



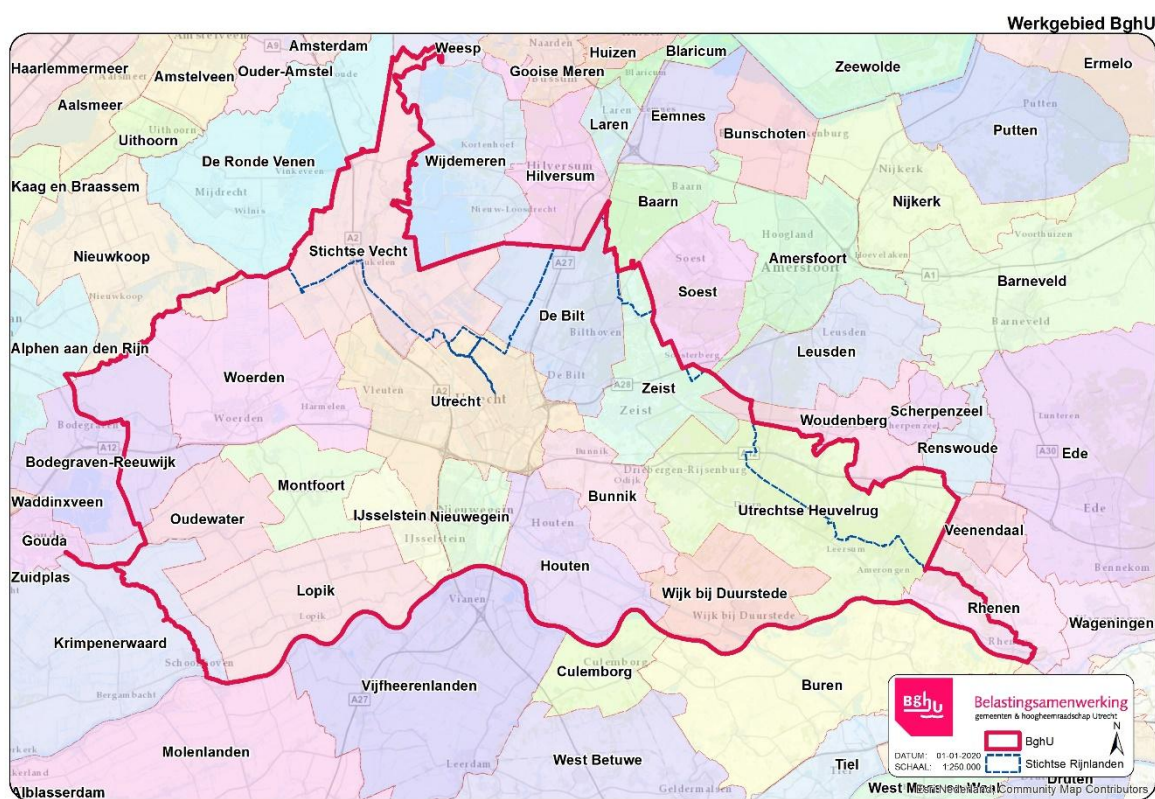
Belastingsamenwerking

gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Bestuursrapportage II – 2025

Datum: 8 oktober 2025

Belastingsamenwerking gemeenten en Hoogheemraadschap Utrecht



Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	2
2. Voortgang begroting	3
2.1 Ontwikkelingen BghU	3
2.2 Kernproces Databeheer	3
2.2.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Databeheer	4
2.2.2 Overige ontwikkelingen Databeheer.....	6
2.3 Kernproces Waardebepaling.....	7
2.3.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Waardebepaling	8
2.3.2 Ontwikkelingen Waardebepaling	8
2.4 Kernproces Klantcontact	9
2.4.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Klantcontact	9
2.4.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening	10
2.5 Kernproces Innen	12
2.6 Ondersteunende processen	14
3. Financiële tussenstand Bestuursrapportage 2.....	15
3.1 Financiële ontwikkelingen 2025	15
3.2 Deelnemersbijdrage 2025.....	16
4. Personeel, ICT, bedrijfsvoering en risicomanagement	17
4.1 Ontwikkelingen personeel	17
4.2 Ontwikkelingen Informatievoorziening en ICT	20
4.3 Bedrijfsvoering	21
Gap-analyse	21
Risicobeoordeling	21
Kroonjuwelenanalyse.....	21
4.4 Rechtmatigheidsverantwoording	22
4.5 Risicomanagement	22
Vaststellingsbesluit.....	23

1. Voorwoord

Voor u ligt de tweede bestuursrapportage over het jaar 2025 van Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU). In deze rapportage worden de resultaten tot augustus 2025 afgezet tegen de voornemens zoals deze zijn verwoord in de begroting 2025 en het meerjarenperspectief. In deze bestuursrapportage wordt gerapporteerd op basis van afwijkingen.

Dienstverlening

BghU is de afgelopen periode flink uitgedaagd in het bieden van haar reguliere dienstverlening en de uitvoering wet WOZ. Over de actuele stand van zaken met betrekking tot de algehele dienstverlening en ontwikkelingen, de voortgang voor wat betreft het wegwerken van ontstane achterstanden van beschikkingen en bezwaren oude jaren wordt separaat gerapporteerd en geïnformeerd.

Inmiddels is de basis op orde gebracht en volgt een eindrapportage. Dit neemt niet weg dat de weg naar volledig herstel en verdere professionalisering in 2025 aandacht zal blijven vragen.

Het aantal objecten in het werkgebied blijft groeien. Van de ruim 371.500 objecten in ons gebied hebben we eind augustus dit jaar voor ruim 366.500 (98,6%) een WOZ-beschikking gestuurd. Verder zijn afgelopen januari en februari de meeste belastingaanslagen verstuurd. Het restant wordt op reguliere basis maandelijks opgelegd, in combinatie met het restant uit 2023 en 2024, daar waar de gegevens compleet van zijn.

Vanuit het wegwerken van de achterstanden en aanslagoplegging is ten opzichte van vorig jaar rond dezelfde tijd zo'n € 72 miljoen méér afgedragen aan belastingen en leges. Voor de ontvangen vervolgingskosten lopen we ruim € 880.000 voor ten opzichte van een jaar geleden.

Bedrijfsvoering

Naast de reguliere taakuitvoering en het wegwerken van de laatste achterstanden is de implementatie van een aantal aanbestede software gaande en worden opvolgende aanbestedingen voorbereid.

Daarnaast is nog een aantal vacatures te vervullen en zolang deze open staan, worden deze werkzaamheden met externe inhuur uitgevoerd.

Financiën

Dit is de tweede bestuursrapportage over 2025. Eerder is een eerste begrotingswijziging 2025 voor zienswijze voorgelegd aan de deelnemers en nadien vastgesteld. De wijzigingen zijn in de lopende begroting verwerkt. Ook is een tweede begrotingswijziging 2025 vastgesteld. Hierdoor wijzigde alleen de deelnemersbijdrage van gemeente Utrecht (pluspakket Parkeren Utrecht) en is besloten geen zienswijze uit te vragen.

2. Voortgang begroting

2.1 Ontwikkelingen BghU

Het jaar 2025 staat in het teken van het bieden van de reguliere dienstverlening, procesoptimalisatie en innovatie. De nadruk ligt op de interne beheersing.

We werken aan de interne stroomlijning vanuit het efficiënt werken volgens aangepaste processen en met de kernapplicaties. Op basis van de data uit de belastingapplicatie wordt de stuurinformatie opgebouwd middels dashboards. Deze informatie helpt ons om de organisatie en haar dienstverlening proactief te monitoren, te sturen en te blijven ontwikkelen.

De laatste grote implementatie van de aanbestedingen, de ICT-infrastructuur, is afgerond. Er wordt een nieuwe inkoop- en aanbestedingskalender opgesteld om de aankopen van nieuwe diensten beter te stroomlijnen zodat het de reguliere dienstverlening en ontwikkelplannen zo min mogelijk beïnvloedt.

Ten aanzien van vacatures hebben we deze zoveel mogelijk ingevuld en hebben er tegelijkertijd nog een aantal te vervullen, welke momenteel met tijdelijk personeel wordt ingevuld. We blijven ons inspannen op duurzame inzetbaarheid van alle medewerkers en dat ieder zich verder kan ontwikkelen en met plezier blijft werken bij BghU.

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

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 2025 zijn de volgende doelstellingen opgenomen voor het kernproces databeheer:

Onderwerp	Doelstellingen	Voortgang 2025
Beheer objecten (BAG, BRK)	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.	De WOZ-objecten zijn grotendeels beschikbaar. Op basis van ons werkproces volgen we de BAG, zodat we zo veel mogelijk de actualiteit benaderen. We ontvangen één keer per maand een BAG extract van de deelnemende gemeenten met alle verbouw, nieuwbouw en sloopmutaties. Hierdoor kunnen wij nooit 100% actueel zijn. Op dit moment zijn de objectgegevens voor 95% actueel en wordt planmatig toegewerkt naar 99% voor eind februari 2026. De achterstand op de verwerking van BAG leidt niet tot risico of vertraging op het versturen van de beschikkingen en aanslagen. De status van 15 september is dat er geen achterstanden zijn bij de verwerking van de BRK, er is sprake van normale werkvoorraden. De achterstanden met betrekking tot het versturen van de beschikkingen 2023 en 2024 hebben we grotendeels weggewerkt. Begin april begonnen we met een achterstand van circa 11.000 beschikkingen, op dit moment zijn dit er nog 1.083. Wij verwachten dat de laatste beschikkingen met het kohier van november 2025 worden verstuurd. Voor het lopende belastingjaar 2025 moeten nog 5.709 beschikkingen worden verzonden. Een deel hiervan zal met de kohieren van dit jaar mee gaan, de rest zal in maart 2026 worden opgelegd.
Beheer Eigenaren (BRK)	- Alle WOZ-objecten kennen een eigenaar. De mutaties die dagelijks binnenkomen via de landelijke voorziening worden via het maandelijkse proces verwerkt. - Periodiek worden er koopinlichtingenformulieren 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	99% van alle objecten zijn voorzien van een actuele eigenaar. De overige 1% is een normale werkvoorraad. De koopinlichtingenformulieren zijn vanaf 2025 onderdeel van het reguliere Permanente Marktanalyse (PMA)-proces en worden periodiek verstuurd. Voor inwoners en ondernemers wordt het nog eenvoudiger omdat het formulier digitaal ingevuld en verstuurd kan worden.
Beheer Gebruikers (HR, BRP)	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	De gegevens door middel van de BRP- koppeling worden dagelijks verwerkt. De uitval wordt regelmatig gecontroleerd, opgewerkt en is wekelijks bij. De koppeling met het NHR is gerealiseerd maar nog niet in werking. Om gebruik te kunnen maken van deze koppeling hebben we van de

	objecten die op leegstand staan zijn zowel administratief als ter plaatse gecontroleerd en staan terecht op leegstand. • 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.	circa 9000 subjecten er rond de 8900 ontdubbeld. De foutmelding voor de laatste 100 wijzigingen is nog niet verholpen. Samen met onze softwareleverancier zoeken we naar een oplossing, zodat we deze binnenkort kunnen verwerken. 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. De huurinlichtingenformulieren voor het bepalen van de WOZ-waarden niet woningen worden periodiek verstuurd. Deze formulieren gebruiken wij om o.a. de gebruikers bij niet-woningen te bepalen.
Beheer Gebruik/ Verbruik	• 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.	Er zijn geen achterstanden bij het inlezen van de lijsten met betrekking tot het waterverbruik. De lijsten zijn ingelezen tot en met augustus 2025. 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. 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.

2.2.2 Overige ontwikkelingen Databeheer

Software

De softwarepakketten werken grotendeels naar behoren, natuurlijk zijn er altijd punten aan te merken ter verbetering. Er wordt actief gewerkt aan procesverbeteringen binnen Databeheer. Daarbij worden ook de werkinstructies geactualiseerd.

Dashboards worden ingericht en bieden overzicht waardoor er 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.

Aanpassing belastingstelsel waterschappen

Wij verwachten op tijd klaar te zijn voor deze aanpassing.

- Tariefdifferentiatie voor woningen en niet-woningen binnen categorie gebouwd (watersysteemheffing).
- Tariefdifferentiatie waterbergingsgebieden binnen categorie gebouwd en ongebouwd (watersysteemheffing).
Voor beide bovenstaande punten is aanpassing van de inrichting van het belastingpakket voor nodig. Deze zullen in het derde en vierde kwartaal van dit jaar worden doorgevoerd.
- Analysemethode, formules en parameters (zuiverings- en verontreinigingsheffing)
Inmiddels hebben wij hier al ervaring mee opgedaan. Wij verwachten hier geen problemen.
- Privaatrechtelijke inning bij separate afvalwaterstromen. HDSR zal de privaatrechtelijke inning voor haar rekening nemen.
- Nieuwe toepassing tabel afvalwatercoëfficiënten (zuiverings- en verontreinigingsheffing)
De noodzakelijke aanpassing van de inrichting van het belastingpakket is inmiddels in gang gezet en wordt getest.

2.3 Kernproces Waardebepaling

Het kernproces Waardebepaling richt zich op de jaarlijkse 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 2025 zijn er tot op heden 17.143 WOZ-objecten in bezwaar. De verhouding van belanghebbenden bezwaren en NCNP-bezwaren is 50%/50%.

Verantwoordingsdocument

Het Verantwoordingsdocument is online te raadplegen op zowel de website van BghU als van de Waarderingskamer. In dit document wordt gedetailleerd uitgelegd hoe door BghU de WOZ-waarde wordt bepaald en zijn ook de onderliggende modellen (kavel- en bijgebouwenmodel) voor de waardebeoordeling per gemeente online te raadplegen.

Externe inhuur

Voor de bezwaarafhandeling WOZ worden dit jaar twee WOZ-taxateurs ingehuurd voor het afhandelen van niet woning bezwaren. In 2025 is gestart om het bezwarenproces nog meer te automatiseren, zoals de invoering van de poortwachter functie en het ontgripen in het taxatiesysteem 4WOZ. Ook is het proces bezwaarafhandeling verder ontwikkeld op basis van een verbeterde procesinrichting en het gebruik van robotisering (RPA). Hierdoor worden bezwaren sneller en efficiënter afgehandeld en is voor het afhandelen van woning bezwaren geen externe inhuur meer nodig.

Afsprakenmodule en QR-code

Ook in 2025 kunnen de belanghebbenden door middel van de QR-code op de aanslag eenvoudig een afspraak met een taxateur of bezwaar maken. Via de afsprakenmodule kan een belanghebbende zelf een afspraak inplannen voor vragen over de WOZ-waarde. Ook is de afsprakenmodule gebruikt voor afspraken op locatie bij onze deelnemers. Tot heden zijn er in 2025 1.178 terugbelafspraken afgedaan en 189 afspraken op locatie behandeld. Tot dusver zijn de resultaten positief en heeft de afsprakenmodule voor meer structuur gezorgd en tevreden klanten. Het percentage gemaakte afspraken via de QR-code is in 2025 ook gestegen van 50% naar 57%

Ingediend	Aantal 2024	% 2024	Aantal 2025	% 2025
Telefoon	779	50%	591	43%
Via QR-code	785	50%	776	57%
Eindtotaal	1.564		1.367	

Verbeterplan toezicht Waarderingskamer

De Waarderingskamer heeft naast de reguliere controles, op 26 augustus 2025 een breed onderzoek uitgevoerd op alle WOZ-processen bij BghU. Tijdens dit onderzoek is gebleken, dat wij op de meeste onderdelen van toezicht, in control zijn op zowel de voortgang als de kwaliteit van onze output. Er ligt echter nog een klein restant af te handelen bezwaren en nog te beschikken objecten over 2023 en 2024. Deze gevallen zijn bekend en is over gecommuniceerd met de betrokken belanghebbenden. We voldoen hiermee nog niet aan de gestelde norm van de Waarderingskamer. In hoeverre dit wordt meegewogen in de beoordeling zal moeten blijken uit de nog te ontvangen conceptrapportage.

De huidige nog op te werken bestanden beschikkingen en oude bezwaren worden dan ook niet meer aangemerkt als achterstanden, maar zijn onderdeel van de reguliere werkvoorraad. De planning is om deze restanten nog dit jaar af te handelen, om heffingsjaar 2026 met een schone lei te starten.

2.3.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Waardebepaling

De begroting 2025 bevat de volgende kwaliteitsnormen en doelstellingen. De realisatie voor periode 2 2025 is in de laatste kolom weergegeven.

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	Voortgang 2025
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 moet 1,2% van het totaal aantal objecten nog worden voorzien van een WOZ-waarde voor belastingjaar 2025. De helft hiervan zijn verzorgingstehuizen (zie opmerking hieronder). De planning is dat voor 31-12 99% van alle WOZ-objecten zijn beschikt.
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 2025 is het aantal bezwaarschriften gedaald t.o.v. 2024. Echter het aantal is nog steeds hoog door een relatief hoog aantal NCNP bezwaren (50%). Het aantal bezwaarschriften betreft 13.235 met 17.143 objecten in bezwaar. Op het moment van deze rapportage is al 37% van de bezwaarschriften afgehandeld.

2.3.2 Ontwikkelingen Waardebepaling

Afbakening verzorgingstehuizen

Alle verzorgingsobjecten worden dit jaar getoetst op de uitgangspunten op het gebied van afbakening vanuit de nieuwe jurisprudentie. We zijn gestart met de objecten in bezwaar 2024 aangezien er ook al beroepsprocedures waren ingesteld over voorgaande belastingjaren.

Voor 2025 is gekozen om de zorgobjecten te blokkeren en te onderzoeken naar de juiste afbakening. Een aantal objecten is ook ter plaatse opgenomen. Dit project loopt nog. Geconcludeerd kan worden dat het een tijdrovende inzet vereist van Databeheer en Waardebepaling. Objecten die gereed zijn worden continue op beschikking gebracht, met als doel zoveel mogelijk objecten mee te nemen voor het nieuwe belastingjaar. Gelet op de hiervoor benodigde personele capaciteit zal dit project nog verder doorlopen in 2026.

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 totale ketenproces. Er is de afgelopen periode veel tijd besteed om alle WOZ-objecten vanaf het belastingjaar 2023 te waarderen en op beschikking te brengen. Voor deze objecten geldt dat ook de belastingjaren 2024 en 2025 zoveel mogelijk van een waarde zijn voorzien. Deze hele inhaalslag moet dit jaar zijn afgerond.

Bezwaarafhandeling

Dit procesonderdeel draagt zorg voor het versturen van een correcte uitspraak op bezwaar. De aantallen ingediende bezwaarschriften zijn ten opzichte van 2024 gedaald. Voor de bezwaren voor niet-woningen vindt in 2025 nog inhuur plaats, mede ook om nieuwe achterstanden te voorkomen. De wettelijke termijn voor het afdoen van de bezwaren is eind van het belastingjaar en de inwoner wenst op tijd een uitspraak zodat men weet waar men aan toe is. Ingebrekestellingen zijn in 2025 zoveel mogelijk voorkomen, Aangezien dit samenhangt met kostenvergoedingen moeten de totale proceskosten lager worden. De planning is om in Q4 2025 alle bezwaren afgehandeld te hebben.

Stand van zaken WOZ-bezwaren

Rubriek	1-9-2025	1-9-2024	Mutatie
WOZ-bezwaarschriften	13.235	14.386	-8%

Rubriek	Afhandeltermijn	1-9-2025	1-9-2024
WOZ-Bezwaarschriften	< 12 weken gereed 10%	37%	27%

Er vindt direct na binnenkomst van een bezwaarschrift controle plaats op machtigingen, versturen taxatieverslagen, pro-forma, inboeken ambtshalve bezwaren e.d. Wekelijks worden de binnenkomende aantallen bezwaarschriften en de afdoening hiervan gemonitord.

Met 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.

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

Verbeterde bereikbaarheid

Het verder optimaliseren van de verschillende kanalen. Een onderdeel hiervan is onze telefonieoplossing. Meten is weten, doordat we een breed scala aan rapportagemogelijkheden hebben, hebben we betere inzichten waarop geacteerd kan worden.

In 2023 en 2024 is er incidenteel budget door middel van het verbeterplan toegekend om de pieken in de telefonische bereikbaarheid op te vangen. Op basis van onze ervaringen blijkt dat we structureel een flexibele schil nodig hebben, om ook in de toekomst de pieken op te kunnen vangen. In de bestuursvergadering van 2 april 2025 is hierop akkoord gegeven. Het budget hiervoor wordt vrijgemaakt uit eigen formatie in 2026. Daarnaast is door het bestuur gekozen in de vergadering van 2 juli 2025 om het besparingsvoorstel in het kader van het ravijnjaar om de tijdstippen waarop BghU de balie openhoudt en via de telefoon te bereiken is te beperken tot enkel de ochtend. Dit betekent dat we de dienstverlening vanaf 2026 aanpassen.

Communicatie naar inwoners en ondernemers

Om de inwoners en ondernemers van onze deelnemende gemeenten en waterschap beter te bedienen, is onze communicatie toegankelijk en begrijpelijk voor iedereen. In 2025 hebben we het aanslagbiljet

aangepast en ook het aanslagbiljet voor 2026 wordt verder geoptimaliseerd en gemoderniseerd. Digitaal als het moet en persoonlijk wanneer het kan. Zo sturen wij op de zelfredzaamheid via ons digitale loket waarbij inwoners en ondernemers 24/7 hun zaken met BghU kunnen regelen. Dat kan ook via het klantcontactformulier en de chatbot. Wij blijven hierin innoveren. Momenteel onderzoeken we de mogelijkheden met KPN Genesys voor een vernieuwde chatbot applicatie. Met als doel dat onze inwoners en ondernemers beter te bedienen via dit kanaal.

Website

Overheden krijgen steeds meer richtlijnen en regels waaraan voldaan moet worden om hun burgers van informatie te voorzien. In verband met verouderde techniek wordt momenteel de website van BghU gemoderniseerd. Hierbij wordt rekening gehouden met de Web Content Accessibility Guidelines WCAG-richtlijnen voor een verbeterde toegankelijkheid. Denk hierbij aan optimaliseren van vindbaarheid van informatie door zoekfunctie en chatbot, voorleesfunctie en kleuraanpassing. En is de website toekomstbestendig waarbij er makkelijk technische uitbreidingen toegepast kunnen worden. Ook kan men op de website zien wat men via het digitale loket zelf kan regelen onder de pagina Zelf Regelen. En kan men hier ook naar de beveiligde omgeving.

Blijvende ontwikkeling medewerkers

Veilige publieke Dienstverlening is de basis voor ons handelen. Hiervoor hebben wij een plan opgesteld. Met de steeds mondiger worden burger is het ook belangrijk dat de medewerker hiervoor toegerust is. Hier horen ook vaardigheden bij als hoe om te gaan met agressie. Dit jaar zijn hier diverse trainingen voor georganiseerd.

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 voorbereid.

Telefonische dienstverlening

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P3 2025	P32024
Communicatie (telefonisch)	Op een vriendelijke en professionele wijze de klant te woord staan	Binnen 60 seconden de telefoon opnemen	44%	40%
		Maximaal 1x doorverbinden	99%	99%
		Terugbelafpraak binnen twee werkdagen	80%	77%

Toelichting:

Het aanbod aan telefonie is vergeleken met dezelfde periode in 2024 gestegen. Dit vanwege een inhaalslag met het opleggen van belastingaanslagen, een stijging van het aantal naheffingsaanslagen en vanwege de samenwerking met LAVG, de nieuwe partner voor de dwanginvordering. We hebben met de Klantcontact-applicatie (Genesys Cloud), een verbeterde belastingaanslag, een verbeterde naheffingsaanslag, de mogelijkheid voor afspraken met de taxateur en een betere bezetting aan de telefoon de klant goed kunnen bedienen. De klant hoefde minder lang te wachten om een medewerker aan de lijn te krijgen. Wachtende klanten konden we informeren over de positie in de wachtrij en de mogelijkheden in ons digitaal loket Mijn BghU, waarbij de klant zelf kon besluiten om voor zelfredzaamheid te kiezen of te blijven wachten. Hierdoor werd het klantcontact voor zowel de klant als voor de medewerker als prettiger ervaren. Op dit moment zijn we bezig met het inrichten van een chatbot die ingezet kan worden voor het basale klantcontact, waarbij het chatten met een medewerker uiteraard tot de mogelijkheden behoort.

Bezwaren en afwikkeling

Bezwaarschriften (exclusief WOZ-bezwaren zie 2.3.1.)

Rubriek	1-9-2025	1-9-2024	mutatie
Algemeen	11.521	8.526	+ 35 %
Parkeren	24.282	16.892	+ 44 %
Totaal	35.803	25.418	+ 41 %

Afhandeltermijnen bezwaarschriften (exclusief woz bezwaren zie 2.2.2)

Rubriek	Afhandeltermijn	1-9-2025	1-9-2024
Algemeen	< 6 weken gereed	71%	41%
Parkeren	< 6 weken gereed	54%	69%

Toelichting:

Ten opzichte van 2024 is het aantal opgelegde belastingaanslagen aanzienlijk gestegen – met name het aantal naheffingen parkeerbelasting is fors gestegen. Hierdoor is ook het aantal bezwaarschriften gestegen. Vooral het aantal bezwaarschriften tegen de niet-woning-heffingen is gestegen. Dit zijn complexe bezwaarschriften die veel onderzoek behoeven naar gebruik en verbruik. Voor de juiste afhandeling zijn meerdere procesteams nodig en heeft daardoor een langere afhandeltijd nodig.

De stijging van het aantal naheffingsaanslagen parkeren komt grotendeels vanwege de gebiedsuitbreidingen voor betaald parkeren. De instroom van het aantal bezwaarschriften blijft hoog. In het eerste deel van 2025 zijn er vooral veel bezwaarschriften binnengekomen vanwege niet juist doorgekomen vergunningen, waar de nieuwe applicatie bij VTH de oorzaak van is. Deze instroom hebben we in P2 niet kunnen inlopen. Om de instroom te verminderen blijft BghU in gesprek met de gemeente Utrecht.

2.5 Kernproces Innen

Het team Innen houdt zich bezig met het innen van de belastinggelden door middel van 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) 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 2025	P2 2024
Aanvragen kwijtschelding	Correcte en tijdige uitspraken	Afwikkelen binnen 8 weken	55%	66%
Beroepen	Percentage aantal gegronde beroepen	Maximaal 35% gegronde	67%	21%

De afgelopen periode hebben we meer grip gekregen op de werkvoorraad, met betere managementrapportages, met procesaanpassingen en met enkele medewerkers die de opleiding Inform K (kwijtschelding) hebben gevolgd. De instroom van verzoeken is ten opzichte van 2024 met 2.000 verzoeken gestegen, tot ruim 13.000 verzoeken (naast de geautomatiseerde kwijtschelding tijdens de aanslagoplegging). De stijging komt deels door de kwijtscheldingscheck op de website, die burgers uitsluitel geeft of het raadzaam is om kwijtschelding aan te vragen. Het aantal afgewezen kwijtscheldingsverzoeken is licht gestegen; 24,8% voor dit jaar. In 2024 was dit 21,8%. De tweewekelijkse toetsing bij het Inlichtingenbureau is uitgebreid naar 'kwijtschelding 3.0', waardoor het Inlichtingenbureau extra gegevens over indiener biedt zodat wij makkelijker tot een accurate afhandeling komen. Op dit moment is de nieuwe procedure nog bewerkelijk, maar het moet het proces in de toekomst vergemakkelijken.

Het percentage gegronde beroepen is gestegen. Let wel: dit percentage wordt veroorzaakt 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 2025	P2 2024
Invorderingsmaatregelen	Nastreven van de volledige betaling van de belastingaanslagen	< 3% van de vorderingen ouder dan 1 jaar	0,75%	0,62%
		< 1% van de vorderingen ouder dan 18 maanden	0,63%	0,70%
		< 0,01 ouder dan 3 jaar	0,35%	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	Geen afwijking

Door verbetertrajecten in dit proces, door een uitbreiding van het aantal medewerkers (deels door inhuur), door de samenwerking met LAVG (aanbesteding dwanginvordering), door de inzet van de wielklem en de inzet op sociale (dwang)invordering, heeft dit proces positieve resultaten kunnen boeken. Er zijn meer lastig te vorderen bedragen ingevorderd.

2.5.2 Overige ontwikkelingen Innen

Sinds dit jaar is de Landelijke Associatie Van Gerechtsdeurwaarders (LAVG) voor dwanginvordering onze samenwerkingspartner. Dit betekent dat we een inhaalslag hebben kunnen maken voor de dwanginvordering buiten ons werkgebied. Onze eigen deurwaarders worden ingezet in ons eigen werkgebied. De achterstanden zijn ontstaan door de overgang naar Gouw waardoor wij pas vanaf december 2024 de eerste dwangbevelen aan konden maken en daarnaast het uitlopen van de aanbesteding, waardoor LAVG pas 1 februari 2025 is gestart. Doordat we een inhaalslag maken, betekent dat we ook extra kosten maken. Deze kosten dekken we met name uit de extra invorderingsbaten.

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. De huidige minister wil eerst nader onderzoek laten doen, omdat de vraag hoeveel vermogen mensen mogen hebben zonder hun recht op kwijtschelding van lokale belastingen te verliezen, zorgvuldige afweging en besluitvorming vergt. In juli is een uitvraag gedaan door een onderzoeksbureau in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Voor dit onderzoek zijn wij benaderd om deel te nemen middels het invullen van een vragenlijst.

Procesoptimalisatie

In 2025 is gestart met de procesoptimalisatie van het proces van de deurwaarders en verzoek tot betalen. Hierbij maken we onder andere gebruik van de LLBP en een externe partij die samen met ons de processen doorneemt. GouwIT, onze leverancier van de belastingapplicatie is nauw betrokken omdat hier vaak de winst behaald wordt door workflows anders in te richten. Per september 2025 is een goed basis gelegd voor het proces van de deurwaarder. Het proces verzoek tot betalen bevat veel sub processen die nog verder geoptimaliseerd moeten worden.

2.6 Ondersteunende processen

Binnen het programma overhead zijn de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van software die aansluit bij gestandaardiseerde, optimale werkprocessen.
- Kantoorautomatisering en -inrichting passend bij een 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 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.

- De software, zie 4.2 Ontwikkelingen Informatievoorziening en 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 en de nieuwe website op basis van een open source contentmanagementsysteem om zelf content te plaatsen en te onderhouden.
- 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. Na evaluatie zijn enkele noodzakelijke aanpassingen doorgevoerd. Het protocol wordt samen met de deelnemers opnieuw geëvalueerd, met name de KPI's. Op reguliere basis wordt afgestemd over de voortgang tussen de betreffende deelnemer en BghU. 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 zijn dit jaar met enige vertraging opgeleverd. Deze worden nu apart verstuurd maar zullen via een BI-dashboard worden geautomatiseerd; de opleverdata nemen we mee in de evaluatie van het Uitvoeringsprotocol. De vertraging komt door (1) uitloop in de ontwikkeling van dashboards, (2) het nog te ontwikkelen regieportaal, (3) het lopende capaciteitsonderzoek financial control (Exilo-benchmark), en (4) de geplande update van het protocol binnen het verbeterplan.
- 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/Privacy Officer 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. De FG-functie is eerder al ingevuld. Op het moment van deze rapportage staat de vacature CISO/PO nog open. Tot op heden heeft de werving en selectie nog geen vaste invulling opgeleverd.

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 2025 bij BghU bekend was. Ook zijn de structurele effecten uit de jaarrekening 2024 verwerkt in deze bestuursrapportage.

3.1 Financiële ontwikkelingen 2025

Financieel beeld 2025							Financiële voortgang PVA dienstverlening BghU 2025
Bedragen x € 1.000,-	Begroting 2025 [1]	Begroting 2025 incl. structurele beg. wijz. 2024 [2]	1e Begr. Wijz. 2025 [3]	2e Begr. Wijz. 2025 [4]	Bestuursrapportage 2 Prognose 2025	Beeld t.o.v. 2e Begr. Wijz. 2025	
Rente en afschrijving	96	96	96	99	99	0	0
Personele lasten (inclusief inhuur)	12.481	12.909	14.607	14.949	14.949	0	1.240
<i>Lasten personeel in dienst</i>	<i>12.287</i>	<i>12.717</i>	<i>13.071</i>	<i>13.192</i>	<i>11.192</i>	<i>-2.000</i>	<i>0</i>
<i>Inhuurlasten</i>	<i>194</i>	<i>193</i>	<i>1.536</i>	<i>1.757</i>	<i>3.757</i>	<i>2.000</i>	<i>1.240</i>
Materiële lasten	6.751	6.819	6.639	7.178	6.978	-200	-180
<i>ICT-transitie naar SaaS eenmalig</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>ICT-contractkosten jaarlijkse volume</i>	<i>2.061</i>	<i>2.248</i>	<i>2.248</i>	<i>2.248</i>	<i>2.248</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Bedrijfsvoeringskosten</i>	<i>3.890</i>	<i>3.771</i>	<i>3.591</i>	<i>4.130</i>	<i>4.130</i>	<i>0</i>	<i>-180</i>
<i>Proceskostenvergoeding WOZ</i>	<i>800</i>	<i>800</i>	<i>800</i>	<i>800</i>	<i>600</i>	<i>-200</i>	<i>0</i>
Onvoorzien	5	5	5	5	5	0	0
Totaal Lasten	19.332	19.829	21.347	22.231	22.031	-200	1.060
<i>Invorderingsbaten</i>	<i>1.450</i>	<i>1.450</i>	<i>1.650</i>	<i>2.200</i>	<i>2.300</i>	<i>100</i>	<i>200</i>
<i>Overig</i>	<i>55</i>	<i>55</i>	<i>455</i>	<i>453</i>	<i>453</i>	<i>0</i>	<i>400</i>
Totaal Baten	1.505	1.505	2.105	2.653	2.753	100	600
Te dekken bedragen	17.827	18.324	19.242	19.578	19.278	-300	460
Deelnemersbijdrage	17.740	18.237	19.155	19.486	19.486	0	460
<i>Onttrekking reserves</i>	<i>87</i>	<i>87</i>	<i>87</i>	<i>92</i>	<i>92</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Dotatie reserves</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Resultaat voor bestemming	0	0	0	0	300	300	0

[1] Vastgesteld in de bestuursvergadering van 3 april 2024

[2] Vastgesteld in de bestuursvergadering van 26 augustus 2024

[3] Vastgesteld in de bestuursvergadering van 2 april 2025

[4] Vastgesteld in de bestuursvergadering van 2 juli 2025

Op dit moment is er een prognosevoordeel van €300.000; hierbij moet worden aangetekend dat dit voordeel incidenteel van aard kan zijn en afhankelijk is van factoren als bijvoorbeeld inhuur en afhandeling van achterstanden. Onderstaand is het beeld t.o.v. de 2e begrotingswijziging 2025 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 is in lijn met de personele ontwikkelingen welke uiteen zijn gezet in paragraaf 4.1. Ontwikkelingen personeel.
- **Materiële lasten, Proceskostenvergoeding WOZ**
De omvang van de ingekomen bezwaren is op dit moment in 2025 nagenoeg gelijk aan 2024. Echter is er vanaf 2025 sprake van een lagere proceskostenvergoeding per gegrond verklaard bezwaar. We verwachten hierdoor een daling van de proceskostenvergoeding. De verwachte lasten zijn hiermee € 200.000 lager dan begroot.
- **Baten, Invorderingsbaten:**
De invorderingsbaten zijn in de 2^e begrotingswijziging met € 550.000 verhoogd. Voortschrijdend inzicht in het begrotingsjaar laat een hogere stijging van de invorderingsbaten zien. De verwachte baten zijn hiermee € 100.000 hoger dan begroot.

Zoals hierboven is vermeld laat het financiële beeld ten opzichte van de laatste actuele begroting een overall voordeel zien van € 300.000. Gezien de prognose gebaseerd is op de informatie die tot en met

juli 2025 bij BghU bekend was is ervoor gekozen om op basis van de prognose 2025 geen begrotingswijziging in te dienen. Bij het vaststellen van de jaarstukken 2025 is het aan het bestuur om het resultaat te bestemmen.

3.2 Deelnemersbijdrage 2025

In het financiële beeld 2025 is er geen sprake van een wijziging in de deelnemersbijdragen. In onderstaande tabel is de ontwikkeling van de deelnemersbijdrage weergegeven:

	Ontwikkeling deelnemersbijdrage (bedragen x € 1.000,-)						Effect (bedragen x € 1.000,-)		
	2e Begr. Wijz. 2025 [1]			Prognose 2025			Beeld t.o.v. 2e Begr. Wijz. 2025		
	Basis	Plus	Totaal	Basis	Plus	Totaal	Basis	Plus	Totaal
Bunnik	251	6	257	251	6	257	-	-	-
Houten	779	-	779	779	-	779	-	-	-
Lopik	189	41	230	189	41	230	-	-	-
Nieuwegein	1.099	-	1.099	1.099	-	1.099	-	-	-
Zeist	1.362	129	1.491	1.362	129	1.491	-	-	-
Utrecht	8.026	1.466	9.492	8.026	1.466	9.492	-	-	-
De Bilt	945	-	945	945	-	945	-	-	-
Utrechtse Heuvelrug	794	28	822	794	28	822	-	-	-
HDSR	3.171	-	3.171	3.171	-	3.171	-	-	-
Stichtse Vecht	1.200	-	1.200	1.200	-	1.200	-	-	-
Jaarlijkse bijdrage	17.817	1.670	19.486	17.817	1.670	19.486	-	-	-

[1] Vastgesteld in de bestuursvergadering van 2 juli 2025

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 is inmiddels afgerond. De pijlers van het strategische HR-beleid voor de komende jaren zijn: opleiding & ontwikkeling, werving & behoud van voldoende gekwalificeerd personeel, instroom van stagiaires, trainees en young potentials, duurzame inzetbaarheid.

Traject talent-, team- en leiderschapontwikkeling

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. In 2023 en 2024 hebben alle medewerkers een talententraject gevolgd. Sindsdien wordt ook 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. In 2024 is het opleidings- en ontwikkelingsplan 2024-2025 vastgesteld. Deze is in februari 2025 geactualiseerd. 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. In het vierde kwartaal 2025 zal een nieuw opleidings- en ontwikkelingsplan voor 2026-2027 opgesteld worden.

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.

Ondersteunend proces: HRM

De ondersteuning op het gebied van HRM wordt grotendeels verzorgd door de gemeente Utrecht. De gehele personeels- en salarisadministratie wordt uitgevoerd door de gemeente Utrecht. BghU had

daarnaast een fulltime HRM-adviseur beschikbaar die vanuit de gemeente Utrecht bij BghU gedetacheerd was. Vanaf 1 januari 2025 is deze adviseur bij BghU in dienst getreden en is dit adviesgedeelte in de SLA met gemeente Utrecht komen te vervallen en opgenomen in de eigen formatie.

Formatie en bemensing

BghU heeft op peildatum 31 augustus 2025 een personeelsbestand van circa 125 FTE (136 medewerkers). Op basis van de loonsom is ongeveer ruimte voor 142,72 FTE wanneer het volledige budget gebruikt wordt voor medewerkers in dienst van BghU.

De formatieruimte bestaat uit een aantal openstaande in- en/of externe vacatures en vacatures die momenteel worden ingevuld door externe young potentials die op termijn bij BghU in dienst zullen treden. Daarnaast wordt een deel van de formatieruimte ingezet als flexibele schil (o.a. inzet extern callcenter).

In de eerste 8 maanden van dit jaar zijn 14 nieuwe medewerkers in dienst gekomen en zijn 9 medewerkers uit dienst getreden.

Ziekteverzuim

Over de eerste 8 maanden van 2025 bedraagt het gemiddelde ziekteverzuim 5,53%. Het ziekteverzuimpercentage is t.o.v. de vorige bestuursrapportage met 1,43% gedaald. Deze daling komt vooral doordat een aantal langdurig zieke medewerkers in de afgelopen maanden (gedeeltelijk) zijn hersteld. Het ziekteverzuimpercentage wordt met name veroorzaakt door een aantal langdurig zieke medewerkers met niet-werk gerelateerde klachten. Met alle zieke medewerkers zijn afspraken over re-integratie gemaakt. Verwachting is dat het gemiddelde ziekteverzuimpercentage in de komende maanden verder zal dalen, aangezien de kans aanwezig is dat een aantal langdurig zieke medewerkers een volledige WIA-uitkering toegekend gaat krijgen en om deze reden uitdienst zullen treden.

BghU doet er alles aan om het verzuim, daar waar beïnvloedbaar, te beperken. Leidinggevendenden 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 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. Vervolgens 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. Ook in de eerste 8 maanden van 2025 is verder uitvoering aan dit plan gegeven. Zo is een verdiepend onderzoek gestart naar Psychosociale arbeidsbelasting. Hierbij valt te denken aan werkdruk en ongewenst gedrag (bijvoorbeeld agressie en discriminatie). Dit onderzoek is in juni afgerond. Doel is om werkstress en gezondheidsklachten door werk te voorkomen. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek is een plan van aanpak Psychosociale arbeidsbelasting opgesteld, waarin

concrete maatregelen zijn opgenomen die gericht zijn op het verbeteren van het welzijn en de veiligheid van medewerkers. Het plan ligt momenteel voor instemming voor aan de Ondernemingsraad.

Daarnaast is in de eerste 8 maanden een Protocol Veilige Publieksdienstverlening opgesteld. Hiermee willen we de veiligheid van medewerkers zoveel mogelijk waarborgen. Het protocol beschrijft hoe te handelen bij norm overschrijdend gedrag in de interactie tussen medewerkers en inwoners/ondernemers/overige belanghebbenden van BghU. Op basis van het protocol worden momenteel ook afdelingsplannen gemaakt, waarin afdelingsspecifieke acties worden opgenomen (bijvoorbeeld voor de belastingdeurwaarders bij de afdeling Dienstverlening).

Thuiswerkbeleid

Medewerkers worden gefaciliteerd bij het inrichten van een Arbo-waardige thuiswerkplek. Het gedeeltelijk thuiswerken heeft een structureel karakter (minimaal 2 dagen kantoor/de rest thuis).

Basisgedragscode en meldregelingen misstanden, integriteitsschendingen en ongewenst gedrag

In december 2024 zijn de basisgedragscode en de meldregelingen geactualiseerd. Medewerkers kunnen voor het melden van ongewenst gedrag, een integriteitsschending en een vermoeden van een misstand sinds 1 januari 2025 terecht bij een extern meldpunt (bij misstanden kan de medewerker ook rechtsreeks het Huis van Klokkenluiders benaderen). Dit om de onafhankelijkheid te waarborgen, de laagdrempeligheid om een melding te doen te vergroten en te zorgen voor 1 loket waar een melding gedaan kan worden. Het meldpunt BghU wordt verzorgd door het Centrum Arbeidsverhoudingen Overheidspersoneel (verder te noemen CAOP) en is opgezet om te luisteren naar de medewerker (melder) en de melding aan te nemen. Daarna zal de melding, voorzien van een advies, doorgezet worden naar de directeur. Dit vindt dit plaats in overleg met de melder. De melder kan ook eerst advies vragen aan de vertrouwenspersoon en de melding kan ook via de vertrouwenspersoon gedaan worden.

In de eerste 8 maanden van dit jaar zijn geen meldingen gedaan bij het externe meldpunt en/of de in- en externe vertrouwenspersoon.

Cao Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties

De Cao Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (SGO) is van toepassing. Afgelopen juni is een nieuwe cao vastgesteld.

Twee belangrijke punten zijn:

1. Looptijd is van 1 april 2025 tot en met 31 maart 2027 (24 maanden).
2. Een structurele salarisstijging van in totaal 6,7% plus 35 euro nominaal.
De reguliere salarisschalen worden verhoogd met:
 - 1 april 2025 een loonstijging van 2%.
 - 1 oktober 2025 een loonstijging van 1,85%.
 - 1 januari 2026 het bodem bruto uurloon 16 euro.
 - 1 januari 2026 35 euro nominaal in de salarisschalen.
 - 1 juli 2026 een loonstijging van 1,25%.
 - 1 januari 2027 een loonstijging van 1,6%.

4.2 Ontwikkelingen Informatievoorziening en ICT

Transitie IT-infrastructuur

In het eerste half jaar van 2025 zijn de beheerprocessen voor zowel de ICT-infrastructuur, als de werkplekken-hardware, verder geoptimaliseerd en steviger ingebed binnen de organisatie. De laatste restpunten die resteren vanuit het implementatietraject, zullen in het laatste kwartaal worden opgelost.

Applicatielandschap

BghU heeft in zijn aanbestedingen van de kernapplicaties in alle gevallen gekozen voor een driejarig initieel contract met een optie om zevenmaal één jaar (7x1) te verlengen.

In het voorjaar 2025 zijn de overeenkomsten voor de belastingapplicatie (Gouw Belastingen) en de waarderingsapplicatie (XxlInc Waarderen) met één jaar verlengd. In het vierde kwartaal van 2025 zullen nog twee overeenkomsten van kernapplicaties worden verlengd. Het betreft de BAG-applicatie (XxlInc Objecten) en de Enterprise Service Bus (EnableU OpenTunnel).

Proces-/kennisoptimalisatie en Business Intelligence (BI)

Het nieuwe BI-platform is inmiddels geïmplementeerd binnen de huidige IT-infrastructuur en het aanbod dashboards/rapportages wordt gestaag uitgebreid. In het vierde kwartaal van 2025, wanneer de gehele basisopleiding is gevolgd, zal een verdere impuls worden gegeven aan de vervaardiging van meer dashboards en rapportages. Ten behoeve van verdere efficiency m.b.t. de doorontwikkeling, zal gebruik worden gemaakt van een consultant van de leverancier van het BI-platform.

In algemene zin blijft kennisoptimalisatie van de functioneel beheerders en de data-analisten van het team Informatievoorziening een speerpunt, waarbij het business-proces (via de kernapplicaties) en de samenwerking met de key-users centraal staat.

Robotic Process Automation (RPA)

Vóór de zomer 2025 is het RPA-beleid vastgesteld, waarin centrale aansturing, coördinatie en beheer vanuit het team Informatievoorziening is vastgelegd, zodat de organisatie beschikt over handvatten ten behoeve van veilige en gestandaardiseerde geautomatiseerde processen (de zogenaamde 'robots'). De RPA-infrastructuur is in deze periode ook geïmplementeerd.

Naast het reeds bestaande geautomatiseerde proces voor de WOZ-bezwaren, zal met verdere uitbreiding van gerobotiseerde processen voor de object-, taxatie-, gegevensverwerkings- en de dienstverlenende processen worden gestart vanaf het vierde kwartaal van 2025. Inventarisatie, ontwerp en ontwikkeling zal zoveel mogelijk plaatsvinden door middel van brede, multidisciplinaire teams.

Beeldmateriaal

2025 is het tweede jaar van de vierjarige overeenkomst voor beeldmateriaal, die in samenwerking met de meeste deelnemers aan BghU, door aanbesteding tot stand is gekomen.

Door de goede weersomstandigheden van dit voorjaar heeft het initieel vervaardigen van het beeldmateriaal geen vertraging opgelopen. Alle te leveren producten zijn, volgens planning en binnen de overeenkomst, in de zomerperiode aan BghU opgeleverd.

4.3 Bedrijfsvoering

Huisvesting

De inrichting en faciliteiten van de eigen etages in het stadskantoor Utrecht zijn grotendeels afhankelijk van de gebouwgebonden diensten van gemeente Utrecht. Tegelijkertijd houden we de uitvoering tegen zo laag mogelijke kosten. Het eerdere herinrichtingsverzoek is wegens te hoge kosten niet meer van toepassing en voor de wisseling naar duurzame armaturen is de planning onbekend. Over de lockersaanpassing hebben we, gezien de kosten te drukken, reeds aangegeven hier geen gebruik van te maken.

Baseline Informatiebeveiliging Overheid 2 & Cyberbeveiligingswet (NIS2)

Het tactische plan voor de implementatie van BIO2 en de Cbw is in Q1 goedgekeurd in het MT. Door deze nieuwe aankomende richtlijnen voor de informatiebeveiliging is een nieuwe toets nodig of de huidige maatregelen voldoen. Dit project zal nog doorlopen naar 2026.

Nieuw in de Cbw is een uitgebreide risicobeoordeling en een kroonjuwelen analyse. In deze analyse wordt niet alleen alle informatie en informatiedragers geclassificeerd, maar ook bedrijfsmiddelen, processen en intellectueel eigendom.

Gap-analyse

De CISO heeft in Q1 de bestaande maatregelen tegen de nieuwe normen getoetst. Hieruit bleek onder andere dat de incidentenrapportage verbetering nodig heeft om effectiever te kunnen leren van de incidenten. Hiervoor zoeken we hulp bij de leverancier van Topdesk. De andere processen zijn nog in toets-fase.

Risicobeoordeling

De CISO heeft in maart een workshop gehouden om deze vereisten te bespreken. De workshop liet zien dat aanpassingen noodzakelijk zijn omdat de huidige werkwijze niet aan de vereiste stappen van de Cbw voldoet. De wijzigingen moeten nog worden geïmplementeerd.

Kroonjuwelenanalyse

De CISO heeft de Informatie Adviseurs betrokken in een kennis-workshop op de kroonjuwelenanalyse. Deze Cbw vereiste is een uitbreiding op de informatieclassificatie uit de BIO2. Niet alleen informatie maar ook intellectueel eigendom, kostbare bedrijfsmiddelen.

In een analyse worden de kroonjuwelen geïdentificeerd. Vervolgens worden ze geclassificeerd voor beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. De laatste stap betreft de toetsing of de kroonjuwelen in werkelijkheid voldoende beschermd zijn, zoals de BIO en Cbw vereisen aan inrichting.

Voortgang archieffunctie

Met ondersteuning van eSpecialisten zijn de documentstromen in kaart gebracht, middels een voorbereidend onderzoek ten behoeve van een informatiebeheerplan. Dit om te komen tot een goede inrichting van een aan te besteden Document Management Systeem (DMS). Het onderzoek van eSpecialisten onderscheidt twee verschillende documentstromen; één voor de primaire processen (85%) en een wat algemene documentstroom, voor documenten die buiten het primaire proces vallen (15%) – stukken uit de bestuursvergadering, offertes, facturen, et cetera. De primaire processen worden in het documentmanagementsysteem (DMS) Alfresco beheerd - het DMS waarmee GouwIT hun zaakstelsel heeft ingericht. Samen met GouwIT en eSpecialisten gaan we dit DMS van Alfresco verder inrichten, zodat het met duurzame metadatering, bewaartermijnen en mogelijkheden voor overbrengen kan voldoen aan de archiefwet. De gesprekken over de benodigdheden zijn in gang gezet. Daarnaast moeten we gaan

bepalen wat voor DMS de algemene documentstroom nodig heeft. Dit onderzoek zal de komende maanden gaan plaatsvinden.

4.4 Rechtmatigheidsverantwoording

BghU legt zelf verantwoording af over de rechtmatigheid. Bij het opstellen van deze verantwoording worden we ondersteund door een externe partij. Voor de rechtmatigheidscontrole 2025 zullen wij samen de Interne Controle en de Verbijzonderde Interne Controle vormgeven. Afgelopen jaar heeft een aantal kennissessies plaatsgevonden. De voorbereidende werkzaamheden op de controle voeren we zelf uit. De rechtmatigheidscontrole op zich besteden we uit aan een externe partij. Dit heeft als voordeel; kosten efficiëntie en actuele kennis van de wet- en regelgeving.

4.5 Risicomanagement

Het berekende restrisico (benodigde weerstandsvermogen) in de begroting t.w.v. € 287.500 is –na herijking in het kader van de ontwerpbegroting 2026- verhoogd naar € 307.500 (maximale boete bij datalekken). In de jaarstukken 2024 bedroeg het beschikbare weerstandsvermogen € 480.870 waarbij begin 2025 geen wijzigingen op het totaalbedrag zijn aangebracht. Hierdoor bedraagt de huidige weerstandsratio 1,56. Met een ratio van 1,56 komen we uit op een waarderingscijfer B hetgeen als ‘Ruim voldoende’ afdekking van de risico’s wordt gezien.

Interne controle

In het controleplan wordt per procesteam 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.

In het Verbijzonder Interne Controleplan Rechtmatigheid & Getrouwheid geven we invulling aan de toetsing van de rechtmatigheid van het financiële beheer en van de inrichting van de financiële organisatie.

Daarnaast houden we een **risico- en issueregister** bij en is een risicomanagement-cyclus opgesteld.

Voor de processen kwijtschelding en beroepen is de 1e lijns controle ingericht. Voor de andere processen is gestart met de inrichting van de 1e lijnscontrole. Voor het kunnen uitvoeren van de audits is een kwaliteitsmedewerker nodig, waar een vacature voor uit staat.

Vaststellingsbesluit

Besluit:

1. Kennis te nemen van de voortgang van BghU over het begrotingsjaar 2025;
2. De tweede bestuursrapportage BghU 2025 vast te stellen.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur BghU van 8 oktober 2025, te Utrecht.

Het Bestuur van BghU,

de voorzitter

de secretaris,

J.C.H. Haan

M. Vrisou van Eck