

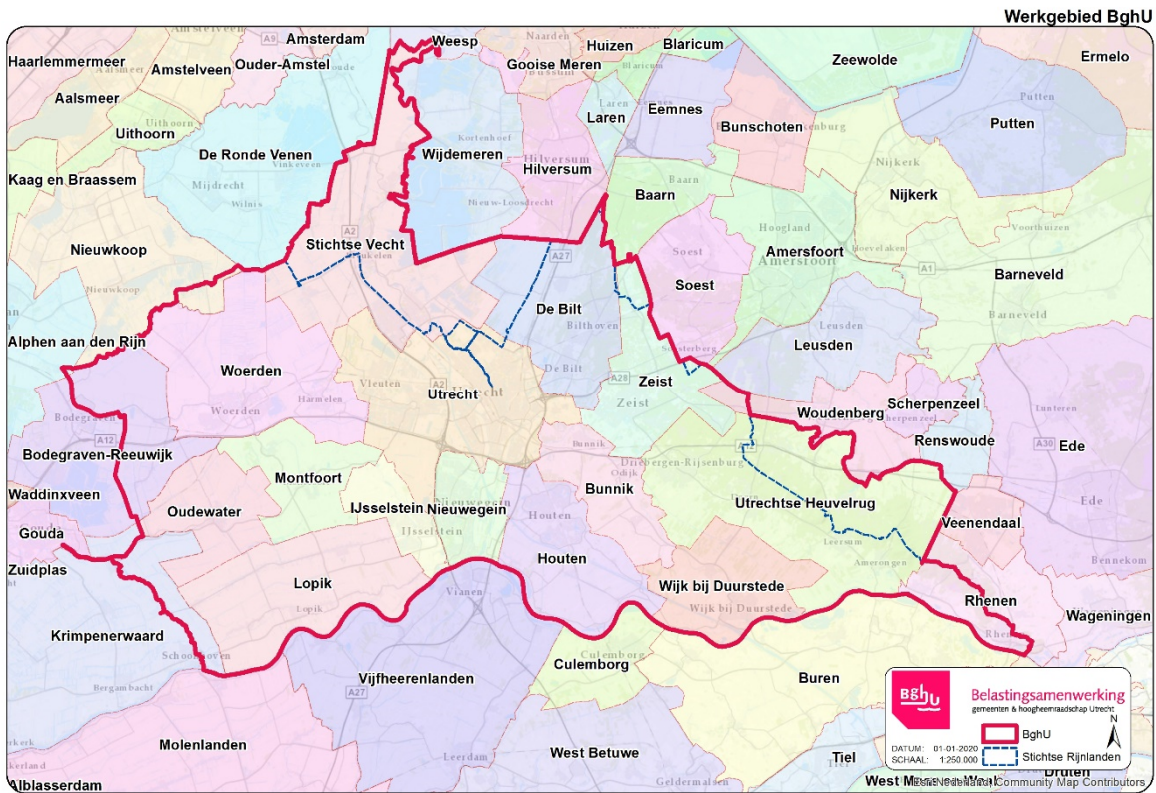


Belastingsamenwerking

gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Bestuursrapportage 2-2021

Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht



Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| 1. Voorwoord | 3 |
| 2. Voortgang begroting | 4 |
| 2.1 Ontwikkelingen BghU | 4 |
| 2.2 Kernproces databeheer en waardebeplating | 4 |
| 2.2.1. Realisatie en voortgang doelstellingen databeheer en waardebeplating | 4 |
| 2.2.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Databeheer..... | 8 |
| 2.2.3 Overige ontwikkelingen databeheer en waardebeplating | 9 |
| 2.3 Kernproces dienstverlening | 11 |
| 2.3.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Dienstverlening | 11 |
| 2.3.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening | 13 |
| 2.3.3 Vorderen op maat | 14 |
| 2.3.4 Overige ontwikkelingen Dienstverlening | 15 |
| 2.4 Ondersteunende processen | 15 |
| 3 Financiële tussenstand bestuursrapportage 1 | 16 |
| 3.1 Financiële ontwikkelingen na bestuursrapportage 1 2021 | 16 |
| 4. Personeel, ICT, bedrijfsvoering en risicomanagement | 18 |
| 4.1 Ontwikkelingen personeel | 18 |
| 4.2 Ontwikkelingen ICT | 19 |
| 4.3 Bedrijfsvoering | 19 |
| 4.4 Risicomanagement | 20 |
| Vaststellingsbesluit | 22 |

1. Voorwoord

Voor u ligt de tweede bestuursrapportage over het jaar 2021 van Belasting Samenwerking gemeenten en Hoogheemraadschap Utrecht (BghU). In deze rapportage wordt de bedrijfsvoering over de afgelopen periode afgezet tegen de voornemens zoals deze zijn verwoord in de begroting 2021 en het meerjarenperspectief.

Dienstverlening

Vanwege de aanhoudende coronamaatregelen werken medewerkers zo veel mogelijk thuis. De dienstverlening, aanslagoplegging en invordering zijn in aangepaste vorm zo goed als mogelijk voortgezet. Het kantoor en de balie zijn 'coronaproof' ingericht en vanwege de vraag hebben we in beperkte mate de balie kunnen openstellen. In geval van bezwaar vinden waar nodig in pandige opnames plaats en hoorzittingen vinden deels op kantoor plaats. Tot slot is de deurwaarderij weer hervat.

In vergelijking met vorig jaar eind augustus ligt het inningspercentage nu iets hoger. De invorderingsopbrengsten liggen iets lager dan vorig jaar en het openstaand saldo invorderingskosten ligt iets hoger. We blijven maatwerk (vooral betalingsregelingen) bieden. De meeste klantcontacten gaan over de invorderingsactiviteiten, kwijtschelding en naheffing parkeerbelasting. Helaas blijven we geconfronteerd worden met een toename in WOZ bezwaren van NCNP-bureaus. We blijven inwoners attenderen op het rechtstreekse contact met BghU en het onderzoek naar verbetermogelijkheden zet zich voort, zowel landelijk als lokaal.

De rapportage over de gevolgen van de coronamaatregelen voor de belastingtaakuitvoering worden nu gecombineerd met de reguliere voortgangsrapportages.

Diverse activiteiten van het verbeteren van de kwaliteit van de data en databeheer worden ondernomen, die resulteren in een significante bijdrage aan goede dienstverlening en efficiënte aanslagoplegging.

Bijdragend aan de aankomende Samengestelde Objectenregistratie, worden in samenwerking met een aantal gemeentelijke deelnemers ieders betreffende gegevens en -beheer onderzocht en worden afspraken gemaakt.

Aanbestedingen

Naast de reguliere belastingtaakuitvoering voor de deelnemers staat dit jaar in het teken van de aanbesteding van onze belangrijkste software en de kwaliteitsverbetering van de uitvoering wet WOZ. De eerste percelen zijn gepubliceerd en de periode van productpresentaties en beoordeling is gestart. De aanbestedingen voor bankzaken en voor accountantsdiensten zijn inmiddels succesvol afgerond en de nodige wijzigingen worden nu geïmplementeerd.

Financiën

Naar verwachting gaan de begrootte kosten voor de ICT aanbesteding en bijbehorende implementatielasten lager uitvallen. Tevens een aantal personele lasten welke lager kunnen gaan uitvallen en lagere servicekosten voor het (weinig) gebruik van het stadskantoor. Echter verwachten we aanhoudende stijgende kosten voor de WOZ bezwaarafhandeling inclusief bijbehorende proceskostenvergoeding. Verder is, vanwege de samenkomst in uitvoering, de aanbesteding van Frontoffice samengevoegd met die van Belastingen, waardoor deze naar voren is gehaald in de planning zonder negatieve gevolgen voor de gehele planning. Per saldo is er geen aanleiding om nu een begrotingswijziging 2021 voor te stellen en doen we er alles aan om binnen de begroting, zo niet lager, uit te komen.

Vooruitblik

We kijken uit naar een van corona herstellend land, zodat maatregelen versoepelen en we toewerken naar volledige hervatting van de dienstverlening en een hybride vorm van werken, deels vanuit huis en deels op kantoor.

2. Voortgang begroting

2.1 Ontwikkelingen BghU

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

In dit hoofdstuk staan de ontwikkelingen per proces verder toegelicht.

2.2 Kernproces databeheer en waardebeoordeling

Het procesonderdeel databeheer heeft betrekking op het uitvoeren van de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) ten behoeve van deelnemende gemeenten en (indirect) voor het hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden. Dit procesonderdeel bevat zowel de activiteiten inzake het verzamelen, registreren, bewerken en optimaliseren van de basisgegevens ten behoeve van de uitvoering van de wet waardering onroerende zaken alsmede het bepalen van de WOZ-waarden.

2.2.1. Realisatie en voortgang doelstellingen databeheer en waardebeoordeling

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

| Onderwerp | Doelstellingen | Voortgang 2021 |
|----------------------------|---|--|
| Beheer objecten (BAG, BRK) | ALLE WOZ-objecten zijn in het Centricsysteem (K2B) met een juiste status, juiste gegevens actueel beschikbaar. BAG en BRK-mutaties zijn binnen 5 dagen verwerkt. | De kadastrale mutaties zijn bijgewerkt tot en met juni. Door een foutieve bestandsaanlevering vanuit het Kadaster en de trage herstelactie hierop vanuit de softwareleverancier heeft de verwerking langer stilgelegen dan was voorzien. Op dit moment worden de achterstanden ingelopen en heeft dit geen invloed op de huidige processen of aanslagopleggingen. Verwachting is dat eind september de op dit moment ontstane achterstand weer is ingelopen met uitzondering van de (complexe) splitsingen en samenvoegingen. Om deze mutaties sneller af te kunnen handelen wordt sinds enkele weken een tweede medewerker op deze werkzaamheden ingewerkt. Omdat dit een zeer specifieke en ingewikkelde taak is, zal het nog enige tijd duren voordat hier de eerste resultaten zichtbaar van zijn. Daarnaast wordt overlegd met de afzonderlijke gemeenten over de aanlevering van de BAG-mutaties en dan met name over splitsingen en samenvoegingen die in het kader van de BAG zijn doorgevoerd. De kadastrale volledigheid, is zoals in de vorige bestuursrapportage aangegeven, nog steeds een aandachtspunt. Omdat dit onderdeel is van het ontwikkelplan, worden op dit moment verbeterplannen gemaakt en doorgevoerd. Verwachting is |

| | | |
|-------------------------------|--|--|
| | | <p>dat eind 2021 de volledigheid weer grotendeels is hersteld.</p> <p>Verwachting is dat op het moment van de start van de voorbereidende werkzaamheden voor de aanslagoplegging 2022, in december 2021, alle achterstanden zijn weggewerkt.</p> <p>In de vorige bestuursrapportage werd nog gesproken over drie aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwetsbaarheid BAG-Lopik, deze is ondertussen grotendeels opgelost. Er wordt sinds twee maanden een tweede medewerker opgeleid voor deze functie; - Het contact met de gemeente Lopik is opgepakt en proces inclusief werkzaamheden zijn besproken; - Het proces van huisnummerbesluiten wordt overgedragen. De verwachting is dat dit het proces zal vereenvoudigen aan beide kanten. Dit zal in september/ oktober gaan plaatsvinden. |
| <p>Beheer Eigenaren (BRK)</p> | <p>Alle WOZ-objecten kennen een eigenaar conform het kadaster waarbij combi-aanslagen een uitgangspunt zijn.</p> <p>BRK-mutaties zijn binnen 4 dagen verwerkt.</p> | <p>Door de eerder genoemde technische problemen met de verwerking van de kadastrale bestanden zijn er ook achterstanden ontstaan in de mutaties van de eigenaren. Dit heeft geen tot minimaal invloed op de aanslagoplegging en/of de beschikkingen. Verwachting is dat in december alle achterstanden zijn weggewerkt.</p> <p>Voor de verwerking van de permanente marktanalyse heeft dit minimale gevolgen gehad omdat deze naar herstel met voorrang zijn verwerkt in verband met de herwaardering.</p> <p>Levering van appartementspercelen blijft een aandachtspunt zolang het Kadaster nog niet volledig BAG-conform werkt en de straatnaam, het huisnummer en het pand-ID niet meevert bij de mutaties. Deze kunnen bij koopappartementen pas verwerkt worden als de eigenaar ook daadwerkelijk ingeschreven wordt in het BRP. Daardoor kan er een koppeling worden gelegd tussen gebruiker, eigenaar en appartementsrecht. Verwachting is dat de overgang van BRK 2.0 deze problemen gedeeltelijk gaat oplossen. Deze update staat gepland bij</p> |

| | | |
|-------------------------------------|---|---|
| | | <p>onze softwareleverancier met als start in 2022 en gereed per uiterlijk 1 oktober 2022 omdat op dat moment BRK 1.0 uit de lucht gaat. Hierdoor gaan we over naar berichtenverkeer en dagelijkse verwerking. Overigens zal dit altijd een probleem blijven en misschien wel groter worden als ook woningbouwverenigingen steeds meer individuele appartementsrechten gaan vestigen. Daardoor zal het nog belangrijker worden om BAG-gegevens mee te leveren.</p> |
| <p>Beheer Gebruikers (NHR, BRP)</p> | <p>Alle WOZ-objecten kennen de actuele gebruikers, inclusief huur info Niet woningen en aantallen ingeschrevenen Woningen.</p> <p>BRP-mutaties zijn binnen 2 dagen verwerkt. NHR binnen 4 dagen. Retourpost is binnen 5 dagen verwerkt.</p> | <p>De BRP (GBAV) worden conform afspraak verwerkt, er zijn geen noemenswaardige achterstanden in de verwerking van deze mutaties. Wel is er een financieel aandachtspunt. Het RiVG werkt met financiële staffels voor de afname van GBAV-gegevens. Tot op heden blijft BghU onder de staffel tot 500.000 mutaties per jaar. Op basis van de huidige prognoses lijkt het dit jaar voor het eerst over de 500.000 heen te gaan. Dit kan leiden tot een meerwerknota van ongeveer €100.000,-. Dit heeft verschillende oorzaken, maar een daarvan is het opwerken van de achterstanden in de werkzaamheden (leegstandscontroles). Op dit moment wordt onderzocht of en wat er moet gebeuren om zonder veel risico's de komende maanden minder opvragingen te doen richting GBAV.</p> <p>In het kader van het ontwikkelplan van de Waarderingskamer is gestart met het opwerken van de achterstanden op het gebied van de NHR-verwerking. Door langdurig ziekteverzuim en gebrek aan capaciteit was/is hierdoor een achterstand opgelopen. De werkzaamheden zijn volgens planning gestart maar lopen door AVG-wetgeving en medewerking van eigenaren van bedrijfspanden wel moeizamer dan verwacht. Vanaf 1 januari mogen er twee buitendienst medewerkers starten bij BghU. Een van hun eerste taken zal onderzoek ter plekke worden. Hierdoor zal het aantal snel afnemen en zich terugverdienen in de verhoogde belastingopbrengsten.</p> |

| | | |
|-----------------------------|--|---|
| | | Verwerking van retourpost (niet) natuurlijke personen is bij. |
| Beheer Gebruik/ Verbruik | <p>Beheer WOZ-waarde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle (bestaande, in aanbouw) WOZ-objecten zijn op 1 oktober gewaardeerd in de WOZ. | <p>De herwaardering (peildatum 1-1-21) voor het belastingjaar 2022 is gestart. De permanente marktanalyse heeft een lichte achterstand. De eerste modelwaarden zijn beschikbaar voor controles door de taxateurs. Transacties zullen daar waar nodig worden toegevoegd. Door de WOZ-bezwaren en het ontwikkelplan van de Waarderingskamer zal de herwaardering dit jaar moeizamer verlopen dan andere jaren. De vele mutaties van objectkenmerken die de komende maanden nog ontstaan zullen het proces continu verstoren. Ook afstemming met de woningbouwverenigingen over de gebruiksoppervlakten zullen moeten worden verwerkt.</p> <p>In het najaar zal ook het aanbestedingstraject voor de nieuwe waarderingsapplicatie de noodzakelijke aandacht en inzet vergen van de taxateurs en medewerkers uit andere processen.</p> <p>De verwachting is dat we conform de wettelijke termijnen kunnen leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op 1 december moet dan 90% zijn getaxeerd zodat de tarieven ook definitief kunnen worden vastgesteld;(de eerste levering is begin oktober) - Op het moment van het definitief draaien van de beschikkingen en aanslagen moet dan 95-99% verzonden worden. |
| Beheer Gebruik/ Verbruik | <p>Beheer overige maatstaven</p> <p>De ontbrekende maatstaven opvragen zodanig dat bestand actueel is/blijft en er binnen 1 maand na ontstaan belastingfeit de aanslagen opgelegd kunnen worden.</p> | <p>Er zijn geen noemenswaardige achterstanden. Er kan volledig worden voldaan aan alle gestelde termijnen. Wel zal er de komende termijn, maar dat geldt voor meerdere processen, geïnvesteerd moeten worden in betere managementinformatie en het dashboard. Vraag alleen is of dit op korte termijn moet worden gerealiseerd of dat eerst duidelijk moet zijn welke softwareleverancier de belastingapplicatie gaat leveren. Op dit moment kunnen de gegevens inzichtelijk</p> |

| | | |
|-------------------------|---|--|
| | | worden gemaakt maar is de werkwijze erg omslachtig. |
| Beheer Waterverbruik | Voor ieder WOZ-object zijn op 1 oktober de m3 dan wel het aantal VE geregistreerd | <p>Er zijn geen noemenswaardige achterstanden in de verwerking van de gegevens met betrekking tot het waterverbruik. Maandelijks worden afgerekende verbruiksperiodes geleverd door Vitens en per kwartaal door Oase. Deze worden grotendeels geautomatiseerd verwerkt en de uitval handmatig. Omdat de handmatige uitval erg arbeidsintensief is, is de afgelopen periode contact gezocht met Vitens om tot betere afspraken en gegevensleveringen te komen. Ook is intern gekeken naar mogelijkheden. Vitens heeft aangegeven met nieuwe software te gaan werken waardoor het mogelijk zal zijn meer BAG-conform adressen aan te leveren, BghU heeft door interne aanpassingen in de bestandsverwerking op de langere termijn de mogelijkheid veel meer data geautomatiseerd te koppelen. We verwachten dan ook dat in 2022 het huidige uitvalpercentage sterk verminderd zal zijn en teruggebracht tot enkele procenten.</p> <p>Ook zal bij de overgang naar een eventuele andere leverancier van de belastingapplicatie hier veel aandacht aan moeten worden besteed, zowel in de inrichting van de software maar ook aan alle afspraken en nieuwe werkwijzen die nu worden ingevoerd.</p> |

2.2.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Databeheer

De begroting 2021 bevat de volgende kwaliteitsnormen en doelstellingen. De realisatie voor periode 2 2021 is in de laatste kolom weergegeven.

| Proces-activiteit | Kwaliteitskenmerk | Doelstelling | Voortgang 2021 |
|----------------------|--|--------------|--|
| Waardebepaling (WOZ) | Het op grond van de Waarderingskamer tijdig mogen beschikken | Goed in 2022 | Zoals boven is omschreven is op meerdere fronten gestart om in 2022 het oordeel van de Waarderingskamer van 'voldoende' naar 'goed' over te zetten. De Waarderingskamer is akkoord gegaan met het ontwikkelplan en zal ieder kwartaal de voortgang monitoren. Indien BghU zijn afspraken nakomt en kan komen, zal in de zomer van 2022 opnieuw gekeken worden naar het algemene oordeel. |

| | | | |
|-------------------|--|---|---|
| | | | In december 2021 zal uit een separaat onderzoek geconcludeerd moeten worden of voldaan wordt aan alle eisen om te mogen beschikken in 2022. Hierover kan in deze rapportage nog niets worden geconcludeerd omdat de herwaardering zeer recent is gestart. |
| Bestandsbeheer | Bestanden dienen juist, actueel en volledig te zijn | Goedkeurende accountants-verklaring | Voor 2020 is er een goedkeurende verklaring |
| Aanslag oplegging | Aanslagen dienen juist, volledig en tijdig te worden opgesteld | 95% gemeentelijke deelnemers in februari, overige 5% binnen 1 maand na ontstaan belastbaar feit | In februari 2021 waren meer dan 95% van alle gecombineerde aanslagen en beschikkingen verstuurd. Alle aanslagen die verstuurd kunnen worden zijn ondertussen verzonden met uitzondering van de energieobjecten. Deze worden in het kader van het ontwikkelplan conform wettelijke afspraken opnieuw afgebakend en geschikt. Verwachting is dat deze in oktober 2021 zullen worden verzonden. Daarnaast zijn in het kader van opwerking van achterstanden alle aanslagen van 2019 en 2020, die om diverse redenen nog niet verzonden waren, in kaart gebracht en grotendeels verzonden. Hierdoor wordt grotendeels voorkomen dat belastingplichtigen in de toekomst over meerdere jaren aanslagen ontvangen. Uitzonderingen zijn de aanslagen die in het kader van het ontwikkelplan naar voren komen of door bezwaren. |

2.2.3 Overige ontwikkelingen databeheer en waardebepalng

- **Ontwikkelplan Waarderingskamer.** Primaire doel van dit ontwikkelplan is het verhogen van de kwaliteit van onze data en daardoor de dienstverlening in zijn algemeenheid. De aanslag in een keer goed opleggen, het vertrouwen vergroten over de kwaliteit van de WOZ-waarde en de kwaliteit van de aanslagbiljetten, het normaliseren van het aantal (toegekende) bezwaren en minder uitval in de processtappen zijn de voornaamste doelen. Daarnaast geldt een oordeel 'goed' als kroon op het werk en doet het imago van BghU en haar deelnemers goed. De eerste stappen die op dit moment worden uitgewerkt of al gereed zijn hebben te maken met de inventarisatie van alle agrarische objecten, de controle van de objectkenmerken, het versturen van de koop- en huurinlichtingenformulieren, de LV-WOZ verschillen, de BAG-WOZ administratie en het samenvoegen van de energieobjecten conform jurisprudentie. Dit heeft er al toe geleid dat bijna 4.000 objecten (van de bijna 4.500) van deze categorieën voorzien zijn van de juiste objectkenmerken en binnenkort een juiste aanslag gaan ontvangen. Ook zijn de LV-WOZ verschillen in kaart gebracht en worden voorbereidingen getroffen hoe deze geautomatiseerd en/of handmatig kunnen worden opgelost. Tenslotte zijn werkzaamheden verricht om alle energieobjecten samen te voegen tot één of twee WOZ-objecten zodat deze ook geschikt kunnen worden voor 2021. We lopen op schema al is er nog veel te doen.
- **Overgang handelsregister.** In de vorige bestuursrapportage was de overgang aangegeven naar een andere wijze van verwerking van de gegevens van de Kamer van Koophandel. Ondertussen heeft deze overgang nog steeds niet plaatsgevonden doordat landelijk twijfels

zijn ontstaan over de gevolgen van deze verandering. Een voorbeeld hiervan is dat er straks geen of weinig gebruik wordt gemaakt van gegevens met betrekking tot nevenvestingen. Alle post, aanslagen, aanmaningen, etc. wordt na de overgang altijd verstuurd naar de statutaire naam en adres. Juridisch is dit juist, maar voor de ondernemer betekent dit dat deze als beheerder van een nevenvestiging niet meer direct post zal ontvangen van overheidsinstanties. Of en hoe hier over gecommuniceerd moet worden is onderdeel van het onderzoek.

- **Overgang naar Basisregistratie Kadaster (BRK) 2.0.** De overgang van BRK 1.0 naar 2.0 moet voor 1 oktober 2022 worden gerealiseerd, inclusief voorafgaande testfase, omdat het Kadaster dan stopt met de levering van de oude bestanden. Onze leverancier, Centric, is bezig met de planning (start in 2022). Deze wijziging zal een betere kwaliteit opleveren van data omdat het werkt op basis van gebeurtenissen waardoor de kans dat je iets over het hoofd ziet, aanzienlijk kleiner wordt. Maar wat veel meer voordeel oplevert is de aanpassing in de werkprocessen en het over kunnen gaan naar dagelijkse verwerking. Met name in de maanden december en januari van gecombineerde aanslagen kan hierdoor de kadastrale verwerking doorgaan, wat veel bezwaren tegen het eigendom en afbakening gaat voorkomen.
- **Inzet kunstmatige intelligentie.** BghU is voornemens om in september van dit jaar voor intern gebruik een stagiaire als afstudeeropdracht een model te laten ontwikkelen. Het resultaat moet inzicht geven binnen het woningbestand bij welke belastingplichtigen, type objecten, straten/wijken of buurten of waardeinstijgingen de kans het grootst is dat deze persoon bezwaar zal gaan maken tegen de WOZ-beschikking. Op basis van dit gegeven zullen er twee onderzoeken plaats vinden:
 - o Er vindt een aanvullend onderzoek plaats op de kwaliteit van de data van alle gegevens met betrekking tot de woning en de daarop gebaseerde WOZ-waarde om te voorkomen dat deze terecht bezwaar maakt;
 - o In twee instantie kan ervoor worden gekozen om deze doelgroep op basis van algemene communicatie aan te schrijven om eerst met BghU contact op te nemen voordat via een No-Cure No-Pay bureau bezwaar wordt gemaakt.
- **Samengestelde Objectenregistratie.** Op basis van de huidige planning heeft Nederland in 2025 de beschikking over één landelijke database of netwerk waarin alle vastgoedgegevens van in ieder geval drie basisregistraties BAG, WOZ en BGT in onder gebracht zijn. Vanuit de WOZ en dus BghU is het van belang dat vooraf aan deze samenvoeging er controles en afstemmingen plaats moeten vinden op een aantal gegevenstabellen, gebruiksoppervlakten, bouwjaren en type objecten. Deze afstemmingen vinden nu plaats en met drie gemeenten hebben al onderzoeken plaats gevonden of gesprekken om te kijken of en in welke mate deze gegevens in alle drie basisregistraties overeenkomen. Bij afwijkingen vinden onderzoeken plaats en afgesproken is dat de uitkomsten van deze onderzoeken door alle drie organisaties worden overgenomen.
- **Afstemming vierkante meters gemeente Utrecht, Mitros en BghU.** In het voorjaar van 2021 heeft een groot onderzoek plaatsgevonden tussen de basisgegevens op het gebied van vierkante meter woonoppervlakten tussen de woningbouwvereniging, de BAG van Utrecht en de WOZ van BghU. Uit dit onderzoek is gebleken dat voor een kleine 10.000 objecten de vierkante meter de berekeningen van Mitros het meest in de buurt van de waarheid kwamen. In overleg met de gemeente en BghU hebben beide organisaties besloten dat zowel de BAG als de WOZ deze gegevens overnemen van de woningbouwvereniging. Een mooi voorbeeld van samenwerking. Op dit moment vindt dit onderzoek plaats bij Wbv Portaal. Hiervan zijn nog geen resultaten bekend.
- **Afstemming bruto vloeroppervlakten Science Park met gemeente Utrecht**
Recentelijk zijn wij gestart met het in kaart brengen van de bruto vloeroppervlakten van de diverse gebouwen op het Science park.

2.3 Kernproces dienstverlening

Het proces team Dienstverlening draagt zorg voor:

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

Het tijdig innen van de openstaande saldi via:

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

2.3.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Dienstverlening

| Onderwerp | Doelstellingen | Voortgang |
|---------------------------|---|---|
| Kwaliteit dienstverlening | Verdere ontwikkeling medewerkers dienstverlening door middel van communicatiecursussen (benaderen klanten, opstellen schriftelijke communicatie, etc.); | <p>Dit is een continue proces. We zijn begonnen met wekelijkse start-ups, waarbij intern ieder wordt uitgenodigd om knelpunten en verbeteringen aan te geven. Deze worden dan direct doorgevoerd, tenzij er een ICT-belemmering is.</p> <p>Tevens wordt in de maand oktober een actualisatietraining opgezet m.b.t:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualiteiten invordering en kwijtschelding - Invordering gedupeerden kinderopvangtoeslag - Minnelijke schuldsanering voor zelfstandigen <p>In 2020 is een training "omgaan met agressie" gevolgd en wordt geïnventariseerd of er behoefte is aan vervolg. Zeker nu met het volledig willen openstellen van de balie.</p> <p>De nieuw aangenomen medewerkers zullen een basisopleiding krijgen over het belastingvak.</p> |
| Kwaliteit dienstverlening | Het vormgeven van een klanttevredenheidsonderzoek; | <p>In het afgelopen jaar zijn we geen onderzoek gestart maar hebben we maatwerk geleverd aan burgers, bedrijven en instellingen die in de problemen zijn gekomen. Het gehele klanttevredenheidsonderzoek ligt een beetje stil, we zijn nu wel in staat om te kunnen meten, maar door de omstandigheden waarin we verkeren met de pandemie (bv. sluiting balie) en een stukje onderbezetting kunnen we niet de dienstverlening bieden die we als organisatie willen bieden. De vraag is dan ook of we op dit moment met zo'n onderzoek boven tafel krijgen wat we zouden willen? Daarom is gekozen om nu niet te starten met een onderzoek.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| | | De cijfers m.b.t. telefonie leren ons dat de meeste mensen bellen over de gedane invorderingsacties, de kwijtschelding en over de naheffingsaanslagen parkeerbelasting. Op basis van onze kennis over de knelpunten bij het proces parkeren, hebben we de aanslag (in tekst) aangepast, de mogelijkheid gecreëerd voor burgers om foto's van de 'overtreding' in te zien en met Utrecht oplossingen verzonnen om de instroom van bezwaren te verminderen. |
| Versterken zelfredzaamheid belastingplichtige | Het aanscherpen van onze schriftelijke communicatie met als doelstelling dat de schriftelijke communicatie voor iedere belastingplichtige eenduidig geïnterpreteerd kan worden en daarmee duidelijk is; | Dit is een continue proces. De vorig jaar ingevoerde werkgroep heeft dit jaar diverse verbeteringen in de schriftelijke communicatie doorgevoerd. Zoals eerder aangegeven loopt er een pilot actief met een Chatbot. De Chatbot is qua aantal onderwerpen uitgebreid t.o.v. de startsituatie. Er is sinds februari 2021 ruim 1500x gebruik van gemaakt. We verwachten dat het aantal chats zal stijgen als we de live-chatfunctie (klant chat met medewerker i.p.v. met de bot) optimaal gaan gebruiken, hier gaan we in september meer mee experimenteren. |
| Kwaliteit dienstverlening | Verbeteren van onze huidige kwaliteitscontroles; | -De livechat is getest en werkt, maar moet nog worden ingezet. Staat voor de komende periode op de agenda. -We zijn inmiddels begonnen met het publiceren van de geanonimiseerde foto's van parkeerovertredingen in het portaal. Hiermee is voor burgers het proces inzichtelijker gemaakt, waarmee we transparanter naar de burger zijn en de instroom van parkeerbezwaren willen beperken. -voor uitvoering Controlplan is een aantal processen geselecteerd die we risicovol vinden. Het plan is om deze processen te controleren. Dit is niet alleen belangrijk voor de accountant, maar ook om als organisatie in control te zijn m.b.t. de processen. Daarom gaan we starten met: -Een controleaanpak in het algemeen; -Een controleaanpak per proces; -Detailvragen per proces. -Er loopt een traject over de archivering, voldoen aan de gestelde eisen in de Archiefwet en het verbeteren van het archief. |
| Interne samenwerking | Leren van onze "fouten" door veelvuldige communicatie in en tussen de procesteams. | De komende periode benutten we om samen met ICT/data-analist, net als bij de parkeerbezwaren, op bezwaarcategorie te gaan filteren om te kunnen bepalen waar we verbeteringen in het proces aan kunnen brengen omdat we middels de analyse beter kunnen zien 'waar het fout gaat'. Met deze uitkomsten gaan we in gesprek met de procesteams die verantwoordelijk zijn voor de aanslagoplegging. |

2.3.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening

Hieronder zijn de belangrijkste kwaliteitsnormen voor de dienstverlening in meer detail opgenomen. Dit betreft de telefonie en de verwerking van de bezwaren en kwijtscheldingen. De afdrachten en verwerking van de belastingontvangsten hebben volgens, in overeenstemming met schema plaatsgevonden in periode 1 mei tot en met 31 augustus.

Telefonische dienstverlening

| Procesactiviteit | Kwaliteitskenmerk | Doelstelling | P2 2021 | P2 2020 |
|----------------------------|--|--|---------|---------|
| Communicatie (telefonisch) | Op een vriendelijke en professionele wijze de klant te woord staan | Binnen 60 seconden de telefoon opnemen | 41,4 % | 55,1 % |
| | | Maximaal 1x doorverbinden | 99 % | 99 % |
| | | Terugbelafsprak binnen twee werkdagen | 90 % | 99 % |

De telefooncijfers zijn minder goed dan vorig jaar. In 2021 heeft de afdeling Dienstverlening een bovengemiddeld hoog ziekteverzuim (veelal niet-werk-gerelateerd) en daarnaast zijn enkele collega's (vervroegd) met pensioen gegaan. Er zijn twee collega's aangenomen, maar deze zitten nog het inwerktraject. Hierdoor is er meer druk gekomen bij de zittende collega's. Ten opzichte van 2020 is er in 2021 hebben er over de eerste acht maanden 1536 klanten minder gebeld (61.111 versus 59.575 in 2021), maar de bezetting aan de telefoon was een stuk lager dan het jaar ervoor. Dit om ook andere belangrijke processen doorgang te kunnen laten vinden. Dit zie je terug in een stijging van de gemiddelde wachttijd in de tweede periode van 2021, die hierdoor met 50 seconden is gestegen ten opzichte van dezelfde periode in 2020. Daardoor moeten de mensen nu 150 seconden wachten i.p.v. de 100 seconden van 2020 voordat men een medewerker van de BghU spreekt.

Bezwaren en afwikkeling

Bezwaarschriften

| Rubriek | 1-9-2021 | 1-9-2020 | Mutatie |
|-----------------|----------|----------|---------|
| Algemeen | 5.359 | 5.261 | 1,9 % |
| WOZ | 9.600 | 10.147 | 5,4% |
| Parkeren | 12.201 | 8.588 | 42,1 % |
| Totaal | 27.303 | 23.624 | 15,6 % |

Het aantal bezwaarschriften is gestegen - in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar. De nadruk komt vooral te liggen op het aantal gestegen bezwaarschriften tegen de naheffingsaanslag parkeerbelasting. De handhaving is in oktober 2019 veranderd en geïntensiveerd, met scanauto's in plaats van parkeercontroleurs. Ten opzichte van 2020 is in de periode 1 januari tot en met 31 augustus het aantal opgelegde naheffingsaanslagen met 35 % gestegen. Om de instroom van bezwaarschriften te beperken wordt op bezwaarredenen constructief met de gemeente Utrecht gesproken. Zo werd het in de afgelopen maanden het zone-beleid aangepast en werden de door de scanauto gemaakte foto's van overtredingen voor de kentekenhouders inzichtelijk gemaakt in het digitale loket Mijn BghU.

Het aantal NCNP WOZ bezwaren was op 1-09-2020 : 3.424 geschriften en op 1-09-2021: 5256 geschriften. Dat is een enorme stijging, waardoor er rekening gehouden dient te worden met ook een stijging van de proceskostenvergoeding.

| Procesactiviteit | Kwaliteitskenmerk | Doelstelling | P2 2021 | P2 2020 |
|--------------------------------------|---|-----------------------------------|---------|---------|
| Verzoek, bezwaar en beroepsschriften | Afwikkelen binnen wettelijke gestelde termijnen | Heffingsbezwaren binnen < 6 weken | 62,5 % | 78,2 % |
| | | WOZ Bezwaren Woningen < 12 Weken | 32% | 11% |

| | | | | |
|--|--|---------------------------|--------|--------|
| | | Parkeren binnen < 6 weken | 36,1 % | 19,7 % |
| | | | | |

* De cijfers zijn over periode 1 januari tot en met 31 augustus. De vergelijkingscijfers over P2 2020 zijn daarmee ook over dezelfde periode.

Vergeleken met 2020 hebben we meer moeite met het halen van de doelstellingen - het afhandelen van bezwaarschriften binnen zes weken na binnenkomst. Door ziekteverzuim zijn minder uren beschikbaar geweest voor het afhandelen van bezwaarschriften, omdat Dienstverlening met een kleiner aantal medewerkers de telefonische bereikbaarheid heeft moeten opvangen. Dit treft vooral het onderdeel Heffingsbezwaren. Op het onderdeel bezwaren Niet-Woning is inhuur gepleegd, om de achterstand in te lopen.

Voor het onderdeel bezwaarschriften tegen de naheffingsaanslag parkeerbelasting is er een beter resultaat dan vorig jaar. Dit komt vooral omdat in de maanden februari, maart en april capaciteit is ingehuurd en in de maand januari hebben we meer medewerkers uit de eigen formatie kunnen inzetten op de afhandeling van parkeerbezwaren.

| Procesactiviteit | Kwaliteitskenmerk | Doelstelling | P2 2021 | P2 2020 |
|--------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|---------|---------|
| Aanvragen kwijtschelding | Correcte en tijdige uitspraken | Afwikkelen binnen 8 weken | 51% | 38% |
| Beroepschriften kwijtschelding | Correcte en tijdige uitspraken | Afwikkelen binnen 8 weken | 60% | 58% |
| Beroepen | Percentage aantal gegronde beroepen | Maximaal 35% gegrond | 13,6% | 14% |

Vergeleken met 2020 hebben we meer moeite met het halen van de doelstellingen - het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken binnen acht weken na binnenkomst. In de Berap hebben we aangegeven dat in 2021 51% is afgedaan binnen de doelstelling en in 2020 hebben we 38% afgedaan binnen de doelstelling. Daarmee lijkt het een verbetering, echter op 31 augustus 2020 hadden we 1500 kwijtscheldingsverzoeken meer afgehandeld dan op 31 augustus 2021. Door ziekteverzuim zijn minder uren beschikbaar geweest voor het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken, omdat Dienstverlening met een kleiner aantal medewerkers de telefonische bereikbaarheid heeft moeten opvangen.

2.3.3 Vorderen op maat

Realisatie en voortgang doelstellingen kwaliteitsnormen Vorderen op maat

| Onderwerp | Doelstellingen | Voortgang |
|------------------|---|--|
| Dwanginvordering | Door eerder en gerichte stappen te zetten in het invorderingsproces is het streven om het aantal vorderingen te incasseren via de deurwaarder te verlagen | Deurwaarders zijn weer begonnen met het "buiten lopen" zonder fysiek contact te maken met de burgers, bedrijven en instellingen. De eerste aangekondigde verkopen staan gepland. |

| Procesactiviteit | Kwaliteitskenmerk | Doelstelling | P2 2021 | P2 2020 |
|-------------------------|---|--|---------|---------|
| Invorderingsmaatregelen | Nastreven van de volledige betaling van de belastingaanslagen | < 3% van de vorderingen ouder dan 1 jaar | 0,58% | 0,53% |
| | | < 1% van de vorderingen ouder dan 18 maanden | 0,22% | 0,18% |
| | | < 0,01 ouder dan 3 jaar | 0,17% | 0,16% |
| | | <1% oninbaar | 0,03% | 0,06% |

Peildatum 31 augustus 2021

2.3.4 Overige ontwikkelingen Dienstverlening

Al enige tijd wordt gekampt met een structureel hoog ziekteverzuim wat niet werk gerelateerd en langdurig is. Periodiek worden alle zieke medewerkers gemonitord en besproken met de bedrijfsarts, coördinator en HRM (Sociaal Medisch Team). Gevolg hiervan is dat we de doelstelling op het gebied van telefonie, afhandelen bezwaarschriften en afhandelen kwijtscheldingsverzoeken niet halen.

2.4 Ondersteunende processen

De ondersteunende processen kennen de volgende ontwikkelingen die relevant zijn:

Deelnemersportaal. De meeste aangesloten gemeenten maken op dit moment gebruik van fase 1 van het deelnemersportaal als het gaat om aan- en teruglevering van WOZ-gegevens (bouwvergunningen en gebruiksoppervlakten). Met een aantal gemeenten wordt nog overlegd hoe en op welke manier dit moet plaatsvinden. Planning is om dit voor het eind van het jaar afgerond te hebben.

In het voorjaar is gestart met fase 2 van het portaal, de aanlevering van de 'exoten' (leges, grafrechten en precario). Deze fase loopt veel minder soepel maar heeft ook betrekking op minder gemeenten. De snelheid waarmee het project loopt is door de huidige aanbesteding lichtelijk onder druk komen te staan. Vraag is op dit moment of het niet verstandiger is om eerst te weten met welke leverancier BghU volgend jaar zaken zal gaan doen. Mocht dit namelijk niet meer Centric zijn, zijn de huidige inspanningen overbodig geweest en een half jaar op huidige manier werken is nog steeds een prima optie. Het plan wordt dan ook op een lager pitje gezet tot 1 december 2021.

Aanbesteding accountantstaken

De aanbesteding van de accountantstaken is afgerond. De uitkomst hiervan valt binnen het gereserveerde budget. De opdracht is gegund aan onze huidige accountant Astrium, voor in eerste instantie 3 controlejaren (2021, 2022 en 2023). In de periode na september 2021 wordt in samenspraak met de accountant de controleaanpak en de planning afgestemd. De verwachting is dat voor de deelnemers in het kader van de deelverklaringen geen veranderingen optreden en dat de werkwijze van voorgaande jaren grotendeels wordt voortgezet.

Ontwikkelingen rechtmatigheidsverklaring

De invoering van de rechtmatigheidsverklaring is uitgesteld naar 2022. Dat betekent dat de accountant over 2021 nog toetst of en in hoeverre BghU rechtmatig heeft gehandeld. In het afstemmen van de controleaanpak voor de komende jaren wordt zo veel mogelijk vooruitgewerkt naar de situatie waarin BghU zelf de rechtmatigheid van haar handelen vaststelt.

Onbekend is of de invoering van de rechtmatigheidsverklaring gevolgen heeft voor de financiële verordeningen (zoals de controleverordening) en beleidsdocumenten en wordt daarom afgestemd met de accountant. De actualisatie van deze documenten (2018) is eens per 4 jaar en vindt dit najaar plaats voor inwerkingtreding per 1 januari 2022.

3 Financiële tussenstand bestuursrapportage 1

Dit hoofdstuk bevat de financiële ontwikkelingen van de eerste periode waarover BghU verantwoording aflegt. Dat betekent dat de cijfers en de prognose gebaseerd is op de informatie die vanaf januari tot en met augustus 2021 bij BghU bekend was.

3.1 Financiële ontwikkelingen na bestuursrapportage 1 2021

In bestuursrapportage 1 is een aantal financiële effecten verwerkt. Dat heeft geleid tot een bijgestelde begroting voor de taakuitvoering van 2021. Onderstaand is de bijgestelde begroting voor 2021 gepresenteerd. BghU stelt voor deze bijgestelde begroting na berap II te handhaven, met inachtneming van de volgende ontwikkelingen die leiden tot potentiële voordelen en nadelen. Er is een risico op een overschrijding van de begroting, die hangt samen met de sterk toegenomen proceskosten. Daar is voor een groot deel dekking voor, maar of het volledig toereikend is zal bij de jaarrekening moeten blijken. Op dit moment moet nog voor ongeveer € 70.000 ruimte gezocht worden.

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

Loonsom en personeelslasten

Vooralsnog lijkt BghU in de bezetting van de formatie en met de inhuur uit te komen rond het bedrag dat is opgenomen in Berap I. Er is dus geen reden om dit bedrag aan te passen bij Berap II. Er is wel een aantal ontwikkelingen dat leidt tot mogelijke verschillen bij afsluiting van het jaar. Deze zijn hieronder kort benoemd.

- Er is een potentieel voordeel op de opleidingskosten. Dit hangt mede samen met de benutting van een aantal specifieke opleidingstrajecten, waarvan de fasering over 2021 en 2022 op het moment van opstellen van de bestuursrapportage nog niet te voorzien is.
- In de loonsom is een bedrag van € 97.000 opgenomen voor een potentiële CAO-stijging. De vraag is of die nog dit jaar volledig moet worden benut. Is dat niet het geval, dan valt deze terug aan de deelnemers. Dit hangt volledig af van de resultaten van de CAO-onderhandelingen en is voor BghU vanzelfsprekend niet rechtstreeks beïnvloedbaar.

Materiële lasten

De materiële lasten zoals vastgesteld bij Berap I zijn op basis van de prognose bij Berap II toereikend. Een aantal effecten zal zich de komende maanden voordoen en leiden tot afwijkingen bij de vaststelling van de jaarrekening.

- De servicekosten voor het gebruik van het Stadskantoor 2020 en 2021 zijn door minder gebruik van de voorzieningen naar verwachting ongeveer € 50.000 lager dan voorzien (gemiddeld € 25.000 op jaarbasis). Voor 2022 is nog geen effect te voorspellen, omdat nog onduidelijk is hoe de bezetting van het stadskantoor vorm krijgt (inrichting naar anderhalve meter op kantoor al dan niet is van grote invloed).
- Voor de projectkosten is een voordeel te verwachten van ongeveer € 50.000. Dit komt doordat de beoogde projecten of doorschuiven naar het komend jaar of door de aanbesteding in een ander daglicht zijn komen te staan en niet meer nodig worden geacht. Meerjarig is in de vastgestelde begroting 2022 al rekening gehouden met een lager bedrag voor projecten en wordt de projectraming niet meer gebruikt als stelpost van de materiële lasten maar als losse budgetpost.

Proceskosten

De proceskosten komen naar verwachting € 270.000 hoger uit dan voorzien. Dat wordt veroorzaakt door een hogere instroom van NCNP bezwaren, een fenomeen dat moeilijk beïnvloedbaar is. Dekking moet komen uit de post onvoorzien (€ 100.000) en eventuele voordelen uit de reguliere bedrijfsvoering (€ 100.000 is ongeveer zeker). Die voordelen zijn daar feitelijk niet voor bedoeld, maar voorkomen wel een mogelijke onttrekking uit de algemene reserve of de bestemmingsreserve ICT. Voor de overige overschrijding wordt in de komende maanden binnen de begroting nog gezocht naar mogelijkheden om dit te dekken.

Implementatie van de ICT

De implementatie van de ICT-applicatie schuift grotendeels op naar volgend jaar, door de latere publicatie van de aanbestedingen. Dat betekent dat de kosten voor ICT-implementatie, maar ook de onttrekking uit de bestemmingsreserve doorschuiven naar 2022. Voor de lopende begroting is dit budgettair neutraal en heeft dit geen effect.

4. Personeel, ICT, bedrijfsvoering en risicomanagement

4.1 Ontwikkelingen personeel

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

Formatie

Op peildatum 31 augustus 2021 bedraagt de vaste formatiebemensing circa 119 fte. Op basis van de loonsom is ongeveer ruimte voor 126,5 FTE wanneer het volledige budget gebruikt wordt voor medewerkers in dienst van BghU. De vrije vacatureruimte wordt op dit moment ingezet als budget voor de flexibele schil. In de eerste 8 maanden van dit jaar zijn 8 nieuwe medewerkers in dienst gekomen. Het betreft 2 WOZ taxateurs, een medewerker AO/IC, een jurist, een senior medewerker gegevensbeheer, een belastingsdeurwaarder en 2 medewerkers Dienstverlening. 7 medewerkers zijn uitdienst getreden. Het betreft een administratief medewerker invordering (pensioen), een coördinator, een jurist, een belastingdeurwaarder (op eigen verzoek vervroegd pensioen), twee senior medewerkers invordering (op eigen verzoek vervroegd pensioen en ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid) en een medewerker gegevensbeheer (ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid).

Wegens de aanhoudende groei van WOZ bezwaren (en beroepen) en de kosten en risico's die hiermee gemoeid zijn wordt coördinatie voor dit specifieke onderdeel in de lijn geformaliseerd. Hiervoor wordt aanwezige formatieruimte benut vanuit de overhead naar het primaire proces.

Ziekteverzuim

Over de eerste 8 maanden 2021 bedraagt het gemiddelde ziekteverzuim 8,76%. 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. 2 medewerkers die langdurig arbeidsongeschikt waren (en een volledige WIA-uitkering ontvingen) zijn inmiddels uitdienst. Om het ziekteverzuim terug te dringen waar mogelijk blijven we, naast de acties in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter, interventies inzetten zoals o.a. bedrijfsmaatschappelijk werk, arbeidsdeskundigonderzoeken en psycholoog, etc. Onlangs is ook een start gemaakt met het periodieke Duurzaam Inzetbaarheids Overleg (DIO). Dit is een overleg tussen bedrijfsarts, inzetbaarheidscoach, leidinggevende en HRM adviseur. Centraal in het DIO staat de bespreking van (langdurig) arbeidsongeschikte medewerkers en frequent verzuimers (medewerkers met 3 of meer ziekmeldingen per jaar) waarbij de leidinggevende een specifieke vraag heeft over de aanpak en/of begeleiding of evt. knelpunten hierin. Uiteraard kan de leidinggevende ook tussentijds om advies vragen. Ook is met de arbodienst afgesproken dat zij op korte termijn een "Praktijkondersteuner bedrijfsarts" gaan inzetten. 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. Deeltaken van de bedrijfsarts die de praktijkondersteuner bedrijfsarts kan uitvoeren zijn:

- verzuimbegeleiding
- preventief spreekuur
- werkplekbezoek of overleg
- periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO of PMO)

Met de inzet van de praktijkondersteuner bedrijfsarts worden zieke medewerkers sneller door de arbodienst gesproken (na 2 a 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.

Het ziekteverzuim en preventie heeft permanent aandacht van directie en management.

Opleiding en ontwikkeling

Het opleidings- en ontwikkelingsplan is geactualiseerd en draagt bij aan het realiseren van de doelen uit de jaarplannen voor 2021. In het geactualiseerde plan zijn doelen en activiteiten op het gebied van kennisontwikkeling en talentontwikkeling (strength based development) opgenomen. Ook volgt een aantal medewerkers een individuele (beroeps)opleiding om hun kennis te verbreden en/of hun loopbaanmogelijkheden te vergroten. Een aantal opleidingsactiviteiten uitgelicht: In november/december 2020 hebben 34 medewerkers de basismodule WOZ gevolgd bij Involon. In januari en februari van dit jaar hebben zij examen gedaan. Ongeveer 75% is geslaagd. Met de overige medewerkers zullen afspraken gemaakt worden m.b.t. een eventuele herkansing. De meeste WOZ-taxateurs zijn reeds eerder opgeleid tot NRV-taxateurs. Ook dit jaar volgen zij binnen dit kader permanente educatie.

Ook is in de eerste vier maanden van dit jaar vakinhoudelijke kennis digitaal uitgewisseld binnen en tussen de procesteams en wordt deelgenomen aan commissies en bestuur van de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB). Ook in 2021 wordt het Nano Learning-programma 'Bewustwording informatiebeveiliging en Privacy' gevolgd. Alle medewerkers ontvangen om de twee weken per e-mail een module van de Nano Learning. Elke module duurt zo'n 3 minuten. Op deze manier leren medewerkers op een toegankelijke manier meer over informatiebeveiliging en privacy, hetgeen de bewustwording ook vergroot. Bijkomend voordeel is dat de modules overal en altijd uitgevoerd kunnen worden. De respons is goed.

Ontwikkelingen CAO-onderhandelingen

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

4.2 Ontwikkelingen ICT

Op dit moment zit BghU midden in de aanbesteding als het gaat om de frontoffice/belastingsoftware, Waarderingsapplicatie, BAG-GEO en koppelingen. De eerste twee kavels zijn reeds op Tendered geplaatst, nota's van inlichtingen zijn beantwoord en productdemo's en verificatiegesprekken vinden plaats. In november moeten de keuzes op basis van alle gegevens worden gemaakt. Voor BAG-Geo en koppelingen zijn het programma van eisen en de juridische stukken voorbereid zodat deze kunnen worden gepubliceerd. Voor alle vier kavels geldt dat alle werkzaamheden volgens de laatste planning verlopen. Er zijn dus geen achterstanden en ook geen hobbels in de processen en/of werkzaamheden.

Er is een externe transitie manager aangesteld welke reeds heeft ondersteund bij het vervolledigen met aspecten die in de aanbestedingsdocumenten zijn verwerkt. Door de verschuiving in planning van de percelen is de begroote capaciteit niet geheel dit jaar benodigd. In het najaar wordt, na de beoordeling, gestart met de voorbereidingen voor de transities. Specifiek zal deze adviseur helpen om in april te kunnen starten met het waarden van de WOZ-waarden in de eventuele nieuwe Waarderingsapplicatie en mocht uit de aanbesteding ook een nieuwe belastingapplicatie leverancier komen, dat deze ook in oktober 2022 in gebruik is genomen zodat de aanslagen en beschikkingen tijdig in februari 2023 verzonden kunnen worden.

Daarnaast is de afgelopen maanden de huidige hosting bij Centric in kaart gebracht en is het huidige contract tijdelijke verlengd tot oktober. Ook alle overige applicaties waarvan het contract in mei 2022 afloopt, zijn in beeld en worden logischerwijze aanbesteed. Bepaalde informatie over de Oracle-licenties moet nog door Centric verstrekt worden. Een kink in de kabel is het feit dat de huidige leverancier van de telefooncentrale, Telecats, aangegeven heeft in mei 2022 te stoppen met dienstverlening. Hierdoor wordt dit gedeelte van de periferie met spoed naar voren gehaald. Omdat er voldoende alternatieven op de markt zijn, zal het zoeken naar een nieuwe leverancier niet moeilijk zijn. Wel zal het een hele klus worden om de huidige dienstverlening die we nu kunnen bieden, in eerste instantie naar de overgang, gelijkwaardig te houden. De kans bestaat dat we een paar stappen terug moeten doen en 2022 moeten gebruiken om samen met de nieuwe leverancier naar een betere dienstverlening te groeien. Dit is onder meer afhankelijk van de eventuele nieuwe leverancier van de frontoffice- en belastingapplicatie. Over eventuele nieuwe ontwikkelingen wordt u tussentijds geïnformeerd.

4.3 Bedrijfsvoering

Voortgang informatiebeveiliging

Beleid en organisatie

Het strategisch informatiebeveiligingsbeleid is in oktober vorig jaar door het bestuur vastgesteld. Het uitwerken van de tactische beleidsonderwerpen resulteert in een tactisch plan, welke in oktober as. wordt afgerond.

Personeel en toegang

Naar aanleiding van de inzet mystery guest van de rekenkamer Utrecht, bij het onderzoek naar informatieveiligheid van de gemeente Utrecht op het stadskantoor, heeft de gemeente voor de verbetering een plan van aanpak gemaakt. Eén van de punten is het voornemen om de fysieke beveiliging op het stadskantoor opnieuw tegen het licht te houden. Dit traject gaat Utrecht samen met haar huurders, waaronder BghU, in het derde kwartaal van dit jaar starten. De verwachting is dat dit uiterlijk in het eerste kwartaal 2022 afgerond is. Ook voor dit traject zal nog apart gekeken moeten

worden naar de (bekostiging van de) implementatie van de maatregelen die uit deze analyse voortkomen.

Continuïteit en incidenten

Is gehandhaafd en onveranderd.

Informatiesystemen

De Belastingapplicatie inclusief Frontoffice, de Enterprise Service Bus (ESB) en BAG Geo applicatie worden momenteel aanbesteed. Informatiebeveiliging en Privacy by design is ingezet.

Gegevensbescherming

Het besluit gegevensverstrekking wordt momenteel in afstemming met de deelnemers geactualiseerd voor besluitvorming eind dit jaar.

De nanolearning is uitgebreid. Naast het lezen van korte lessen worden de collega's geprikkeld met interactieve vragen en antwoorden, zodat zij elkaar meer vragen stellen en meer bewust bekwaam worden.

Audits

De DigiD audit wordt in het vierde kwartaal 2021 uitgevoerd. De audit zal plaatsvinden op de nieuwste versie van de BghU-omgeving, die aan de aanscherping van norm U/PW.03 voldoet. Het betreft eisen voor "unsafe-inline" en/of "unsafe-eval" vanwege functionele vereisten.

Met ingang van het verantwoordingsjaar 2021 laat de Waarderingskamer de verantwoording over (een deel van de) Wet Waardering Onroerende Zaken (Wet WOZ) via de Eenduidige Normatiek Single Information Audit (ENSIA) verlopen. ENSIA betreft een gezamenlijk initiatief van een aantal ministeries en VNG om tot een zo effectief en efficiënt mogelijk ingericht verantwoordingsstelsel voor informatiebeveiliging te komen, gebaseerd op de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). BghU beantwoordt de WOZ-vragenlijst. Nadat alle vragen zijn beantwoord worden deze gedeeld met de deelnemers, naar verwachting uiterlijk medio oktober.

eHerkenning

Met dit authenticatiemiddel kunnen ondernemers veilig inloggen. De eHerkenning audit wordt in het vierde kwartaal 2021 uitgevoerd.

Archiefbeheer

De vanuit het jaarverslag van Het Utrechts Archief (HUA), uit 2019, genoemde verbeterpunten zijn in de maanden januari tot en met juni (deels) omgezet in documenten die de organisatie archiefwaardiger hebben gemaakt. De Beheersregels Informatiebeheer en een aangepast Mandaatbesluit zijn reeds door het bestuur goedgekeurd. Daarnaast is een risico-analyse opgesteld, een capaciteitsplan gemaakt en is een aanzet voor het Handboek Vervanging geschreven. Dit stemt het HUA positief. Een belangrijke voorwaarde voor vervanging is het kunnen gebruiken van een applicatie voor recordmanagement. Op dit moment wordt onderzocht wat voor recordmanagementsysteem nodig is.

Communicatie

Het verbeteren en verduidelijken van brieven, aanslagen en de website is een continu proces. Voor de komende periode is een analyse en doorlichting op leesbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van de huidige website gepland. Op basis van de bevindingen zal gekeken worden in hoeverre aanpassingen aan de site nodig zijn. Dan zal ook een planning en kostenraming worden gemaakt voor het (eventueel) aanpassen van de site. Conform planning is de informatie over klachtenafhandeling verduidelijkt en gepubliceerd.

Overig

Bij ICT is met enige externe ondersteuning planvorming gerealiseerd voor het informatiemanagement. Per september ondersteunt ESBL met onderzoek op het gebied van afbakening bouwterreinen en objecten in aanbouw in geval van kantoortransformaties naar woningen. Voor de gewenste aanbesteding inhuur derden wordt momenteel externe begeleiding gezocht. Hiervoor worden de betreffende advieskosten geraamd.

4.4 Risicomanagement

Het weerstandsvermogen is door het besluit om de kosten voor de implementatie van de ICT-aanbesteding in 2021 te dekken uit de algemene reserve tijdelijk gedaald naar € 206.000, tegenover ongeveer € 500.000 aan geïnventariseerde risico's (waaronder de proceskostenvergoeding). Dat betekent dat de ratio op 0,41 uitkomt, ruim onvoldoende.

Afhankelijk van hoeveel middelen daadwerkelijk nodig zijn voor de ICT-aanbesteding (er is nu uitgegaan van de max variant) is een onttrekking uit de algemene reserve al dan niet nodig. De begeleidingskosten vallen dit jaar naar verwachting lager uit dan voorzien, ondanks de naar voren gehaalde aanbesteding Telefonie. Aan het eind van het jaar kunnen we duidelijkheid geven over hoe de algemene reserve zich definitief heeft ontwikkeld in 2021. Op dit moment worden geen maatregelen genomen. De stijging van proceskosten hoopt BghU op te kunnen vangen met de post onvoorzien en eventuele meevallers in de reguliere bedrijfsvoering.

Vaststellingsbesluit

Besluit:

1. De bestuursrapportage 2021-2 vast te stellen;

Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur BghU van 7 oktober 2021, te Utrecht.

Het Bestuur van BghU,

de voorzitter

de secretaris,

J.C.H. Haan

M. Vrisou van Eck