

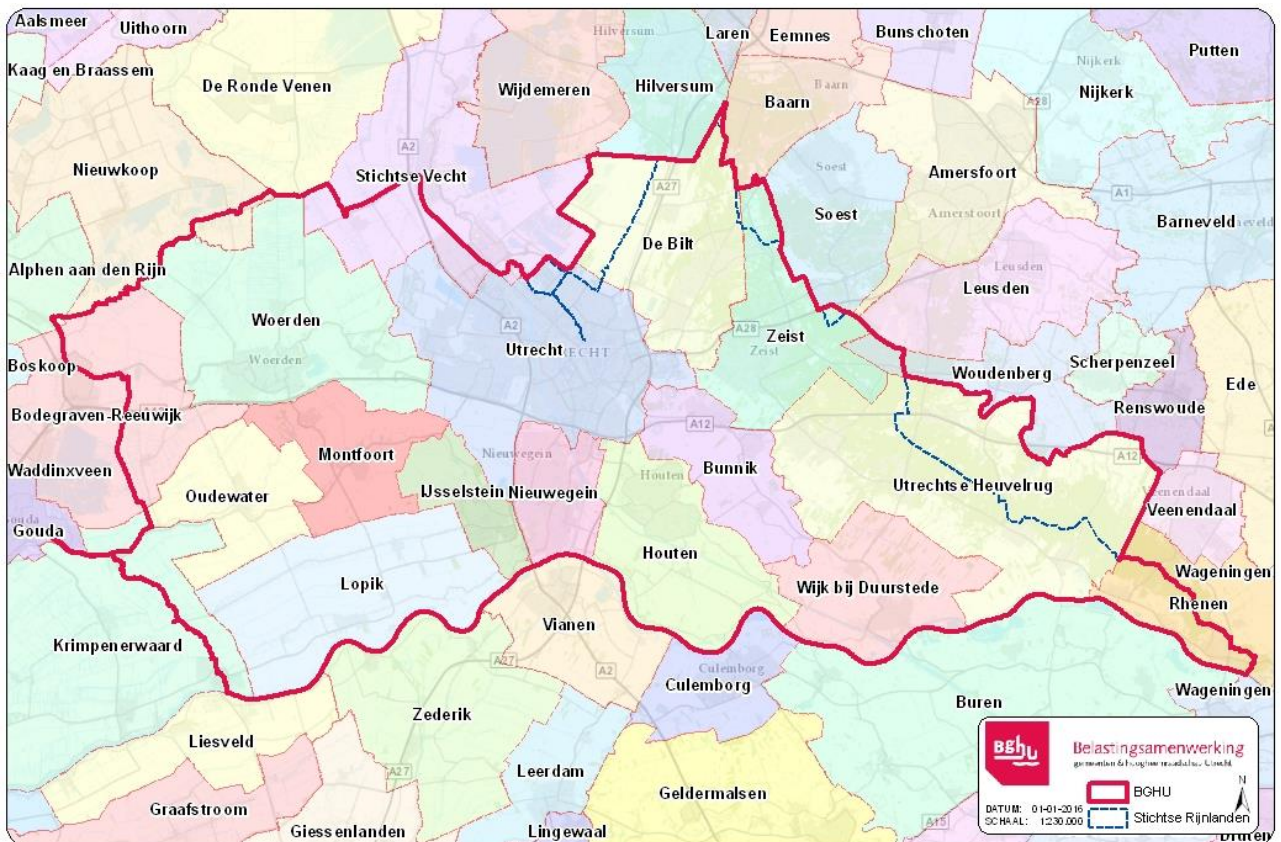


# Belastingsamenwerking gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Bestuursrapportage BghU 2019 – 2

(situatie september 2019)

Belastingsamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht



## Inhoudsopgave

<b>Inleiding en voorwoord</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Financiële situatie</b> .....	<b>4</b>
<b>3 Bedrijfsvoering</b> .....	<b>6</b>
3.1 Organisatie inrichting en managementfilosofie.....	7
3.2 Innovatie ontwikkelingen .....	7
3.3 Personele ontwikkelingen.....	9
<b>4 Operationele activiteiten</b> .....	<b>10</b>
4.1 Bezwaar, beroep en kwijtschelding.....	10
4.2 Klantcontact overig.....	12
<b>5 Besluit</b> .....	<b>14</b>

## Inleiding en voorwoord

Voor u ligt de tweede bestuursrapportage over het jaar 2019 van de Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU). In deze rapportage wordt de bedrijfsvoering over het lopende jaar afgezet tegen de voornemens zoals deze verwoord zijn in de kadernota 2019.

De afgelopen periode is gewerkt aan onder andere het zo compleet mogelijk opleggen van de heffingsaanslagen, de ingezette innovaties en de aankomende toetreding van de gemeente Stichtse Vecht. De afgelopen periode en de komende maanden staan in het teken van het verder professionaliseren van de organisatie en daarmee het bereiken van excellente dienstverlening. Daarnaast wordt de organisatie voorbereid op de nieuwe CAO en de daarmee samenhangende wijzigingen.

Eerder dit jaar is een wijziging van de begroting 2019 voorgesteld. De begrotingswijziging en de ontwerpbegroting 2020 inclusief kaderstelling en meerjarenperspectief 2021 – 2023 zijn ter zienswijze aangeboden aan de raden of het bestuur van de deelnemers. Inmiddels hebben wij van het merendeel van de deelnemers op beide stukken een positieve zienswijze ontvangen.

Namens de organisatie,

de directeur,

M. Vrisou van Eck

## 2 Financiële situatie

In dit hoofdstuk wordt de financiële prognose 2019 weergegeven. Ten opzichte van de oorspronkelijke begroting 2019 is het financiële beeld gewijzigd. Per saldo worden er voor 2019 aanvullende middelen gevraagd van de deelnemers (€ 387.000,-).

Exploitatie begroting incl. prognose 2019 (bedragen in euro's)					
	Realisatie 2018	Begroting 2019	Begroting 2019 na begrotingswijziging	Berap 2	Vershil begroting 2019 vs. BERAP 2
Rente & Afschrijving	282.540	398.000	398.000	398.000	
Personele lasten (incl. inhuur) *	9.221.496	9.125.000	9.412.000	9.312.000	-187.000
Materiële lasten	5.756.712	5.681.000	5.681.000	5.681.000	-
Onvoorzien		100.000	100.000	100.000	-
<b>Totaal Lasten</b>	<b>15.260.748</b>	<b>15.304.000</b>	<b>15.591.000</b>	<b>15.491.000</b>	<b>-187.000</b>
Dwangbevelen *	1.199.598	1.301.000	1.201.000	1.201.000	-100.000
Overig	95.560	55.000	55.000	55.000	-
<b>Totaal Baten</b>	<b>1.295.158</b>	<b>1.356.000</b>	<b>1.256.000</b>	<b>1.256.000</b>	<b>-100.000</b>
<b>"Te dekken" bedragen</b>	<b>13.965.590</b>	<b>13.948.000</b>	<b>14.335.000</b>	<b>14.235.000</b>	
<b>Geraamde deelnemersbijdragen</b>	<b>13.746.000</b>	<b>13.948.000</b>	<b>14.335.000</b>	<b>14.235.000</b>	
Onttrekking algemene reserve	34.839				
Onttrekking bestemmingsreserve	184.751				
	<b>219.590</b>	-		-	-
<b>Resultaat voor bestemming</b>	-	-		100.000	-

\* Begrotingswijziging 2019 aangevraagd

\* Begrotingswijziging 2019 ten aanzien van personele lasten vastgesteld op 3,5%, wordt 3,25% over de periode oktober - december en een eenmalige uitkering van 750,- bruto per medewerker.

### Begrotingswijziging 2019

De begroting 2019 is vastgesteld door middel van de kadernota 2019 – 2022. Deze begroting is opgesteld in het jaar 2018. Inmiddels zijn wij een jaar verder en hebben wij andere/nieuwe financiële inzichten. Wij stellen vast dat de begroting 2019, zoals gepubliceerd in de kadernota 2019, aanpassing behoeft als wij op de huidige voet verder gaan. Om deze reden hebben wij reeds een begrotingswijziging voor het jaar 2019 ingediend. De totale begrotingswijziging bedraagt € 387.000,-. De begrotingswijziging 2019 is door u als deelnemer reeds ter zienswijze aangeboden aan uw raad of bestuur. Inmiddels hebben wij van het merendeel van de deelnemers een positieve zienswijze ontvangen. Wij danken u voor de ontvangen opbouwende feedback.

In de begrotingswijziging 2019 is rekening gehouden met een CAO stijging van 3,5% over de periode 1 januari tot en met 31 december 2019. De daadwerkelijke CAO stijging is inmiddels bekend en bedraagt in 3,25% over de periode oktober tot en met december 2019. Rekening houdend met aanvullende afspraken, zoals de eenmalige uitkering per medewerker van € 750,- bruto, verwachten wij, ten opzichte van de reeds ingediende begrotingswijziging 2019, een voordeel te kunnen realiseren van €100.000,-.

**Activeren**

In 2019 zijn wij, in overleg/samenwerking met Centric, gestart met het upgraden van enkele systeem functionaliteiten. We zullen in overweging nemen om deze kosten te activeren en ze zodoende over meerdere jaren te verdelen.

**Financieel uitgangspunten**

In 2017 heeft de BghU enkele uitgangspunten met betrekking tot het financieel beleid schriftelijk vastgelegd. Dat is gebeurd in de documenten “Regeling Financieel Beheer BghU 2018” en de “Controleverordening BghU 2018”. Het bestuur van de BghU heeft deze stukken op 23 oktober 2017 goedgekeurd. In 2017 is eveneens de afspraak gemaakt om de reeds vastgestelde richtlijnen iedere vier jaar te actualiseren. Wij gaan in 2020 de desbetreffende richtlijnen actualiseren. Wij zijn voornemens om u deze geactualiseerde stukken in 2021 ter vaststelling voor te leggen.

### 3 Bedrijfsvoering

In dit hoofdstuk worden diverse bedrijfsvoeringsaspecten toegelicht. Het betreft onder andere de inrichting van de organisatie, de innovatieve ontwikkelingen en de personele ontwikkelingen.

#### **Toetreding Stichtse Vecht**

De voorbereiding op de toetreding van de gemeente Stichtse Vecht bestaat uit een drietal trajecten:

1. Het converteren van de gegevens van de gemeente Stichtse Vecht naar de BghU omgeving.

Voor de conversie van de bestanden, het overnemen van personeel, het uniformeren van beleid en heffingsverordeningen, de communicatie rond de overgang etc. zijn werkgroepen geformeerd. Per 1 oktober 2019 lagen de werkzaamheden en voorbereidingen die nodig zijn voor een soepele overgang op schema. Er is vanaf 1 maart 2019 periodiek overleg geweest met vertegenwoordigers van Stichtse Vecht over de voortgang.

2. Het omzetten van m<sup>3</sup> naar m<sup>2</sup> van alle objecten gelegen in de gemeente Stichtse Vecht voor de WOZ (wettelijke verplichting per 1 januari 2021).

Het omzetten van m<sup>3</sup> naar m<sup>2</sup> is onder regie van BghU opgepakt. Dit project is gestart per 1 april 2019. Er moeten op dit moment nog ongeveer 1900 objecten worden beoordeeld, deze werkzaamheden staan gepland in het eerste kwartaal van 2020. De projectresultaten zijn gedeeld met de vertegenwoordigers van Stichtse Vecht en de BAG beheerder van Stichtse Vecht en de Waarderingskamer. Duidelijk is dat er hierdoor een kwaliteitsslag heeft plaatsgevonden, zowel voor de WOZ als voor de BAG.

3. Het verrichten van de “lopende werkzaamheden 2019” voor Stichtse Vecht vanaf 1 april 2019 op basis van een dienstverleningsovereenkomst.

Gemeente Stichtse Vecht heeft eind februari 2019 BghU om hulp gevraagd bij het verrichten van de dagelijkse werkzaamheden (BSWW is informeel per 1 april 2019 gestopt met haar uitvoerende werkzaamheden). Per 1 april 2019 heeft BghU de desbetreffende werkzaamheden overgenomen met ondersteuning van een derde partij (BghU heeft geen capaciteit in 2019 om dat werk erbij te doen en heeft bovendien geen expertise met betrekking tot het werken met de belastingapplicatie van GouwIT). Er is vanaf 1 april maandelijks verslag gedaan van de voortgang van de uitvoerende werkzaamheden. De werkzaamheden voor de afronding van het belastingjaar 2019 verlopen conform planning.

Door middel van de “schoon door de poort” analyse zal per medio november 2019 worden gezien of alle bestanden opgewerkt zijn tot het benodigd niveau en of er geen sprake is van achterstallig onderhoud. De zogenoemde freeze-periode start rond 22 november 2019. Gedurende deze freeze-periode wordt het mutatieproces stilgelegd om de implementatie van de bijgewerkte bestanden van gemeente Stichtse Vecht in onze belastingsoftware mogelijk te maken.

### 3.1 Organisatie inrichting en managementfilosofie

De ambitie van de BghU is om de komende jaren een toonaangevend samenwerkingsverband te worden op het gebied van belastingen, met een goede verhouding tussen prijs en kwaliteit. Uitgangspunt hierbij is dat de klant centraal staat. Dit willen we bereiken langs drie pijlers:

1. bedrijfscontinuïteit;
2. continu verbeteren;
3. modern werkgeverschap.

Om deze doelen te realiseren zijn diverse activiteiten in gang gezet. Hierbij valt onder andere te denken aan het integraal en flexibel inrichten van de organisatie, actualiseren en aanpassen van HR instrumentaria, werkprocessen digitaal inrichten op basis van de lean gedachte, vergroten van de zelfsturing/initiatief en het verbreden van de competenties van medewerkers door middel van opleiding en loopbaanbegeleiding.

### 3.2 Innovatie ontwikkelingen

In deze paragraaf informeren wij u over enkele lopende (innovatie) projecten.

#### **Europese aanbesteding beeldmateriaal 2020**

In samenspraak met de deelnemers is recent een Europese aanbesteding van start gegaan voor het verkrijgen van beeldmateriaal (luchtfoto's en gevefoto's, ed.). Beeldmateriaal wordt door de deelnemers voor meerdere doeleinden gebruikt en deze samenwerking draagt in hoge mate bij aan efficiency en kwaliteit (met name hogere resolutie). Deze aanbesteding is op 26 september gepubliceerd en zal naar verwachting in december 2019 gegund worden. De looptijd bedraagt twee jaar met ingangsdatum van juli 2020, met tweemaal de mogelijkheid tot verlenging van één jaar. BghU treedt binnen dit traject op als penvoerder mede namens de gemeenten Bunnik, De Bilt, Houten, Lopik, Nieuwegein, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug en Zeist.

#### **Technisch verbetertraject afhandeling WOZ bezwaren 2020**

Op 1 oktober jl. is gestart met een verbetertraject voor het afhandelen van WOZ bezwaren. Het doel van dit traject is om de benodigde informatie voor de beoordeling en afhandeling van deze bezwaren meer overzichtelijk en beter gestructureerd te ontsluiten. De oplevering staat gepland in het eerste kwartaal van 2020.

#### **E-formulier**

BghU heeft voor de verschillende processen aanvullende informatie nodig van burgers of bedrijven. Zoals gegevens over leegstand of informatie in het kader van de toeristenbelasting. Wij hebben daarvoor E-formulieren ontwikkeld, die op dit moment getest worden. Via deze E-formulieren hopen wij de gewenste informatie van de belanghebbenden te ontvangen. Mocht de informatie niet binnen 3 weken ontvangen worden, dan versturen wij (geautomatiseerd) een herinnering. Het gebruik van E-formulieren dient ter vervanging van fysieke documenten. De verwachting is dat de efficiency en de kwaliteit toeneemt.

#### **HR koppeling**

Wij zijn er trots op dat wij als eerste belastingkantoor een bestandsaansluiting met het Handelsregister (HR) realiseert. Daarnaast heeft BghU functionaliteit ontwikkeld om de wekelijkse mutaties uit het Handelsregister geautomatiseerd te kunnen verwerken. BghU borgt hiermee een actueler bedrijvenbestand en dat zal leiden tot betere aanslagen en minder bezwaren.

### **Mutatie signalering**

Om de kwaliteit van de BGT, BAG en WOZ<sup>1</sup> data actueel te houden is het, gelet op de toename van de vergunningsvrije bouw, nodig mutatiesignalering uit te voeren. Mutatiesignalering houdt in dat data uit onze systemen wordt vergeleken met luchtfoto's waardoor ontbrekende onderdelen in kaart worden gebracht. Voor een correcte uitvoering van het WOZ proces zijn een actueel en volledig BAG bestand noodzakelijk. Deze verantwoordelijkheid ligt in de basis bij de desbetreffende gemeente. Met inzet van de BghU kan gezamenlijk op efficiënte wijze een hogere kwaliteit worden bereikt (voor de gemeente Lopik voert de BghU de BAG beheertaak reeds uit). BghU heeft het initiatief genomen tot een gezamenlijke mutatiesignalering met de deelnemers. Inmiddels loopt er een gezamenlijke mutatiesignalering met de gemeenten Utrechtse Heuvelrug en Bunnik.

### **Deelnemersloket**

Er vindt via verschillende kanalen uitwisseling van data plaats tussen de deelnemers en BghU. Om dit inzichtelijk en beheersbaar te houden is een eerste versie van een deelnemersloket ontwikkeld. De deelnemer kan inloggen en afhankelijk van de autorisatie, verschillende gegevens vragen of aanbieden. Gedacht kan worden aan het indienen van meetverzoeken voor de BAG (meervoudig gebruik), financiële rapportages, aanleveren aanslaggegevens voor marktgelden, leges, etc. In overleg met de deelnemers zullen andere gewenste functionaliteiten in beeld gebracht worden om te realiseren.

### **Voormeldingen**

In de planvorming 2019 is rekening gehouden met het verzorgen van voormeldingen. Op basis van de ervaringen van afgelopen jaar (minder respons dan verwacht en onvoldoende personele formatie beschikbaar voor het adequaat verwerken van reacties) is besloten dit jaar geen voormeldingen te verzenden met betrekking tot de voorlopige WOZ-waarde incl. onderbouwingen. Dat betekent dat er geen brieven uitgaan naar burgers en bedrijven. De portal voormelding blijft wel toegankelijk voor individuele meldingen van burgers op objectkenmerken.

Wij hebben besloten om op verzoek een bijdrage te leveren aan de pilot van de Waarderingskamer. Het doel van deze pilot is het creëren van méér transparantie voor de burger op het taxatieverslag 2020. De waarderingskamer wil stimuleren dat gemeenten meer inzicht gaan geven in de totstandkoming van de WOZ-taxaties. Ook huidige jurisprudentie “verplicht” de gemeente om alle stukken te verstrekken die ten grondslag liggen aan de WOZ-taxatie in bezwaar. In het verantwoordingsdocument wordt per herwaardering het WOZ-proces op generieke wijze beschreven. Onze deelname aan de pilot van de Waarderingskamer zal ook bijdragen aan hetzelfde doel als voormeldingen, namelijk zo volledig en actueel mogelijke gegevens verstrekken en daarmee toereikend zijn in dienstverlening.

---

<sup>1</sup> BGT, BAG WOZ betreft de Basisregistraties voor Grootschalige Topografie, Adressen en Gebouwen en Waardering Onroerende Zaken



### 3.3 Personele ontwikkelingen

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

#### Formatie

De toegestane formatie is voor 2019 vastgesteld op 132 FTE. Op dit moment bedraagt de vaste formatiebemensing circa 117 fte. De formatieruimte bedraagt circa 15 FTE.

**Formatie overzicht 2019**

Kernproces	Formatie 2019	Realisatie Berap 2 2019 (huidige situatie)	Formatieruimte 2019 berap 2
Actueel databeheer	58	51	7
Dienstverlening	52	46	6
Vorderen op Maat	5	4	1
Ondersteuning	18	16	1
Subtotaal FTE BghU	132	117	15

*\* afronding op hele FTE's*

Op dit moment hebben wij een vacature voor de functie van Business Controller open staan. In verband met het belang van de functie voor BghU, het specialistisch karakter van het wervingsproces en de huidige situatie op de arbeidsmarkt maken wij, voor de werving en de selectie van geschikte kandidaten voor de vervulling van de functie, gebruik van externe ondersteuning.

#### Ziekteverzuim

Over de eerste 9 maanden 2019 bedraagt het gemiddelde ziekteverzuim circa 5%. De stijging van het ziekteverzuim, ten opzichte van 2018, wordt met name veroorzaakt door een aantal langdurig zieke medewerkers met niet-werk gerelateerde klachten. Een aantal werknemers is inmiddels volledig hersteld. Met de overige zieke medewerkers zijn afspraken over re-integratie.

#### Kennisontwikkeling

Nieuwe medewerkers worden begeleid door een naaste collega en aan de hand van een inwerkprogramma. Met inzet van de eigen Academie hebben alle medewerkers bijeenkomsten 'visie op databeheer' gevolgd. De ontwikkelingen zijn vertaald naar actiepunten en geïmplementeerd binnen de bestaande processen. Daarnaast zijn kennissessies gehouden over de omgang met verdere, inmiddels gerealiseerde, automatisering in diverse processen zoals kwijtschelding en bezwaarafhandeling. Externe trainingen en congressen zijn gevolgd op het gebied van onder andere taxatie (diploma), modelmatig waarderen, informatieveiligheid en gemeente- en waterschapsbelastingen.

## 4 Operationele activiteiten

In de Kadernota 2019-2022 zijn diverse onderwerpen aangestipt waar wij in meer of mindere mate in 2019 en verder mee van doen hebben. In dit hoofdstuk wordt de huidige stand van zaken toegelicht.

### 4.1 Bezwaar, beroep en kwijtschelding

De BghU streeft ernaar om WOZ bezwaarschriften binnen 6 weken af te handelen. De afhandelingstermijn voor WOZ beschikkingen woningen bedraagt 12 weken en de afhandelingstermijn voor WOZ beschikkingen niet-woningen bedraagt 24 weken. In bijgaand overzicht treft u de stand van zaken aan over de eerste maanden van 2019.

#### Afhandeltijd bezwaren

Onderstaand overzicht geeft inzicht in het aantal binnengekomen bezwaarschriften en de afhandelingstermijn van deze bezwaarschriften.

Bezwaarschriften			
Rubriek	1-10-2018	1-10-2019	Mutatie
Algemeen	11.657	10.710	-8%
WOZ	8.431	8.936	6%
Parkeren	4.389	4.447	1%
	24.477	24.093	

\* Cijfers geven het aantal bezwaarschriften weer

Afhandelingstermijn bezwaarschriften			
Rubriek	Afhandelingstermijn	1-10-2018	1-10-2019
Algemeen	< 6 weken gereed	95%	91%
WOZ woningen	< 12 weken gereed	31%	36%
WOZ niet-woningen	< 24 weken gereed	48%	71%
Parkeren	< 6 weken gereed	69%	88%

\* % percentage gereed binnen gestelde afhandelingstermijn

#### **Bezwaren per deelnemer**

Met behulp van bijgevoegde tabel geven wij u inzicht in het aantal bezwaarschriften (incl. ambtshalve bezwaren) per deelnemer. Tevens worden de cijfers van 2018 vermeld. Er wordt onderscheid gemaakt in een drietal categorieën, namelijk Bezwaren, WOZ bezwaren en Parkeren. De categorie Bezwaren bevat vanzelfsprekend ieder bezwaarschrift dat niet kan worden geschaard onder de categorie WOZ bezwaren en Parkeren. Te denken valt aan bezwaarschriften op het gebied van eigendom, leges en precario. Eén bezwaarschrift kan betrekking hebben op meerdere deelnemers. Indien een bezwaarschrift betrekking heeft op meerdere deelnemers, dan wordt dit bezwaarschrift bij iedere desbetreffende deelnemer opgevoerd. Eén WOZ bezwaarschrift kan op haar beurt betrekking hebben op meerdere objecten.

In de tabel

- staat het aantal door de burgers/bedrijven ingediende bewaren inclusief de ambtshalve bezwaren. Bij ambtshalve bezwaren heeft de medewerker van de BghU zelf gesignaleerd dat de opgelegde aanslag onjuist is.

<b>Bezwaren per deelnemer</b>				
<b>Gemeente</b>	<b>Specificatie</b>	<b>1-10-2018</b>	<b>1-10-2019</b>	<b>Mutatie</b>
Utrecht	Bezwaren	4435	3855	-13%
	WOZ bezwaren	4770	4905	7%
	Parkeren	4389	4447	1%
		<b>8824</b>	<b>8302</b>	<b>-6%</b>
HDSR	Bezwaren	7119	7446	5%
		<b>7119</b>	<b>7446</b>	<b>5%</b>
UHR	Bezwaren	969	906	-7%
	WOZ bezwaren	939	714	-24%
		<b>1908</b>	<b>1620</b>	<b>-15%</b>
Zeist	Bezwaren	875	729	-17%
	WOZ bezwaren	564	791	40%
		<b>1439</b>	<b>1520</b>	<b>6%</b>
De Bilt	Bezwaren	622	520	-16%
	WOZ bezwaren	728	1102	51%
		<b>1350</b>	<b>1622</b>	<b>20%</b>
Houten	Bezwaren	426	347	-19%
	WOZ bezwaren	516	546	6%
		<b>942</b>	<b>893</b>	<b>-5%</b>
Nieuwegein	Bezwaren	581	593	2%
	WOZ bezwaren	518	529	2%
		<b>1099</b>	<b>1122</b>	<b>2%</b>
Lopik	Bezwaren	249	274	10%
	WOZ bezwaren	160	113	-29%
		<b>409</b>	<b>387</b>	<b>-5%</b>
Bunnik	Bezwaren	206	216	5%
	WOZ bezwaren	237	293	24%
		<b>443</b>	<b>509</b>	<b>15%</b>

### **Beroepschriften kwijtschelding**

In de eerste negen maanden van dit jaar heeft de BghU 746 beroepschriften kwijtschelding ontvangen. Van deze beroepschriften zijn er 345 op uitspraak gebracht.

### **Kwijtscheldingsverzoeken**

De doorlooptijd van het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken, is wat gestegen ten opzichte van 2018. Deze stijging houdt voornamelijk verband met een toename van het aantal handmatige kwijtscheldingsverzoeken en de langere behandeltijd bij het nieuwe digitale kwijtscheldingsformulier. Hierdoor kost het meer tijd om een dergelijk verzoek te beoordelen, hetgeen direct zijn weerslag heeft op de doorlooptijd.

BghU heeft in de eerste negen maanden van dit jaar 14.339 kwijtscheldingsverzoeken ontvangen. Van deze verzoeken zijn er 13.131 op uitspraak gebracht. Van dit aantal zijn er 8.228 binnen een termijn van acht weken afgewikkeld.

## **4.2 Klantcontact overig**

### **Klachten**

Tot en met september 2019 hebben wij circa 75 klachten ontvangen. In 2018 heeft de BghU, in dezelfde periode, circa 98 klachten ontvangen. Het aantal klachten loopt terug en dat is een positieve ontwikkeling. De klachten zijn allemaal afgehandeld binnen de daarvoor geldende termijn van 6 weken (conform de klachtenverordening BghU). Ongeveer de helft van de ontvangen klachten was ongegrond. De overige 50% bevat een mengeling van gegrond, deels gegrond, geen oordeel dan wel informeel afgehandelde klachten.

### **Directe Klantvraag**

In het kader van het ontzorgen van de burger wil de BghU het in een keer goed doen bij een (telefonisch) contact en de doorlooptijd van het contact beperken. Bij een klantcontact leggen wij de focus op onderstaande punten;

1. dat de BghU haar afspraken nakomt jegens de klant;
2. dat de BghU de vraag van de klant begrijpt;
3. dat de BghU meedenkt met de klant;
4. dat de BghU begrip heeft voor de situatie van de klant;
5. dat de BghU snel reageert.

### **Innen**

Wij hebben als doelstelling om burgers en bedrijven een excellente ondersteuning te bieden. Daarbij hebben wij als doelstelling om 97%, van het in 2019 opgelegde saldo, voor het einde van het jaar te innen. De overige 3%, dient voor 1 juli 2020 geïnd te zijn.

Het ontzorgen van burgers en bedrijven (voor wie wij het doen ) betekent onder andere dat wij ervoor moeten zorgen dat burgers/bedrijven op een gepaste, situatieafhankelijke wijze, behandeld worden. Wij willen het aantal deurwaardersbezoeken zoveel mogelijk beperken en proberen dit te bereiken door ons eerst te focussen op mogelijke andere invorderingsmogelijkheden (bijvoorbeeld via een werkgever, etc.). In 2019 hebben wij onder andere meer herinneringen verzonden, waardoor het aantal verzonden aanmaningen en dwangbevelen is verminderd t.o.v. het jaar 2018. Zodra een deurwaarder in beeld komt moet hij/zij zijn werk zorgvuldig kunnen verrichten op een efficiënte en effectieve wijze. De deurwaarders van de BghU beschikken inmiddels over een mobiele portal om op locatie de juiste informatie te kunnen raadplegen en ook de uitgevoerde actie te kunnen vastleggen.

### **4.3 Archivaris**

In opvolging van de aanbevelingen van de archivaris van Het Utrechts archief (HUA), hebben wij intern de processen rond het ontvangen, verzenden en bewaren van documenten in kaart gebracht. Het scannen en archiveren van alle binnengekomen en uitgaande documenten is reeds sinds het begin van BghU een ingebed proces geweest. Het beschrijven van wat waar gebeurt is nog voor verbetering vatbaar. Het HUA komt in oktober 2019 enkele dagen onze documentenstromen (en archief) doorlichten. In overleg met hen zullen wij daar waar mogelijk verbeteringen in onze processen ter zake aanbrengen.

## 5 Besluit

Het bestuur van de BghU neemt kennis van de voorliggende bestuursrapportage BghU 2019 - 2

### **Financiële gevolgen deelnemers**

Begrotingswijzigingen 2019 (€ 387.000,-)

Aldus besloten in de vergadering van het bestuur van 31 oktober 2019.

De directeur,

De voorzitter,

M. Vrisou van Eck

J.C.H. Haan