



## Informatiememo

Datum : 12 oktober 2023  
Aan : Leden bestuur BghU  
Van : M. Vrisou van Eck, secretaris BghU

---

**Onderwerp** Voortgang uitvoering wet WOZ en dienstverlening BghU

### Aanleiding

In de BghU bestuursvergadering van 4 oktober 2023 is de projectopdracht en plan van aanpak dienstverlening BghU besproken en vastgesteld. Met deze memo willen wij u informeren over de voortgang uitvoering wet WOZ in relatie tot de dienstverlening BghU.

### Inleiding

BghU wordt flink uitgedaagd in het bieden van haar reguliere dienstverlening. U bent reeds geïnformeerd over het rapport van de Waarderingskamer en de verlaging van het oordeel over de uitvoering van de Wet WOZ, het niet halen van een aantal dienstverleningsnormen vanwege achterstanden in de gegevensverwerking en over de oorzaken.

Het bestuur van BghU heeft, in haar vergadering van 28 juni jl., een stuurgroep in het leven geroepen voor sturing op de analyse, het plan van aanpak en de voortgang. De verbeterpunten zijn inzichtelijk gemaakt, geprioriteerd, de achterstanden worden gestaag weg gewerkt, de voortgang wordt bewaakt en er wordt bijgestuurd waar nodig. Zo komt BghU weer op orde met haar interne beheersing naast het uitvoering geven aan de reguliere werkzaamheden.

### Beschikkingen 2024

Het mogen opleggen van de beschikkingen 2024 is momenteel de meest belangrijke reguliere taak. De voorbereidende werkzaamheden die nodig zijn om genoemde goedkeuring te verkrijgen lopen parallel aan de werkzaamheden in verband met het wegwerken van de achterstanden. Over die achterstanden later meer. Voorkomen moet worden dat het wegwerken van de achterstanden het tijdig opleggen van de beschikkingen 2024 in de weg gaat staan.

De officiële vaststelling van de WOZ-waarden voor het jaar 2024, en daarmee de mogelijkheid om de bijbehorende beschikkingen te versturen, is afhankelijk van de goedkeuring van de Waarderingskamer. Dit zal naar verwachting uiterlijk in de eerste week van januari plaatsvinden.

Wij hebben de Waarderingskamer verzocht om een extra tussentijdse controle te voeren, geïnitieerd vanwege het recent ontvangen verminderde oordeel. Deze voorcontrole staat gepland voor eind oktober en heeft als doel BghU eerder inzicht te verschaffen in de kwaliteit van de getaxeerde WOZ-waarden. Dit biedt BghU de mogelijkheid om eventuele herstelwerkzaamheden tijdig te initiëren, zodat volgens de planning kan worden gehandeld. De interne kwaliteitscontroles tonen vooralsnog geen problemen voor 2024.

De aanslagoplegging 2024 staat gepland voor eind januari (verhuurders en huurders) en eind februari 2024 (eigenaren en gebruikers).

BghU is wettelijk gehouden om eind februari van het belastingjaar, 95% van de objecten voor dat jaar, op aanslag gebracht te hebben. Het restant nog op te leggen aanslagen betreft reguliere werkvoorraad nog te beschikken WOZ-objecten waarbij vertraging in de oplegging onder andere veroorzaakt kan worden door bijvoorbeeld nieuwbouw, verbouw, nog lopende bezwaren en/of beroepen. Deze beschikkingen en aanslagen worden grotendeels in de rest van het jaar verzonden en uiterlijk binnen de wettelijke termijn van drie jaar. Overigens krijgt deze groep van belastingplichtigen de niet WOZ-waarde gerelateerde aanslagen uiterlijk eind april 2024 toegestuurd. Hierdoor is helaas niet te voorkomen dat ze twee separate aanslagen ontvangen.

### Voortgang verbetering dienstverlening BghU

Alle benodigde acties zijn zoals al in de inleiding aangegeven, geprioriteerd in het plan van aanpak. Niet alle acties en projecten kunnen en hoeven tegelijkertijd uitgevoerd te worden. Tegelijkertijd zit er ook een bepaalde noodzakelijke volgorde in het uitvoeren van bepaalde acties en projecten.

Van de gealloceerde acties en projecten krijgen de volgende prioriteit:

1. Achterstanden wegwerken -> *alles wat de inwoners raakt*
2. (Telefonische) bereikbaarheid
3. Waarderingskamer oordeelverhoging (=project incl. acties m.b.t. achterstanden)

Om deze achterstanden gecontroleerd weg te werken en de interne processen te verbeteren, is behoefte aan inzicht en structuur. Daarom heeft BghU externe expertise ingeschakeld om dit proces te begeleiden en te organiseren. Hierbij zal de focus liggen op het wegwerken van achterstanden, het verbeteren van interne processen en het implementeren van een interne controlecyclus.

Er is een projectorganisatie opgericht naast de reguliere bedrijfsvoering. Zo zijn er sprintgroepen voor de procesverbeteringen uit te voeren, projectleiding welke de planning bewaakt en de betreffende sprints begeleidt en een programmamanager met de verantwoordelijkheid voor het behalen van de doelstellingen. De stuurgroep faciliteert de randvoorwaarden, neemt strategische beslissingen en fungeert als escalatiepunt.

#### 1. Achterstanden wegwerken

De prioriteit vanuit het wegwerken van de achterstanden, ligt bij de werkzaamheden voor het opleggen van de belastingaanslagen 2021 en daarnaast bij de reguliere werkzaamheden voor de herwaardering 2024. Deze aanslagen kunnen gezien de wettelijk termijn van drie jaar, alleen dit jaar nog verzonden worden. Met dagtekening 30 november worden de resterende aanslagen 2021 verzonden. Bij dit biljet wordt een begeleidende brief gevoegd met excuses voor de vertraging. Op de website van BghU zal een bericht geplaatst worden over de verzending van de belastingaanslagen 2021.

In april 2024 wordt gestart met het opleggen van de nog op te leggen belastingaanslagen 2022. De nog op te leggen belastingaanslagen 2023 worden doorlopend maandelijks opgelegd.

#### Werkvoorraad 10 oktober 2023

Belastingjaar	Nog op te leggen ca.	Waarvan woningen ca.	Waarvan niet-woningen ca.	Percentage* van totale objectenbestand (ca. 387.000 objecten)	Wanneer
2021	2.700	2.130	570	0,7%*	November 2023
2022	9.300	7.000	2.300	2,4%	Vanaf april 2024
2023	13.036	9.831	3.205	3,4%	Doorlopend

\*Afgerond op 1 decimaal.

Tegelijkertijd met hetgeen hiervoor genoemd wordt doorlopend gewerkt aan het op uitspraak brengen van de bezwaren 2023. Dit om te voorkomen dat inwoners een WOZ-waarde 2024 ontvangen op basis van gegevens die door de inwoner in het nog niet afgehandelde bezwaar betwist worden. Nog lopende bezwaren tegen de WOZ-waarde van oudere jaren zullen voor belastingjaar 2024 geblokkeerd worden totdat uitspraak is gedaan om bezwaar op bezwaar te voorkomen. Hierover zal gecommuniceerd worden via de website en middels gerichte brief.

### 2. (Telefonische) bereikbaarheid

De (telefonische) bereikbaarheid in 2023 is vanuit een diversiteit aan oorzaken langere tijd onvoldoende geweest. Voor extra ondersteuning is een extern callcenter ingezet. Ook is de vacatureruimte, ontstaan vanuit het vertrek van langdurig zieke medewerkers, ingevuld. Er is een aantal nieuwe medewerkers gestart. Direct na de aanslagoplegging worden medewerkers uit meerdere teams ingezet op de afhandeling van (telefonische) vragen. Gezien de verwachting dat vele klantcontacten gaan over bezwaren is er extra ingehuurd voor de afhandeling hiervan.

Ook is de kwaliteit van de beantwoording aan de telefoon niet altijd voldoende geweest. Dit werd veroorzaakt door het werken met de nieuwe programmatuur en het starten van nieuwe medewerkers. Hierdoor moesten inwoners vaker worden doorverbonden of terugbelverzoeken aangemaakt worden. Om deze problemen in de toekomst te voorkomen, worden medewerkers de komende maanden intern bijgeschoold.

Daarnaast kan de inwoner vanaf volgend jaar digitaal een afspraak inplannen met het verzoek om teruggebeld te worden. Door het vermelden van de vraag zal de inwoner door een medewerker met kennis van zaken teruggebeld worden. Deze module is nieuw en zal in november/december getest worden.

### 3. Waarderingskamer oordeelverhoging

De komende maanden wordt door BghU een herziend plan van aanpak geschreven in verband met het uitvoering geven aan het wegwerken van de door de Waarderingskamer geplaatste bemerkingen bij de WOZ-taakuitvoering. Dit plan van aanpak wordt dit kwartaal met de Waarderingskamer besproken en is de opmaat naar de oordeelverhoging.

### Planning/ Voortgang

De geplande doorlooptijd voor het wegwerken van de achterstanden is geteld vanaf de juli 2023, twee jaar. Per actie wordt de doorlooptijd vermeld met start- en einddatum. Aan de hand van een voortgangsrapportage wordt per kwartaal de voortgang van de acties en projecten aan het bestuur BghU gerapporteerd.

Voor het wegwerken van de achterstanden heeft het bestuur (eind juni) besloten de bestemmingsreserve € 995.401, – hiervoor in te zetten.

## **Overige ontwikkelingen**

### KPI's

In het Uitvoeringsprotocol zijn de kwaliteitscriteria en normen (hierna kpi's) voor de dienstverlening vastgelegd. Deze kpi's worden niet in alle gevallen gehaald.

BghU zal op het moment dat de achterstanden weggewerkt zijn, daarbij beter rekening houdend met wat gebruikelijk, haalbaar en wettelijk is toegestaan, samen met het bestuur de kpi's evalueren en opnieuw vast gaan stellen. Daarbij zullen ook de eventuele financiële gevolgen in beeld gebracht worden.

### Governance

Binnen de voortdurende inspanningen voor verbetering, realiseren wij ons ten volle het belang van een solide besturing en verantwoording over de uitvoering van het belastingproces. De dagelijkse uitvoering is belegd bij de directie en het bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid voor de gehele organisatie. Naast de reguliere rapportages worden signalen bestuurlijk gedeeld. Dit stelt zal het bestuur in staat om proactief te handelen en passende beslissingen te nemen in het belang van onze organisatie en dienstverlening richting inwoners.

### Rechtmatigheidsverantwoording

Vanaf 2023 zijn gemeenschappelijke regelingen en dus ook BghU verplicht in haar jaarrekening verantwoording over de rechtmatigheid af te leggen. Dit betekent dat het normenkader moet worden aangepast. Diverse stukken worden geactualiseerd en ter besluitvorming aan het bestuur voorgelegd. Ook de interne controle wordt hierop aangepast zodat de rechtmatigheidsverantwoording opgesteld kan worden om zo tot een goede verklaring te komen. Een externe partij ondersteunt BghU in deze verbeterlagen. Voor de jaarrekening 2023 zal er ook een kans zijn dat er geen goedkeurende verklaring voor rechtmatigheid wordt afgegeven.

Reden daarvan is dat er nog een aantal diensten op basis van oude contracten vanuit de start van BghU pas recentelijk is aanbesteed en afgerond. Op deze oude contracten worden nog kosten gemaakt omdat de implementatie of ingebruikname een langere doorlooptijd heeft en niet voor 1 januari kunnen worden afgesloten. Deze inkoop worden als onrechtmatig aangemerkt en zorgen ervoor dat we waarschijnlijk net op de grens zitten van de (on)rechtmatigheid. Voor een enkele partij is het discutabel of hier echt sprake is van onrechtmatigheid. Dit wordt nog onderzocht. Voor 2023 zal dit waarschijnlijk ertoe leiden dat we wederom een verklaring zullen ontvangen met een beperking op rechtmatigheid. Voor 2024 is dit probleem opgelost.

Komende tijd wordt contractmanagement doorontwikkeld, gedigitaliseerd en waar nodig verbeterd. Door verbeterd intern proces en aanschaf van betere software, zijn we beter in control en is direct inzichtelijk wanneer contracten verlopen en tijdig opnieuw aanbesteed moeten worden. In het 3<sup>e</sup> kwartaal 2024 is de overgang naar het nieuwe systeem gereed en zijn alle contracten gedigitaliseerd en goed toegankelijk.

Het bestuur BghU bespreekt aan de hand van rapportages in haar reguliere vergaderingen de voortgang en verdere informatiedeling en -momenten.

Wij hopen u hiermee voor nu voldoende te hebben geïnformeerd.