

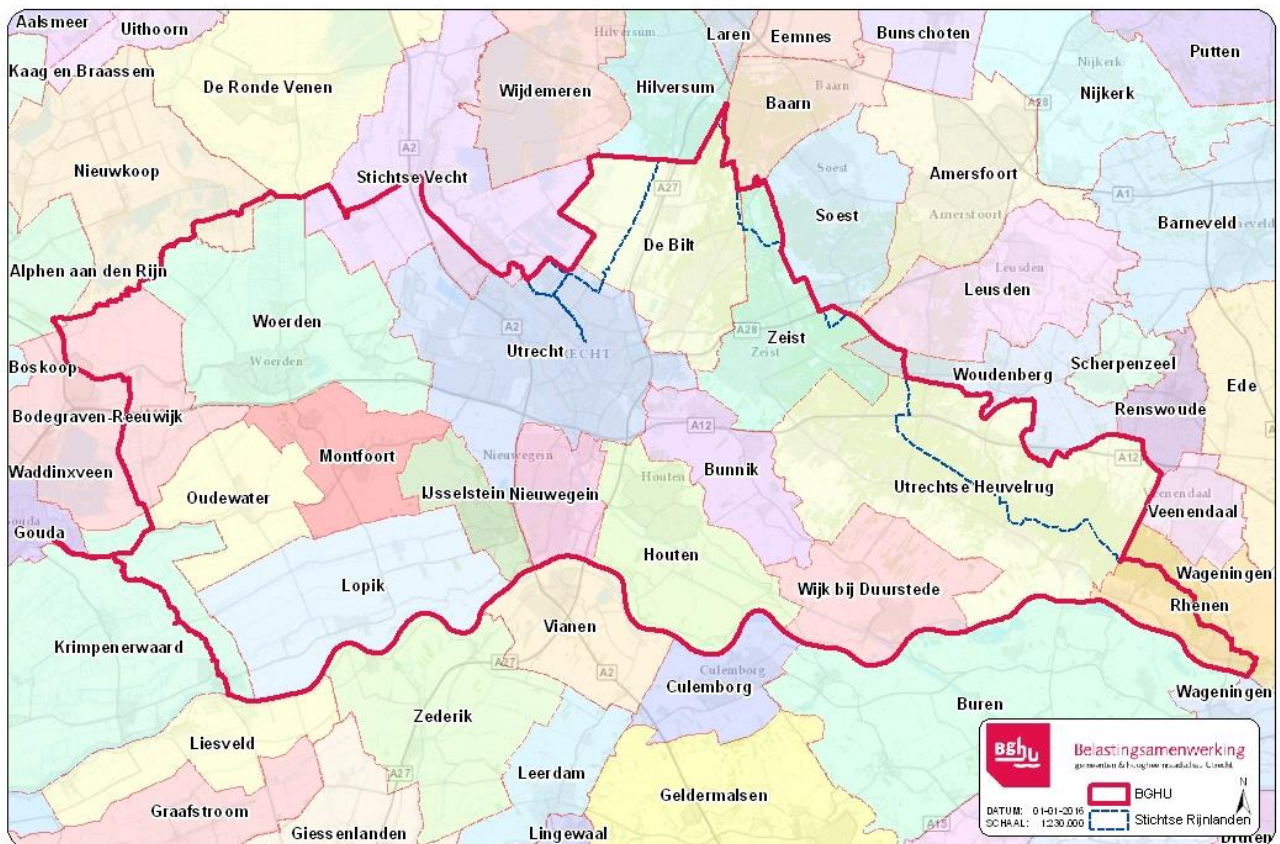


Belastingsamenwerking gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Bestuursrapportage BghU 2018 – I

(situatie mei 2018)

Belastingsamenwerking gemeenten en Hoogheemraadschap Utrecht



Inhoudsopgave

1	Inleiding en voorwoord.....	3
2	Voortgang Kadernota 2018 – 2021.....	4
3	Prognose 2018.....	7
4	Bedrijfsvoering.....	8

1 Inleiding en voorwoord

Inleiding

Voor u ligt de eerste bestuursrapportage over het jaar 2018 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 vastgestelde begroting 2018 en met een doorkijk naar de rest van het jaar.

Na de opstart en de groei met zes deelnemers zijn we aanbeland in een fase waarin we meer aandacht aan de kwaliteit kunnen geven. Het werken aan de kwaliteit van de dienstverlening, het meer op orde hebben van de basisregistraties, snellere doorlooptijden, inspelen op veranderingen vanuit de samenleving, meer oog en aandacht voor de belanghebbende etc.

In financieel opzicht is de samenwerking steeds interessanter. De bijdrage van de gezamenlijke deelnemers is bij de vaststelling van de begroting 2018 structureel met bijna 750.000€ verlaagd ten opzichte van 2017. Het is goed om te zien dat deze verlaging ook grotendeels haalbaar blijkt door genomen efficiëncyclagen binnen de organisatie. Grotendeels, daar we helaas ook geconfronteerd zijn met een niet voorziene kostenpost. Dit betreft de structurele bijdrage aan het Rijk in de generieke digitale infrastructuur. Bij de jaarrekening 2017 is hiervoor een bestemmingsreserve gevormd ten behoeve van het jaar 2018 en in de concept-begroting 2019 zijn hiervoor structurele middelen opgenomen.

Voor wat betreft de verbetering van de dienstverlening maken we vorderingen. Afhandelingstermijnen worden korter, ontvangst van minder bezwaarschriften, verbetering van het proces waardebeoordeling, sneller en persoonlijker acteren richting belastingschuldigen en niet onbelangrijk het in control zijn van de financiën.

Verder kan gemeld worden dat de BghU in gesprek is met de gemeente Stichtse Vecht over een mogelijke toetreding. Deze toetreding zal naar verwachting formeel niet voor 1-1-2020 plaatsvinden. Indien eea geconcretiseerd gaat worden, ontvangt u hierover een afzonderlijk voorstel.

Al met al genoeg uitdagingen voor medewerkers en management om te werken aan een goed en efficiënte werkende belastingorganisatie die gezien wordt als vooruitstrevend en waar we trots op zijn.

Namens de organisatie,

de directeur,

Arnold Geytenbeek

2 Voortgang Kadernota 2018 – 2021

In de Kadernota 2018–2021 zijn diverse onderwerpen aangestipt waar we in meer of mindere mate in 2018 e.v. mee van doen hebben. In dit hoofdstuk wordt stilgestaan bij de stand van zaken.

Bezwaar en beroep

De BghU streeft een afhandeltermijn na van binnen 6 weken voor niet WOZ bezwaarschriften en 12 weken voor WOZ beschikkingen woningen en 24 weken niet-woningen.

In bijgaand overzicht treft u de stand van zaken aan over de eerste 5 maanden van 2018:

Afhandeltijd bezwaren

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

		2016	2017	2018
Bezwaren	% binnen 6 weken gereed	91%	96%	98%
Bezwaren WOZ-woningen	% binnen 12 weken gereed	47%	41%	*
Bezwaren WOZ-niet woningen	% binnen 24 weken gereed	47%	41%	*
Bezwaren Parkeren	% binnen 6 weken gereed	55%	86%	85%

* periode loopt nog

Trend ten opzichte van 2017

Verloop bezwaren t.a.v. het aantal bezwaren ten opzichte van dezelfde periode in 2017 bedraagt:

	2017	2018	verschil
Bezwaren (algemeen)	8.793	7.925	-10%
Bezwaren WOZ	7.701	7.814	1%
Bezwaren Parkeren	1.788	2.370	33%

De vermindering van de Bezwaren (algemeen) is o.a. het resultaat van verbeterde processen en uitgevoerde bestandscontroles die in 2017 zijn uitgevoerd. Het aantal ingediende WOZ bezwaren is iets gestegen ten opzichte van 2017. Gelet op de “onvoorspelbare” marktsituatie afgelopen jaren heeft ons dit niet verrast. Wat wel opvalt is de toenames van het aantal bezwaren ingediend door no cure no pay bureau's. Dit aantal bedraagt ondertussen 25% van het aantal ingediende bezwaren (was 20%, stijging met ruim 500 stuks). Richting VNG en het Ministerie is hiervoor aandacht gevraagd, met name vanwege het “verdienmodel” voor de NCNP bureau's.

Verder zien we een stijging van het aantal parkeer bezwaren. Dit wordt veroorzaakt doordat er automatiseringstechnische problemen waren eind 2017 waardoor in januari ook de naheffingsaanslagen parkeren over december zijn verstuurd. Dit heeft ook extra bezwaren met zich mee gebracht waardoor een stijging zichtbaar is ten opzichte van Q1 2017.

Per deelnemer

Detaillering van het aantal ingediende bezwaren per deelnemer.

Opmerkingen vooraf.

- Dit overzicht betreft het aantal door de burger/bedrijf ingediende bezwaren aangevuld met de ambtshalve bezwaren. Bij ambtshalve bezwaren heeft de medewerker, bijv aan de telefoon, gesignaleerd dat de aanslag onjuist is. Deze worden in de telling meegenomen omdat het iets zegt over het aantal onjuiste aanslagen en de werklust.
- Ingediende bezwaren kunnen betrekking hebben op 1 of meerdere deelnemers. Zodra een bezwaar betrekking heeft op bijv 2 deelnemers (bijv HDSR en een gemeente) dan wordt deze bij beide meegeteld.
- De Waarde bezwaren betreft WOZ bezwaarschriften (deze kunnen meerdere objecten betreffen).
- De Bezwaren betreft: Woning bezwaren, Niet woning bezwaren, Eigendom bezwaren, Leges, Precario, Toeristen , etc.

Bunnik	1-6-2017	1-6-2018	Vershil
Bezwaren	nb	150	
WOZ bezwaren	218	225	17%

UHR	1-6-2017	1-6-2018	Vershil
Bezwaren	nb	620	
WOZ bezwaren	782	862	10%

De Bilt	1-6-2017	1-6-2018	Vershil
Bezwaren	nb	461	
WOZ bezwaren	979	691	-29%

Lopik	1-6-2017	1-6-2018	Vershil
Bezwaren	nb	194	
WOZ bezwaren	121	143	18%

Houten	1-6-2017	1-6-2018	Vershil
Bezwaren	nb	316	
WOZ bezwaren	620	487	-21%

Nieuwegein	1-6-2017	1-6-2018	Vershil
Bezwaren	nb	424	
WOZ bezwaren	360	480	33%

Utrecht	1-6-2017	1-6-2018	Vershil
Bezwaren	nb	2.959	
WOZ bezwaren	4.247	4.425	4%
Parkeren	1.788	2.370	33%

Zeist	1-6-2017	1-6-2018	Vershil
Bezwaren	nb	626	
WOZ bezwaren	572	532	-7%

HDSR	1-6-2017	1-6-2018	Vershil
Bezwaren	nb	5.141	

Beroepen

In de eerste vijf maanden zijn er 105 beroepschriften WOZ ontvangen en 39 beroepschriften tegen heffingen. Er zijn in deze periode 127 beroepschriften afgerond, waarvan 7 gegrond, 55 ongegrond en 65 intrekkingen (waarvan 15 op indicatie van de belanghebbende).

Klachten

Tot en met mei 2018 zijn er 54 klachten ontvangen en zijn er 50 afgedaan, allemaal binnen de termijn van 6 weken die er voor klachtenbehandeling is opgenomen in de Klachtenverordening BghU. Er waren 20 klachten gegrond en 27 klachten ongegrond en 3 klachten geen oordeel.

Telefonische bereikbaarheid

Afgelopen periode hebben we ca. 2,5% minder telefonisch contact gehad met de burgers. 45.114 telefoon over de eerste 5 maanden versus 46.611 vorig jaar in dezelfde periode. De gemiddelde wachttijd is daarbij helaas opgelopen van 150 sec naar 180 seconden. Belangrijke verklaring hiervoor was dat in de drukste periode, zijnde de eerste week nadat aanslagen verzonden waren, we geconfronteerd werden met behoorlijke uitval als gevolg van de griepepidemie. Hierop hebben we de volgende acties in gang gezet: we zetten meer capaciteit in en die capaciteit halen we uit een grotere groep medewerkers. Daarnaast analyseren we het telefoonverkeer en investeren in kennis met behulp van degelijke opleidingen. Verder concentreren we ons op verbeteringen aan de hand van informatie verkregen uit het telefoonverkeer.

Kwijtschelding

In de eerste vijf maanden van 2018 heeft de BghU 10.260 kwijtscheldingsverzoeken ontvangen. Hiervan zijn er 9.243 op uitspraak gebracht waarvan 9.143 binnen 8 weken zijn afgewikkeld en 100 verzoeken na 8 weken. De doorlooptijd is ten opzichte van 2018 gestegen. Dit hangt samen met de toegenomen complexiteit van de kostendelersnorm. Dit vraagt nader onderzoek bij de beoordeling hetgeen zijn weerslag heeft op de doorlooptijd. Dit neemt niet weg dat het merendeel van de aanvragen binnen 8 weken zijn afgedaan.

Verschuivingen belastingstelsel Waterschappen

Begin 2018 heeft de Commissie Aanpassing Belastingstelsel (CAB) van de Unie van Waterschappen een concept-eindrapport uitgebracht gericht op een toekomstbestendige financiering van het waterbeheer. Afgelopen periode heeft er een consultatieronde plaatsgevonden met de verschillende stakeholders. De CAB verwacht de eindvoorstellen op 12 oktober 2018 aan het bestuur van de Unie van Waterschappen te presenteren. Naar verwachting zal de impact van de voorstellen voor onze uitvoeringsorganisatie beperkt zijn.

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 40% haar aanslag via MijnOverheid, vorig jaar was dit 35 %. Voor de burgers die niet zo digitaal zijn, zorgen we voor passende alternatieven. Ook de komende jaren verwachten wij een verdergaande stijging van het gebruik van MijnOverheid.

Groei aantal deelnemers

Afgelopen periode zijn met meerdere gemeenten gesprekken gevoerd over een mogelijke toetreding tot de BghU. Hierop heeft de nieuwe gemeente Vijfheerenlanden vooralsnog besloten om haar belastingtaken zelfstandig uit te gaan voeren. Richting de gemeente Wijdmeren is aangegeven dat wij geen meerwaarde zien in de samenwerking gelet op hun fusietraject. Richting de gemeente Eemnes is aangegeven dat het meer voor de hand ligt dat zij gaan praten met GBLT (het samenwerkingsverband die o.a. de taken voor het waterschap Valei en Eem uitvoert waar Eemnes onder valt). Met de gemeente Stichtse Vecht lopen nog gesprekken over toetreding per 1-1-2020. Mocht dit geconcretiseerd worden dan zal het bestuur hiervoor een voorstel tegemoet zien.

Nieuwe Website

Begin 2018 is de website van de BghU vernieuwd. De eerste reacties van burgers en bedrijven zijn positief, blijkende uit reactie als: Overzichtelijk, heldere opbouw en uitleg.

Bescherming persoonsgegevens

Op 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) in werking getreden. Deze verordening brengt verschillende wijzigingen aan in het huidige privacyrecht.

De BghU heeft binnen de organisatie die aanpassingen doorgevoerd die nodig zijn om compliant te zijn met de AVG. Binnen de BghU is o.a. een functionaris gegevensbeheer aangesteld en is het privacybeleid verder aangescherpt.

Hondenbelasting

Eind 2017 is in de gemeente Utrecht een algehele hercontrole voor de hondenbelasting uitgevoerd. Dit heeft voor 2018 geresulteerd in zo'n 1800 meer aanslagen hondenbelasting.

3 Prognose 2018

<u>Prognose exploitatie per 30-04-2018</u>	Rekening 2017	Begroting 2018	Prognose Realisatie 2018	Vershil 2018
Lasten				
1. Rente en afschrijvingen	973.582	408.000	408.000	-
2. Personele lasten	9.395.581	8.982.000	9.107.000	-125.000
3. Materiele lasten	5.448.608	5.592.000	5.752.000	-160.000
4. Onvoorzien		100.000	-	100.000
Totaal lasten	15.817.771	15.082.000	15.267.000	-185.000
Baten				
1. Opbrengsten dwangbevelen	1.327.959	1.281.000	1.281.000	-
2. Overige baten	187.563	55.000	55.000	-
Totaal baten	1.515.522	1.336.000	1.336.000	-
Te dekken uit bijdragen deelnemers of reserves	14.302.249	13.746.000	13.931.000	-185.000
Geraamde deelnemersbijdragen	14.487.000	13.746.000	13.746.000	-
Bijdrage uit de reserve			185.000	185.000
Storting in de reserve	184.751			
Totaal resultaat voor bestemming	-	-	-	-

Sinds de vaststelling van de begroting 2018 vorig jaar voorjaar hebben er twee significante exogene financiële tegenvallers zich voorgedaan.

Allereerst valt de afgesproken landelijke cao voor het gemeentepersoneel structureel 1,4% hoger uit. Rekening was gehouden met een stijging van 0,9%, werkelijk bedraagt deze 2,3%. De meerkosten bedragen voor de BghU 125.000€. Daarnaast heeft het kabinet besloten om de kosten voor de generieke digitale infrastructuur om te slaan over de gebruikers. Een eerste inschatting komt uit op een kostenpost over 2018 van 250.000€. Een gezamenlijke tegenvaller van structureel 375.000€.

Voor 2018 kunnen deze tegenvallers incidenteel voor een bedrag van 285.000€ gedekt worden door inzet van de post voor onvoorzien uitgaven en inzet van het gereserveerde rekeningoverschot 2017. Daarnaast gaan we er vanuit dat binnen het budget materiele lasten voldoende ruimte is om het restant op te vangen.

Doorkijk 2019

Per saldo worden er voor 2018 geen aanvullende middelen gevraagd. In de concept-begroting 2019 is rekening gehouden met bovenstaande ontwikkelingen.

Mogelijk vervallen Koepelvrijstelling

Als gevolg van een recente uitspraak van het Europese Hof waren er signalen dat het ministerie van Financien voorbereidingen trof om via een wetwijziging de koepelvrijstelling voor gemeenschappelijke regelingen te laten vervallen ingaande 1-1-2019. De laatste berichten zijn dat de staatssecretaris heeft aangegeven mogelijkheden te onderzoeken om dit niet door te voeren. Van doorvoering per 1-1-2019 zal geen sprake zijn. Of er sprake zal zijn van afstel, zal later blijken.

4 Bedrijfsvoering

Algemeen

Organisatie inrichting en managementfilosofie

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

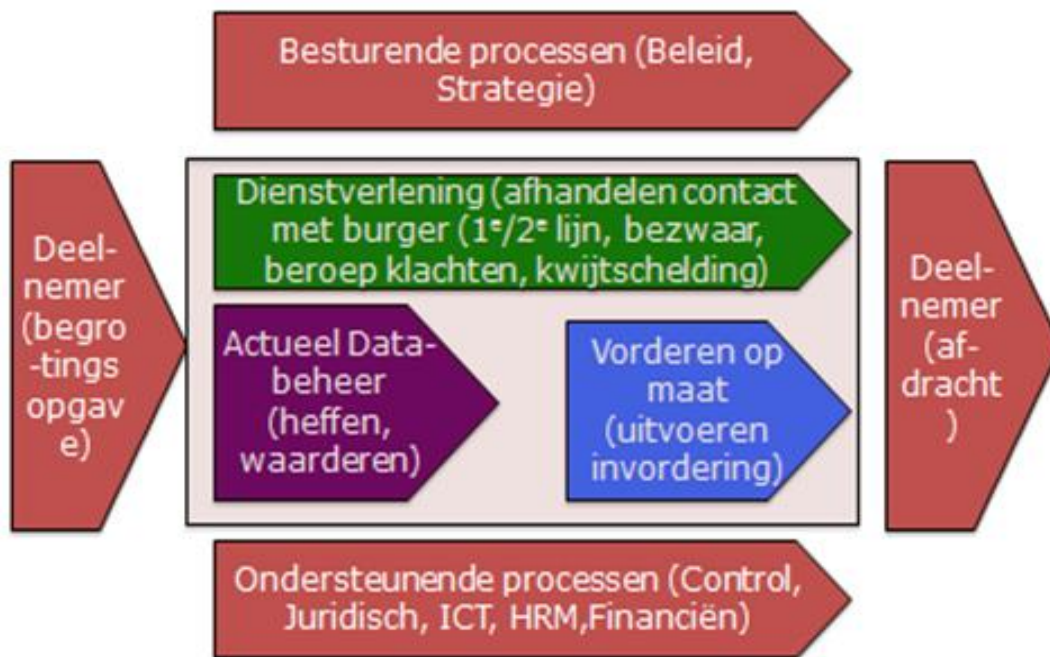
1. bedrijfscontinuïteit;
2. continu verbeteren;
3. modern werkgeverschap;

Om deze doelen te realiseren zijn diverse activiteiten in gang gezet. Hierbij valt o.a. te denken aan het integraal en flexibel inrichten van de organisatie, updaten en aanpassen HR instrumentarium, werkprocessen digitaal inrichten op basis van de leangedachte, vergroten van de zelfsturing/initiatief en verbreden van de competenties van medewerkers door middel van opleiding, loopbaanmanagement, etc.

Per 1-1-2018 is de organisatie van de BghU is gekanteld en procesmatig ingericht naar de volgende drie grote kernprocessen

Databeheer, Dienstverlening en Vorderen op Maat.

Schematisch ziet dit er als volgt uit:



Binnen deze kernprocessen zijn ca 15 procesteams actief. Ondertussen werken we 5 maanden in de gewijzigde setting en de eerste resultaten worden zichtbaar, zoals procesverbeteringen, betere samenwerking, vermindering afhankelijkheid ed.

Innovatie-ontwikkelingen

Ontwikkeling van handmatig naar Data-gedreven aanpak

De al enige tijd gaande beweging van handmatig controleren en muteren van gegevens (uitval) naar het meer 'data gedreven' uitvoeren van gegevensgerichte werkzaamheden om de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking te waarborgen bevindt zich feitelijk nog in de kinderschoenen. Om hier een impuls aan te geven is binnen de beschikbare formatie 1,5 fte ruimte vrijgemaakt voor de inzet van data-analisten.

Robotic Process Automation (RPA)

Daarnaast zijn we dit jaar gestart met Robotic Process Automation (RPA). Dit is het imiteren/nabootsen van menselijke handelingen die binnen software applicaties worden uitgevoerd om zo de medewerker te ondersteunen in zijn functie. Het is feitelijk een script met multifunctionele macro's dat repetitieve, op regels gebaseerde taken over kan nemen van medewerkers. Een gerobotiseerd proces wordt dan ook op de achtergrond overgenomen door software. Het is dus software die software aanstuurt. De eerste resultaten tonen aan dat een dergelijke investering zich snel terug verdient door lagere kosten met een hogere kwaliteit.

Basisregistraties, koppelingen ed

Met de opzet en inrichting van de basisregistraties wordt het mogelijk om gegevens onderling geautomatiseerd uit te wisselen. Denk aan persoonsgegevens, adresgegevens, kadastrale gegevens, WOZ gegevens en informatie uit het handelsregister. In de praktijk blijkt dit nog tegen te vallen. Software blijkt niet goed op elkaar aan te sluiten en/of afstemming van definities verloopt moeizaam. Samen met de andere belastingkantoren wordt nu opgetrokken richting zowel de softwareleveranciers als de andere bronbeheerders om hierin stappen te zetten. Sinds kort maakt de BghU gebruik van KNOOP. KNOOP is het knooppunt voor objectgegevens, dat gemeenten en gemeentelijk

samenwerkingsverband DataLand samen hebben ontwikkeld. KNOOP ontsluit objectgegevens uit de basisregistraties en fungeert als spil in de gegevensuitwisseling met samenwerkingsverbanden en andere overheidsorganisaties. Daarnaast is het een loket voor 'plusinformatie' en maakt het bevragingen over registraties heen mogelijk.

Clustering ICT–infrastructuur drie belastingkantoren

De belastingkantoren BsGW (Roermond), de RBG (Schiedam) en de BghU maken alle drie gebruik van Centric software voor het uitvoeren van het primaire belastingprocessen. De (computer) hardware van deze drie kantoren staat op drie verschillende locaties. Onlangs is door de drie kantoren besloten om ingaande 1-1-2019 de hardware te clusteren en op 1 locatie bij Centric in Gouda te beheren.

Tegenover de hogere meerkosten van 70.000€ 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.

Personele ontwikkelingen

Formatie

De toegestane formatie is per 1-1-2018 teruggebracht van 142,5 fte naar 135 fte. De verlaging van de toegestane formatie is het resultaat van de invulling van de efficiencytaakstelling 2017.

Op dit moment bedraagt de bezette formatie ca 115 fte. De resterende vacaturruimte is als flexibele schil benodigd om in te kunnen spelen op pieken, vervanging van ziekte, realisatie van projecten en het vrijmaken van formatie voor de eerder genoemde 1,5 fte data–analisten.

Daarnaast was er in de begroting een taakstellende ombuiging 2018 doorgevoerd van 2% structureel. Een deel van deze taakstelling wordt opgevangen door binnen de toegestane formatie 3 vacante functies te schrappen. De toegestane formatie wordt daarmee teruggebracht tot 132 fte. Het resterende deel van de taakstelling is opgevangen binnen de materiele kosten, o.a. door aanpassingen contract ondersteuning HRM en Financien.

Formatieoverzicht	Begroet 2018 fte.	Berap 18-I fte.	Bezetting 1-6-18 fte.
Kernproces			
Actueel Databeheer	59,69	57,69	48,41
Dienstverlening	51,58	51,58	47,38
Vorderen op Maat	6,00	5,00	4,00
Ondersteuning	17,72	17,72	15,09
Totaal fte BghU	135,00	132,00	114,88

In de periode 1 mei 2017 tot 1 juni 2018 zijn geen medewerkers in dienst getreden. Er zijn 8 medewerkers uitdienst getreden (o.a. vanwege pensioen en baan elders). In totaal wordt op dit moment voor 16,67 fte extern ingehuurd via een payroll of detachingsconstructie. Momenteel nemen 5 medewerkers deel aan het generatiepact (1,53 fte).

Ziekteverzuim

Sinds de start van de BghU laat het ziekteverzuim een dalende trend zien van 6,51% over 2014 tot 4,28% over 2017. Over de eerste 5 maanden bedraagt het ziekteverzuim 5,28%. Dit werd met name veroorzaakt in het eerste kwartaal door de griep epidemie en een aantal langdurig zieken met niet-werkgerelateerde klachten. Vanaf april is weer een dalende trend waarneembaar: april (4,18%), mei (2,77%).

Opleiding en ontwikkeling

Binnen de BghU bestaat de BghU academie. Op een digitaal leerplatform staat een uitgebreide catalogus met opleidingen op het gebied van kennis, vaardigheden en competenties waar medewerkers aan deel kunnen nemen t.b.v. hun ontwikkeling (in huidige of andere functie binnen de BghU of een functie elders). Hierbij geldt het uitgangspunt dat de medewerker regisseur is van zijn eigen loopbaan en heeft het management een faciliterende rol. Tevens worden diverse actualiteitenbijeenkomsten georganiseerd. Het opleidingsaanbod zal zich continu blijven ontwikkelen. De komende periode zal o.a. ingezet worden op het breder opleiden van medewerkers.

Naast het aanbod van de BghU academie kunnen medewerkers ook individuele (beroeps-) opleidingen volgen. Trend is dat steeds meer medewerkers hier gebruik van maken. Het betreft opleidingen die raakvlakken hebben met de werkzaamheden binnen de BghU, maar ook opleidingen op een ander terrein. In het kader van loopbaanontwikkeling wordt dit ook gestimuleerd.

5 Besluit

Het bestuur van de BghU stemt in met de voorliggende bestuursrapportage BghU 2018 – I;

Financiële gevolgen deelnemers

Per saldo geen

Aldus besloten in de vergadering van het bestuur van 29 juni 2018.

De secretaris,

De voorzitter,

A.H. Geytenbeek

P.J.M. Poelmann