



Belastingsamenwerking

gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Controlplan BghU

Datum: 25 mei 2021

Bestemd voor: bestuur BghU

Inhoudsopgave

1	Inleiding: control bij BghU	3
1.1	Positionering control t.o.v. organisatie en bestuur	3
1.2	Verdedigingslijnes control	4
1.3	Normenkader interne controle en rechtmatigheidsverklaring.....	4
1.4	Gegevensgerichte en systeemgerichte controles	5
1.4.1	Foutenevaluatie bij gegevens- en systeemgerichte controles.....	5
1.5	KPI's in het primaire proces en in ondersteunende processen.....	5
1.6	Werkwijze & uitgangspunten voor procesinrichting	7
1.7	Taakverdeling binnen BghU – rol management, procesteams en control	7
2	Control Procesteams BghU	8
2.1	Werkwijze en controlsystematiek	8
2.1.1	Controlgesprekken op basis van gestandaardiseerde rapportages	8
2.1.2	Randvoorwaarden proces inrichting.....	8
2.1.3	Middelen voor management om in control aan te tonen.....	8
2.2	Procesteam actualiseren objecten	9
2.3	Procesteam actualiseren subjecten	10
2.4	Maatstaf WOZ Waarden Woning	11
2.5	Maatstaf WOZ Waarden Niet-Woningen	12
2.6	Actualiseren aanslagregels.....	13
2.7	Verzoek tot betalen.....	15
2.8	Vorderen op maat	16
2.9	Afhandelen kwijtscheldingsverzoek	17
2.10	Afhandelen bezwaar/beroep	18
2.11	Afhandelen directe klantvraag.....	19
2.12	Reguliere controle (aanslagrun & productieplanning).....	20
3	Control Beheersprocessen BghU	21
3.1	Personeel en Organisatie	22
3.2	Inkoop	23
3.3	Financiën	24
3.4	Proces- en informatiemanagement & Automatisering.....	25
3.5	Communicatie	26
4.	Implementatie controlplan	27
4.1	Vaststelling controlplan.....	27
4.2	Rapportageformats/gespreksroutine.....	27

1 Inleiding: control bij BghU

'In control zijn' is een diffuus en abstract begrip. Er is geen standaarddefinitie voor het in control zijn van een organisatie. Veel hangt ook af van perceptie. Een bestuurder kan de organisatie in control vinden als er geen grote ongelukken met bestuurlijke consequenties gebeuren, terwijl een controller op hetzelfde moment vindt dat de sturing op de kosten niet in control is. Tegelijkertijd kan bij het management de overtuiging leven dat de organisatie te veel afhankelijk is van externe factoren en daar niet adequaat op kan reageren omdat de financiële middelen niet beschikbaar zijn. Er is, kortom, geen standaardomschrijving voor 'in control zijn'.

Juist daarom ligt nu het (geüpdatet) controlplan BghU voor. Vanuit de overtuiging dat iedere organisatie een systeem van procesinrichting, toetsing, controles en gegevensbeheer nodig heeft. Dat systeem, in verregaande mate ontwikkeld of niet, heeft een duidelijk doel: bijdragen aan een adequate control van de organisatie.

Er is bij de BghU sprake van een adequate control als *"het management de beheersing zodanig heeft gepland en ontworpen, dat het een redelijke zekerheid biedt dat de risico's van de organisatie doeltreffend worden gemanaged, en dat de beoogde resultaten en doelstellingen doelmatig, rechtmatig en economisch worden gerealiseerd"*. Control gaat in deze definitie dus vooral om het beheersen van de risico's en het leveren van de producten aan de deelnemers op een manier die past in de context waarin BghU opereert.

Het controlplan bevat de interne sturing op de beheersing per deelonderwerp. Hierbij maakt het plan onderscheid tussen enerzijds het primaire proces (de BAG, WOZ, belastingen en aanpalende processen) en anderzijds de beheerstaken van de organisatie. Op beide onderdelen vindt een toets door de accountant plaats: enerzijds voor de deelverklaringen die aan de deelnemers worden verstrekt over de rechtmatigheid en getrouwheid van de belastingopbrengsten, anderzijds met de accountantsverklaring die wij als BghU ontvangen voor onze jaarrekening en de mate waarin deze een getrouw en rechtmatig beeld geeft.

1.1 Positionering control t.o.v. organisatie en bestuur



In het sturingsvierkant van BghU neemt de controller een onafhankelijke positie in en stuurt hij of zij de planning en control cyclus aan.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid om gevraagd en ongevraagd te rapporteren aan het bestuur en is de controller verantwoordelijk voor de accountantscontrole en het (interne) control framework.

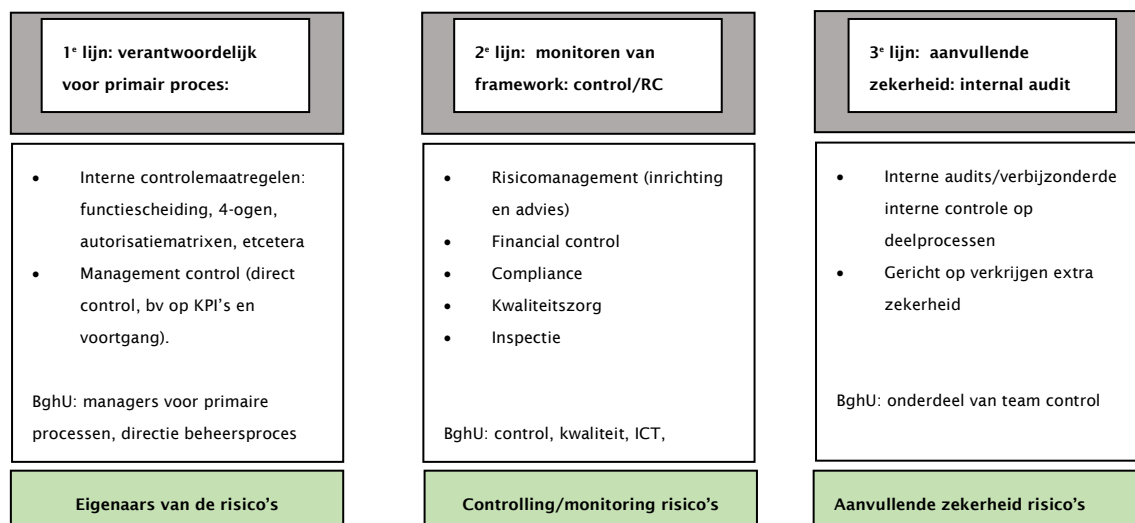
Het controlplan zoals dat nu voorligt biedt de basis voor het realiseren van een adequate control en is daarmee de hoofdmoot van het control framework. Het biedt de richtlijnen voor de interne beheersing en een overzicht van de belangrijkste criteria waartegen de processen getoetst worden. Daarmee vormt het controlplan ook de basis voor de door het bestuur af te geven 'in control statement', een streven voor de komende jaren. Ook bevat het controlplan handvatten voor het ontwikkelen van de KPI's op de kritieke resultaten van de organisatie, waarmee BghU de interne sturing op resultaten verder kan versterken.

De KPI's zijn vooral bedoeld voor intern gebruik. De relatie met het bestuur wordt vanuit controlperspectief gevormd door de planning & controlcyclus en de bijbehorende documenten, waarbij het uitvoeringsprotocol de concrete vertaling biedt van de dienstverlening die BghU aan haar deelnemers levert.

In de uitwerking per processteam is opgenomen welke rapportage de controller parallel aan de bestuursrapportage en jaarrekening dient te ontvangen om inzicht te krijgen in de mate waarin het management erin slaagt de risico's te beheersen en doelmatig, efficiënt en effectief te opereren.

1.2 Verdedigingslijnes control

Om de taakverdeling in de organisatie scherp te krijgen, bouwt BghU op het 'Three Lines of Defence' model. Dit model veronderstelt 3 verdedigingslijnes die er voor moeten zorgen dat de risico's voor een organisatie beheersbaar blijven en dat er een effectieve en werkbare taakverdeling ontstaat. Hieronder staat schematisch wat dit voor BghU betekent:



De eerste lijn is dus het management, dat verantwoordelijk is voor inrichting van de processen, systemen en voor de sturing op de KPI's en de beheersing van de processen het management van de risico's in die processen. Daarmee is het management primair aan zet om de risico's te beheersen. De tweede lijn ondersteunt het management daarbij, door te zorgen voor advisering en controles over de processen en werkzaamheden. Een onafhankelijke derde lijn kan een audit doen op deelprocessen. Dit is gericht op het verkrijgen van extra zekerheid over de genomen maatregelen en zal in de vorm van een jaarlijks intern controleplan vorm krijgen.

1.3 Normenkader interne controle en rechtmatigheidsverklaring

Bij het bepalen van de risico's in de processen is het onderstaande normenkader van kracht. Dit normenkader bevat alle criteria die binnen bepaalde processen van kracht kunnen zijn.

criterium	Omschrijving	Voorbeelden BghU	Draagt bij aan
Calculatiecriterium	De vastgestelde bedragen, objecten en waardegegevens zijn juist berekend.	Aantallen van belasting- en WOZ-objecten, WOZ-waardes, aanslagen en facturen	Rechtmatigheid & getrouwheid
Valuteringscriterium	Het tijdstip van betaling en de verantwoording van verplichtingen is juist.	Aangaan en verantwoording van contracten en verplichtingen	Rechtmatigheid & getrouwheid
Leveringscriterium	Juistheid van ontvangen informatie, goederen en diensten.	Aanlevering van aanslaggegevens, inkoop van goederen/diensten;	Rechtmatigheid & getrouwheid
Adresseringscriterium	De persoon of organisatie waar een financiële stroom naar toe is gegaan, is juist (rechthebbende).	Betalingsverkeer	Rechtmatigheid & getrouwheid
Volledigheidscriterium	Alle opbrengstmutaties die verantwoord zouden moeten zijn, zijn ook verantwoord.	OZB, rioolrechten, afvalstoffenheffing, waterschapsheffing, kwijscheldingen	Rechtmatigheid & getrouwheid
Aanvaardbaarheids-criterium	De financiële beheershandeling past bij de activiteiten van de Bghu en in relatie tot de kosten is een aanvaardbare tegenprestatie overeengekomen.	Inkoop en levering van informatie, goederen en diensten;	Rechtmatigheid & getrouwheid
Voorwaardencriterium	Nadere eisen afkomstig uit intern en externe regelgeving die worden gesteld bij de uitvoering van financiële beheershandelingen.	Aanbesteding en belastingwetgeving;	Rechtmatigheid
Begrotingscriterium	Financiële handelingen moeten passen binnen het kader van de geautoriseerde begroting.	Vastgestelde (gewijzigde) programmabegroting	Rechtmatigheid

Misbruik en oneigenlijk gebruik	De interne toetsing op juistheid en volledigheid van gegevens die door derden zijn verstrekt bij het gebruik van overheidsregelingen (=misbruik) en de interne toetsing of derden bij het gebruik van overheidsregelingen geen (rechts)handelingen hebben verricht die in strijd zijn met het doel of de strekking van de regeling (=oneigenlijk gebruik).	Aangiften t.b.v. de belastingheffing, bezwaren en beroepen, bankgegevens, kwijtschelding en vergoeding van proceskosten.	Rechtmatigheid
---------------------------------	--	--	----------------

Tot en met 2020 controleerde de accountant de getrouwheid en rechtmatigheid van de beheershandelingen van BghU. Dat is vanaf 2021 alleen nog maar de getrouwheid. Vanaf 2021 legt de directie verantwoording af over de rechtmatigheidsonderdelen. Dat gebeurt door middel van een verklaring opgenomen in de jaarrekening en een toelichting in de paragraaf bedrijfsvoering. De relatie met de accountantscontrole en het geldende kader is opgenomen in bijlage 1 bij dit controlplan.

1.4 Gegevensgerichte en systeemgerichte controles

De 2e lijns advisering of in de 3e lijns verbijzonderde interne controle/internal audit kan gegevensgericht dan wel systeemgericht zijn. Een gegevensgerichte controle heeft tot doel vast te stellen in welke mate fouten in de mutatiestromen en bestanden van de BghU voorkomen. Het gaat dus om de inhoudelijke juistheid van de geselecteerde transacties en de verwerking daarvan in de financiële en belastingadministratie. De 2^e en de 3^e lijn zijn bij BghU belegd onder het team control en kwaliteit, zoals ook te zien is in de tabel onder 1.2.

Een systeemgerichte controle is erop gericht om het systeem van AO/IC (administratieve organisatie en interne controle) te testen door middel van deelwaarnemingen. De controle richt zich op de adequate opzet van procedures van de BghU, en test of deze procedures het gehele jaar zijn toegepast (bestaan) en effectief zijn geweest (werking), waardoor de rechtmatigheid van de beheershandelingen wordt gewaarborgd.

1.4.1 Foutenevaluatie bij gegevens- en systeemgerichte controles

Geconstateerde fouten in gegevensgerichte- en systeemgerichte controles kunnen in drie categorieën worden ingedeeld:

- **Opgehelderde fouten:** dit zijn fouten waarvan de oorzaak bekend is, zodat de (financiële) gevolgen zijn door te rekenen en te herstellen. Als die analyse van de gevolgen van de gevonden foutoorzaak voldoende fouten boven tafel haalt, is extrapolatie niet meer nodig.
- **Niet-opgehelderde fouten;** van deze fouten is de oorzaak niet bekend, zodat de accountant of het bestuur er rekening mee moeten houden dat zij zich in de gehele massa kunnen voordoen. Extrapolatie is daarom nodig.
- **Unieke fouten;** deze fouten zijn van dien aard dat ze verder niet in de massa voorkomen. Aangetoond moet worden dat de oorzaak van de fout zodanig van aard is dat deze ook daadwerkelijk verder niet meer voorkomt. Extrapolatie is niet nodig.

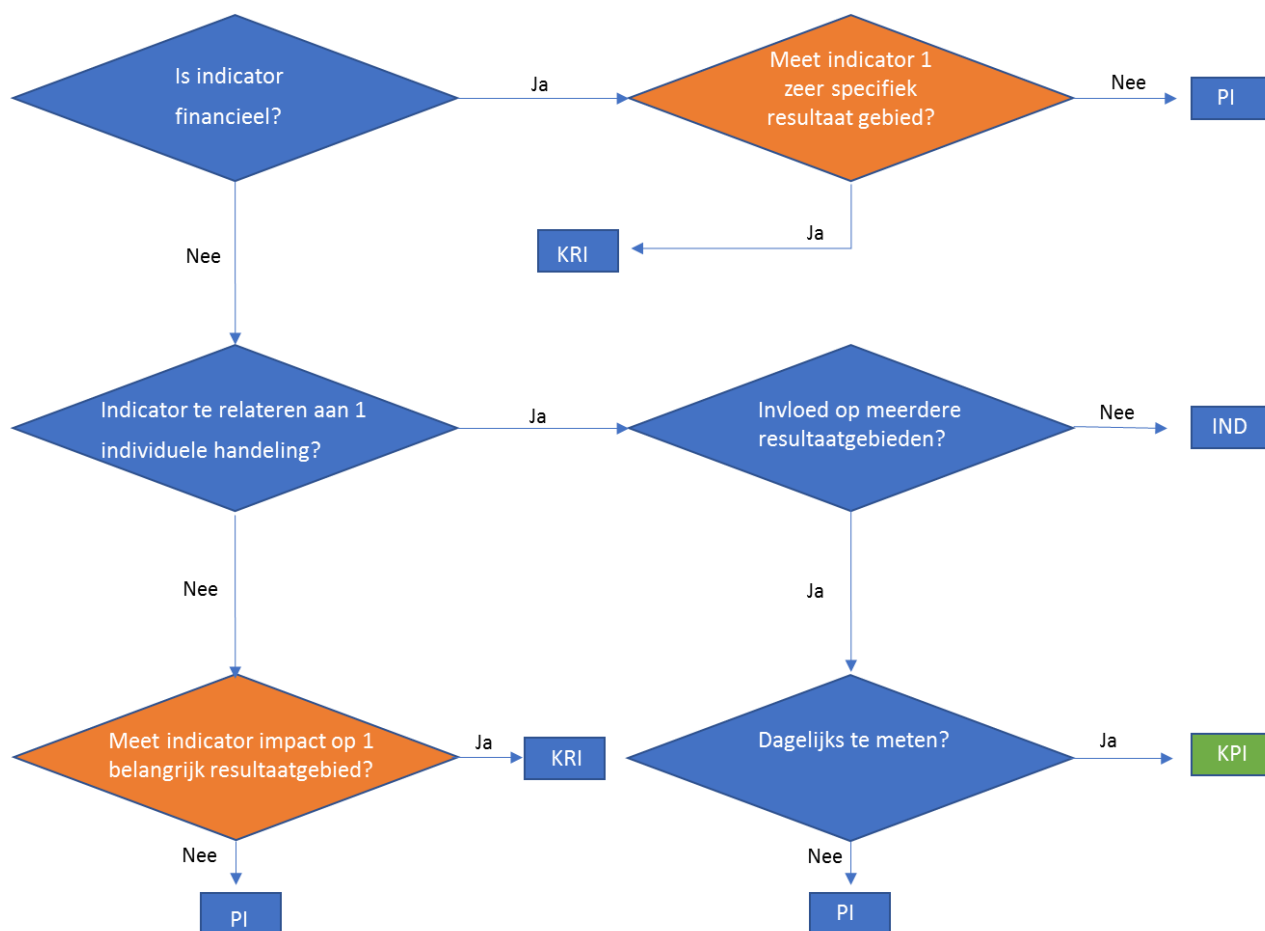
Er wordt altijd uitgezocht hoe de fout is ontstaan. Dit kan bijvoorbeeld door het uitvoeren van een aanvullende steekproef of het inkaderen van de massa waarin de fout kan plaatsvinden. Als de fout is ontstaan in het boekjaar waarover verantwoording wordt afgelegd dan kan deze worden hersteld. Indien de fout wordt geconstateerd in een volgend boekjaar, dan moet deze na het herstellen van de fout alsnog worden meegenomen in de foutenevaluatie. Daarnaast wordt de fout gerapporteerd aan de controller en aan het verantwoordelijke MT-lid. Indien de extrapolatie van niet-opgehelderde fouten leidt tot een onacceptabel grote financiële (hoger dan de tolerantie) fout, dan wordt er aanvullend onderzoek uitgevoerd. De steekproef wordt uitgebreid op het aspect van de geconstateerde fout. Dit speelt vooral rondom de financiële beheersprocessen.

1.5 KPI's in het primaire proces en in ondersteunende processen

Het controlplan veronderstelt sturing op KPI's door het management. Om te bepalen waar een goede KPI aan moet voldoen, is het van belang onderscheid te maken tussen de verschillende indicatoren die iets zeggen over de mate waarin een organisatie haar doelstellingen bereikt. Daarbij maakt dit controlplan onderscheid tussen de volgende categorieën indicatoren:

- Key result indicatoren (KRI)
- Indicatoren (IND)
- Performance indicatoren (PI)
- Key performance indicatoren (KPI)

Onderstaand stroomschema geeft een inzicht in hoe deze zich indicatoren zich tot elkaar verhouden.



Onderstaande tabel kleurt het stroomschema hierboven als voorbeeld verder in. Belangrijk om te onderkennen is dat 'de financiën' nooit een KPI kunnen zijn. Of de financiële uitkomst is een (key) indicator van het resultaat of het is een performance indicator van 1 specifiek deel van het proces. Hieronder is voor het proces van de WOZ-bezwaren als voorbeeld dit stroomschema uitgewerkt.

Type	WOZ-bezwaar proces voorbeelden	Onderbouwing
Performance indicator	Kosten per afgehandeld bezwaar	Financiële indicator Geen effect op andere resultaatgebieden.
Indicator	Tijdsbesteding per bezwaar niet-woning	Per individueel bezwaar te meten Geen financiële indicator Niet direct invloed op meerdere resultaatgebieden
Key result indicator	Percentage afgehandelde bezwaren binnen de normtijd	Vloeit voort uit uitvoeringsprotocol, is alleen als gehele organisatie beïnvloedbaar.
Key performance indicator	Gemiddelde Procentuele mutatie WOZ-waarde per bezwaar	Direct beïnvloedbaar, volgt op de kwaliteit van de WOZ-waarden Dagelijks meetbaar, trend zowel per persoon als per type gebouw zichtbaar te maken

De afspraken uit het uitvoeringsprotocol zijn te lezen als Key Result Indicator: dit spectrum aan afspraken vormt de output die de organisatie moet leveren en die zij heeft afgesproken met haar deelnemers. Waar het management op stuurt om die resultaten zo goed als mogelijk te realiseren, zijn de indicatoren, performance indicatoren en KPI's.

1.6 Werkwijze & uitgangspunten voor procesinrichting

De procesinrichting is in eerste instantie een verantwoordelijkheid van de eerste lijn, het management. Vanuit het controlplan worden de volgende aandachtspunten voor de procesinrichting meegegeven.

Bij elk proces zijn de volgende uitgangspunten van kracht:

- Het systeem van autorisaties (zijn personen bevoegd het proces uit te voeren, voorkomen wefunctievermenging) voldoet aan wet, beleidsregels, verordeningen en aanwijsbesluiten. De personen die in het proces handelingen verrichten zijn daartoe op basis van de geldende autorisatiematrix bevoegd. Die autorisatiematrix en de toepassing daarvan wordt periodiek geaudit.
- Het beheren van (digitale) inkomende en uitgaande documenten zoals deze door de Archiefwet en het Archiefbesluit wordt voorgeschreven is een voorwaarde voor iedere procesinrichting.
- De processen zoals die op Scienta zijn beschreven, zijn leidend en dienen voor een accountantscontrole en een eventuele interne audit of 3^e lijnscontrole up to date te zijn en te beschrijven wat in werkelijkheid plaats vindt. Dit is een verantwoordelijkheid van het management.

1.7 Taakverdeling binnen BghU – rol management, procesteams en control

De 1^e lijn bevat de volgende procesteams voor de primaire processen:

1 ^e lijn	Verantwoordelijk manager
Actualiseren objecten	Manager Databeheer
Actualiseren subjecten	Manager Databeheer
Maatstaf WOZ Waarden Woning	Manager Waardebepaling
Maatstaf WOZ Waarden Niet-Woningen	Manager Waardebepaling
Actualiseren aanslagregels	Manager Databeheer
Afhandelen directe klantvraag	Manager Dienstverlening
Afhandelen kwijtscheldingsverzoeken	Manager Dienstverlening
Afhandelen bezwaar en beroep	Manager Dienstverlening
Afhandelen bezwaar en beroep WOZ	Manager Waardebepaling
Verzoek tot betalen	Manager Dienstverlening
Vorderen op maat	Manager Dienstverlening
Procesteam Juridische Zaken (voornamelijk beroepen en advisering)	Manager Waardebepaling

De 2^e lijn wordt bij BghU gevormd door team control. De 2^e lijn bevat ook het procesteam reguliere controle, waarin afwijkingen en aandachtspunten over de primaire processen worden besproken en gemonitord (een vorm van kwaliteitszorg). De ondersteunende beheersprocessen vallen onder verantwoordelijkheid van de staf en over het algemeen meer specifiek de directeur. Voor de ICT-taken is de manager ICT verantwoordelijk. Binnen de beheersprocessen worden de volgende domeinen onderschreven.

Beheersprocessen	Verantwoordelijk
Personeel & organisatie	Directeur
Inkoop	Directeur
Financiën	Directeur
Proces & Informatiemanagement & Automatisering	Manager ICT
Communicatie	Directeur
Huisvesting (waar van toepassing)	Directeur

In het model is de eerste lijn verantwoordelijk voor het inrichten en vormgeven van die processen. Dat geldt ook voor de beheersprocessen, waar een duidelijke verantwoordelijkheid ligt voor de staf, om de processen organisatiebreed goed in te richten.

2^e lijn adviseert over die processen en geeft gevraagd en ongevraagd advies over de voortgang. De 2^e lijn, in vorm van procesteam reguliere controle, is (mede-)verantwoordelijk om de juiste rapportages, in samenspraak met management, te ontwikkelen voor de criteria rondom interne controle.

Jaarlijks wordt een intern controleplan vastgesteld voor het lopende begrotingsjaar. Dit intern controleplan bevat de uitgangspunten voor de 3^e lijnscontrole. In hoofdstuk 4 is hierover meer informatie opgenomen. Hoofdstuk 2 bevat de primaire processen van BghU en hoofdstuk 3 de beheersprocessen.

2 Control Procesteams BghU

In dit hoofdstuk worden de verschillende procesteams en de kritieke processen binnen die procesteams weergegeven.

2.1 Werkwijze en controlsystematiek

BghU voert voor haar deelnemers het totaalproces van Waarderen, Heffen, Innen en Invorderen uit. Ook worden de processen die hiermee verband houden door BghU uitgevoerd, waaronder de kwijtschelding en bezwaar en beroepsprocedures. Daarnaast verricht BghU taken voor de gemeente Lopik in het kader van de BAG. Voor de uitvoering van deze taken hanteert BghU zogenaamde procesteams, die een specifiek hoofdproces binnen bovengenoemde domeinen beslaan.

Daarmee is de verantwoordelijkheid van de verschillende procesteams helder: zorgdragen voor de (sub)doelen binnen die specifieke processen. Het is logisch om de controlactiviteiten hierop aan te sluiten, zodat de organisatie op basis van deze informatie kan rapporteren aan de controller. Daarom volgt het controlplan de indeling van de procesteams. Op basis van de procesbeschrijvingen op Scienta en de beschikbare deelprocessen ontstaat een schakering van de activiteiten die moeten worden uitgevoerd in het kader van het in control houden van de organisatie.

Ieder aparte pagina van het procesteam zoals beschreven in dit controlplan, is voorzien van een tabel met de volgende opbouw:

Opbouw tabel per procesteam, zoals beschreven op Scienta

- | | |
|---------------------------------------|---|
| a. 1 ^e lijnsprocessen | Een overzicht van de 1 ^e lijnsprocessen zoals die in Scienta staan; |
| b. 2 ^e lijns criteria | De leidende criteria voor het systeem van interne controle en het beperken van de risico's per proces; |
| c. 3 ^e lijns interne audit | In het geval van een interne audit de voor de hand liggende auditmethode (systeemgericht of gevensgericht). |

Daarnaast zijn in het kader van de management control de KRI's op basis van het Uitvoeringsprotocol 2020 opgenomen.

2.1.1 Controlgesprekken op basis van gestandaardiseerde rapportages

De tabellen uit de paragrafen 2.2 tot en met 2.12 dienen als checklist. Bij iedere bestuursrapportage en bij de jaarrekening dient voorafgaand aan het gesprek met de controller door de verantwoordelijk manager een bevestiging van het voldoen aan de criteria op de sleutelprocessen voorgelegd te worden. Dit loopt parallel met de uitvraag van de bestuursrapportages en de jaarrekening. Het procesteam reguliere controle kan gevraagd worden om aanvullende informatie te verstrekken aan de controller en kan zelf ook ongevraagd agendapunten agenderen bij de controller. In de voorbereiding op de controlgesprekken dient de onderbouwing door het management en de procesteams beschikbaar gehouden te worden. De controller verstrekt formats die voorafgaand aan het controlgesprek ingevuld moeten worden.

2.1.2 Randvoorwaarden proces inrichting

Het management dient de werkprocessen en systemen zo in te richten dat deze aan de geldende wet- en regelgeving, zoals aanwijzbesluiten en interne regelgeving, voldoen. Een eventuele interne audit zal ook het bestaan en de werking van een dergelijk systeem testen. Verder dienen de werkprocessen zo ingericht te zijn dat deze voldoen aan de belangrijkste maatregelen van de interne controle: functiescheiding, 4 ogen principe waar nodig en rekening houden met eisen rondom informatiebeveiliging en veilig werken.

2.1.3 Middelen voor management om in control aan te tonen

Er is een aantal middelen voor het management beschikbaar om aan te tonen dat de specifieke processen in control zijn. Denk hierbij aan de volgende middelen:

- Steekproeven om de kwaliteit van bepaalde gegevens vast te stellen;
- Audit trails waarmee bepaald kan worden of de beschreven processen met bijbehorende rollen ook daadwerkelijk in de praktijk worden gevolgd;
- Dwingende controleverbanden of daadwerkelijk alle gegevens zijn verwerkt (vb: aantal parkeeraanslagen opgelegd aan Nederlandse kentekens in periode x = aantal nieuwe vorderingen parkeerbelasting in financiële systeem in periode x);
- Systeemcontroles waarmee vastgesteld kan worden dat de juiste tarieven et cetera zijn ingevoerd;

De 2e lijn (control, kwaliteit en team Reguliere Controle) adviseert over welke middelen binnen welke processen kunnen bijdragen aan het in control houden van het proces. Per proces wordt in onderstaande hoofdstukken ook een aantal suggesties gedaan.

2.2 Procesteam actualiseren objecten

Verantwoordelijk manager	Manager Databeheer
Doelstelling binnen proces	Zorgdragen voor de actualiteit van alle objecten inclusief de basis objectgegevens en het hefmodel.
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Onvolledigheid van de objectregistratie; - Onjuiste gegevens gekoppeld aan de objecten - Onjuiste toepassing hefmodel per object
Uitvoeringsprotocol (KRI)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vaststellen omvang grondslagen ten behoeve van tariefberekeningen; 2. Bestanden dienen juist, actueel en volledig te zijn, leidend tot een goedkeurende accountantsverklaring

1° lijns processen o.b.v. Scientia	2° Lijnscontrole: dominante criteria IC	3° lijnsaudit
Verwerken BAG mutaties nieuwbouw	Calculatiecriterium: juiste aantal objecten verwerkt, is de verwerking volledig? Leveringscriterium: vaststellen dat de informatie van de nieuwbouw juist is?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Verwerken BAG mutaties sloop	Calculatiecriterium: juiste aantal objecten verwerkt en zijn we volledig? Leveringscriterium: vaststellen juistheid BAG mutaties sloop?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Inlezen BAG adressen	Volledigheids criterium: hebben we alle adressen? Leveringscriterium: is de goede informatie overgekomen?	Systeemgericht
BRK Verwerking	Leveringscriterium: is de goede informatie overgekomen?	Systeemgericht
Controle objectbeheer	Leveringscriterium: is de goede informatie overgekomen?	Gegevensgericht op de kwaliteit van de gegevens per object
Beoordelen objectafbakening	Leveringscriterium: is de informatie van de afbakening juist verwerkt?	Gegevensgericht op de kwaliteit van de afbakening per object
Opvoeren nieuwe WOZ-objecten	Leveringscriterium: is de goede informatie overgekomen? Volledigheids criterium: hebben we alle objecten?	Systeemgericht op het proces van opvoeren
Controle objectafbakening BVG's	Leveringscriterium: is de informatie van de sloop juist verwerkt?	Gegevensgericht
BghU Transparant Actualiseren Subjecten	M&O-criterium: geen misbruik of oneigenlijk gebruik van de informatie?	Systeemgericht

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2° lijns criteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportage.

2.3 Procesteam actualiseren subjecten

Verantwoordelijk manager	Manager Databeheer
Doelstelling binnen proces	Verantwoordelijk voor de actualiteit van alle subjecten (natuurlijke en niet natuurlijke personen) inclusief de basis subjectgegevens alsmede de leegstand.
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Onvolledigheid van de subjectgegevens; - Onterecht toegekende statussen aan subjecten; - Onjuiste gegevens subjecten.
Uitvoeringsprotocol (KRI)	1. Bestanden dienen juist, actueel en volledig te zijn.

1 ^e lijns processen o.b.v. Scienta	2 ^e Lijnscontrole: dominante criteria IC	3 ^e lijnsaudit
Hoofdproces: Actualiseren subjecten	Volledigheids criterium: alles waar een subject aan toegekend zou moeten zijn, heeft een subject?	Systeemgericht
Verwerken BRP mutaties	Calculatiecriterium: juiste aantal mutaties verwerkt, is de verwerking volledig? Leveringscriterium: vaststellen dat de informatie van de verwerking juist is?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Actualiseren verwerken NHR mutaties	Calculatiecriterium: juiste aantal subjecten verwerkt? Leveringscriterium: vaststellen juistheid NHR mutaties?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Controles subjecten	Is geen primair proces, maar ondersteuning van primair proces.	Is geen primair proces, maar ondersteuning van primair proces.
Verwerken retouren	Leveringscriterium: is de juiste informatie overgekomen?	Systeemgericht
Vaststellen en registreren (zorgwoningen waar een vaststellingsovereenkomst voor is)	Leveringscriterium: is de juiste informatie vastgelegd? Voorwaardencriterium: is voldaan aan de eisen rondom het vaststellen en registreren van zorgwoningen ?	Gegevensgericht op de vastlegging van de gegevens per object
BghU Transparant Actualiseren Subjecten	M&O-criterium: geen misbruik of oneigenlijk gebruik van de informatie?	Systeemgericht

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2^e lijns criteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportage.

2.4 Maatstaf WOZ Waarden Woning

Verantwoordelijk manager	Manager Waardebepaling
Doelstelling binnen proces	Het tijdig voorzien van een juiste WOZ waarde voor alle Woning WOZ objecten
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Onjuiste toepassing waardebepaling procedures; - Foutieve of kwetsbare onderbouwing WOZ-waarden; - Onvolledig/niet tijdig bijgewerkte herwaardering.
Uitvoeringsprotocol (KRI)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aantal waardebeschikkingen dat in februari wordt verzonden is minimaal gelijk aan het percentage dat is vastgelegd in het normeringsstelsel van de Waarderingskamer; 2. Het op grond van het oordeel van de Waarderingskamer tijdig mogen beschikken (doelstelling in ieder geval voldoende); 3. Vaststellen waarde-ontwikkeling roerende zaken en onroerende zaken conform het met de deelnemers afgesproken format (1e levering voor 8 oktober met actualisatie 1e week dec).

1° lijns processen o.b.v. Scientia	2° Lijnscontrole: dominante criteria IC	3° lijnsaudit
Hoofdproces actualiseren maatstaf WOZ-waarde	Voorwaardencriterium: zijn de waarden rechtmatig tot stand gekomen? Calculatiecriterium: zijn de vastgestelde bedragen juist berekend?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Proces permanente marktanalyse	Voorwaardencriterium: zijn de waarden rechtmatig tot stand gekomen? Calculatiecriterium: zijn de vastgestelde bedragen juist berekend?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Proces vooroverleg	Voorwaardencriterium: zijn de waarden rechtmatig tot stand gekomen? Calculatiecriterium: zijn de vastgestelde bedragen juist berekend?	Systeemgericht
PMA transacties	Voorwaardencriterium: zijn de waarden rechtmatig tot stand gekomen? Calculatiecriterium: zijn de vastgestelde bedragen juist berekend?	Systeemgericht

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2° lijnscriteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportage.

2.5 Maatstaf WOZ Waarden Niet-Woningen

Verantwoordelijk manager	Manager Waardebepaling
Doelstelling binnen proces	Het tijdig voorzien van een juiste WOZ waarde voor alle Niet-Woning WOZ objecten
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Onjuiste toepassing waardebeoordeling procedures; - Foutieve of kwetsbare onderbouwing WOZ-waarden; - Onvolledig/niet tijdig bijgewerkte herwaardering.
Uitvoeringsprotocol (KRI)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aantal waardebeschikkingen dat in februari wordt verzonden is minimaal gelijk aan het percentage dat is vastgelegd in het normeringsstelsel van de Waarderingskamer; 2. Het op grond van het oordeel van de Waarderingskamer tijdig mogen beschikken (doelstelling in ieder geval voldoende); 3. Vaststellen waarde-ontwikkeling roerende zaken en onroerende zaken conform het met de deelnemers afgesproken format (1e levering voor 8 oktober met actualisatie 1e week dec).

1 ^e lijns processen o.b.v. Scienta	2 ^e Lijnscontrole: dominante criteria IC	3 ^e lijnsaudit
Hoofdproces actualiseren maatstaf WOZ-waarde	Voorwaardencriterium: zijn de waarden rechtmatig tot stand gekomen? Calculatiecriterium: de vastgestelde bedragen zijn juist berekend?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Proces permanente marktanalyse	Voorwaardencriterium: zijn de waarden rechtmatig tot stand gekomen? Calculatiecriterium: de vastgestelde bedragen zijn juist berekend?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Proces herwaarderen niet-woningen	Voorwaardencriterium: zijn de waarden rechtmatig tot stand gekomen? Calculatiecriterium: de vastgestelde bedragen zijn juist berekend?	Systeemgericht
Proces vooroverleg	Voorwaardencriterium: zijn de waarden rechtmatig tot stand gekomen? Calculatiecriterium: de vastgestelde bedragen zijn juist berekend?	Systeemgericht
Overige PMA (stichtingskosten en MBVP)	Voorwaardencriterium: zijn de waarden rechtmatig tot stand gekomen? Calculatiecriterium: de vastgestelde bedragen zijn juist berekend?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2^e lijnsriteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportage.

2.6 Actualiseren aanslagregels

Verantwoordelijk manager	Manager Databeheer
Doelstelling binnen proces	Verantwoordelijk voor het tijdig voorzien van de juiste aanslagregel gegevens bij alle (WOZ) objecten.
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Onvolledigheid van de kohieren (onopgemerkte uitval); - Fouten in batches/specificering van de aanslagen; - (On)juiste toepassing heffings- en maatstaf Tabellen.
Uitvoeringsprotocol (KRI)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het percentage aanslagen (in belastingbedrag) dat in januari/februari wordt opgelegd is minimaal 95% van het totaal op te leggen bedrag aan aanslagen (begrotingsbasis), de overige binnen 4 weken na vaststelling feit. 2. Controle Hondenbelasting (alternerend 20% van de huishoudens). 3. Controle precario, reclame, toeristenbelasting ed.

1° lijns processen o.b.v. Scienta	2° Lijnscontrole: dominante criteria IC	3° lijnsaudit
Hoofdproces verwerken aanslaggegevens	Calculatiecriterium: juiste aantal objecten verwerkt, is de verwerking volledig? Leveringscriterium: vaststellen dat de informatie van de nieuwbouw juist is?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Verwerken leges	Volledigheids criterium: alle leges die verwerkt hadden moeten worden, zijn verwerkt? Leveringscriterium: alle aanslaggegevens die zijn ontvangen, zijn juist verwerkt?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Verwerken reinigingsrecht	Volledigheids criterium: alle reinigingsrechten die verwerkt hadden moeten worden, zijn verwerkt? Leveringscriterium: alle aanslaggegevens die zijn ontvangen, zijn juist verwerkt?	Systeemgericht
Verwerken toeristenbelasting	Volledigheids criterium: alle toeristenbelastingaanslagen die verwerkt hadden moeten worden, zijn verwerkt? Leveringscriterium: alle aanslaggegevens die zijn ontvangen, zijn juist verwerkt?	Systeemgericht
Verwerken BIZ	Volledigheids criterium: alle BIZ-aanslagen hadden moeten worden, zijn verwerkt? Leveringscriterium: alle aanslaggegevens die zijn ontvangen, zijn juist verwerkt?	Systeemgericht
Verwerken hondenbelasting	Volledigheids criterium: alle hondenbelastingaanslagen die verwerkt hadden moeten worden, zijn verwerkt? Leveringscriterium: alle aangemelde honden die zijn ontvangen, zijn juist verwerkt?	Systeemgericht
Verwerken forensenbelasting	Volledigheids criterium: alle aanslagen forensenbelastingen die verwerkt hadden moeten worden, zijn verwerkt? Leveringscriterium: alle aanslaggegevens die zijn ontvangen, zijn juist verwerkt?	Systeemgericht
Verwerken marktgeld	Volledigheids criterium: alle marktgeld die verwerkt hadden moeten worden, zijn verwerkt? Leveringscriterium: alle aanslaggegevens die zijn ontvangen, zijn juist verwerkt?	Systeemgericht
Verwerken Stuf-WOZ Niet-deelnemers	Volledigheids criterium: alle Stuf-WOZ die verwerkt had moeten worden, is verwerkt? Leveringscriterium: alle aanslaggegevens die zijn ontvangen, zijn juist verwerkt?	Systeemgericht
Opleggen WOFO	Volledigheids criterium: alle WOFO's die verwerkt hadden moeten worden, zijn verwerkt?	Systeemgericht

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2^e lijnsriteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportage.

2.7 Verzoek tot betalen

Verantwoordelijk manager	Manager Dienstverlening
Doelstelling binnen proces	Het efficiënt en correct innen van de openstaande posten
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Onjuiste toepassing inningsprocedures; - Foutieve verwerking betaalbatches en incasso's; - Onterecht openstaande posten zonder opvolging.
Uitvoeringsprotocol (KRI)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zo spoedig mogelijk verwerken van betalingen op belastingaanslagen (95% binnen 7 dagen, 100% binnen 1 maand). 2. Betalingsverwerking: machtigingskaartjes: 95% binnen 3 dagen, 100% binnen 1 week. Voor storno's gelden de normeringen van het verwerken van betalingen. 3. Restituties binnen 1 maand

1 ^e lijns processen o.b.v. Scienta	2 ^e Lijnscontrole: dominante criteria IC	3 ^e lijnsaudit
Hoofdproces betalingsverwerking	Valuteringscriterium: tijdstip van betaling en verantwoording opbrengsten is juist; Volledigheidscriterium: alle betalingen die verwerkt hadden moeten worden, zijn dat ook en zijn juist verwerkt?	Systeemgericht & gegevensgericht indien nodig
Verwerking ontvangsten BNG	Volledigheidscriterium: alle ontvangsten die verwerkt hadden moeten worden, zijn dat ook en zijn juist verwerkt?	Systeemgericht & gegevensgericht indien nodig
Restituties en teruggaven	Volledigheidscriterium: alle restituties die verwerkt hadden moeten worden, zijn dat ook? Adresseringcriterium: restitutie naar juiste persoon?	Systeemgericht
Kasmutaties	Volledigheidscriterium: alle kasmutaties die verwerkt hadden moeten worden, zijn dat ook?	Systeemgericht
Beheer AIC	Voorwaardencriterium: het beheer voldoet aan de voorwaarden van volledigheid, adressering, M&O-beleid?	Systeemgericht
Innen AIC posten	Volledigheidscriterium: alle incasso's die verwerkt hadden moeten worden, zijn dat ook?	Systeemgericht
Betalingsregeling treffen	Voorwaardencriterium: de regeling voldoet aan de voorwaarden?	Gegevensgericht op individuele transacties
Verwerken faillissementen/surveillance van betaling	Voorwaardencriterium: de verwerking voldoet aan de voorwaarden?	Gegevensgericht op individuele transacties
Kentekenbrieven	Voorwaardencriterium: de brieven voldoen aan de voorwaarden?	Gegevensgericht op individuele transacties
Loonvordering burger	Voorwaardencriterium: de loonvordering voldoet aan de voorwaarden?	Gegevensgericht op individuele transacties
Loonvordering	Voorwaardencriterium: de loonvordering voldoet aan de voorwaarden?	Gegevensgericht op individuele transacties
Loonvordering werkgever	Voorwaardencriterium: de loonvordering voldoet aan de voorwaarden?	Gegevensgericht op individuele transacties
Afhandelen bezwaar invorderingskosten	Voorwaardencriterium: de afhandeling voldoet aan de voorwaarden?	Gegevensgericht op individuele transacties
Hoofdproces verzoek tot betalen	Valuteringscriterium: tijdstip van betaling en verantwoording opbrengsten is juist; Volledigheidscriterium: alle betalingen die verwerkt hadden moeten worden, zijn juist verwerkt?	Systeemgericht

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2^e lijnsriteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportage.

2.8 Vorderen op maat

Verantwoordelijk manager	Manager Dienstverlening
Doelstelling binnen proces	Het efficiënt en correct vorderen van de openstaande posten.
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Onjuiste toepassing of oplegging incasso en vorderingskosten; - Onjuiste toepassing invorderingsprocedures; - Onvolledige opbrengstverantwoording door onrechtmatige handelingen.
Uitvoeringsprotocol (KRI)	1. Middels het invorderingsbeleid nastreven van volledige betaling van belastingaanslagen (oninbaar <1%, na 1 e jaar minder dan 3% openstaande bedragen)

1 ^e lijns processen o.b.v. Scienta	2 ^e Lijnscontrole: dominante criterium interne controle	3 ^e lijnsaudit
Hoofdproces vordering op maat	Voorwaardencriterium: voldoet handeling aan gestelde voorwaarden (rechtmatige uitvoering invordering)?; Volledigheids criterium: alle opbrengstmutaties die verantwoord zouden moeten zijn, zijn dat ook?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Hernieuwd bevel	Voorwaardencriterium: voldoet handeling aan gestelde voorwaarden (rechtmatige uitvoering invordering)?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Aankondiging beslag	Voorwaardencriterium: voldoet handeling aan gestelde voorwaarden (rechtmatige uitvoering invordering)?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Politiebrief I	Voorwaardencriterium: voldoet handeling aan gestelde voorwaarden (rechtmatige uitvoering invordering)?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Politiebrief 2/3	Voorwaardencriterium: voldoet handeling aan gestelde voorwaarden (rechtmatige uitvoering invordering)?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Uitvoering beslag roerende zaken	Voorwaardencriterium: voldoet handeling aan gestelde voorwaarden (rechtmatige uitvoering invordering)?; Volledigheids criterium: alle opbrengstmutaties die verantwoord zouden moeten zijn, zijn dat ook?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Executoriale verkoop	Voorwaardencriterium: voldoet handeling aan gestelde voorwaarden (rechtmatige uitvoering invordering)?; Volledigheids criterium: alle opbrengstmutaties die verantwoord zouden moeten zijn, zijn dat ook?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Beslag derden	Voorwaardencriterium: voldoet handeling aan gestelde voorwaarden (rechtmatige uitvoering invordering)?; Volledigheids criterium: alle opbrengstmutaties die verantwoord zouden moeten zijn, zijn dat ook?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Procesbeschrijving kwitantieboekjes deurwaarders	Voorwaardencriterium: voldoet handeling aan gestelde voorwaarden (rechtmatige uitvoering invordering)?; Volledigheids criterium: alle opbrengstmutaties die verantwoord zouden moeten zijn, zijn dat ook?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2^e lijns criteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportage.

2.9 Afhandelen kwijtscheldingsverzoek

Verantwoordelijk manager	Manager Dienstverlening
Doelstelling binnen proces	Het efficiënt en correct afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken binnen de termijn.
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Onterechte toekenning of afwijzing van kwijtscheldingsaanvraag; - Fouten in geautomatiseerde kwijtschelding; - Oneigenlijk of onrechtmatig gebruik van de informatie;
Uitvoeringsprotocol (KRI)	1. Verzoeken om kwijtschelding correct afwickelen binnen de gestelde termijn (besluit binnen 8 weken na indienen).

1° lijns processen o.b.v. Scienta	2° Lijnscontrole criteria interne controle	3° lijnsaudit
Hoofdproces kwijtschelding verzoek	Voorwaardencriterium: wordt de kwijtschelding terecht toegekend? Adresseringscriterium: is de kwijtschelding aantoonbaar aan de juiste persoon toegekend?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Afhandelen bulk kwijtschelding	Voorwaardencriterium: wordt de kwijtschelding terecht toegekend? Adresseringscriterium: is de kwijtschelding aantoonbaar aan de juiste persoon toegekend?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Afhandelen individuele kwijtschelding	Voorwaardencriterium: wordt de kwijtschelding terecht toegekend? Adresseringscriterium: is de kwijtschelding aantoonbaar aan de juiste persoon toegekend?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Afhandelen beroep kwijtschelding	Voorwaardencriterium: wordt het beroep en de uitspraak op het beroep op de juiste manier verwerkt?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2° lijnscriteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportage.

2.10 Afhandelen bezwaar/beroep

Verantwoordelijk manager	Manager Waardebepaling
Doelstelling binnen proces	Het efficiënt en correct afhandelen van bezwaren binnen de termijn
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Niet realiseren van cruciale bezwaar- en/of beroepstermijnen; - Onjuiste afhandeling bezwaren of beroepen; - Onvolledige administratie van bezwaren en of beroepen.
Uitvoeringsprotocol (KRI)	1. Afwikkelen binnen wettelijk gestelde termijnen. Hiervoor geldt 6 weken, met uitzondering van WOZ-bezwaren (12 weken)

1° lijns processen o.b.v. Scienta	2° Lijnscontrole: dominante criterium interne controle	3° lijnsaudit
Inwinnen advies waardebezwaar	Calculatiecriterium: juiste onderbouwing adviezen?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Pro forma/begin van motivering bezwaren	Calculatiecriterium: juiste onderbouwing adviezen?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Stroomschema parkeerbezwaren	Voorwaarden criterium: de behandeling van het bezwaar voldoet aan de voorwaarden?	Gegevensgericht op individuele bezwaren, systeem gericht voor controle op werking proces
Stroomschema bezwaren eigendom	Voorwaarden criterium: de behandeling van het bezwaar voldoet aan de voorwaarden?	Gegevensgericht op individuele bezwaren, systeem gericht voor controle op werking proces
Beoordelen bezwaar	Voorwaarden criterium: de behandeling van het bezwaar voldoet aan de voorwaarden?	Gegevensgericht op individuele bezwaren, systeem gericht voor controle op werking proces
Stroomschema bezwaren woning	Voorwaarden criterium: de behandeling van het bezwaar voldoet aan de voorwaarden?	Gegevensgericht op individuele bezwaren, systeem gericht voor controle op werking proces
Stroomschema bezwaren overig	Voorwaarden criterium: de behandeling van het bezwaar voldoet aan de voorwaarden?	Gegevensgericht op individuele bezwaren, systeem gericht voor controle op werking proces
Procesbeschrijving Awb beroep	Voorwaarden criterium: de behandeling van het beroep voldoet aan de voorwaarden?	Gegevensgericht op individuele bezwaren, systeem gericht voor controle op werking proces
Procesbeschrijving Hoger beroep	Voorwaarden criterium: de behandeling van het hoger beroep voldoet aan de voorwaarden?	Gegevensgericht op individuele bezwaren, systeem gericht voor controle op werking proces

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2° lijns criteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportage.

2.11 Afhandelen directe klantvraag

Verantwoordelijk manager	Manager Dienstverlening
Doelstelling binnen proces	Het goed en effectief afhandelen van de vragen van burgers en bedrijven.
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Verstrekken van onjuiste informatie en/of onrechtmatige toezeggingen; - Onvolledige follow-up met eventueel consequenties voor bestandsbeheer, bezwaar en beroep
Uitvoeringsprotocol (KRI)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telefoonbeantwoording binnen 60 seconden; 2. Bereikbaarheid digitale balie (24 u.p.d., 7 dagen per week); 3. Ontvangstbevestiging brief/mail binnen 5 werkdagen; 4. Beantwoording brief niet zijnde bezwaarschrift binnen 6 weken.

1° lijns processen o.b.v. Scienta	2° Lijnscontrole: dominante criterium interne controle	3° lijnsaudit
Afhandelen klantvraag loket	Geen beheershandeling	Geen beheershandeling
Afhandelen klantvraag via de telefoon	Geen beheershandeling	Geen beheershandeling
Ontvangen aanvraag kwijtschelding loket	Geen beheershandeling	Geen beheershandeling
Betalen aan het loket	Voorwaardencriterium: is de betaling conform voorwaarden verwerkt? Volledigheids criterium: zijn alle betalingen verwerkt?	Systeemgericht
Prolongeren	Leveringscriterium: is de goede informatie overgekomen?	Gegevensgericht op de kwaliteit van de gegevens per prolongatie

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2° lijnscriteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportage.

2.12 Reguliere controle (aanslagrun & productieplanning)

Verantwoordelijk manager	Manager dienstverlening
Doelstelling binnen proces	Het in control zijn met betrekking tot het tijdig en juist opleggen van de belastingopbrengsten.
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Niet realiseren van productieplanning; - Fouten in productie, leidend tot foutieve aanslagoplegging en/of verwerking. - Onvolledige aanslagoplegging.
Uitvoeringsprotocol (KRI)	1. Diverse doelen gerelateerd aan hoofdoelstellingen.

1° lijns processen o.b.v. Scienta	2° Lijnscontrole: dominante criterium interne controle	3° lijnsaudit
Hoofdproces reguliere controle	Volledigheids criterium: alle opbrengstmutaties die verantwoord hadden moeten worden, zijn dat ook? Leveringscriterium: de kohieren zijn juist?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Hoofdproces aanslagoplegging	Volledigheids criterium: alle opbrengstmutaties die verantwoord hadden moeten worden, zijn dat ook? Leveringscriterium: de kohieren zijn juist?	Gegevensgericht op kwaliteit mutaties, systeemgericht op bestaan en werking van maatregelen binnen het proces
Productieplanning	Ondersteunend	Ondersteunend
Aanslagrun (inclusief inrichten Key2b)	Volledigheids criterium: alle aanslagen die tot opbrengstmutaties moeten leiden, zijn opgenomen	Systeemgericht
Tarieven verordeningen in key2B	Leveringscriterium: is de informatie juist vastgelegd?	Systeemgericht op werking interne maatregelen en autorisaties

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2° lijns criteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportage.

3 Control Beheersprocessen BghU

De beheersprocessen van BghU kennen een iets ander karakter dan de primaire processen. Deze processen zijn ook niet in detail beschreven op Scienta. Toch is de opbouw van de control op de beheersprocessen vergelijkbaar als die op de processen van het primaire proces. Dat betekent dat ook hier weer de 1^e lijn verantwoordelijk is voor de uitvoering en totstandkoming van de processen, in de vorm van de directie of het management en dat de 2^e lijn kan adviseren over de inrichting van de processen, controlwerkzaamheden kan uitvoeren op verzoek van het management en bij kan dragen aan het in control houden van de processen. De interne audit kan dan plaats vinden op de deelprocessen die worden onderscheiden en of we als organisatie effectieve controle maatregelen hebben ingericht op de beheersprocessen en of die ook continue hebben gewerkt. Daarom is in hoofdstuk 3 aandacht voor de vijf belangrijkste beheersprocessen die van toepassing zijn op BghU:

- Personeel en organisatie;
- Inkoop;
- Financiën
- Proces- en informatiemanagement & automatisering;
- Communicatie

Alle processen aangaande huisvesting zijn uitbesteed aan de gemeente Utrecht, afdeling Facilitaire Zaken. Dit heeft tot gevolg dat alle controlmaatregelen op dit gebied belegd zijn bij de gemeente Utrecht. De afwikkeling van de Facilitaire Zaken loopt derhalve ook via de gemeente Utrecht. De instructies van onze accountant aan de accountant van de gemeente Utrecht zien vooral op het verkrijgen van zekerheid over de financiële gegevens die de gemeente Utrecht voor ons beheert en hebben betrekking op hoofdstuk 3 van de

Daarom is er geen aanpak nodig voor de huisvesting binnen het controlplan. Enige aandachtspunt is de monitoring van het huurcontract en de benutting van dit huurcontract. Dit is een verantwoordelijkheid van de managementassistent en raakt ook de BHV-organisatie in mindere mate.

Verantwoordelijk Doelstelling binnen proces	Directeur BghU Het rechtmatig, efficiënt en doelmatig uitvoeren van de bij de BghU behorende HR-taken.
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Onvolledige naleving Service Level Agreement door gemeente Utrecht (met onrechtmatige beheershandelingen tot gevolg); - Onjuiste verwerking personeelsmutaties; - Niet naleven gedragscodes door medewerkers, met reputatie en mogelijke financiële schade tot gevolg;

1 ^e lijns processen o.b.v. Scientia/onderliggende beleidsstukken	2 ^e Lijnscontrole: dominante criteria IC	3 ^e lijnsaudit
Service level agreement gemeente Utrecht HR	Leveringscriterium: de ontvangen gegevens en financiële mutaties van de gemeente Utrecht zijn juist verwerkt?	Systeemgericht
Gedragscode	Voorwaarden criterium: eventuele beheershandelingen die een relatie hebben met de gedragscode, worden op basis van de juist voorwaarden uitgevoerd;	Gegevensgericht op toepassing incidenten, systeemgericht op werking.
Functieboek	Calculatiecriterium: medewerkers zijn in de juiste categorieën ingedeeld	Gegevensgericht
Personeelmutaties	Volledigheids criterium: De mutaties zijn op een juiste, tijdige en volledige manier verwerkt, conform regeling Voorwaarden: alleen de personen met de juiste bevoegdheden voeren mutaties door.	Systeemgericht en gegevensgericht
Declaratieprocedure	Voorwaarden criterium, de toegekende declaraties voldoen aan de voorwaarden	Systeemgericht, eventueel steekproeven
Verzuimbeleid	Voorwaarden criterium: de handelingen die voortvloeien uit het verzuimbeleid, zijn rechmatig (bijvoorbeeld salariskorting e.d).	Gegevensgericht
Formatie	Begrotingscriterium: de formatie past binnen de vastgestelde begroting.	Systeemgericht

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2^e lijns criteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportage.

3.2 Inkoop

Verantwoordelijk Doelstelling binnen proces	Directeur BghU Doel: de inkoop van goederen en diensten gebeurt doelmatig en rechtmatig
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Rechtmatigheidsfouten door niet voldoen aan inkoopbeleid; - Rechtmatigheidsfouten door niet begrote uitgaven/mutaties; - Ondoelmatige inkoop.
Uitvoeringsprotocol (KRI)	Niet specifiek benoemd richting deelnemers, wel belangrijk onderdeel van de rechtmatigheidsverklaring directie.

1° lijns processen o.b.v. Scientia/ onderliggende beleidsstukken	2° Lijnscontrole: dominante criteria IC	3° lijnsaudit
Inkoopbeleid	Voorwaardencriterium: voldoen de inkopen van BghU aan de in het inkoopbeleid gestelde voorwaarden en relevante wet- en regelgeving?	Systeemgericht, gegevensgericht voor specifieke deelwaarnemingen
Begroting per programmaonderdeel (materiële begroting)	Begrotingscriterium: past de uitgave binnen het kader van de geautoriseerde begroting?	Gegevensgericht op toepassing incidenten, systeemgericht op werking.
Budgethoudersregeling	Voorwaardencriterium: voldoet het inkoopproces aan de eisen uit de budgethoudersregeling?	Systeemgericht
Facturatieproces	Leveringscriterium: is vast te stellen dat de goederen of de dienst daadwerkelijk geleverd zijn?	Systeemgericht

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2° lijnscriteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportage.

3.3 Financiën

Verantwoordelijk Doelstelling binnen proces	Directeur BghU De financiële mutaties van BghU komen op een rechtmatige en getrouwe manier tot stand
Notabene:	Het verwerkingsproces van alle financiële zaken BghU is uitbesteed aan de afdeling Financiën, Inkoop en Juridische Zaken (FIJ) van de gemeente Utrecht. Dit heeft tot gevolg dat alle interne control op het gebied van verwerken van gegevens op het gebied van volledigheid, juistheid en tijdigheid belegd is bij FIJ Utrecht. Alle processen die voorafgaan aan de verwerking en het resultante zijn van de verwerking behoren tot het IC-kader van de BghU. Deze processen moeten volledig, juist en tijdig worden uitgevoerd.
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Onvolledige verantwoording van financiële mutaties door onvolledig inzicht in financiële stromen leidend tot getrouwheidsfouten; - Rechtmatigheidsfouten door niet voldoen aan wet- en regelgeving; - Fouten bij de jaarrekening, leidend tot onthouding van accountant
Uitvoeringsprotocol (KRI)	Niet specifiek benoemd

1° lijns processen o.b.v. Scientia/ onderliggende beleidsstukken	2° Lijnscontrole: dominante criteria IC	3° lijnsaudit
Financiële verordening	Voorwaardencriterium: voldoen de financiële transacties van BghU aan de in de financiële verordening gestelde voorwaarden?	Systeemgericht, gegevensgericht voor specifieke deelwaarnemingen
Budgethoudersregeling	Voorwaardencriterium: voldoen de inkoop zoals geregistreerd in SAP aan de daaraan gestelde voorwaarden?	Systeemgericht
Facturatieproces	Leveringscriterium: is vast te stellen dat de goederen of de dienst daadwerkelijk geleverd zijn?	Systeemgericht
Controleverordening	Voorwaardencriterium: leiden de financiële mutaties tot een jaarrekening die een getrouw en rechtmatig beeld schetst?	Systeemgericht of gegevensgericht waar nodig in de processen.
Nota risicomanagement en weerstandsvermogen	Voorwaardencriterium: voldoen de handelingen van de BghU aan de voor de BghU geldende kaders rondom risicobeheersing?	Gegevensgericht
Nota Investeringsbeleid	Voorwaardencriterium: voldoen de uitgaven van de BghU aan de in het investeringsbeleid gestelde voorwaarden en worden deze juist verantwoord?	Gegevensgericht
Mandaatbesluit	Voorwaardencriterium: voldoen de geregistreerde transacties aan de daarvoor gestelde voorwaarden?	Gegevensgericht

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2° lijnsriteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportages

3.4 Proces- en informatiemanagement & Automatisering

Verantwoordelijk Doelstelling binnen proces	Manager ICT De bedrijfsprocessen en informatievoorziening vormen een samenhangend geheel dat op de meest doelmatige wijze de taakuitvoering van de BghU ondersteunt.
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Onrechtmatige toegang tot systemen van de BghU; - Change management leidend financiële fouten in de belastingapplicatie; - Onzorgvuldig gebruik van informatie door medewerkers BghU (datalekken)
Uitvoeringsprotocol (KRI)	Niet specifiek benoemd

1° lijns processen o.b.v. Scienta/ onderliggende beleidsstukken	2° Lijnscontrole: dominante criteria IC	3° lijnsaudit
Vastgestelde procesarchitectuur	Volledigheids criterium: is gewaarborgd dat de juistheid van informatie in de procesarchitectuur is opgenomen en dat de processen niet leiden tot mogelijk foutieve informatie? Dit betreft specifiek de belastingprocessen.	Systeemgericht
Vastgestelde procesontwerpen (waaronder change management)	Volledigheids criterium: is gewaarborgd dat de juistheid van informatie in de procesarchitectuur is opgenomen en dat de processen niet leiden tot mogelijk foutieve informatie? Dit betreft specifiek de belastingprocessen.	Systeemgericht
Vastgestelde informatiearchitectuur	Volledigheids criterium: is gewaarborgd dat de juistheid van informatie in de procesarchitectuur is opgenomen en dat de processen niet leiden tot mogelijk foutieve informatie? Dit betreft specifiek de belastingprocessen.	Systeemgericht
Informatiebeleidsplan	Volledigheids criterium: is gewaarborgd dat de juistheid van informatie in de procesarchitectuur is opgenomen en dat de processen niet leiden tot mogelijk foutieve informatie? Dit betreft specifiek de belastingprocessen.	Systeemgericht
ICT-beveiligingsplan	Volledigheids criterium: is gewaarborgd dat de juistheid van informatie in de procesarchitectuur is opgenomen en dat de processen niet leiden tot mogelijk foutieve informatie? Dit betreft specifiek de belastingprocessen.	Systeemgericht, gegevensgericht bij incidenten
Informatiebeveiligingsplan	M&O-criterium: is gewaarborgd dat alleen geautoriseerde medewerkers bij de gegevens kunnen?	Systeemgericht, gegevensgericht bij incidenten

De ICT-omgeving van BghU wordt op verschillende manieren extern geaudit (accountant, ISAE-verklaring Centric, etcetera) en daarin krijgen zowel de general IT-controls als logische toegangsbeveiliging en recovery uitvoerig aandacht. Ook is er een ENSIA-audit voor de informatieveiligheid.

Hetzelfde geldt voor de application en authorization controls: toetsing of deze werken en effectief zijn is onderdeel van de 2e en 3e lijns controle zoals die in het intern controlplan terug komen.. Overigens steunt BghU voor de IT-omgeving van de financiële beheershandelingen (de financiële administratie) op de bevindingen van de accountant van de gemeente Utrecht, omdat de gemeente Utrecht de financiële administratie uitvoert voor BghU

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2° lijns criteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportages

3.5 Communicatie

Verantwoordelijk Doelstelling binnen proces	Directeur BghU Doel: Communicatie is duidelijk, volledig, juist, tijdig en toegankelijk voor deelnemers, personeel, klanten en pers.
Belangrijkste controlrisico's	<ul style="list-style-type: none"> - Communicatie door personen die daar niet toe bevoegd zijn; - Imagoschade; - Klachtenafhandeling niet afdoende, met potentiële financiële consequenties.
Uitvoeringsprotocol (KRI)	Klachtenafhandeling binnen 6 weken, inzichtelijk voor deelnemers

1 ^e lijns processen o.b.v. Scientia/onderliggende beleidsstukken	2 ^e Lijnscontrole: dominante criteria IC	3 ^e lijnsaudit
Klachtenregeling BghU	Voorwaardencriterium: verwerken we de klachten op een manier die voldoet aan de klachtenafhandeling zoals we die hebben voorgesteld aan de deelnemers/belastingplichtigen?	Gegevensgericht op individuele gevallen.
Informatieverzoeken over BghU als organisatie en de dienstverlening	Voorwaardencriterium: verwerken we individuele verzoeken op een manier die voldoet aan de klachtenafhandeling zoals we die hebben voorgesteld aan de deelnemers/belastingplichtigen?	Gegevensgericht op individuele gevallen.

Rapportage aan controller op volgende punten:

- Borging 2^e lijnsriteria bij de processen (voldoen we aan de verschillende criteria, zo nee: licht toe);
- Bijzonderheden en onregelmatigheden in de procesgang.
- Resultaten op de geïdentificeerde KPI's, indicatoren en performance indicatoren in controlgesprek, key result indicator ook via bestuursrapportages

4. Implementatie controlplan

4.1 Vaststelling controlplan

Het controlplan ziet op de versterking van de management control in de organisatie en op de versterking van de processen rondom interne controle en de beheersing van risico's. Het uiteindelijke doel is om de kans van optreden van de risico's zoveel mogelijk te beperken en eventuele gevolgen zo veel als mogelijk te beperken en daarmee zo doelmatig, efficiënt en effectief als mogelijk te opereren in de context van BghU. Om dat te bereiken is allereerst de totstandkoming van het controlplan an sich van belang. Dit plan is breed afgestemd met het management van BghU en besproken in het MT van 1 juni 2021.

4.2 Rapportageformats/gespreksroutine

De controlgesprekken zullen vooruit worden gepland aan de hand van de planning van de bestuursrapportages en de jaarrekening. De gesprekken volgen daarmee de cyclus. Daarbij is het vooral van belang om een controlroutine te ontwikkelen: iedere 4 maanden (of eerder indien nodig of in het geval van incidenten) staan management en controller stil bij de vraag of de belangrijkste processen volgens de maatstaven in control zijn en of het nodig is om extra beheersmaatregelen te nemen of sommige beheersmaatregelen eventueel overbodig zijn. Het team control bereid deze gesprekken voor.