

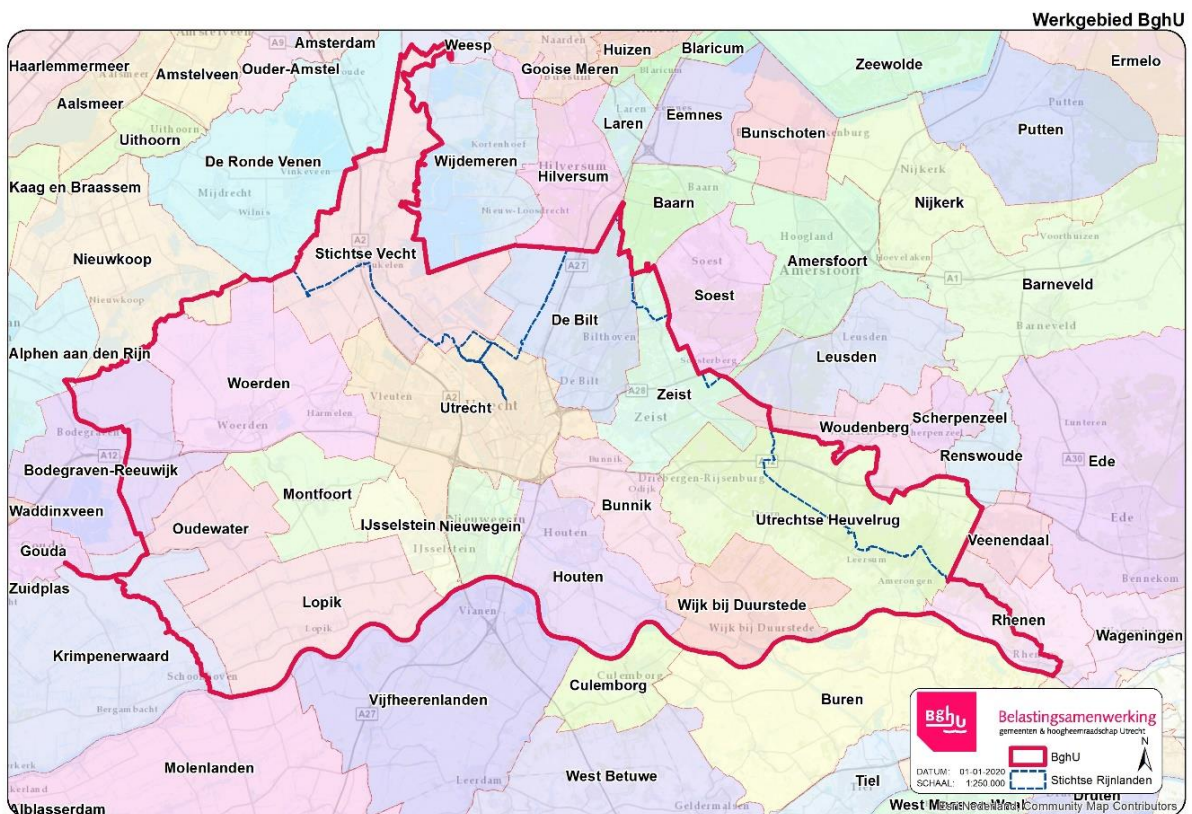


Belastingsamenwerking gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Bestuursrapportage BghU 2020 - 1

(Periode januari tot en met april 2020)

Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Ontwikkelingen BghU.....	4
Effect coronamaatregelen.....	4
Toetreding Stichtse Vecht	5
Deelnemersloket	5
Aanbesteding belastingsoftware.....	5
Kernproces Databeheer.....	6
Realisatie en voortgang doelstellingen Databeheer.....	6
Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Databeheer.....	7
Overige ontwikkelingen Databeheer.....	7
Kernproces Dienstverlening.....	9
Realisatie en voortgang doelstellingen Dienstverlening.....	9
Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening.....	10
Vorderen op maat.....	11
Overige ontwikkelingen Dienstverlening.....	12
Activiteiten BghU.....	12
Personeel, bedrijfsvoering, risicomanagement en financiën.....	13
Personele ontwikkelingen.....	13
Bedrijfsvoering.....	14
Risicomanagement & financiën	14

Voorwoord

Voor u ligt de eerste bestuursrapportage over het jaar 2020 van Belasting Samenwerking en Hoogheemraadschap Utrecht (BghU). In deze rapportage wordt de bedrijfsvoering over de afgelopen periode afgezet tegen de voornemens zoals deze zijn verwoord in de begroting 2020 en het meerjarenperspectief.

Financiën

In de afgelopen periode zijn de jaarstukken 2019, inclusief de jaarrekening, tot stand gekomen en vastgesteld. Het positieve resultaat van de rekening 2019 is bestemd in deels een algemene reserve en deels in een bestemmingsreserve voor de aankomende aanbesteding van de belastingsoftware in 2020 en 2021. De planvorming hiertoe start in 2020.

Eerder dit jaar is een wijziging in de begroting 2020 voorgesteld, welke momenteel voor zienswijze voorligt bij de deelnemers en wordt behandeld in dezelfde bestuursvergadering als deze bestuursrapportage. Deze aanpassing zal bij vaststelling leiden tot een verlaging van de deelnemersbijdrage (excl. Stichtse Vecht). Daarom is hier sprake van een bestuursrapportage op inhoud, zonder financiële wijzigingen. Wel is er aandacht voor de financiële risico's voor de rest van begrotingsjaar 2020.

Dienstverlening

In de eerste periode van dit jaar zijn de (gecombineerde) belastingaanslagen en de WOZ-beschikkingen succesvol opgelegd, inclusief die van de toegetreden gemeente Stichtse Vecht. Van de door de deelnemers alle begrootte belastingopbrengsten (incl. leges) was op 1 mei ruim 95% opgelegd en bijna 44% ontvangen. Na de aanslagoplegging zijn diverse, goedbezochte inlooptagen gehouden voor inwoners.

Als gevolg van de landelijk getroffen coronamaatregelen is onze dienstverlening direct enigszins aangepast. We hebben een aantal belastingaanslagen uitgesteld of voorlopige aanslagoplegging geminimaliseerd en we hebben (dwang)invorderingsactiviteiten opgeschort. Hierover is tijdig en zo volledig mogelijk gecommuniceerd met inwoners en deelnemers. Inmiddels is een aantal maatregelen versoepeld en voeren wij weer (kosteloze) invorderingsactiviteiten uit.

We willen vanuit onze rol als heffingsambtenaar en invorderingsambtenaar voorkomen dat door uitstel het halen van de opbrengstbegrotingen in het kalenderjaar wordt bemoeilijkt. Als goede dienstverlener willen we inwoners op tijd kunnen blijven ondersteunen met het bieden van betalingsregelingen, ondersteunen bij kwijtschelding en dat exploitanten hun boekjaar 2019 kunnen afsluiten.

Ontwikkelingen

De komende periode en wellicht wel juist in deze moeilijke tijd, blijft in het teken staan van het bieden van excellente dienstverlening. Verder bereidt de organisatie zich voor op de aanbesteding voor belastingsoftware in het licht van bijdragen aan de landelijke ontwikkeling van Samenhangende Objectenregistratie (SOR). Samen met de deelnemers blijven we activiteiten ondernemen voor een efficiëntere en kwalitatief hoogwaardige gegevensuitwisseling. Tot slot blijft er nadrukkelijke aandacht voor de effecten van de coronamaatregelen op de belastingopbrengsten voor onze deelnemers.

Ontwikkelingen BghU

Onderstaande ontwikkelingen hebben invloed op de bedrijfsvoering en op de dienstverlening aan de deelnemers. We lichten het effect van de coronamaatregelen, de toetreding van gemeente Stichtse Vecht, het deelnemersloket en de aanbesteding van de belastingsoftware er specifiek uit.

Effect coronamaatregelen

BghU monitort de impact van de landelijk getroffen coronamaatregelen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in de impact op het opleggen van belastingaanslagen, de impact op het innen van de openstaande bedragen en de effecten op de eigen bedrijfsvoering.

Impact op het opleggen van aanslagen

Alle aanslagen worden/zijn in principe opgelegd. We kennen de volgende met de deelnemers afgestemde uitzonderingen:

- De toeristenbelasting: de definitieve aanslag 2019 is uitgesteld naar eind juni 2020. De aanslag 2020 wordt voorlopig opgelegd o.b.v. 10% van de aanslag 2019 in plaats van de gebruikelijke 80%;
- De marktgelden van Utrechtse Heuvelrug worden na de zomer opgelegd;
- De BIZ Utrechtse Heuvelrug wordt na de zomer opgelegd;
- De precariobelasting Nieuwegein wordt na de zomer opgelegd. De precario voor de overige deelnemers wordt conform planning eind oktober van dit jaar opgelegd.

Voorts is een risicomatrix opgesteld waarin vastgesteld is of BghU voor een belastingsoort minder aanslagen en/of lagere aanslagen zal gaan verzenden n.a.v. de coronamaatregelen. Deze risicomatrix is gedeeld met de deelnemers en als bijlage bijgevoegd bij de bestuursrapportage. Over de ontwikkeling van de aanslagoplegging 2021 is op dit moment nog niets te zeggen.

Impact op het innen van de openstaande bedragen

Over de inning van de openstaande posten zijn de volgende besluiten genomen:

- Belastingplichtigen kunnen uitstel van betaling aanvragen tot 1 september. Hier hebben 552 burgers, 242 bedrijven en 6 eenmanszaken voor een bedrag van ongeveer € 2.700.000 gebruik van gemaakt op peildatum 1 mei;
- De invorderingsacties zijn tijdelijk opgeschort geweest, maar medio mei is het reguliere proces van herinneren, aanmanen en (dwang)invorderen weer opgestart.

BghU monitort de openstaande posten en doet dat op basis van de indeling in burgers en bedrijven. Bij de bedrijven doen we dat door middel van de Standaard Bedrijfsindeling, de zgn. SBI-code, die we gebruiken om de door de rijksoverheid aangemerkte bedrijven in het kader van 'Tegemoetkoming schade COVID-19 (TOGS)' apart te labelen. Op dit moment zien we geen grote verschillen in de inning ten opzichte van dezelfde periode in 2019. De verwachting is dat we de komende maanden (eind mei is een groot inning moment) een lagere opbrengst van de inning zullen zien door verzoeken tot uitstel, het tijdelijk stopzetten van het invorderingsproces en mogelijke faillissementen.

Bedrijfsvoering BghU

Naast de impact op de aanslagoplegging en inning van de deelnemers voorzien wij ook een financieel risico voor de bedrijfsvoering. Dit betreft de invorderingsopbrengsten die, dan wel later in 2020 dan wel pas in 2021 in beeld komen door het tijdelijk stopzetten van het invorderingsproces. Ook bestaat het risico op knelpunten in de taakuitvoering door het tijdelijke uitstel van bijvoorbeeld de invorderingstaken. Dit heeft de nadrukkelijke aandacht, maar leidt voorsnog niet tot wijzigingen in de doelstellingen voor 2020.

Toetreding Stichtse Vecht

De gemeente Stichtse Vecht is per 1 januari 2020 toegetreden tot BghU. Het project van de toetreding loopt daarmee richting het einde. Met de Waarderingskamer dienden een aantal afspraken gemaakt te worden om tot een Plan van Aanpak te komen voor een goede kwaliteit van de gegevens van Stichtse Vecht. Het Plan van Aanpak is in concept gereed en zal binnenkort gedeeld worden met de deelnemer. Daarnaast is er het project 'm3 naar m2' voor Stichtse Vecht. Momenteel worden de laatste 2950 objecten gecontroleerd en voorzien van de m2. Deze gegevens zijn benodigd voor de herwaardering van belastingjaar 2021 met waardepeildatum 1 januari 2020.

Deelnemersloket

De bouw van het deelnemersloket ten behoeve van de uitwisseling van financiële gegevens en het BAG/WOZ-proces is gereed. De ingebruikname door onze deelnemers is gestart en zal conform planning in het tweede kwartaal van dit jaar worden afgerond. Bij de uitrol zijn met name de afdelingen van deelnemers betrokken die bij de uitvoering van de BAG een rol spelen. Er is een aantal (technische) knelpunten geconstateerd. Hiervoor zoeken wij samen met de leverancier en de betrokken afdelingen naar oplossingen. Doel is te komen tot standaardisatie en een eenduidige uitwisseling van de gegevens tussen al onze deelnemers. Met name de Wabo's spelen een belangrijke rol in de uitwisseling van gegevens. De data van zowel het WOZ-proces alsmede het BAG-proces zijn hiermee accuraat en sneller verwerkt en de burger krijgt een aanslag met actuele gegevens.

Aanbesteding belastingsoftware

De belastingkantoren BsGW (Roermond), RBG (Schiedam) en BghU maken alle drie gebruik van Centric software voor het uitvoeren van de primaire belastingprocessen. Deze belastingkantoren hebben in 2019 de hardware geclusterd waardoor het technisch beheer gezamenlijk uitgevoerd wordt. De licentie van het huidige belastingpakket verloopt 31 mei 2022 en zal opnieuw aanbesteed moeten worden. Het nieuwe belastingstelsel wordt daarom, waar nodig gefaseerd, vanaf 1 januari 2022 in gebruik genomen. BghU, BsGW en RBG zijn in gesprek om te bezien of gezamenlijk aanbesteden een optie is.

BghU heeft een budget van € 50.000 voor begrotingsjaar 2020 en een budget van € 50.000 voor 2021 gereserveerd voor het begeleiden van deze aanbesteding. Hiervoor is een bijdrage uit de bestemmingsreserve beschikbaar.

Kernproces Databeheer

Het procesonderdeel databeheer heeft betrekking op het uitvoeren van de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) ten behoeve van 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 ten behoeve van de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken alsmede het bepalen van de WOZ-waarden. In de begroting 2020 zijn zowel doelstellingen als kwaliteitsnormen opgenomen. In deze bestuursrapportage lichten we de voortgang toe.

Realisatie en voortgang doelstellingen Databeheer

In de begroting 2020 zijn de volgende doelstellingen opgenomen voor het kernproces databeheer

Onderwerp	Doelstellingen	Voortgang
Beheer objecten (BAG, BRK)	<p>ALLE WOZ-objecten zijn in het Centricsysteem (K2B) met een juiste status, juiste gegevens actueel beschikbaar.</p> <p>BAG en BRK-mutaties zijn binnen 5 dagen verwerkt.</p>	<p>De Bagextracten worden elke maand verwerkt. Er is een kleine achterstand in de verwerking van de uitval.</p> <p>De kadastrale mutaties worden elke maand verwerkt. Er is een kleine achterstand in de verwerking van de uitval. De uitval die hieruit voorkomt wordt afgehandeld conform Plan van Aanpak. Dit is specifiek werk en vergt meer tijd.</p>
Beheer Eigenaren (BRK)	<p>Alle WOZ-objecten kennen een eigenaar conform het kadaster waarbij combi aanslagen een uitgangspunt is.</p> <p>BRK-mutaties zijn binnen 4 dagen verwerkt.</p>	<p>Een klein gedeelte van de WOZ-objecten moet nog worden voorzien van de juiste subjectgegevens. Er is een e-formulier ontwikkeld en in productie gezet waardoor in de nabije toekomst ook de leegstand beter inzichtelijk wordt gemaakt.</p>
Beheer Gebruikers (NHR, BRP)	<p>Alle WOZ-objecten kennen de actuele gebruikers, inclusief huur info Niet woningen en aantallen ingeschrevene Woningen.</p> <p>BRP-mutaties zijn binnen 2 dagen verwerkt. NHR binnen 4 dagen. Retourpost is binnen 5 dagen verwerkt.</p>	<p>Idem aan beheer eigenaren</p>
Beheer Gebruik/ Verbruik	<p>Beheer WOZ-waarde</p> <ul style="list-style-type: none"> Alle (bestaande, in aanbouw) WOZ-objecten zijn op 1 oktober gewaardeerd; <p>Beheer Waterverbruik</p> <ul style="list-style-type: none"> Voor ieder WOZ-object zijn op 1 oktober de m3 dan wel het aantal VE geregistreerd; 	<p>Voor oude belastingjaren moeten nog ontbrekende objecten worden gewaardeerd. Deze aantallen worden elk jaar minder, zodat we hierin straks ook dichter op de werkelijkheid zitten en steeds minder burgers en ondernemers belasten met 3 belastingjaren ineens. We hebben hiervoor het proces van de volledigheidscntrole verder aangescherpt. De controles op waterverbruik zijn arbeidsintensief mede omdat deze gegevens niet automatisch aan kunnen sluiten bij de basisregistraties.</p>

Beheer Gebruik/ Verbruik	Beheer overige maatstaven De ontbrekende maatstaven opvragen zodanig dat bestand actueel is/blijft en er binnen 1 maand na ontstaan belastingfeit de aanslagen opgelegd kunnen worden.	Geen bijzonderheden/op schema.
-----------------------------	---	--------------------------------

Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Databeheer

De begroting 2020 bevat de volgende kwaliteitsnormen en doelstellingen. De realisatie voor periode 1 2020 is in de laatste kolom weergegeven.

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	Realisatie periode 1 2020
Waardebepaling (WOZ)	Het op grond van de Waarderingskamer tijdig mogen beschikken	Voldoende/goed	Gerealiseerd in 2020, er is tijdig beschikt op basis van het oordeel 'voldoende'. Eind 2021 is het streven een oordeel 'goed'.
Bestandsbeheer	Bestanden dienen juist, actueel en volledig te zijn	Goedkeurende accountantsverklaring	Over 2019 is een goedkeurende accountantsverklaring verstrekt. Voor 2020 start de interim-controle in het najaar.
Aanslagoplegging	Aanslagen dienen juist, volledig en tijdig te worden opgesteld	95% gemeentelijke deelnemers in februari, overige 5% binnen 1 maand na ontstaan belastbaar feit	Gerealiseerd.

Overige ontwikkelingen Databeheer

Samenhangende Objecten Registratie

Een samenhangende objectenregistratie (SOR) is een centraal uniforme registratie met daarin basisgegevens over objecten in de fysieke werkelijkheid. Daaronder verstaan we objecten die in het terrein zichtbaar zijn, zoals gebouwen aangevuld met enkele objecten als woonplaatsen en openbare ruimten. In de objectenregistratie gaan in ieder geval de basisregistratie adressen en gebouwen (BAG) en de basisregistratie grootschalige topografie (BGT) op. Het is de bedoeling dat ook het gedeelte van de WOZ-administratie waarin objectgegevens zijn opgenomen en het aantal basisgegevens uit de registraties voor het beheren van de openbare ruimte (BOR) in de objectenregistratie worden opgenomen. De verschillende bestaande (geo-)basisregistraties vertonen tot nu toe weinig samenhang en zijn op verschillende momenten en gescheiden van elkaar ontstaan.

De ontwikkelingen bevinden zich op dit moment in de ontwerpfasen. BghU neemt actief deel in diverse landelijke werkgroepen om deze materie nauwgezet te volgen, te adviseren en te vertalen hoe wij als BghU hier verder vorm aan kunnen geven. Daar waar mogelijk attenderen we de deelnemers op onze expertise tijdig in te zetten, aangezien de deelnemers de bronhouders zijn van deze basisregistraties.

Ontwikkeling medewerkers

Afgelopen maanden hebben 13 taxateurs examen gedaan voor het NRVt en inmiddels hebben zij allen dit traject positief doorlopen. Het stimuleren van de vakbekwaamheid van medewerkers die bij uitvoeringsorganisaties de WOZ-werkzaamheden uitvoeren, is een belangrijk speerpunt van de Waarderingskamer. De doelstelling van onze organisatie is een beoordeling 'goed' van de Waarderingskamer.

WOZ-bezwaren en no cure no pay

BghU neemt deel aan het onderzoek van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum met betrekking tot de werkwijze en het verdienmodel van de zogenaamde 'No Cure No Pay' (NCNP) bedrijven. Bij het indienen van bezwaar en beroep tegen beschikkingen in het kader van de Wet Onroerende Zaken (WOZ) wordt in toenemende mate gebruik gemaakt van de diensten van de NCNP-bedrijven.

De minister voor Rechtsbescherming heeft, mede namens de minister van Binnenlandse Zaken en de staatssecretaris van Financiën, aan de Tweede Kamer toegezegd een onderzoek te laten uitvoeren naar de aantallen bezwaren door de NCNP-bedrijven tegen de WOZ-beschikkingen en de in verband daarmee toegekende kostenvergoedingen. Het onderzoek dient inzicht te bieden in hun werkwijze en verdienmodel. Het is de bedoeling dat de resultaten van het landelijk onderzoek later dit jaar bekend gemaakt zullen worden.

Op dit moment zijn er ruim 1000 meer WOZ-bezwaren dan het belastingjaar 2019 in dezelfde tijd, voor het grootste deel veroorzaakt door meer verzoeken van NCNP-bedrijven. We zijn eind maart gestart met extra capaciteit van taxateurs op de advisering van de bezwaren. Deze extra capaciteit past binnen de reguliere budgetten voor de inhuur van personeel en is nodig om de achterstanden weg te werken.

Projecten Databeheer

- BghU doet mee aan een onderzoek van VNG-realisatie naar Modelmatig Waarderen. Hierbij wordt gekeken naar een meer eenduidige en betrouwbare waardering van woningen.
- Er is ontwikkeling gaande om Big data in combinatie met kunstmatige intelligentie te gaan gebruiken om de taxatiemodellen te verbeteren. Deze ontwikkeling bevindt zich nog in de onderzoeksfase en gaat geleidelijk. Dit zal voor de toekomst ook andere competenties gaan vragen van onze medewerkers
- BghU neemt deel aan een project van de Waarderingskamer over transparantie. Streven is het ontwikkelen van een verantwoordingsdocument waarin onder andere wordt aangegeven uit welke componenten onze herwaardering bestaat.

Al deze projecten hebben een doorlooptijd en zullen op termijn vorm gaan krijgen. De medewerkers van Databeheer participeren in diverse projecten om aangesloten te blijven op de landelijke ontwikkelingen.

Kernproces Dienstverlening

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

Realisatie en voortgang doelstellingen Dienstverlening

Onderwerp	Doelstellingen	Voortgang
Kwaliteit dienstverlening	Verdere ontwikkeling medewerkers dienstverlening door middel van communicatiecursussen (benaderen klanten, opstellen schriftelijke communicatie, etc.);	Dit is in feite een continu proces, diverse verbeteringen in schriftelijke communicatie al gerealiseerd in 2020 door een training van Bureau Taal en aanschaf van een tool die brieven screent op leesbaarheid. De telefoontraining is zowel individueel als per groep gegeven, terwijl een omgaan met agressie- training in begin 2020 is gestart en voorjaar 2020 is afgerond. Mede naar aanleiding van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek worden de verdere doelstellingen bepaald.
Kwaliteit dienstverlening	Het vormgegeven van een klanttevredenheidsonderzoek;	Er is een offerte beschikbaar voor een klanttevredenheidsonderzoek. De uitkomsten worden in 2020 verwacht, waarna implementatie van de aanbevelingen vanaf 2021 plaatsvindt. Tevens is er in het kader van benchlearning een afspraak gepland met gemeente Tilburg, nummer 1 in klantbenadering.
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;	In 2019 is er een training van bureau Taal geweest. Momenteel is een kleine projectgroep bezig met het aanpassen van de brieven, stap voor stap. Gezien de grote verscheidenheid aan typen brieven die BghU verstuurt, is de verwachting dat dit tot en met 2021 duurt.
Kwaliteit dienstverlening	Verbeteren van onze huidige kwaliteitscontroles;	Dit doen we door middel van continue procesverbeteringen binnen onze procesteams. Het aanstellen van een tweede coördinator binnen dienstverlening gaat meer ruimte geven. Deze coördinator gaat zich meer richten op de bedrijfsvoering waardoor er meer focus kan komen te liggen op ontwikkelingen en innovaties door een andere coördinator en manager. Doorlopend programma tot en met 2021.
Interne samenwerking	Leren van onze "fouten" door veelvuldige communicatie in en tussen de procesteams.	Wordt met aanstellen nieuwe coördinator weer beter gestructureerd in de tweede helft van 2020, is door personele bezetting in de afgelopen periode gestagneerd.

De hierboven genoemde inspanningen hebben geleid tot een duidelijke daling van het reguliere aantal telefonische contacten en daarmee een verlaagde instroom van nieuwe af te handelen aanvragen. De cijfers over de telefonische dienstverlening voor periode 1 laten dat voor januari en februari ook duidelijk zien. De toelichting in de volgende paragraaf gaat hier verder op in.

Daarnaast hebben we in de afgelopen jaren een verbetering doorgevoerd in het beoordelen van de bestanden en leren van de situatie bij het handmatig beoordelen. Daardoor is er in de afgelopen twee jaar een stijging geweest van 1230 inwoners (10% van het totaal) die geautomatiseerd een kwijtschelding hebben gekregen. Deze 1230 inwoners hoefden dus niet zelf meer een formulier in te vullen en alle bijlagen bij te voegen.

Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening

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 conform schema plaatsgevonden in periode 1 tot en met 4 2020.

Telefonische dienstverlening

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P1 2020	P1 2019
Communicatie (telefonisch)	Op een vriendelijke en professionele wijze de klant te woord staan	Binnen 60 seconden de telefoon opnemen	Wachttijd: 113 seconden	Wachttijd 165 seconden
		Maximaal 1x doorverbinden	99%	99%
		Terugbelafspraak binnen twee werkdagen	Gerealiseerd.	Gerealiseerd.

Hoewel de telefooncijfers geen grote veranderingen laten zien, ligt er achter de cijfers een genuanceerder beeld. 2020 is geen jaar zoals voorgaande jaren. Niet alleen vanwege de Coronacrisis, maar ook vanwege de manier waarop de aanslagen zijn opgelegd. Dit jaar is er voor het eerst in het bestaan van de BghU, met dagtekening 30 maart het (HDSR-)kohier voor de buitengebieden uitgegaan, dit omdat de landelijke voorzieningen (LV WOZ) goed werkten. Voorgaande jaren gingen de deze aanslagen pas eind april de deur uit. Hierdoor verschuift een behoorlijk deel van het klantcontact met een maand naar voren; het is een kortere periode onstuimig, wat de druk op de klantcontactmedewerkers verhoogt. Dit is niet alleen voor de telefoon, ook voor de stukken die per post binnenkomen: kwijtschelding, bezwaren en andere (digitale) klantcontacten.

Tot aan de *lockdown* was er beduidend minder telefoonverkeer dan voorgaande jaren. Vanwege de Coronacrisis, de door de gemeenten aangeboden betalingsregelingen en de grote zending aanslagen met dagtekening 30 maart, steeg het aantal telefoongesprekken in maart en april aanzienlijk. De gemiddelde wachttijd steeg in specifiek die periode ten opzichte van voorgaande jaren. Dit vanwege het massale thuiswerken; niet alle verbindingen en alle thuissituaties bleken even stabiel of goed te organiseren.

Bezwaren en afwikkeling

Hieronder staat het aantal bezwaarschriften in vergelijking met dezelfde periode van voorgaand jaar. De stijging van de WOZ-bezwaren komt vrijwel volledig op het conto van de verhoogde instroom door NCNP-bedrijven. Een stijging van de inzet van scanauto's en een uitbreiding van het werkgebied, leidden in januari tot en met april tot een groei.

Bezwaarschriften			
rubriek	1-5-2020	1-5-2019	Mutatie
Algemeen	5.578	5.776	-4%
WOZ	8.915	7.826	12%
Parkeren	4.342	1.996	54%
	18.835	15.598	

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P1 2020	P1 2019
Verzoek, bezwaar en beroepsschriften	Afwikkelen binnen wettelijke gestelde termijnen	Heffingsbezwaren binnen < 6 weken	87%	94%
		WOZ Bezwaren Woningen < 12 Weken	6%	23%
		Parkeren binnen < 6 weken	18%	89%

* De cijfers zijn over periode 1 januari tot en met 30 april. De vergelijkingscijfers over P1 2019 daarmee ook over dezelfde periode.

Het is niet mogelijk geweest om de WOZ-Bezwaren Woningen binnen de norm te realiseren. Reden hiervoor is de omvang van de workload en de beschikbare capaciteit. Voor de rest van 2020 blijft het streven om in ieder geval binnen de wettelijke termijnen te blijven. Vooralsnog zijn er geen aanwijzingen dat dit niet gaat lukken.

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P1 2020	P1 2019
Aanvragen kwijtschelding	Correcte en tijdige uitspraken	Afwikkelen binnen 8 weken	44%	64%

* De cijfers zijn over periode 1 januari tot en met 30 april. De vergelijkingscijfers over P1 2019 daarmee ook over dezelfde periode.

In de begroting is ook een norm voor het maximaal aantal gegronde beroepen (35%) opgenomen. In de 2e bestuursrapportage 2020 is meer aandacht voor het realiseren van deze norm in relatie tot het aantal dan lopende beroepszaken.

Vorderen op maat

De organisatieverordening is per 1 mei 2020 gewijzigd naar 2 kernprocessen: databeheer en dienstverlening, inclusief vorderen op maat, en daarbij de ondersteunende processen. Daarom is dit onderdeel nu als onderdeel van het kernproces dienstverlening gepresenteerd. Het processteam 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

Onderwerp	Doelstellingen	Voortgang
Dwanginvordering	Door eerder en gerichte stappen te zetten in het invorderingsproces is het streven om het aantal vorderingen te incasseren via de deurwaarder te verlagen	Binnen processteam Verzoek Tot Betalen zijn al diverse stappen ondernomen om de aanlevering van hernieuwende bevelen richting deurwaarder te verlagen. Dit leidt tot een dalende trend in het aantal bevelen. Vorderen op Maat is door een organisatiewijziging in 2018 iets op afstand komen te staan als solitaire unit terwijl het onderdeel uitmaakt van een end-to-end proces. Daarom zijn per 01-01-2020 Verzoek tot Betalen en Vorderen op Maat weer samengevoegd om een betere en integrale procesgang te waarborgen.

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P1 2020	P1 2019
Invorderingsmaatregelen	Nastreven van de volledige betaling van de belastingaanslagen	< 3% van de vorderingen ouder dan 1 jaar	1,07%	0,90%
		< 1% van de vorderingen ouder dan 18 maanden	0,22%	0,45%
		< 0,01 ouder dan 3 jaar	0,11%	0,06%

Peildatum 30 april 2020

Overige ontwikkelingen Dienstverlening

Inloopdagen

In maart zijn 2 inloopdagen georganiseerd in de gemeentehuizen van Zeist, De Bilt en het Wijkservicecentrum Vleuten-de Meern. Op deze dagen zijn vragen beantwoord over de WOZ-waarde, de belastingaanslag en kwijtschelding. De dagen zijn goed bezocht en in totaal zijn 211 burgers langs geweest. De burgers waren erg tevreden over deze dienstverlening en dit zal dus navolging krijgen in 2021.

Activiteiten BghU

De belangrijkste activiteiten van BghU zijn onder ontwikkelingen benoemd. Daarmee komt dit onderdeel voor deze bestuursrapportage te vervallen.

Personeel, bedrijfsvoering, risicomanagement en financiën

In dit deel van de bestuursrapportage is aandacht voor de ontwikkelingen op het gebied van personeel, bedrijfsvoering en risicomanagement. In de paragraaf over risicomanagement is ook aandacht voor de financiële risico's richting de tweede bestuursrapportage van 2020.

Personele ontwikkelingen

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

Formatie

De toegestane formatie is voor 2020 vastgesteld op 136 FTE. Op dit moment bedraagt de vaste formatiebemensing circa 118 fte. De formatieruimte bedraagt circa 18 FTE.

Formatieoverzicht 2020	Toegestane formatie in fte	Bezetting in fte (peildatum 30/04/2020)	Formatieruimte in fte
Kernproces			
Actueel Databeheer	65,39	53,59	11,80
Dienstverlening	52,88	48,79	4,09
Directie en staf	17,72	15,70	2,02
Totaal fte BghU	136,00	118,08	17,91

Per 1 april 2020 is een businesscontroller gestart en per 1 juni 2020 starten 4 trainees (4 fte) binnen Actueel Databeheer. Op dit moment staat er een vacature van manager Actueel Databeheer open. Deze taken zijn tijdelijk intern belegd bij een manager, een coördinator en de directeur.

Ziekteverzuim

Over de eerste 4 maanden 2020 bedraagt het gemiddelde ziekteverzuim circa 8%. De stijging van het ziekteverzuim, ten opzichte van dezelfde periode in 2019 (6,84%), wordt met name veroorzaakt door een stijgend aantal langdurig zieke medewerkers met niet-werk gerelateerde klachten. Het betreft een stijging van 2 langdurig zieke medewerkers. Inmiddels zijn enkele medewerkers gedeeltelijk hersteld. Met alle zieke medewerkers zijn afspraken over re-integratie gemaakt.

Met ingang van 1 januari 2020 worden wij op het gebied van ziekteverzuim en re-integratie ondersteund door een nieuwe arbodienst: Zorg van de Zaak. Een extra dienst die zij leveren t.o.v. de vorige arbodienst is het bieden van ondersteuning en advisering op het gebied van (duurzame) inzetbaarheid en (complexe) verzuimdossiers door een inzetbaarheidscoach. Net als voorheen, blijven we interventies inzetten zoals o.a. bedrijfsmaatschappelijk werk, arbeidsdeskundigonderzoeken en psycholoog, etc. Komende periode zullen wij met de arbodienst onderzoeken welke aanvullende interventies (meer gericht op preventie) wenselijk zijn. Het ziekteverzuim en preventie heeft permanent aandacht van directie en management.

Kennisontwikkeling

Eind 2019 is een opleidingsplan opgesteld. Organisatiebreed en per procesteam zijn opleidings-/ontwikkelingsdoelen en bijhorende opleidingsactiviteiten geformuleerd. Deze leveren een bijdrage aan het realiseren van de strategische doelen op de weg naar excellente dienstverlening. Daarnaast volgt een aantal medewerkers een individuele (beroeps)opleiding om hun kennis te verbreden en/of hun loopbaanmogelijkheden te vergroten.

Vanwege de coronamaatregelen is een aantal opleidingsactiviteiten tijdelijk stop gezet. Momenteel worden de mogelijkheden onderzocht om deze digitaal te starten dan wel voort te zetten.

Bedrijfsvoering

Accountantsdiensten

BghU maakt, indien het bestuur positief besluit, gebruik van de mogelijkheid om het contract met Atrium Accountants met 1 jaar te verlengen. Dit is het laatste jaar dat de accountantsdiensten binnen het huidige contract uitgevoerd kunnen worden. De accountantscontrole 2021 moet worden aanbesteed, een proces dat we eind 2020 opstarten. In die aanbesteding nemen we ook de eisen rondom de rechtmatigheidsverklaring mee. Die verklaring moet het bestuur van een gemeenschappelijke regeling vanaf verslagjaar 2021 afgeven. De accountants- en interimcontrole 2020 zal ook deels al in het teken staan van het voorbereiden op deze verandering en het ontwikkelen van een systeemgerichte controle.

Archiefbeheer en informatiebeveiliging

Binnen BghU is continue aandacht voor de eisen aan een veilige en moderne informatie- en archiefverwerking. Dat heeft onder meer geresulteerd in het aanpassen en toetsen van onze processen aan de AVG, het opstellen van een informatiebeveiligingsplan en het aanstellen van een functionaris gegevensbescherming (FG), een privacy-officer (PO) en een chief information security officer (CISO). Momenteel werken we met het Utrechts Archief verder aan het vervolg op de eerder door het Archief verstrekte aanbevelingen.

Dat betekent onder meer dat we toewerken naar een nieuw Informatiebeheersbesluit dat we voor eind 2020 aan het bestuur willen voorleggen. In het kader van het informatiebeveiligingsplan is er in 2020 onder meer aandacht voor het concept van 'privacy by default' (systemen zo inrichten dat ze voldoen aan de wettelijke vereisten), verdere groei van de bewustwording omtrent informatieveiligheid in de organisatie via nano-learning en het verbeteren van de risico en impactanalyse voor nieuwe en gewijzigde processen.

Risicomanagement & financiën

Het in de begroting 2020 gehanteerde risicomodel is nog steeds actueel en hoeft niet gewijzigd te worden. Voor de volgende onderwerpen zijn risico's onderscheiden die we in de reguliere bedrijfsvoering proberen op te vangen en die specifiek betrekking hebben op 2020:

- Een achterstand in de afhandeling van de bezwaren leidt ertoe dat er ingehuurd moet worden. Dat kan op dit moment binnen het flexibele budget. Als afhandelingstermijnen echt in de knel komen, kan eventuele extra inhuur noodzakelijk zijn. Dit proberen we in eerste instantie op te vangen binnen de reguliere bedrijfsvoering.
- We zien een groei in het aantal WOZ-bezwaren, met name door NCNP-bedrijven. Deze groei kan ertoe leiden dat we na de bezwaarfase worden geconfronteerd met meer beroepen. Dit zou kunnen leiden tot hogere dan geraamde proceskosten.
- Er is een risico dat de invorderingsopbrengsten dit jaar lager uitvallen door uitstel van de invorderingsmaatregelen door de coronamaatregelen. Dit zal gaandeweg het jaar verder duidelijk worden.
- Eventuele kosten voor het aanpassen van het kantoor of de werkplekken naar aanleiding van de coronamaatregelen zijn nog niet voorzien. We kunnen de hoogte daarvan op dit moment niet inschatten.

Conform de bestuurskalender is, samen met de tweede bestuursrapportage, het bespreken van een eventuele tweede begrotingswijziging voorzien voor de bestuursvergadering van september 2020.

Vaststellingsbesluit

Besluit:

1. De eerste bestuursrapportage 2020 van BghU vast te stellen.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur van Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht van 25 juni 2020.

de voorzitter,

de secretaris,

J.C.H. Haan

M. Vrisou van Eck