



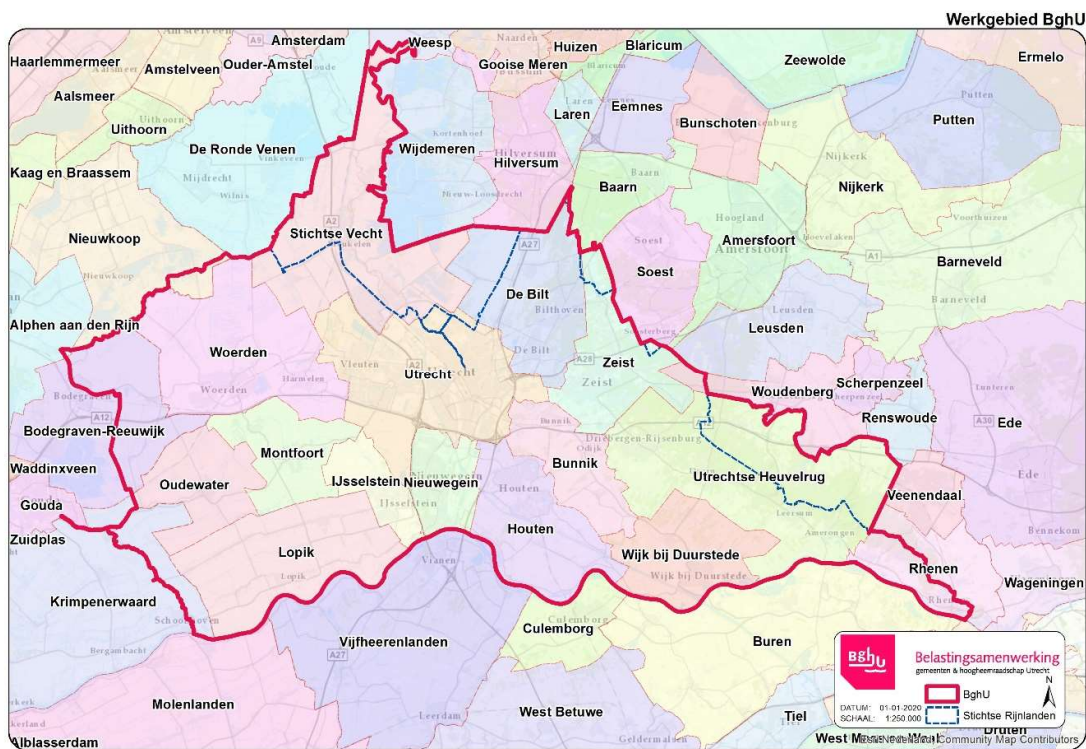
# Belastingsamenwerking

gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Bestuursrapportage 2 - 2023

Meerjarenperspectief  
BghU 2024 – 2026  
Datum: september 2023

Belastingsamenwerking gemeenten en Hoogheemraadschap Utrecht



# Inhoudsopgave

<b>1. Voorwoord</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Voortgang begroting</b> .....	<b>4</b>
2.1 Ontwikkelingen BghU .....	4
2.2 Kernproces databeheer .....	4
2.2.1. Realisatie en voortgang doelstellingen Databeheer.....	5
2.2.2. Overige ontwikkelingen Databeheer.....	7
2.3 Kernproces Waardebepaling.....	8
2.3.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Waardebepaling .....	9
2.3.2. Ontwikkelingen Waardebepaling .....	10
2.4 Kernproces Klantcontact.....	11
2.4.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Klantcontact.....	11
2.4.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening .....	11
2.4.2 Overige ontwikkelingen Klantcontact .....	13
2.5 Kernproces Innen .....	13
2.5.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Innen 2023 .....	13
2.5.2 Overige ontwikkelingen Innen.....	14
2.6 Ondersteunende processen .....	15
<b>3. Financiële tussenstand Bestuursrapportage 2</b> .....	<b>16</b>
3.1 Financiële ontwikkelingen 2023 .....	16
<b>4. Personeel, ICT, bedrijfsvoering en risicomanagement</b> .....	<b>17</b>
4.1 Ontwikkelingen personeel .....	17
4.2 Ontwikkelingen ICT .....	19
4.3 Bedrijfsvoering .....	21
4.4 Rechtmatigheidsverantwoording.....	22
4.5 Risicomanagement .....	22
<b>Vaststellingsbesluit</b> .....	<b>23</b>

# 1. Voorwoord

Voor u ligt de tweede bestuursrapportage over het jaar 2023 van Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU). In deze rapportage worden de resultaten in de eerste 8 maanden van 2023 afgezet tegen de voornemens zoals deze zijn verwoord in de begroting 2023 en het meerjarenperspectief. In deze bestuursrapportage wordt gerapporteerd op basis van afwijkingen.

## Dienstverlening

Afgelopen voorjaar zijn de belastingaanslagen opgelegd met behulp van de nieuwe software. Dit is naar tevredenheid verlopen. Wel is gebleken dat een aantal kwaliteitsnormen van de dienstverlening niet gehaald wordt. Dit komt vooral door achterstanden in de gegevensverwerking. De achterstanden zijn met name ontstaan door de noodzakelijke ICT-ervanging van vorig jaar. Daarnaast zijn zo'n drie keer zoveel bezwaarschriften ontvangen, met name van NoCureNoPay-bureaus, en zijn er vele klantcontacten om af te handelen. We doen er alles aan om de inwoners zo goed mogelijk van dienst te zijn.

BghU staat voor goede en betrouwbare dienstverlening en efficiënt objectenbeheer. Het doel blijft om goede en juiste belastingaanslagen op te leggen en WOZ-beschikkingen volledig en van goede kwaliteit te behouden. Daarnaast willen we een robuuste organisatie zijn die kan meebewegen met maatschappelijke ontwikkelingen. De realisatie van de achterstanden planmatig weg te werken draagt bij aan de realisatie van de organisatiedoelen.

## Bedrijfsvoering

De gehele bedrijfsvoering staat daarmee onder druk. De genoemde achterstanden worden planmatig weggewerkt, dusdanig dat de reguliere taken ongestoord kunnen worden uitgevoerd. Tijdelijk wordt extra personeel ingezet en het vervullen van vacatures verloopt inmiddels voorspoedig. Er zijn in de afgelopen periode acht nieuwe medewerkers gestart.

Gewerkt wordt aan de interne beheersing en borging, de rechtmatigheidsverantwoording en (nieuwe) rapportages voor sturing. Voor de nodige ondersteuning zijn middelen uit de bestemmingsreserve ter beschikking gesteld en een stuurgroep is tijdelijk aangesteld voor sturing en voortgangsbewaking.

## Financien

De begroting 2023 is in 2022 vastgesteld. Er hebben nadien twee begrotingswijzigingen plaatsgevonden en deze zijn voor zienswijze voorgelegd aan de deelnemers. Deze begrotingswijzigingen betreffen tevens een wijziging van de deelnemersbijdrage. De eerste wijziging komt voort uit onder meer CAO-wijziging door verhoging van salarissen, indexering van leverancierstarieven en aanpassing van de ICT-kosten.

De begroting 2023 is daarna opnieuw gewijzigd en daarmee de deelnemersbijdrage. Deze tweede wijziging komt tevens voort uit een CAO-wijziging, welke na een lange onderhandelingsperiode in april is bekrachtigd. De wijziging betreft wederom een verhoging van de salarissen.

## 2. Voortgang begroting

### 2.1 Ontwikkelingen BghU

De begroting 2023 is begin 2022 vastgesteld en is nadien tweemaal gewijzigd, met name vanwege CAO-wijzigingen. Met deze begrotingsopphoging wijzigt tevens de deelnemersbijdrage. De wijzigingen zijn nodig voor de reguliere, geplande taakuitvoering en zijn voor zienswijze voorgelegd aan de deelnemers.

Momenteel wordt niet aan alle kwaliteitsnormen van de dienstverlening voldaan. Door met name de ICT-transitie zijn achterstanden in de gegevensverwerking ontstaan. Deze achterstanden worden gestaag weggewerkt. Hiervoor is een deel van de bestemmingsreserve beschikbaar gesteld en wordt ingezet voor externe ondersteuning. Op deze wijze worden de achterstanden naast de reguliere bedrijfsvoering en belastingtaken 2023 uitgevoerd. Daarnaast wordt gewerkt aan de interne procesbeheersing.

Een van de ontwikkelingen kan zijn dat na stabilisatie van de werkvoorraad en interne procesbeheersing, bepaalde kwaliteitsnormen worden bijgesteld. In de Kadernota 2024-2027 is reeds aangegeven dat we aan het eind van de planperiode ervaringen willen opdoen met onafhankelijk kwaliteitsonderzoek om vervolgens de kwaliteitsborging van onze processen aan te tonen.

Naast de impact van een behoorlijke ICT-transitie staat 2023 en begin 2024 in het licht van nog een aantal noodzakelijk te houden inkooptrajecten, zoals de aanbesteding voor kantoorautomatisering en voor KCC-telefonie.

Al de geplande reguliere en projectmatige werkzaamheden dragen bij aan het bereiken van onze organisatiedoelen, namelijk goede en betrouwbare dienstverlening en efficiënt objectenbeheer. En tot slot, zoals in het voorwoord vermeld, werken we weer toe naar een robuuste organisatie die kan meebewegen met maatschappelijke ontwikkelingen, zoals we ook hebben gedaan in tijden van de kinderopvangtoeslag affaire en de coronamaatregelen.

### 2.2 Kernproces databeheer

Het procesonderdeel databeheer heeft betrekking op het uitvoeren van de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) voor de 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 voor de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken alsmede het versturen van de aanslagen gemeentelijke- en waterschapsbelastingen inclusief de WOZ-beschikkingen en de geautomatiseerde verminderingen op deze aanslagen. Daarnaast wordt het inmeten en vastleggen verzorgd van de gebruiksoppervlakte bij alle negen deelnemers van alle WABO-vergunningen voor BAG en WOZ en overige (vergunningsvrije) oppervlakten voor zover die tijdens het belastingproces ter discussie worden gesteld.

## 2.2.1. Realisatie en voortgang doelstellingen Databeheer

In de begroting 2023 zijn de volgende doelstellingen opgenomen voor het kernproces databeheer:

Onderwerp	Doelstellingen	Voortgang 2023
Beheer objecten (BAG, BRK)	<ul style="list-style-type: none"> <li>99% van alle WOZ-objecten zijn in het belastingstelsel beschikbaar. Van deze objecten zijn alle gegevens actueel en met de juiste status aanwezig.</li> <li>Alle gegevens die via landelijke voorzieningen of door andere stromen ontvangen worden zijn dagelijks/maandelijks verwerkt.</li> <li>Er zijn geen achterstanden meer over oudere jaren en binnen het huidige belastingjaar aanwezig.</li> </ul>	<p>Op dit moment is er nog twee maanden achterstand bij de verwerking van de BRK en een jaar achterstand bij de BAG verwerking. Deze zullen in de komende maanden, om de aanslagoplegging in 2024 niet in gevaar te laten komen, ingelopen worden. Hiervoor zijn vier extra medewerkers tijdelijk ingehuurd. Er wordt op dit moment niet voldaan aan de doelstellingen.</p> <p>Hierbij zullen ook de achterstanden in de verwerking over oudere jaren meegenomen worden.</p>
Beheer Eigenaren (BRK)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alle WOZ-objecten kennen een eigenaar. De mutaties die dagelijks binnenkomen via de landelijke voorziening worden per omgaande verwerkt.</li> <li>Maandelijks worden er koopinlichting formulieren verzonden om de toestand van het object ten tijde van de verkoop vast te leggen en het verkoopprijs als basis te gebruiken voor een juiste WOZ waarde vaststelling</li> </ul>	<p>Doordat er achterstanden zijn in de verwerking van de BRK, is op dit moment de data van actuele eigenaren van de WOZ-objecten niet betrouwbaar en niet volledig. Met name bij nieuwbouw leidt dit tot problemen omdat er hierdoor geen aanslagen cq beschikkingen verstuurd kunnen worden. Deze achterstand zal voor 1 januari 2024 opgelost worden.</p> <p>De koopinlichtingformulieren t/m de maand augustus staan gereed om verzonden te worden. Deze zijn noodzakelijk voor een juiste herwaardering. De overige maanden worden daarna maandelijks verstuurd.</p>
Beheer Gebruikers (NHR, BRP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>95% van alle WOZ-en heffingsobjecten kent een actuele gebruiker.</li> <li>De BRP wordt dagelijks verwerkt en kent geen achterstanden.</li> <li>De NHR is bij en niet-woningen zijn zoveel mogelijk voorzien van een actuele gebruiker. Alle objecten die op leegstand staan zijn zowel administratief als ter plaatse gecontroleerd en staan terecht op leegstand.</li> <li>Maandelijks worden naar aanleiding van gebruikersmutaties niet-woningen huurinlichtingen verstuurd om de objectkenmerken actueel te houden en de huurcijfers als basis voor de waardering te gebruiken.</li> </ul>	<p>De gegevens uit de koppeling met de BRP worden dagelijks verwerkt. Wel zijn er nog achterstanden in de controle van de langdurige leegstand. Deze worden in samenwerking met een aantal gemeenten nu onderzocht.</p> <p>Op dit moment is er een achterstand van één jaar op de verwerking van de NHR-gegevens. Hierdoor is het onduidelijk hoeveel procent van de gebruikers van niet-woningen actueel is. Er wordt gewerkt aan het ontdebellen van de authentieke NHR-gegevens in de belastingapplicatie. Zodra dit gereed is kunnen de mutatie gegevens weer worden ingelezen en verwerkt worden. Verwachting is dat de werkzaamheden begin december 2023 grotendeels gereed zijn.</p>

<p>Beheer Gebruik/ Verbruik</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maandlijks worden alle aangeleverde waterverbruik mutaties gekoppeld, gecontroleerd en verwerkt. Er zijn geen achterstanden in de verwerking.</li> <li>• De aangeleverde gegevens worden voor meer doeleinden gebruikt dan alleen de grondslagen maar kunnen bijvoorbeeld ook gebruikt worden bij de controle van leegstaande woningen/bedrijven of afbakening van objecten.</li> </ul>	<p>Op dit moment is er 6 maanden achterstand in de verwerking van de aangeleverde waterverbruik mutaties. Bestanden okt '22 t/m maart '23 zijn ingelezen en verwerkt (automatisch berekend). De uitval uit deze bestanden is deels uitgezet, opgepakt en in behandeling. Bestanden april t/m half juni 23 kunnen verwerkt worden, rapportage voldoet nog niet helemaal, hier wordt nog aan gewerkt. Bestanden half juni, juli en augustus 23 worden door Vitens aangeleverd met andere data (ivm conversie SAP) waarvan de impact eerst bepaald moet worden in sept/okt.</p>
---	--	--

## 2.2.2. Overige ontwikkelingen Databeheer

### Software

De afgelopen maanden is er in samenwerking met GouwIT hard gewerkt om de meeste processen weer in productie te kunnen nemen. Dit is grotendeels gelukt maar nog steeds zijn er met name aan de kant van de waterschapsbelastingen nog issues om de werkwijze zoals BghU deze had voordat overgegaan werd naar een nieuwe leverancier weer gelijkwaardig te krijgen. Dat het voor het belastingproces gelukt is om processen weer op te starten wil niet zeggen dat daarmee de problemen zijn opgelost. Door de achterstanden, die in sommige gevallen zijn opgelopen is het lastig om een start te maken omdat situaties in de loop van het jaar alweer veranderd kunnen zijn. Het is dus erg van belang om het mutatieproces in volgorde af te handelen en geen achterstallige gegevens te laten liggen en om eerst te beginnen met de laatste mutaties. Hetgeen beschreven was in de vorige bestuursrapportage is nog steeds van toepassing en dagelijkse praktijk:

- Doordat er achterstanden zijn ontstaan in de dagelijkse verwerking van alle binnenkomende datastromen, die belangrijk zijn om de basisgegevens die nodig zijn voor het opleggen van de belastingaanslagen en WOZ-beschikkingen volledig en van goede kwaliteit te houden het volgtijdig verwerken van de gegevens is een pre maar ook een uitdaging. De meeste processen zijn de afgelopen twee maanden weer zonder grote problemen opgestart maar door deze achterstallige verwerking is helaas ook geconstateerd dat daardoor de uitval van deze koppelingen ook groter is dan bij een normale (dagelijkse of maandelijkse) verwerking;
- In de vorige bestuursrapportage is gemeld dat een bijkomend ‘voordeel’ van de conversie is dat er duidelijkheid kwam in de kwaliteit van de data die gebruikt is voor de conversie. Daaruit blijkt dat deze data niet van dermate kwaliteit is dat er zonder problemen gewerkt kan worden met de nieuwe software. Voor dit moment leidt dit tot extra uitval en dus werk, op de langere termijn voor betere aanslagen met minder bezwaren en snellere verwerking van de gegevens. Voor de top 10 van de processen worden nu projectplannen opgesteld om dit inzicht te krijgen, aantallen vast te leggen en doorlooptijden te berekenen. Hierna kan gestart worden met het herstel hiervan.

### Projecten

#### Achterstanden:

Het project ‘analyse en plan van aanpak dienstverlening BghU’ vergt veel inzet zowel op het gebied van het verwerken van de ontstane achterstand, maar ook op het gebied van tijdigheid, volledigheid en kwaliteit. Ook het borgen in de toekomst zal onderdeel hiervan zijn. Daarnaast zijn er nog twee andere projecten die indirect een relatie hebben met dit veelal overkoepelde project:

#### Leegstand:

Ondanks dat BghU kan beschikken over veel externe gegevens die noodzakelijk zijn voor het op kunnen leggen van waterschap- en gemeentelijke belastingaanslagen, is (verborgen) leegstand nog wel een probleem dat niet alleen opgelost kan worden door het vergelijken van datastromen. BghU blijft het vreemd vinden dat in een tijd van woningnood er nog steeds woningen langer dan een half jaar geen (ingeschreven in de BRP) bewoning heeft. Om de belastingopbrengst zoveel mogelijk te maximaliseren wordt hier (in samenwerking met een aantal gemeenten) onderzoek naar gedaan. BghU onderzoekt zelf ook deze verborgen leegstand. Een aantal keren per jaar worden in projectvorm alle eigenaren aangeschreven of en hoe de woning op dit moment wordt gebruikt. In sommige gevallen krijgen we gegevens binnen van de gebruiker, in andere gevallen leggen we de gebruikersaanslagen op aan de eigenaar als deze niet mee wil werken en in andere gevallen gaat een buitendienstmedewerker ter plaatse kijken of de woning echt leeg staat.

Waarderingskamer: BghU heeft in 2021 afspraken gemaakt met de toezichthouder Waarderingskamer om gezamenlijk te onderzoeken hoe de organisatie de beoordeling van ‘voldoende’ (drie sterren) naar ‘goed’ (vier sterren) kan krijgen. Een aantal van deze verbeterpunten is opgepakt en/of is het werkproces aangepast. Door de overgang naar een ander belastingstelsel, de conversie perikelen en de achterstanden die hierin zijn ontstaan is afgesproken met de Waarderingskamer dat eerst deze problemen opgelost worden voordat verder gesproken kan worden over een eventueel verbeterde beoordeling. Sowiezo past de Waarderingskamer het jaarlijkse oordeel nooit met meer dan één ster verschil aan.

## Landelijke ontwikkelingen

### Wetsvoorstel Aanpassing belastingstelsel watersysteemheffing waterschappen

Het wetsvoorstel tot aanpassing van het belastingstelsel van de waterschappen is naar de Tweede Kamer gestuurd. Vanwege een demissionair kabinet is de vraag of het voorstel controversieel wordt verklaard. Op 12 september wordt definitief duidelijk of het wetsvoorstel verder in behandeling wordt genomen of wordt aangehouden. De voorgestelde wijzigingen hebben betrekking op de watersysteemheffing, de zuiveringsheffing en de verontreinigingsheffing. De uitvoeringsconsequenties worden zelfstandig en in samenwerking met HDSR en met de andere belastingorganisaties voor waterschapshellingen uitgewerkt.

### Overige landelijke ontwikkelingen:

- Doorontwikkeling van de Samenhangende ObjectenRegistratie (SOR) (nu Beter, Anders en Minder, BAM);
- Introductie van de nieuwe Omgevingsweg per 1 januari 2024
- Motie afschaffing hondenbelasting (35569-3)

## 2.3 Kernproces Waardebepaling

Het kernproces Waardebepaling richt zich op de waardering van objecten en de uitvoering van de Wet WOZ. Uiteindelijk resulteert dit in een waarde die de basis vormt voor de WOZ-beschikking. Onder Waardebepaling valt ook het proces bezwaarafhandeling WOZ. Voor dit jaar is er een enorme toename van de waarde-bezwaren, zowel door belanghebbenden zelf als van de NCNP-bureau's. Voor nu kan gesteld worden dat er 3x zoveel bezwaren zijn ingediend. Dit is voor de diverse procesteams een enorme uitdaging. Niet alleen in afhandeling maar ook het formele aspect moet niet onderschat worden. Gegevensverstrekking neemt door jurisprudentie toe en brengt een administratieve last met zich mee. Voor bezwaarafhandeling WOZ worden er 4 medewerkers ingehuurd. Ook loopt er een pilot om het bezwarenproces meer te automatiseren in de diverse onderdelen van het proces, zoals ontgrievan. Door krapte op de arbeidsmarkt van taxateurs is het lastig om inhuur goed ingevuld te krijgen. Inmiddels zijn de vacante posities ingevuld. Eigen medewerkers worden zoveel mogelijk ingezet op het wegwerken van de ontstane achterstanden.



### 2.3.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Waardebepaling

De begroting 2023 bevat de volgende kwaliteitsnormen en doelstellingen. De realisatie voor periode 1 2023 is in de laatste kolom weergegeven.

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	Voortgang 2023
Waardebepaling (WOZ)	Het op grond van de Waarderingskamer tijdig mogen beschikken	Op 28 februari zijn meer dan 98% van alle objecten voorzien van een actuele waarde en kunnen beschikt worden. Het aantal geblokkeerde objecten is tot een minimum gereduceerd.	96,8% van alle objecten zijn voorzien van een actuele waarde. Op dit moment moeten nog 11.952 objecten voorzien worden van een waarde voor belastingjaar 2023. Hierdoor is niet voldaan aan de doelstelling van 98%. In 2022 is gestart met de nieuwe waarderingsapplicatie. Modelverfijning van de waarderingsapplicatie wordt aan gewerkt en de eerste voorzichtige resultaten voor de herwaardering 2024 zijn zichtbaar. Met de Waarderingskamer is afgesproken om te gaan voor kwaliteit en waarden extra te controleren voor belastingjaar 2023. Daardoor duurt het langer voordat objecten op beschikking worden gebracht.
Afwikkeling WOZ-bezwaren	Afhandeling van de WOZ-bezwaren binnen bepaalde termijnen	90% van alle bezwaren zijn voor 1 oktober gereed, de overige 10%, die in de loop van het jaar zijn binnengekomen, voor 31 december.	Op de bezwaren van voorgaande jaren is een achterstand ontstaan door de conversie en implementatie van de nieuwe applicaties. De afgelopen maanden is een inhaalslag gemaakt op de bezwaren voor de NCNP bezwaren. Er is niet voldaan aan de doelstelling.

In afstemming met Databeheer is gestart met het oplossen van de achterstanden die zijn ontstaan. Ook het Projectplan van de Waarderingskamer wordt hierbij betrokken. Per april 2023 is ons oordeel helaas van Voldoende naar Moet verbeterd worden bijgesteld. Door de implementatie en conversie en een Freeze periode in 2022 is het ons niet gelukt om achterstanden in te lopen. In veel gevallen zijn de achterstanden zelfs opgelopen. Zoals ook vermeld staat bij Databeheer, is afgesproken met de Waarderingskamer dat eerst problemen met de achterstanden opgelost moeten worden voordat verder gesproken kan worden over een eventueel verbeterde beoordeling.

## 2.3.2 Ontwikkelingen Waardebepaling

### Kwantitatief onderzoek NcNp-bezwaren 2023

In 2023 is er opnieuw veel maatschappelijke aandacht voor het groeiend aantal WOZ-bezwaren. Zo heeft op 23 maart 2023 de staatssecretaris van Financiën een plan van aanpak voor het omgaan met no-cure-no-pay-bezwaren bij de uitvoering van de WOZ en de BPM aan de Tweede Kamer gestuurd. Daarom hebben wij in mei 2023 opnieuw een onderzoek uitgevoerd naar de afhandeling van de in 2022 ontvangen WOZ-bezwaren (waardepeildatum 1 januari 2021). Het onderzoek geeft inzicht in de mate waarin (no-cure-no-pay-) bezwaren succesvol zijn en hoeveel tijd de bezwaarafhandeling in beslag neemt. Ook gaat het onderzoek in op de redenen waarom bezwaren tegen de WOZ-waarde worden gehonoreerd. De resultaten van de herhaalmeting zijn opgenomen in het Rapport Landelijk onderzoek (no-cure-no-pay)bezwaren (pdf 610 kB).

### Artificial Intelligence

Onze waarderingapplicatie bevat een onderdeel AI waarin gebruik wordt gemaakt van gegevens uit de diverse basisadministraties, zoals de BAG en transacties vanuit het Kadaster. Dit moet de komende tijd verder worden verfijnd zodat we de AI-waarden als controlemiddel kunnen afzetten tegen onze modelwaarden. De bestanden moeten eerst voldoende openbare gegevens bevatten zodat met een betrouwbare dataset kan worden gewerkt. Bij enkele belastingorganisaties die al langer werken met de waarderingapplicatie worden goede resultaten geboekt. BghU zal deze ontwikkelingen nauwgezet blijven volgen.

### Capaciteit waardebeoordeling

Begin van dit jaar zijn er veel reacties van burgers binnengekomen op de beschikkingen 2023. De capaciteit van de taxateurs is wekenlang ingezet op de telefonische terugbelverzoeken. Ook de locatiedagen bij onze deelnemers zijn goed bezocht. Dit heeft een enorme druk op onze capaciteit gelegd. Gelet op achterstanden op bijv. de kadastrale verwerking, BAG verwerking en opwerken objectkenmerken, veroorzaken dit ook achterstanden op de waarderingen. In het herstelplan achterstanden zijn alle achterstanden van de diverse processen inmiddels in kaart gebracht, zijn prioriteiten gesteld en vindt er afstemming plaats binnen het ketenproces. De eerste prio ligt op nog op te leggen voor het belastingjaar 2021.

Per 1 september zijn alle vacatures voor woning taxateurs (4 medewerkers) vervuld en zal de komende periode worden ingezet om de nieuwe medewerkers goed in te werken en hen hiervoor de diverse benodigde opleidingen te laten volgen. De vacature voor niet-woningen blijkt door krapte op de arbeidsmarkt.

Er zal de komende tijd meer aandacht worden gegeven aan inbedding interne beheersingsprotocollen, volledigheid en berichtenverkeer alsmede kwaliteits controles.

### Capaciteit bezwaarafhandeling

Dit procesonderdeel draagt zorg voor het versturen van een correcte uitspraak op bezwaar. Twee vacatures zijn per 1 september ingevuld. Ook de vacature van coördinator is per 1 juli ingevuld waardoor er meer bestendigheid aan dit proces team komt qua inzet. Ook hier zal de komende tijd een aanzet worden gegeven voor robotisering van bepaalde procesonderdelen. Binnenkort zal hiervoor een Plan van Aanpak worden opgesteld, te starten met het administratieve voortraject bij binnenkomst bezwaar. Ondanks de verdrievoudiging van de bezwaren zal de Waarderingskamer toezien op de wettelijke termijnen die voor de afhandeling van WOZ-bezwaren gelden.

### Proceskostenvergoeding

De afgelopen jaren hebben een verschuiving laten zien van meer ingediende bezwaren door de NCNP. Voor 2023 is dat op dit moment 50% belanghebbenden en 50% NCNP. Voor 2023 is er een financieel risico aangezien de bezwaren van de NcNp zijn meegestegen qua aantal.

### Stand van zaken WOZ-bezwaren

Rubriek

1-9-2023

1-9-2022

Mutatie

WOZ-bezwaarschriften	25.468	8.318	306%
----------------------	--------	-------	------

Rubriek	Afhandeltermijn	1-9-2023	1-9-2022
WOZ-Bezwaarschriften	< 12 weken gereed	25%	26%

Er vindt controle plaats op machtigingen, versturen taxatieverslagen, inboeken ambtshalve bezwaren e.d. Wekelijks worden de aantallen gemonitord.

Met de meeste NcNp bureau's zijn afspraken gemaakt voor wat betreft schriftelijk horen i.p.v. telefonisch horen. Deze schriftelijke hoorverslagen worden nu massaal aangeleverd voor verdere verwerking.

## 2.4 Kernproces Klantcontact

Binnen het kernproces Klantcontact worden werkzaamheden verricht die betrekking hebben op direct contact met de klant zoals telefonie en loket. Daarnaast behandelen de medewerkers de binnengekomen post (brieven en contactformulieren). Tevens worden de binnengekomen bezwaarschriften afgehandeld binnen de diverse clusters.

### 2.4.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Klantcontact

Geen afwijkingen te melden.

### 2.4.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening

Zoals voorgenomen voor het uitvoeringsprotocol 2023.

#### *Telefonische dienstverlening*

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P2 2023	P2 2022
Communicatie (telefonisch)	Op een vriendelijke en professionele wijze de klant te woord staan	Binnen 60 seconden de telefoon opnemen	14%	23%
		Maximaal 1x doorverbinden	99%	99%
		Terugbelafpraak binnen twee werkdagen	30%	95%

#### Toelichting:

Ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar is de telefonische dienstverlening in P2 achteruitgegaan. Dit heeft deels te maken met de naweën van het aanbod in klantcontact in P1. Deels kwam het door reacties van burgers en bedrijven die een aanslag, een besluit of een klantreactie van BghU hadden verwacht, maar die we door beperkingen in capaciteit en systeeminrichtingen niet konden realiseren. Doordat de stroom aan klantreacties veel hoger lag dan in voorgaande jaren, zorgde het voor een vergroting van het probleem. Door beperkte capaciteit aan de telefoon in P1 (prioriteit bij het op aanslag brengen van data), kwam dit klantcontact bij een kleinere groep medewerkers te liggen, wat resulteerde in langere wachttijden en een slechtere telefonische bereikbaarheid. Daarnaast is in P2 de invordering langzaam op gang gekomen, met het sturen van herinneringen, wat jaarlijks voor veel telefonische drukte zorgt, zeker wanneer er na een langere periode van stilstand (vanwege systeeminrichting) weer regelmaat in het proces dwanginvordering moet worden gebracht. Door in P2 extra in te zetten op het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken, het afhandelen van bezwaren en afhandelen van klantreacties, hebben we invloed uit kunnen oefenen op het herhaalverkeer. Daarnaast hebben we de stroom aan klantvragen kunnen categoriseren en daar waar mogelijk onze processen richting de klant duidelijker uit te leggen, door het aanpassen van brieven, website en aanslagen.

## Bezwaren en afwikkeling

### Bezwaarschriften (woz bezwaren zie 2.3.1.)

Rubriek	1-9-2023	1-9-2022	mutatie
Algemeen	7.007	8.341	- 16 %
Parkeren	13.184	11.530	+ 14 %
Totaal	20.191	19.871	+ 2 %

### Afhandeltermijnen bezwaarschriften (woz bezwaren zie 2.2.2)

Rubriek	Afhandeltermijn	1-9-2023	1-9-2022
Algemeen	< 6 weken gereed	72%	66%
Parkeren	< 6 weken gereed	47%	68%

Het aantal bezwaarschriften tegen de heffing is ten opzichte van dezelfde periode in 2022 afgenomen. Dit heeft deels te maken met de conversie naar aanleiding van de ICT-transitie, deels te maken met het inrichten van het proces van automatische vermindering en deels vanwege de aanslagen die nog opgelegd moeten worden. De inhaalslag in het opleggen van aanslagen, die op dit moment gaande is, zal gevolgen hebben voor de instroom van bezwaarschriften. Door extra inzet (o.a. met inhuur) is het gelukt om meer bezwaren binnen de normen af te handelen.

Het overgrote deel van de bezwaarschriften heeft betrekking op de naheffingsaanslagen parkeerbelasting. Ondanks een kleine afname van het aantal bezwaarschriften en verbeteringen, zowel aan de kant van de gemeente Utrecht als aan de kant van BghU, blijft het bezwaarpercentage voor parkeerbelasting significant hoog. Zeker ten opzichte van de heffingsbezwaren voortkomend uit het gecombineerde belastingaanslagen. Voor het proces naheffingsaanslag parkeren, is externe expertise ingehuurd, om BghU te adviseren over procesverbeteringen, om de aanvoer vanuit de gemeente Utrecht en de verwerking door BghU van die aanvoer beter op elkaar aan te laten sluiten. Hiermee willen we de kwaliteit van de aanslagen verbeteren, het aantal bezwaarschriften verlagen en de efficiëntie van het proces vergroten.

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P2 2023	P2 2022
Aanvragen kwijtschelding	Correcte en tijdige uitspraken	Afwikkelen binnen 8 weken	36%	45%
Beroepen	Percentage aantal gegronde beroepen	Maximaal 35% gegronde	26,4%	8,4%

Bij de eerste Berap werd gesteld dat het aantal aanvragen dat in werkvoorraad resulteert (als in: daar waar de medewerker nog wat mee moet doen) achterblijft bij de prognose voorafgaand aan 2023. Ook in de periode na de eerste Berap is de stijging uitgebleven. De oorzaak hiervan is (nog) niet helemaal duidelijk. De burgers die wel kwijtschelding aanvragen, maken sinds de aanslagoplegging kennis met een veranderd proces, wat grotendeels ten aanzien van de klant is verbeterd. Dit proces is nieuw en komt langzaam op stoom; het proces is in P2 beter gestroomlijnd geraakt. Hierdoor kunnen we vaker de doelstelling halen en daardoor hoeven klanten die kwijtschelding aanvragen minder lang te wachten op een uitspraak.

## 2.4.2 Overige ontwikkelingen Klantcontact

### Nieuw belastingpakket

Door het in gebruik nemen van de belastingsoftware GouwIT zijn enkele processen verbeterd, maar door het voortdurend verbeteren en stroomlijnen van de processen, heeft nog niet ieder proces van het nieuwe systeem kunnen profiteren. Een speerpunt voor de komende periode is de zelfredzaamheid voor de klant. Dit willen we doen met een logische inrichting van het digitale loket en de heldere informatievoorziening op onze website. Onze brieven moeten ondersteuning bieden voor die zelfredzaamheid. Het uitgangspunt is dat de contactmomenten met klanten nuttig zijn, en er niet onnodig vragen worden veroorzaakt. Zo willen we het betalen van een aanslag, het aanvragen van kwijtschelding en het maken van bezwaar tegen de aanslag nog makkelijker maken dan dat het nu is. Klanten die BghU bellen, kunnen dan sneller een medewerker spreken.

### Parkeerbelasting

De instroom van parkeerbezwaren naar aanleiding van een opgelegde naheffingsaanslag parkeren is nog steeds hoog. Zo'n 20% van alle naheffingsaanslagen komen in een bezwaartraject. Dit percentage wordt veelvuldig besproken in de gesprekken tussen de gemeente Utrecht en BghU, met als doel de processen zo in te richten dat het voordelen oplevert voor Utrecht (minder vernietigde naheffingsaanslagen), voor BghU (minder bezwaarschriften), maar vooral voor de burgers en bedrijven (minder vaak onnodige naheffingen ontvangen). Op dit proces hebben we een externe adviseur ingehuurd om te kijken waar we dit proces minder bewerkelijk kunnen maken

### Communicatie

Omdat het belang van communicatie in de afgelopen maanden steeds sterker is geworden, gaat BghU een communicatieadviseur werven. Temeer BghU bewust is van de veranderde samenleving, waarbij het goed communiceren naar de burger steeds belangrijker worden; brieven, website, campagnes. De werving start in het najaar.

Ervaring met het belang van goede communicatie heeft BghU afgelopen jaar opgedaan met de inzet van een externe communicatieadviseur in de aanloop naar het grote kohier. Met als doel om burgers te verleiden om bij vragen over de WOZ-waarde contact met BghU op te nemen, om een bezwaar via een No Cure No Pay-bureau te voorkomen. BghU is bewust van het feit dat goede communicatie belangrijk is om doelen te behalen en hecht daarom belang aan zo een functie binnen de organisatie. Temeer BghU veel meer contactmomenten met een klant heeft dan tijdens het grote kohier.

## 2.5 Kernproces Innen

Het team houdt zich bezig met het voorbereiden van de dossiers voor de deurwaarders, schuldsaneringen, faillissementen en het innen van de belastinggelden door middel van allerlei vormen van beslag, betalingsregelingen en het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken. Tevens worden betalingen verwerkt. Zowel de binnendienst als de deurwaarders zetten bij de tenuitvoerlegging (de laatste handeling om tot inning van de belastinggelden te komen) zwaar in op contact met de belanghebbenden. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de geografische- en omgevingskenmerken om de juiste aanpak die past bij de situatie in te kunnen zetten.

### 2.5.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Innen 2023

Zoals voorgenomen voor het uitvoeringsprotocol 2023.

De begroting 2023 bevat de volgende kwaliteitsnormen en doelstellingen. De realisatie voor periode 2 2023 is in de laatste kolom weergegeven.

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P2 2023	P2 2022
Invoeringsmaatregelen	Nastreven van de volledige betaling van de belastingaanslagen	< 3% van de vorderingen ouder dan 1 jaar	0,62%	1,39%

Het beeld van de invordering is enigszins vertekend. In 2023 zijn er minder aanslagen opgelegd dan gepland. Daarnaast zijn de stappen in de invordering langzaamaan weer op het niveau van 2022. Sinds 2022 zijn de deurwaarders (4) actiever aan het invorderen gegaan. Dat maakt het lastig om het cijfer van vorig jaar en het cijfer van dit jaar met elkaar te vergelijken.

Het proces van de dwanginvordering is in P2 langzaamaan opgestart en moet weer de regelmaat van de dwanginvordering van 2022 krijgen; voor de freezeperiode van najaar 2022 werd er maandelijks herinnerd, aangemaand en dwangbevelen gestuurd. Het innen van belastinggeld (iDeal, eMandaat/automatische incasso, overschrijven) is grotendeels ongestoord doorgegaan, maar het inrichten van de invorderingsmaatregelen bij het niet binnenkrijgen van het belastinggeld, heeft meer tijd nodig gehad. Voorafgaand aan het opstarten van de regelmaat, heeft iedere klant met een betalingsachterstand eerst een kosteloze herinnering ontvangen, om de klant niet meteen te confronteren met kosten.

### 2.5.2 Overige ontwikkelingen Innen

Binnen het team verzoek tot betalen zijn er twee collega's opgeleid tot senior medewerker Invordering. De opgedane kennis wordt ingezet om het invorderingsproces te verbeteren en (nog) meer klantgericht te maken. Waarbij er per situatie kritisch wordt gekeken hoe het resultaat gehaald kan worden: is dat met een betalingsregeling op maat, is dat met dwanginvordering of is dat middels een standaardproces daar tussenin?

Op dit moment wordt er een collega opgeleid tot senior medewerker invordering. Daarnaast wordt er geworven voor twee administratief medewerkers invordering, om het team invordering te versterken.

## 2.6 Ondersteunende processen

Binnen het programma overhead zijn er voor BghU de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van software welke aansluit bij gestandaardiseerde, optimale werkprocessen
- Kantoorautomatisering en -inrichting passend bij hybride werkvorm (deels thuis, deels kantoor, videobel mogelijkheden, flexibele kantoorindeling voor diverse werkvormen en -groepen)
- Klachtenbehandeling, klachten naar tevredenheid af te handelen
- Optimale communicatie uitingen, conform geldende overheidsuitgangspunten
- Regievoering, ambtelijke efficiënte en eenduidige afstemming met onze deelnemers
- Voortgang rapporteren belastingopbrengsten
- Het team Juridische zaken biedt juridische ondersteuning intern en aan de deelnemers
- Het team Informatievoorziening faciliteert gevraagd of ongevraagd de informatievoorziening en of deze gebruiksvriendelijk, efficiënt, effectief en veilig beschikbaar is voor BghU en de belastingplichtigen.
- Uitvoering geven aan de AVG en informatieveiligheid (voldoen aan de BIO)

In 2023 worden de volgende activiteiten ontwikkeld.

- Kantoorautomatisering: op basis van Programma van Eisen, leveranciersselectie en implementatie, kantoorinrichting in afstemming met Utrecht na evaluatie uitkomst (eind 2022). Het aanbestedingstraject voor IV kantoor- en thuiswerkplekken is binnenkort afgerond.
- Klachtenbehandeling: verbeterpunten voorgaande jaar destilleren en toepassen. Conform de klachtenverordening rapporteert de klachtencoördinator jaarlijks via het jaarverslag over de afhandeling van de klachten in het vorige jaar. Wanneer er aanbevelingen voortkomen uit de klachten dan worden deze opgepakt.
- Communicatie: op basis van een communicatieplan diverse activiteiten ondernemen. In de begroting 2024 is voorzien in een communicatieadviseur. Tot die tijd zijn de communicatieactiviteiten beperkt tot verbeteringen in de communicatie uitingen richting de inwoners.
- Regievoering: additionele vragen buiten het Uitvoeringsprotocol om centraal coördineren en mogelijke aanvullende afspraken over maken. Het aantal toegenomen additionele vragen buiten het protocol worden besproken via de Regielijn. Het protocol is geactualiseerd en is een toevoeging gedaan in geval van het aanpassen van de dienstverlening. Reguliere afstemming over de voortgang tussen de betreffende deelnemer en BghU is hervat.
- Conform het Uitvoeringsprotocol worden drie voortgangsrapportages per jaar aangeboden op afgesproken data, over de belastingopbrengsten per deelnemer. I.v.m. de conversie en de nog ontbrekende rapportages is het in 2023 nog niet gelukt om een voortgangsrapportage op te leveren. Half september zal de eerste voortgangsrapportage worden verstuurd.
- Juridische ondersteuning: behandelen beroepsprocedures, redigeren verordeningen, interne en externe advisering, kennisoverdrachten ondersteunen primaire processen. Mede als gevolg van het toenemende aantal beroepsprocedures is meer behoefte aan juridische administratieve ondersteuning en wordt dit bijgehouden en geëvalueerd om te bepalen of de huidige formatie toereikend is. In de begroting 2024 is voorzien in extra formatieruimte hiertoe.
- AVG: op basis van voorgaande jaren evalueren of capaciteit nog toereikend is voor de vakkundige inzet van de Functionaris Gegevensbescherming en CISO en of aan de geldende eisen zelfstandig kan blijven worden voldaan. De BIO-analyse is recent afgerond, de risico's zijn geprioriteerd en acties zijn gedefinieerd. De CISO is gestart met uitvoering geven aan deze acties.

## 3. Financiële tussenstand Bestuursrapportage 2

Dit hoofdstuk bevat de financiële ontwikkelingen tot en met de tweede periode waarover BghU verantwoording aflegt. Dat betekent dat de cijfers en de prognose gebaseerd is op de informatie die vanaf januari tot en met augustus 2023 bij BghU bekend was. Ook zijn de structurele effecten uit de jaarrekening 2022 verwerkt in deze Bestuursrapportage.

### 3.1 Financiële ontwikkelingen 2023

Financieel beeld 2023				
	Begroting 2023	Begr. 2023 na 2e wijz.	Prognose 2023	Beeld tov 2e begr.wijz.
Rente & Afschrijving	-			
Personele lasten (inclusief inhuur)	10.513.000	11.067.744	11.067.744	-
lasten personeel in dienst	10.341.500	10.887.744	10.887.744	-
inhuurlasten	171.500	180.000	180.000	-
Materiële lasten	6.565.411	7.402.261	7.194.261	208.000
ICT-transitie naar SaaS eenmalig	473.000	473.000	273.000	200.000
ICT contractkosten jaarlijks volume	1.482.466	2.108.854	2.150.854	-42.000
Bedrijfsvoeringskosten	3.459.946	3.670.407	3.620.407	50.000
Proceskostenvergoeding WOZ	1.150.000	1.150.000	1.150.000	-
Onvoorzien	100.000	100.000	100.000	-
<b>Totaal Lasten</b>	<b>17.178.411</b>	<b>18.570.005</b>	<b>18.362.005</b>	<b>208.000</b>
Dwangbevelen	1.350.000	1.400.000	1.400.000	-
Overig	55.000	55.000	65.000	10.000
<b>Totaal Baten</b>	<b>1.405.000</b>	<b>1.455.000</b>	<b>1.465.000</b>	<b>10.000</b>
<b>"Te dekken" bedragen</b>	<b>15.773.411</b>	<b>17.115.005</b>	<b>16.897.005</b>	<b>218.000</b>
Geraamde deelnemersbijdragen	15.773.411	17.115.005	17.115.005	

Uitgaande van de vastgestelde 2<sup>e</sup> begrotingswijziging (waarin de CAO 2023 nu verwerkt is) dient rekening te worden gehouden met een voordelig saldo van € 218.000. Dit hangt hoofdzakelijk samen met het doorschuiven van de last ICT-transitie naar SaaS eenmalig. Uitgangspunt is dat de aanbestedingen ICT in 2023 afgerond zouden zijn (ICT infrastructuur en werkplekken). De verwachting is evenwel dat de implementatie van deze aanbesteding pas in het voorjaar 2024 afgerond zal zijn (zie ook de paragraaf ICT-ontwikkelingen) waardoor naar verwachting € 200.000 van deze last gaat doorschuiven naar boekjaar 2024. Andere ontwikkeling is dat het verwachte nadeel Oracle-kosten (€ 23.000) is afgewend waardoor het nadeel op de jaarlijkse ICT-contractkosten afneemt.

Voor de proceskostenvergoedingen is ruim 1,15 mln. euro begroot. Daarnaast wordt gewerkt met een risicovoorziening. Deze voorziening wordt gevormd op grond van de oplopende instroom bezwaarschriften en het fenomeen dat we de normale voorraad WOZ-bezwaren per ultimo van elk WOZ-jaar (3% van de ontvangen bezwaarschriften nog niet afgehandeld) op dit moment nog niet halen. De risicovoorziening in boekjaar 2023 is 0,161 mln. Het budget 2023 voor proceskostenvergoeding komt hiermee op ruim 1,3 mln. Voor 2023 wordt op dit moment ingeschat dat het budget voldoende moet zijn.



## 4. Personeel, ICT, bedrijfsvoering en risicomanagement

### 4.1 Ontwikkelingen personeel

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

#### **Strategische personeelsplanning**

De komende jaren zal BghU te maken krijgen met in- en externe ontwikkelingen die invloed hebben op het personeelsbestand van BghU. Hierbij valt o.a. te denken aan digitalisering en robotisering, het steeds groeiende belang van data, een krasser wordende arbeidsmarkt en uitstroom van pensioengerechtigden. Verwachting is dat deze ontwikkelingen o.a. gevolgen hebben voor de inhoud van functies, (gevraagde) kennis, vaardigheden en competenties van medewerkers en de arbeidsmarktbenadering. Om in te spelen op de ontwikkelingen zal het strategisch HR-beleid zich hier de komende jaren op richten. Met strategische personeelsplanning wordt hiervoor de basis gelegd. Dit is een instrument om het huidige personeelsbestand in kwalitatieve en kwantitatieve zin af te zetten tegen hetgeen in de toekomst nodig is en vervolgens te bepalen welke acties ondernomen dienen te worden om dit te realiseren. Op basis van alle data en opbrengsten van interne besprekingen zullen in oktober 2023 de pijlers van het strategische HR-beleid voor de komende jaren (her)benoemd worden en een vertaalslag gemaakt worden naar een concreet actieplan.

#### **Opleiding en ontwikkeling algemeen en traject talent-, team- en leiderschapsontwikkeling in het bijzonder**

##### *Algemeen*

In een steeds veranderende maatschappij en gezien bovengenoemde ontwikkelingen is het noodzakelijk om wendbaar te blijven. Het continu blijven leren en ontwikkelen is dan ook een belangrijk HR-thema, voor nu en de toekomst. Binnen dit kader wordt veel aandacht besteed aan opleiding en ontwikkeling. Begin 2022 is het opleidings- en ontwikkelingsplan 2022-2023 vastgesteld. Hier wordt momenteel verder uitvoering aan gegeven. In dit plan zijn doelen en activiteiten op het gebied van kennis-, competentie- en talentontwikkeling opgenomen. Ook volgt een aantal medewerkers een individuele (beroeps)opleiding om hun kennis te verbreden en/of hun loopbaanmogelijkheden te vergroten. Zo heeft bijvoorbeeld een aantal nieuwe medewerkers een basisopleiding op het gebied van lokale belastingen gevolgd (of gaat deze nog volgen). In april 2023 hebben ook een aantal nieuwe medewerkers een opleiding op het gebied van invordering met succes afgerond. Ook wordt vakinhoudelijke kennis digitaal uitgewisseld binnen en tussen de procesteams, wordt deelgenomen aan commissies en bestuur van de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) en wordt het Nano Learning-programma 'Bewustwording informatiebeveiliging en Privacy' gevolgd.

##### *Traject talent-, team- en leiderschapsontwikkeling*

We willen ervoor zorgen dat BghU een organisatie is (en blijft) met een prettig werkklimaat waar mensen met plezier kunnen (samen)werken en zich met positieve energie dagelijks inzetten om de doelen van hun team en van BghU te bereiken. Dit bereiken we mede door medewerkers zoveel mogelijk te laten doen waar zij goed in zijn en door effectiever gebruik te maken van de talenten van medewerkers. Verwachting is ook dat een positieve, talentgerichte organisatie de actieve betrokkenheid, productiviteit en binding van medewerkers vergroot, verzuim verlaagt en de kwaliteit van de dienstverlening verhoogt. Om deze reden zetten we een organisatie breed traject in dat gericht is op talent-, team- en leiderschapsontwikkeling met ieders talenten/sterke punten als basis. Het traject is in oktober 2022 gestart en zal volgend jaar afgerond zijn.

#### **Gesprekken functioneren en ontwikkeling**

Ook dit jaar worden met alle medewerkers gesprekken gevoerd over functioneren en ontwikkeling. Dit heeft een doorlopend karakter. In deze gesprekken wordt o.a. gesproken over de bijdrage die de medewerker levert (of wilt leveren) aan goede en betrouwbare dienstverlening, over werkplezier, opleidings- en ontwikkelingsbehoefte etc. Daarnaast staat het de medewerker ook vrij om te allen tijde een gesprek met de leidinggevende aan te gaan als daar behoefte aan is.

### **Formatie en bemensing**

BghU heeft op peildatum 31 augustus 2023 een personeelsbestand van circa 113 FTE (122 medewerkers). 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 vacature ruimte wordt op dit moment ingezet als budget voor de flexibele schil.

In de eerste 8 maanden van dit jaar zijn 14 nieuwe medewerkers in dienst gekomen en zijn 11 medewerkers uit dienst getreden. Met de aanname van een manager bedrijfsvoering/businesscontroller per 1 mei 2023 en met een manager dienstverlening per 1 september 2023 is het managementteam weer voltallig.

Wegens de aanhoudende groei van WOZ bezwaren (en beroepen) en de kosten en risico's die hiermee gemoeid zijn is de coördinatie voor dit specifieke onderdeel in de lijn geformaliseerd. Hiervoor is aanwezige formatieruimte benut vanuit de overhead naar het primaire proces. Betreffende vacature is onlangs ingevuld met een interne kandidaat.

Ook BghU heeft te maken met een krappere arbeidsmarkt. Desondanks hebben we in de afgelopen maanden 8 nieuwe medewerkers aangenomen, waaronder 3 taxateurs en 2 medewerkers voor de bezwaarafhandeling WOZ. Deze zijn reeds gestart of starten binnenkort. We blijven alert op het verloop en blijven investeren in ons HR-beleid. Voor de organisatie is het van belang om cruciale functies dubbel in te vullen zodat bij eventueel vertrek er geen gaten ontstaan en problemen in de uitvoering. Daarnaast wil BghU graag verjongen. Dit is geen doel op zich maar kan de organisatie ook in de toekomst aantrekkelijker maken voor jongeren. Daarnaast geven ze weer nieuwe dynamiek aan een organisatie.

### **Ziekteverzuim**

Over de eerste 8 maanden 2023 bedraagt het gemiddelde ziekteverzuim 8,16%. Het ziekteverzuimpercentage is t.o.v. de vorige bestuursrapportage met 0,5% gedaald. 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. Verwachting is dat het gemiddelde ziekteverzuimpercentage in de komende maanden zal dalen, aangezien een aantal langdurig zieke medewerkers een volledige WIA-uitkering toegekend heeft gekregen en inmiddels uit dienst zijn. Ook zijn er 2 langdurig zieke medewerkers die op eigen verzoek inmiddels uit dienst zijn gegaan (vervroegd pensioen).

BghU doet er alles aan om het verzuim, daar waar beïnvloedbaar, te beperken. Leidinggevend hebben regelmatig contact met zieke medewerkers en ondernemen de vereiste acties in het kader van Wet Verbetering Poortwachter. Hierbij worden zij geadviseerd en ondersteund door de HRM-adviseur. Medewerkers hebben periodiek ook een consult bij de bedrijfsarts. Naast de bedrijfsarts wordt ook een "Praktijkondersteuner bedrijfsarts" ingezet. De praktijkondersteuner bedrijfsarts voert deeltaken namens en in opdracht van de bedrijfsarts uit. De bedrijfsarts blijft eindverantwoordelijk voor de advisering en begeleiding. De praktijkondersteuner bedrijfsarts werkt intensief samen met de bedrijfsarts. Met de inzet van de praktijkondersteuner bedrijfsarts worden zieke medewerkers sneller door de arbodienst gesproken (na 2 à 3 weken i.p.v. normaliter 6 weken) en kunnen er sneller eventuele interventies ingezet worden. Het biedt ook ruimte voor de bedrijfsarts om zich voornamelijk te richten op complexe vraagstukken en preventie.

Daar waar nodig worden ook op advies van de arbodienst Zorg van de Zaak interventies ingezet, waaronder psychologische begeleiding, bedrijfsmaatschappelijk werk, arbeidsdeskundig onderzoeken en spoor 2 re-integratietrajecten (trajecten gericht op passende arbeid buiten BghU). Het ziekteverzuim en preventie heeft permanent aandacht van directie en management.

### **Risico-inventarisatie- en evaluatie**

In de eerste 8 maanden van dit jaar is een nieuwe Risico-inventarisatie- en evaluatie uitgevoerd. Doel hiervan is het in kaart brengen van gevaren en risico's m.b.t. de veiligheid, gezondheid en welbevinden van medewerkers als gevolg van het werk en/of de werkomgeving. De uitkomsten zijn inmiddels bekend en zijn met de Ondernemingsraad besproken. De komende periode zal een plan van aanpak opgesteld worden, waarin maatregelen en acties worden geformuleerd om de risico's en gevaren te elimineren of

te beheersen. Ook wordt bekeken op welke punten het arbeidsomstandighedenbeleid verbeterd kan worden en op welke wijze. Uiteindelijke doel is een bieden van een veilige en gezonde werkomgeving waar met plezier gewerkt wordt.

#### **Thuiswerkbeleid**

Medewerkers worden sinds het begin van corona gefaciliteerd bij het inrichten van een arbowaardige thuiswerkplek. Dit is in 2023 voortgezet. Het gedeeltelijk thuiswerken heeft een structureel karakter gekregen (2 dagen kantoor/de rest thuis).

#### **Vertrouwenspersoon en aantal meldingen**

Begin dit jaar is een nieuwe interne vertrouwenspersoon benoemd. Deze rol richt zich op zowel ongewenst gedrag als op integriteit. Ook heeft BghU een externe vertrouwenspersoon. In de eerste 8 maanden van dit jaar zijn geen meldingen gedaan bij de vertrouwenspersonen.

#### **Wet bescherming klokkenluiders**

In het personeelshandboek is een regeling opgenomen over het melden van vermoedens van misstanden. Medewerkers kunnen bij een vermoeden van een misstand advies inwinnen dan wel er rechtstreeks melding doen bij het Huis voor Klokkenluiders. Op de externe onderzoeksprocedure is de Wet bescherming klokkenluiders van toepassing. Zij hebben BghU in de eerste 8 maanden van 2023 niet benaderd voor een onderzoek. Ook zijn er geen misstanden bij de directeur en managers gemeld. Hieruit kunnen we concluderen dat er geen misverstanden hebben plaatsgevonden dan wel niet gemeld en/of onderzocht zijn.

#### **CAO Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties 2021-2022 en principeakkoord nieuwe cao (2023)**

De cao Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (SGO) is van toepassing. In september 2022 zijn de onderhandelingen voor een volgende Cao SGO en Cao Gemeenten gestart. Deze cao's bevatten namelijk dezelfde arbeidsvoorwaarden. Na een relatief lange onderhandelingsperiode is de nieuwe cao uiteindelijk in april 2023 bekrachtigd. Enkele belangrijke punten uit de nieuwe cao zijn:

- De cao geldt van 2 januari 2023 tot 1 januari 2024.
- De salarissen stijgen met ingang van 2 januari 2023 met € 240,- bruto per maand. Voor deeltijders geldt een evenredige verhoging. Daarnaast krijgen medewerkers per 2 januari 2023 een loonsverhoging van 2%.
- Medewerkers krijgen 7,2 extra bovenwettelijke verlofuren. Per 2024 geldt 5 mei als een doorbetaalde feestdag.
- De thuiswerkvergoeding wordt € 3,- per dag. Dat was €2,- per dag.

De financiële verwerking hiervan is in de 2e Begrotingswijziging voorgelegd.

In de periode 10 juli tot en met 8 september wordt een ledenraadpleging gehouden over de inzet voor de cao 2023. Daarna starten de onderhandelingen voor de cao 2024.

## **4.2 Ontwikkelingen ICT**

#### **Transitie ICT-landschap**

In 2022 heeft BghU nieuwe overeenkomsten afgesloten voor de kernapplicaties (Belastingen, Waarderen, BAG-Geo en ESB) en is gestart met de implementatietrajecten voor deze applicaties. De implementatietrajecten zijn inmiddels gereed of in de afrondende fase. 2023 staat in het teken van het optimaliseren van de werkprocessen in de nieuwe kernapplicaties.

Parallel hieraan is in 2023 gestart met de inkooptrajecten voor de ICT-periferie, zoals genoemd in de voorgangsrapportage ICT-inkoop- en aanbestedingsstrategie, d.d. 31 januari 2022. De ICT-periferie bestaat uit de volgende onderwerpen:

- ICT-beheer inclusief Microsoft-licenties
- Werkplekken hardware
- KCC/telefonie
- Mobiele telefonie
- Multifunctionals en betaalzuil
- Documentmanagementsysteem (DMS)

### **ICT-beheer inclusief Microsoft-licenties**

Uiterlijk 1 juni 2024 verloopt de overeenkomst met de huidige leverancier voor het IT-beheer en de IT-infrastructuur. Om tot een nieuwe overeenkomst te komen is gekozen voor een niet-openbare Europese aanbestedingsprocedure, bestaande uit een selectieprocedure en een inschrijvingsprocedure. Met een niet-openbare procedure kan het mogelijke grote aantal inschrijvers op deze specifieke markt door selectie worden beperkt. De selectieprocedure is succesvol afgerond op 19 april 2023. Publicatie van de aanbesteding voor de inschrijvingsprocedure heeft plaatsgevonden op 2 mei 2023. Op 28 augustus 2023 is gestart met de beoordeling van de inschrijvingen. De verwachting is dat medio oktober 2023 tot contracteren kan worden overgegaan. De implementatie van de nieuwe IT-infrastructuur zal uiterlijk 1 mei 2024 gereed zijn. In de voorbereidingsfase is vanuit de markt gevraagd om een ruimer tijdsbestek. Om een minimaal aantal inschrijvingen te borgen heeft BghU hiermee ingestemd. Het gevolg hiervan is dat de verwachte overgangdatum is verlegd van 1 januari 2024 naar 1 mei 2024.

Fysieke netwerkvoorzieningen (WAN/LAN/WLAN) blijven belegd bij de eigenaar van het kantoorpand, waarin BghU is gevestigd (gebouwgebonden dienstverlening).

### **Werkplekken hardware**

BghU heeft de contouren van een nieuw werkplekbeleid geschetst, waarbij een hybride werkplek centraal staat. Dit betekent dat het uitgangspunt is dat iedere medewerker in ieder geval de volgende apparatuur ter beschikking krijgt:

- Laptop
- Beeldscherm met geïntegreerd docking station en accessoires
- Smartphone

Het beeldscherm/docking station zal zowel op de kantoorwerkplek, als op de thuiswerkplek ter beschikking worden gesteld, zodat medewerkers beschikken over de juiste hardware om hun werk goed uit te kunnen voeren, zowel thuis, als op kantoor.

De voorbereidingen voor deze Europese aanbesteding zijn eind 2022 gestart en publicatie heeft begin juni 2023 plaatsgevonden. Op 5 september 2023 begint het beoordelingstraject. Naar verwachting kan de nieuwe overeenkomst medio oktober 2023 worden ondertekend en zal de initiële levering van de nieuwe hardware parallel lopen met de oplevering van de nieuwe IT-infrastructuur vanuit de aanbesteding IT-beheer. BghU wil bij voorkeur de ondersteuning op het gebied van fysiek werkplekkenbeheer na de initiële levering bij een externe dienstverlener beleggen. Conform het (inkoop)beleid van BghU geniet een lokale dienstverlener hierbij de voorkeur. In het najaar van 2023 zullen hiervoor via een (onderhandse) aanbestedingsprocedure plaatselijke partijen worden benaderd. Indien blijkt dat hier geen geschikte partij uit geselecteerd kan worden zal deze aanbesteding alsnog landelijk worden uitgezet.

### **KCC/telefonie**

Het KCC (klantcontactcentrum) is heden onderdeel van de overeenkomst met de huidige leverancier van de IT-infrastructuur van BghU. Deze overeenkomst verloopt (uiterlijk) op 1 juni 2024. In mei 2023 is gestart met de voorbereiding voor de aanbesteding van een nieuw KCC, waarvoor het contracteren begin 2024 zal zijn afgerond en de implementatie naar verwachting in mei 2024 gereed is. In deze aanbesteding zal tevens het contracteren van de benodigde vaste lijnen (SIP) worden meegenomen.

### **Mobiele telefonie**

BghU heeft deelgenomen aan het landelijke aanbestedingstraject GT Mobiele Communicatie 3 van de VNG t.b.v. mobiele spraak- en data-abonnementen. Deze aanbesteding is afgerond en dit heeft geleid tot een raamovereenkomst met twee leveranciers. Door middel van een mini-competitie zal met één van de leveranciers een nadere overeenkomst worden afgesloten. De mini-competitie is door de VNG

opgestart op 24 augustus 2023. De verwachting is dat medio oktober 2023 tot contracteren kan worden overgegaan.

#### **Multifunctionals en betaalzuil**

Eind 2022 is via een enkelvoudig onderhandse procedure een nieuwe betaalzuil aangeschaft ter vervanging van de huidige. Deze betaalzuil is in juni 2023 in gebruik genomen, gelijktijdig met de nieuwe betaalapplicatie voor de klantbalie. Tevens is in mei 2023 gestart met de inkoopprocedure ter vervanging van de multifunctionals voor intern printen en scannen. De enkelvoudige onderhandse aanbesteding is in juli 2023 afgerond. Medio september worden de nieuwe multifunctionals geïnstalleerd.

#### **Documentmanagementsysteem (DMS)**

De nieuwe belastingapplicatie beschikt over een beperkt DMS waarmee de correspondentie van belastingplichtigen gearchiveerd kan worden. In het najaar van 2023 zal worden onderzocht of dit voor alle aan belastingen gerelateerde poststukken afdoende is om te voldoen aan de eisen van de Archiefwet. Op het moment dat blijkt dat er niet kan worden voldaan aan deze eisen zal in 2024 een aanbesteding plaatsvinden waarin naast belasting gerelateerde zaken ook de overige documenten (overeenkomsten, bestuursbesluiten, contracten, etc.) meegenomen zullen worden en tevens de brondocumenten van de BAG Lopik. Wordt wel voldaan aan de eisen van de Archiefwet, zal alsnog een aanbesteding plaats vinden, maar dan alleen met betrekking tot het correct bewaren van de laatstgenoemde onderdelen. Hierdoor zal naar verwachting niet een heel uitgebreid DMS aangeschaft hoeft te worden.

#### **Overige inkoop- en implementatietrajecten**

##### *Druk-, print- en scanwerk*

Medio 2022 is gestart met de voorbereiding van de Europese aanbesteding voor druk-, print- en scanwerk inclusief postverzending. Publicatie heeft plaatsgevonden op 1 december 2022 en de gunning is afgerond op 15 maart. De nieuwe overeenkomst is per 1 juli ingegaan. Aangezien de huidige leverancier ook voor de nieuwe termijn is gecontracteerd, heeft de implementatie in mindere mate impact op de capaciteit van BghU. Op dit moment loopt het implementatietraject voor het scannen van inkomende post van BghU.

##### *Beeldmateriaal*

Medio juli 2023 is gestart met de de voorbereiding van de Europese aanbesteding voor beeldmateriaal (luchtfoto's, obliëkfoto's en 360 graden-panoramafoto's). Deze aanbesteding wordt samen met een aantal deelnemers uitgevoerd. De verwachting is dat publicatie eind september plaats zal vinden en eind november 2023 tot contracteren zal worden overgegaan, waardoor het nieuwe beeldmateriaal per 2024 beschikbaar komt.

## **4.3 Bedrijfsvoering**

#### **Huisvesting**

De inrichting van de eigen etages in het stadskantoor Utrecht behoeven aanpassingen sinds corona en het deels op kantoor en deels thuis werken. Enerzijds liften we mee met de gebouwgebonden aanpassingen van gemeente Utrecht zelf en anderzijds wordt een aantal prangende aanpassingen onder projectbegeleiding van Utrecht eerder in tijd uitgevoerd (overlegruimtes). De kosten ertoe zullen ten laste van de begroting 2023 komen. De ondersteuning in deze is gestart.

#### **Beleid en organisatie**

Het strategisch informatiebeveiligingsbeleid is door het bestuur vastgesteld tot het jaar 2024. Het IB&P beleid moet in 2023 worden geactualiseerd voor een solide fundament ter bescherming van informatie en het verwerken van persoonsgegevens door Bghu.

### **Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)**

In mei is een risicoanalyse gerapporteerd op het voldoen aan de BIO waarbij een aantal risico's als hoog is gekwalificeerd. Voor de benodigde bijsturing op het risico van informatiebeveiliging heeft er wisseling plaatsgevonden in de functionele invulling van CISO per 1 juli 2023. De CISO ad interim heeft een plan van aanpak uitgewerkt om de geïdentificeerde top 10 risico's te mitigeren ter waarborging van de informatiebeveiliging en het voldoen aan de BIO.

### **Bewustwording**

Bewustwording over informatiebeveiliging en privacy verloopt via de ingerichte Nano-learning. Uit een tussentijdse rapportage blijkt dat de effectieve bijdrage aan bewustwording nader onderzoek vraagt. De komende periode wordt de deelname aan de e-learning onderzocht door de CISO. Daarnaast worden er extra activiteiten ondernomen om de awareness op het gebied van informatiebeveiliging en privacy te versterken.

### **Audits**

De DigiD en eHerkenning audit wordt in het vierde kwartaal 2023 uitgevoerd.

### **Voortgang archieffunctie**

In P1 en P2 is vooral nadruk gelegd op het vergroten van de kennis op het gebied van archiefbeheer. Middels een door gemeente Utrecht georganiseerde cursus op het gebied van recordmanagement. Hiermee wordt er gehoor gegeven aan een belangrijke aanbeveling die toezichthouder Het Utrechts Archief (HUA) aan BghU heeft gedaan. Deze cursus liep door tot in september. Met behulp van de opgedane kennis zal er uitvoering worden gegeven aan de eerder opgemaakte risicoanalyse.

## **4.4 Rechtmatigheidsverantwoording**

Vanaf 2023 is het bestuur verplicht in haar jaarrekening verantwoording over de rechtmatigheid af te leggen. In december zal de BghU komen met een nieuwe normenkader. Tevens zullen de komende maanden diverse in deze normenkader opgenomen stukken aan u ter besluitvorming worden voorgelegd ten einde een goed verklaring voor u op te kunnen stellen. Tevens zullen wij de Interne Controle en de Verbijzonderde Interne Controle vormgeven en uitvoeren om de Rechtmatigheidsverantwoording ook daadwerkelijk op te kunnen stellen.

In de bestuursvergadering van 28-06-2023 hebben we aangegeven dat er ook voor dit jaar er een of meer inkopen als onrechtmatig aangemerkt gaan worden. Het gaat hier om de volgende partijen: Centric IT Solutions; Vier Heren Aanbestedingsadvies B.V.; Antea Group. Voor een enkele partij is het discutabel of hier echt sprake is van onrechtmatigheid. Met de Inkoopafdeling van de gemeente Utrecht zullen we deze inkopen nog nader bekijken om dit uit te sluiten. De verwachting is dat we voor inkopen in de Rechtmatigheidsverantwoording een verklaring met een beperking gaan opnemen.

Intussen hebben we de inkoopregels binnen BghU aangescherpt. Inkopen boven de € 10.000 zullen nu zowel door de manager als ook door het Bedrijfsbureau moet worden goedgekeurd. In december zullen we in het kader van de rechtmatigheidsverantwoording hier nog bij u op terugkomen.

## **4.5 Risicomanagement**

Het berekende restrisico (benodigde weerstandsvermogen) in de begroting t.w.v. € 420.000 is -na herijking in het kader van de ontwerpbegroting 2024- opgehoogd naar € 437.500 (geen stelselwijziging belastingen, risico foutief kohier verhoogd, geen na-ijl effecten corona, toevoeging risico uitval systemen). In de jaarstukken 2022 bedroeg het beschikbare weerstandsvermogen € 488.870 waarbij begin 2023 geen wijzigingen op het totaalbedrag zijn aangebracht. Hierdoor bedraagt de huidige weerstandsratio 1,12. Kanttekening daarbij is nog dat de gevormde bestemmingsreserves vanuit de jaarstukken 2022 geen onderdeel uit mogen maken van het weerstandsvermogen. Deze middelen zijn, zonder verdere besluitvorming, niet direct beschikbaar om risico's in de bedrijfsvoering af te dekken.

# Vaststellingsbesluit

Besluit:

1. Kennis te nemen van de voortgang van BghU over het begrotingsjaar 2023;
2. De tweede Bestuursrapportage BghU 2023 vast te stellen.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur BghU van 4 oktober, te Utrecht.

Het Bestuur van BghU,

de voorzitter

de secretaris,

J.C.H. Haan

M. Vrisou van Eck