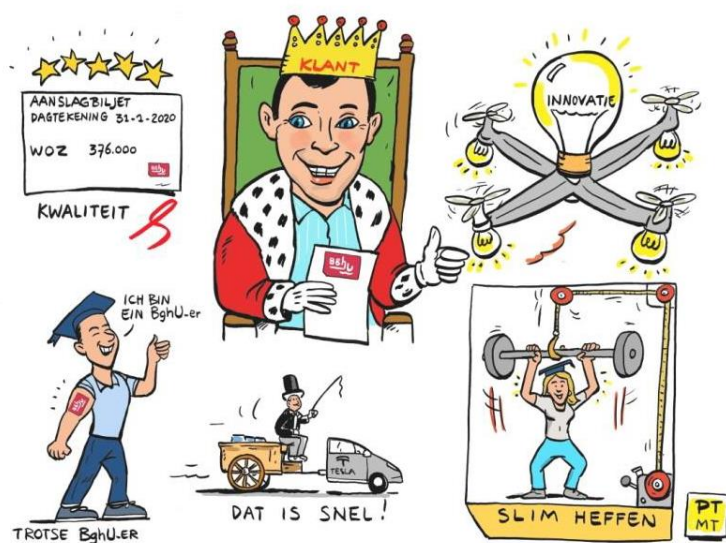




Belastingsamenwerking
gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Tweede Bestuursrapportage: Situatieschets per 1 oktober 2018.

Namens de directie BghU



Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Financiële situatie	4
2. Bedrijfsvoering	5
2.1 Innovatie-ontwikkelingen	5
2.2 Personele ontwikkelingen	7
3. Operationele activiteiten.....	9
3.1 Bezwaar, beroep en kwijtschelding.....	9
3.1.1 Bezwaarschriften op deelnemersniveau	10
3.2 Klachten afhandeling.....	12
3.3 Klantcontact	12
Besluit	14

Samenvatting

Voor u ligt de tweede bestuursrapportage over het jaar 2018 van de BghU. Middels deze rapportage willen wij u (tussentijds) informeren over de ontwikkelingen op het gebied van bedrijfsvoering. Allereerst geven wij u beknopt de belangrijkste ontwikkelingen.

Allereerst willen wij u mededelen dat ten opzichte van de vorige bestuursrapportage het financiële beeld niet noemenswaardig is gewijzigd. Per saldo worden er voor 2018 geen aanvullende middelen gevraagd van de deelnemers..

De BghU timmert aan haar weg. Onlangs heeft de raad van Stichtse Vecht ingestemd met het toetreden tot de BghU per 1-1-2020. Uiteraard onder voorbehoud dat de besturen van de huidige (BghU) deelnemers zich kunnen vinden in de toetreding van Stichtse Vecht. Eén mooie stap voor beide partijen. Na toetreding van Stichtse Vecht zal de groei de voor wat betreft het aantal deelnemers voorlopig ophouden. De overige gemeenten binnen het verzorgingsgebied van Hoogheemraadschap Stichtse Rijnlanden (en daarmee de BghU) zit of bij een andere belastingsamenwerking of heeft te kennen gegeven dat er politiek geen draagvlak is voor uitbesteding.

Wij willen het toonaangevende belastingsamenwerkingsverband zijn en dit houdt in dat wij moeten inspelen op de veranderingen in de samenleving. De klant staat centraal. Dit doen wij door het opstarten van innovatieve projecten zoals het clusteren van onze infrastructuur. Daarnaast leggen wij de focus op het voortdurend verbeteren/verhogen van de kwaliteit van onze dienstverlening. Om dit handen en voeten te geven hebben wij proces verbeterteams vormgegeven. Onlangs hebben deze teams hun dromen gevisualiseerd. Op het voorblad treft u de droom van het management aan. Centraal staat een tevreden klant, waarbij we kwaliteit leveren. Dit willen we realiseren door tijdig en efficiënt/slim te werken waarbij gebruik wordt gemaakt van innovatieve toepassingen. Dit alles kan alleen als we als werkgever werken met trotse en bevlogen medewerkers.

Middels deze bestuursrapportage nemen wij u mee in onze financiële situatie (hoofdstuk 1), de overige bedrijfsvoering (hoofdstuk 2) en enkele operationele zaken (hoofdstuk 3). Hierbij moet gedacht worden aan de voortgang omtrent de bezwaarschriften en de doorlooptijden op het gebied van dienstverlening.

Namens de organisatie,

de directeur,

Arnold Geytenbeek

1. Financiële situatie

Ten opzichte van de vorige bestuursrapportage is het financiële beeld niet noemenswaardig gewijzigd. Per saldo worden er voor 2018 geen aanvullende middelen gevraagd van de deelnemers.

Tabel 1 Financiële situatie per 01-10-2018

Exploitatie per 01-10-2018 (incl. prognose)				
	Realisatie 2017	Begroting 2018	Berap I	Prognose einde jaar 2018
Rente & Afschrijving	973.582	408.000	408.000	408.000
Personele lasten (inclusief inhuur)	9.395.581	8.982.000	9.107.000	9.250.071
Materiële lasten	5.448.608	5.592.000	5.752.000	5.608.929
Onvoorzien		100.000		
Totaal Lasten	15.817.771	15.082.000	15.267.000	15.267.000
Dwangbevelen	1.327.959	1.281.000	1.281.000	1.281.000
Overig	187.563	55.000	55.000	55.000
Totaal Baten	1.515.522	1.336.000	1.336.000	1.336.000
"Te dekken" bedragen	14.302.249	13.746.000	13.931.000	13.931.000
Geraamde deelnemersbijdrage	14.487.000	13.746.000	13.746.000	13.746.000
Onttrekking reserve			-185.000	-185.000
Dotatie reserve	184.751			
	14.302.249	13.746.000	13.931.000	13.931.000
Resultaat voor bestemming	-	-	-	-

* Bedragen in euro's

Personele lasten

Het komende jaar leggen wij de focus met name op de personele lasten, specifiek ten aanzien van de lasten die gepaard gaan met het inhuren van personeel. Wij zullen de komende maanden extra capaciteit inzetten (zowel intern als extern) om te zorgen dat de nog niet afgeronde WOZ-bezwaarschriften dit jaar afgehandeld worden. Niet uitgesloten is dat de hiermee optredende extra kosten tot een geringe overschrijding leiden. Mocht dit zich voordoen, is het voorstel om deze te dekken uit de beschikbare egalisatiereserve van de BghU.

Materiële lasten

Wij hebben besloten de ICT infrastructuur te clusteren met twee andere belastingsamenwerkingsverbanden. De kosten die aan deze transitie gebonden zijn hebben betrekking op meerdere jaren. Om deze reden wordt een deel van de kosten circa € 140K ten laste gebracht van de boekjaren 2019, 2020 en 2021.

2. Bedrijfsvoering

In dit hoofdstuk wordt stilgestaan bij de huidige bedrijfsvoering. Allereerst een korte toelichting op de uitbreidingswens van de BghU en de belastingstelsel verschuivingen bij de waterschappen. Vervolgens nemen wij u mee in een aantal innovatieve ontwikkelingen die momenteel spelen binnen de BghU. Vervolgens wordt er aandacht besteed aan de personele zaken die spelen in de organisatie.

Uitbreiding van de BghU vordert

Onlangs heeft de raad van Stichtse Vecht ingestemd met het toetreden tot de BghU per 1-1-2020. Uiteraard onder voorbehoud dat de besturen van de huidige (BghU) deelnemers zich kunnen vinden in de toetreding van Stichtse Vecht.

Stichtse Vecht heeft op dit moment haar belastingtaken nog ondergebracht in het samenwerkingsverband met de gemeente Wijdmeren en de gemeente Weesp (BSWW). Deze samenwerking stopt formeel 31-12-2019, maar zal effectief al in het voorjaar van 2019 worden beëindigd. Op dit moment zijn wij in gesprek met Stichtse Vecht en de BSWW om een “vloeiende” overgang te realiseren.

Verschuivingen belastingstelsel Waterschappen

Afgelopen periode hebben er consultatierondes plaatsgevonden met de verschillende stakeholders over de voorstellen van de Commissie Aanpassing Belastingstelsel (CAB). De signalen wijzen erop dat de voorgestelde wijziging nog vragen oproepen. Mede daarom is verdere besluitvorming uitgesteld tot minimaal het einde van dit jaar.

2.1 Innovatie-ontwikkelingen

In deze bestuur rapportage informeren wij u over een drietal (lopende) innovatie projecten.

Digitale- en fysieke post

Er is een Europese aanbesteding genaamd “*Digitale en fysieke post*” uitgezet. In oktober worden de resultaten van de aanbesteding bekend gemaakt.

Achtergrond informatie: Het aanbestedingstraject heeft betrekking op de uitgaande documenten. Deze documenten worden, op wens van de klant, digitaal aangeboden via MijnOverheid. Daarnaast is het natuurlijk ook mogelijk de uitgaande documenten hardcopy te verzenden.

Clustering ICT-infrastructuur drie belastingkantoren

De (computer) hardware wordt eind oktober verplaatst naar de nieuwe locatie in Gouda. Er zijn reeds verkennende gesprekken met de partners van start gegaan om verdergaande synergie voordelen te kunnen realiseren.

Achtergrond informatie: De belastingkantoren BsGW (Roermond), de RBG (Schiedam) en de BghU maken alle drie gebruik van Centric software voor het uitvoeren van het primaire belastingprocessen. Deze belastingkantoren hebben besloten om per ingaande 1-1-2019 de hardware te clusteren en op 1 locatie bij Centric in Gouda te beheren.

Tegenover de hogere meerkosten van circa € 70K op jaarbasis staan voordelen als gezamenlijk innoveren/ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten, uniformering bestaande processen, uitwisselen /integreren kennis ICT-beheer drie kantoren etc.

De meerkosten worden opgevangen binnen de beschikbare ICT middelen. Naar verwachting is deze samenwerking ook de opmaat naar het gezamenlijk aanbesteden voor 2022 van de belastingapplicatie.

Robotic Process Automation (RPA)

Dit jaar zijn wij van gestart met Robotic Process Automation (RPA). De inzet van de zogenoemde “software robot” vraagt meer tijd dan verwacht. Extra kennis en capaciteit is noodzakelijk om dit project tot een succesvol einde te brengen. RPA zien wij nog steeds als een belangrijke “tool” waarmee wij onze bedrijfsprocessen kunnen ondersteunen en de handmatige inspanningen kunnen terugdringen. Dit project zal haar vervolg krijgen in 2019.

Achtergrond informatie: Middels RPA is het mogelijk om de menselijke handelingen die plaatsvinden in een systeem, softwarematig te imiteren/nabootsen. Op deze wijze kunnen wij de medewerker ondersteunen bij het uitoefenen van zijn of haar functie. RPA is een “script” met multifunctionele macro’s dat repetitieve taken kan overnemen van de medewerkers. Kortom het is een softwarematige toepassing om de huidige software aan te sturen ofwel een gerobotiseerd proces.

2.2 Personele ontwikkelingen

In deze paragraaf wordt aandacht besteed aan de ontwikkelingen op het personeelsvlak. Hierbij moet onder andere gedacht worden aan het herzien van ons huidige functiewaarderingssysteem, het verjongen van de organisatie en de opleiding –en ontwikkelingsmogelijkheden voor het personeel. Vervolgens worden er een aantal feitelijke cijfers gepresenteerd ten aanzien van de huidige personeelsformatie en het bijbehorende ziekteverzuim.

Invoering HR21 als functiewaarderingssysteem

Op dit moment wordt er een “nieuw” functiewaarderingssysteem genaamd HR21 geïmplementeerd. Dit functiewaarderingssysteem biedt ons de ruimte om onder andere meer flexibiliteit te creëren en op deze wijze te zorgen voor een bredere inzetbaarheid. Het integraal werken wordt hiermee ondersteund en bevordert. De ontwikkeling van de medewerker staat hierbij centraal.

Waar staan wij nu? Voor de zomer is de procedureregeling genaamd Functiebeschrijving en Functiewaardering BghU vastgesteld. De vaststelling is gebeurd na instemming van de vakbonden. De komende periode moet de conversietabel worden vastgesteld (diverse functiekenmerken i.c.m. functieschaal). De conversietabel bevat een vertaling van de totaalscore op diverse kenmerken per functie naar de bijbehorende functieschaal. Daarnaast moet de selectie van landelijke normfuncties worden vastgesteld (nieuwe functieboek incl. waarderingen).

Vervolgens maken wij middels een (functie) besluit de functie wijziging kenbaar aan de medewerker. De medewerker ontvangt allereerst een voorlopig functievoorstel en vervolgens een definitief functiebesluit. Na afronding van bovenstaande punten is het implementatie proces (administratief) afgerond. Op basis van de huidige inzichten brengt de invoering van HR 21 geen extra kosten met zich mee.

Inzet jongeren

Momenteel is 80% van de medewerkers de leeftijd van 40 jaar gepasseerd. Tijd voor verandering en de organisatie te “verjongen”. Dit willen wij realiseren door jongeren aan te trekken (< 30 jaar) voor met name nieuwe en lopende projecten. Ons startpunt is het aantal stagiaires uitbreiden. Om dit te kunnen realiseren zullen wij in het najaar het contact met het middelbaar beroepsonderwijs en hogescholen , waar mogelijk, verder uitbreiden. Daarnaast willen wij onderzoeken wat de mogelijkheden zijn voor het opzetten van een traineeship bij de BghU.

Opleiding en ontwikkeling

Komende periode zal onder andere ingezet worden op het verbreden van de kennis van medewerkers en het intensiveren van de teamsamenwerking. Onlangs heeft er bijvoorbeeld een teambuilding dag plaatsgevonden. Deze dag hebben wij stilgestaan bij het toekomstbeeld van de BghU en de kernkwaliteiten van de medewerker(s). In het najaar 2018 wordt hier vervolg aan gegeven middels lunchlezingen en separate teamsessies.

Formatie

De toegestane formatie is voor 2018 teruggebracht van oorspronkelijk 142,5 FTE naar 132 FTE (zie Berap 2018-I). Op dit moment bedraagt de bezette formatie ca 118 fte. De resterende vacatureruimte is als flexibele schil benodigd om in te kunnen spelen op pieken, vervanging als gevolg van ziekte en de realisatie van diverse (innovatieve) projecten. In totaal wordt op dit moment voor 11,45 FTE extern ingehuurd via een payroll of detachingsconstructie. Momenteel nemen 5 medewerkers deel aan het generatiepact (1,53 fte).

Tabel 2 Personele informatie

Formatie overzicht			
Kernproces	Bijgestelde formatie 2018	Realisatie Berap I	Realisatie Berap II (huidige situatie)
Actueel Databeheer	57,69	48,41	48,87
Dienstverlening	51,58	47,38	47,93
Vorderen op Maat	5	4	4
Ondersteuning	17,72	15,09	17,7
Subtotaal FTE BghU	132	114,88	118,5
Externe inhuur		16,67	11,45
Totaal FTE BghU			129,95
Overige personele informatie *			
Deelnemers vitaliteitsregeling			5
Indiensttreding			5
Uitdiensttreding			7

* Cijfers hebben betrekking op 2018

Ziekteverzuim

Over de eerste 9 maanden van 2018 bedraagt het ziekteverzuim 5,35%. Het ziekteverzuim laat een stijging zien ten opzichte van 2017, 4,28% versus 5,35%. Dit wordt volledig veroorzaakt door een aantal langdurig zieke medewerkers (> 42 dagen ziekte). Deze medewerkers kampen met niet-werk gerelateerde klachten. Deze medewerkers zullen helaas de rest van dit jaar ook niet volledig inzetbaar zijn. Met deze medewerkers worden gesprekken gevoerd om een mogelijk re-integratieproces op te starten in 2019.

3. Operationele activiteiten

In dit hoofdstuk wordt stilgestaan bij de huidige stand van zaken op andere het gebied van bezwaar en beroep, klachten registratie en afhandeling en het klantcontact.

3.1 Bezwaar, beroep en kwijtschelding

Hierbij informeren wij u over de status omtrent de bezwaar en beroepschriften. Daarnaast geven wij u inzicht in het aantal kwijtscheldingsverzoeken die wij ontvangen hebben in de eerste negen maanden van dit jaar.

De huidige werkwijze van de zogeheten “No Cure No Pay (NCNP)” organisaties zorgen voor een uitdaging/probleem. Wij hebben dit schriftelijk gemeld bij de VNG en het Ministerie. De BghU wil graag dat er grondig onderzoek word gedaan naar het verdienmodel van dergelijke organisaties. Wij willen zelf actief bijdragen aan dit onderzoek. Het ESBL, wetenschappelijk instituut, heeft ons benaderd om mee te werken aan een onderzoek waarbij zowel de probleemsituatie uiteengezet wordt en waarbij diverse oplossingsrichtingen onderzocht worden. Om dit probleem op te lossen is een wetwijziging noodzakelijk. Daarnaast wordt hiermee het bestaansrecht van deze NCNP organisaties mogelijk aangetast. Wij verwachten niet dat deze uitdaging op korte termijn verholpen is.

Onderstaande tabellen geven inzicht in het aantal bezwaarschriften gecombineerd met het bijbehorende afhandelingstermijn. De cijfers betreffende het aantal bezwaarschriften 2018 worden afgezet tegen de vergelijkbare periode in 2017.

Tabel 3 Bezwaarschriften

Bezwaarschriften			
Rubriek	2017*	2018	Mutatie
Algemeen	13.494	11.657	-14%
WOZ	8.275	8.431	4%
Parkeren	3.231	4.389	36%
	25.000	24.477	

* Vergelijkbare periode in 2017 (01-01 t/m 31-09)

* Cijfers geven het aantal bezwaarschriften weer

Afhandelingstermijn bezwaarschriften				
Rubriek	Afhandelingstermijn	2016	2017	2018 YTD
Algemeen	< 6 weken gereed	91%	96%	95%
WOZ (woningen)	< 12 weken gereed	47%	41%	31%
WOZ (niet-woningen)	< 24 weken gereed	47%	41%	48%
Parkeren	< 6 weken gereed	55%	86%	69%

* % percentage gereed binnen gestelde afhandelingstermijn

*Vergelijkbare periode in 2017 (01-01 t/m 31-09)

Kwijtscheldingsverzoeken

De doorlooptijd, ten aanzien van het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken, is gestegen ten opzichte van 2017. Deze stijging heeft nauw verband met de toegenomen complexiteit van de zogenoemde “kostendelersnorm”. Hierdoor kost het meer tijd om een dergelijk verzoek te beoordelen, hetgeen dat direct zijn weerslag heeft op de doorlooptijd. Desondanks hebben wij toch het merendeel van de kwijtscheldingsverzoeken binnen een termijn van acht weken afgehandeld.

Een korte cijfermatige analyse laat zien dat de BghU in de eerste negen maanden van dit jaar 14.315 kwijtscheldingsverzoeken ontvangen heeft. Van deze verzoeken zijn 13.566 verzoeken op uitspraak gebracht. Het team heeft 12.714 binnen een termijn van acht weken afgewikkeld.

3.1.1 Bezwaarschriften op deelnemersniveau

In deze paragraaf geven wij u een gedetailleerd overzicht van het aantal (ingediende) bezwaarschriften per BghU deelnemer.

Middels bijgevoegde tabel geven wij u inzicht in het aantal bezwaarschriften (incl. ambtshalve bezwaren) per deelnemer inclusief een afzetting van het dit aantal tegenover een vergelijkbare periode 2017. Er wordt onderscheid gemaakt in een tweetal categorieën, namelijk: bezwaren en WOZ bezwaren. De categorie bezwaren bevat vanzelfsprekend ieder bezwaarschrift dat niet kan worden geschaad onder de categorie WOZ bezwaren. Hierbij moet u onder andere denken aan bezwaarschriften op het gebied van eigendom, leges en precario. Eén bezwaarschrift kan betrekking hebben op meerdere deelnemers. Indien een bezwaarschrift betrekking heeft op meerdere deelnemers, dan wordt dit bezwaarschrift bij iedere desbetreffende deelnemer opgevoerd. Eén WOZ bezwaarschrift kan op haar beurt betrekking hebben op meerdere objecten.

In de kwartaalrapportages wordt ingezoomd op de ontvangen bezwaren per deelnemer. In deze rapportages geven wij onder andere aan of de bezwaren gegrond of ongegrond zijn (in relatie tot de opbrengsten).

Tabel 4 Bezwaren per deelnemer

Bezwaren per deelnemer				
Gemeente	Specificatie	1-10-2017	1-10-2018	Mutatie
Utrecht	Bezwaren	5067	4435	-12%
	WOZ bezwaren	4445	4770	7%
	Parkeren	3231	4389	36%
		12743	13594	7%
HDSR	Bezwaren	8882	7119	-20%
		8882	7119	-20%
UHR	Bezwaren	1021	969	-5%
	WOZ bezwaren	896	939	5%
		1917	1908	0%
Zeist	Bezwaren	1131	875	-23%
	WOZ bezwaren	585	564	-4%
		1716	1439	-16%
De Bilt	Bezwaren	660	622	-6%
	WOZ bezwaren	1013	728	-28%
		1673	1350	-19%
Houten	Bezwaren	541	426	-21%
	WOZ bezwaren	637	516	-19%
		1178	942	-20%
Nieuwegein	Bezwaren	641	581	-9%
	WOZ bezwaren	371	518	40%
		1012	1099	9%
Lopik	Bezwaren	337	249	-26%
	WOZ bezwaren	149	160	7%
		486	409	-16%
Bunnik	Bezwaren	225	206	-8%
	WOZ bezwaren	237	237	0%
		462	443	-4%

3.2 Klachten afhandeling

Wij zien een toename in het aantal klachten ten opzichte van 2017. Tot en met september 2018 heeft de BghU 97 klachten ontvangen. Op dit moment hebben wij 95 klachten afgehandeld. Dit allen binnen de (vastgestelde) termijn van 6 weken (cf. Klachtenverordening BghU). Het merendeel van de klachten was ongegrond.

De komende periode zullen wij benutten om verder te onderzoeken waar de toename in het aantal klachten door ontstaat. In de verantwoording aan het bestuur per januari 2019 zal hierbij stil gestaan worden middels een (cijfermatige) analyse.

3.3 Klantcontact

De BghU is telefonisch en per (digitale) post bereikbaar. Onderstaand een korte toelichting op deze communicatie kanalen.

(Digitale) Post

Het aantal poststukken is gestegen met circa 23% t.o.v. 2017. De stijging kan deels worden verklaard door het invoeren van de eHerkenning bij het bedrijvenloket. Eén van de vereisten voor het gebruik van eHerkenning is de digitale handtekening. Wij merken dat, op dit moment, niet alle organisaties beschikken over een digitale handtekening. Het gevolg is dat de toegang tot MijnBghU voor bedrijven wordt bemoeilijkt. Wij adviseren bedrijven om een digitale handtekening te activeren.

Telefonie

De gemiddelde (telefonische) wachttijd is in het derde 2018 kwartaal afgenomen ten opzicht van het tweede kwartaal 2018 (- 44%). Wij koppelen de medewerkers aan hun specialisme en voorsorteren, waar mogelijk, de inkomende telefoonoproepen op deze specialisme. Daarnaast hebben wij de bezetting ten aanzien van “algemene vragen” verhoogd. Dit tezamen heeft ervoor gezorgd dat de vragen vanuit de klant sneller worden opgepakt. Ofwel een vermindering van de wachttijd en een verbetering van de kwaliteit, een positief effect voor de burger. Ons streven is om in de resterende tijd van dit jaar de wachttijd nog verder terug te dringen.

Tabel 5 Klantcontact (cijfers in aantallen)

Klantcontact - algemeen			
Communicatie kanaal	2016*	2017*	2018
Telefonie	85.027	70.869	63.122
Poststukken	42.018	40.189	42.626
Self Service	5.502	7.021	4.342
Mijn BghU	58.692	52.380	42.596

*Vergelijkbare periode in 2016 en 2017 (01-01 t/m 31-09)

Tabel 6 Klantcontact (telefonie) prestatie indicatoren

Klantcontact - telefonie			
Prestatie indicator	2016*	2017*	2018
Terugbel tijd in werkdagen	2	2	2
Gemiddelde wachttijd in seconden	217	147	151
Aantal keer doorverbinden < 3 x	1	1	1
<i>* Doelstelling terugbel tijd in werkdagen < 2 werkdagen</i>			
<i>* Doelstelling gemiddelde wachttijd in seconden < 60 seconden</i>			
<i>* Vergelijkbare periode in 2016 en 2017 (01-01 t/m 31-09)</i>			
	2016 Q3	2017 Q3	2018 Q3
Gemiddelde wachttijd in seconden	183	174	108

Besluit

Het bestuur van de BghU stemt in met de voorliggende bestuur rapportage BghU 2018 - 2;

Financiële gevolgen deelnemers

Per saldo geen

Aldus besloten in de vergadering van het bestuur van 16 november 2018.

De secretaris,

De voorzitter,

A.H. Geytenbeek

P.J.M. Poelmann