

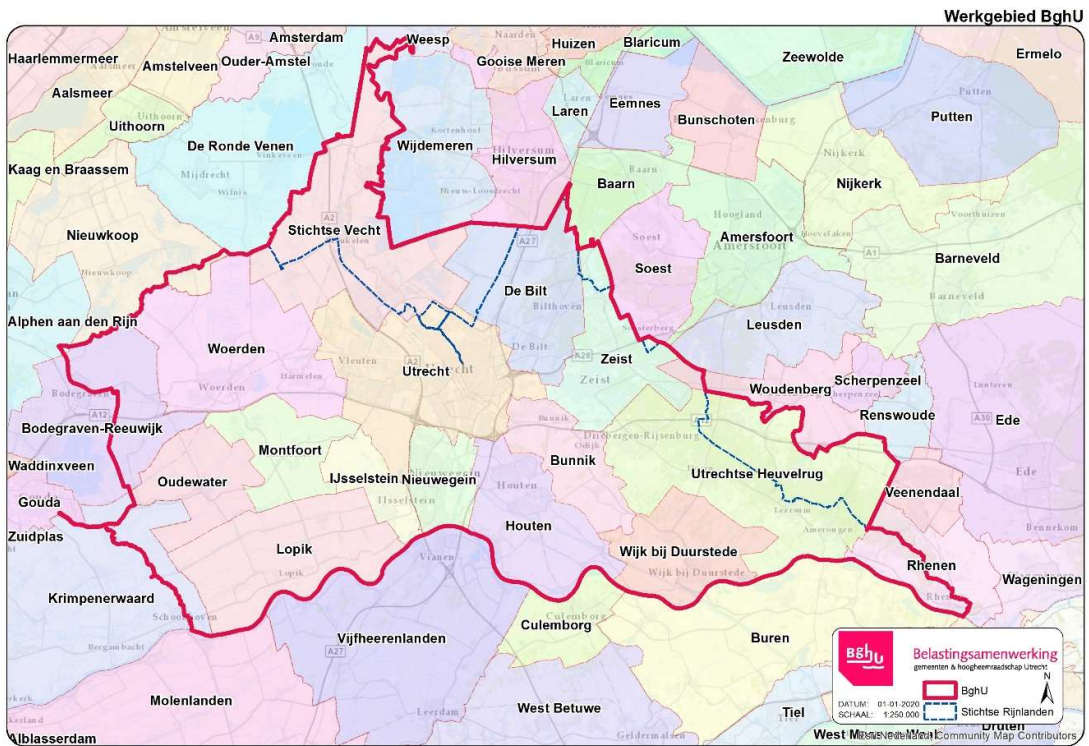


Belastingsamenwerking

gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Bestuursrapportage 2 – 2022 format

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	4
2.2.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Databeheer en waardebeoordeling 2022	9
2.2.3 Overige ontwikkelingen databeheer	10
2.3. Kernproces Waardebeoordeling	11
2.3.1. Realisatie en voortgang doelstellingen waardebeoordeling.....	11
2.3.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen waardebeoordeling 2022	11
2.3.3 Overige ontwikkelingen waardebeoordeling	12
2.4. Kernproces dienstverlening.....	13
2.4.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Dienstverlening	13
2.4.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening.....	14
2.4.3 Vorderen op maat	16
2.4.4 Overige ontwikkelingen Dienstverlening.....	16
2.5 Ondersteunende processen	17
3 Financiële tussenstand bestuursrapportage 2	19
3.1 Financiële ontwikkelingen 2022	19
4. Personeel, ICT, bedrijfsvoering en risicomanagement	21
4.1 Ontwikkelingen personeel.....	21
4.2 Ontwikkelingen ICT.....	23
4.3 Bedrijfsvoering	25
4.4 Risicomanagement	26
Vaststellingsbesluit	27

1. Voorwoord

Voor u ligt de tweede bestuursrapportage over het jaar 2022 van Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU). In deze rapportage worden de resultaten van de afgelopen 8 maanden afgezet tegen de voornemens zoals deze zijn verwoord in de begroting 2022 en het meerjarenperspectief.

Dienstverlening

De afgelopen periode hebben we de inwoners en de deelnemers de reguliere dienstverlening geboden. In de separate voortgangsrapportages worden de aantallen van aanslagoplegging en debiteuren gedeeld.

Naast de reguliere dienstverlening wordt gewerkt aan het behalen van de specifieke doelen, namelijk de gehele ICT transitie naar aanleiding van de ICT aanbestedingen en het behalen van het oordeel goed van de Waarderingskamer.

Tevens zijn de deelnemers ondersteund en geadviseerd in uitvoering van recente (beleids)ontwikkelingen, te weten: de afwikkeling van de kinderopvangaffaire, harmonisering in beleid rondom (automatische) vermindering riool- en afvalstoffenheffing, omgang met lokale heffingen in verband met de huisvesting van Oekraïense vluchtelingen en over de aanstaande verruiming van de kwijtscheldingsnorm van lokale overheden.

Financiën

De begroting van 2022 staat vooral in het teken van de gehele ICT transitie. De verwachting is dat de begroting meer dan toereikend is gezien het positieve resultaat van de aanbestedingen (contractkosten) en bijbehorende implementatie. Daarnaast verwachten we lagere bedrijfsvoeringslasten. We verwachten wel een overschrijding van de proceskostenvergoeding welke gedekt kunnen worden uit deze ontstane begrotingsruimte. Dit resulteert in een verwacht voordeel van € 281.000.

Organisatie

Al geruimere tijd wordt wegens Covid deels thuis en deels op kantoor gewerkt. De faciliteiten zijn daartoe eerder al beschikbaar gesteld. Juist vanwege de ICT transitie wordt bewust op kantoor afgesproken in verschillende samenstellingen. De voorbereiding op de *freeze* periode in oktober is reeds in volle gang om daarna over te kunnen stappen op de nieuwe systemen.

In tijden van een krappe arbeidsmarkt, moeilijk opvulbare vacatures en werkdruk wegens de ICT transitie wordt personeel ingehuurd op diverse vlakken. Er is veel lof voor de medewerkers die met ondersteuning van de leveranciers de belastingtaak blijven uitvoeren. We zien de overgang naar de nieuwe systemen positief tegemoet, zonder afbreuk te doen aan de reguliere dienstverlening.

2. Voortgang begroting

2.1 Ontwikkelingen BghU

In de eerdere bestuursrapportage is reeds aangegeven welke stappen we zetten om de organisatiedoelen te bereiken. Onze activiteiten blijven gericht op het behalen van het oordeel 'goed' van de Waarderingskamer en op het verkrijgen van software welke aansluit bij gestandaardiseerde, optimale werkprocessen.

Naast de reguliere dienstverlening is op meerdere (aanverwante) beleidsterreinen geadviseerd in de uitvoering. We richten ons niet alleen op harmonisatie in uitvoering voor alle deelnemers en goed uitlegbare dienstverlening aan de inwoners, maar ook om op landelijk niveau in deze samen op te trekken.

Bij onze gehele organisatieontwikkeling houden we het welzijn van onze medewerkers goed in de gaten en blijven we ruimte bieden voor kennisontwikkeling.

Al met al draagt de bijbehorende (meerjaren) begroting bij aan de continuïteit van onze mooie samenwerking om goede en betrouwbare dienstverlening te blijven bieden voor inwoners en bedrijven en onze deelnemers.

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.

2.2.1. Realisatie en voortgang doelstellingen databeheer

In de begroting 2022 zijn de volgende doelstellingen opgenomen voor het kernproces databeheer

Onderwerp	Doelstellingen	Voortgang 2022
Beheer objecten (BAG, BRK)	<p>99% van alle WOZ-objecten zijn in het Centricsysteem (Key2B) met een juiste status, juiste gegevens actueel beschikbaar.</p> <p>Alle aangeleverde mutaties zijn dagelijks/maandelijks verwerkt.</p> <p>Er zijn geen achterstanden meer over oudere jaren.</p>	<p>De kadastrale mutaties zijn bijgewerkt tot en met 30-06-2022. Dat betekent dat er geen achterstanden zijn in de verwerking. Net als in de vorige bestuursrapportage blijven, door gebrek aan voldoende opgeleid personeel, ook in de nabije toekomst de complexe afbakeningsvraagstukken een zorgpunt. Wel wordt er op dit moment een tweede medewerker opgeleid waarvan de verwachting is dat zij over enkele maanden in staat is deze werkzaamheden zelfstandig uit te voeren. Aanvullend wordt tijdelijk personeel inzet, met mogelijkheden van contractomzetting naar een vast dienstverband.</p> <p>Door de komst van een nieuwe belastingapplicatie leverancier verwachten wij dat vanaf 2023 de BAG mutaties veel sneller en beter verwerkt kunnen worden maar tot dat moment blijft het een aandachtspunt. De verwerking in de huidige applicatie verloopt moeizaam en is erg arbeidsintensief. Tot dat moment worden extra medewerkers ingezet om alle mutaties tijdig verwerkt te</p>

		<p>krijgen waardoor er sprake is van een normale werkvoorraad.</p> <p>De BAG werkzaamheden voor de gemeente Lopik lopen goed. Er zijn geen achterstanden en de contacten tussen de gemeente en BghU zijn veelvuldig en zeer goed. Ook hiervoor is van toepassing dat uit de aanbesteding een nieuwe leverancier is gekomen. Verwachting is dat hierdoor de werkzaamheden nog verbeterd kunnen worden en er meer mogelijkheden zijn om een directe koppeling met de WOZ-administratie te realiseren.</p> <p>De afgelopen maanden zijn de werkzaamheden voor de meeste processen en verwerkingen, die in het teken staan van bijhouden en eventuele achterstanden, ingelopen. Dit zal de overgang naar een nieuw belastingsysteem en BAG-applicatie in oktober een stuk eenvoudiger maken met minder kans op uitval.</p>
Beheer Eigenaren (BRK)	<p>Alle WOZ-objecten kennen een eigenaar.</p> <p>De dagelijkse/maandelijks aangeleverde mutatiebestanden zijn verwerkt.</p> <p>Er zijn geen achterstanden meer over oudere jaren.</p>	<p>Er zijn geen noemenswaardige achterstanden in de verwerking van de eigenaren mutaties vanuit het Kadaster. De maandelijkse mutaties worden conform afspraken verwerkt.</p> <p>De problemen met de leveringen van appartementspercelen en de verwerking daarvan in de belastingapplicatie is ook in de afgelopen maanden niet opgelost en blijft een (landelijk) probleem zolang het Kadaster nog niet volledig BAG conform werkt. Ook de door ons gewenste overgang naar BRK 2.0 heeft door softwareproblemen nog steeds niet plaatsgevonden. Omdat de nieuwe leverancier wel in staat is om dit bestandsformaat te verwerken, is de verwachting dat een groot gedeelte van de huidige problemen hierdoor worden opgelost. Helaas niet volledig omdat ook het Kadaster diens bestanden en uitleveringen zal moeten verbeteren.</p>
Beheer Gebruikers (NHR, BRP)	<p>95% van alle WOZ-objecten kent een actuele gebruiker gekoppeld vanuit de BRP (natuurlijke personen) of NHR (niet-natuurlijke personen). De overige 5% is terecht op leegstand gezet omdat het object feitelijk leeg staat.</p>	<p><u>Woningen:</u> De BRP (GBAV) wordt conform afspraak dagelijks verwerkt. Er zijn geen noemenswaardige achterstanden te melden. Geconstateerd kan worden dat we</p>

	<p>Maandelijks worden op basis van nieuwe eigenaren van woningen koopinlichting formulieren verstuurd;</p> <p>Maandelijks worden op basis van nieuwe gebruikers in niet-woningen huurinlichtingenformulieren gestuurd;</p> <p>Maandelijks worden op basis van in het bestand leegstaande woningen die langer dan 3 maanden leeg staan eigenaren aangeschreven om leegstand te verifiëren.</p>	<p>door de overgang naar het nieuwe belastingstelsel en het aantal nieuwbouw-woningen de grens van 500.000 opvragingen dit jaar al overschrijden. Hierdoor zal BghU in een andere staffel worden ingedeeld met daaraan gekoppelde hogere uitvoeringskosten. Hier is in de begroting reeds rekening mee gehouden. Door de bandbreedte van deze staffel zal de komende jaren, ook bij een eventuele nieuwe toetreders, geen verhoging meer gaan plaatsvinden van deze uitvoeringskosten.</p> <p>Door de komst van het nieuwe belastingstelsel zal het versturen van huur- en koopinlichtingenformulieren grotendeels worden geautomatiseerd en gedigitaliseerd. Nu is dit nog een intensieve taak die daarom maar een aantal keren per jaar uitgevoerd wordt. Na november zullen bij wisselingen van gebruikers van niet-woningen, de eigenaren of de verhuurders een huurinlichtingenformulier ontvangen. Ook bij een wijziging van een eigenaar van een pand zal er direct een uitnodiging verstuurd worden om de gevraagde gegevens van koopinlichtingenformulieren via het digitaal loket in te vullen.</p> <p>Het project leegstand is met succes afgesloten. Er heeft terugkoppeling plaatsgevonden met de gemeentelijke afdelingen Burgerzaken, woningbouwverenigingen en KvK. In het proces wordt nu standaard de eigenaar van woningen die langer dan 3 maanden leeg staan aangeschreven. Voor wat betreft niet-woningen zal na implementatie van de nieuwe belastingapplicatie nog een proceswijziging worden doorgevoerd, waardoor we ook daar meer grip krijgen op onterechte leegstand.</p> <p><u>Niet-woningen</u>: ook in het kader van het project leegstand zijn eigenaren van niet-woningen aangeschreven om gebruikers van niet-woningen te signaleren. Dit is noodzakelijk omdat de bron van deze de basisadministratie Handelsregister is,</p>
--	---	---

		<p>maar hiervan is helaas geconstateerd dat deze niet altijd tijdig of volledig zijn. In de nieuwe belastingapplicatie zal gebruik worden gemaakt van andere koppelvlakken met de KvK waardoor leegstand sneller gesignaleerd kan worden. Daarnaast heeft onze toezichthouder (Waarderingskamer) opdracht gegeven om niet langer gebruik te maken van de gegevens van de nevenvestigingen maar alleen van de hoofdvestiging. Hierdoor ontstaan minder mutaties en minder kans op fouten. Dit vraagt nog om aanpassingen in de bestanden en communicatie naar bepaalde groepen gebruikers.</p> <p>De aangekondigde buitendienst medewerkers die vanaf 1 juli in dienst zouden treden zullen pas per 1 september starten. Na een periode van opleiding zullen deze een belangrijke rol in deze signalering krijgen. Verwachting is dat door deze medewerkers het aantal leegstaande niet-woningen net als bij de woningen nog sneller zal worden geconstateerd en daardoor administratief gezien zal afnemen.</p>
Beheer Gebruik/ Verbruik	<p>Beheer Waterverbruik Voor ieder WOZ-object zijn op 1 oktober de m3 dan wel het aantal VE geregistreerd; Maandelijks worden via de gegevens van de waterbank de gegevens ingelezen, gecontroleerd en als grondslag opgevoerd voor verordeningen waarvan dit voor toepassing is en de waterschapsbelastingen</p>	<p>Er zijn geen noemenswaardige achterstanden. Alle termijnen worden gerealiseerd. Maandelijks worden de afgerekende verbruikperiodes geleverd door Vitens en per kwartaal door Oase. Deze worden grotendeels geautomatiseerd verwerkt. De aangekondigde verbeteringen zijn grotendeels doorgevoerd waardoor de uitval aanzienlijk is verkleind. Met de nieuwe leverancier wordt nu onderzocht of het percentage uitval nog meer verminderd kan worden. Volledig geautomatiseerd verwerken zal ook in de toekomst niet mogelijk zijn.</p> <p>Het volledig vullen van alle m3 op 1 oktober is niet het juiste uitgangspunt omdat er ook verbruikperiodes zijn die pas na oktober worden afgerekend door Vitens of Oase en gegevens dan pas worden aangeleverd. Hierin voorzien de verordeningen van de gemeenten ook in door de laatste</p>

		<p>aangeleverd periode te gebruiken als grondslag voor de nieuwe aanslag.</p> <p>.</p>
Beheer Gebruik/ Verbruik	<p>Beheer overige maatstaven rondom gebruik en verbruik. De ontbrekende maatstaven opvragen zodanig dat bestand actueel is/blijft en er binnen 1 maand na ontstaan belastingfeit de aanslagen opgelegd kunnen worden.</p>	<p>Over de gehele linie kan geconstateerd worden dat er geen noemenswaardige achterstanden zijn. Er kan worden voldaan aan alle gestelde termijnen.</p> <p>Monitoring van de aantallen en werkvoorraden gebeurt periodiek via query's en worden in overzichten bijgehouden. De geconstateerde gegevens worden binnen een maand na constatering verwerkt waarna ze als grondslag worden gebruikt voor de gecombineerde aanslag. In de nieuwe belastingapplicatie zal het gebruik van Excel niet langer noodzakelijk zijn maar zal gebruik worden gemaakt van geautomatiseerde werkvoorraden die binnen de applicatie in behandeling kunnen worden genomen.</p> <p>Daarnaast worden met regelmaat door de afzonderlijke gemeenten grondslagen op het gebied van precario, leges en grafrechten aangeleverd. Deze worden binnen de gestelde normen die met de afzonderlijke deelnemers zijn gemaakt of in de DVO zijn vastgelegd, opgelegd. Er zijn geen achterstanden in de verwerking en opleggen van de aanslagoplegging van deze belastingsoorten.</p> <p>Jaarlijks wordt binnen het verzorgingsgebied waar hondenbelasting wordt geheven een derde van alle adressen gecontroleerd op aanwezigheid van een hond. Na afloop van de controle wordt binnen een maand na aanlevering van de bestanden de aanslagen verzonden. Individuele aangiftes door belastingplichtigen worden binnen een maand na aangifte in rekening gebracht.</p> <p>Met de huidige werkwijzen en processen worden de gegevens voldoende inzichtelijk gemaakt zodat er geen sprake is van kwaliteitsverlies, al kan het wel efficiënter. Op basis van het programma van eisen zal de nieuwe leverancier hier een</p>

		significante bijdrage aan moeten leveren. Hier wordt nu volop aan gewerkt zodat dit na november ook daadwerkelijk aanwezig is.
--	--	--

2.2.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Databeheer en waardebeoordeling 2022

Zoals voorgenomen voor het uitvoeringsprotocol 2022.

De begroting 2022 bevat de volgende kwaliteitsnormen en doelstellingen. De realisatie voor periode 2 2022 is in de laatste kolom weergegeven.

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	Voortgang 2022
Bestandsbeheer	Bestanden dienen juist, actueel en volledig te zijn	Goedkeurende accountantsverklaring	Voor 2022 is er een goedkeurende verklaring
Aanslagoplegging	Aanslagen dienen juist, volledig en tijdig te worden opgesteld	95% van alle WOZ-objecten dienen eind februari beschikt en de gecombineerde aanslag opgelegd te zijn; de overige 5% eind maart. Alle overige heffingen binnen 1 maand na aanlevering vanuit de gemeenten	<p>Zoals in de vorige bestuursrapportage aangegeven waren eind februari 93,3 % van alle objecten beschikt. Eind maart was dit percentage gestegen naar 96,8%. Hiermee heeft BghU niet voldaan aan het door de Waarderingskamer gestelde percentage. Op 1 september is dit percentage gestegen naar 97,5%.</p> <p>Verwachting is dat de implementatie van een nieuw waarderingsstelsel in 2022 ervoor gaat zorgen dat de herwaardering sneller afgerond kan worden, zodat in 2023 voldaan kan worden aan de eisen van de Waarderingskamer.</p> <p>Wel kan geconstateerd worden dat de aangekondigde inhaalslag over de aanslagen van oudere jaren is gerealiseerd. De achterstand over de jaren 2020, 2021 en 2022 is tot een minimum gereduceerd en hebben vaak een relatie met bezwaren over meerdere jaren.</p>

			Op dit moment moeten er nog voor: 2020 nog 1.370 beschikkingen en daaraan gekoppelde OZB-aanslagen worden verzonden. Voor 2021 zijn dit er 2.516 en voor 2022, 9.267.
--	--	--	--

2.2.3 Overige ontwikkelingen databeheer

Deelnemersportaal

Het huidige deelnemersportaal moet door de overgang van de software van Centric naar Gouw Belastingen vervangen worden. Lang is onduidelijk geweest hoe de uitwisseling van gegevens naar en vanuit onze deelnemers na de overgang zal gaan plaats vinden. Omdat dit portaal in het verleden op speciaal verzoek van BghU als maatwerk is ontwikkeld, beschikt de nieuwe leverancier niet over een dergelijke functie. De afgelopen periode is daarom gezocht naar een manier die past in het proces van Gouw Belastingen.

De gegevens voor leges worden momenteel in diverse formaten aangeleverd. Grafrechten worden in een Centric-specifiek formaat aangeleverd. Al deze gegevens zullen in de toekomst in Excel-formaat moeten worden aangeleverd. Hierover vinden gesprekken met de deelnemers plaats.

De aanleverwijze van gegevens voor precario, marktgeden, reclamebelasting en extra containers is momenteel zeer divers, maar blijft vooralsnog op de huidige wijze plaatsvinden via de Sharefile-omgeving. Er komt nog een mogelijkheid om de gegevens direct in Gouw Belastingen te kunnen uploaden.

De aanlevering van Wabo-vergunningen zal in de toekomst ook via de belastingapplicatie verlopen. Het huidige deelnemersloket kan met ingang van de *freeze* niet meer gebruikt worden. Dit betekent dat met ingang van de *freeze*, Wabo-vergunningen via de Sharefile-omgeving moeten worden aangeleverd. De betreffende contactpersonen worden hierover geïnformeerd. Over de wijziging van aanlevering via de belastingapplicatie worden op een geschikt moment overleggen ingepland.

Ontwikkelplan

Op basis van eerdere besluitvorming wordt planmatig gewerkt aan het verkrijgen van het oordeel goed van de Waarderingskamer. Hiervoor is in samenwerking met de Waarderingskamer in 2020 een meerjarig ontwikkelplan opgesteld met in ieder kwartaal een voortgangsgesprek. In augustus heeft het laatste gesprek plaatsgevonden. Zonder harde toezeggingen te doen geeft de Waarderingskamer aan geen aanleiding te zien om per 1 januari 2023, BghU het oordeel 'goed' niet te verlenen. Om dit te bereiken zal er eind oktober 2022 een onderzoek 'interne beheersing' worden uitgevoerd op het gehele WOZ-proces. Daarbij zal de nadruk, naast het op het inzichtelijk en op orde hebben van de interne processen en controle hierop, gekeken worden naar de overgang naar het nieuwe belastingsysteem. Deze overgang leidt ertoe dat de (werk)processen en de controles deels opnieuw opgebouwd moeten worden.

Een deel van het gealloceerde budget is nog niet besteed. Met de aanbidding van de jaarrekening zal aan het bestuur een voorstel gemaakt worden wat er met een eventueel nog niet besteed budget te doen.

Samengestelde Objectenregistratie (SOR)

Zoals in de vorige bestuursrapportage is aangegeven is door een gebrek aan financiële ruimte, de SOR voorlopig landelijk op een laag pitje gezet. BghU vindt dit een gemiste kans en blijft voornemens om de uitgangpunten vanuit de WOZ gezien ook in de komende jaren meer vorm te geven. Een groot gedeelte van de voorstellen hebben namelijk te maken met het op orde brengen en houden van kwaliteit van objectkenmerken. Dit doen we niet primair in het kader van de SOR maar ook voor onze belastingplichtigen (efficiënt objectenbeheer) en voor het kunnen bepalen van een juiste WOZ-waarde. We hebben daarom de afgelopen maanden samen met onze aangesloten gemeenten en met woningbouwverenigingen, (grote) beleggers en met individuele eigenaren gecontroleerd of de basisgegevens van de SOR ook bij alle beheerders

en afnemers gelijk zijn aan elkaar en zo nodig aangepast. Dat hebben we gedaan door middel van het uitwisselen van bestanden, overleggen en onderzoeken.

2.3. Kernproces Waardebepaling

Het procesonderdeel Waardebepaling 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 het bepalen van de WOZ-waarden en de afhandeling van de WOZ-bezwaren.

2.3.1. Realisatie en voortgang doelstellingen waardebeplating

In de begroting 2022 zijn de volgende doelstellingen opgenomen voor het kernproces waardebeplating

Onderwerp	Doelstellingen	Voortgang 2022
Beheer WOZ-waarden	Alle (bestaande, in aanbouw) WOZ-objecten zijn op 1 oktober gewaardeerd in de WOZ.	De afgelopen maanden zijn wij met de implementatie van het nieuwe waarderingspakket gestart. Dit loopt op schema. De modellen voor de herwaardering voor het belastingjaar 2023 zijn inmiddels ingericht. De komende maanden zal gestart worden met de permanente marktanalyse en worden deze resultaten verwerkt. De Waarderingskamer heeft aangegeven dit jaar een aantal deelnemers te zullen gaan controleren. Dit in verband met het nieuwe waarderingspakket en de nieuwe inrichting van de modellen.

2.3.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen waardebeplating 2022

Zoals voorgenomen voor het uitvoeringsprotocol 2022. De begroting 2022 bevat de volgende kwaliteitsnormen en doelstellingen. De realisatie voor periode 2 2022 is in de laatste kolom weergegeven.

Onderwerp	Doelstellingen	Doelstelling	Voortgang 2022
Waardebepaling (WOZ)	Het op grond van de Waarderingskamer tijdig mogen beschikken	Goed	Het streven is om uiterlijk begin 2023 het oordeel "goed" van de Waarderingskamer te ontvangen. Op dit moment wordt de nieuwe waarderingsapplicatie ingericht en de Waarderingskamer is het eerste jaar bij inrichting altijd erg kritisch naar de resultaten. Het zou kunnen dat hier nog enkele verbeterpunten uit naar voren zouden kunnen komen gelet op de groepsindeling en de onderliggende

			<p>waardeverhoudingen. Wel kan geconstateerd worden uit de voortgang overleggen met de toezichthouder dat zij tevreden is met de getoonde verbeteringen. Op dit moment is er geen aanleiding om de doelstelling van begin dit jaar te herzien.</p>
Afwikkeling WOZ-bezwaren	Afhandeling van de WOZ-bezwaren binnen bepaalde termijnen	Afhandelen van de WOZ-bezwaren binnen 12 weken.	<p>In vergelijking met afgelopen jaar zijn er minder woz-bezwaren binnengekomen. Dit is een landelijke trend. De daling ten opzichte van afgelopen jaar zagen we ook al in de eerste berap. Zie overzicht stand van zaken.</p>

Stand van zaken WOZ-bezwaren

Rubriek	1-9-2022	1-9-2021	mutatie
WOZ bezwaarschriften	8.318	9.600	-13%

Rubriek	Afhandeltermijn	1-9-2022	1-9-2021
WOZ Bezwaarschriften	< 12 weken gereed	26%	32%

Bezwarenanalyse waarde bezwaren woningen:

BghU behandelt op jaarbasis rond de tienduizend waardebezwaren over WOZ-objecten. Deze waardebezwaren hebben betrekking op de beschikte WOZ-waarden, zowel woningen als niet-woningen. Naast reeds eerder uitgevoerde analyse van de WOZ bezwaren is ook het verzoek gedaan om een analyse uit te voeren, per gemeente, per waardegebied van de "soort grief" bij een WOZ bezwaar (alléén woningen). Vanaf belastingjaar 2021 zijn de grieven nader gespecificeerd waardoor er een duidelijker analyse met betrekking tot de verschillende grieven gemaakt kan worden. Deze analyse zal verder door ontwikkeld worden in de nieuwe applicaties en de uitkomsten zullen worden geanalyseerd door de taxateurs en medewerkers van het proces Databeheer om gericht controles te houden. De eerste uitkomsten zijn ook al gedeeld met de Waarderingskamer in relatie tot het Ontwikkelplan.

2.3.3 Overige ontwikkelingen waardebeoordeling

Nieuwe Waarderingsapplicatie

In de eerste maanden van het jaar heeft de implementatie plaatsgevonden naar de nieuwe waarderingsapplicatie 4WOZ. De applicatie is opgebouwd in negen partities (9 deelnemende gemeenten). Begin mei is de applicatie succesvol in productie genomen en worden de werkzaamheden verricht voor de inrichting van de modellen. Elke applicatie kent zijn eigen inrichting en werkwijze en deze is niet een op een over te nemen. Daar komt bij dat er steeds kritisch gekeken dient te worden naar de inrichting in verhouding tot de markt van bijv. Grondprijzen voor het kavelmodel. De inrichting van de modellen vinden zowel plaats voor woningen als voor courante niet-woningen. Incourante objecten zijn een uitzondering. Deze objecten worden gewaardeerd via TIOX, dit is een centraal rekenmodel voor het toepassen van de landelijke taxatiewijzers. De taxatiewijzers dragen bij aan een landelijk uniforme waardering van de incurante objecten.

De herwaardering voor het belastingjaar 2023 zal dus plaatsvinden in de nieuwe applicatie 4WOZ. Dit is een enorme inspanning van de medewerkers aangezien er in zeer korte tijd veel wordt gevraagd. Daarbij is belangrijk te vermelden dat de medewerkers erg tevreden zijn over de nieuwe waarderingsapplicatie. Van implementatie, testen tot in productie gaan, modelinrichting (deze werkzaamheden worden overigens grotendeels door de eigen taxateurs verricht) tot herwaardering 2023. Daarnaast lopen de dagelijkse processen gewoon door.

In oktober vindt er nog een tweede conversie plaats omdat er dan aangesloten moet worden op de nieuwe belastingapplicatie van GouwlT. Al met al een grote operatie met een grote impact voor de medewerkers. Zij gaan in november met 2 nieuwe applicaties van start. De Waarderingskamer heeft aangegeven de bestanden van meerdere deelnemers te gaan controleren in december om de resultaten van de nieuwe inrichting te controleren.

2.4. Kernproces dienstverlening

Het proces Dienstverlening draagt zorg voor een juiste, tijdige en volledige afhandeling van de klantvragen en klantreacties. Denk hierbij aan vragen die telefonisch gesteld worden, via de website of de vragen die per post binnenkomen. Daarnaast wordt gezorgd voor het tijdig innen van de openstaande saldi.

2.4.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Dienstverlening

Onderwerp	Doelstellingen	Voortgang 2022
Kwaliteit dienstverlening	Verdere ontwikkeling medewerkers dienstverlening door gerichte training (benaderen klanten, opstellen schriftelijke communicatie, etc.);	Dit is een continu proces. De tweede nieuwe deurwaarder gaat in Q3 en Q4 starten met een specifieke opleiding tot deurwaarder. Een senior-deurwaarder zal als mentor optreden. Er zijn actualiteiten-trainingen gevolgd m.b.t. de kwijtschelding. De training over het "hebben van schulden" en welke impact dat op iemand (schuldenaar) heeft, is uitgesteld naar januari 2023 i.v.m. uitval van de docent. De medewerkers zullen de komende maanden volop worden getraind op het werken in het nieuwe belastingstelsel. Daarnaast volgen enkele medewerkers op individuele basis een coachingstraject op basis van de GallupStrengths, hoe zet je je talenten maximaal in. De manager van Dienstverlening volgt eenzelfde traject maar dan voor een certificering tot Strengthscoach. Dit gaat van pas komen in het verdere traject van uitrol binnen BghU.
Kwaliteit dienstverlening	Het verder versterken van de kwaliteit van de dienstverlening.	We zijn continue met onze medewerkers in gesprek over de verbetering van de telefonische dienstverlening en daarnaast verkennen we momenteel ook het verbeteren van onze kanalen met bijvoorbeeld een betere inzet op de chatbot en welke mogelijkheden dit nog meer biedt om de belanghebbenden nog beter te kunnen bedienen.
Versterken zelfredzaamheid belastingplichtige	Het aanscherpen van onze schriftelijke communicatie met als doelstelling dat de schriftelijke communicatie voor iedere belastingplichtige eenduidig geïnterpreteerd kan worden en daarmee duidelijk is;	Dit is een continu proces. Voor de overgang naar Gouw software in oktober 2022 zijn al diverse brieven onder de loep genomen en geactualiseerd. Een extern bureau begeleidt ons in deze.

Kwaliteit dienstverlening	Verbeteren van onze huidige kwaliteitscontroles;	<p>De livechat werkt, maar kan nog breder worden ingezet.</p> <ul style="list-style-type: none"> - We zijn begonnen met het publiceren van de geanonimiseerde foto's van parkeerovertradingen in het portaal. Hiermee is voor burgers het proces inzichtelijker gemaakt, waarmee we transparanter naar de burger zijn en de instroom van parkeerbezwaren willen beperken. In de praktijk wordt deze optie als prettig ervaren door zowel de belanghebbende als de medewerker. - In het kader van een controlplan is een aantal processen geselecteerd die we risicovol vinden. Het plan is om deze processen te controleren. Dit is niet alleen belangrijk voor de accountant, maar ook om als organisatie in control te zijn m.b.t. de processen. Daarom gaan we starten met: <ul style="list-style-type: none"> -Een controleaanpak in het algemeen; -Een controleaanpak per proces; -Detailvragen per proces. - een ontwikkeltraject over de archivering loopt, het voldoen aan de gestelde eisen in de Archiefwet en het verbeteren van het archief.
Interne samenwerking	Leren van onze "fouten" door veelvuldige communicatie in en tussen de procesteams.	<p>We hebben met data-analyse, de bezwaar-categorieën in beeld gebracht om te kunnen bepalen waar we verbeteringen in het proces aan kunnen brengen. Aan de hand van de eerste uitkomsten wordt intern afgestemd met betrokken procesteams rondom de aanslagoplegging en ontstaan initiatieven naar aanleiding van contact met BghU.</p>
Dwanginvordering	Door eerder en gerichte stappen te zetten in het invorderings-proces is het streven om het aantal vorderingen te incasseren via de deurwaarder te verlagen.	<p>De vier deurwaarders (twee ervaren krachten, twee in opleiding) werken nauw samen om vanuit de data meer resultaten te halen, met een meer persoonlijke en integrale aanpak. Onder andere door met vier deurwaarders gerichte acties in bepaalde wijken te houden. Het uitgangspunt is om zoveel mogelijk in (fysiek) contact te komen met de burgers, bedrijven en instellingen; iets wat tijdens de lockdown werd bemoeilijkt. Klanten met financiële problemen zijn eerder zichtbaar en worden eerder geholpen. Aan de andere kant, door de integrale aanpak zijn de belastingopbrengsten en de geïnde invorderingskosten gestegen.</p>

2.4.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening

Zoals voorgenomen voor het uitvoeringsprotocol 2022.

Hieronder zijn de belangrijkste kwaliteitsnormen voor de dienstverlening in meer detail opgenomen. Dit betreft de telefonie en de verwerking van de bezwaren en kwijtscheldingen. De afdrachten en verwerking van de belastingontvangsten hebben, in overeenstemming met het schema plaatsgevonden in periode 1 mei tot en met 31 augustus 2022.

Telefonische dienstverlening

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P2 2022	P2 2021
Communicatie (telefonisch)	Op een vriendelijke en professionele wijze de klant te woord staan	Binnen 60 seconden de telefoon opnemen	23%	41,4%
		Maximaal 1x doorverbinden	99%	99%
		Terugbelafpraak binnen twee werkdagen	95%	90%

De telefooncijfers zijn minder goed dan vorig jaar. Klanten moesten in de maanden mei tot en met augustus van 2022 (gemiddeld) langer wachten dan in dezelfde periode in 2021. Het percentage telefoontjes dat binnen de doelstelling werd opgenomen daalde eveneens. Dit komt door een bovengemiddeld hoog ziekteverzuim, enkele collega's (vervroegd) met pensioen zijn gegaan en enkele medewerkers actief deelnemen aan de implementatie van het nieuwe belastingsysteem. Ondanks vier aangenomen medewerkers, die volledig meedraaien in de werkzaamheden, bleef de druk bij de zittende medewerkers hoog. Hoewel er - vergeleken met dezelfde periode in 2021 - zo'n 1.000 klanten minder belden, hebben we de doelstelling niet kunnen halen.

Bezwaren en afwikkeling Bezwaren en afwikkeling

Bezwaarschriften (woz bezwaren zie 2.3.2)

Rubriek	1-9-2022	1-9-2021	mutatie
Algemeen	8.341	9.054	-8%
Parkeren	11.530	12.239	-6%
Totaal	19.871	21.293	-7%

Afhandeltermijnen bezwaarschriften (woz bezwaren zie 2.2.2)

Rubriek	Afhandeltermijn	1-9-2022	1-9-2021
Algemeen	< 6 weken gereed	66%	62,5%
Parkeren	< 6 weken gereed	68%	36,1%

Het aantal bezwaarschriften is gedaald, ten opzichte van vorig jaar. Het halen van de doelstelling om binnen 6 weken het bezwaarschrift af te handelen is verbeterd. Een belangrijke verklaring hiervoor is een bredere inzet van onze medewerkers en inhuur ter compensatie van het hoge (structurele) ziekteverzuim. Ook met het oog op de conversie naar de nieuwe belastingsoftware, om zoveel mogelijk met volledig bijgewerkte gegevens te converteren.

Om de instroom van bezwaarschriften parkeerbelasting te beperken wordt intensief en constructief met de gemeente Utrecht gesproken over de bezwaarredenen. De eerste tekenen zijn zichtbaar, maar nog niet voldoende.

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P2 2022	P2 2021
Aanvragen kwijtschelding	Correcte en tijdige uitspraken	Afwikkelen binnen 8 weken	45%	51%
Beroepschriften kwijtschelding	Correcte en tijdige uitspraken	Afwikkelen binnen 8 weken	65%	60%
Beroepen (rechtbank)	Percentage aantal gegronde beroepen	Maximaal 35% gegrond	8,4%	13,6%

Vergeleken met 2021 hebben we meer moeite met het halen van de doelstellingen - het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken binnen acht weken na binnenkomst.
In de Berap hebben we aangegeven dat in 2021 51% is afgedaan binnen de doelstelling en in 2022 hebben we 45 afgedaan binnen de doelstelling.

Door een structureel hoog ziekteverzuim, de krapte op de arbeidsmarkt qua inhuur van ingewerkte en ervaren medewerkers en een grote inzet van de key-users bij de inrichting van het nieuwe GOUW-pakket zijn er minder uren beschikbaar geweest voor het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken.
Mede daardoor moest er ook, binnen Dienstverlening, met een kleiner aantal medewerkers de telefonische bereikbaarheid worden opvangen. Dat heeft geleid tot de genoemde resultaten.

2.4.3 Vorderen op maat

Het proces Vorderen op maat draagt zorg voor contact met van belastingplichtigen die na herhaaldelijk verzoek de aanslag niet hebben betaald. Dit processteam komt in beeld nadat de belastingplichtige geen reactie heeft gegeven op het verzonden dwangbevel.

Realisatie en voortgang doelstellingen kwaliteitsnormen Vorderen op maat

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P2 2022	P2 2021
Invorderingsmaatregelen	Nastreven van de volledige betaling van de belastingaanslagen	< 3% van de vorderingen ouder dan 1 jaar	0,83%	0,58%
		< 1% van de vorderingen ouder dan 18 maanden	0,30%	0,22%
		< 0,01 ouder dan 3 jaar	0,26%	0,17%
		<1% oninbaar	0,03%	0,03%

Peildatum 31 augustus 2022

2.4.4 Overige ontwikkelingen Dienstverlening

Klantbediening

Er is een vooronderzoek gedaan om meer inzicht te krijgen wat er nodig is voor een Klanttevredenheidsonderzoek 2022/2023. In Q4, na de conversie naar het nieuwe belastingstelsel gaan we nader bekijken wanneer het juiste moment is om het op te gaan starten.
Door de koppeling van de reeds aanwezige data en de uitkomsten van de klantreizen kunnen we realiseren dat we gericht communiceren met de belanghebbenden. Bijvoorbeeld door brieven te sturen naar mensen die minder aandacht nodig hebben en te gaan bellen naar of een huisbezoek afleggen bij mensen die meer aandacht nodig hebben. Op die manier kunnen we eventuele vragen en knelpunten eerder afvangen. Deze activiteit wordt uitgewerkt binnen de beschikbare middelen in de begroting. Daarnaast is reeds gestart met het actualiseren van onze brieven met ondersteuning van een extern bedrijf.

Werken vanuit data

Binnen Dienstverlening gaan we meer data gedreven werken: vanuit de visie op onze dienstverlening kunnen we het beheersgebied anders gaan benaderen. Dit komt concreet aan de orde in bijvoorbeeld onderstaande gerichte vragen:

- Hebben de bezwaarcategorieën in beeld gebracht bij het afdoen van Parkeerbezwaren en die uitkomsten besproken met VTH. Daar zijn wat aanpassingen door gerealiseerd die het proces verbeteren.
- Daarnaast hebben we het bestand van het Inlichtingenbureau weer extra gefilterd en opgewerkt waardoor er weer 273 mensen extra geautomatiseerd kwijtschelding hebben gekregen.

Kanaalsturing

Naast de reeds bestaande kanalen zullen nieuwe communicatie- en afhandelingskanalen ontstaan. We zien een ontwikkeling dat overheden steeds meer naar buiten treden. BghU wil mee in die ontwikkeling om de inwoners langs die kanalen te kunnen bedienen. Het streven is een beter inzicht in de voortgang van dossiers zoals die bij BghU in beheer zijn. Een voorbeeld van het benutten van verschillende kanalen is het gebruik van whatsapp bij oplopende wachttijden aan de telefoon. Daarvoor voeren we een verkennend gesprek met een externe partij.

2.5 Ondersteunende processen

De afgelopen periode is fiscaal juridische beleidsmatige ondersteuning geboden op een aantal actuele onderwerpen.

Harmonisatie (automatische) vermindering riool- en afvalstoffenheffing

De afgelopen jaren kreeg BghU zowel vanuit de politiek maar ook vanuit de belastingplichtigen vragen over het niet (automatisch) verminderen van de aanslag riool- en of afvalstoffenheffing bij het veranderen van de grondslag van een meer- naar eenpersoonshuishouden. Met name vanuit belastingplichtigen HDSR en gemeente Utrecht werd dit als onterecht aangemerkt en zelfs als ‘dubbel’ opgelegd getypeerd. De afgelopen maanden hebben de politieke (oppositie) partijen, vragen gesteld en ervoor gezorgd dat voor deze twee organisaties de verordening zodanig wordt aangepast, dat indien er sprake is van twee of meer personen in een woning en bij wijziging van deze situatie naar een eenpersoonshuishouden er ook een (automatische) vermindering vanaf de maand na het ontstaan van een andere grondslag het tarief ook naar beneden wordt bijgesteld. Voor de rest van het jaar zal deze persoon dan ook alleen nog in het tarief van een eenpersoonshuishouden betrokken worden. De gemeenten Zeist en Utrechtse Heuvelrug kenden een dergelijke bepaling al, maar moesten belastingplichtigen dit zelf aanvragen wat in praktijk weinig gebeurde. Ook zij zullen vanaf 1 januari 2023 (geautomatiseerd) verminderd worden bij het veranderen van de grondslag. Deze verandering leidt wel tot een bijzondere situatie. Omdat BghU gebruik maakt van een gecombineerde aanslag waarop de aanslagen van alle deelnemers staan vermeld, kan het dus vanaf 1 januari gebeuren dat een belastingplichtige van het waterschap wel vermindering van de waterschapslasten krijgt maar niet voor diens gemeentelijke belastingen ook al is in beide gevallen sprake van een verandering van het gebruik. Dit is niet goed uit te leggen en zal tot vragen leiden van belastingplichtigen. BghU heeft dan ook gevraagd om de aanpassing in het kader van de harmonisatie en uitvoering, ook door te voeren in 2023.

Modelverordening Riool- en Waterzorgheffing

Separaat aan dit onderzoek heeft VNG in september 2021 de Modelverordening Rioolheffing vervangen door de Modelverordening Riool- en Waterzorgheffing. Hiermee doet men meer recht aan de brede invulling van de gemeentelijke watertaken c.q. zorgplichten. Om die reden heeft men het vereiste van het hebben van een (in)directe aansluiting op de gemeentelijke riolerings laten vervallen behalve bij de gebruiksheffing. Gevolg daarvan is dat meer objecten in de rioolheffing kunnen worden betrokken. Dat is gerechtvaardigd omdat ook in die gevallen profijt bestaat bij één of meerdere zorgplichten die de gemeente uitvoert. Denk aan de zorgplicht voor het voorkomen van structurele nadelen van de grondwaterstand. Afspraak tussen BghU en haar deelnemende gemeenten is om zoveel als mogelijk VNG-modelverordeningen te volgen. Dat leidt tot meer uniformiteit en een meer efficiënte uitvoering van een heffing. Dat neemt niet weg dat, zoals ook hier het geval is, een modelverordening keuzen biedt zoals het al dan niet toepassen van tariefdifferentiatie (tussen eigenaren en gebruikers en/of soort percelen). De gemeentelijke deelnemers hebben daarin een bepaalde beleidsvrijheid en zal afhangen van hun rioleringsbeleid. Dat is bij de huidige verordeningen overigens niet anders. De huidige verordeningen rioolheffing van de deelnemers verschillen onderling zodanig van heffings- en tariefstructuur, dat op dit moment de gemeenten 1-op-1 worden benaderd met de vraag of men de nieuwe modelverordening wil volgen en zo ja, op welke wijze men dat wil en welke keuzen daarin gemaakt worden. BghU brengt in waartegen zij in de uitvoering aanloopt bij de huidige verordening en tot welke aanpassingen dat zou kunnen/moeten leiden.

Verruiming kwijtscheldingsnorm

Het betreft de aanstaande nieuwe regeling op het gebied van verruiming van de vermogensnorm (met € 2.000,- afhankelijk van de leefsituatie van de belastingschuldige) bij kwijtschelding voor gemeenten en waterschappen. BghU adviseert de deelnemers in deze om te komen tot eenduidigheid in de besluitvorming en daarmee eenduidige en efficiënte uitvoering bij BghU, waarmee we voor de inwoners de dienstverlening eensluidend, helder en uitlegbaar houden.

3 Financiële tussenstand bestuursrapportage 2

Dit hoofdstuk bevat de financiële ontwikkelingen van de tweede periode waarover BghU verantwoording aflegt. Dat betekent dat de cijfers en de prognose gebaseerd is op de informatie die vanaf januari tot en met augustus 2022 bij BghU bekend is.

3.1 Financiële ontwikkelingen 2022

	Begroting 2022	Prognose 2022	Voordeel /nadeel
Rente & Afschrijving	-	-	-
Personele lasten (inclusief inhuur)	10.207.000	10.207.000	-
lasten personeel in dienst	10.037.000	10.037.000	-
inhuurlasten	170.000	170.000	-
Materiële lasten	8.224.000	8.013.000	211.000
ICT-transitie naar SaaS eenmalig	1.225.000	1.225.000	-
ICT contractkosten jaarlijks volume	2.471.000	2.192.000	279.000
Bedrijfsvoeringskosten	3.728.000	3.496.000	232.000
Proceskostenvergoeding WOZ	800.000	1.100.000	-300.000
Onvoorzien	100.000	100.000	-
Totaal Lasten	18.531.000	18.320.000	211.000
Dwangbevelen	1.350.000	1.400.000	50.000
Overig	55.000	75.000	20.000
Totaal Baten	1.405.000	1.475.000	70.000
"Te dekken" bedragen	17.126.000	17.126.000	-
Geraamde deelnemersbijdragen	17.126.000	17.126.000	-

Toelichting

Personele Lasten

Het budget over 2022 voor de personele lasten is toereikend. Op basis van de laatste gegevens is er zelfs nog wat ruimte om in de laatste maanden in te zetten als ondersteuning bij de grote migratie naar ons nieuwe belastingstelsel. Voor deze migratie is het namelijk noodzakelijk dat iedere medewerker tijd vrijmaakt voor opleidingen en gewenning aan het nieuwe systeem. Daarnaast is het systeem in oktober een aantal weken niet te gebruiken. Gevolg daarvan is dat er enige werkvoorraad zal ontstaan. Ook daarvoor kan de budgetruimte eventueel gebruikt worden.

Materiële Lasten

In de materiële lasten wordt over 2022 een lagere last voorzien van € 211.000.

Dit voordeel ziet voor € 279.000 in lagere ICT-contractkosten. Dit wordt met name veroorzaakt door de laatste aanbestedingen van licenties, werkplekautomatisering, hardware en beeldmateriaal. In de begroting was uitgegaan dat deze hoger zouden uitvallen.

Bij de bedrijfsvoeringskosten zien we dat deze last waarschijnlijk € 232.000 lager uitvalt.

Een belangrijk voordeel is het lager uitvallen van de projectbudgetten met € 120.000. Oorzaak is dat van dit budget minder gebruik is gemaakt dan begroot. Tevens verwachten we lagere kosten (€ 50.000) voor uitvoering van rondvluchten om beeldmateriaal te verzamelen. De kosten voor de SLA met de gemeente

Utrecht vallen € 22.000 lager uit. Dit komt met name door het inmiddels volledig afgeschreven meubilair. Omdat het aandeel proceskostenvergoeding in bedrijfsvoeringskosten hoger gaat uitvallen valt de post niet verrekenbare BTW (=BTW HDSR die niet via het BTW-Compensatiefonds terug te vorderen is) € 15.000 lager uit. Een laatste voordeel realiseren we door lagere dan begrootte juridische incassokosten. Dit levert een lagere last op van € 44.000. Dit zijn kosten die gemaakt worden voor externe ondersteuning van CCP voor het invorderingsproces en van Parktrade, specifiek voor het innen van parkeerboetes in het buitenland. Naast de genoemde voordelen zijn er ook enkele nadelen. Zo is er een nadeel van € 35.000 op onderzoek en advies. Dit wordt veroorzaakt door hogere kosten als gevolg van arbeidsdeskundige onderzoeken en wervingskosten. Ook is er een nadeel van ongeveer € 20.000 op begrootte bankkosten. In het budget (€ 340.000) dat vrij is gemaakt voor het project Waarderingskamer goed is nog ruimte. Met het opstellen van de jaarrekening zal deze ruimte bepaald worden en zal er een voorstel aan het bestuur gemaakt worden hoe we dit verder willen inzetten. De gedachte nu is om deze ruimte in 2023 in te zetten voor o.a. borging van Waarderingskamer goed.

De proceskostenvergoeding valt € 300.000 hoger uit. Dit in lijn met de kosten van afgelopen jaar. Echter bij het opstellen van de begroting was dat nog niet goed inzichtelijk. Dit zijn kosten die met name betaald worden aan NCNP-organisaties.

Het budget voor de ICT-transitie is toereikend. Wel valt al op te merken dat deze transitie veel impact heeft en veel tijd van de medewerkers vraagt. De aanbestedingen lopen conform planning maar de implementatie en afronding zullen door gaan lopen in 2023. Met de jaarrekening zal beoordeeld worden wat de stand van zaken is van het budget en zal er een voorstel naar bestuur komen om het restant van het budget in 2023 in te zetten.

Onvoorzien

Er is op dit moment nog geen gebruik gemaakt van de post onvoorzien. Het is dus goed mogelijk dat hier aan het eind van het jaar nog een voordeel in de lasten zal ontstaan.

Baten

De baten van de invorderingsbaten worden op dit moment € 50.000 hoger ingeschat dan begroot. Bij de overige baten wordt een hogere baat verwacht van € 20.000.

Totaal

Verwacht wordt dat er ultimo dit jaar een overschot is van totaal € 281.000. In de jaarrekening zal een voorstel komen hoe met dit voordeel om te gaan.

4. Personeel, ICT, bedrijfsvoering en risicomangement

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, het steeds groeiende belang van data, een krapper 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. D.m.v. 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. Afgelopen juni is hier een start mee gemaakt.

Opleiding en ontwikkeling algemeen en traject talent-, team- en leiderschapsontwikkeling in het bijzonder Algemeen

In een steeds veranderende maatschappij en gezien bovengenoemde 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. Begin dit jaar is het opleidings- en ontwikkelingsplan 2022-2023 is 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) en is een aantal medewerkers een opleiding gestart op het gebied van invordering. 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. Uiteraard zijn de afgelopen en komende maanden ook de opleidingen voor het gebruik van Gouw Belastingen ingepland.

Traject talent-, team- en leiderschapsontwikkeling

We willen ervoor 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 BghU 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 zijn wij voornemens om een organisatie breed traject in te zetten dat gericht is op talent-, team- en leiderschapsontwikkeling met ieders talenten/sterke punten als basis. Het Managementteam start in oktober en na afronding (april/mei 2023) start het traject voor alle medewerkers. Verwachting is dat het gehele traject eind 2023 is afgerond.

De begeleiding vindt plaats door een extern bureau. De kosten hiervoor bedragen in totaal € 197.290 en worden volledig uit het opleidingsbudget 2022 en 2023 gefinancierd. In ons inkoopbeleid is opgenomen dat bij een dergelijk bedrag een nationaal openbare aanbesteding moet plaatsvinden. Omdat dit een maatwerktraject is en het MT zeer positieve ervaringen met het betreffende externe bureau heeft wordt aan het bestuur voorgesteld om in dit uitzonderlijke geval af te wijken van het inkooptraject en dit traject te gunnen aan het door het MT geselecteerde bureau. Het afwijken van het inkoopbeleid is een bevoegdheid van het bestuur.

Gesprekken functioneren en ontwikkeling

Ook dit jaar worden met alle medewerkers gesprekken gevoerd over functioneren en ontwikkeling. Hier is in april een start mee gemaakt. Afspraak is dat alle gesprekken voor 1 oktober 2022 gevoerd zijn. In deze gesprekken wordt o.a. gesproken over de bijdrage die de medewerker levert (of wilt leveren) aan goede en betrouwbare dienstverlening, over werkplezier, 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

Op peildatum 31 augustus 2022 bedraagt de vaste formatiebemensing circa 112 fte. Op basis van de loonsom is ongeveer ruimte voor 126,5 FTE wanneer het volledige budget gebruikt wordt voor medewerkers in dienst van BghU. De vrije vacature ruimte wordt op dit moment ingezet als budget voor de flexibele schil.

In de eerste 8 maanden van dit jaar zijn 4 nieuwe medewerkers in dienst gekomen en zijn 9 medewerkers uitdienst getreden.

Wegens de aanhoudende groei van WOZ bezwaren (en beroepen) en de kosten en risico's die hiermee gemoeid zijn is de coördinatie voor dit specifieke onderdeel in de lijn geformaliseerd. Hiervoor is aanwezige formatieruimte benut vanuit de overhead naar het primaire proces. Betreffende vacature staat momenteel open.

Ook BghU ondervindt steeds meer last bij het invullen van vacatures en het vinden van goed (opgeleid) personeel. We blijven alert op het verloop en blijven investeren in ons personeelsbeleid. Als managementteam moeten we weten wat er speelt onder het personeel, we moeten de eisen en wensen kennen. 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 8 maanden 2022 bedraagt het gemiddelde ziekteverzuim 8,51%. Het relatief hoge ziekteverzuimpercentage wordt met name veroorzaakt door een aantal langdurig zieke medewerkers met netwerk gerelateerde klachten. Inmiddels zijn enkele medewerkers gedeeltelijk hersteld. Met alle zieke medewerkers zijn afspraken over re-integratie gemaakt. Een medewerker die langdurig arbeidsongeschikt is (en een volledige WIA-uitkering ontvangt) is inmiddels uit dienst.

BghU doet er alles aan om het verzuim, daar waar beïnvloedbaar, te beperken. Leidinggevendenden 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. Sinds begin dit jaar wordt naast de bedrijfsarts 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 ziekte 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.

Thuiswerkbeleid

Medewerkers worden sinds het begin van corona gefaciliteerd bij het inrichten van een arbowaardige thuiswerkplek. Hierbij valt o.a. te denken aan een verstelbaar bureau en -stoel. Dit is in de eerste 8 maanden van 2022 voortgezet. Het (gedeeltelijk) thuiswerken zal een meer structureel karakter gaan krijgen. We hebben ervaren dat het geen negatieve invloed heeft op de kwaliteit van de dienstverlening en het sluit aan bij de wensen van medewerkers en het management. We werken sinds eind februari 2022 gedeeltelijk thuis en op kantoor, in een verhouding van 2 om 2 dagen. Hiermee wordt tegemoet gekomen aan de voordelen van het thuiswerken (o.a. een betere balans werk-privé) en wordt ook de sociale cohesie en binding met de organisatie

voldoende geborgd. Het gedeeltelijk thuis/op kantoor werken zal binnenkort in samenspraak met de OR geëvalueerd worden.

Rol en invulling vertrouwenspersoon

In de eerste maanden van dit jaar is de rol en invulling van de vertrouwenspersoon opnieuw bekeken. In samenspraak met de Ondernemingsraad is besloten om deze rol niet alleen intern te beleggen, maar ook extern. BghU streeft hiermee meer laagdrempeligheid na. Ook is besloten om de rol te richten op zowel ongewenst gedrag als op integriteit.

Huis van Klokkeluiders

In het personeelshandboek is een regeling opgenomen over het Huis van Klokkeluiders. Dit is een landelijke organisatie waar medewerkers bij een vermoeden van een misstand advies kunnen inwinnen dan wel er rechtstreeks melding bij doen. Op de externe onderzoeksprocedure is de wet Huis voor Klokkeluiders van toepassing. Zij hebben BghU in de eerste 8 maanden van 2022 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 2021-2022 en vooruitblik nieuwe cao-onderhandelingen

De cao Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (SGO) is van toepassing. Sinds januari 2022 is de cao 2021-2022 definitief. Enkele belangrijke, nieuwe punten zijn:

- De cao geldt voor 2 jaar: 2021 en 2022.
- De salarissen stijgen met ingang van 1 december 2021 met 1,5%, en per 1 april 2022 met 2,4%.
- Medewerkers krijgen een eenmalige corona-onkostenvergoeding van € 300,- en een eenmalige uitkering van € 900,- (beide bedragen zijn bruto en naar rato dienstverband).
- Medewerkers krijgen in 2022 een thuiswerkvergoeding van € 2,- per thuis gewerkte dag.
- Er zijn afspraken gemaakt over het harmoniseren van de verlofdagen met ingang 2023.
- Het is mogelijk om meerjarig verlof te sparen.

Deze cao loopt eind 2022 af. De werkgeversverenigingen WSGO en VNG gaan vanaf 15 september 2022 tegelijk onderhandelen over de volgende Cao SGO en Cao Gemeenten. Deze cao's bevatten namelijk dezelfde arbeidsvoorwaarden. De WSGO en de VNG hebben hiervoor het tijdpad al vastgesteld. Van 27 juni tot en met 31 augustus hebben de werkgevers een ledenraadpleging over de inzet gehouden. Nadat het nieuwe bestuur op 15 september de inzet heeft vastgesteld, kan de nieuwe onderhandelingsdelegatie de onderhandelingen beginnen.

4.2 Ontwikkelingen ICT

Implementatie nieuwe software

In februari 2022 is gestart met de implementatie van een nieuw belastingpakket. Door de uitgevoerde aanbesteding moet er een overgang gerealiseerd worden van Centric naar Gouw Belastingen. De afgelopen maanden hebben in het teken gestaan van onderzoeken van de huidige processen, werkwijzen en kwaliteit van de bestanden. In augustus heeft de tweede proefconversie plaats gevonden. Geconstateerd kan worden dat veel zaken die boven water waren gekomen in de eerste proef, opgelost zijn of dat er in het voordeel van de huidige werkwijzen, andere keuzes zijn gemaakt. De komende twee maanden zullen in het teken staan van de laatste puntjes op de i te zetten, het testen van het gehele proces en het oplossen van de laatste meldingen. Er is nog een aantal aandachtspunten die met name betrekking hebben op interne procedures en het vastleggen daarvan. Er is nu geen aanleiding om te constateren dat er eind november de eerste gemeentelijke belasting, parkeer- of overige aanslagen niet verstuurd kunnen worden.

In de periode 10 tot 24 oktober (met uitloop tot 7 november) zal de definitieve conversie plaatsvinden. Contact via balie, telefoon, digitaal loket en brief blijft mogelijk. Het digitale loket kan door de klant geraadpleegd worden met data van 10 oktober 2022.

Er kunnen in ons digitaal loket Mijn BghU tijdelijk geen bezwaren of kwijtscheldingsverzoeken worden ingediend. Burgers en bedrijven kunnen wel per post bezwaarschriften en/of kwijtscheldingsverzoeken indienen. Momenteel worden alle zaken die niet afgehandeld kunnen worden (bezwaren,

kwijtscheldingsverzoeken, aanslagoplegging, etc) in kaart gebracht. Deze tijdelijke aanpassingen in de planning en de belemmeringen zijn begin september met de regiefunctionarissen gedeeld en besproken. Wijzigingen in dienstverlening worden vermeld op de website.

Vanaf 24 oktober verwachten we weer volledig operationeel te zijn. Mochten er uit de definitieve conversie toch nog onverwachte zaken naar voren komen, is er een uitloop tot 7 november voorzien. Na deze periode is BghU weer volledig bereikbaar en kunnen de medewerkers zowel op schrift als telefonisch de bijgewerkte informatie verstrekken en kunnen alle processen weer volledig worden uitgevoerd.

Bij de aanbesteding van de kernapplicaties is de keuze gemaakt om de BAG-werkzaamheden voor de gemeente Lopik in een separaat proces aan te besteden. Processfive is als winnaar uit deze aanbesteding gekomen. Na een succesvolle testfase, worden op dit moment de laatste stappen gezet om rond 6 oktober in productie te gaan. Op dit moment verlopen alle werkzaamheden volgens planning.

De derde van de vijf applicaties die onder de kernapplicaties zijn genoemd, is de aanbesteding van de koppelingsmodule (ESB) tussen de kernapplicaties. Diverse koppelingen zijn inmiddels door leverancier Enable U opgeleverd. De verwachting is dat bij de ingebruikname van de Belasting-, de BAG- en de Waarderingsapplicatie de benodigde koppelingen allen operationeel zijn.

De vierde applicatie betreft de aanbesteding van de Waarderingsapplicatie. Deze applicatie is inmiddels in productie genomen. Onder hoofdstuk 2.3 wordt het implementatietraject en de voortgang beschreven.

Tenslotte is onder de kernapplicatie de aanschaf van een DMS-systeem genoemd. Door de druk die de vorige applicaties op de organisatie leggen en het feit dat de belastingapplicatie ook over een DMS-*light* module beschikt, is besloten deze aanbesteding een jaar later te plannen. Zodoende is er meer ruimte en is voldoende ervaring opgedaan met de nieuwe belastingapplicatie om een gedegen programma van eisen op te stellen

Hiermee zijn alle kernapplicaties of in gebruik genomen of worden de laatste testen uitgevoerd om voor 4 november 2022 in productie te worden genomen of is er bewust gewacht met de start van de aanbesteding.

De periferie, nietzijnde kernapplicaties, en aanverwante aanbestedingen en inkopen

Ondertussen is gestart met de aanbestedingen van de periferie:

- Print- druk- en scanwerkzaamheden. Het contract met de huidige leverancier loopt per 31 december 2022 af. In verband met de doorlooptijd van deze Europese aanbesteding is ervoor gekozen om het huidige contract met een half jaar te verlengen. Verwachting is dat per 1 juli 2023 een overeenkomst is getekend met de huidige of een nieuwe leverancier;
- ICT-beheer, licenties Microsoft 365 en thuiswerkplekken. Deze is qua omvang veruit de grootste aanbesteding die nog uitgevoerd dient te worden. In deze aanbesteding gaan we op zoek naar een nieuwe leverancier voor IT-beheer en hosting. Het huidige contract met Centric loopt 1 november 2023 af. Op dit moment is de projectgroep gestart met het opstellen van het programma van eisen. Tenslotte worden de werkplekken van de medewerkers aanbesteed, zowel de kantoor-, als de thuiswerkplekken. In deze aanbesteding gaat het met name om laptops, schermen, dockingstations, mobiele devices en andere aanverwante middelen. Tenslotte lopen tegelijk met het beëindigen van het hostingscontract ook de licenties voor het gebruik van Microsoft 365 af. Deze worden daarom ook in deze aanbesteding meegenomen;
- Betaalzuil. Belastingplichtigen kunnen nog steeds contant betalen aan de balie. Om dit veilig te kunnen doen, beschikt BghU over een zogenaamde betaalzuil. Hiermee is het mogelijk om o.a. aanslagen, dwangbevelen of parkeerboetes (irt wielklemmen)contant te betalen. De huidige betaalzuil is afgeschreven en met de komst van een nieuw belastingpakket was het een mooi moment om deze te vervangen. Uiteraard is elektronisch betalen (pin) ook nog steeds mogelijk;
- Multifunctionals. De apparatuur voor kopiëren, printen en scannen is al enige tijd afgeschreven en toe aan vervanging. Binnenkort zal een projectgroep starten om deze aanbesteding te begeleiden. Er zal eerst onderzocht worden of het huidige aantal multifunctionals nog benodigd is.. De Covid periode heeft ons geleerd dat er steeds minder gekopieerd en geprint wordt. Dit wordt versterkt door de hybride manier van (thuis)werken.
- KCC Telefonie. Door het plotseling vertrek van onze softwareleverancier moest er snel gezocht worden naar een leverancier met vergelijkbare mogelijkheden. Omdat er geen tijd was voor een juiste

aanbesteding is voor er onderhands gekozen voor een leverancier die bekend was met de markt. Dit is gelukt en per 1 april beschikt BghU tijdelijk over nieuwe software. Deze overgang is zonder problemen verlopen. Omdat het nog steeds noodzakelijk zal zijn om een aanbesteding op te starten en daarmee te kunnen voldoen aan wet- en regelgeving, is het contract afgesloten tot 1 november 2023. De voorbereiding op deze aanbesteding zal spoedig worden opgestart. BghU lift mee met de aanbesteding GT Mobiele Communicatie van de VNG. Deze aanbesteding is inmiddels afgerond. Separaat zal de minicompetitie voor de mobiele telefoniecontracten worden gestart.

Door de interne werkdruk vanwege de aanbestedingstrajecten, de implementatie van nieuwe software en de gehele ICT-transitie, is besloten een aantal van de periferie onderdelen pas in 2023 te laten eindigen. Dit was overigens van het begin al de intentie. Bij het opstellen van de budgetten was hier al voor een deel rekening mee gehouden. Echter tijdens de implementatie is duidelijk geworden dat een groter deel van het budget pas in 2023 zal worden besteed in plaats van in 2022. Bij de jaarrekening zal er een voorstel aan het bestuur worden voorgelegd om voor dit deel een bestemmingsreserve te vormen dat dan in 2023 ingezet kan worden. Benadrukt wordt dat het totale budget toereikend is voor het goed en geheel afronden van de verschillende aanbestedingen.

Beeldmateriaal

BghU heeft in samenwerking met de meeste deelnemende gemeenten al meerdere malen een Europese aanbesteding Beeldmateriaal uitgevoerd. Deze gezamenlijke aanbesteding heeft geleid tot een raamovereenkomst met voorwaarden die voor alle deelnemers gelijk zijn. Binnen de raamovereenkomst vallen de volgende producten: luchtfoto, obliekfoto en de panoramafoto (360-graden foto). Begin dit jaar is gestart met onderzoekende gesprekken hoe de nieuwe aanbesteding plaats moet vinden. De gezamenlijke inkoopadvisering was voorheen gefaciliteerd door BghU. Nu is afgesproken, dat de gemeente Nieuwegein deze rol op zich neemt. Voor het jaar 2023 is de voor tweede keer en daarmee de laatste keer het contract verlengd binnen de huidige raamovereenkomst. Het aanbestedingstraject Beeldmateriaal zal begin 2023 starten, zodat eind van dat jaar een nieuwe raamovereenkomst beschikbaar is voor de periode van twee jaar inclusief twee keer de optie tot verlenging van een jaar.

4.3 Bedrijfsvoering

De bedrijfsvoeringskosten zijn opgebouwd uit vaste componenten zoals servicekosten voor anderhalve etage in het Stadskantoor in Utrecht, de dienstverlening van de gemeente Utrecht op HR, financieel en ICT-gebied en kosten voor bijvoorbeeld de verspreiding van de aanslagen via de post. Voor deze vaste kosten is een index toegepast en geanalyseerd wat het basissaldo is.

Huisvesting

BghU heeft net als de gemeente Utrecht de uitdaging om het werkplekconcept aan te passen aan de veranderde behoefte (o.a. meer thuis werken, minder standaard werkplekken op kantoor, meer teamsmogelijkheden en samenwerkingsplekken op kantoor). Aangezien BghU een akte van afgeleid recht kent voor de kantoorruimte in het stadskantoor Utrecht, is Utrecht verzocht om mee te mogen liften op de zogenoemde huisvestingsstroom van Werken 3.0. Vervolgens zijn afspraken gemaakt over hoe te komen tot een behoefte bepaling en over de financiële kaders (doorbelasting meubilair, eventuele bouwkundige kosten, projectleiding, etc). De planning van de uitvoering wordt afgestemd en zal eind 2022 bekend zijn.

Naast de veranderde huisvestingsbehoefte van BghU is er nog een andere aanleiding voor mogelijke aanpassingen welke betrekking hebben op de fysieke beveiliging van het stadskantoor.

Informatieveiligheid

De CISO-functie wordt op inhuurbasis ingevuld. Verder wordt door externe expertise een gap-analyse opgesteld (het verschil tussen bestaand en gewenst) en de belangrijkste risico's benoemd op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), met als doel deze vervolgens te vertalen naar de nodige activiteiten.

Archief

Momenteel wordt gewerkt aan een migratieplan waar in beeld wordt gebracht welke data, systemen en

functionaliteiten door de conversie of migratie geraakt worden en welke niet. In het plan zullen ook de risico's in beeld worden gebracht. En aan welke wet- en regelgeving en standaarden dient te worden voldaan (Archiefwet, Archiefregeling). Daarnaast wordt gekeken hoe de goede, geordende en toegankelijke staat van de te converteren/migreren (meta)data gewaarborgd wordt. Tevens wordt gekeken naar een testplan dat gekoppeld gaat worden aan het migratieplan.

Communicatie

In de transitie naar een nieuw belastingsysteem worden met externe ondersteuning alle communicatie-uitingen (m.n. brieven) beoordeeld op leesbaarheid en daar waar nodig herschreven. We willen hiermee bereiken dat uitingen zo min mogelijk vragen oproepen en daardoor de bedoelde boodschap duidelijk aan de ontvanger wordt overgebracht.

Interne beheersing

De afgelopen maanden heeft een controle plaatsgevonden op de belastingaanslagen. Er zijn ruim 600 steekproeven getrokken over de verschillende deelnemers en verschillende soorten heffingen. Daaruit zijn geen bijzonderheden naar voren gekomen. Voor volgend jaar zal nog beoordeeld worden of het aantal steekproeven lager kan zijn. In deze beoordeling zal ook gekeken worden naar de mogelijkheden die het nieuwe belastingsysteem kan bieden.

Verder zijn de voorbereidingen voor de interim controle van de accountant opgestart. Onze accountant komt eind september begin oktober de interim controle uitvoeren.

Naar aanleiding van de implementatie van de aanbestedingen wordt de komende periode verder gewerkt aan vastlegging van de (aangepaste) processen met daarin de kwaliteits- en volledigheidsmomenten verwerkt. Tevens maken we gebruik van kennis bij andere samenwerkingsverbanden die ook met Gouw Belastingen werken.

4.4 Risicomanagement

Het belangrijkste risico op dit moment is de implementatie van het nieuwe belastingsysteem. Dit betreft een zeer grote implementatie met grote impact. De voorbereidingen voor de migratie naar het nieuwe systeem zijn in volle gang. Er moeten nog enkele issues opgelost worden. In oktober zal dan de daadwerkelijke migratie gaan plaatsvinden. Na een *freeze* periode zal het systeem uiterlijk begin november in productie gaan. Afhankelijk van de bevindingen zal de normale gang van zaken dan weer zo snel mogelijk opgepakt worden.

Vaststellingsbesluit

Besluit:

1. De bestuursrapportage 2022-2 vast te stellen;
2. De financiële ontwikkelingen 2022-2 vast te stellen;
3. Goedkeuring te verlenen voor het afwijken van het inkoopbeleid op het onderdeel maatwerktraject talent-, team- en leiderschapsontwikkeling. Betreft een investering van € 197.000.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur BghU van 5 oktober 2022, te Utrecht.

Het Bestuur van BghU,

de voorzitter

de secretaris,

J.C.H. Haan

M. Vrisou van Eck