



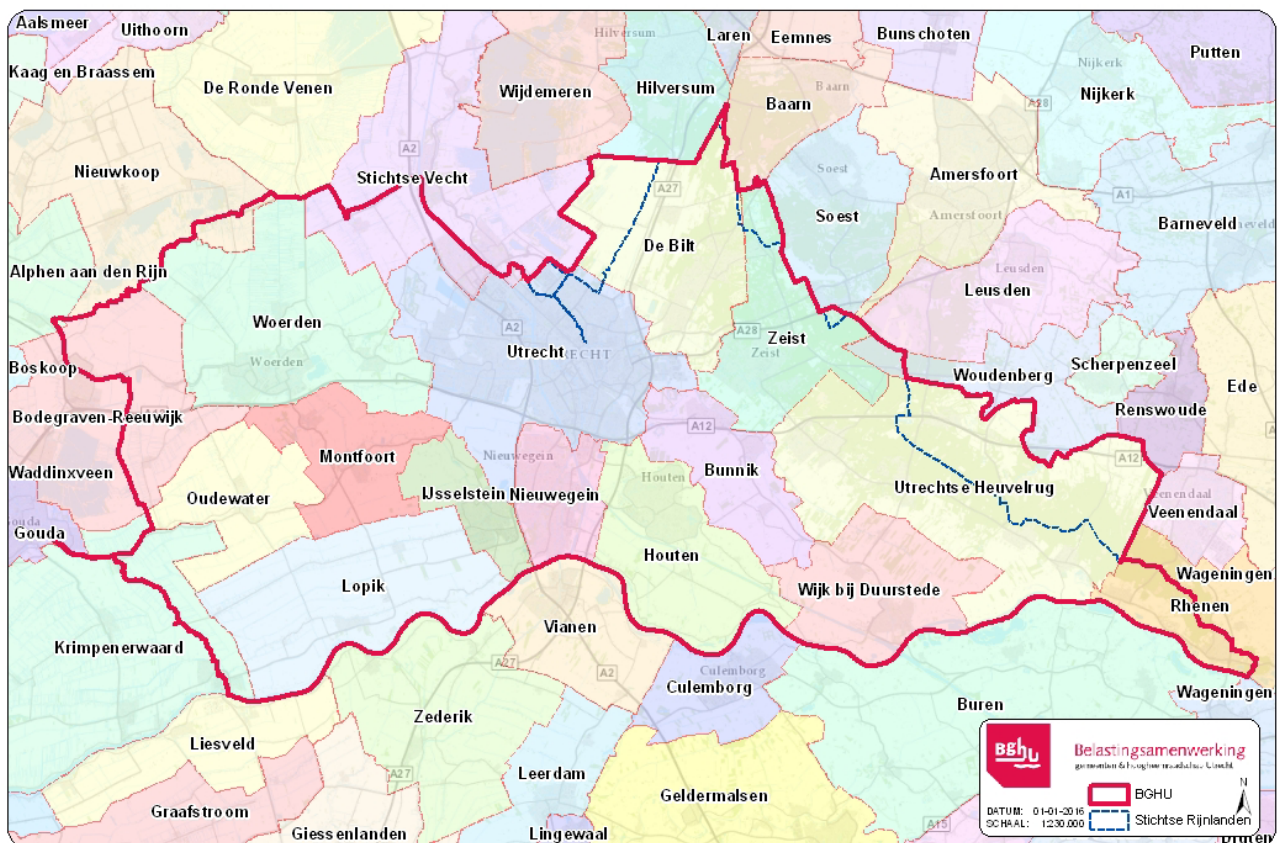
# Belastingsamenwerking

gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

## Bestuursrapportage BghU 2017 – II

(situatie september 2017)

Belastingsamenwerking gemeenten en Hoogheemraadschap Utrecht



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding en voorwoord .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Voortgang Kadernota 2017 – 2020.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Prognose 2017 in één oogopslag.....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Bedrijfsvoering .....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Besluit.....</b>	<b>18</b>

# 1 Inleiding en voorwoord

## *Inleiding*

Voor u ligt de tweede bestuursrapportage over het jaar 2017 van de bedrijfsvoeringsorganisatie Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU). In deze rapportage staan we stil bij de bedrijfsvoering over het lopende jaar afgezet tegen de voornemens zoals deze verwoord zijn in de vorig jaar in het voorjaar opgestelde begroting 2017 en met een doorkijk naar de toekomst.

Het jaar 2017 is het vierde jaar waarin de BghU de taken uitvoert voor de oorspronkelijke oprichters de gemeenten Utrecht, De Bilt en het hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden (HDSR). Sinds 2015 zijn de gemeenten Bunnik, Houten, Lopik, Nieuwegein en Zeist toegetreden en in 2016 is Utrechtse Heuvelrug ook aangesloten.

In tegenstelling tot afgelopen drie jaren is de BghU dit jaar niet belast met de implementatie van één of meerdere nieuwe deelnemers en zoals het er nu uit ziet zal ook per 1-1-2018 geen sprake zijn van een nieuwe toetreders. Dit maakt dat we dit jaar volle aandacht kunnen schenken aan het verbeteren van kwaliteit van de bestanden en de wensen/behoefte van de klanten. Hieronder vallen zaken als het meer op orde hebben van de basisregistraties, het waarderingproces, snellere doorlooptijden, inspelen op veranderingen vanuit de samenleving, meer oog en aandacht voor de belanghebbende etc.

De resultaten over de afgelopen 8 maanden laten zien dat we belangrijke stappen vooruit zetten al zijn we er nog niet. Afgelopen periode hebben we de belangrijkste processen herijkt, het zaakgericht werken doorgevoerd, verbeteringen aangebracht in de sturingsinformatie etc.

Tegenvaller dit jaar is de hoeveelheid aan bezwaren tegen de WOZ waarde die we hebben mogen ontvangen, meer dan een verdubbeling. Gevolg hiervan is dat de doorlooptijd van de afhandeling van deze bezwaren langer is dan gewenst. Door te schuiven met capaciteit en inzet extra personeel wordt gewerkt aan het afhandelen van de bezwaren. De afhandeltermijn blijft binnen de wettelijke toegestane afhandelperiode, een kalenderjaar, maar voldoet niet aan onze eigen normen van max 12 weken.

Positief is te melden de voortgang van afhandeling van de kwijtscheldingsverzoeken. Het merendeel van de ingediende kwijtscheldingsverzoeken leidt binnen 4 weken tot een toe- of afwijzing. Daar waar hiervoor vorig jaar meerdere maanden nodig waren.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de onderwerpen genoemd in de kadernota. Financieel, hoofdstuk 3, laat zien dat we dit jaar wederom gaan afsluiten met een financieel voordeel. In hoofdstuk 4 wordt vervolgens stilgestaan bij de ontwikkelingen in de organisatie. Een organisatie die steeds beter en meer in control komt.

Namens de organisatie,

de directeur,

Arnold Geytenbeek

## 2 Voortgang Kadernota 2017 – 2020

In de Kadernota 2017–2020 zijn diverse onderwerpen aangestipt waar we in meer of mindere mate in 2017 e.v. mee van doen hebben. In dit hoofdstuk wordt stilgestaan bij de stand van zaken.

### **Bezwaar en beroep**

Voor fiscale bezwaarschriften geldt dat de wettelijke afhandeltermijn eindigt aan het einde van het jaar waarin de aanslag is vastgesteld. De BghU streeft een afhandeltermijn na van binnen 6 weken voor niet WOZ bezwaarschriften en 12 weken voor WOZ beschikkingen.

In bijgaand overzicht treft u de stand van zaken aan over de eerste 8 maanden van 2017:

#### Afhandeltijd bezwaren

Onderstaand percentage is het aantal bezwaren gereed binnen < 6 of < 12 weken ten opzichte van alle binnen gekomen bezwaren.

		2016	2017
Bezwaren	% binnen 6 weken gereed	89%	96%
Bezwaren WOZ	% binnen 12 weken gereed	41%	38%
Bezwaren Parkeren	% binnen 6 weken gereed	55%	90%

#### Trend ten opzichte van 2016

Verloop bezwaren t.a.v. het aantal bezwaren ten opzichte van dezelfde periode in 2016 bedraagt:

	2016	2017	Vershil
Bezwaren	14.429	12.494	-13%
Bezwaren WOZ	3.422	8.215	140%
Bezwaren Parkeren	3.588	2.864	-20%

Tegenvaller dit jaar is de hoeveelheid aan bezwaren tegen de WOZ waarde die we hebben mogen ontvangen, meer dan een verdubbeling. De woningmarkt is afgelopen 1,5 jaar behoorlijk “op hol” geslagen. Dit resulteert in verkopen waarbij ver boven de vraagprijs transacties plaatsvinden. In sommige populaire buurten/type woningen komen stijgingen voor van meer dan 40% ten opzichte van de vorige keer vastgestelde WOZ-waarde. De relatie tussen de marktwaarde en de reële waarde lijkt soms scheef te liggen omdat kopers blijkbaar bereid zijn om te betalen wat ze zich kunnen veroorloven in plaats van naar de reële waarde van de woning te kijken.

Het in deze markt op een modelmatige wijze waarden van het onroerend goed brengt met zich mee dat burgers de waardes in twijfel trekken. Zeker als het verschil in waarde afwijkt van de landelijke, regionale of plaatselijke waardeverandering of -daling, dan wordt vaak gedacht dat de nieuwe WOZ-waarde onjuist is. Dat is meestal niet het geval; elk jaar opnieuw wordt de WOZ-waarde volledig opnieuw door de BghU bepaald en onderbouwd met marktgegevens die op de dan geldende waardepeildatum relevant zijn. Door inzage te geven in de onderbouwingen, via o.a. MijnWoz proberen wij de transparantie te vergroten en bezwaren te voorkomen.

Door te schuiven met capaciteit en inzet van extra personeel wordt gewerkt aan het afhandelen van de bezwaren. De afhandeltermijn blijft binnen de wettelijke toegestane afhandelperiode, kalenderjaar, maar voldoet niet aan onze eigen normen van max 12 weken.

Deze gespannen markt doet zich ook dit jaar nog voor, zodat de komende twee jaren (beschikkingen met peildatum 1-1-2017 en 1-1-2018) dit zich nog zeker zal vertalen in hogere waardebeschikkingen en mogelijk hogere aantallen waardenbezwaren.

De vermindering van de overige bezwaren (algemeen) is o.a. het resultaat van de bestandscontroles die eind 2016 zijn uitgevoerd.

## Per deelnemer

### Detailtering van het aantal ingediende bezwaren per deelnemer.

Opmerkingen vooraf.

- Dit overzicht betreft het aantal door de burger/bedrijf ingediende bezwaren en niet de ambtshalve bezwaren die wel in het totaal overzicht BghU zitten.
- Ingediende bezwaren kunnen betrekking hebben op 1 of meerdere deelnemers. Zodra een bezwaar betrekking heeft op bijv. 2 deelnemers (HDSR en een gemeente) dan wordt deze bij beide meegeteld.
- De Waarde bezwaren betreft WOZ bezwaarschriften (deze kunnen meerdere objecten betreffen).

<b>Bunnik</b>	<b>1-9-2016</b>	<b>1-9-2017</b>	<b>verschil</b>
Bezwaren	243	199	-18%
Waarde Bezwaren	139	237	71%

<b>UHR</b>	<b>1-9-2016</b>	<b>1-9-2017</b>	<b>verschil</b>
Bezwaren	1.022	947	-7%
Waarde Bezwaren	472	880	86%

<b>De Bilt</b>	<b>1-9-2016</b>	<b>1-9-2017</b>	<b>verschil</b>
Bezwaren	758	598	-21%
Waarde Bezwaren	266	1.008	279%

<b>Lopik</b>	<b>1-9-2016</b>	<b>1-9-2017</b>	<b>verschil</b>
Bezwaren	234	322	38%
Waarde Bezwaren	165	145	-12%

<b>Houten</b>	<b>1-9-2016</b>	<b>1-9-2017</b>	<b>verschil</b>
Bezwaren	758	512	-32%
Waarde Bezwaren	266	635	139%

<b>Nieuwegein</b>	<b>1-9-2016</b>	<b>1-9-2017</b>	<b>verschil</b>
Bezwaren	733	590	-20%
Waarde Bezwaren	407	363	-11%

<b>Utrecht</b>	<b>1-9-2016</b>	<b>1-9-2017</b>	<b>verschil</b>
Bezwaren	5.305	4.726	-11%
Waarde Bezwaren	1.332	4.418	232%
Parkeren	3.558	2.863	-20%

<b>Zeist</b>	<b>1-9-2016</b>	<b>1-9-2017</b>	<b>verschil</b>
Bezwaren	1.238	1.055	-15%
Waarde Bezwaren	485	583	20%

<b>HDSR</b>	<b>1-9-2016</b>	<b>1-9-2017</b>	<b>verschil</b>
Bezwaren	8.514	8.203	-4%

De toename van de waarde bezwaren en de oorzaak van deze bezwaren zal in het najaar van 2017 worden geanalyseerd. Naar aanleiding van de conclusies zal voor 2018 acties worden ondernomen om deze terug te dringen.

### Objecten in bezwaar

Zoals hierboven is vermeld, is het aantal woZ bezwaren voor het belastingjaar 2017 meer dan verdubbeld, het totale aantal objecten in bezwaar is op dit moment 10.320 stuks.

Het vergt dit jaar extra capaciteit om de huidige bezwaren weg te werken en hiervoor wordt op dit moment extra capaciteit extern ingehuurd.

### **Kwijtschelding**

In de eerste acht maanden van 2017 heeft de BghU 12.618 kwijtscheldingsverzoeken op uitspraak gebracht waarvan er 10.496 verzoeken binnen 4 weken zijn afgewikkeld, 926 stuks tussen de 4-8 weken en 1.196 verzoeken na 8 weken. Gezien de doelstelling hiervan, het op uitspraak brengen binnen 8 weken, is een mooi resultaat gehaald, zeker afgezet tegen de resultaten van vorig jaar.

### **Geautomatiseerde kwijtscheldingstoets 2.0**

Het Inlichtingenbureau toetst geautomatiseerd of huishoudens die het voorgaande jaar kwijtschelding van lokale of waterschapsheffingen hebben ontvangen, opnieuw in aanmerking komen voor kwijtschelding. Hiervoor wordt een toets uitgevoerd met de gegevensbronnen Belastingdienst, UWV en RDW.

Eind 2017 start de BghU met een voormelding aanslag richting burgers die aangesloten zijn bij MijnOverheid. Zij krijgen dan tevens de vraag voorgelegd of ze denken in aanmerking te komen voor kwijtschelding zodat deze groep extra meegenomen kan worden bij de toetsing bij het Inlichtingenbureau ten behoeve van de aanslagen belastingen 2018.

### **LV WOZ, openbaarmaking WOZ waardes**

Eind februari 2017 was de gemeente Utrecht als laatste van haar gemeentelijke deelnemers aangesloten op de landelijke voorziening WOZ. Daarbij dient wel vermeld te worden dat omwille van kosten en uitvoerbaarheid er een keuze is gemaakt om het opwerken van oude jaren te beperken tot het moment van toetreden tot de BghU. Met betrekking tot de gegevens van de gemeente Utrecht is besloten om zonder historie aan te sluiten. Voor ons en de afnemers, m.n. de Rijksbelastingdienst, heeft dit geen consequenties aangezien deze gegevens verder niet gebruikt worden.

Sinds 1 oktober 2016 zijn alle WOZ waardes woningen openbaar gemaakt. Voor de deelnemers binnen de BghU zijn de waardes in eerste instantie openbaar gemaakt via [www.bghu.nl](http://www.bghu.nl). Sinds de aansluiting op de LVWOZ kan men de gegevens ook raadplegen via [www.wozwaardeloket.nl](http://www.wozwaardeloket.nl). Wettelijke afnemers van deze WOZ-gegevens zijn de Belastingdienst en Waterschappen, maar ook nieuwe afnemers van de Basisregistratie WOZ, zoals notarissen en verzekeraars (t.b.v. hypotheekverstrekkingen) zullen hiervan gebruik maken.

### **MijnWOZ**

Afgelopen jaren zijn we gestart met het meer betrekken van de burgers bij de beoordeling van de objectgegevens van hun woning. In eerste instantie was dit beperkt tot enkele gemeenten of wijken van Utrecht. Eind mei is voor het gehele BghU gebied Mijn WOZ structureel opengesteld. Hiermee is weer een mijlpaal bereikt. Eind mei zijn de laatste aantallen, zo'n 95.000 objecten verstuurd. In totaal hebben 12.500 burgers ingelogd na 1 mei 2017, waarbij er 5.208 reacties zijn binnengekomen. MijnWoz maakt voortaan onderdeel van een permanent verbeterproces en eindigt hiermee als afzonderlijk project.

### **Voormelding Aanslag**

In het verlengde van het project MijnWOZ start de BghU dit jaar met een project voormelding aanslag. Enigszins vergelijkbaar met de Rijksbelastingdienst die werkt met voor-ingevulde aangiftes inkomstenbelasting ontvangen burgers/bedrijven via het digitale loket eind dit jaar inzage in de geregistreerde gegevens zoals deze op dat moment bekend zijn bij de BghU. Denk aan gegevens vanuit Kadaster, vanuit Nationaal handelsregister, vanuit het GBA, het aantal honden, waterverbruik, MijnWoz etc. Tevens krijgen zij dan de gelegenheid om de betaaldata aan te passen en om e.v.t. te laten toetsen of ze in aanmerking komen voor kwijtschelding.

Vooraf controle voorkomt e.v.t. een foutieve aanslag met bezwaar en vergroot de transparantie voor de burger/bedrijf.

### **Verruiming/verschuivingen belastingengebied**

In 2016 is gebleken dat het beoogde wetsvoorstel voor de uitbreiding van het lokale belastinggebied niet meer door het zittende Kabinet zal worden gerealiseerd. Het wachten is op de besluitvorming hierover door het nieuwe kabinet.

Van de Commissie Aanpassing Belastingstelsel (CAB) van de Unie van Waterschappen zijn nog geen voorstellen ontvangen gericht op een aanpassing van het belastingstelsel van de waterschappen. Beide ontwikkelingen blijft de BghU met belangstelling volgen gelet op de mogelijke impact op de bedrijfsvoering. Naar verwachting zal invoering hiervan niet voor 2020 plaatsvinden.

### **Digitale Overheid 2020**

De BghU is in 2015 aangesloten op MijnOverheid. In toenemende mate ontvangt de burger haar aanslag, beschikking, herinnering, aanmaning, uitspraak op bezwaar e.d. van de BghU via haar eigen digitale postbus. Op dit moment ontvangt 35 % haar aanslag via MijnOverheid, vorig jaar was dit 29 % Voor de burgers die niet zo digitaal zijn, zorgen we voor passende alternatieven.

### **De Informatie Beveiligingsdienst voor gemeenten (IBD)/meldplicht Datalekken**

Met de verwerking van vele persoons- en objectgegevens loopt de BghU een potentieel risico dat informatie terecht komt bij verkeerde personen of instanties. Voor de medewerkers van de BghU is het dan ook van groot belang dat zij zich hiervan bewust zijn en de risico's beperken.

In dat kader is de BghU dit jaar aangesloten bij de IBD. De IBD richt zich op bewustwording en concrete (incident)ondersteuning aangaande informatiebeveiliging. Daarnaast werkt de BghU met een Informatiebeveiligingsplan en bereiden we ons voor op het inwerking treden van de Europese Privacy Wet en de algemene verordening gegevensbescherming in mei 2018.

Afgelopen jaar is de BghU ook enkele malen geconfronteerd met relatief kleinschalige datalekken, o.a. meerdere brieven in 1 envelop bij een burger. Conform protocol zijn deze vervolgens gemeld en afgewikkeld.

### **Automatisering**

Begin 2017 is besloten om gebruik te maken van de optie om door te gaan met huidige belastingensysteem. De periode is daarmee verlengd tot begin 2022.

Daarnaast loopt er op dit moment een onderzoek samen met collega samenwerkingsverbanden BSGW en RBG om te bekijken of we een gemeenschappelijk hardware-platform kunnen vormgeven. Dit zal overigens niet eerder dan in 2019 vorm kunnen krijgen.

### **Groei aantal deelnemers**

Op dit moment zijn er geen concrete oriëntatie en/of toetredingsstappen van gemeenten. Dit betekent dat we richting 2018 geen rekening houden met een uitbreiding van het aantal deelnemers.

**Beoordeling dienstverlening**

In de bestuursvergadering van 6 april jl. is een rapportage besproken waarin verslag is gedaan over de gemeten kwaliteit via de website. Hieruit is naar voren gekomen de wens om onze website te vernieuwen. Afgelopen maanden zijn hierover gesprekken gevoerd met Web-ontwikkelaars. Eind 2017 zal de nieuwe Website operationeel zijn.

**Generatiepact, verantwoord langer doorwerken**

In totaliteit maken thans 6 medewerkers gebruik van deze regeling en worden de werkzaamheden en financiële consequenties opgevangen binnen de beschikbare formatie en de daarbij behorende loonsom. In de bestuursvergadering van oktober 2017 wordt er een voorstel geagendeerd waarbij opnieuw wordt bekeken of verlenging van deze regeling gewenst is.

**Certificering**

De BghU heeft de ambitie om gezien te worden als toonaangevend samenwerkingsverband op het gebied van basisregistraties en belastingen, waarbij er een goede verhouding is tussen de kwaliteit en de prijs van de dienstverlening. In 2016 zijn we een traject gestart om te komen tot een ISO-certificering in 2017. In de praktijk vraagt dit meer (priori)tijd en aandacht dan voorzien en zal in 2017 hier nog geen sprake van zijn.



### 3 Prognose 2017

<u>Prognose exploitatie per 31 augustus 2017</u>	Begroting 2017	Prognose Realisatie 2017	Vershil 2017
<b>Lasten</b>			
1. Rente en afschrijvingen	1.120.000	1.000.000	120.000
2. Personele lasten	8.901.000	8.971.000	-70.000
3. Materiele lasten	5.626.000	5.626.000	-
4. Onvoorzien	176.000	176.000	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>15.823.000</b>	<b>15.773.000</b>	<b>50.000</b>
<b>Baten</b>			
1. Compensatie lasten sociaal statuut	8.000	8.000	-
2. Opbrengsten dwangbevelen	1.281.000	1.281.000	-
3. Overige baten	47.000	47.000	-
<b>Totaal baten</b>	<b>1.336.000</b>	<b>1.336.000</b>	<b>-</b>
<b>Te dekken uit bijdragen deelnemers of reserves</b>	<b>14.487.000</b>	<b>14.437.000</b>	<b>50.000</b>
Deelnemersbijdragen	14.487.000	14.487.000	-
<b>Totaal resultaat voor bestemming</b>	<b>-</b>	<b>50.000</b>	<b>50.000</b>

De verwachte afschrijvingslasten zullen in 2017 zo'n € 120.000,- lager zijn dan begroot, dit is cf. de realisatie in de jaarrekening 2016. Door de inhuur van extra capaciteit personeel (met name voor afhandeling bezwaren WOZ) zullen de personeelslasten overschreden worden met ongeveer € 70.000,- Per saldo zal er daarom naar verwachting een voordeel ontstaan op de exploitatie van € 50.000,-

In de eerste 8 maanden van 2017 is de BghU niet geconfronteerd met andere significante financiële mee- of tegenvallers op de budgetten voor personele en materiele lasten. Er wordt op dit moment wel geïnvesteerd in de personele ontwikkeling van het personeel, waardoor het opleidingsbudget iets overschreden gaat worden. Hiertegenover staan enkele lichte voordelen op de overige bedrijfsvoeringskosten van de BghU, waardoor er per saldo geen reden is om de begroting 2017 aan te passen.

In de exploitatie is vooral geen rekening gehouden met een eventuele bijdrage van de BghU aan de Generale Digitale Infrastructuur (GDI). Op dit moment is namelijk nog niet in te schatten wie daarvan welke kosten zal dragen. In oktober zal Logius een verzoek aan gemeenten, die gebruik maken van deze voorzieningen, om een inschatting te maken van het gebruik. Het gaat dan om DigiD en MijnOverheid. Op basis van die inschatting en de dan bekende tariefsinformatie zullen de financiële gevolgen zichtbaar worden.

## 4 Bedrijfsvoering

### Algemeen

#### Organisatie inrichting en managementfilosofie

Uitgangspunt is dat de Klant Centraal staat. Vanuit dit principe worden de volgende drie hoofddoelen onderscheiden: Bedrijfscontinuïteit, Verbetering Bedrijfsprocessen en Modern Werkgeverschap.

Dit vraagt een flexibele organisatie, waarbij medewerkers breed inzetbaar zijn, goed opgeleid en zij daarin adequaat worden ondersteund met bedrijfsmiddelen.

Afgelopen maanden is een traject in gang gezet, samen met de medewerkers en ondernemingsraad om de doorontwikkeling van de organisatie mogelijk te maken.

#### DVO inzake PIOFACH taken met gemeente Utrecht

De ondersteuning op het gebied van HRM en de financiële en personele administratie wordt sinds 2014 op basis van een opzegbare overeenkomst geleverd door de gemeente Utrecht. Eind vorig jaar hebben wij de overeenkomst formeel opgezegd ingaande 2018 vanuit de gedachte dat het goed is om na 4 jaren te evalueren en te heroverwegen. Dit heeft in het voorjaar plaatsgevonden met als uitkomst dat we de dienstverlening continueren tegen lagere kosten.

#### Formatie

De toegestane formatie 2017 bedraagt in totaliteit 142,5 fte. In september 2017 bedraagt de bezette formatie ca 119 fte. De resterende vacatureruimte is als flexibele schil benodigd om in te kunnen spelen op pieken, vervanging van ziekte en realisatie van projecten. De toegestane formatie is in de begroting 2018 verlaagd naar 135 fte, dit als invulling van de efficiëncytaakstelling.

#### Bezettingsoverzicht personeel per 1 september 2017

Fte	Formatie 01 09 2016	Bezetting 01 09 2016	Formatie 01 09 2017	Bezetting 01 09 2017	Externe inhuur 01 09 2017
1. Waardebepaling	33,00	28,27	33,00	27,50	8,80
2. Gegevensbeheer en heffen	21,00	17,28	21,00	17,95	1,00
3. Innen	30,00	28,25	30,00	25,01	0,00
4. KCC	21,50	22,72	21,50	19,56	1,00
5. Directie & Staf	20,00	19,07	20,00	19,89	0,083
6. Flexpool	17,00	10,92	17,00	8,89	0,00
<b>Totaal BghU</b>	<b>142,50</b>	<b>126,51</b>	<b>142,50</b>	<b>118,79</b>	<b>10,88</b>

In de periode 1 september 2016 t/m 1 september 2017 is 1 medewerker in dienst getreden. Er zijn 8 medewerkers uitdienst getreden (o.a. vanwege pensioen). Momenteel nemen 7 medewerkers deel aan het generatiepact (2,33 fte). In totaal wordt voor 10,88 fte extern ingehuurd via een payroll of detachingsconstructie. Hierbij is projectmatige inhuur niet meegerekend

### Ontwikkelingen ziekteverzuim 1 januari t/m 31 augustus 2017

Ziekteverzuim%	2016	Januari 2017	Februari 2017	Maart 2017	April 2017	Mei 2017	Juni 2017	Juli 2017	Augustus 2017	Cumulatief
1. Waardebepaling	1,68%	0,00%	2,01%	1,13%	1,05%	2,92%	3,76%	1,78%	1,13%	1,71%
2. Gegevensbeheer en heffen	11,70%	8,76%	13,32%	11,42%	12,25%	13,86%	14,02%	10,97%	8,93%	11,65%
3. Innen	6,88%	7,96%	4,13%	4,00%	2,38%	0,67%	1,20%	1,51%	1,31%	2,89%
4. KCC	7,54%	6,15%	4,08%	9,15%	8,50%	5,30%	3,74%	3,14%	8,47%	5,86%
5. Directie & Staf	0,52%	2,54%	1,74%	0,00%	0,00%	1,53%	0,17%	0,71%	0,00%	0,83%
6. Flexpool	13,80%	3,68%	4,79%	4,05%	9,70%	4,95%	3,52%	6,41%	3,81%	5,09%
<b>Totaal BghU</b>	<b>5,91%</b>	<b>4,63%</b>	<b>4,61%</b>	<b>4,46%</b>	<b>4,52%</b>	<b>4,17%</b>	<b>3,97%</b>	<b>3,41%</b>	<b>3,37%</b>	<b>4,10%</b>

Het (cumulatieve) ziekteverzuim binnen de BghU is gedaald t.o.v. 2016. Vanaf de tweede helft van 2016 is een dalende trend waarneembaar, welke zich in 2017 voortzet. Het verzuim is echter nog hoger dan gewenst. Dit wordt met name veroorzaakt door langdurig verzuim (meer dan 42 ziektedagen). Het betreft 7 medewerkers met niet werkgerelateerde klachten. Hiervan is 1 medewerker inmiddels uit dienst en valt onder de WIA. Met de overige 6 medewerkers zijn afspraken gemaakt over het verdere herstel en re-integratieproces. De meldingsfrequentie is t.o.v. dezelfde periode vorig jaar iets gedaald (van 0,86 naar 0,82).

Daar waar nodig worden de benodigde interventies (o.a. inzet van bedrijfsmaatschappelijk werk en psycholoog) ingezet om het verzuim verder omlaag te krijgen. Het ziekteverzuim heeft permanent aandacht van directie en management.

### **Organisatie-ontwikkelingen**

De ambitie van de BghU is om in 2019 het toonaangevend samenwerkingsverband te zijn op het gebied van belastingen, met een goede verhouding tussen prijs en de kwaliteit. Dit willen we bereiken langs 3 pijlers:

1. bedrijfscontinuïteit;
2. continu verbeteren;
3. modern werkgeverschap;

Het als toonaangevend worden gezien is in feite een resultante van deze 3 pijlers. Wij zijn toonaangevend als :

- Burgers/Bedrijven vinden onze dienstverlening beter dan verwacht
- Medewerkers graag, met trots en plezier bij de BghU (willen) werken
- Deelnemers van mening zijn dat de BghU landelijk de beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft
- Anderen ons als voorbeeld beschouwen van vooruitstrevend, vernieuwend, goed voor elkaar

Om deze ambitie te realiseren is de directie voornemens om de organisatie procesmatig in te richten. Hiermee is de verwachting dat de BghU hierdoor meer toekomstgericht wordt, de organisatie meer wendbaar wordt en de klant meer centraal gesteld wordt. Binnen dit kader is dan ook door het managementteam, onder begeleiding van een extern bureau, een proces- en besturingsmodel ontwikkeld die passend is bij de geformuleerde ambitie.

Het procesmodel is in de afgelopen periode verder in detail uitgewerkt door verschillende werkgroepen binnen de BghU. De processen binnen de BghU zijn de afgelopen periode opnieuw beschreven en per proces is o.a. aangegeven welke doelstelling zij heeft en wat het resultaat moet zijn. De totale dienstverlening zal uitgevoerd worden door diverse procesteams.

Deze organisatieontwikkeling heeft gevolgen voor de organisatie-inrichting en daarmee voor medewerkers. Uitgangspunt is dat alle medewerkers hun aanstelling bij de BghU behouden. Er is dus geen sprake van ontslag of boventalligheid. Door de invoering van procesteams verdwijnen de huidige werkstromen en de flexpool. Medewerkers zullen voornamelijk werkzaam zijn in procesteams waarvan de werkzaamheden grotendeels aansluiten bij de werkzaamheden die zij in de huidige situatie verrichten. Om kwetsbaarheid binnen de organisatie te beperken zullen medewerkers met een aanstelling van 3 dagen of meer per week in meerdere procesteams werkzaam zijn, waarin zij meerdere rollen en taken krijgen. Medewerkers met een aanstelling van minder dan 3 dagen per week kunnen participeren in meerdere procesteams. Bij eventuele (gedeeltelijk) nieuwe taken zullen zij bijv. middels opleiding gefaciliteerd worden om deze met zelfvertrouwen en succes uit te kunnen voeren.

Verwachting is dat het werken in procesteams medewerkers meer mogelijkheden biedt om zich verder te ontwikkelen, omdat het o.a.:

- de mogelijkheden om andere werkzaamheden te verrichten vergroot (bredere inzetbaarheid);
- de mogelijkheden vergroot om binnen of buiten het procesteam talenten in te zetten (gebruik maken van elkaars talenten binnen de groep en naar buiten toe)
- het meer beroep doet op het nemen van eigen verantwoordelijkheid en eigenaarschap.

Ook de rol van de manager zal veranderen. Elke manager wordt eigenaar van een hoofdproces. De manager zal o.a. meer op hoofdlijnen (proces i.p.v. inhoud) gaan sturen, visie vormen en uitdragen (intern en extern), medewerkers te faciliteren om hun werk met plezier en succes te doen (o.a. door ruimte en middelen te geven), medewerkers in hun ontwikkeling stimuleren en gebruik te maken van sterke punten/talenten en interesses van medewerkers.

De rol van de coördinator komt te vervallen. Er komen naar verwachting bij de start van de transitieperiode 2 fulltime planners die zich bezighouden met procesteamoverstijgende capaciteitsvraagstukken. Gedurende de transitieperiode zal deze rol verder uit worden gekristalliseerd. Door het management zal in overleg met de huidige coördinatoren bepaald worden hoe de rol- en taakinfilling wordt vormgegeven in de nieuwe organisatie. Dit zal ofwel betrekking hebben op de rol van planner of op het bieden van vakinhoudelijke ondersteuning bij de procesteams.

Om deze organisatie-ontwikkeling te ondersteunen is de directie o.a. voornemens om over te stappen op HR21 als functiewaarderingsstelsel. Hiervoor ligt een instemmingsverzoek bij de Ondernemingsraad.

De uitwerking van de processen alsmede het proces-besturingsmodel zijn inmiddels voor advies aan de ondernemingsraad voorgelegd.

## Specifieke ontwikkelingen per Werkstroom

### Werkstroom Heffen

#### Toeristenbelasting

Jaarlijks vindt bij een aantal bedrijven boekencontroles plaats.

Het doel van deze controles is tweeledig. Enerzijds worden bedrijven geïnformeerd en geadviseerd over de toepasselijke regels en de inrichting van de administratie, anderzijds worden ingediende aangiftes gecontroleerd op juistheid.

Dit jaar zijn bij 137 bedrijven de boeken gecontroleerd. Bij 106 bedrijven is de aangifte akkoord bevonden, bij 8 bedrijven is geconstateerd dat de aangifte te hoog is geweest en bij 23 bedrijven is geconstateerd dat de aangifte te laag is geweest. In gevallen waarin de aangifte te hoog is geweest zal de aanslag verminderd worden en in gevallen waarin de aangifte te laag is geweest zal navordering plaatsvinden. De grootste vermindering bedraagt ruim € 1.700 en de grootste navordering bedraagt ruim € 8.000. De boekencontroles zullen gecontinueerd worden.

#### AirBnB

Uit gegevens ontleend aan de website van AirBnB blijkt dat in ons gebied zo'n 2.100 AirBnB-aanbieders actief zijn. Slechts ca.75 van die aanbieders hebben zich zoals voorgeschreven aangemeld.

In 2015 spraken de gemeenten Utrecht, Den Haag en Rotterdam af gezamenlijk in gesprek te gaan met AirBnB om afspraken te maken over af te dragen toeristenbelastingen. Tot nu toe heeft dit traject geen concreet resultaat opgeleverd.

Om die reden zijn wij in 2017 begonnen de aanbieders in kaart te brengen. Uit analyse van de AirBnB-data blijkt dat 550 aanbieders verantwoordelijk zijn voor zo'n 90% van de overnachtingen op AirBnB-adressen (100 aanbieders zijn verantwoordelijk voor 50% van de overnachtingen).

In de komende maanden zullen geïdentificeerde airBnB-aanbieders aangeschreven worden.

#### Hondenbelasting

In Nederland is in 18% van de huishoudens een hond aanwezig (Bron: Feiten en cijfers Gezelschapsdierensector 2015).

Volgens onze belastingadministratie zijn deze percentages in ons gebied als volgt:

Utrecht 6,5%, Zeist 13,4%, Lopik 23,2%, De Bilt 15,3%, Houten 15,8%, Utrechtse Heuvelrug 19,3% en in Bunnik 12,7%.

Controle blijft dus noodzakelijk, naar het zich laat aanzien met name in Utrecht.

In de komende maanden zullen de controleurs weer op pad gaan. Controles in Utrecht zullen geïntensiverd worden.

#### Project terugmelden Basisregistraties

Sinds de 90'er jaren bestaan in Nederland basisadministraties. Doel is eenmalige registratie en meermalig gebruik. Afnemers zijn verplicht van deze administraties gebruik te maken en onjuistheden terug te melden. De BghU is afnemer van de basisadministraties BAG (adressen en gebouwen), BRP (bevolkingsadministratie), BRK (kadaster), NHR (handelsregister) en WOZ (WOZ-waarden niet-deelnemers).

Daarnaast zijn wij beheerder van de basisadministraties WOZ (deelnemers) en BAG (Lopik).

De BAG is de basis voor de WOZ-administratie, de WOZ-administratie is de basis voor de overige belastingen. De BRP is de basis voor gebruikersheffingen woningen. Aan het inrichten van een koppeling met het NHR wordt gewerkt door de softwareleverancier.

Het terugmeldingsproces is landelijk nog niet echt op gang gekomen. Het moge duidelijk zijn dat juiste en volledige basisregistraties een kritieke succesfactor zijn om het volledige potentieel van de BghU te bereiken: alleen dan is de formele volledigheid van de WOZ-administratie (lees: voldaan aan

kwaliteitseisen van de Waarderingskamer) geborgd en wordt het aantal onjuiste aanslagen geminimaliseerd.

De terugmeldingen aan de BRP zijn al in het proces geïntegreerd. Hier valt op dat afhandeling van deze terugmeldingen vaak maanden in beslag neemt. Terugmeldingen aan de BAG vonden tot nu toe vooral informeel plaats. Deze terugmeldingen zullen voortaan via de officiële terugmeldingsvoorziening worden gedaan. Dit zal de komende tijd leiden tot een aanzienlijke toename van het aantal terugmeldingen. Overleg met de BAG-beheerders (met name Utrecht) in ons gebied is in gang gezet. Terugmeldingen aan de BRK vinden sporadisch plaats. Op dit moment zijn met name appartementsrechten een probleem, aangezien deze vaak zonder adres worden aangeleverd. Dit maakt het koppelen van de juiste eigenaar aan het juiste adres problematisch. Dit is een landelijk probleem en hierover vindt overleg plaats tussen het kadaster en meerdere gemeenten en samenwerkingsverbanden.

Terugmeldingen aan de WOZ vinden eveneens sporadisch plaats. Het landelijk uitwisselingsplatform WOZ (LV-WOZ) kent nog opstartproblemen. Hierover vindt overleg met de LV-WOZ en de softwareleverancier plaats.

Om te komen tot een structurele verbetering van het terugmeldingsproces zijn belastingsamenwerkingsverbanden (BGHU, BSGR, BSR, BsGW, GBLT SVHW) een gezamenlijk project gestart om problemen bij het terugmeldingsproces op te lossen. Doel is ervaringen te delen en oplossingen te bedenken. Een eerste bijeenkomst heeft in mei plaatsgevonden en een tweede bijeenkomst is in oktober gepland.

#### Watersysteemheffing

De Watersysteemheffing Ongebouwd blijft een punt van aandacht. Het belastingareaal ongebouwd is een resultante van de totale oppervlakte van het waterschapsgebied minus de oppervlakte van gebouwde eigendommen minus vrijgestelde percelen.

De oppervlakte gebouwd neemt nog steeds toe. In de afgelopen jaren is weer het nodige bijgebouwd. Gelet op jurisprudentie is de taxatiewijzer NSW-Landgoederen aangepast. Hierdoor zijn de NSW-Landgoederen opnieuw geïnventariseerd en afgebakend. De impact hiervan op gebouwd en ongebouwd zal de komende maanden duidelijk worden.

#### Project Niet-gekoppelde BAG-adressen

Begin dit jaar bleek dat zo'n 28.000 BAG-adressen nog niet gekoppeld waren aan WOZ-objecten. Dit is in een project opgepakt. Inmiddels zijn de adressen nagenoeg allen gekoppeld. In de komende maanden wordt nagegaan in hoeverre dit doorwerkt in de WOZ-administratie.

#### Project Kadastrale aansluiting WOZ

In 2017 zijn zo'n 800 WOZ-objecten geïdentificeerd met een onwaarschijnlijke oppervlakte. Deze worden op dit moment onderzocht. Dit zal waarschijnlijk leiden tot een toename van het areaal ongebouwd.

#### Project Waterbank

Een aantal belastingen wordt bepaald door het waterverbruik (zuiveringsheffing bedrijven, rioolrecht gebruik). Om dit proces verder te automatiseren en aanslagoplegging te bespoedigen is het project Waterbank opgestart. Doel van dit project is alle watermeters te koppelen aan adressen in de belastingadministratie en de aanslagregeling verder te automatiseren en te bespoedigen. Inmiddels zijn nagenoeg alle watermeters gekoppeld. In de komende maanden wordt de geautomatiseerde aanslagoplegging ingericht. Naar verwachting zal dit leiden tot minder aangiftes en eerdere aanslagoplegging voor de zuiveringsheffing en rioolrecht gebruik.

## **Werkstroom Waarderen**

### Permanente marktanalyse

De afgelopen maanden zijn de achterstanden weggewerkt m.b.t. de controle van de transacties, welke de basis vormen voor onze herwaardering. Deze waren ontstaan door technische problemen met de kadastrale verwerking. We zijn aan het begin van het jaar gestart met een achterstand van 8.462 transacties en op dit moment hebben we dit gereduceerd naar een regulier proces van 896 transacties.

### Project waterverdedigingswerken

Naar aanleiding van een arrest van de Hoge Raad en jurisprudentie die daarna door verschillende rechtbanken en gerechtshoven is geweest, moeten wij deze jurisprudentie toe passen op de WOZ taxaties met waardepeildatum 01-01-2017. De VNG en de Unie van Waterschappen beraden zich over een advies van de regelgeving ter zake, verwacht wordt dat dit voor de eerstvolgende twee waardepeildata nog geen gevolgen kunnen hebben.

Bij alle onroerende zaken, waarvan een dijklichaam (waterverdedigingswerk) onderdeel uitmaakt, moet de waarde van dit dijklichaam bij de WOZ- taxatie buiten aanmerking gelaten moet worden. Dit geldt niet voor de ondergrond van gebouwen. Op dit moment loopt hiervoor een project om te komen tot correcte toepassing van deze jurisprudentie voor de waarderingen met waardepeildatum 01-01-2017. In principe komt het erop neer dat over deze objecten minder belasting geheven kan worden. De impact hiervan zal per deelnemer verschillen en zal de komende maanden inzichtelijk gemaakt worden.

### Project NSW Landgoederen

Eind 2016 zijn wij gestart met het project Natuur Schoon Wet Landgoederen voor de deelnemende gemeenten van de BGHU. Startpunt waren 603 objecten, zijnde woningen en niet-woningen. Op basis van Rangschikkingsbesluiten (Ministerie EZ) zijn de objecten bekeken op juistheid van afbakening (object en kadastraal) en zijn de objectkenmerken gecontroleerd/aangevuld. Voorafgaand is er eerst een algemene brief uitgaan naar belanghebbenden met een algemene uitleg. Eind juli zijn de beschikkingen ten aanzien van de Natuur Schoon Wet verzonden voor het gehele gebied van de BghU. De objecten zijn allen opnieuw geïnventariseerd en getaxeerd gelet op nieuwe jurisprudentie welke is opgenomen in de taxatiewijzer NSW-Landgoederen.

### Project recreatieterreinen

In november 2016 zijn we gestart met het project Recreatieterreinen. Ook hier hebben we te maken met nieuwe jurisprudentie voor wat betreft woondelenvrijstelling.

Er worden 41 recreatieterreinen opnieuw geïnventariseerd, bezocht, afgebakend, controle en aanvulling kenmerken en gewaardeerd. Hiervan liggen 24 recreatieterreinen in de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Tevens zal afstemming plaatsvinden met de BAG van de deelnemende gemeenten.

### Afronding Schoon Door De Poort UHR

Eind van dit jaar gaan we het traject Schoon Door De Poort afronden voor de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Vanaf 1 januari 2018 zullen wij de extra werkzaamheden als regulier werk beschouwen.

## **Werkstroom Innen**

### Verfijning inrichting werkprocessen

Inmiddels is een pilot afgerond waarbij de BghU mensen proactief is gaan bellen om hen te wijzen op openstaande aanslagen. Dit heeft positieve resultaten opgeleverd en is dus een overweging om navolging te geven. Zeker in de lijn die we nastreven waarbij we kijken naar preventie en proberen te voorkomen dat we de burger onnodig op kosten jagen.

Daarnaast zijn we met het project “massale loonvorderingen” in een volgend stadium aanbeland. Samen met samenwerkingsverband BSR uit Tiel zijn we opgetrokken richting Centric om een goede gegevensuitwisseling tot stand te brengen. Niet alleen wat betreft de gegevens van de debiteur maar ook wat betreft de gezinssituatie zodat we in staat zijn de juiste beslagvrije voet te berekenen.

De Werkstroom Innen zal verder blijven inzetten op het proactief benaderen van de burger middels sms/mail/app. Met als doelstelling meer invordering op maat, kijken naar wat er speelt d.m.v. data-analyse en proberen de specifieke situatie van de individuele burger in beeld te krijgen naast het massale traject. Het streven is het voorkomen van kosten voor de burger, naar beneden brengen aantal herinneringen/aanmaningen/dwangbevelen/hernieuwde bevelen en het verminderen van het bedrag dat oninbaar wordt verklaard.

### Samenwerking met afdeling toezicht en handhaving gemeente Utrecht (VTH)

Er is een pilot gestart waarbij we de mensen, die reeds meerdere naheffingsaanslagen parkeren hebben ontvangen, actiever opsporen. Zodra de handhavers een kenteken signaleren die voorkomt op de lijst van notoire wanbetalers dan wordt meteen een deurwaarder van de BghU aangehaakt op de situatie. Daarnaast voert de BghU een actief beleid wat betreft het invorderen van boetes op buitenlandse kentekens, met name de Polen, Duitsers en Belgen. De Belgische uitwisseling heeft enige tijd stilgelegen i.v.m. wetgeving, echter nu de wetgeving is aangepast zodat er weer uitwisseling van gegevens kan plaatsvinden, pakken we dit traject weer op.

### Project E-mandate

De burger kan met “E-mandate” op elektronische manier een machtiging voor een automatische incasso afgeven. De implementatie hiervan bevindt zich in de eindfase. In september 2017 zal er worden getest, met als streven om in oktober 2017 in productie te gaan.

## **Staf**

BghU zet zich in toenemende mate in op het gebied van het leveren van fiscaal-juridische expertise. In een aantal gevallen vanuit een specifiek verzoek daartoe, maar ook in gevallen dat er signalen opgevangen zijn die voor BghU aanleiding geven expertise in te zetten. Dat laatste vraagt aandacht. BghU wil voorkomen te laat betrokken te worden in processen bij deelnemers die de belastinguitvoering (kunnen) raken.

Voorts wordt een toenemende behoefte bij de deelnemer gesignaleerd om aan de hand van door BghU te verstrekken belastinggegevens bewoners/belastingplichtigen te informeren over allerhande zaken. In veel gevallen kan BghU hier, onder verwijzing naar het document “De BghU en gegevensverstrekking”, niet aan tegemoet komen omdat de privacy in het geding is. Wat vaak wel mogelijk en ook steeds meer gebeurt is, dat BghU de mailing verzorgt. Op deze wijze wordt toch aan de behoefte van de deelnemer voldaan en worden de regels rondom de gegevensverstrekking en privacy niet geschonden.



## Klachten 2017

Momenteel valt al vast te stellen (na drie kwartalen in 2017) dat het aantal klachten 2017 ten opzichte van hetzelfde tijdstip in 2016 met ongeveer een kwart is toegenomen. Alle klachten zijn wel op dit moment afgedaan en beantwoord, er is geen achterstand. Een eerste korte analyse voor wat betreft een verklaring van de toename van het aantal klachten wijst het volgende uit.

De procedure voor wat betreft het oppakken van klachten bij binnenkomst is enigszins aangepast. Tot augustus 2017 werden er ook klachten ontvangen via “klantcontact” die soms ook door een medewerker van Klantcontact konden worden afgedaan. Daar wordt nu aan de voorkant scherper op gestuurd (versnelling) dat “echte” klachten direct aan de klachtencoördinator worden voorgelegd via de werkbak Juridische Zaken-Klachten. De klachtencoördinator zorgt er nu voor dat deze bak constant gecontroleerd wordt en leeg gemaakt is.

Vastgesteld kan worden dat de toename van het aantal klachten met name zit in “dienstverlening aan de telefoon”, vooral de wat meer gecompliceerde situaties. Daar zal extra aandacht aan besteed worden bij de terugkoppeling vanuit de klachtencoördinator over deze klachten richting de werkstroom (leermoment).

Bij de eindrapportage over 2017 (in januari 2018) aan het bestuur zal een categorisering worden opgenomen voor wat betreft de aard van de klachten zodat eenvoudig vastgesteld kan worden door de lezer waar nu eigenlijk over geklaagd is. Ook zal er aangegeven worden vanuit welke deelnemer (gemeenten c.q. HDSR) de burger of het bedrijf klaagde over BghU.

## **ICT ontwikkelingen**

### Mobiele Portal

Buitendienstmedewerkers zullen dit jaar uitgerust worden met mobiele apparatuur waarmee deze medewerkers ‘in het veld’ over de dezelfde relevante gegevens kunnen beschikken als medewerkers op kantoor. Voorbeeld: een deurwaarder kan in auto kort voor bezoek checken of betaling/klantreactie binnen is, zo niet kan deurwaarder zonder inzet binnendienst direct kosten in rekening brengen. WOZ-taxateurs kunnen in het veld foto’s maken welke geautomatiseerd opgeslagen worden bij locatieadres in GIS-kaart. Dit traject is nu technisch gereed en wordt vanaf oktober uitgerold.

### WebGIS

Samen met RBC en SVHW is in juni een pilot in samenwerking met leverancier DataLand gestart om gezamenlijk via een cloud oplossing gestandaardiseerd vier basisregistraties BAG, BRK, NHR en WOZ te ontsluiten in een geografisch kaartlagensysteem verrijkt met beeldmateriaal.

Hierdoor kunnen deze belastingkantoren hun bedrijfsprocessen beter ondersteunen en op termijn meer samenwerken op het gebied van beheer.

### eIDAS

Europese burgers, consumenten en vertegenwoordigers van bedrijven moeten vanaf september 2018 bij alle Nederlandse organisaties in de publieke sector kunnen inloggen met hun eigen nationale inlogmiddel. Grensoverschrijdend zakendoen levert meer gemak op voor gebruikers en vermindert de administratieve lasten. DigiD en eHerkenning is de Nederlandse invulling van de eIDAS verordening. Voorbereidingen zijn gestart zodat EU burgers en ondernemers in september 2018 kunnen inloggen bij de BghU op het digitaal loket.

### Voormelding aanslag

In 2018 kunnen burgers met hun DigiD in het digitaal loket o.a. raadplegen welke persoonlijke gegevens van hen geregistreerd staan, waarna ze deze gegevens zelf kunnen wijzigen of verwijderen. Voorbeeld: telefoonnummer, E-mailadres of bankrekeningnummer.

Enkele gegevens die worden geregistreerd voor uitvoeren BghU taken kan de klant niet via deze route wijzigen, bijvoorbeeld: adresgegevens bevolkingsadministratie, WOZ waarde, kadastrale eigendommen.

## 5 Besluit

Het bestuur van de BghU stemt in met de voorliggende bestuursrapportage BghU 2017 - II ;

### **Financiële gevolgen**

Geen begrotingswijzigingen

Aldus besloten in de vergadering van het bestuur van 23 oktober 2017

De secretaris,

De voorzitter,

A.H. Geytenbeek

P.J.M. Poelmann