



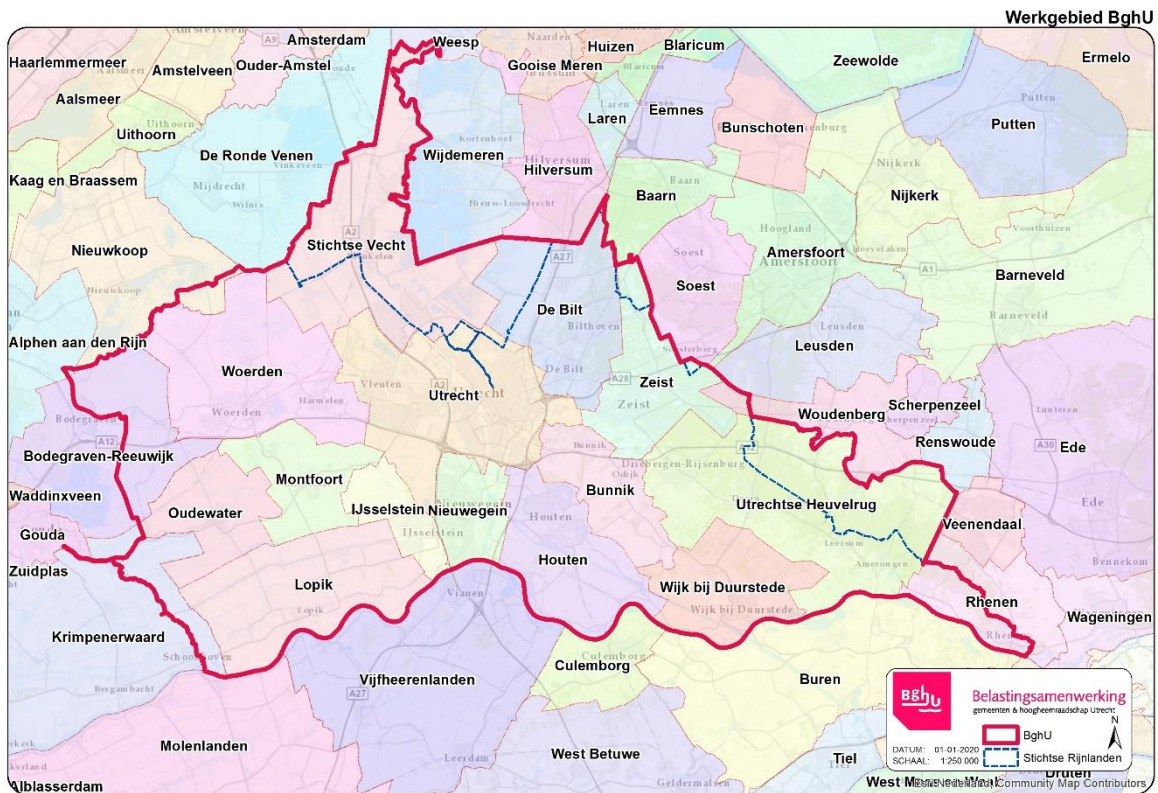
Belastingsamenwerking

gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Bestuursrapportage 2 - 2024

Datum: 1 oktober 2024

Belastingsamenwerking gemeenten en Hoogheemraadschap Utrecht



Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Voortgang begroting	4
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.....	9
2.3.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Waardebepaling	10
2.3.2 Ontwikkelingen Waardebepaling.....	10
2.4 Kernproces Klantcontact	12
2.4.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Klantcontact	12
2.4.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening	13
2.4.2 Overige ontwikkelingen Klantcontact	14
2.5 Kernproces Innen	14
2.5.2 Overige ontwikkelingen Innen	16
2.6 Ondersteunende processen	16
3. Financiële tussenstand Bestuursrapportage 2	18
3.1 Financiële ontwikkelingen 2024.....	18
4. Personeel, ICT, bedrijfsvoering en risicomanagement	20
4.1 Ontwikkelingen personeel	20
4.2 Ontwikkelingen ICT	22
4.3 Bedrijfsvoering	23
4.4 Rechtmatigheidsverantwoording	24
4.5 Risicomanagement	24
Vaststellingsbesluit	26

1. Voorwoord

Voor u ligt de tweede bestuursrapportage over het jaar 2024 van Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU). In deze rapportage worden de resultaten in de eerste 8 maanden van 2024 afgezet tegen de voornemens zoals deze zijn verwoord in de begroting 2024 en het meerjarenperspectief.

Dienstverlening

Van de ruim 366.000 objecten in ons gebied hebben we begin dit jaar voor 356.000 een WOZ-beschikking gestuurd. Verder zijn afgelopen januari en februari de meeste belastingaanslagen verstuurd. Het restant wordt sindsdien maandelijks opgelegd, in combinatie met het restant uit 2022 en 2023, daar waar de gegevens compleet van zijn. Per eind augustus zijn ruim 587.000 belastingaanslagen opgelegd, waarvan 43.000 over de oude jaren.

Met behulp van tijdelijk extra personeel worden de achterstanden gestaag weggewerkt. Ten opzichte van vorig jaar rond dezelfde tijd is zo'n € 123 miljoen méér afgedragen aan belastingen en leges. Voor de ontvangen vervolgingskosten lopen we € 691.000 voor ten opzichte van een jaar geleden.

De dienstverlening blijft aanhoudend verbeteren ten opzichte van het voorgaande jaar. Dat uit zich in minder telefoontjes en bezwaren. Ten opzichte van 2023 is het aantal bezwaren gehalveerd maar in vergelijking met 2022 is dit nog steeds een toename en blijft het aandeel NCNP-bureaus erg hoog.

In afstemming met de Waarderingskamer is een verbeterplan opgesteld om aan de hand daarvan de uitvoering van de wet WOZ te verbeteren.

Bedrijfsvoering

Naast de reguliere taakuitvoering en het wegwerken van de achterstanden is nog een aantal aanbestedingen gaande of bevindt zich in implementatiefase. Op een aantal onderwerpen verloopt dit moeizamer dan gepland. We worden met goede expertise ondersteund maar de aanbestedingen kost veel tijd en inspanning. Voor de reguliere taakuitvoering is nog een aantal vacatures te vervullen en zolang deze open staan, worden deze werkzaamheden met externe inhuur uitgevoerd.

Verder ontwikkelt de interne beheersing met een geactualiseerd intern controleplan, risicoregister en een implementatieplan, met de bijbehorende overlegstructuur. Hiermee kunnen we met redelijke zekerheid de risico's van de organisatie beheersen en de beoogde resultaten en doelstellingen rechtmatig en doelmatig realiseren.

Financien

De begroting 2024 is in 2023 vastgesteld. Nadien heeft een begrotingswijziging plaatsgevonden maar dit heeft niet geleid tot een aanpassing van de deelnemersbijdrage op het basispakket. Het pluspakket parkeren is geëvalueerd en hier heeft een bijstelling op plaatsgevonden.

2. Voortgang begroting

2.1 Ontwikkelingen BghU

Het jaar 2024 staat in het licht van het bieden van de reguliere dienstverlening, procesoptimalisatie en innovatie en de implementatie na de ICT-transitie. De nadruk ligt op de interne beheersing van de werkprocessen.

Onze dienstverlening is aan het verbeteren maar voldoet nog niet aan alle kwaliteitsnormen. De verwachting is dat, na stabilisatie van de werkvoorraad en de groei in de interne procesbeheersing, bepaalde kwaliteitsnormen/ KPI's worden bijgesteld. Dit wordt meegenomen in de evaluatie van het Uitvoeringsprotocol (eind 2024).

Al de geplande reguliere en projectmatige werkzaamheden dragen bij aan het bereiken van onze organisatiedoelen, namelijk goede en betrouwbare dienstverlening en efficiënt objectenbeheer.

We blijven toewerken naar een robuuste organisatie die kan meebewegen met maatschappelijke ontwikkelingen, zoals we ook hebben gedaan in tijden van de kinderopvangtoeslagaffaire en de coronamaatregelen.

2.2 Kernproces Databeheer

Het proces 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 proces 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 2024 zijn de volgende doelstellingen opgenomen voor het kernproces databeheer:

Onderwerp	Doelstellingen	Voortgang 2024
Beheer objecten (BAG, BRK)	<ul style="list-style-type: none"> 99% van alle WOZ-objecten zijn in het belastingstelsel beschikbaar. Van deze objecten zijn alle gegevens actueel en met de juiste status aanwezig. Alle objectgegevens die via landelijke voorzieningen of door andere stromen ontvangen worden zijn dagelijks/maandelijks verwerkt. Er zijn geen achterstanden meer over oudere jaren en binnen het huidige belastingjaar aanwezig. 	<p>De WOZ-objecten zijn grotendeels beschikbaar maar nog niet voor 99% actueel. Dit is onderdeel van het verbeterplan met betrekking tot de Waarderingskamer.</p> <p>De status van 1 oktober is dat er geen achterstanden zijn bij de verwerking van de BRK, 2023 is gereed en voor 2024 is er sprake van normale werkvoorraden.</p> <p>Er is achterstand bij de verwerking van de ontvangen BAG-gegevens. Alle gegevens zijn ingelezen, grotendeels verwerkt maar complexe afbakeningsvraagstukken dienen nog opgepakt te worden. De achterstand op de verwerking van BAG leidt niet tot risico of vertraging op het versturen van de beschikkingen en aanslagen maar dient wel voor 1 januari opgelost te zijn. Het in de vorige rapportage gemelde risico door het vertrek van drie medewerkers is grotendeels opgelost.</p> <p>De verwachting is dat eind november 2024 de laatste beschikkingen en aanslagen voor het belastingjaar 2022 zijn verzonden. Daarmee is ook een deel van de achterstand van 2023 en het nog op te leggen restant van 2024 gerealiseerd. Tevens zijn daarmee de laatste beschikkingen en aanslagen die door conversie problemen niet verstuurd konden worden, opgelost.</p>
Beheer Eigenaren (BRK)	<ul style="list-style-type: none"> Alle WOZ-objecten kennen een eigenaar. De mutaties die dagelijks binnenkomen via de landelijke voorziening worden per omgaande verwerkt. Maandelijks worden er koopinlichting formulieren verzonden om de toestand van het object ten tijde van de verkoop vast te leggen en het verkoopcijfer als basis te gebruiken voor een juiste WOZ waarde vaststelling 	<p>99% van alle objecten zijn voorzien van een actuele eigenaar. De overige 1% is een normale werkvoorraad.</p> <p>De koopinlichtingformulieren zijn zover noodzakelijk voor een goede WOZ-waardering 2025 verstuurd. In overleg met de leverancier van het belastingstelsel is het formulier verbeterd. Hierdoor wordt het voor inwoners en ondernemers nog eenvoudiger om het document in te vullen en te versturen. Deze zullen deels vanaf september eenmalig als bulk en daarna bij goed verloop maandelijks worden verstuurd.</p>
Beheer Gebruikers (HR, BRP)	<ul style="list-style-type: none"> 95% van alle WOZ-en heffingsobjecten kent een actuele gebruiker. De BRP wordt dagelijks verwerkt en kent geen achterstanden. 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 	<p>De gegevens middels de BRP- koppeling worden dagelijks verwerkt. De uitval wordt regelmatig gecontroleerd en opgewerkt.</p> <p>De gegevens van niet-woningen worden handmatig gecontroleerd door het ontbreken van een koppeling met het HR. Binnenkort zal in samenwerking met de leverancier van de</p>

	<p>plaatsse gecontroleerd en staan terecht op leegstand.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>belastingapplicatie een directe koppeling met de HR worden gerealiseerd waardoor het nu nog gehanteerde 'piep'-systeem niet langer noodzakelijk zal zijn.</p> <p>De leegstand niet-woningen wordt tot het moment dat de nieuwe koppeling is gerealiseerd, handmatig gecontroleerd en via diverse bronnen (internet, waaronder website Kamer van Koophandel) van een nieuwe gebruiker voorzien en op aanslag gebracht.</p> <p>De huurinlichtingformulieren zijn, voor het bepalen van de WOZ-waarden 2025 deels verstuurd. Ook hiervoor zal in de komende maanden een nieuw, verbeterd digitaal document worden ontwikkeld.</p>
<p>Beheer Gebruik/ Verbruik</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maandelijks worden alle aangeleverde waterverbruik mutaties gekoppeld, gecontroleerd en verwerkt. Er zijn geen achterstanden in de verwerking. • 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. 	<p>Er zijn geen achterstanden bij het inlezen van de lijsten met betrekking tot het waterverbruik. De lijsten zijn Ingelezen tot en met juli. Wel moet er nog uitval worden verwerkt. Verder vindt er in samenwerking met Vitens onderzoek plaats naar andere mogelijkheden om de bestanden te koppelen waardoor de uitval minder zal worden.</p> <p>De lijsten van Vitens en Oase worden tevens gebruikt voor het controleren van de leegstand woningen. Het verbruik van water in een pand geeft aanleiding voor onderzoek.</p>

2.2.2 Overige ontwikkelingen Databeheer

Software:

Het afgelopen half jaar is veel tijd besteed en onderzoek gedaan naar het verbeteren van de processen binnen de nieuwe softwarepakketten voor belastingen en BAG. Een groot aantal werkinstructies is beschreven en worden steeds nauwkeuriger. Daarnaast zijn de eerste procesverbeteringen ook al doorgevoerd waardoor er een aantal processen veel beter loopt dan het voorgaande jaar. Verwachting is dat in november de laatste beschikkingen en aanslagen over 2022 verstuurd worden waardoor grotendeels afscheid genomen kan worden van conversieproblemen.

Wel zal de komende tijd nog meer geïnvesteerd moeten worden in overzichten en dashboards waardoor er nog sneller gecontroleerd en geconstateerd kan worden dat door fouten in het bestand of foutieve mutaties er potentieel verkeerde beschikkingen of aanslagen verzonden gaan worden. Alles gericht om de doelstelling van databeheer 'de beschikkingen en aanslag in één keer goed opgelegd' zo snel mogelijk voor 99% te realiseren.

Projecten

Aanpassing belastingstelsel waterschappen:

De verwachting is dat de aanpassingen in de wet per 1 januari 2026 in werking zullen treden. Op dit moment van de rapportage is er landelijk overleg met werkgroepen en softwareleveranciers om inzicht te krijgen wat de impact aan de technische kant is van deze aanpassingen. Alle ontwikkelingen worden binnen BghU nauwlettend door een projectteam gevolgd. Een van de stappen die gezet zijn is dat BghU per 1 september een extra watertechnoloog in dienst heeft genomen. Samen met de reeds aanwezige technoloog, projectleider en een vertegenwoordiging van HDSR worden de landelijke ontwikkelingen gevolgd en worden de nodig voorbereide stappen en maatregelen genomen zodat op 1 januari 2026 BghU klaar is voor deze vernieuwde wetgeving.

Vereenvoudigen van de naheffingsaanslagen parkeren Utrecht en bezwaarafhandeling

In 2023 zijn voor de gemeente Utrecht bijna 110.000 naheffingsaanslagen parkeerbelastingen opgelegd en voor dit jaar zal dit als gevolg van verruiming van het gebied betaald parkeren verder groeien. Door technische redenen en coulancregelingen is het aantal bezwaren en toegekende bezwaren in verhouding met 'normale' heffingsbezwaren hoog.

Onderzocht is of het proces van bezwaarafhandeling verder geoptimaliseerd en geautomatiseerd kan worden met als doel meer efficiency en klantgemak.

Op basis van dit onderzoek zal op korte termijn gestart worden met een verbeterd aanslagbiljet waarop, net als bij de gecombineerde aanslagbiljetten, een QR-code wordt afgedrukt. Met behulp van deze QR-code kan een belastingplichtige met de mobiele telefoon heel simpel bezwaar maken en kan BghU grotendeels geautomatiseerd uitspraak doen op het bezwaar.

Landelijke ontwikkelingen

Een van de producten waar al langer gebruik van wordt gemaakt zijn de zogenaamde voormeldingen.

Deze voormeldingen worden om twee redenen gebruikt:

1. de inwoners en ondernemers de kans te geven om de bij BghU vastgelegde primaire- en secundaire kenmerken te controleren. Hierdoor wordt de basis voor het kunnen taxeren van een woning of een bedrijf vooraf door de eigenaren zelf nogmaals gecontroleerd;
2. inwoners en ondernemers voordat de beschikkingen en aanslagen verstuurd worden, een preview te geven van de voorlopig vastgestelde waarde voor het komende jaar;

BghU maakt voor het belastingjaar 2025 (waardepeildatum 1-1-2024) gebruik van de voormeldingen om de objectkenmerken te controleren (onderdeel 1). Voor dit jaar zijn dat bijna 30.000 objecten waarvan de eigenaar zal worden aangeschreven.

Voormelding op zich is geen nieuwe landelijke ontwikkeling. Wel de verdere ontwikkeling daarvan. Een landelijke projectgroep vanuit drie andere grotere belastingsamenwerkingen zijn een onderzoek gestart om meer inwoners bij deze controle te betrekken. De insteek is om de secundaire kenmerken niet meer tekstueel te laten controleren maar op basis van landelijk vastgestelde foto's waarmee inwoners hun keuken of badkamer kunnen vergelijken. Dit onderzoek is een gevolg op een pilot die vorig jaar heeft

plaatsgevonden bij twee van deze drie organisaties waarbij foto's van de badkamer, wc en keuken zijn opgevraagd. Deze pilot was een succes maar er kwam kritiek op het feit dat er 'privé' gegevens op foto's vastgelegd werden die als 'bewijs' werden gebruikt voor de toestand van de binnenkant van een woning. Daarom is nu gekozen voor het gebruik van basis fotomateriaal. Indien deze pilot succesvol afgerond wordt, zal dit de standaard worden voor alle voormeldingen de komende jaren. BghU heeft in het kader van het verbeterplan afgesproken ook voormeldingen te versturen. Om deze reden zal een stukje van het technische deel van deze pilot ook bij BghU plaatsvinden maar BghU is geen actieve deelnemer van de pilot.

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. In 2024 zijn er tot op heden 20.042 objecten in bezwaar. Ten opzichte van 2023 is dit een nagenoeg een halvering maar in vergelijking met 2022 is dit toch een toename. De verhouding van belanghebbenden bezwaren en NCNP-bezwaren is op het moment van deze rapportage 40%/ 60%. Ook voor dit jaar weer een enorme uitdaging, zeker gelet op de achterstanden die ook behandeld moeten worden. 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 medewerkers ingehuurd. Afgelopen jaar is er een pilot gestart om het bezwarenproces meer te automatiseren in de diverse onderdelen van het proces, zoals ontgrieven en uitspraken verzenden. Dit zal in 2024 verder ontwikkeld worden. Recentelijk is de functieherwaardering afgerond voor de WOZ-taxateurs en de vacatures worden op korte termijn gepubliceerd. Eigen medewerkers worden zoveel mogelijk ingezet op het wegwerken van de ontstane achterstanden en op de reguliere taken, echter externe inhuur blijft noodzakelijk.

Afsprakenmodule en QR-code

In 2024 zijn we gestart met een QR-code op de aanslag om o.a. op eenvoudige wijze door belanghebbenden bezwaar te kunnen laten maken. Ook is er een afsprakenmodule ingericht om direct contact door de taxateur met belanghebbende op te nemen voor vragen en/of informeel bezwaar. Ook is de afsprakenmodule gebruikt voor afspraken op locatie bij onze deelnemers. Tot heden zijn er 1.337 terugbelafspraken afgedaan en 223 afspraken op locatie behandeld. Tot dusver zijn de resultaten positief en heeft de afsprakenmodule voor meer structuur gezorgd.

Projectplan Waarderingskamer en achterstanden

De Waarderingskamer heeft inmiddels 2 reguliere optimalisatiecontroles gehouden. Dit houdt in dat hiermee de voortgang wordt gemonitord op de vijf prioriteiten:

- Synchronisatie LV WOZ met onze bestanden.
- Achterstanden bijwerken oude bezwaren t/m 2021 en zoveel mogelijk daar waar van toepassing ook bezwaren 2022 en 2023.
- Achterstanden versturen beschikkingen 2022 en 2023.
- Controle van de primaire en secundaire kenmerken. Er zullen dit jaar in ieder geval ca. 21.000 voormeldingen en ca. 7.000 koopinlichtingformulieren verstuurd worden naar belanghebbenden voor controle op deze gegevens zoals m2's, onderhoud en voorzieningen. De eerste brieven gaan begin september verstuurd worden.
- Controle afbakening en kenmerken agrarische objecten en bedrijfsverzamelgebouwen. Voor deze objecten zullen inlichtingformulieren toegezonden worden en daar waar nodig inpandige opnames. Collega's van het waterschap hebben verzocht om onderlinge afstemming op deze objecten.
- Kadastrale controle op verschillen tussen taxatiekaart en percelen. Deze controle vindt voornamelijk plaats door Databeheer.

In afstemming met Databeheer vindt gezamenlijke afstemming plaats voor het gestructureerd oplossen van de achterstanden die zijn ontstaan.

2.3.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Waardebepaling

De begroting 2024 bevat de volgende kwaliteitsnormen en doelstellingen. De realisatie voor periode 2 2024 is in de laatste kolom weergegeven.

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	Voortgang 2024
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.	Op dit moment van de rapportage moeten 5.650 objecten nog voorzien worden van een waarde voor belastingjaar 2024, dat is nog 1,5% van het totaal. 1.679 Objecten hiervan zijn in onderzoek voor controle kenmerken en 380 objecten hiervan zijn in bezwaar voorgaande jaren. Hierdoor is voldaan aan de doelstellingen. Er is een toename van 2.561 objecten om te waarderen t.o.v. belastingjaar 2023.
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.	In 2024 is het aantal bezwaarschriften gedaald t.o.v. 2023 echter het aantal is nog steeds meer dan voorgaande jaren t/m 2022. Het aantal bezwaarschriften betreft 14.386 met 20.580 objecten. Op dit moment van de rapportage zijn er 3.935 bezwaarschriften afgehandeld. Op korte termijn zullen 1.581 uitspraken van de NCNP verzonden worden. Dat is 20% van de NCNP bezwaren.

2.3.2 Ontwikkelingen Waardebepaling

Nieuwe wetgeving NCNP-proceskosten

Per 1 januari 2024 was er nieuwe wetgeving met betrekking tot de proceskostenvergoeding. Recentelijk is er een uitspraak gedaan door de Hoge Raad. In het kort komt het erop neer:

HR: lagere proceskostenvergoeding belastingzaken mogelijk i.s.m. discriminatieverbod

Vrijdag 12 juli heeft de Hoge Raad beslist dat in belastingzaken het lagere tarief voor proceskosten voor rechtsbijstand in bezwaar (€ 310 per procespunt) buiten toepassing moet blijven vanwege mogelijk discriminerend onderscheid met andere bestuursrechtelijke zaken waarvoor het hogere tarief geldt (€ 624).

De Hoge Raad heeft arrest gewezen in een zaak die betrekking had op de inkomstenbelasting van een buitenlandse student. Belanghebbende vindt dat de proceskostenvergoeding voor rechtsbijstand in bezwaar ten onrechte op het lagere tarief is gesteld en dat dit in strijd is met het discriminatieverbod van artikel 1 van de Grondwet.

Eerder dit jaar concludeerde advocaat-generaal mr. R.J. Koopman dat het lagere tarief goed onderbouwd is en geen motiverings- of zorgvuldigheidfouten bevat. Koopman vindt dat belastingzaken echter vergelijkbaar zijn met andere bestuursrechtelijke zaken waarvoor het hogere tarief geldt, en dat er geen objectieve rechtvaardiging is voor het tariefverschil. De besluitgever (van het Besluit proceskosten bestuursrecht) heeft de werkelijke kosten in andere bestuursrechtelijke zaken niet voldoende onderzocht om dit tariefverschil te rechtvaardigen. Koopman concludeert dat het tariefverschil in strijd is met het discriminatieverbod.

De Hoge Raad volgt de conclusie van de advocaat-generaal in zoverre dat hij beslist dat in deze specifieke zaak bij gebrek aan informatie niet kan worden beoordeeld of de gemiddelde kosten van rechtsbijstand in de bezwaarfase in alle andere bestuursrechtelijke in relevante mate afwijken van de gemiddelde kosten daarvan in belastingzaken. Er kan dus niet beoordeeld worden of het tariefverschil in strijd is met het discriminatieverbod, maar dit valt niet uit te sluiten. De Hoge Raad acht het daarom aangewezen dat de verwijzingsrechter de regeling in zoverre buiten toepassing laat.

In feite nodigt de Hoge Raad met zijn arrest de besluitgever van het Besluit proceskosten bestuursrecht uit om de gemiddelde kosten in andere bestuursrechtelijke zaken dan belastingzaken te onderzoeken. Als uit dit onderzoek een objectieve en redelijke rechtvaardiging voor het tariefverschil blijkt, is het lagere tarief voor belastingzaken niet in strijd met het discriminatieverbod (en kan het weer worden toegepast). Inmiddels zijn de ministeries van Justitie en Veiligheid (besluitgever) en Financiën verzocht om zo spoedig mogelijk werk te maken van een dergelijk onderzoek.

Dat betekent dat de vergoeding bij een gegrond bezwaarschrift geen 310,- maar 624,- is.

Steeds vaker worden wij geconfronteerd met nieuwe jurisprudentie met enorme consequenties zoals afbakening van verzorgingsobjecten. Dit kost, om alles goed administratief te onderzoeken, te verwerken en te taxeren enorm veel tijd. Ook een cassatiezaak bij de Hoge Raad met betrekking tot incurante objecten kan vergaande consequenties met zich meebrengen, ook op financieel vlak.

Automated Valuation Model

Onze waarderingsapplicatie bevat een onderdeel Automated Valuation Model (AVM) 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 AVM-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 waarderingsapplicatie worden goede resultaten geboekt. BghU blijft deze ontwikkelingen nauwgezet volgen.

Waardebepaling

In het verbeterplan dienstverlening zijn alle achterstanden van de diverse processen inmiddels in kaart gebracht, zijn prioriteiten gesteld en vindt er afstemming plaats binnen het ketenproces en ook hiervoor geldt dat de eerste verbeteringen zichtbaar zijn. Er is de afgelopen periode veel tijd besteed om alle WOZ-objecten daar waar mogelijk met betrekking van het belastingjaar 2022 te waarderen en op beschikking te brengen. Voor deze objecten geldt dat ook belastingjaar 2023 zoveel mogelijk van een waarde wordt voorzien. Deze hele inhaalslag moet november 2024 zijn afgerond.

Ook het aantal ingediende beroepsschriften en zittingen is gestegen, dus er is nog steeds een structurele hoge werkdruk. Daarom wordt eraan gewerkt om de interne beheersingsprotocollen op te nemen in de reguliere controles, evenals controles op volledigheid en controles op het onderlinge berichtenverkeer.

Bezwaarafhandeling

Dit procesonderdeel draagt zorg voor het versturen van een correcte uitspraak op bezwaar. De aantallen ingediende bezwaarschriften zijn ten opzichte van 2023 gedaald, maar ten opzichte van 2022 is het nog steeds een stijging. Door de enorme aantallen vindt er inhuur plaats, mede ook om veel achterstanden te voorkomen. Uiteindelijk is de wettelijke termijn voor het afdoen van de bezwaren eind van het belastingjaar en de burger wenst op tijd een uitspraak zodat men weet waar men aan toe is. Ook moeten ingebrekestellingen zoveel mogelijk voorkomen worden, aangezien dit ook weer samenhangt met kostenvergoedingen.

Formatie

Zowel bij proces waardebeoordeling als bij proces bezwaarafhandeling vindt op dit moment van de rapportage inhuur plaats. Op korte termijn zullen de vacatures opnieuw geplaatst worden en hopelijk definitief worden ingevuld om de continuïteit in de processen te waarborgen.

Proceskostenvergoeding

De afgelopen jaren hebben een verschuiving laten zien van meer ingediende bezwaren door de NCNP. Voor 2023 is de uitkomst 50% belanghebbenden en 50% NCNP. Voor 2024 is de verhouding belanghebbenden/NCNP-bezwaren ca. 40%/60%. Omdat er in juli 2024 een nieuwe uitspraak is gedaan door de Hoge Raad met betrekking tot de proceskostenvergoeding ligt hier nog steeds een financieel risico.

Stand van zaken WOZ-bezwaren

Rubriek	1-9-2024	1-9-2023	Mutatie
WOZ-bezwaarschriften	14.386	25.468	-56%

Rubriek	Afhandeltermijn	1-9-2024	1-9-2023
WOZ-Bezwaarschriften	< 12 weken gereed 12%	27%	25%

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

Met de meeste NCNP-bureaus zijn afspraken gemaakt voor wat betreft schriftelijk horen i.p.v. telefonisch horen. Deze schriftelijke hoorverslagen zijn nu grotendeels aangeleverd zodat de medewerkers op korte termijn over kunnen gaan tot het versturen van de uitspraken. De nog openstaande NCNP-bezwaren zullen voor het eind van het kalenderjaar zijn afgehandeld.

2.4 Kernproces Klantcontact

Binnen het kernproces Klantcontact worden werkzaamheden verricht die betrekking hebben op direct contact met de inwoner en de ondernemer. Denk hierbij aan het beantwoorden van vragen die via de telefoon worden gesteld. Daarnaast zijn onze inwoners ook welkom op kantoor aan het loket op de 2e verdieping. De binnengekomen post en de digitale contactformulieren worden verwerkt. Tevens worden de binnengekomen bezwaarschriften afgehandeld binnen de diverse clusters.

2.4.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Klantcontact

Door aanpassingen in onze communicatie, door het inhuren van tijdelijk extra personeel en het structureel reguleren van terugbelverzoeken ten aanzien van WOZ-gerelateerde vragen (afsprakenmodule met behulp van een QR-code) hebben we meer grip gekregen op het klantcontact, waarbij vooral herhaalverkeer rondom terugbelafspraken zijn voorkomen. Hoewel het aanbod daalde ten opzichte van 2023, was het aanbod in 2024 nog altijd ongeveer 40% hoger dan in dezelfde periode in 2022. Dat kan te maken hebben met de hoeveelheid belastingaanslagen die BghU in de eerste maanden van 2024 verstuurde. Dit aantal lag hoger dan voorgaande jaren.

Om onze dienstverlening verder te verbeteren is er middels een aanbesteding een nieuwe KCC- applicatie gezocht. Vanaf 17 juli werken wij met KPN Genesys. Door slimme toepassingen komt de klant op basis van het onderwerp van de vraag sneller bij de juiste medewerker uit. In het geval dat de klant moet wachten op een beschikbare medewerker, krijgt de klant informatie over de wachtrij (positie) en mogelijkheden voor zelfservice en wordt de klant een klanttevredenheidsonderzoek aangeboden. De nieuwe KCC-applicatie biedt mogelijkheden voor nog meer klantvriendelijke oplossingen, die BghU in de toekomst wil verkennen en gebruiken. Op dit moment van de rapportage is de basis ingericht.

2.4.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening

Onderstaande tabellen laten de doelstellingen voor het kernproces Klantcontact zien. Deze zijn gebaseerd op het Uitvoeringsprotocol. De KPI's in het Uitvoeringsprotocol worden geëvalueerd en een voorstel tot bijstelling wordt bestuurlijk ingepland.

Telefonische dienstverlening

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P2 2024	P2 2023
Communicatie (telefonisch)	Op een vriendelijke en professionele wijze de klant te woord staan	Binnen 60 seconden de telefoon opnemen	46%	14%
		Maximaal 1x doorverbinden	99%	99%
		Terugbelafpraak binnen twee werkdagen	78%	30%

Toelichting:

Ten tijde van het opleggen van de belastingaanslagen voor het belastingjaar 2023 was de telefonische dienstverlening minder. Dit vanwege een hoog aanbod (75% hoger dan het jaar ervoor). Om het been bij te trekken heeft BghU in de drukke maanden van 2024 meer collega's ingezet aan de telefoon, zijn de achterstanden uit het overgangsjaar 2023 voor een aanzienlijk deel weggewerkt en stapten we over op een nieuw klantcontactstelsel, die na een aanbestedingstraject medio juli 2024 in gebruik is genomen. Vanwege de organisatiebrede inzet steeg de telefonische bereikbaarheid. Door middel van een afsprakenmodule konden we beter inspelen op de klantverwachting en troffen we meer tevreden klanten aan de lijn. Deze afsprakenmodule is na februari bij iedere verzending van gecombineerde belastingaanslagen gebruikt. Door inhaalslagen bij de aanslagoplegging, voorkwamen we herhaalverkeer, wat invloed had op het aanbod en daardoor op de telefonische bereikbaarheid.

Bezwaren en afwikkeling

Bezwaarschriften (WOZ-bezwaren zie 2.3.1.)

Rubriek	1-9-2024	1-9-2023	mutatie
Algemeen	8.526	7.007	+ 22 %
Parkeren	16.892	13.184	+ 28 %
Totaal	25.418	20.191	+ 26 %

Afhandeltermijnen bezwaarschriften (woz bezwaren zie 2.2.2)

Rubriek	Afhandeltermijn	1-9-2024	1-9-2023
Algemeen	< 6 weken gereed	41%	72%
Parkeren	< 6 weken gereed	69%	47%

Toelichting:

Het aantal in 2024 opgelegde belastingaanslagen is aanzienlijk gestegen. Doorgaans gaat een klein percentage van alle opgelegde belastingaanslagen in bezwaar. In dit licht is het logisch dat het aantal bezwaarschriften is gestegen. Echter, een stijging van het aantal bezwaarschriften heeft gevolgen voor de werklust. Door inhuur op de afhandeling op algemene bezwaren en op parkeerbezwaren sturen we bij om dicht bij de doelstelling te blijven.

De instroom van het aantal bezwaarschriften gericht tegen de naheffingen parkeerbelasting blijft hoog. De uitbreiding van het gebied betaald parkeren in Utrecht veroorzaakt een stijging, maar een aanzienlijk deel van de bezwaarschriften handelt over de door de gemeente Utrecht uitgegeven vergunningen die door de vergunninghouder niet tijdig wordt verlengd. Om de instroom te verminderen blijft BghU in gesprek met gemeente Utrecht.

2.4.2 Overige ontwikkelingen Klantcontact

Bij Klantcontact worden de bevindingen van onze dienstverlening duidelijk, door middel van vragen en klachten aan de telefoon of via ons contactformulier. Vanaf juli is onze klachtenregeling vernieuwd. Door een aantal wijzigingen in wet- en regelgeving was het nodig om de klachtenregeling aan te passen. Hierop is ook het proces aangepast. In de afgelopen periode zijn er aanpassingen gedaan aan het digitale loket, aan de uitingen en vooral aan het beter aansluiten op de klantverwachting. Er is een verbeterde aanslag verstuurd, we werken met een afsprakenmodule en we hebben ingehuurd op telefonische ondersteuning. Hierdoor is het herhaalverkeer tot het minimale beperkt en kunnen we korter op het klantcontact zitten. Ook kunnen we meer inzetten op verbeteringen die anders door tijdgebrek niet werden opgepakt. Het verbeteren van ons digitale loket is hier een voorbeeld van.

2.5 Kernproces Innen

Het team Innen houdt zich bezig met het innen van de belastinggelden middels betalingsregelingen, het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken, het aanmanen van klanten, met allerlei vormen van beslag, schuldsaneringen en faillissementen en met het voorbereiden van de dossiers voor de deurwaarders. Tevens houdt men zich bezig met het verwerken van betalingen. 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.

Vroegtijdig in contact te komen met de belanghebbende, geeft ons inzicht in de schuldenpositie. Hierdoor kunnen we beter inspelen op de situatie. Sociaal invorderen en persoonlijk contact met de klant zal moeten leiden tot een verbetering van de schuldenpositie van de belanghebbenden. Tevens is er contact met de sociaal raadslieden van de diverse gemeenten. Er worden voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd.

Kwijtschelding

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P2 2024	P2 2023
Aanvragen kwijtschelding	Correcte en tijdige uitspraken	Afwikkelen binnen 8 weken	66%	36%
Beroepen	Percentage aantal gegronde beroepen	Maximaal 35% gegrond	21,2%	26,4%

Door een grote regelmaat in de toetsing bij het Inlichtingen Bureau, wisselt BghU iedere twee weken informatie uit met het Inlichtingen Bureau. Door een strenge controle op de adviezen van het Inlichtingen Bureau, waarbij de adviezen worden afgezet tegen de adviezen en kwijtscheldingsverzoeken van voorgaande jaren, is BghU niet in alle gevallen afhankelijk van de informatievoorziening vanuit de aanvragen, waardoor het BghU beter lukt om kwijtscheldingsverzoeken beter en sneller op uitspraak te brengen. Klanten worden minder belast met administratieve moeilijkheden en krijgen sneller een uitspraak op hun verzoek om kwijtschelding.

Het percentage gegronde beroepen is gedaald, dit komt door een beperkt aantal afgehandelde beroepen en daarvan een relatief hoog aantal gegronde beroepen. Automatische toetsing en controle zorgt aan de ene kant voor sneller uitspraken: burgers hebben eerder uitsluitel. Aan de andere kant zijn er situaties dat de informatie vanuit de toetsing niet meer aansluit op de situatie bij aanvraag, waardoor de uitspraak in de beroepsfase moet worden herzien. Ondanks dit cijfer zien wij het aantal beroepschriften tegen de uitspraak kwijtschelding nauwelijks stijgen.

2.5.1 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Innen

Onderstaande tabel laat de doelstellingen voor het kernproces Innen zien. Deze zijn gebaseerd op het Uitvoeringsprotocol. De KPI's in het Uitvoeringsprotocol worden geëvalueerd en een voorstel tot bijstelling wordt bestuurlijk ingepland.

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P2 2024	P2 2023
Invorderingsmaatregelen	Nastreven van de volledige betaling van de belastingaanslagen	< 3% van de vorderingen ouder dan 1 jaar	0,69%	0,62%
		< 1% van de vorderingen ouder dan 18 maanden	0,59%	0,70%
		< 0,01 ouder dan 3 jaar	0,23%	0,45%
Betalingsverwerking	Betaling tijdige verwerking binnengekomen betalingen	95% van de binnengekomen betalingen zijn binnen 7 dagen verwerkt, de overige 5% binnen 1 maand.	Geen afwijking	

We zien positieve resultaten op dit onderdeel. Het invorderproces heeft enkele inhaalslagen kunnen maken: regelmaat in het proces, uitbreiding van het aantal medewerkers, (deels door inhuur), extra inzet op de sociale (dwang)invordering en een intensivering van het proces rondom de wielklem, waardoor de lastig te vorderen bedragen makkelijker vorderbaar worden.

Er loopt een aanbesteding voor de dwanginvordering. Helaas heeft deze vertraging opgelopen doordat er een klacht is ingediend met name gericht op de proportionaliteit van aan inschrijver gestelde eisen. Dit betekent dat de afronding van de aanbesteding met zo'n 2 maanden vertraagd is. Gedurende de aanbestedingsperiode zijn er geen hernieuwde bevelen betekend in het buitengebied. Deze blijven nu wederom 2 maanden langer liggen. Zodra de aanbesteding is afgerond zal het invorderproces weer extra

slagen kunnen maken. Ook dan zal BghU zich inzetten om de invordering zo sociaal mogelijk in te steken.

2.5.2 Overige ontwikkelingen Binnen

Eind juni is aan de Kamer het eindrapport van het Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Problematische schulden, 'Naar een beter werkende schuldenketen' aangeboden. Een onderdeel van dit rapport is de invordering van schulden. Een van de bevindingen is dat de systematiek van invordering goed werkt wanneer het gaat om één individuele schuld, maar is niet gericht op een problematische of meervoudige schulden, omdat het in die situaties te veel van mensen vraagt. Vanwege de demissionaire status van het kabinet ten tijde van het aanbieden van dit rapport, zal het kabinetsstandpunt over het IBO Problematische schulden door het volgende kabinet worden opgesteld. Wij volgen de ontwikkelingen.

Motie verruiming vermogensgrens voor kwijtschelding

Twee raadsleden van de gemeente Utrecht hebben een motie ingediend waarin ze de regering hebben verzocht om de vermogensgrenzen voor kwijtschelding van lokale belastingen gelijk te stellen aan de vermogensgrenzen van de Participatiewet. Door de demissionair minister is dit afgewezen met als reden dat dit in strijd is met de landelijke regelgeving omtrent het kwijtschelden van belastingen. De twee raadsleden hebben de vernietiging aangevochten bij de Raad van State. In januari werd hun motie om in hoger beroep te gaan aangenomen. Nu is het wachten op de uitspraak van de Raad van State.

Personeel

Op personeel gebied zijn senior medewerkers invordering lastig te vinden. Op dit moment van de rapportage hebben we 2 vacatures. Wel is het afgelopen jaar gelukt twee collega's te werven die als administratief medewerker invordering de administratieve taken binnen het invorderingsproces gaan ondersteunen.

2.6 Ondersteunende processen

Binnen het programma overhead zijn de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van software welke aansluit bij gestandaardiseerde, optimale werkprocessen.
- Kantoorautomatisering en -inrichting passend bij een hybride werkvorm (deels thuis, deels kantoor, videobelmogelijkheden, flexibele kantoorindeling voor diverse werkvormen en -groepen).
- Klachtenbehandeling, klachten naar tevredenheid af te handelen.
- Optimale communicatie-uitingen, conform geldende overheidsuitgangspunten.
- Regievoering, ambtelijke efficiëntie 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 en in de nabije toekomst de NIS2-richtlijn, welke ingaat op de risico's die netwerk- en informatiesystemen bedreigen, zoals cyberbeveiligingsrisico's).
- Efficiënte en tijdige invulling P&C-cyclus, interne beheersing verder ontwikkelen, duidelijke afspraken met de accountant over de te verwachte workload en eigen rol in de rechtmatigheid aantonen.

Hieronder staat de stand van zaken van de bijbehorende activiteiten.

- Kantoorautomatisering: Het aanbestedingstraject voor kantoor- en thuiswerkplekken is afgerond. De implementatie van het IT-Beheer en uitrol Hardware verloopt niet conform de gemaakte afspraken. Tot moment van overgang blijft het (oude) netwerk gehost waardoor nadelige gevolgen voor de dienstverlening zoveel mogelijk worden voorkomen. Verder zijn de werkplekken op kantoor vervangen maar het nieuwe apparaat kan nog niet in gebruik worden genomen. Zie ook H4.2 Ontwikkelingen ICT.
- Klachtenbehandeling: 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. Verder is vanwege wijzigingen in de Awb de Klachtenregeling geactualiseerd en opnieuw vastgesteld.
- Communicatie: Op basis van het communicatieplan worden diverse activiteiten ondernomen, waarbij de prioriteit ligt bij het aanslagbiljet.

- 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 er 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. Daarnaast is de regielijn versterkt vanwege de toegenomen workload en kwetsbaarheid te verminderen.
- Conform het Uitvoeringsprotocol worden drie voortgangsrapportages per jaar aangeboden op afgesproken data, over de belastingopbrengsten per deelnemer. De rapportages worden nu nog separaat verstuurd, gewacht wordt op een rapportagetool om ook dit proces verder te automatiseren.
- Juridische ondersteuning: behandelen beroepsprocedures, redigeren verordeningen, interne en externe advisering, kennisoverdrachten ondersteunen primaire processen. Mede als gevolg van het toenemende aantal beroepsprocedures is tijdelijk meer juridische ondersteuning nodig. Hiervoor wordt extra ingehuurd.
- AVG/PO/FG: Een vakkundige inzet van de Functionaris Gegevensbescherming en CISO/PO is een vereiste om aan de wet- en regelgeving te kunnen blijven voldoen. De formatie voor de taakuitvoering is geformaliseerd en verwerkt in de begroting. Op dit moment van de rapportage staat de vacature CISO/PO open en proberen we deze functie vast in te vullen. De BIO-analyse is afgerond, de risico's zijn geprioriteerd en acties zijn gedefinieerd. De CISO geeft uitvoering 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 juli 2024 bij BghU bekend was. Ook zijn de structurele effecten uit de jaarrekening 2023 verwerkt in deze bestuursrapportage.

3.1 Financiële ontwikkelingen 2024

	Ontwerp Begroting [1]	Definitieve Begroting [2]	Bestuurs-rapportage 1 Prognose 2024 [3]	Verschil	Bestuurs-rapportage 2 Prognose 2024	Verschil	Inzet bestemmings-reserve Opleidings-kosten 2024	Financiële voortgang PvA dienstverlening		
								Inzet bestemmings-reserve PvA 2024	Overige dekking PvA 2024	Totaal Plan van Aanpak 2024
Rente & Afschrijving	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Personele lasten (inclusief inhuur)	11.145.980	11.990.162	13.086.004	1.095.842	13.697.683	611.679	40.000	571.679	545.000	1.116.679
<i>Lasten personeel in dienst</i>	<i>10.958.780</i>	<i>11.802.962</i>	<i>12.353.804</i>	<i>550.842</i>	<i>10.247.399</i>	<i>-2.106.405</i>	<i>40.000</i>	<i>571.679</i>	-	<i>571.679</i>
<i>Inhuurlasten</i>	<i>187.200</i>	<i>187.200</i>	<i>732.200</i>	<i>545.000</i>	<i>3.450.284</i>	<i>2.718.084</i>	-	-	<i>545.000</i>	<i>545.000</i>
Materiële lasten	6.963.607	6.963.607	6.806.277	-157.330	7.106.277	300.000	-	300.000	170.408	470.408
<i>ICT-transitie naar SaaS eenmalig</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>ICT contractkosten jaarlijks volume</i>	<i>2.008.584</i>	<i>2.008.584</i>	<i>2.033.691</i>	<i>25.107</i>	<i>2.033.691</i>	-	-	-	<i>170.408</i>	<i>170.408</i>
<i>Bedrijfsvoeringskosten</i>	<i>3.805.023</i>	<i>3.805.023</i>	<i>3.972.586</i>	<i>167.563</i>	<i>4.272.586</i>	<i>300.000</i>	-	<i>300.000</i>	-	<i>300.000</i>
<i>Proceskostenvergoeding WOZ</i>	<i>1.150.000</i>	<i>1.150.000</i>	<i>800.000</i>	<i>-350.000</i>	<i>800.000</i>	-	-	-	-	-
Onvoorzien	-	-	5.000	5.000	5.000	-	-	-	-	-
Totaal Lasten	18.109.587	18.953.769	19.897.281	943.512	20.808.960	911.679	40.000	871.679	715.408	1.587.087
<i>Dwangbevelen</i>	<i>1.400.000</i>	<i>1.400.000</i>	<i>1.400.000</i>	-	<i>1.500.000</i>	<i>100.000</i>	-	-	-	-
<i>Overig</i>	<i>55.000</i>	<i>55.000</i>	<i>513.512</i>	<i>458.512</i>	<i>513.512</i>	-	-	-	-	-
Totaal Baten	1.455.000	1.455.000	1.913.512	458.512	2.013.512	100.000	-	-	-	-
"Te dekken" bedragen	16.654.587	17.498.769	17.983.769	485.000	18.795.448	811.679	40.000	871.679	715.408	1.587.087
Geraamde deelnemersbijdragen	16.654.587	17.498.769	17.983.769	485.000	17.983.769	-	-	-	-	-
<i>Dotatie reserves</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Onttrekking reserves</i>	-	-	-	-	<i>911.679</i>	<i>911.679</i>	<i>40.000</i>	<i>871.679</i>	-	<i>871.679</i>
Resultaat voor bestemming	-	-	-	-	100.000	100.000	-	-	-	-

[1] Vastgesteld in bestuursvergadering van 30 maart 2023

[2] Vastgesteld in bestuursvergadering van 4 oktober 2023

[3] Vastgesteld in bestuursvergadering van 26 augustus 2024

Het financiële beeld ten opzichte van de laatste actuele begroting is overall een voordeel van € 100.000. Onderstaand is het beeld t.o.v. de 1^e begrotingswijziging 2024 verder toegelicht.

- Personele lasten (inclusief inhuur):**
 Bij de personele lasten is een verschuiving zichtbaar tussen de lasten personeel in dienst en de inhuurlasten. Dit beeld was ook in 2023 zichtbaar. In 2024 zijn er minder medewerkers in dienst dan begroot, waardoor er inhuur heeft plaatsgevonden. Daarnaast is er extra capaciteit ingehuurd voor het uitvoeren van het verbeterplan. De overbesteding op personele lasten (€ 611.679) wordt gefinancierd vanuit de bestemmingsreserves.
- Materiële lasten, ICT implementatie:**
 De implementatie van het nieuwe IT-Beheer en de BAG-WOZ applicatie is nog niet volledig afgerond. Gezien de einddatum van deze probleemstellingen nog niet bereikt zijn is het geven van een financiële prognose op deze punten nog niet mogelijk.
- Materiële lasten, Bedrijfsvoeringskosten:**
 De bedrijfsvoeringskosten zijn hoger dan begroot. De hogere kosten hebben te maken met kosten inzake het plan van aanpak. De overbesteding op bedrijfsvoeringskosten (€ 300.000) wordt gefinancierd vanuit de bestemmingsreserves.
- Materiële lasten, Proceskostenvergoeding WOZ:**
 Voor de proceskostenvergoeding WOZ kan op dit moment van de rapportage geen prognose 2024 afgegeven worden. Er heerst nog te veel onduidelijkheid over de tarieven welke toegepast moeten worden. Zie ook paragraaf 2.3.2 Ontwikkelingen Waardebepaling.
 Afhankelijk van het te hanteren tarief en inclusief een nadeel van € 50.000 op de afloop van de proceskostenvergoeding WOZ 2023 kunnen de kosten voor 2024 hierdoor uiteenlopen van € 500.000 tot € 1.162.000.
- Baten, Dwangbevelen:**

De baten dwangbevelen voor 2024 worden ingeschat op € 1.500.000. De hogere baten zijn te verklaren door enerzijds het inhalen van de achterstanden in zowel invorderingsacties en de aanslagoplegging en anderzijds door de aanpassing van de tarieven in de Kostenwet per 1-1-2024.

De verwachte baten zijn hiermee € 100.000 hoger dan begroot.

- **Baten, Rentebaten:**

In 2024 is over het eerste en tweede kwartaal ca. € 400.000 aan rentebaten ontvangen. In de periode maart, april en mei worden de meeste aanslagbiljetten opgelegd en geïnd. Hierdoor zullen de rentebaten gedurende het jaar qua omvang gaan afnemen. Daarnaast zijn de rentebaten afhankelijk van de rentestanden welke door diverse geopolitieke omstandigheden gedurende het jaar nog kunnen wijzigen.

We verwachten over 2024 in totaal een bedrag van € 600.000 aan rentebaten. Van deze baten is een bedrag van € 458.512 in de prognose opgenomen. Dit is cf. de 1^e begrotingswijziging ter dekking van de kosten PVA Verbetering dienstverlening.

- **Mutatie reserves (onttrekking):**

Vanuit de bestemmingsreserve Opleidingskosten Kompels in Kracht wordt er € 40.000 onttrokken voor een maatwerktraject inzake talent-, team- en leiderschapsontwikkeling. Daarnaast wordt er vanuit de bestemmingsreserve Verbeterplan € 571.679 onttrokken ter dekking van inhuurlasten en € 300.000 onttrokken ter dekking van de bedrijfsvoeringskosten. In totaal is de verwachting dat er over 2024 een onttrekking plaats zal vinden van € 911.679.

Zoals hierboven is vermeld laat het financiële beeld ten opzichte van de laatste actuele begroting een overall voordeel zien van € 100.000. Gezien de onzekerheden inzake de implementatie ICT en de proceskostenvergoeding is ervoor gekozen om op basis van de prognose 2024 geen begrotingswijziging in te dienen.

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, groeiende kwaliteitsnormen van data, een krappere wordende arbeidsmarkt en uitstroom van pensioengerechtigden. De 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 de pijlers van het strategische HR-beleid voor de komende jaren (her)benoemd worden en een vertaalslag gemaakt worden naar een concreet actieplan. Dit wordt in oktober afgerond.

Traject talent-, team- en leiderschapsontwikkeling

We willen er de komende jaren voor 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 de organisatie 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 is een organisatiebreed traject ingezet dat gericht is op talent-, team- en leiderschapsontwikkeling met ieders talenten/sterke punten als basis. Het Managementteam heeft het traject in juli 2023 afgerond en vanaf september 2023 is het traject voor alle medewerkers gestart. Dit traject is in juli 2024 succesvol afgerond. Ook wordt aan nieuwe medewerkers talentonderzoek en -coaching aangeboden.

Opleiding en ontwikkeling algemeen

In een steeds veranderende maatschappij en in- en externe 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. Dit jaar is het opleidings- en ontwikkelingsplan 2024-2025 vastgesteld. 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). Ook wordt vakinhoudelijke kennis digitaal uitgewisseld binnen en tussen de procesteams, wordt deelgenomen aan de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) en aan de Landelijke Lokale Belastingprocessen (LLBP) en wordt het Nano Learning-programma 'Bewustwording informatiebeveiliging en Privacy' gevolgd.

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, talenten, 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 2024 een personeelsbestand van circa 118 FTE (132 medewerkers). Op basis van de loonsom is ruimte voor 134,72 FTE wanneer het volledige budget gebruikt wordt voor medewerkers in vaste dienst. De vrije vacatureruimte wordt op dit moment van de rapportage deels ingezet als budget voor de flexibele schil. Daarnaast zijn er een aantal openstaande vacatures.

In de eerste 8 maanden van dit jaar zijn 14 nieuwe medewerkers in dienst gekomen en zijn 11 medewerkers uit dienst getreden.

Ook BghU heeft te maken met een krapper arbeidsmarkt. Desondanks hebben we in de afgelopen maanden nieuwe medewerkers aangenomen, zowel binnen het primair proces als de staf (o.a. medewerkers dienstverlening, WOZ-medewerkers, financial controller en een heffingstechnoloog). Deze zijn reeds gestart. 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 van 2024 bedraagt het gemiddelde ziekteverzuim 7,03%. Het ziekteverzuimpercentage is t.o.v. de vorige bestuursrapportage met 0,64% 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 is.

BghU doet er alles aan om het verzuim, daar waar beïnvloedbaar, te beperken. Leidinggevenden 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 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 2023 is een nieuwe Risico-inventarisatie- en evaluatie uitgevoerd. Het 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. In de eerste 8 maanden van dit jaar is een plan van aanpak opgesteld, waarin maatregelen en acties zijn geformuleerd om de risico's en gevaren te elimineren of te beheersen. Ook is bekeken op welke punten het arbeidsomstandighedenbeleid verbeterd kan worden en op welke wijze. Uiteindelijke doel is het bieden van een veilige en gezonde werkomgeving waar met plezier gewerkt wordt. Inmiddels wordt uitvoering aan dit plan gegeven.

Thuiswerkbeleid

Medewerkers worden sinds het begin van corona gefaciliteerd bij het inrichten van een Arbo-waardige thuiswerkplek. Dit is in 2024 voortgezet. Het gedeeltelijk thuiswerken heeft een structureel karakter gekregen (minimaal 2 dagen kantoor/de rest thuis).

Vertrouwenspersoon en aantal meldingen

Vorig 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 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 2024 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

De Cao Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (SGO) is van toepassing. In december 2023 is een nieuwe Cao afgesloten. Enkele belangrijke punten zijn:

- Looptijd is van 1 januari 2024 tot en met 31 maart 2025 (15 maanden).
- De salarissen stijgen met ingang van 1 januari 2024 met 4,75%, en per 1 oktober 2024 met 1,25%.
- Medewerkers krijgen per 1 januari 2025 jaarlijks 7,2 extra bovenwettelijke vakantie-uren. Voor deeltijders geldt dit naar rato.
- Het gehele Individuele Keuzebudget is pensioengevend geworden. Een klein gedeelte van het Individuele Keuzebudget van 0,8% was dat nog niet.
- De bestaande Regeling Vervroegd Uittreden (RVU) is aangepast. Per 1 januari 2024 kunnen medewerkers die binnen 2 jaar de AOW-leeftijd bereiken, onder bepaalde voorwaarden, vervroegd uittreden. In de Cao SGO is de ABP-jareneis nu verlaagd van 43 naar 41 jaren. In de eerste 8 maanden hebben 2 medewerkers gebruik gemaakt van deze regeling.

4.2 Ontwikkelingen ICT

Transitie ICT-landschap

In 2023 is gestart met de inkooptrajecten voor de ICT-periferie, zoals genoemd in de voorgangsrapportage ICT-inkoop- en aanbestedingsstrategie, d.d. 31 januari 2022. Het documentmanagementsysteem uitgezonderd, zijn alle inkooptrajecten afgehandeld en zijn nieuwe leveranciers gecontracteerd. De volgende onderwerpen uit de ICT-periferie zijn recent geïmplementeerd of, wordt nog druk aan gewerkt om tot een succesvolle implementatie te brengen:

- ICT-beheer
- Werkplekken hardware
- KCC/telefonie

ICT-beheer

Begin dit jaar is gestart met de implementatie van een nieuwe ICT-infrastructuur inclusief beheeroplossing en vervanging van de huidige Microsoft-licenties. Via een inkooptraject is gekozen voor de Managed Modern Workspace van Centric. Dit is een cloudoplossing die de komende jaren een toekomstbestendige omgeving garandeert. Deze omgeving en de verschillende netwerkcomponenten krijgen steeds meer vorm en worden stapsgewijs getest en opgeleverd. Door vertraging in de oplevering van de benodigde infrastructuur, door problemen die geheel aan de kant van de opdrachtnemer liggen, is de herziende implementatiedatum van 1 juli 2024 wederom met enkele maanden opgeschoven. De impact en de consequenties van de vertraging zijn door BghU bestuurlijk gerapporteerd. De nieuwe beoogde datum van afronding van het initiële implementatietraject is 1 november 2024. Half september is hiervoor een go/no-go-moment gepland. Door de uitloop van de implementatie worden opnieuw

bijeenkomsten voor medewerkers georganiseerd om de eerdere opgedane kennis weer te actualiseren, zodat het werken met de nieuwe werkomgeving en de nieuwe hardware die daarbij hoort, goed verloopt.

Werkplekken hardware

De implementatie van de nieuw werkplek, waarbij een hybride werkplek centraal staat, is in de afrondende fase. Op een paar restpuntjes na, is de uitrol van deze nieuwe werkplek een feit. Iedere medewerker heeft nu de volgende apparatuur ter beschikking:

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

Het beeldscherm/docking station is zowel op de kantoorwerkplek, als op de thuiswerkplek beschikbaar, zodat medewerkers beschikken over de juiste hardware om hun werk goed uit te kunnen voeren, zowel thuis, als op kantoor. Door de uitloop van de implementatie ICT-beheer is een optimale wisselwerking met de Managed Modern Workspace van Centric nog niet mogelijk. Hierdoor laat een volledige overgang van project naar beheerfase nog op zich wachten. Zodra de implementatie van ICT-beheer is afgerond, zal ook de definitieve implementatie van hardware t.b.v. de nieuwe werkplek worden afgerond.

KCC/telefonie

Na afronding van het aanbestedingstraject is in maart 2024 een overeenkomst afgesloten met de geselecteerde leverancier voor levering en implementatie van een nieuw Klantcontactcentrum (KCC) en de telefonie (SIP). De implementatie heeft half juli 2024 succesvol plaatsgevonden inclusief de training van de desbetreffende medewerkers, waarna het nieuwe KCC in gebruik is genomen. Op dit moment worden de laatste werkzaamheden verricht, waaronder de beheeraspecten.

Documentmanagementsysteem (DMS)

De nieuwe belastingapplicatie beschikt over een beperkt DMS waarmee de correspondentie aan en van belastingplichtigen gearhiveerd kan worden. In de periode najaar 2024 tot en met voorjaar 2025 zal worden onderzocht of dit voor alle aan belastingen gerelateerde poststukken afdoende is om te voldoen aan de eisen van de Archiefwet. Op dit moment van de rapportage dat blijkt dat niet kan worden voldaan aan deze eisen zal in 2025 een aanbesteding plaatsvinden waarin naast belastingen gerelateerde zaken ook overige documenten (overeenkomsten, bestuursbesluiten, contracten, etc.) meegenomen zullen worden alsmede de brondocumenten t.b.v. de BAG Lopik. Wordt er 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 te hoeven worden.

Overige inkoop- en implementatietrajecten

Beeldmateriaal

De Europese aanbesteding voor beeldmateriaal (luchtfoto's, obliekfoto's en 360 graden-panoramafoto's) is met succes afgerond. Deze aanbesteding is samen met een aantal deelnemers uitgevoerd. De eerste producten zijn inmiddels opgeleverd zoals in de vorige rapportage is aangegeven. Door slechte weeromstandigheden in de eerste helft van dit jaar is een deel van de producten vertraagd en is voor een deel van de deelnemers, ook voor BghU, 1 juli als leverpeildatum niet gehaald. De verwachting is dat de levering van de nog te leveren producten voor alle deelnemers begin september zal plaatsvinden.

4.3 Bedrijfsvoering

Huisvesting

De inrichting van de eigen etages in het stadskantoor Utrecht behoeven aanpassingen in verband met het hybride werken deels op kantoor en deels thuiswerken. De plannen hiertoe zijn grotendeels afhankelijk van de gebouwgebonden diensten van gemeente Utrecht. Zowel voor het herinrichtingsverzoek, de wisseling naar duurzame armaturen en de aanpassingen aan de lockers is de planning onbekend. Afhankelijk van de planning van de gemeente Utrecht worden begrote kosten verplaatst naar het opvolgende begrotingsjaar.

Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)

De interne controle op de geïmplementeerde Informatiebeveiligingsprocessen is afgerond. Op basis van de bevindingen uit de interne controle is een actielijst opgesteld voor bijsturing. De voortgang van beheersmaatregelen op een aantal informatiebeveiligingsrisico's heeft achterstanden. Begin juli zijn de contractbeheerders (uitvoerend verantwoordelijk voor leveranciersmanagement) geïnformeerd om met leveranciers in gesprek te gaan over informatiebeveiliging, SLA- en verwerkersovereenkomsten. Het doel is bestaande afspraken voor 1 juli 2025 te beoordelen en te actualiseren ter waarborging van de dienstverlening.

De CISO werkt planmatig om de top 10 risico's te mitigeren op basis van het in april 2024 vastgestelde Informatiebeveiligingsbeleid. Verder blijft het voldoen aan de BIO achter in verband met de beschikbaarheid van formatieve capaciteit op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. De CISO stelt in het najaar een concept BIO tactisch IB-plan BghU 2024-2026 op om te groeien qua volwassenheidsniveau en aan de BIO te gaan voldoen.

Bewustwording

Bewustwording over informatiebeveiliging en privacy wordt voorzien door medewerkers periodiek via Nano-learning awareness berichten aan te bieden welke men moet doorlopen. Het volgen van deze e-learning is onderdeel van de werkzaamheden van een medewerker om als veilig te kunnen werken. Verder is er aandacht besteed aan het privégebruik van zakelijke hardware in verband met de uitlevering van nieuwe laptops en smartphones en is er een artikel geplaatst over QR-phishing.

Audits

Ter voorbereiding op de DigiD audit 2025 is een 2^e-lijnscontrole uitgevoerd en besproken met de verantwoordelijk manager. Voor het beheer van tickets GouwIT en aantoonbaar documenteren van testen op GouwIT (incl. DigiD) zijn bijsturingsacties geformuleerd. Met de externe auditor zijn afspraken gemaakt om eind 2024 de documentatie aan te leveren voor de DigiD audit 1e kwartaal 2025.

Voortgang archieffunctie

Door allerhande ontwikkelingen ten aanzien van de aanslagoplegging is het archief vooral beheerd. Er zijn nauwelijks tot geen ontwikkelingen geweest. Het contact met Het Utrechts Archief is goed en wordt ieder kwartaal onderhouden. Vanaf P2 is de organisatie bezig met het inrichten van een externe scanstraat bij de printservice leverancier. Dit zat reeds in de aanbesteding voor het print- en drukwerk (2023) en zal de komende periode worden uitgerold. De poststromen moeten gaan aansluiten op de belastingapplicatie, om de post zo geautomatiseerd mogelijk in de eigen werkvoorraad te krijgen. Wanneer dit proces goed is ingericht, zal ook het archiefbeheer in een nieuwe fase komen.

4.4 Rechtmatigheidsverantwoording

Afgelopen jaar was het eerste jaar dat BghU zelf verantwoording over de rechtmatigheid heeft afgelegd. Bij het opstellen van deze verantwoording zijn we ondersteund door een externe partij. Voor de rechtmatigheidscontrole 2024 zullen wij samen de Interne Controle en de Verbijzonderde Interne Controle verder vormgeven en kennis overdragen, zodat we in de toekomst de controle op rechtmatigheid zelfstandig kunnen uitvoeren. De eerste stappen hiertoe zijn genomen.

4.5 Risicomanagement

Het berekende restrisico (benodigde weerstandsvermogen) in de begroting t.w.v. € 437.500 is -na herijking in het kader van de ontwerpbegroting 2025- verlaagd naar € 287.500 (geen terugloop invorderingsopbrengsten door uitgestelde faillissementen). In de jaarstukken 2023 bedroeg het beschikbare weerstandsvermogen € 480.870 waarbij begin 2024 geen wijzigingen op het totaalbedrag zijn aangebracht. Hierdoor bedraagt de huidige weerstandsratio 1,67. Kanttekening daarbij is dat de gevormde bestemmingsreserves vanuit de jaarstukken 2023 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.

Interne controle

Het controleplan is in de afgelopen periode herschreven. Per procesteam zijn de kritieke processen weergegeven met daarbij de controle criteria en de interne audit. Dit vormt de basis voor onze interne controle cyclus en hiermee is de 1e, 2e en 3e lijnsverantwoordelijkheid duidelijk afgebakend. De BghU bouwt op 'three lines of defence' model, dit heeft als doel:

- In gezamenlijkheid risico's inzichtelijk maken,
- Beter te kunnen sturen op de kwaliteit van het werk van BghU.
- Het zorgt ervoor dat we meer grip krijgen op de processen en we preventief kunnen handelen in plaats van reactief.

Daarnaast is er een risico- en issuerregister in gebruik genomen en is een risicomanagement-cyclus opgesteld. Op dit moment van de rapportage zijn we bezig met de uitvoering van het implementatieplan en de jaarplanning voor de 3e lijn controle.

Vaststellingsbesluit

Besluit:

1. Kennis te nemen van de voortgang van BghU over het begrotingsjaar 2024;
2. De tweede bestuursrapportage BghU 2024 vast te stellen.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur BghU van 9 oktober, te Utrecht.

Het Bestuur van BghU,

de voorzitter

de secretaris,

J.C.H. Haan

M. Vrisou van Eck