

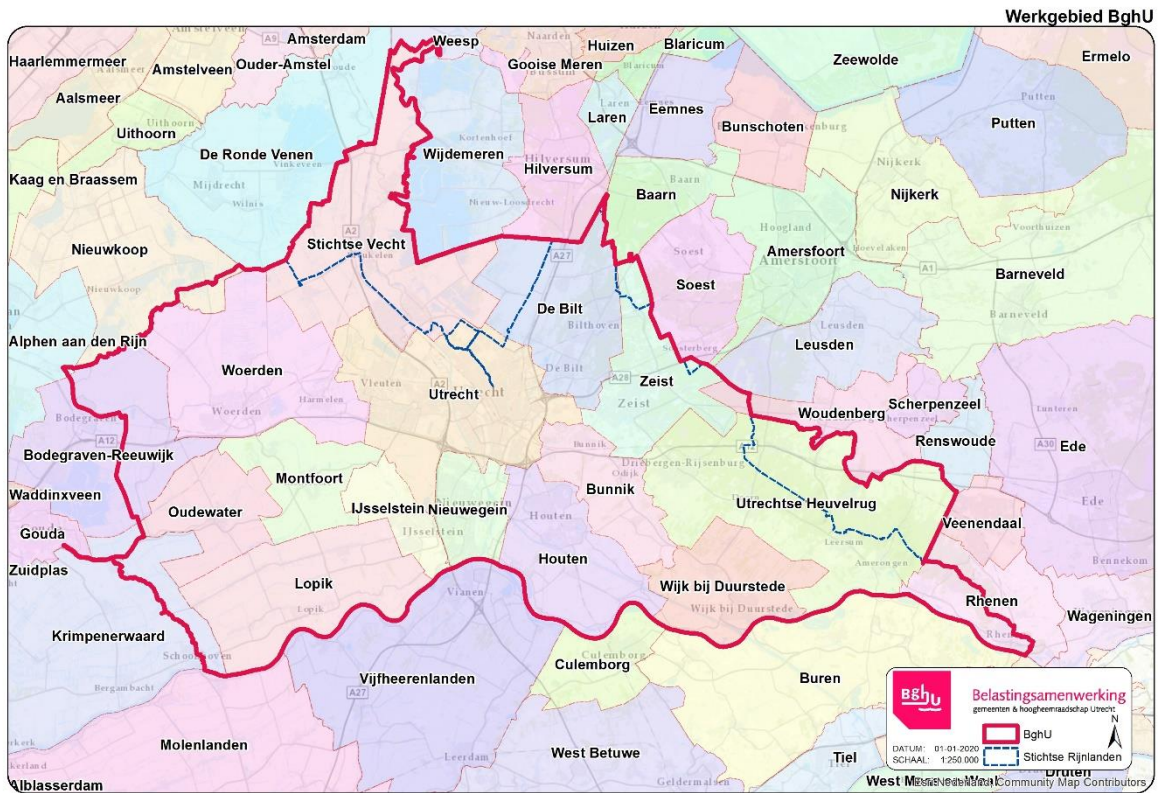


Belastingsamenwerking

gemeenten & hoogheerraadschap Utrecht

Bestuursrapportage 1 2021

Belastingsamenwerking gemeenten en Hoogheerraadschap Utrecht



Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Voortgang begroting	4
2.1 Ontwikkelingen BghU	4
2.2 Kernproces databeheer en waardebeoordeling	4
2.3 Kernproces dienstverlening	11
2.4 Ondersteunende processen	14
3 Financiële tussenstand bestuursrapportage 1	15
3.1 Financiële ontwikkelingen 2021	15
3.2 Bijstelling begroting 2021	17
4. Personeel, ICT, bedrijfsvoering en risicomanagement	18
4.1 Ontwikkelingen personeel	18
4.2 Ontwikkelingen ICT en aanbesteding	19
4.3 Bedrijfsvoering	19
4.4 Risicomanagement	21
Vaststellingsbesluit	22

1. Voorwoord

Voor u ligt de eerste bestuursrapportage over het jaar 2021 van Belasting Samenwerking en Hoogheemraadschap Utrecht (BghU). In deze rapportage worden de resultaten in de eerste 4 maanden van 2021 afgezet tegen de voornemens zoals deze zijn verwoord in de begroting 2021 en het meerjarenperspectief.

Dienstverlening

Naast de reguliere belastingtaakuitvoering voor de deelnemers BghU staat dit jaar in het teken van de aanbesteding van onze belangrijkste software en de kwaliteitsverbetering van de uitvoering wet WOZ. Door de aanhoudende coronamaatregelen werken de medewerkers nog steeds zo veel mogelijk vanuit huis en hebben we de aangepaste dienstverlening voortgezet.

Dat betekent een gesloten balie, tijdelijk geen in pandige opnames en deurwaardering, lagere invorderingsrente, een aantal (voorlopige) belastingsoorten later opgelegd of verminderd en verruiming van betalingsregelingen. Dit voorjaar zijn ook de gegevens verwerkt naar aanleiding van de toeslagenaffaire om (300) vorderingen op te schorten en te kunnen voorzien in kwijtschelding.

Opnieuw ervaren we een toename van bezwaren van no cure no pay -bureaus en een afname van bezwaren van belanghebbenden. We blijven inwoners attenderen op direct contact op te nemen met BghU en onderzoeken waarom gekozen wordt voor inzet van bureaus.

Financiën

Het positieve rekeningresultaat van vorig jaar wordt aangewend voor de ICT-aanbesteding en de eenmalige implementatielasten die daarbij horen. In deze zelfde bestuursvergadering ligt de begroting 2022 voor, welke grotendeels overeenkomt met de ontwerpbegroting met als belangrijkste aanpassing die van de weerstandsratio. Deze aanpassing is gebaseerd op het besluit om de kosten van de ICT-transitie (deels) te dekken uit de algemene reserve in 2021. Na gunningsfase (najaar) wordt duidelijk in hoeverre deze reserve hiervoor benut wordt. De (meerjaren)begroting houdt zoveel mogelijk rekening met de financiële positie van onze deelnemers en met onze ambitie om de taakuitvoering toch zo efficiënt en goed vorm te geven.

Vanwege de coronamaatregelen blijven we rapporteren over de gevolgen hiervan voor de op te leggen belastingaanslagen en voor het incasseren van openstaande bedragen. De invorderingsactiviteiten lopen wel door en per juni is de deurwaardering weer aangevangen. We verwachten deze gelden in een later stadium te ontvangen.

Op grond van de financiële ontwikkelingen kan binnen de huidige begroting opnieuw geprioriteerd worden waar we de middelen aan gaan besteden. Er is daarom specifiek een bedrag van € 255.000 beschikbaar voor uitvoering van de taken rondom het ontwikkelplan richting het oordeel "Goed" van de Waarderingskamer.

2. Voortgang begroting

2.1 Ontwikkelingen BghU

De planvorming van dit jaar voor de reguliere belastingtaakuitvoering is gericht op procesoptimalisatie, kwaliteitsverbetering van de data en analyses en het voorkomen van achterstanden. Met de ICT-aanbestedingen en inkoop beogen we niet alleen tijdige vervanging maar ook verbetering en uitbreiding van de software (denk aan de Samenhangende Objectenregistratie). We investeren in voldoende tijd voor kennisontwikkeling van de medewerkers en gedegen vastlegging van de uitgevoerde werkzaamheden. Samen met de deelnemers blijven we activiteiten ondernemen voor een efficiëntere en kwalitatief hoogwaardige gegevensuitwisseling. Zolang de coronamaatregelen aanhouden, zetten wij de aangepaste dienstverlening voort met zo veel mogelijk inzet om de door de deelnemers begrote belastingopbrengsten te kunnen innen.

In dit hoofdstuk staan de ontwikkelingen per proces verder toegelicht.

2.2 Kernproces databeheer en waardebeoordeling

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 over het verzamelen, registreren, bewerken en optimaliseren van de basisgegevens ten behoeve van de uitvoering van de Wet WOZ en ook het bepalen van de WOZ-waarden.

2.2.1. Realisatie en voortgang doelstellingen databeheer en waardebeoordeling

In de begroting 2021 zijn de volgende doelstellingen opgenomen voor het kernproces databeheer.

Onderwerp	Doelstellingen	Voortgang 2021
Beheer objecten (BAG, BRK)	ALLE WOZ-objecten zijn in het Centricsysteem (K2B) met een juiste status, juiste gegevens actueel beschikbaar. BAG en BRK-mutaties zijn binnen 5 dagen verwerkt.	De kadastrale mutaties zijn bijgewerkt tot en met de maand maart. Door softwarematige beperkingen zitten de kadastrale mutaties bij BghU nu nog in een maandelijkse verwerking. Qua verwerking van de maandelijkse mutaties zijn er geen achterstanden. De kadastrale volledigheid is nog altijd een aandachtspunt. In 2020 is bij het onderzoek van de Waarderingskamer geconstateerd dat BghU hierin nog een inhaalslag moet maken. Tot op heden is het niet gelukt deze werkzaamheden af te ronden. Wel is er inmiddels een ontwikkelplan opgesteld en streven we ernaar de grootste achterstanden voor het einde van 2021 te hebben opgelost. De kadastrale mutaties zijn grotendeels binnen de gestelde termijn verwerkt met uitzondering van (complexe) splitsingen en samenvoegingen. Deze kosten meer tijd doordat BghU ook afhankelijk is van de door de gemeenten geleverde BAG-mutaties. De BAG-gegevensverwerking loopt volgens de wettelijk vastgestelde termijnen. Er zijn geen achterstanden geconstateerd.

		<p>Er zijn wel drie aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De kwetsbaarheid van de functie van BAG-beheerder voor de gemeente Lopik. Inmiddels zijn er binnen de organisatie stappen gezet om deze kwetsbaarheid te verminderen, door in te zetten op het verbreden van de kennisontwikkeling binnen het team. • De aanlevering van gegevens vanuit Lopik verloopt nog altijd niet vlekkeloos, alhoewel er verbetering is opgestreden. Gezocht wordt naar een manier om dit goed in te bedden in beide organisaties. • Het proces van huisnummer- en bouwbesluit bij de deelnemende gemeenten loopt niet altijd gelijk. Hierdoor is het soms lastig om de werkzaamheden binnen de wettelijke termijn af te ronden. Om die reden is ervoor gekozen om op korte termijn het proces huisnummering door BghU uit te laten voeren.
<p>Beheer Eigenaren (BRK)</p>	<p>Alle WOZ-objecten kennen een eigenaar conform het kadaster waarbij combi-aanslagen een uitgangspunt zijn.</p> <p>BRK-mutaties zijn binnen 4 dagen verwerkt.</p>	<p>Er is een kleine achterstand in de volledigheid van de eigenarenmutaties.</p> <p>De maandelijkse mutaties zijn conform planning bijgewerkt, maar omdat BghU nog gebonden is aan maandelijkse verwerking van de kadastrale mutaties, ligt bij grote complexe mutaties de prioriteit bij de juiste koppeling van kadastrale percelen zodat marktinformatie snel doorgevoerd kan worden t.b.v. permanente marktanalyse. Eigendomsrelaties worden dan na de verwerking compleet gemaakt.</p> <p>Daarnaast blijft de levering van appartementspercelen zonder correcte BAG-koppeling door het Kadaster een probleem. Zeker bij de grotere splitsingen is het koppelen van percelen (en eigendomsrelaties) erg arbeidsintensief als in het perceel geen</p>

		BAG-koppeling of andere adresgegevens aanwezig zijn.
Beheer Gebruikers (NHR, BRP)	<p>Alle WOZ-objecten kennen de actuele gebruikers, inclusief huur info Niet woningen en aantallen ingeschrevenen Woningen.</p> <p>BRP-mutaties zijn binnen 2 dagen verwerkt. NHR binnen 4 dagen. Retourpost is binnen 5 dagen verwerkt.</p>	<p>De BRP (GBAV) wordt conform afspraak verwerkt, er zijn geen noemenswaardige achterstanden in de verwerking van deze mutaties.</p> <p>In de NHR is een achterstand van ca. 1350 mutaties verwerken nieuwe vestigingen.</p> <p>Deze achterstand wordt veroorzaakt door langdurig ziekteverzuim waardoor er onvoldoende capaciteit is deze mutaties bij te houden. Vanaf 1 juni zal hiervoor tijdelijk extra capaciteit worden ingezet. Verwachting is dat hierdoor de achterstanden in het derde kwartaal 2021 weggewerkt zijn.</p> <p>Komende periode wordt er ook extra capaciteit ingezet op de leegstandscontrole. In dit traject worden de berichten over nieuwe vestigingen ook meegenomen.</p> <p>Verwerken retour post NP en NNP, is helemaal bij. Hier is geen achterstand.</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 in de WOZ. <p>Beheer Waterverbruik</p>	<p>Op dit moment wordt de herwaardering 2022 voorbereid. De verkoopcijfers van de afgelopen maanden worden gescreend op bruikbaarheid.</p> <p>Verwachting is dat de herwaardering volgens de gestelde termijnen kan worden uitgevoerd. Op 1 oktober is 70% gewaardeerd;</p> <p>90% op 1 december.</p> <p>Op 1 januari is de rest ook voorzien van een WOZ-waarde;</p> <p>Er is op dit moment geen aanleiding dat deze planning niet gerealiseerd gaat worden. Wel kunnen de hoeveelheid WOZ-bezwaren en de afhandeling hiervan, hier invloed op hebben.</p> <p>Waterverbruik:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Voor ieder WOZ-object zijn op 1 oktober de m3 dan wel het aantal VE geregistreerd; OBJ 	<p>Er zijn geen achterstanden in de verwerking van de gegevens met betrekking tot het waterverbruik. Maandelijks worden afgerekende verbruiksperiodes geleverd door Vitens en per kwartaal door Oase. Deze worden geautomatiseerd verwerkt en de uitval wordt deels handmatig opgewerkt.</p> <p>Begonnen is met onderzoek naar het verder geautomatiseerd verwerken van de uitval, om zo het handwerk te beperken.</p> <p>De m3 en de VE voor ieder WOZ-object worden periodiek geautomatiseerd bepaald na ontvangst van het waterverbruik.</p> <p>In verband de volgorde van levering WBL is dat niet in alle gevallen 1 okt.</p> <p>De verbruiken die niet geautomatiseerd kunnen worden verwerkt worden handmatig opgepakt zodra de benodigde gegevens binnen zijn.</p> <p>De managementinformatie middels een dashboard ontbreekt. Hier zal aandacht aan moeten worden gegeven.</p> <p>Monitoring van de aantallen en werkvoorraden gebeurt nu periodiek (wekelijks/maandelijks) via query's en worden in overzichten bijgehouden.</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.	<p>Er zijn geen noemenswaardige achterstanden en dat voldaan kan worden aan de gestelde termijnen. Wel kan ook in dit geval geconcludeerd worden dat betere managementinformatie in de vorm van een dashboard noodzakelijk is.</p> <p>Monitoring van de aantallen en werkvoorraden gebeurt nu periodiek (wekelijks/maandelijks) via query's en worden in overzichten bijgehouden.</p>

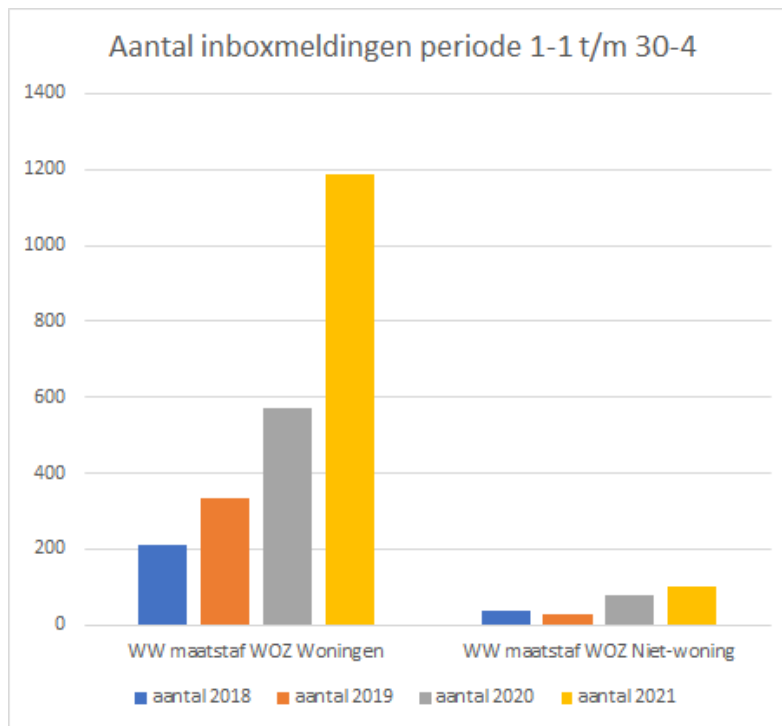
2.2.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Databeheer

De begroting 2020 bevat de volgende kwaliteitsnormen en doelstellingen. De realisatie voor periode 2 2020 is in de laatste kolom weergegeven.

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	Voortgang 2021
Waardebepaling (WOZ)	Het op grond van de Waarderingskamer tijdig mogen beschikken	Voldoende/goed	Het streven is om in het tweede kwartaal 2022 het oordeel 'goed' van de Waarderingskamer te ontvangen. Het ontwikkelplan hiervoor is inmiddels opgesteld en wordt op dit moment omgezet in een projectgroep om uit te voeren.
Bestandsbeheer	Bestanden dienen juist, actueel en volledig te zijn	Goedkeurende accountantsverklaring	Voor 2020 is er een goedgekeurde belastingverantwoording voor de deelnemers.
Aanslagoplegging	Aanslagen dienen juist, volledig en tijdig te worden opgesteld	95% gemeentelijke deelnemers in februari, overige 5% binnen 1 maand na ontstaan belastbaar feit	In januari/februari zijn meer dan 95% van alle aanslagen verzonden. In mei is dit percentage gestegen tot 97%. Objecten met een cultuur bestemming zijn in het 1e kwartaal nog tegengehouden i.v.m. COVID-correctie (handreiking VNG). Daarnaast zijn er nog ruim 2700 objecten die niet op aanslag zijn gekomen omdat deze m.i.v. 2021 als energienetwerk afgebakend moeten worden. Deze actie loopt op dit moment.

2.2.3 Overige ontwikkelingen databeheer en waardebepaling

- Door de **coronamaatregelen** zijn dit jaar de locatiedagen op de kantoren van onze deelnemers door de taxateurs helaas niet doorgedaan. We hopen dit volgend jaar weer te kunnen laten plaatsvinden, vanzelfsprekend in overleg met onze deelnemers. Doordat de locatiedagen zijn geschrapt zijn we een aantal avonden telefonisch bereikbaar geweest. Dit heeft er in ieder geval toe geleid dat we goed bereikbaar waren en de inboxmeldingen zijn in de loop van de jaren ook verhoogd.



- Recentelijk is de **taxatie-app** voor veldcontroles opgeleverd. Op dit moment worden de laatste controles uitgevoerd en kunnen de taxateurs met deze tool de secundaire objectkenmerken (kwaliteit, onderhoud etc.) met de veldcontroles uitvoeren. Ook worden hiermee de primaire kenmerken gecontroleerd, zoals de aanwezigheid van een dakkapel. Zo zijn wij ook zichtbaar voor de bewoners en de taxateurs houden feeling met de gebouwde omgeving. Dit is ook een eis van de Waarderingskamer.
- **Het gegevensbestand van de Culturele objecten** is het eerste kwartaal geblokkeerd voor het verzenden van een WOZ-beschikking, omdat het effect van de coronamaatregelen op de WOZ-waarde moest worden geanalyseerd. Deze objecten zijn per eind mei op beschikking gebracht.
- **Energiestations**, waaronder transformatorhuisjes, moeten worden afgebakend conform Wet WOZ. Dit betekent dat alle transformatorhuisjes, hoogspanningsmasten en andere objecten die een relatie hebben met energie en de betreffende netwerkbeheerder als 1 object samengevoegd moeten worden en van een WOZ-waarde worden voorzien. Tot op heden waren dit honderden zelfstandige objecten. Voordeel voor de netwerkbeheerders is dat ze minder beschikkingen ontvangen, voordeel voor BghU is dat er nu niet meer tegen diverse beschikkingen bezwaar gemaakt wordt maar slechts tegen 1.
- **Mutatiesignalering**. In 2020 heeft BghU met 4 gemeenten afspraken gemaakt over het signaleren van vergunningsvrije en illegaal verbouwde of aanbouwen bij woningen of niet-woningen. Dit gebeurt aan de hand van luchtfoto's van verschillende jaren.

Aan de hand van kunstmatige intelligentie kan software herkennen dat er de afgelopen jaar(en) iets is veranderd aan deze objecten. Soms gaat het om het plaatsen van een simpele berging of overkapping, vaak gaat het om uitbouwen aan de achterkant van de (niet)woningen. Deze werkzaamheden worden in samenwerking met de gemeenten opgepakt omdat dezelfde gegevens voor drie basisregistraties gebruikt worden: de BGT, BAG en WOZ. Door deze samenwerking te zoeken worden kosten bespaard en hoeven werkzaamheden slechts een keer uitgevoerd te worden en kunnen mutaties in alle drie basisregistraties verwerkt worden. Ieder voor hun gedeelte en passen binnen hun wettelijke eisen. Voor dit jaar hopen we het aantal gemeenten van 4 naar minimaal 6 te laten stijgen. Onder meer de gemeente Utrecht heeft BghU benaderd om samen de ontbrekende maar belangrijke gegevens op deze wijze in kaart te brengen en te verwerken.

- **Overgang Handelsregister.** De afgelopen jaren is het Handelsregister als basisregistratie steeds belangrijker geworden voor het vastleggen van de gegevens over niet-natuurlijke rechtspersonen. Doordat ook de Kamer van Koophandel steeds meer aansluiting zoekt bij de andere basisregistraties, kunnen er steeds meer verbanden worden gelegd als het gaat om de kwaliteit en volledigheid van de gegevens. Nu is het tijd om deze gegevens ook beter geautomatiseerd te koppelen aan de WOZ- en belastinggegevens. Hierop heeft onze softwareleverancier zijn programmatuur aangepast. BghU zal als een van de eerste samenwerkingsverbanden binnenkort overstappen. We gaan er van uit dat dit leidt tot een betere koppeling en betere kwaliteit van de informatie over de gebruikers van niet-woningen.
- **Opschoning aanslagen 2019.** Een belastingaanslag of beschikking mag wettelijk gezien nog drie jaar na het kalenderjaar worden opgelegd. Uiteraard is dit geen wenselijke situatie. Op het allerlaatste moment zijn in december 2020 nog honderden aanslagen verstuurd over het belastingjaar 2018. Bijna drie jaar na het belastingjaar. In sommige gevallen zelfs over de afgelopen drie jaar. Uiteraard is BghU zeer coulant omgegaan met betalingsregelingen of uitstel van betaling om problemen in de invorderings sfeer te voorkomen. Om dit soort vertragingen in de toekomst te voorkomen is er dit jaar voor een andere aanpak gekozen. De afgelopen maanden zijn alle potentiële aanslagen over de afgelopen drie jaar in beeld gebracht en worden deze nu al maandelijks verstuurd. Doel van deze actie is dat we vanaf het derde kwartaal 2021 alle belastingaanslagen van 2019 verzonden hebben, het merendeel van 2020 opgelegd is en 2021 volgend jaar als enige nog opgelegd dient te worden. Hierdoor zullen belastingaanslagen nooit meer drie jaar na dato verstuurd worden, behalve in zeer uitzonderlijke gevallen.
- **Ontwikkelplan Waarderingskamer.** In het bestuursoverleg van 1 april is het bestuur geïnformeerd over het ontwikkelplan voor de Waarderingskamer. Dit plan gaat er voor zorgen dat BghU het kwaliteitsoordeel van 'voldoende' naar 'goed' gaat verhogen. De afgelopen weken is hard gewerkt aan een plan van aanpak om alle werkzaamheden in tijd en capaciteit uit te zetten. De eerste werkzaamheden zijn al gestart. In de volgende bestuursrapportage zullen we hier uitgebreider op rapporteren.
- **Inzet van kunstmatige intelligentie (A.I.).** Het toepassen van kunstmatige intelligentie (AI) zal een steeds belangrijkere rol krijgen in de controle en verbeteren van kwaliteit van onze gegevens. Ook op het gebied van het voorkomen van toegekende bezwaren tegen de WOZ-waarde. Binnenkort zal door een stagiaire in het kader van een afstudeeropdracht gestart worden met een onderzoek om te onderzoeken of het mogelijk is om op basis van deze technieken potentiële WOZ-bezwaren te voorkomen op basis van (object)kenmerken. Dit onderzoek kan ons helpen om heel gericht onderzoek te doen naar fouten of afwijkingen in onze bestanden. Het doel is die fouten en afwijkingen zo veel als mogelijk automatisch te elimineren, waardoor een inwoner of ondernemer direct een juiste WOZ-waarde en aanslag ontvangt. Een tweede project waarbij kunstmatige intelligentie zal worden ingezet heeft ook te maken met de kwaliteit van objectkenmerken en het ontwikkelplan. Hierbij zal onderzocht worden of het mogelijk is om op basis van 360-graden foto's het kwaliteitsniveau van panden te bepalen. Deze werkzaamheden dienen nu nog handmatig te worden uitgevoerd of ter plaatse te worden opgenomen. Dit onderzoek zal in samenwerking met de gemeente Amsterdam en de landelijke producent van 360-graden foto's worden uitgevoerd. Op dit moment is nog niet te zeggen of dit onderzoek leidt tot een positief resultaat.

2.3 Kernproces dienstverlening

Het proces team Dienstverlening draagt zorg voor :

Een juiste, tijdige en volledige afhandeling van de klantvragen/klantreacties. Denk hierbij aan telefonische vragen, vragen via de website of vragen per post.

Het tijdig innen van de openstaande saldi via:

- het bewaken van de debiteurenadministratie;
- de verwerking van de ontvangen betalingen;
- het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken;
- het versturen van herinneringen, aanmaningen en dwangbevelen indien aanslagen onbetaald blijven;
- het nemen van dwanginvorderingsmaatregelen, zoals het leggen van een loonbeslag dan wel een beslag (on)roerende zaken.
- het beoordelen van oninbaarheid van aanslagen.

2.3.1 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 een continue proces. We zijn begonnen met wekelijkse start-ups. Hierbij zijn de medewerkers in de gelegenheid om knelpunten en verbeteringen aan te geven. Deze worden dan direct doorgevoerd, tenzij er een ICT-belemmering is.
Kwaliteit dienstverlening	Het vormgegeven van een klanttevredenheidsonderzoek;	In het kader van corona en de daaruit voortvloeiende lockdown hebben we geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. We leveren maatwerk aan burgers, bedrijven en instellingen, die in de problemen zijn gekomen door de pandemie.
Versterken zelfredzaamheid belastingplichtige	Het aanscherpen van onze schriftelijke communicatie met als doelstelling dat de schriftelijke communicatie voor iedere belastingplichtige eenduidig geïnterpreteerd kan worden en daarmee duidelijk is;	Dit is een continue proces. De vorige jaar ingevoerde werkgroep heeft dit jaar diverse verbeteringen in de schriftelijke communicatie doorgevoerd. Momenteel is er een pilot actief met een chatbot. De resultaten van deze chatbot worden in Q4 geëvalueerd.
Kwaliteit dienstverlening	Verbeteren van onze huidige kwaliteitscontroles;	Inmiddels zijn we bezig met een livechat, waarbij een medewerker zich richt op het beantwoorden van algemene vragen. Tevens zijn er stappen gezet op het gebied van de archivering. De deurwaardersapp is gereed. Hiermee kunnen deurwaarders aan de deur real-time informatie raadplegen en wijzigingen doorvoeren. Ontwikkeling van een portaal, waarbij geanonimiseerde foto's worden gepresenteerd van de gemaakte parkeerovertreiding is ook zo goed als gereed.
Interne samenwerking	Leren van onze "fouten" door veelvuldige communicatie in en tussen de proces teams.	Er vindt een inventarisatie plaats m.b.t. de meest gestelde vragen aan de telefoon. De uitkomsten hiervan worden gebruikt voor het optimaliseren van de processen, zowel van Dienstverlening als Databeheer.

2.3.2 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 volgens, in overeenstemming met het schema plaatsgevonden.

Telefonische dienstverlening

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P2 2021	P1 2020
Communicatie (telefonisch)	Op een vriendelijke en professionele wijze de klant te woord staan	Binnen 60 seconden de telefoon opnemen	83 seconden	101 seconden
		Maximaal 1x doorverbinden	99%	99%
		Terugbelafsprak binnen twee werkdagen	98%	98%

Sinds maart 2020 wijken veel cijfers af van de trends die we de afgelopen jaren zagen; vanaf maart 2020 is het aanbod grilliger. De lockdown kwam vorig jaar nadat de meeste aanslagen waren opgelegd, waarbij we halverwege maart de grootste telefonische drukte reeds hadden gehad. Dit jaar viel de aanslagoplegging midden in een (hardere) lockdown, waar veel klanten en ondernemers financiële hinder van ondervonden. Daarom hebben we bij de aanslagoplegging veel nadruk gelegd op het telefonisch contact met de burgers en bedrijven, om grotere financiële problemen bij onze klanten te voorkomen, en meer maatwerk te leveren aan burgers, bedrijven en instellingen. Door op onze uitingen nadrukkelijker ons telefoonnummer te noemen, hadden wij als doel het aantal bezwaarschriften (vooral tegen de WOZ-waarde) in positieve zin te beïnvloeden. Hierdoor zocht de klant meer contact met BghU en hebben we 2.000 klanten meer gesproken dan in dezelfde periode vorig jaar.

Bezwaren en afwikkeling

Hieronder staat het aantal bezwaarschriften in vergelijking met dezelfde periode van voorgaand jaar. Het hoge aantal WOZ-bezwaren komt vanwege de hoge instroom van NCNP-bedrijven. Door nadruk te leggen op telefonische contact met de taxateur, hebben we getracht invloed uit te oefenen op de instroom van WOZ-bezwaren.

Een stijging van de inzet van scanauto's en een uitbreiding van het werkgebied, leidden in januari tot en met april tot een groei van het aantal parkeerbezwaren. Wij zijn in overleg met de gemeente Utrecht om de instroom te beperken, door aan de voorkant verbeteringen door te voeren. Het beoogd resultaat is dat de minder vaak geconfronteerd wordt met naheffingsaanslagen parkeerbelasting die ten oprechte zijn opgelegd en daarmee leiden tot een bezwaarprocedure.

Bezwaarschriften

Rubriek	1-5-2021	1-5-2020	Mutatie
Algemeen	5.053	5.578	-9,4 %
WOZ	8.845	8.915	-0,8 %
Parkeren	6.166	4.342	42%
Totaal	20.064	18.835	

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P1 2021	P1 2020
Verzoek, bezwaar en beroepsschriften	Afwikkelen binnen wettelijke gestelde termijnen	Heffingsbezwaren binnen < 6 weken	79,6 %	87,0 %
		WOZ Bezwaren Woningen < 12 Weken	30%	6%
		Parkeren binnen < 6 weken	19,3 %	18,0 %

* De cijfers zijn over periode 1 januari tot en met 30 april. De vergelijkingscijfers over P1 2020 zijn daarmee ook over dezelfde periode. ‘

De hoofdreden van de lagere score zit in het ziekteverzuim (en daardoor meer per medewerker een hogere inzet aan de telefoon).

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P1 2021	P1 2020
Aanvragen kwijtschelding	Correcte en tijdige uitspraken	Afwikkelen binnen 8 weken	39%	44%
Beroepsschriften kwijtschelding	Correcte en tijdige uitspraken	Afwikkelen binnen 8 weken	61%	79%
Beroepen	Percentage aantal gegronde beroepen	Maximaal 35% gegrond	11,3%	14%

2.3.3 Vorderen op maat

De organisatieverordering 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	Door de lockdown hebben de deurwaarders hun werkzaamheden alleen vanachter hun bureau kunnen doen (bellen en “zwaardere invorderingsbrieven” versturen). Met inachtneming van de corona-maatregelen zullen de buiten werkzaamheden waarschijnlijk in juni worden hervat.

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P1 2021	P1 2020
Invorderingsmaatregelen	Nastreven van de volledige betaling van de belastingaanslagen	< 3% van de vorderingen ouder dan 1 jaar	1,09%	1,07%
		< 1% van de vorderingen ouder dan 18 maanden	0,29%	0,22%
		< 0,01 ouder dan 3 jaar	0,21%	0,11%

Peildatum 30 april 2021.

2.3.4 Overige ontwikkelingen Dienstverlening

Vanwege de pandemie hebben we in 2021 4 telefonische avondopenstellingen gehad. BghU was op die avonden tot 20.00 uur bereikbaar. Aan de avondopenstelling hebben de lokale nieuwsbladen aandacht besteed en het heeft op het aanslagbiljet gestaan. Op deze dagen zijn vragen beantwoord over de WOZ-waarde, de belastingaanslag en kwijtschelding. De burgers waren erg tevreden over deze dienstverlening en dit zal dus navolging krijgen in 2021.

2.4 Ondersteunende processen

De ondersteunende processen kennen de volgende ontwikkelingen die relevant zijn voor de verschillende ondersteunen processen.

Aanbesteding betalingsverkeer

De Europese aanbesteding voor het betalingsverkeer is afgerond. Vanaf 01-01-2022 is de ING de nieuwe huisbankier van BghU. Daarmee neemt BghU afscheid van de BNG. In mei 2021 is, in samenspraak met de implementatie-experts van ING en de treasury-afdeling van de gemeente Utrecht gestart met de voorbereidingen op de transitie van de BNG naar de ING. Omdat de overgang beoogd is per 1 januari van het komende jaar, zal BghU u verder informeren over de communicatiestrategie en de voortgang van de implementatie.

Aanbesteding accountantstaken

De aanbesteding van de accountantstaken is gestart en verschijnt voor de zomer op Tendered. Op basis van de voorgaande jaren en de ervaringen van de afgelopen controle is een programma van eisen opgesteld. Vanwege de verwachte grootte van de opdracht en de beschikbaarheid van kantoren in de markt, is gekozen voor een openbare aanbesteding. De verwachting is dat voor het einde van het kalenderjaar een accountant is gevonden voor de controle van de boeken.

Ontwikkelingen rechtmatigheidsverklaring

BghU werkt verder aan het ontwikkelen van de rechtmatigheidsverklaring. Dit is de verklaring die de directie aan het bestuur afgeeft en waarin BghU stelt dat de financiële beheershandelingen rechtmatig hebben plaatsgevonden. In de bestuursvergadering van 1 juli ligt het routeboekje voor inclusief de belangrijkste effecten op zowel de (verbijzonderde) interne controle als op de controle van de accountant. De interne capaciteit voor de uitvoering van dergelijke controles is inmiddels beschikbaar.

Deelnemersportaal

Hieronder is een voortgangsbericht van het deelnemersportaal opgenomen.

- De afgelopen maanden is er gewerkt aan de laatste issues met betrekking tot fase 1 van het deelnemersloket. Door de aanslagoplegging eind februari en de werkzaamheden die dit met zich meebracht zijn er wat kleine hobbels geweest in de originele planning. Op dit moment is het uitwisselen van bouwvergunningen en de gebruiksoppervlakten van en aan de deelnemers technisch afgerond. Op drie gemeenten na werken de gemeenten nu op deze eenduidige, volledige en veilige manier van gegevensuitwisseling. Met deze laatste drie worden nu afspraken gemaakt. Belangrijkste reden om nog niet over te stappen is vaak de investeringen die waren gedaan voor de oude wijze van aanlevering en het gevoel dat er meer werkzaamheden plaats moeten vinden voor de nieuwe werkwijze. Op dit moment is er nog geen reden om aan te nemen dat we hier onderling niet uit komen;
- Vorige maand is gestart met fase twee van het deelnemersloket, de uitwisseling van gegevens die leiden tot een aanslag leges, grafrechten, precario, etc. De eerste technische zaken zijn door de softwareleverancier opgeleverd en worden nu met de betrokken gemeenten besproken en getest.
- Een eventueel versturend element van dit project is de aanbesteding van de belastingsoftware. Indien uit de aanbesteding blijkt dat een andere leverancier vergunt gaat worden, betekent dit automatisch dat het deelnemersportaal de komende twee uit gefaseerd gaat worden en vervangen moet worden door software van een andere leverancier of een andere wijze van aanlevering. Besloten is dan ook terughoudend te zijn met extra wensen en/of investeringen in het huidige deelnemersportaal totdat duidelijk is welke partij de komende jaar de belasting- en front-office applicatie gaat leveren. Volgens planning zal dit voor 1 december 2021 duidelijk zijn.

3 Financiële tussenstand bestuursrapportage 1

Dit hoofdstuk bevat de financiële ontwikkelingen van de eerste periode waarover BghU verantwoording aflegt. Dat betekent dat de cijfers en de prognose gebaseerd is op de informatie die vanaf januari tot en met april 2021 bij BghU bekend was. Ook zijn de structurele effecten uit de jaarrekening 2020 verwerkt in de prognose van deze bestuursrapportage.

3.1 Financiële ontwikkelingen 2021

Hieronder is de begroting voor wijzigingen en op hoofdlijnen voor 2021 weergegeven zoals die door het bestuur van BghU is vastgesteld. De verwachtingen en ontwikkelingen die leiden tot dit resultaat worden hieronder weergegeven.

Kostencategorie	Begroting 2021	Prognose 2021	Voordeel/nadeel
Loonsom/inhuurkosten BghU breed	€ 9.809.000	€ 9.780.000	€ 29.000
Materiele lasten	€ 5.504.000	€ 5.504.000	€ -
Proceskosten	€ 800.000	€ 800.000	€ -
Rente en afschrijvingen	€ 398.000	€ 321.000	€ 77.000
Onvoorzien	€ 100.000	€ -	€ 100.000
Overige inkomsten	€ -55.000	€ -55.000	€ -
Dwanginvordering	€ -1.201.000	€ -1.350.000	€ 149.000
Deelnemersbijdrage	€ -15.305.000	€ -15.305.000	€ -
Bestemmingsreserve ICT	€ -50.000	€ -50.000	€ -
Eindejaarsprognose inclusief onvoorzien			€ 355.000
Exclusief onvoorzien = ruimte voor ontwikkelplan Waarderingskamer zonder begrotingswijziging.			€ 255.000

Loonsom en kosten inhuur

Het oorspronkelijke inhuurbudget binnen de loonsom van € 170.000 is met € 220.000 verhoogd naar € 390.000 vanwege de voorziene kosten van de afhandeling van de WOZ-bezwaren. De dekking hiervoor komt uit het verloop van de formatie door lagere bezettingskosten op de formatieplaatsen (lagere inschaling bij indiensttreding, tijdelijke vacature ruimte door moeilijk vervulbare functies en overbrugging, in totaal € 170.000) en een voordeel op de reiskosten van ongeveer 50.000 door de coronabeperkingen. Ook is het opleidingsbudget met € 60.000 verlaagd, wat grotendeels is toe te schrijven aan de coronamaatregelen. Daar staat tegenover dat er sprake is van een aantal uitdiensttredingen waarbij incidentele vergoedingen noodzakelijk zijn. Dit resulteert in de verwachting dat de loonkosten ongeveer € 29.000 lager uitkomen.

In de loonsom is ook nog een bedrag van € 97.000 opgenomen voor een eventuele stijging van de CAO. Deze € 97.000 blijft beklemd tot aan het moment dat duidelijk is hoe de CAO zich dit jaar ontwikkelt.

Materiële lasten

De materiële kosten komen bij de prognose van de eerste bestuursrapportage uit op het verwachte begrotingsbedrag. Hierin zit een aantal specifieke ontwikkelingen verwerkt zoals die ook bij de jaarrekening zijn waargenomen en verwerkt. Het gaat in ieder geval om het voordeel vanuit het berichtenverkeer (€ 90.000) en een aantal kleine mutaties voor bijvoorbeeld autokosten of porto- en verzendkosten. Grootste nadeel is de verdubbeling van de kosten voor uitbestede deurwaarderskosten van € 60.000 naar € 120.000, wat te maken heeft met de relatief beperkte capaciteit van deurwaarders in de eerste zes maanden van dit jaar. Voor het overige is vooral sprake van kleine mutaties (€ <2.500) die uiteindelijk tot kleine bijstellingen leiden.

De verwachting is dat het materiële budget volledig wordt benut. Mocht er binnen het materiële budget nog een voordeel ontstaan door projecten die doorschuiven, dan zal de onttrekking uit de algemene reserve zoals die is geraamd voor de ICT-aanbesteding worden verlaagd.

Proceskosten

De proceskosten zijn op dit moment ingeschat op € 800.000, in lijn met voorgaand jaar. De instroom van het totaal aantal bezwaren is ongeveer gelijk, terwijl er meer bezwaren vanuit de NCNP-bureaus komen in verhouding tot vorig jaar. Daar staat tegenover dat door aanpassingen in de werkwijze de verwachting is dat de proceskosten gedrukt kunnen worden. Mocht de € 800.000 niet afdoende blijken, dan is er nog € 100.000 gereserveerd onder onvoorzien. In dit overzicht zijn de proceskosten uit de materiële lasten gehaald om een totaaloverzicht te krijgen. Het totaal van de proceskosten en de materiële lasten bedraagt € 6.304.000 zoals aangegeven in de begroting 2021.

Rente- en afschrijvingen

Dit betreft de laatste afschrijvingstermijn van het ICT-systeem in 2021. In de begroting was € 398.000 aan afschrijvingskosten opgenomen, het bedrag dat daadwerkelijk wordt afgeschreven € 321.000. Dit levert een incidenteel voordeel op van € 77.000.

Onvoorzien

De post onvoorzien is beschikbaar voor een eventuele stijging van de proceskosten en vooralsnog niet benut.

Ontwikkelingen baten

De overige baten, de deelnemersbijdrage en de bestemmingsreserve ICT wijzigen niet. Hier wordt het begrote bedrag ook het gerealiseerde bedrag. De vervolgingskosten worden in lijn met de resultaten uit de jaarrekening 2020 verhoogd met € 149.000. Dit is een structureel effect dat ook in de begroting 2022 en de meerjarenraming 2023-2025 is verwerkt. Er is een bandbreedte/onzekerheid in verband met de coronamaatregelen van ongeveer € 50.000 naar boven en naar beneden. Hierover kan bij de 2^e bestuursrapportage meer zekerheid worden gegeven.

3.2 Bijstelling begroting 2021

Hieronder is de bijgestelde begroting 2021 weergegeven. Dit is een bijstelling inclusief de eindejaarseprognose en het in april genomen besluit. Hierin zijn de volgende wijzigingen verwerkt:

- De onder 3.1 omschreven wijzigingen zijn toegevoegd aan de bijgestelde begroting bij bestuursrapportage 1. De ruimte van € 255.000 is hierin ook verwerkt (zie volgende bullit).
- Er is € 255.000 toegevoegd aan de materiële lasten. Dit is projectbudget dat binnen de bestaande middelen specifiek wordt gelabeld voor projecten die betrekking hebben op het ontwikkelplan richting een 'goed' van de Waarderingskamer en dat beschikbaar komt naar aanleiding van de onder 3.1 omschreven ontwikkelen. In de 2^e bestuursrapportage lichten we expliciet de voortgang op een aantal van deze projecten toe.
- Er is, naar aanleiding van het besluit bij de jaarrekening 2020 en bij de ICT-aanbestedingsstrategie, een bedrag toegevoegd van € 1.271.000 voor implementatielasten van de nieuwe software. Na afronding van de aanbestedingsprocedure ontstaat duidelijkheid over hoeveel van deze middelen daadwerkelijk benodigd zijn. De dekking komt uit de bestemmingsreserve ICT, zoals die ook is gevormd bij beide beslispunten uit de bestuursvergadering van 1 april.

Een aanpassing van de deelnemersbijdrage voor 2021 is niet voorzien.

Kostencategorie	Begroting 2021	Bijgestelde begroting 2021 bij berap 1
Loonsom/inhuurkosten BghU breed	€ 9.809.000	€ 9.780.000
Materiele lasten	€ 5.504.000	€ 5.759.000
Proceskosten	€ 800.000	€ 800.000
ICT-implementatie		€ 1.271.870
Rente en afschrijvingen	€ 398.000	€ 321.000
Onvoorzien	€ 100.000	€ 100.000
Overige inkomsten	€ -55.000	€ -55.000
Dwanginvordering	€ -1.201.000	€ -1.350.000
Deelnemersbijdrage	€ -15.305.000	€ -15.305.000
Bestemmingsreserve ICT	€ -50.000	€ -1.321.870

4. Personeel, ICT, bedrijfsvoering en risicomanagement

4.1 Ontwikkelingen personeel

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

Formatie

Op peildatum 30 april 2021 bedraagt de vaste formatiebemensing circa 116 fte. Op basis van de loonsom is ongeveer ruimte voor 126,5 FTE wanneer het volledige budget gebruikt wordt voor medewerkers in dienst van BghU. De vrije vacatureruimte wordt op dit moment ingezet als budget voor de flexibele schil.

In de eerste 4 maanden van dit jaar zijn 2 nieuwe medewerkers in dienst gekomen. Het betreft een WOZ taxateur en een medewerker AO/IC. Op 1 mei 2021 starten 3 nieuwe medewerkers (een jurist, senior medewerker gegevensbeheer en een WOZ taxateur).

5 medewerkers zijn uitdienst getreden. Het betreft een administratief medewerker invordering (pensioen), een coördinator, een jurist (op eigen verzoek vervroegd pensioen), twee senior medewerkers invordering (op eigen verzoek vervroegd pensioen en ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid).

Ziekteverzuim

Over de eerste 4 maanden 2021 bedraagt het gemiddelde ziekteverzuim 8,87%. Het relatief hoge ziekteverzuimpercentage wordt met name veroorzaakt door een aantal langdurig zieke medewerkers met niet-werk gerelateerde klachten. Inmiddels zijn enkele medewerkers gedeeltelijk hersteld. Met alle zieke medewerkers zijn afspraken over re-integratie gemaakt. Een medewerker die langdurig arbeidsongeschikt was (en een volledige WIA-uitkering ontving) is inmiddels uitdienst.

Om het ziekteverzuim terug te dringen waar mogelijk blijven we, naast de acties in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter, interventies inzetten zoals o.a. bedrijfsmaatschappelijk werk, arbeidsdeskundigonderzoeken en psycholoog, etc. Het ziekteverzuim en preventie heeft permanent aandacht van directie en management.

Opleiding en ontwikkeling

Het opleidings-en ontwikkelingsplan is geactualiseerd en draagt bij aan het realiseren van de doelen uit de jaarplannen voor 2021. In het geactualiseerde plan zijn doelen en activiteiten op het gebied van kennisontwikkeling en talentontwikkeling (strengths based development) opgenomen. Ook volgt een aantal medewerkers een individuele (beroeps)opleiding om hun kennis te verbreden en/of hun loopbaanmogelijkheden te vergroten

Een aantal opleidingsactiviteiten uitgelicht:

In november/december 2020 hebben 34 medewerkers de basismodule WOZ gevolgd bij Involon. In januari en februari van dit jaar hebben zij examen gedaan. Ongeveer 75% is geslaagd. Met de overige medewerkers zullen afspraken gemaakt worden m.b.t. een eventuele herkansing.

De meeste WOZ-taxateurs zijn reeds eerder opgeleid tot NRVT-taxateurs. Ook dit jaar volgen zij binnen dit kader permanente educatie .

Ook is in de eerste vier maanden van dit jaar vakinhoudelijke kennis digitaal uitgewisseld binnen en tussen de procesteams en wordt deelgenomen aan commissies en bestuur van de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB).

Ook in 2021 wordt het Nano Learning-programma 'Bewustwording informatiebeveiliging en Privacy' gevolgd. Alle medewerkers ontvangen om de twee weken per e-mail een module van de Nano Learning. Elke module duurt zo'n 3 minuten. Op deze manier leren medewerkers op een toegankelijke manier meer over informatiebeveiliging en privacy, hetgeen de bewustwording ook vergroot. Bijkomend voordeel is dat de modules overal en altijd uitgevoerd kunnen worden. De respons is goed.

Ontwikkelingen CAO-onderhandelingen

De Cao Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (SGO) is op BghU van toepassing. De onderhandelingen voor een nieuwe cao zijn afgelopen februari vastgelopen. De vakbonden hebben na een bod van de werkgeversvereniging het overleg opgeschort. Op dit moment is het nog niet duidelijk wanneer het overleg wordt hervat.

4.2 Ontwikkelingen ICT en aanbesteding

Dit voorjaar is het traject van ICT aanbestedingen en inkoop gestart. De ICT inkoop- en aanbestedingsstrategie is vastgesteld inclusief planning van de diverse percelen. Er zijn werkgroepen en een projectgroep geformeerd, welke rapporteert aan de stuurgroep. De stuurgroep (twee bestuursleden en directeur) heeft mandaat om binnen de meerjarenbegroting besluiten te nemen. De aanbestedingsdocumenten voor het eerste traject, de belastingapplicatie inclusief frontoffice, is reeds in voorbereiding voor publicatie. De algehele planning van de kernapplicaties is ten opzichte de initiële planning iets verruimd voor de conversiestrategie, teststrategie en -capaciteit, koppelingen etcetera en daarmee de reguliere bedrijfsvoering zo min mogelijk te frustreren en de dienstverlening zo goed mogelijk voort te zetten. Hierover is tevens gesproken met de huidige leverancier vanwege enige, flexibele contractverlenging tot overgang na de gunning. We verwachten hier eind juni duidelijkheid over te hebben.

De iets ruimere planning en tijdelijke contractverlenging betekenen voor de begroting dat de lasten gaan verschuiven, met name de lasten rondom de implementatie van het belastingsysteem. Na afronding van de eerste procedure en inzicht in het implementatieplan van de beoogd leverancier, kan een planning af worden gegeven wanneer de lasten zich voor gaan doen. Doordat de dekking uit de reserve komt, verloopt deze verschuiving budgettair neutraal. Parallel loopt momenteel met de huidige leverancier een overleg om tot verlenging van de huidige overeenkomst te komen. BghU streeft er naar dit binnen de huidige voorwaarden te doen. Omdat in 2022 extra middelen zijn geraamd voor de overgangsfase, is de verwachting dat dit niet leidt tot een begrotingsoverschrijding.

4.3 Bedrijfsvoering

Voortgang informatiebeveiliging

Beleid en Organisatie

Voor dit onderdeel kunnen we op basis van de zelfevaluatie concluderen dat we in het algemeen goed aan de BIO-eisen voldoen. Echter: het is nog niet perfect, op een aantal onderdelen is nog verbetering noodzakelijk. Met name het implementeren van een ISMS (Information Security Management System) is een verbeterpunt; het ISMS is wel al aangeschaft maar nog niet volledig in gebruik. Met dit instrument kunnen we onder andere de veiligheidsrisico's beter in kaart brengen, het beleid beheersen en opstellen en de taken en verantwoordelijkheden verdelen. Dit leidt tot een manier van werken met als basis een systematisch verbeterproces, met als gevolg steeds betere informatieveiligheid. De wereld is heel veranderlijk en dus ook creatief is op het gebied van misbruik van kwetsbaarheden bij bedrijven. We blijven daarom nanolearning gebruiken om onze collega's te begeleiden naar de situatie -bewust bekwaam.

Personeel en Toegang

We voldoen over het algemeen goed aan de gestelde BIO-eisen voor toegangsbeveiliging (digitaal en fysiek), maar er zijn verbeterpunten zoals het systematisch instrueren van met name nieuwe medewerkers over verantwoordelijkheden rond informatieveiligheid. De rekenkamer Utrecht heeft een mystery-guest ingezet bij het onderzoek naar informatieveiligheid bij de gemeente Utrecht, bij het stadskantoor waar ook BghU gehuisvest is. De Rekenkamer concludeert dat de gemeente Utrecht voldoende beschermd is tegen inbraken van buitenaf. Bij de insluipactie (mystery-guest) en de pentest zijn geen gegevens van BghU geraadpleegd. BghU heeft van het rapport lessen getrokken en gaat haar maatregelen aanscherpen, bijv. de toegangscontrole verscherpen door middel van het instrueren van medewerkers om onbekende personen niet binnen te laten en hun toegangspas niet uit te lenen. BghU was niet eerder bij dit traject betrokken, hier wordt in de toekomst samen met gemeente Utrecht aan gewerkt.

Continuïteit en Incidenten

De continuïteit is over het algemeen goed geregeld, maar er is verbetering mogelijk rond continuïteitsplannen en met name het testen ervan.

Verhoogd risico op cybercrime: systemen kunnen worden platgelegd door derden met het doel om een vergoeding te krijgen (ransomware DDos). Groter risico op datalekken en schending informatieveiligheid door videobellen. Dataverkeer door thuiswerken verloopt mogelijk niet altijd helemaal veilig en kan worden gemanipuleerd of afgetapt. Nanolearning en informatie op intranet worden ingezet voor het bewustzijn hiervan.

Informatiesystemen

Voor dit onderdeel is het beeld gemengd: er is aanzienlijke verbetering mogelijk rond restore (herstel data en applicaties na incidenten) en het beleid daarvoor, detectie van bedreigingen, het loggen van incidenten. Op andere onderdelen, zoals Leveranciersrelaties en het testen van applicaties en de wijzigingen daarin en het registreren van beveiligings- en privacy incidenten scoren we goed.

Gegevensbescherming

Ook bij dit onderdeel is het beeld gemengd: met name rond het classificeren van informatie is verbetering mogelijk. Netwerksegmentering, het opstellen van beleid voor cryptografie en het beheer van digitale sleutels zijn goed. Voor toegang tot het gebruik van BghU systemen wordt de Zero Trust strategie 1 gehandhaafd en is 2-Factor authenticatie (2FA) ingezet.

Jaarlijkse audits

- DigiD
is een authenticatiemiddel waarmee inwoners veilig kunnen inloggen in de BghU-omgeving. Voor de DigiD aansluiting op naam van BghU moet verantwoording worden afgelegd. Voor de aansluiting moet worden voldaan aan een landelijk normenkader. Indien daar niet aan wordt voldaan wordt de aansluiting afgesloten. Er is door een NOREA-IT auditor getoetst op opzet en bestaan (niet op werking). Voor DigiD wordt de verklaring en bijlagen als verantwoording verzonden naar de toezichthouder Logius/BZK.

BghU heeft de DigiD audit 2020 uit laten voeren. Deze is niet geheel akkoord bevonden bij Logius omdat enkel niet is voldaan aan het aanscherpingsdeel van norm U/PW.03. Dit gaat over de configuratie baseline van de DigiD server. Logius constateert dat landelijk slechts een klein deel van de DigiD houders niet aan het aanscherpingsdeel voldoet en geeft iedereen negen maanden de tijd om de technisch complexe aanscherping te implementeren. In de tussentijd is er geen significant risico voor de informatiebeveiliging. De leverancier heeft aangegeven dat het halverwege oktober 2021 is opgelost.

- eHerkenning:
eHerkenning is een authenticatiemiddel waarmee ondernemers veilig kunnen inloggen bij BghU. Met een aansluiting op eHerkenning is de digitale dienstverlening voor bedrijven veilig, betrouwbaar en eenvoudig geregeld. Daarnaast krijgt BghU meer zekerheid over de online identiteit van degene die inlogt en zijn we altijd zeker dat we met de juiste personen zaken doen. Voor het inloggen via het digitale loket heeft de ondernemer niveau EH2+ nodig.

Er is door een NOREA-IT auditor getoetst op opzet en bestaan (niet op werking). Voor eHerkenning wordt de verklaring en bijlagen intern bewaard en niet voor verantwoording verzonden naar toezichthouder Logius/BZK.

Archiefbeheer

Het Utrechts Archief (HUA) kwam in het jaarverslag over het jaar 2019 met een aantal verbeterpunten. Naar aanleiding daarvan is er een verbeterplan opgesteld. In de maanden januari tot en met april zijn verbeteringen doorgevoerd om het archief beter te laten aansluiten op de Archiefwet. Zo heeft de door het bestuur bekrachtigde Beheersregels Informatiebeheer de archiefverordening uit 2014 vervangen. Daarnaast is er een mandaatsbesluit, een risicoanalyse en een capaciteitsplan opgesteld. Op dit moment zijn we bezig met een Handboek Vervanging. Uit deze documenten komen prioriteitenlijsten naar voren, waarmee we voor de komende periode kunnen blijven verbeteren. Het HUA-jaarverslag over 2020 laat zien dat we op de goede weg zitten; ook al staan er nog veel verkeerslichten op rood, het jaarverslag ademt veel vertrouwen in een goed resultaat. Het jaarverslag van 2021 zal meer groene verkeerslichten laten zien.

4.4 Risicomanagement

In het kader van risicomanagement is er onderwerp uit de geïnventariseerde risico's bij de begroting 2021 dat extra aandacht behoeft. Dit betreft de ontwikkelingen rondom de proceskosten. In de 2^e bestuursrapportage hopen we u te kunnen informeren over de voortgang daarvan en de verwachte proceskosten voor 2021.

Het afgelopen jaar bent u op de hoogte gebracht van het lopende onderzoeksrapport WOZ-bezwaren en no cure no pay bedrijven van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC).

Recentelijk zijn de resultaten daarvan bekend gemaakt. Vanuit diverse werkvelden, zoals de VNG, De Waarderingskamer en de LVLB vindt er nu afstemming plaats voor het nader duiden van de resultaten. Het WODC-rapport zelf geeft maar beperkt kwantitatieve informatie over hoe de afhandeling van de ncnp bezwaar- en beroepsprocedures verloopt. Het is bijvoorbeeld niet duidelijk in welke mate deze bezwaren worden gehonoreerd en of dit dan leidt tot grote of kleine veranderingen van de WOZ-waarde en wat de onderbouwing van deze veranderingen is (correctie van objectkenmerken, middeling van twee waarden, voorkomen van verdere procedures etc.).

Kwantitatief onderzoek

De Waarderingskamer voert binnen een korte periode een kwantitatief onderzoek uit naar de mate waarin en de reden waarom (no-cure-no-pay-) bezwaren worden gehonoreerd. Deze kwantitatieve gegevens kunnen dan gebruikt worden voor de politieke discussie in de Tweede Kamer, maar ook voor het vormgeven van eventuele maatregelen door alle WOZ-partners gezamenlijk. Vooralsnog hebben deze ontwikkelingen geen effect op de toename van proceskosten en uitvoeringskosten.

Weerstandsvermogen

Het weerstandsvermogen is door het besluit om de kosten voor de implementatie in 2021 te dekken uit de algemene reserve tijdelijk gedaald naar € 206.000, tegenover ongeveer € 500.000 aan geïnventariseerde risico's (waaronder de proceskostenvergoeding). Dat betekent dat de ratio op 0,41 uitkomt, ruim onvoldoende. Afhankelijk van hoeveel middelen daadwerkelijk nodig zijn voor de ICT-aanbesteding (er is nu uitgegaan van de max variant) is een onttrekking uit de algemene reserve al dan niet nodig. Aan het eind van het jaar kunnen we duidelijkheid geven over hoe de algemene reserve zich definitief heeft ontwikkeld in 2021. Op dit moment worden geen maatregelen genomen.

Vaststellingsbesluit

Besluit:

1. De bestuursrapportage 2021-1 vast te stellen;

Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur BghU van 1 juli 2021,

Het Bestuur van BghU,

de voorzitter

J.C.H. Haan

de secretaris,

M. Vrisou van Eck