakt worden naar een concreet actieplan.

Traject talent-, team- en leiderschapsontwikkeling

We willen er de komende jaren voor zorgen dat BghU een organisatie is (en blijft) met een prettig werkklimaat waar mensen met plezier kunnen (samen)werken en zich met positieve energie dagelijks inzetten om de doelen van hun team en van de organisatie te bereiken. Dit bereiken we mede door medewerkers zoveel mogelijk te laten doen waar zij goed in zijn en door effectiever gebruik te maken van de talenten van medewerkers. Verwachting is ook dat een positieve, talentgerichte organisatie de actieve betrokkenheid, productiviteit en binding van medewerkers vergroot, verzuim verlaagt en de kwaliteit van de dienstverlening verhoogt. Om deze reden is een organisatiebreed traject ingezet dat gericht is op talent-, team- en leiderschapsontwikkeling met ieders talenten/sterke punten als basis. Het Managementteam heeft het traject in juli 2023 afgerond en vanaf september 2023 is het traject voor alle medewerkers gestart. Dit traject loopt door in 2024.

Opleiding en ontwikkeling algemeen

In een steeds veranderende maatschappij en in- en externe ontwikkelingen is het noodzakelijk om wendbaar te blijven. Het continu blijven leren en ontwikkelen is dan ook een belangrijk HR-thema, voor nu en de toekomst. Binnen dit kader wordt veel aandacht besteed aan opleiding en ontwikkeling. Onlangs is het opleidings- en ontwikkelingsplan 2024-2025 vastgesteld. In dit plan zijn doelen en activiteiten op het gebied van kennis-, competentie- en talentontwikkeling opgenomen. Ook volgt een aantal medewerkers een individuele (beroeps)opleiding om hun kennis te verbreden en/of hun loopbaanmogelijkheden te vergroten. Zo heeft bijvoorbeeld een aantal nieuwe medewerkers een basisopleiding op het gebied van lokale belastingen gevolgd (of gaat deze nog volgen). Ook wordt vakinhoudelijke kennis digitaal uitgewisseld binnen en tussen de procesteams, wordt deelgenomen aan commissies en bestuur van de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) en wordt het Nano Learning-programma 'Bewustwording informatiebeveiliging en Privacy' gevolgd.

Gesprekken functioneren en ontwikkeling

Ook dit jaar worden met alle medewerkers gesprekken gevoerd over functioneren en ontwikkeling. Dit heeft een doorlopend karakter. In deze gesprekken wordt o.a. gesproken over de bijdrage die de medewerker levert (of wilt leveren) aan goede en betrouwbare dienstverlening, over werkplezier, talenten, opleidings- en ontwikkelingsbehoefte etc. Daarnaast staat het de medewerker ook vrij om te allen tijde een gesprek met de leidinggevende aan te gaan als daar behoefte aan is.

Formatie en bemensing

BghU heeft op peildatum 30 april 2024 een personeelsbestand van circa 117 FTE (129 medewerkers). Op basis van de loonsom is ongeveer ruimte voor 132,5 FTE wanneer het volledige budget gebruikt wordt

voor medewerkers in dienst van BghU. De vrije vacatureruimte wordt op dit moment ingezet als budget voor de flexibele schil.

In de eerste 4 maanden van dit jaar zijn 8 nieuwe medewerkers in dienst gekomen en zijn 4 medewerkers uit dienst getreden.

Ook BghU heeft te maken met een krappere arbeidsmarkt. Desondanks hebben we in de afgelopen maanden nieuwe medewerkers aangenomen, zowel binnen het primair proces als de staf (o.a. medewerkers dienstverlening, een WOZ-medewerker en een financial controller). Deze zijn reeds gestart. We blijven alert op het verloop en blijven investeren in ons HR-beleid. Voor de organisatie is het van belang om cruciale functies dubbel in te vullen zodat bij eventueel vertrek er geen gaten ontstaan en problemen in de uitvoering. Daarnaast wil BghU graag verjongen. Dit is geen doel op zich maar kan de organisatie ook in de toekomst aantrekkelijker maken voor jongeren. Daarnaast geven ze weer nieuwe dynamiek aan een organisatie.

Ziekteverzuim

Over de eerste 4 maanden van 2024 bedraagt het gemiddelde ziekteverzuim 7,67%. Het ziekteverzuimpercentage is t.o.v. de vorige bestuursrapportage met 0,49% gedaald. Het relatief hoge ziekteverzuimpercentage wordt met name veroorzaakt door een aantal langdurig zieke medewerkers met niet-werk gerelateerde klachten. Inmiddels zijn enkele medewerkers gedeeltelijk hersteld. Met alle zieke medewerkers zijn afspraken over re-integratie gemaakt. Verwachting is dat het gemiddelde ziekteverzuimpercentage in de komende maanden zal dalen, aangezien een aantal langdurig zieke medewerkers een volledige WIA-uitkering toegekend heeft gekregen en inmiddels uit dienst zijn.

BghU doet er alles aan om het verzuim, daar waar beïnvloedbaar, te beperken. Leidinggevenden hebben regelmatig contact met zieke medewerkers en ondernemen de vereiste acties in het kader van Wet Verbetering Poortwachter. Hierbij worden zij geadviseerd en ondersteund door de HRM-adviseur. Medewerkers hebben periodiek ook een consult bij de bedrijfsarts. Naast de bedrijfsarts wordt ook een "Praktijkondersteuner bedrijfsarts" ingezet. De praktijkondersteuner bedrijfsarts voert deeltaken namens en in opdracht van de bedrijfsarts uit. De bedrijfsarts blijft eindverantwoordelijk voor de advisering en begeleiding. De praktijkondersteuner bedrijfsarts werkt intensief samen de bedrijfsarts. Met de inzet van de praktijkondersteuner bedrijfsarts worden zieke medewerkers sneller door de arbodienst gesproken (na 2 à 3 weken i.p.v. normaliter 6 weken) en kunnen er sneller eventuele interventies ingezet worden. Het biedt ook ruimte voor de bedrijfsarts om zich voornamelijk te richten op complexe vraagstukken en preventie.

Daar waar nodig worden ook op advies van de arbodienst Zorg van de Zaak interventies ingezet, waaronder psychologische begeleiding, bedrijfsmaatschappelijk werk, arbeidsdeskundig onderzoeken en spoor 2 re-integratietrajecten (trajecten gericht op passende arbeid buiten BghU). Het ziekteverzuim en preventie heeft permanent aandacht van directie en management.

Risico-inventarisatie- en evaluatie

In 2023 is een nieuwe Risico-inventarisatie- en evaluatie uitgevoerd. Doel hiervan is het in kaart brengen van gevaren en risico's m.b.t. de veiligheid, gezondheid en welbevinden van medewerkers als gevolg van het werk en/of de werkomgeving. In de eerste 4 maanden van dit jaar is een plan van aanpak opgesteld, waarin maatregelen en acties zijn geformuleerd om de risico's en gevaren te elimineren of te beheersen. Ook is bekeken op welke punten het arbeidsomstandighedenbeleid verbeterd kan worden en op welke wijze. Uiteindelijke doel is het bieden van een veilige en gezonde werkomgeving waar met plezier gewerkt wordt. Binnenkort zal verdere uitvoering aan dit plan gegeven worden.

Thuiswerkbeleid

Medewerkers worden sinds het begin van corona gefaciliteerd bij het inrichten van een Arbo-waardige thuiswerkplek. Dit is in 2024 voortgezet. Het gedeeltelijk thuiswerken heeft een structureel karakter gekregen (2 dagen kantoor/de rest thuis).

Vertrouwenspersoon en aantal meldingen

Vorig jaar is een nieuwe interne vertrouwenspersoon benoemd. Deze rol richt zich op zowel ongewenst gedrag als op integriteit. Ook heeft BghU een externe vertrouwenspersoon. In de eerste 4 maanden van dit jaar zijn geen meldingen gedaan bij de vertrouwenspersonen.

Wet bescherming klokkenluiders

In het personeelshandboek is een regeling opgenomen over het melden van vermoedens van misstanden. Medewerkers kunnen bij een vermoeden van een misstand advies inwinnen dan wel er rechtstreeks melding doen bij het Huis voor Klokkenluiders. Op de externe onderzoeksprocedure is de Wet bescherming klokkenluiders van toepassing. Zij hebben BghU in de eerste 4 maanden van 2024 niet benaderd voor een onderzoek. Ook zijn er geen misstanden bij de directeur en managers gemeld. Hieruit kunnen we concluderen dat er geen misverstanden hebben plaatsgevonden dan wel niet gemeld en/of onderzocht zijn.

Cao Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties

De Cao Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (SGO) is van toepassing. In december 2023 is een nieuwe Cao afgesloten. Enkele belangrijke punten zijn:

- De nieuwe Cao SGO loopt van 1 januari 2024 tot en met 31 maart 2025 (15 maanden).
- De salarissen stijgen met ingang van 1 januari 2024 met 4,75%, en per 1 oktober 2024 met 1,25%.
- Medewerkers krijgen per 1 januari 2025 jaarlijks 7,2 extra bovenwettelijke vakantie-uren. Voor deeltijders geldt dit naar rato.
- Het gehele Individuele Keuzebudget is pensioengevend geworden. Een klein gedeelte van het Individuele Keuzebudget van 0,8% was dat nog niet.
- De bestaande Regeling Vervroegd Uittreden (RVU) is aangepast. Per 1 januari 2024 kunnen medewerkers die binnen 2 jaar de AOW-leeftijd bereiken, onder bepaalde voorwaarden, vervroegd uittreden. In de Cao SGO is de ABP-jareneis nu verlaagd van 43 naar 41 jaren.

4.2 Ontwikkelingen ICT

Transitie ICT-landschap

In 2023 is gestart met de inkooptrajecten voor de ICT-periferie, zoals genoemd in de voorgangsrapportage ICT-inkoop- en aanbestedingsstrategie, d.d. 31 januari 2022. Het documentmanagementsysteem uitgezonderd, zijn alle inkooptrajecten afgehandeld en zijn nieuwe leveranciers gecontracteerd. De volgende onderwerpen uit de ICT-periferie zijn recent geïmplementeerd of, naar verwachting, in de eerste helft van 2024 gereed:

- ICT-beheer inclusief Microsoft-licenties
- Werkplekken hardware
- KCC/telefonie
- Mobiele telefonie

ICT-beheer inclusief Microsoft-licenties

BghU is gestart met de implementatie van ICT-beheer. Uit de aanbestedingsprocedure is er gekozen voor de Managed Modern Workspace van Centric. Dit is een Cloudoplossing die voor BghU voor de komende jaren een toekomstbestendige omgeving garandeert. Deze omgeving en de verschillende netwerkcomponenten krijgen steeds meer vorm en worden stapsgewijs getest en opgeleverd. Door vertraging in de oplevering van de benodigde infrastructuur is de oorspronkelijke implementatiedatum van 1 mei 2024 met enkele maanden opgeschoven. De implementatie is uiterlijk 1 juli gereed.

Werkplekken hardware

BghU is gestart met de implementatie van de nieuw werkplek, waarbij een hybride werkplek centraal staat. Deze implementatie loopt parallel met de implementatie van de nieuwe IT-infrastructuur. Iedere medewerker krijgt in ieder geval de volgende apparatuur ter beschikking:

- Laptop
- Beeldscherm met geïntegreerd docking station en accessoires
- Smartphone

Het beeldscherm/docking station zal zowel op de kantoorwerkplek, als op de thuiswerkplek ter beschikking worden gesteld, zodat medewerkers beschikken over de juiste hardware om hun werk goed uit te kunnen voeren, zowel thuis, als op kantoor. De verwachting is dat 1 juli de implementatie is afgerond.

KCC/telefonie

Na afronding van het aanbestedingstraject is in maart 2024 een overeenkomst afgesloten met de geselecteerde leverancier KPN voor levering en implementatie van een nieuw Klantcontactcentrum (KCC) en de telefonie (SIP). De verwachting is dat de implementatie in de loop van juli 2024 is afgerond inclusief de training van de desbetreffende medewerkers, waarna het nieuwe KCC in gebruik zal worden genomen.

Mobiele telefonie

N.a.v. het landelijke aanbestedingstraject GT Mobiele Communicatie 3 van de VNG t.b.v. mobiele spraak- en data-abonnementen is in december 2023 een nadere overeenkomst afgesloten met de geselecteerde leverancier Odido (voorheen T-Mobile). De lopende mobiele telefonie- en data-abonnementen zijn overgezet naar de nieuwe overeenkomst en het beheerportaal is geïmplementeerd.

Documentmanagementsysteem (DMS)

De nieuwe belastingapplicatie beschikt over een beperkt DMS waarmee de correspondentie van belastingplichtigen gearhiveerd kan worden. In het najaar van 2024 zal worden onderzocht of dit voor alle aan belastingen gerelateerde poststukken afdoende is om te voldoen aan de eisen van de Archiefwet. Op het moment dat blijkt dat er niet kan worden voldaan aan deze eisen zal in 2025 een aanbesteding plaatsvinden waarin naast belastinggerelateerde zaken ook overige documenten (overeenkomsten, bestuursbesluiten, contracten, etc.) meegenomen zullen worden alsmede de brondocumenten van de BAG Lopik. Wordt wel voldaan aan de eisen van de Archiefwet, zal alsnog een aanbesteding plaats vinden, maar dan alleen met betrekking tot het correct bewaren van de laatstgenoemde onderdelen. Hierdoor zal naar verwachting niet een heel uitgebreid DMS aangeschaft te hoeven worden.

Overige inkoop- en implementatietrajecten

Beeldmateriaal

De Europese aanbesteding voor beeldmateriaal (luchtfoto's, obliëkfoto's en 360 graden-panoramafoto's) is met succes afgerond. Deze aanbesteding is samen met een aantal deelnemers uitgevoerd. De eerste producten zijn inmiddels opgeleverd voor 2024 en conform contract zal per 1 juli als laatste product de luchtfoto worden opgeleverd.

4.3 Bedrijfsvoering

Huisvesting

De inrichting van de eigen etages in het stadskantoor Utrecht behoeven aanpassingen in verband met het hybride werken deels op kantoor en deels thuiswerken. Enerzijds liften we mee met de gebouwgebonden aanpassingen van gemeente Utrecht zelf en anderzijds wordt een aantal prangende aanpassingen onder projectbegeleiding van Utrecht eerder in tijd uitgevoerd (overlegruimtes, concentratieruimtes). Verder worden de armaturen in het stadskantoor, ook bij BghU, vervangen door een meer duurzame versie en er zijn aanpassingen aan de lockers aangekondigd. De kosten ertoe zullen ten laste van de begroting 2024 komen. De ondersteuning in deze is gestart.

Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)

In mei 2023 is een risicoanalyse gerapporteerd op het voldoen aan de BIO waarbij een aantal risico's als hoog is gekwalificeerd. De CISO ad interim werkt planmatig om de top 10 risico's te mitigeren op basis van het in april 2024 vastgestelde Informatiebeveiligingsbeleid. De voortgang rapport hij op kwartaalbasis aan de manager Bedrijfsvoering. Met de publicatie van IB-processen op 1 maart 2024 is er een grote stap gezet op uitvoering van informatiebeveiliging in te richten. De implementatie van Zivver voor beveiligd mailen is succesvol afgerond en wordt actief toegepast. Met het vaststellen van de contracteigenaren van leveranciers is er structuur gekomen in verantwoordelijke in lijn met procesverantwoordelijkheden om leveranciersmanagement op te gaan pakken. De voortgang op MDR/Logging en Backup&Restore risico's boekt onvoldoende voortgang door beschikbaarheid en respons van informatieadviseurs. Verder blijft het voldoen aan de BIO achter in verband met de beschikbaarheid van formatieve capaciteit op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. De CISO voert in Q2 2024 interne controles uit op het bestaan en werking van de geïmplementeerde IB-processen.

Bewustwording

Bewustwording over informatiebeveiliging en privacy verloopt via de ingerichte Nano-learning. Er is in 2023 bijgestuurd dat medewerkers automatisch worden uitgenodigd om de Nano-learning te volgen. Over het eerste kwartaal 2024 is het volgen de Nano-learnings gerapporteerd aan het MT. Het betreft deels een groep medewerkers welke de e-learning goed volgen en deels een groep medewerkers die dit niet goed volgen. De medewerkers worden opnieuw meegenomen in het belang van het onderdeel laten zijn van het werk en dat het van invloed is op ons functioneren. Daarnaast zijn er activiteiten ondernomen op het gebied van een phishing simulatie, beveiligd mailen naar belastingplichtige, gebruik van AI-toepassingen zoals ChatGPT of Copilot en het installeren van onveilige apps op zakelijke hardware.

Audits

De DigiD audit door BKBO is in het eerste kwartaal 2024 uitgevoerd en positief afgerond. De rapportage is eind maart ingezonden naar Logius en per 4 april 2024 hebben wij de bevestiging ontvangen dat de BghU voldoet aan artikel 5.5 van de voorwaarden DigiD. Er zijn aanbevelingen gedaan ter voorbereiding op de DigiD audit 2025 omdat er hogere eisen worden gesteld. Bijvoorbeeld maandrapportage op incidentenbeheer. Er is een actielijst opgesteld om de aanbevelingen op te volgen en deze worden met de manager Dienstverlening, verantwoordelijk voor DigiD, binnenkort besproken.

Voortgang archief functie

Door allerhande ontwikkelingen ten aanzien van de aanslagoplegging is het archief in P1 vooral beheerd. Er zijn nauwelijks tot geen ontwikkelingen geweest. Het contact met Het Utrechts Archief is goed en wordt ieder kwartaal onderhouden. Door het nieuwe contract ten aanzien van de IT-Hosting, zal ook de scanstraat binnen BghU verdwijnen en elders worden opgestart. Dit zat reeds in de aanbesteding voor het print- en drukwerk (2023) en zal de komende periode worden uitgerold. Wanneer dit proces goed is ingericht, zal ook het archiefbeheer in een nieuwe fase komen.

4.4 Rechtmatigheidsverantwoording

Afgelopen jaar was het eerste jaar dat BghU zelf verantwoording over de rechtmatigheid heeft afgelegd. Bij het opstellen van deze verantwoording zijn we geholpen door een externe partij. De komende periode zullen wij samen de Interne Controle en de Verbijzonderde Interne Controle verder vormgeven zodat we in de toekomst de controle op Rechtmatigheid zelfstandig kunnen uitvoeren.

De commissie BBV heeft kortgeleden uitspraak gedaan en stelt dat "elke begrotingsafwijking in beginsel onrechtmatig is". Dat geldt zowel in de lasten als in de baten. Begrotingswijzigingen moeten op tijd worden gemeld. Als gemeenschappelijke regeling hebben wij te maken met een bestuurlijk traject wat tijd vraagt. Als GR is het niet altijd mogelijk om tijdig op deze ontwikkelingen in te spelen richting het bestuur. Wij stellen voor om het melden van begrotingsafwijkingen bij de jaarrekening ook als tijdig aan te merken door het bestuur. Deze formaliteit zorgt ervoor dat we op dit punt rechtmatig zijn. Zijn er begrotingswijzigingen dan wordt dit altijd vooraf gedeeld met de deelnemers.

4.5 Risicomanagement

Het berekende restrisico (benodigde weerstandsvermogen) in de begroting t.w.v. € 437.500 is -na herijking in het kader van de ontwerpbegroting 2025- verlaagd naar € 287.500 (geen terugloop invorderingsopbrengsten door uitgestelde faillissementen). In de jaarstukken 2023 bedroeg het beschikbare weerstandsvermogen € 480.870 waarbij begin 2024 geen wijzigingen op het totaalbedrag zijn aangebracht. Hierdoor bedraagt de huidige weerstandsratio 1,67. Kanttekening daarbij is nog dat de gevormde bestemmingsreserves vanuit de jaarstukken 2023 geen onderdeel uit mogen maken van het weerstandsvermogen. Deze middelen zijn, zonder verdere besluitvorming, niet direct beschikbaar om risico's in de bedrijfsvoering af te dekken.

Vaststellingsbesluit

Besluit:

1. Kennis te nemen van de voortgang van BghU over het begrotingsjaar 2024;
2. De eerste bestuursrapportage BghU 2024 vast te stellen.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur BghU van 3 juli, te Utrecht.

Het Bestuur van BghU,

de voorzitter

de secretaris,

J.C.H. Haan

M. Vrisou van Eck