



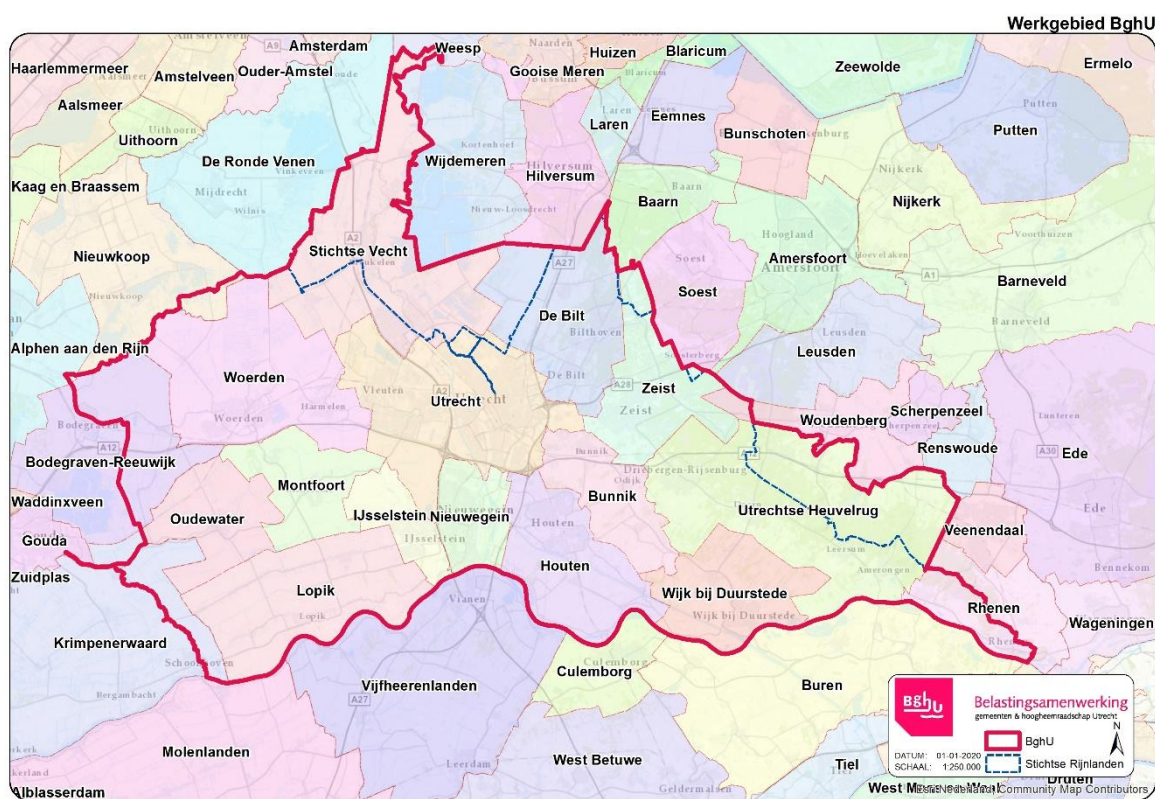
Belastingsamenwerking

gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Bestuursrapportage 1 - 2025

Datum: 2 juli 2025

Belastingsamenwerking gemeenten en Hoogheemraadschap Utrecht



Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	3
2. Voortgang begroting	4
2.1 Ontwikkelingen BghU	4
2.2 Kernproces Databeheer	4
2.2.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Databeheer	5
2.2.2 Overige ontwikkelingen Databeheer.....	7
2.3 Kernproces Waardebepaling.....	8
2.3.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Waardebepaling	9
2.3.2 Ontwikkelingen Waardebepaling	9
2.4 Kernproces Klantcontact	10
2.4.1 Realisatie en voortgang doelstellingen Klantcontact	10
2.4.2 Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Dienstverlening	11
2.5 Kernproces Innen	12
2.5.2 Overige ontwikkelingen Innen	13
2.6 Ondersteunende processen	14
3. Financiële tussenstand Bestuursrapportage 1.....	15
3.1 Financiële ontwikkelingen 2025	15
3.2 Deelnemersbijdrage 2025.....	17
4. Personeel, ICT, bedrijfsvoering en risicomanagement	18
4.1 Ontwikkelingen personeel	18
4.2 Ontwikkelingen Informatievoorziening en ICT	20
4.3 Bedrijfsvoering	21
4.4 Rechtmatigheidsverantwoording	22
4.5 Risicomanagement	22
Vaststellingsbesluit.....	24

1. Voorwoord

Voor u ligt de eerste bestuursrapportage over het jaar 2025 van Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU). In deze rapportage worden de resultaten in de eerste 4 maanden van 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 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 lopen we de achterstanden steeds verder in en komt de dienstverlening weer op peil. We verwachten de achterstanden halverwege dit jaar weggewerkt te hebben.

Het aantal objecten in het werkgebied blijft groeien. Van de ruim 371.000 objecten in ons gebied hebben we begin dit jaar voor 361.000 (97,4%) 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.

Met behulp van tijdelijk extra personeel worden de achterstanden gestaag weggewerkt. Ten opzichte van vorig jaar rond dezelfde tijd is zo'n € 36 miljoen méér afgedragen aan belastingen en leges. Voor de ontvangen vervolgingskosten lopen we € 434.000 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.

Financien

De begroting 2025 is in 2024 vastgesteld. Nadien heeft één begrotingswijziging plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot een aanpassing van de deelnemersbijdrage op het basispakket. De cijfers zijn verwerkt in de tabel financiële ontwikkelingen. De prognose cijfers voor het pluspakket parkeren zijn naar boven bijgesteld en leidt tot een tweede begrotingswijziging die tevens nu voorligt.

Dit is de eerste bestuursrapportage over 2025. Op basis van de financiële analyse is de deelnemersbijdrage 2025 voor het pluspakket parkeren niet meer toereikend voor de taakuitvoering en moet deze worden bijgesteld met 332 duizend euro. De deelnemersbijdrage verandert hierdoor niet voor de andere deelnemers. De dekking hiervoor komt vanuit Pluspakket Parkeren gemeente Utrecht.

2. Voortgang begroting

2.1 Ontwikkelingen BghU

Het jaar 2025 staat in het licht van het bieden van de reguliere dienstverlening, procesoptimalisatie en innovatie en de implementatie na de ICT-transitie. De nadruk ligt op de interne beheersing.

We werken aan de interne stroomlijning vanuit het efficiënt werken volgens aangepaste processen en met de nieuwe kernapplicaties. Op basis van de data uit de nieuwe belastingapplicatie wordt de stuurinformatie opgebouwd. Deze informatie helpt ons om de organisatie en haar dienstverlening proactief te sturen en te blijven ontwikkelen. Naast deze nieuwe software is nog een aantal producten en diensten volgens aanbestedingen en inkopen geïmplementeerd, zoals de ICT-infrastructuur, en voorbereid voor verlenging of opvolging. 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 2024 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 maar nog niet voor 99% actueel. Dit is onderdeel van het verbeterplan met betrekking tot de Waarderingskamer. De status van 28 mei is dat er geen achterstanden zijn bij de verwerking van de BRK, er is sprake van normale werkvoorraden. Er zijn nog steeds achterstanden op de verwerking van de ontvangen BAG-gegevens. Gezien het tekort aan medewerkers hebben we ervoor gekozen om de prioriteit te leggen bij de verwerking van de BRK omdat de BRK verwerking effect heeft op de juistheid van de aanslagen die we opleggen. Met de verwerking van de sloopvergunningen zijn we bij. De achterstanden bij de verwerking van nieuw- en verbouw-objecten verwachten wij eind oktober te hebben ingelopen omdat per 1 juni én per 1 juli a.s. twee nieuwe medewerkers starten bij Databeheer. Zij worden als eerste ingezet op de BAG om de achterstanden weg te werken. De achterstand op de verwerking van BAG leidt niet tot risico of vertraging op het versturen van de beschikkingen en aanslagen. Het doel is om de achterstanden met betrekking tot het versturen van de beschikkingen 2023 en 2024 voor 1 juli a.s. weg te werken. Daarin gaan de afdelingen Waardebepaling en AOB in een nieuw beschreven werkproces nauw met elkaar samenwerken. We verwachten dat na 1 juli a.s. er nog wel wat beschikkingen blijven open staan. In tegenstelling tot de afgelopen jaren, hebben wij nu precies de achterstanden in beeld zodat we gericht de mensen kunnen inzetten op de af te handelen werkzaamheden. We hebben grip op de achterstanden en werkzaamheden! Voor het lopende kalenderjaar 2025 moeten nog een aantal beschikkingen worden verzonden. Nagenoeg alle beschikkingen worden uiterlijk eind november 2025 verstuurd.
Beheer Eigenaren (BRK)	- Alle WOZ-objecten kennen een eigenaar. De mutaties die dagelijks binnenkomen via de landelijke voorziening worden per omgaande verwerkt. - Maandelijks worden er koopinlichting formulieren verzonden om de toestand van	99% van alle objecten zijn voorzien van een actuele eigenaar. De overige 1% is een normale werkvoorraad. De koopinlichtingformulieren zijn vanaf 2025 onderdeel van het reguliere PMA proces en worden periodiek verstuurd. Voor inwoners en ondernemers wordt het nog eenvoudiger omdat

	het object ten tijde van de verkoop vast te leggen en het verkoopcijfer als basis te gebruiken voor een juiste WOZ waarde vaststelling	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 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.	De gegevens middels de BRP- koppeling worden dagelijks verwerkt. De uitval wordt regelmatig gecontroleerd en opgewerkt. De koppeling met het HR is gerealiseerd maar nog niet in werking. Om gebruik te kunnen maken van deze koppeling moet op korte termijn de subjecten worden ontdebeld. Wij verwachten dat de subjecten in september zijn ontdebeld. Daarna kunnen de mutaties geautomatiseerd worden verwerkt, waarmee de aansluiting op het HR is gerealiseerd. 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 huurinlichtingformulieren voor het bepalen van de WOZ-waarden niet woningen zijn in Q2 2025 verstuurd.
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 april. 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. Met Q-consult wordt actief gewerkt aan procesverbeteringen voor de 3 teams binnen Databeheer. Daarbij worden ook de werkinstructies nauwkeurig onder de loep genomen.

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

Projecten

Aanpassing belastingstelsel waterschappen:

Wij verwachten op tijd klaar te zijn voor deze aanpassing.

- Tariefdifferentiatie voor woningen en niet-woningen binnen categorie gebouwd (watersysteemheffing).
Hier is aanpassing van de inrichting van het belastingpakket voor nodig. Deze zullen in het derde en vierde kwartaal van dit jaar worden doorgevoerd.
- Analysemethode, formule 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.

Vereenvoudigen van de naheffingsaanslagen parkeren Utrecht en bezwaarafhandeling

Vorig jaar is begonnen met een onderzoek naar het toevoegen van de QR-code op het aanslagbiljet. Met behulp van deze QR-code kan een belastingplichtige met de mobiele telefoon heel simpel bezwaar maken en kan BghU grotendeels geautomatiseerd uitspraak doen op het bezwaar. De QR-code staat op het aanslagbiljet, echter stuurt deze de belastingplichtige wel naar de website www.bghu.nl maar dan is het nog niet mogelijk om eenvoudig bezwaar te maken. De belastingplichtige moet dan namelijk nog zelf inloggen via DigiD of E-Herkenning. Communicatie advies wordt ingezet om de QR-code net zo goed te laten werken als dat het nu doet bij de gecombineerde aanslagbiljetten.

De gemeente Utrecht is bezig met verruiming van het gebied betaald parkeren. Dit betekent dat we wekelijks meer naheffingsaanslagen opleggen en betekent dus ook dat er meer bezwaren zullen binnenkomen, hetgeen een grotere werkbelasting met zich meebrengt. Ondanks de verruiming van het gebied betaald parkeren, is daar in de formatie nooit rekening mee gehouden.

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 15.925 WOZ-objecten in bezwaar. De verhouding van belanghebbenden bezwaren en NCNP-bezwaren is 50%/50%.

Verantwoordingsdocument

In 2025 is het Verantwoordingsdocument opgeleverd en online beschikbaar. In dit document wordt gedetailleerd uitgelegd hoe de WOZ-waarde wordt bepaald en zijn ook de onderliggende modellen voor de waardebepaling per gemeente online te raadplegen.

Externe inhuur

Voor de bezwaarafhandeling WOZ worden nog wel medewerkers ingehuurd, maar minder dan in voorgaande jaren. In 2024 is er een pilot gestart om het bezwarenproces meer te automatiseren in de diverse onderdelen van het proces, zoals de invoering van de poortwachter functie en het ontgripen in het taxatiesysteem 4WOZ. In 2025 is het proces bezwaarafhandeling verder ontwikkeld op basis van een verbeterde procesinrichting, waardoor bezwaren sneller en efficiënter afgehandeld kunnen worden.

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 der 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 1.136 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 gemaakt afspreken via de QR-code is in 2025 ook gestegen van 50% naar 56%

Projectplan Waarderingskamer en achterstanden

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

- Synchronisatie LV WOZ.
- Achterstanden wegwerken oude bezwaren t/m 2024
- Achterstanden wegwerken nog te versturen beschikkingen 2023 en 2024.
- Verbeterde controle van de primaire en secundaire kenmerken vanuit de 3 hoofdprocessen; PMA, herwaardering en bezwaar en beroep (jaarlijks gemiddeld 20% van het totale objectenbestand)
- Kadastrale controle op verschillen tussen taxatiekaart en percelen en koppeling BAG-WOZ

In afstemming met Databeheer vindt gezamenlijke projectmatige afstemming plaats voor het gestructureerd oplossen van deze 5 punten. Dit project moet in 2025 volledig zijn afgerond.

2.3.1. Realisatie en voortgang kwaliteitsnormen Waardebepaling

De begroting 2025 bevat de volgende kwaliteitsnormen en doelstellingen. De realisatie voor periode 1 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 planning is dat voor 1-7 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 12.377 met 15.925 objecten. Op het moment van deze rapportage is al 10% 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. Dit project staat gepland voor eind oktober afgerond te zijn voor wat betreft belastingjaar 2025 en alle verzorgingstehuizen goed geregistreerd staan voor het nieuwe belastingjaar 2026, zodat alle beschikkingen op tijd verstuurd worden met het eerste februari kohier.

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 halverwege 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. Ook moeten ingebrekestellingen zoveel mogelijk voorkomen worden, aangezien dit samenhangt met kostenvergoedingen. De planning is om in Q4 2025 alle bezwaren afgehandeld te hebben.

Stand van zaken WOZ-bezwaren

Rubriek	1-5-2025	1-5-2024	Mutatie
WOZ-bezwaarschriften	12.377	14.240	-13%

Rubriek	Afhandeltermijn	1-5-2025	1-5-2024
WOZ-Bezwaarschriften	< 12 weken gereed 10%	10%	10%

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. Daarnaast biedt onze telefonieoplossing mogelijkheden om een roostermodule, afsprakenmodule, whatsapp en een klanttevredenheidsmodule toe te voegen. Dit willen we de komende periode verder onderzoeken.

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.

Communicatie naar inwoners en ondernemers

De aanslagronde 2025 is goed verlopen. Onze inwoners en ondernemers hebben een nieuw aanslagbiljet ontvangen waarbij het makkelijker was om contact te leggen. We blijven innoveren en ook in 2026 willen we dit biljet verder optimaliseren.

Website

Onze website is de informatiebron voor onze inwoners en ondernemers over onze diensten en producten. Alle informatie is betrouwbaar, begrijpelijk voor iedereen en wordt meertalig (NL en EN) aangeboden. Waarbij tekst visueel wordt ondersteund door beeld en video's. De website is 24/7 beschikbaar en gebruiksvriendelijk, met voorlees-, vergrootmogelijkheden en kleuraanpassingen. Met het gebruik van een Chatbot, gekoppeld aan WhatsApp, contactformulieren en toegang tot ons digitale loket willen wij inwoners en ondernemers vanaf de website een extra contactkanaal bieden.

Blijvende ontwikkeling medewerkers

Veilige publieke Dienstverlening is de basis voor ons handelen. Hiervoor hebben wij een plan opgesteld. Met de steeds mondiger 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 worden 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 bestuurlijk ingepland.

Telefonische dienstverlening

Procesactiviteit	Kwaliteitskenmerk	Doelstelling	P1 2025	P1 2024
Communicatie (telefonisch)	Op een vriendelijke en professionele wijze de klant te woord staan	Binnen 60 seconden de telefoon opnemen	48%	40%
		Maximaal 1x doorverbinden	99%	99%
		Terugbelafsprak binnen twee werkdagen	81%	77%

Toelichting:

In vergelijking met 2024 zijn er meer belastingaanslagen verstuurd, meer naheffingsaanslagen parkeren en is er een start gemaakt in de samenwerking met LAVG, de nieuwe partner voor de dwanginvordering. Ondanks een verbeterde Klantcontact-applicatie (aanbesteding Genesys Cloud), een verbeterde belastingaanslag, een verbeterde naheffingsaanslag en een betere bezetting aan de telefoon, zagen we ten opzichte van 2024 een vergelijkbaar aantal telefoontjes, in zowel aanbod als in opgenomen telefoon. Echter, de klant hoefde minder lang wachten om een medewerker aan de lijn te krijgen. Anders dan vorig jaar waren de lijnen stabiel (aanbesteding KPN) en konden we klant tijdens het wachten informeren over de positie in de wachtrij en de mogelijkheden in ons digitaal loket Mijn BghU. Hierdoor werd het klantcontact voor zowel de klant als voor de medewerker als prettiger ervaren.

Bezwaren en afwikkeling

Bezwaarschriften (WOZ-bezwaren zie 2.3.1.)

Rubriek	1-5-2025	1-5-2024	mutatie
Algemeen	6.667	8.196	- 23 %
Parkeren	12.065	8.523	+ 42 %
Totaal	18.732	16.719	+ 12 %

Afhandeltermijnen bezwaarschriften (woz bezwaren zie 2.2.2)

Rubriek	Afhandeltermijn	1-5-2025	1-5-2024
Algemeen	< 6 weken gereed	86%	39%
Parkeren	< 6 weken gereed	83%	62%

Toelichting:

Het aantal opgelegde belastingaanslagen is aanzienlijk gestegen ten opzichte van 2024. Vooral het aantal naheffingsaanslagen is fors gestegen. Echter, waar het aantal bezwaarschriften tegen de naheffingsaanslag met hetzelfde percentage is gestegen als het aantal naheffingen, is het aantal

bezwaarschriften tegen de heffing gedaald. Dit komt onder andere door betere, kwalitatievere data in onze belastingssystemen.

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. 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	P1 2025	P1 2024
Aanvragen kwijtschelding	Correcte en tijdige uitspraken	Afwikkelen binnen 8 weken	84%	75%
Beroepen	Percentage aantal gegronde beroepen	Maximaal 35% gegrond	66%	70%

Door de tweewekelijkse toetsing bij het linlichtingenbureau, door meer grip op de werkvoorraad met betere managementrapportages, door procesaanpassingen en enkele medewerkers die de opleiding Inform K (kwijtschelding) hebben gevolgd, lukt het ons om dichter bij de doelstelling te presteren. De aanpassing in het proces heeft vooral te maken met de bewaking van de bij de burger uitgezette verzoeken om informatie, middels rappelbrieven die geautomatiseerd worden verzonden als de termijn is verstreken. Ook de kwijtscheldingscheck op de website moet burgers die twijfelen uitsluitel geven of het raadzaam is om kwijtschelding aan te vragen en moet kansarme aanvragen ontmoedigen. De instroom van kwijtscheldingsverzoeken ligt met 1.000 verzoeken iets hoger dan vorig jaar. Het aantal afgewezen kwijtscheldingsverzoeken is licht gestegen; 23,6% voor dit jaar, ten opzichte van 20,2% in 2024.

Het percentage gegronde beroepen is gedaald. 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	P1 2025	P1 2024
Invorderingsmaatregelen	Nastreven van de volledige betaling van de belastingaanslagen	< 3% van de vorderingen ouder dan 1 jaar	0,75%	1,35%
		< 1% van de vorderingen ouder dan 18 maanden	0,57%	0,98%
		< 0,01 ouder dan 3 jaar	0,32%	0,36%
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. Er zijn goede stappen gezet en omdat de verbetertrajecten nog in volle gang zijn, verwachten we in dit proces nog enkele goede stappen te zetten.

2.5.2 Overige ontwikkelingen Innen

Uit de aanbesteding voor de dwanginvordering is de Landelijke Associatie Van Gerechtsdeurwaarders (LAVG) gekomen. 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.

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.

2.6 Ondersteunende processen

Binnen het programma overhead zijn de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van software welke aansluit bij gestandaardiseerde, optimale werkprocessen.
- Kantoorautomatisering en -inrichting passend bij een hybride werkvorm (deels thuis, deels kantoor, videobelmogelijkheden, flexibele kantoorindeling voor diverse werkvormen en -groepen).
- Klachtenbehandeling, klachten naar tevredenheid af te handelen.
- Optimale communicatie-uitingen, conform geldende overheidsuitgangspunten.
- Regievoering, ambtelijke efficiënte en eenduidige afstemming met onze deelnemers.
- Voortgang rapporteren belastingopbrengsten.
- Het team Juridische zaken biedt juridische ondersteuning intern en aan de deelnemers.
- Het team Informatievoorziening faciliteert gevraagd of ongevraagd de informatievoorziening en of deze gebruiksvriendelijk, efficiënt, effectief en veilig beschikbaar is voor BghU en de belastingplichtigen.
- Uitvoering geven aan de AVG en informatieveiligheid (voldoen aan de BIO en in de nabije toekomst de NIS2-richtlijn, welke ingaat op de risico's die netwerk- en informatiesystemen bedreigen, zoals cyberbeveiligingsrisico's).
- Efficiënte en tijdige invulling P&C-cyclus, interne beheersing verder ontwikkelen, duidelijke afspraken met de accountant over de te verwachte workload en eigen rol in de rechtmatigheid aantonen.

Hieronder staat de stand van zaken van de bijbehorende activiteiten.

- Kantoorautomatisering: Het aanbestedingstraject voor kantoor- en thuiswerkplekken is afgerond
- Klachtenbehandeling: Conform de klachtenverordening rapporteert de klachtencoördinator jaarlijks via het jaarverslag over de afhandeling van de klachten in het vorige jaar. Wanneer er aanbevelingen voortkomen uit de klachten dan worden deze opgepakt.
Verder is vanwege wijzigingen in de Awb de Klachtenregeling geactualiseerd en opnieuw vastgesteld.
- Communicatie: Op basis van het communicatieplan worden diverse activiteiten ondernomen, waarbij de prioriteit ligt bij het aanslagbiljet.
- Regievoering: additionele vragen buiten het Uitvoeringsprotocol om centraal coördineren en mogelijke aanvullende afspraken over maken. Het aantal toegenomen additionele vragen buiten het protocol worden besproken via de Regielijn. Het protocol is geactualiseerd en er is een toevoeging gedaan in geval van het aanpassen van de dienstverlening. Reguliere afstemming over de voortgang tussen de betreffende deelnemer en BghU is hervat. Daarnaast is de regielijn versterkt vanwege de toegenomen workload en kwetsbaarheid te verminderen.
- Conform het Uitvoeringsprotocol worden drie voortgangsrapportages per jaar aangeboden op afgesproken data, over de belastingopbrengsten per deelnemer. De rapportages worden nu nog separaat verstuurd, dit wordt verder geautomatiseerd in een (BI-tool) rapportagetool. De eerste stappen hiertoe zijn gezet.
- 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. Op dit moment van de rapportage staat de vacature CISO/PO open en proberen we deze functie vast in te vullen. De BIO-analyse is afgerond, de risico's zijn geprioriteerd en acties zijn gedefinieerd. De CISO geeft uitvoering aan deze acties.

3. Financiële tussenstand Bestuursrapportage 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 april 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
	Begroting 2025 [1]	Begroting 2025 incl. structurele begroting 2024 [2]	1e Begr. Wijz. 2025 [3]	2e Begr. Wijz. 2025	Beeld t.o.v. 1e Begr. Wijz. 2025	
Rente en afschrijving	95.700	95.700	95.700	98.900	3.200	0
Personele lasten (inclusief inhuur)	12.480.643	12.909.218	14.607.070	14.948.982	341.912	1.239.741
<i>Lasten personeel in dienst</i>	<i>12.286.586</i>	<i>12.716.522</i>	<i>13.070.953</i>	<i>13.191.914</i>	<i>120.961</i>	<i>0</i>
<i>Inhuurlasten</i>	<i>194.057</i>	<i>192.696</i>	<i>1.536.117</i>	<i>1.757.068</i>	<i>220.951</i>	<i>1.239.741</i>
Materiële lasten	6.751.061	6.818.731	6.638.731	7.178.470	539.739	-180.000
<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>ICT-contractkosten jaarlijkse volume</i>	<i>2.060.807</i>	<i>2.248.130</i>	<i>2.248.130</i>	<i>2.248.130</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Bedrijfsvoeringskosten</i>	<i>3.890.254</i>	<i>3.770.601</i>	<i>3.590.601</i>	<i>4.130.340</i>	<i>539.739</i>	<i>-180.000</i>
<i>Proceskostenvergoeding WOZ</i>	<i>800.000</i>	<i>800.000</i>	<i>800.000</i>	<i>800.000</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Onvoorzien	5.000	5.000	5.000	5.000	0	0
Totaal Lasten	19.332.404	19.828.649	21.346.501	22.231.352	884.851	1.059.741
<i>Invorderingsbaten</i>	<i>1.450.000</i>	<i>1.450.000</i>	<i>1.650.000</i>	<i>2.200.000</i>	<i>550.000</i>	<i>200.000</i>
<i>Overig</i>	<i>55.000</i>	<i>55.000</i>	<i>455.000</i>	<i>453.200</i>	<i>-1.800</i>	<i>400.000</i>
Totaal Baten	1.505.000	1.505.000	2.105.000	2.653.200	548.200	600.000
Te dekken bedragen	17.827.404	18.323.649	19.241.501	19.578.152	336.651	459.741
Deelnemersbijdrage	17.740.404	18.236.649	19.154.501	19.486.152	331.651	459.741
<i>Onttrekking reserves</i>	<i>87.000</i>	<i>87.000</i>	<i>87.000</i>	<i>92.000</i>	<i>5.000</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>
Resultaat voor bestemming	0	0	0	0	0	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

Het financiële beeld ten opzichte van de laatste actuele begroting is overall een nadeel van € 331.651. Dit hangt volledig samen met de vast te stellen 2^e begrotingswijziging namelijk:

- **Rente en afschrijvingslasten, Rente (Investeringskrediet):**
Naar aanleiding van de aanvraag investeringskrediet en voorbereiding investeringskrediet moet de begroting worden bijgesteld conform deze aanvragen. Vanwege een lagere rekenrente dalen de rentekosten. We willen het budget met € 1.800 verlagen.
- **Rente en afschrijvingslasten, Afschrijvingen (Investeringskrediet):**
Op grond van de aanvraag van het investeringskrediet en uitbreiding van dat krediet, moet de begroting worden bijgesteld conform deze aanvragen. Vanwege de hogere investeringen stijgen de afschrijvingskosten. We willen het budget met € 5.000 verhogen.
- **Personele lasten, Personeel in dienst (HR-businesspartner):**
In de Ontwerpbegroting 2026 en meerjarenperspectief 2027-2029 is er 1 FTE aan de begroting toegevoegd t.b.v. de functie HR-businesspartner welke wordt gefinancierd vanuit de SLA met Gemeente Utrecht (voorheen zat deze functie binnen de SLA). Gezien deze functie per 1 januari 2025 is toegevoegd willen we het budget met € 112.279 verhogen.

- **Personele lasten, Personeel in dienst (CAO-wijziging):**
De VNG, WSGO, FNV Overheid, CNV Overheid en CMHF Overheid hebben een eindresultaat voor de CAO Gemeenten en CAO SGO bereikt. De VNG en de WSGO leggen dit eindresultaat voor aan hun achterbannen (respectievelijk gemeenten en WSGO-leden). De besturen van de VNG en de WSGO besluiten 6 juni 2025 of de werkgevers het akkoord bekrachtigen.
Vooruitlopend op dit definitieve besluit is de CAO-wijziging verwerkt in de begroting. Hierdoor willen we het budget met € 8.682 verhogen.
- **Personele lasten, Inhuurlasten (Pluspakket Parkeren Utrecht):**
Voor het Pluspakket Parkeren Utrecht worden er meer aanslagen verstuurd dan begroot. Voor de hiermee samenhangende werkzaamheden stijgen de personele lasten. Deze stijging wordt gedekt door de stijging Pluspakket Parkeren Utrecht. We willen het budget met € 220.951 verhogen.
- **Materiële lasten, Bedrijfsvoeringskosten (SLA):**
De kosten voor de SLA met Gemeente Utrecht zijn verminderd doordat de HR-businesspartner aan de formatie is toegevoegd. We willen het budget met € 56.878 verlagen.
- **Materiële lasten, Bedrijfsvoeringskosten (Rijksdienst voor Identiteitsgegevens):**
Voor BghU zijn de tarieven en abonnementsstructuur van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens voor de Basisregistratie Personen voor 2025 vastgesteld op € 181.000 (2024 € 97.000). We willen het budget met € 84.000 verhogen, waarvan € 24.200 betrekking heeft op het Pluspakket Parkeren Utrecht.
- **Materiële lasten, Bedrijfsvoeringskosten (Dwanginvordering):**
Uit de aanbesteding voor de dwanginvordering is de Landelijke Associatie van Gerechtsdeurwaarders (LAVG) gekomen. Dit betekent dat er een inhaalslag gemaakt is voor dwanginvordering buiten ons werkgebied. De achterstanden zijn ontstaan door de overgang naar het nieuwe belastingsysteem (november 2022) en de afronding van de Europese aanbesteding uitbesteding dwanginvordering (november 2024). Het inhalen van deze achterstanden is in februari 2025 opgestart en brengt extra kosten met zich mee. Deze kosten dekken we met name uit de extra invorderingsbaten. We willen het budget met € 375.000 verhogen, waarvan € 187.500 betrekking heeft op het Pluspakket Parkeren Utrecht.
- **Materiële lasten, Bedrijfsvoeringskosten (Druk- en bindwerk):**
Voor het Pluspakket Parkeren Utrecht worden er meer aanslagen verstuurd dan begroot. Voor de hiermee samenhangende werkzaamheden stijgen de materiële lasten. Deze stijging wordt gedekt door de stijging Pluspakket Parkeren Utrecht. We willen het budget met € 16.000 verhogen.
- **Materiële lasten, Bedrijfsvoeringskosten (Niet verrekenbare BTW):**
Door de stijging van diverse inhuurlasten en materiële lasten stijgt het bedrag aan niet verrekenbare BTW. We willen het budget met € 121.617 verhogen.
- **Materiële lasten, Proceskostenvergoeding WOZ (Proceskostenvergoeding):**
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. Gezien we de daadwerkelijke impact op dit moment nog niet kunnen inschatten stellen we voor om dit voordeel te verwerken in bestuursrapportage 2 2025.
- **Baten, Invorderingsbaten (Dwanginvordering):**
Door de inhaalslag op de dwanginvordering buiten ons werkgebied stijgen de invorderingsbaten. We willen het budget met € 550.000 verhogen, waarvan € 117.000 betrekking heeft op het Pluspakket Parkeren Utrecht.
- **Baten, Overige (Rekenrente):**
Naar aanleiding van de aanvraag investeringskrediet en uitbreiding investeringskrediet moet de begroting worden bijgesteld conform deze aanvragen. Vanwege een lagere rekenrente dalen de rentebaten. We willen het budget met € 1.800 verlagen.
- **Mutatie reserves, Onttrekking reserves (Bestemmingsreserve Dekking kapitaallasten vaste activa):**
Op grond van de aanvraag van het investeringskrediet en uitbreiding van dat krediet, moet de begroting worden bijgesteld conform deze aanvragen. Vanwege de hogere investeringen stijgen de afschrijvingskosten. De afschrijvingskosten worden gefinancierd vanuit de bestemmingsreserve Dekking kapitaallasten vaste activa. We willen het budget met € 5.000 verhogen.

Bovenstaande wijzigingen zijn in het financiële beeld 2025 weergegeven. De totale wijziging bedraagt € 331.651. Deze kosten worden deels afgedekt door hogere incidentele baten (extra invorderingsbaten) en een hogere begrote bijdrage vanuit het Pluspakket Parkeren Utrecht.

3.2 Deelnemersbijdrage 2025

De deelnemersbijdragen voor het basispakket blijven ongewijzigd. Naar aanleiding van de begrotingswijzigingen wijzigt alleen de bijdrage voor het Pluspakket Parkeren Utrecht. De hogere bijdrage Pluspakket Parkeren Utrecht (€ 331.651) is afgestemd met Utrecht.

In onderstaande tabel is de ontwikkeling van de deelnemersbijdrage weergegeven:

	Ontwikkeling deelnemersbijdrage (bedragen x € 1.000)						Effect (bedragen x € 1.000)		
	1e Begr. Wijz. 2025 [1]			2e Begr. Wijz. 2025			Beeld t.o.v. 1e 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	1.134	9.160	8.026	1.466	9.492	-	332	332
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	1.338	19.155	17.817	1.670	19.486	-	332	332

[1] Vastgesteld in de bestuursvergadering van 2 april 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.

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 30 april 2025 een personeelsbestand van circa 127 FTE (138 medewerkers). Op basis van de loonsom is ongeveer ruimte voor 135,72 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 4 maanden van dit jaar zijn 9 nieuwe medewerkers in dienst gekomen en is 1 medewerker uit dienst getreden.

Ziekteverzuim

Over de eerste 4 maanden van 2025 bedraagt het gemiddelde ziekteverzuim 6,96%. Het ziekteverzuimpercentage is t.o.v. de vorige bestuursrapportage met 0,07% gedaald. Het relatief hoge ziekteverzuimpercentage wordt met name veroorzaakt door een aantal langdurig zieke medewerkers met niet-werk gerelateerde klachten. Inmiddels zijn enkele medewerkers gedeeltelijk hersteld. Met alle zieke medewerkers zijn afspraken over re-integratie gemaakt. Verwachting is dat het gemiddelde ziekteverzuimpercentage in de komende maanden zal dalen, aangezien 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 4 maanden van 2025 wordt 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 wordt in juni afgerond. Doel is om werkstress en gezondheidsklachten door werk te voorkomen. Daarnaast is in de eerste 4 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.

Thuiswerkbeleid

Medewerkers worden sinds het begin van corona gefaciliteerd bij het inrichten van een Arbo-waardige thuiswerkplek. Het gedeeltelijk thuiswerken heeft een structureel karakter gekregen (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 4 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. De Cao Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (SGO) is van toepassing. Er is op 17 april 2025 een eindresultaat voor de Cao bereikt. Het resultaat wordt definitief na de ledenraadpleging van de vakbonden en Werkgeversvereniging Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (WSGO). Dit zal in juni plaatsvinden.

Twee belangrijke punten uit het resultaat 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 met de onderliggende service-level agreements als fundament. Meetbaarheid vormt hiervoor het kader.

Gedurende het implementatietraject is vertraging ontstaan bij de leverancier (Centric) m.b.t. de oplevering van de nieuwe IT-infrastructuur. Hoewel inmiddels opgeleverd, is de definitieve oplevering (veel) later gerealiseerd dan oorspronkelijk gepland. De impact en de consequenties van de vertraging zijn door BghU al eerder bestuurlijk gerapporteerd. Inmiddels is, in samenspraak met Centric, een passende oplossing gevonden, waarmee beide partijen tevreden zijn.

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.

Dit voorjaar is de termijn van de initiële overeenkomst verlopen voor de belastingapplicatie (Gouw Belastingen) en de waarderingsapplicatie (XxlInc Waarden). Inmiddels zijn deze overeenkomsten met één jaar verlengd, aangezien BghU naar tevredenheid gebruik maakt van genoemde applicaties en zich geen overige (zwaarwegende) reden heeft voorgedaan om de overeenkomsten niet te verlengen. In de loop van 2025 zullen nog twee overeenkomsten van kernapplicaties voor verlenging in aanmerking komen.

Proces-/kennisoptimalisatie en Business Intelligence (BI)

In het eerste halfjaar van 2025 is verder gewerkt aan kennisoptimalisatie van de functioneel beheerders van team Informatievoorziening, waarbij het business-proces (via de kernapplicaties) en de samenwerking met de key-users centraal staat.

Ook wordt op dit moment het BI-platform geïmplementeerd binnen de IT-infrastructuur. Het eerste deel van de opleidingen voor gebruik van dit platform is inmiddels afgerond en ook zijn de eerste rapportages/dashboards reeds vervaardigd. In de tweede helft van 2025, wanneer de gehele opleiding is gevolgd, zal hieraan een verdere impuls worden gegeven.

Robotic Process Automation (RPA)

In het eerste halfjaar van 2025 heeft BghU al ervaring opgedaan met een aantal gerobotiseerde processen binnen de context van de WOZ-bezwaren. Tevens is gestart met het implementeren van een RPA-infrastructuur en architectuur voor breder gebruik.

Via een RPA-beleid (juni/juli 2025) en centrale aansturing, zal aan de organisatie handvatten worden geboden om te komen tot veilige en gestandaardiseerde geautomatiseerde processen (de zogenaamde 'robots'), die vanuit het team Informatievoorziening zullen worden beheerd en gecoördineerd.

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 weersomstandigheden van dit voorjaar heeft het initieel vervaardigen van het beeldmateriaal geen vertraging opgelopen en zullen, volgens planning, in de zomerperiode alle producten binnen de overeenkomst aan alle deelnemers zijn opgeleverd.

4.3 Bedrijfsvoering

Huisvesting

De inrichting van de eigen etages in het stadskantoor Utrecht behoeven aanpassingen in verband met het hybride werken deels op kantoor en deels thuiswerken. De plannen hiertoe zijn grotendeels afhankelijk van de gebouwgebonden diensten van gemeente Utrecht en worden verder afgestemd met Utrecht. Tegelijkertijd houden we de uitvoering tegen zo laag mogelijke kosten. Zowel voor het herinrichtingsverzoek, de wisseling naar duurzame armaturen en de aanpassingen aan de lockers is de planning onbekend. Over de lockeraanpassing hebben we, gezien de kosten te drukken, reeds aangegeven hier geen gebruik van te maken.

Baseline Informatiebeveiliging Overheid 2 & Cyberbeveiligingswet

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.

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.

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.

Robotisering

In maart/april heeft Team IV een voorstel gedaan om de experimenten te bestendigen die bij de vakafdelingen zijn uitgevoerd om eenvoudige, maar tijdrovende werkzaamheden te robotiseren. Dit voorstel wordt momenteel geïmplementeerd. Hiermee worden de risico's die de experimenten veroorzaakten gemitigeerd.

Incidenten

We hebben verschillende incidenten gezien in dit kwartaal. De meest vermeldenswaardige incidenten zijn:

- Nano-learnings is niet meegenomen in de technische migratie, hierdoor is het niet omgezet naar de nieuwe ActiveDirectory.
- Oracle Cloud is wereldwijd aangevallen waarbij geclaimd is door de aanvallers. Wij hebben hierbij geen last gehad van uitval of gegevensverlies.
- Relatief veel incidenten over de beschikbaarheid van Gouw. We hebben geen rapportage hierover en kunnen dit daarom niet bespreekbaar maken met Gouw voor verbetering.

Audit DigiD

De DigiD audit 2025 (over kalenderjaar 2024) heeft een vernieuwd normenkader gekregen. Voor het eerst moeten voor de maatregelen op incidenten en wijzigingen ook de effectiviteit aangetoond worden. De CISO heeft de nodige bewijslast verzameld en gearchiveerd voor het komende jaar. Inmiddels is het oordeel akkoord ontvangen door de extern auditor.

Voortgang archieffunctie

Begin 2025 is het scannen van poststukken volledig uitbesteed aan onze printservice DataB (aanbesteding print- en drukwerk). Alle fysieke postbuspost wordt door PostNL automatisch doorgezonden richting DataB, die dagelijks alle fysieke post scannen. De scans komen eveneens dagelijks gecategoriseerd retour om ingeboekt te worden; in de belastingapplicatie GouwIT of in de interne processen. Er zijn goede stappen gezet, maar er is ook nog ruimte voor optimalisatie. Door de nieuwe scanstraat is er ook ruimte ontstaan voor het opstellen van een informatiebeheerplan. Met ondersteuning van eSpecialisten, worden alle documentstromen in kaart gebracht en het beheer daarvan omschreven. Het informatiebeheerplan 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. Dit DMS van Alfresco gaan we samen met GouwIT en eSpecialisten verder inrichten, zodat het met duurzame metadatering, bewaartermijnen en mogelijkheden voor overbrengen kan voldoen aan de archiefwet. Voor de algemene documentstroom loopt er een onderzoek voor een aanbesteding om te bepalen wat voor DMS deze documentstroom nodig heeft. Dit onderzoek zal de komende maanden 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 hebben een aantal kennissessies plaatsgevonden. De voorbereidende werkzaamheden op de controle voeren we zelf uit. De rechtmatigheidscontrole an sich 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 weerstandratio 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 Verbizonder 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. In het derde kwartaal wordt hierop een audit uitgevoerd.

Vaststellingsbesluit

Besluit:

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

Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur BghU van 2 juli 2025, te Utrecht.

Het Bestuur van BghU,

de voorzitter

de secretaris,

J.C.H. Haan

M. Vrisou van Eck