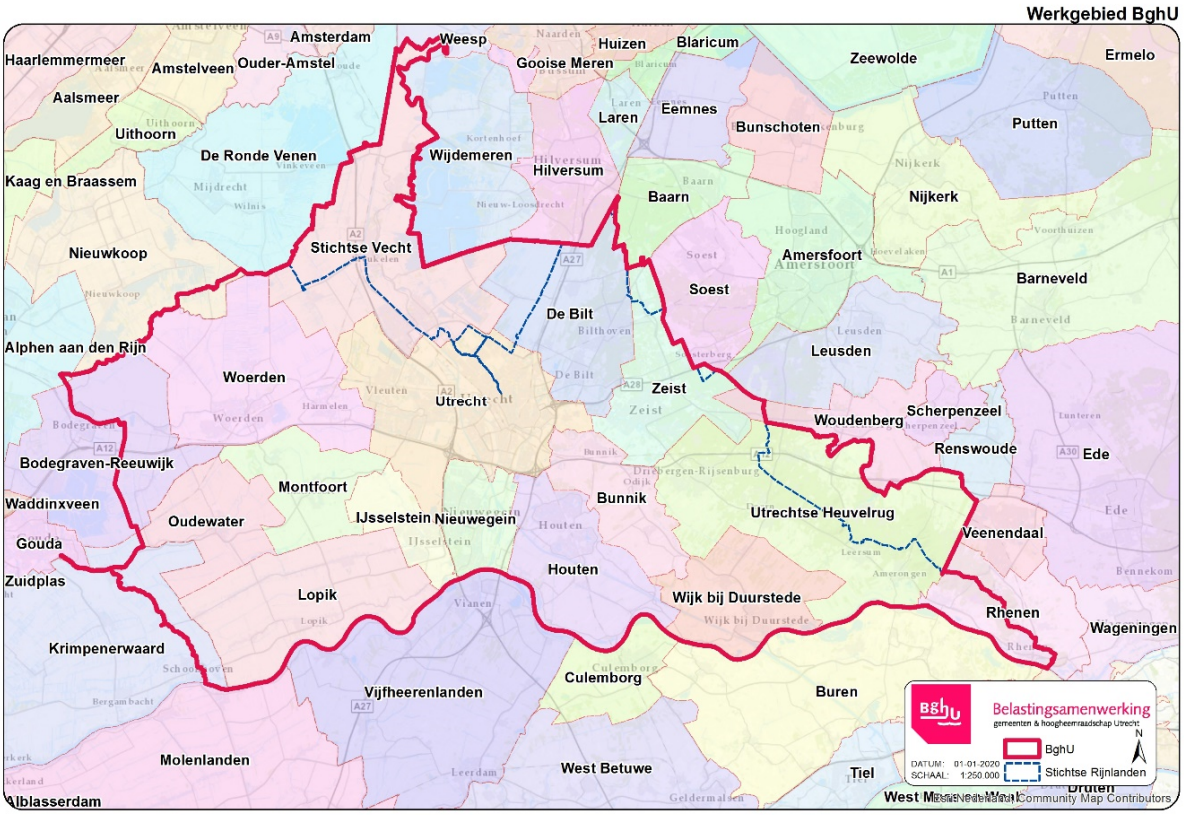
Belastingsamenwerking

gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

Jaarstukken 2023



Inhoudsopgave

Voorwoord ... 3
1. Jaarverslag ... 4
1.1. Programmaverantwoording ... 4
1.1.1. Kernproces Databeheer ... 4
1.1.2. Kernproces Waardebepaling ... 9
1.1.3. Kernproces Klantcontact ... 13
1.1.4. Kernproces Innen ... 17
1.1.5. Overhead ... 20
1.2. Paragrafen ... 22
1.2.1. Lokale heffingen ... 22
1.2.2. Weerstandsvermogen & risicomanagement ... 22
1.2.3. Kapitaalgoederen ... 24
1.2.4. Financiering ... 25
1.2.5. Bedrijfsvoering ... 27
1.2.6. Verbonden Partijen ... 33
1.2.7. Grondbeleid ... 34
1.2.8. Wet Open Overheid ... 35
2. Jaarrekening ... 36
2.1 Staat van Baten en Lasten 2023 ... 36
2.2 Balans ultimo 2023 ... 38
2.3 Waarderingsgrondslagen ... 39
2.4 Toelichting op de staat van baten en lasten ... 41
2.5 Toelichting op de balans ... 43
2.6 Detailtoelichting Wet Normering topinkomens ... 51
2.7 Realisatie per taakveld ... 54
2.8 Verantwoordelijkheid van de directie ... 55
3. Controleverklaring accountant ... 56

Voorwoord

Met deze jaarstukken kijken we terug op de jaarrekening, het jaarverslag en overige relevante gegevens van BghU over 2023.

Bedrijfsvoering
Het jaar 2023 stond voor BghU vooral in het teken van goede dienstverlening aan de inwoners te blijven bieden naast een algehele ICT-transitie. Met name de vervanging van de belasting- en waarderingssoftware heeft veel impact omdat het ons direct raakt in de bedrijfsvoering en de dienstverlening. Met de ondersteuning van deze nieuwe software en koppelingen zorgden we voor meer dan 605.000 belastingaanslagen met bijbehorende invordering en ruim 12.000 kwijtscheldingsverzoeken. Het gaat om enorme grote productieaantallen, die we zo efficiënt mogelijk verwerken en tegelijkertijd om persoonlijk contact met de inwoners te houden. Er is ruim € 558 miljoen aan belastingopbrengsten ontvangen die de deelnemers vervolgens weer kunnen inzetten voor onze hoogwaardige infrastructuur in de regio.

We hebben enige tijd minder productie en dienstverlening kunnen bieden gedurende en na de conversie van de gegevens. We krijgen nu weer grip door gestructureerd processen te optimaliseren, de opgelopen achterstanden weg te werken en een nieuwe interne controle cyclus te realiseren. Ook voor de komende periode ligt de focus op deze doelen, oftewel het bieden van goede en betrouwbare dienstverlening en efficiënt objectenbeheer. Een groot aantal resultaten is inmiddels gerealiseerd of in gang gezet. Het komende jaar wordt gestreefd naar het realiseren van de resterende resultaten. Tegelijkertijd helpt deze vernieuwing ons in wendbaar te zijn bij toekomstige ontwikkelingen in het vakgebied. Er zijn stappen gezet in het harmoniseren van uitvoeringsbeleid en dat draagt bij om de dienstverlening zo eenduidig en uitlegbaar mogelijk te houden en om de kosten, en daarmee de deelnemersbijdrage, zo laag mogelijk te houden.

Financiën
Het resultaat 2023 is € 746.522 en is als volgt te verklaren. €158.795 zijn gelden die doorlopen naar 2024. Dit heeft te maken met het project ICT-transitie dat doorloopt in 2024. Bij de 2e bestuurs-rapportage is al aangegeven dat voor dit project ca. €200.000 zal doorschuiven. Daarnaast hebben we extra rente baten ontvangen van ca. € 587.727 welke niet begroot zijn.

Tot slot, het lokale belastingproces is complex in uitvoering en wordt door de veranderende maatschappij en wet- en regelgeving niet eenvoudiger. Ter ondersteuning passen we automatisering toe daar waar het kan en helpen we inwoners persoonlijk zo veel mogelijk. Tegelijkertijd blijft het achter de schermen ook gewoon mensenwerk en hebben we oog voor het welzijn van de medewerkers, de ontwikkelmogelijkheden en het ook leuk hebben met elkaar. We hechten veel waarde aan ons teamverband en samen de schouders eronder zetten. Zo staan we met zo'n 140 collega's dagelijks voor u klaar om de diensten zo goed mogelijk te verlenen.

1. Jaarverslag

In het jaarverslag licht BghU haar prestaties over het afgelopen jaar toe. Dat gaat aan de hand van de BBV-systematiek. Dat betekent dat de toelichting op de resultaten de indeling van de begroting 2023 volgt. Die begroting maakte een onderscheid in 4 kernprocessen, te weten Databeheer, Waardebepaling, Innen en Klantcontact. Daarnaast is het programma ondersteunende processen onderdeel van de begroting. Een totaaloverzicht van de baten en de lasten van de programma's is opgenomen in paragraaf 1.1.4.

1.1. Programmaverantwoording

De programmaverantwoording bestaat uit de 2 kernprocessen en de ondersteunende processen. Aan de hand van de drieslag: wat wilden we bereiken in 2023, wat deden we daarvoor en wat waren daarvan de kosten, lichten we in dit deel van het jaarverslag onze resultaten over 2023 toe.

1.1.1. Kernproces Databeheer

In het kernproces Databeheer, zijn de volgende activiteiten ondergebracht:

- In- en uitgaande datastromen vanuit de landelijke voorzieningen BAG, BRK, BRP, HR en LV-WOZ;
- Het verwerken van:
  - De gegevenslevering vanuit gemeenten voor alle leges, grafrechten, precario etc.;
  - De gegevenslevering van derde partijen zoals waterleidingbedrijven;
  - Overige in- en externe datastromen zoals koop-huurinlichtingenformulieren, constateringen door buitendienstmedewerkers, mutatiesignalering, meldingen van inwoners en ondernemers, bezwaar en ontheffingen, etc.;
  - Opleggen van de naheffingsaanslagen parkeerbelastingen gemeente Utrecht;
  - Automatische verminderingsrun voor alle verhuizingen en verminderingen van de grondslagen van alle gemeenten en waterschap;
- Op aanslag brengen van alle gemeentelijke en waterschapsbelastingen;
- De BAG-werkzaamheden voor de gemeente Lopik;
- Het inmeten van WABO-meetverzoeken voor de BAG-afdelingen van de deelnemende gemeenten;
- De uitgaande datastroom van de WOZ-gegevens en waarden richting de LV-WOZ;

Het beheer van deze data maakt dat we uiteindelijk de (gecombineerde) aanslagen van de deelnemers kunnen opleggen.

Wat hebben we bereikt?

Doelstellingen Kwaliteitsnormen Databeheer

Onderwerp	Doelstellingen 2023	Realisatie 2023	Realisatie 2022	Realisatie 2021
Beheer objecten (BAG, BRK)	• 99% van alle WOZ-objecten zijn in het belastingsysteem beschikbaar. Van deze objecten zijn alle gegevens actueel en met de juiste status aanwezig. Alle gegevens 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.	90%	95%	95%
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 het object ten tijde van de verkoop vast te leggen en het verkoopcijfer als	95%	99%	99%

	basis te gebruiken voor een juiste WOZ-waarde vaststelling			
Beheer Gebruikers BRP	• 95% van alle WOZ- en heffingsobjecten kent een actuele gebruiker. De BRP wordt dagelijks verwerkt en kent geen achterstanden.	95%	95%	95%
Beheer Gebruikers (leegstand)	• Het HR is bijgewerkt 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.	50%, koppeling nog niet gerealiseerd		
Beheer Gebruikers (HR)	• 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.	2x per jaar		
Beheer Gebruik/ Verbruik	• Maandelijks worden alle aangeleverde waterverbruikmutaties gekoppeld, gecontroleerd en verwerkt. Er zijn geen achterstanden in de verwerking. De aangeleverde gegevens worden voor meer doeleinden gebruikt dan alleen de grondslagen en kunnen bijvoorbeeld ook gebruikt worden bij de controle van leegstaande woningen/bedrijven of afbakening van objecten.	85%	85%	95%

Kwaliteitsnormen Databeheer

Procesactiviteit	Kwaliteits-kenmerk	Doelstellingen 2023	Realisatie 2023
Bestands-beheer	Bestanden dienen juist, actueel en volledig te zijn	- 99% van alle, in de belastingapplicatie aanwezige gegevens, zijn volledig en correct.	- 90%
		- De gegevens voldoen zodanig dat er een goedgekeurde accountantsverklaring is afgegeven.	-
Aanslag-oplegging	Aanslagen dienen juist, volledig en tijdig te worden opgesteld	- 98% van alle eigenaren en gebruikers hebben op 28 februari 2023 een WOZ-beschikking en aanslag ontvangen.	- 91%
		- De overige 2% die betrekking hebben op het belastingjaar 2023 zijn eind maart verzonden.	- op 1-1-24: 95,1%
		- Maandelijks worden er aanvullende gebruikersaanslagen verzonden die betrekking hebben op nieuwe gebruikers die zich in de loop van het jaar in het verzorgingsgebied vestigen.	- 98%

Wat hebben we daarvoor gedaan?

Het kernproces Databeheer is verantwoordelijk voor het opleggen van de gemeentelijke en waterschapsbelastingen. Zowel op het gebied van de gecombineerde aanslag als de overige belastingsoorten zoals leges en naheffingsaanslagen parkeerbelastingen. Dit gebeurt op basis van diverse in- en externe gegevensstromen. Een belangrijke interne gegevensstroom is de WOZ-waarde die wordt gegeneerd en vastgesteld. En wordt onder meer als beschikking en grondslag voor de OZB-aanslagen gebruikt. Belangrijk externe gegevensbronnen zijn de landelijke voorziening vanuit het Kadaster (BRK), de Kamer van Koophandel (HR) en persoonsgegevens (BRP). Daarnaast de brongegevens van de niet-deelnemende gemeenten specifiek voor de waterschapsbelastingen. Maar ook heel veel kleinere maar niet minder belangrijke datastromen zoals de vergunningen vanuit de Omgevingswet, eigen waarnemingen, bezwaren en nog een aantal andere bronnen. Al deze gegevens leiden uiteindelijk tot een belastingaanslag. Daarmee is databeheer het fundament van het product dat BghU oplevert.

Het afgelopen jaar heeft naast de reguliere werkzaamheden in het teken gestaan van een tweetal projecten, de verbeterpunten (achterstanden) en het plan van aanpak van de Waarderingskamer. Door de grote achterstanden in de processen die bij Databeheer worden uitgevoerd, zijn de gestelde normen veelal niet gehaald. Als je naar de 'doelstellingen kwaliteitsnormen Databeheer' kijkt is het niet gelukt om:

- Het verwerken van BAG- en BRK-mutaties had bij aanvang van het jaar een achterstand door diverse oorzaken (*freeze* periode 2022, kortlopende zieke medewerkers en problemen met de bestanden onder anderen door de conversie) die onvoldoende ingelopen werd. Vanuit prioritering is vooral gewerkt een de werkzaamheden welke bijdragen aan het voorkomen van bezwaarschriften van belastingplichtigen. Zodoende is er nu nog een werkvoorraad van een aantal maanden en het afgesproken percentage is niet gehaald.
- Het niet gehaalde percentage bij 'Beheer eigenaren' heeft een directe relatie met het verwerken van de BRK-mutaties en dus ook dezelfde redenen;
- Beheer gebruikers leegstand woningen. Op dit moment staan er een kleine 9.000 woningen leeg. Dit is op het totale bestand niet heel verontrustend maar in het kader van de woningnood nog steeds een aantal dat nader onderzocht dient te worden. Hiervoor is in 2022 reeds onderzocht wat al veel van deze leegstaande woningen in kaart heeft gebracht en opgelost. In 2023 heeft dit helaas door andere achterstanden niet voldoende aandacht gekregen waardoor dit aantal weer is opgelopen;

- Beheer leegstand niet-woningen. Door het ontbreken van de juiste koppelingen met de Kamer van Koophandel, hebben we reactief gehandeld. Bedrijven die waren gestopt melden zichzelf doordat ze vermindering van de aanslag willen ontvangen of de aanslag is retour gekomen omdat ze niet meer gevestigd waren op dit adres. Op dit moment staan er ongeveer 2.000 niet-woningen leeg. Eind 2023 is daarom een project gestart om alle bedrijven die leeg staan te controleren op gebruik. Dit gebeurt nu nog handmatig door controle in de bestanden van de Kamer van Koophandel, buitendienstmedewerker of via internet;
- Beheer gebruikers niet-woningen: door alle achterstanden is het niet gelukt om maandelijks de huurinlichtingformulieren te versturen. We hebben ervoor gekozen om dit in 2023, twee keer uit te voeren op een strategisch moment in de waardevaststelling van deze objecten. Hierdoor is er om deze reden geen achterstand ontstaan in de herwaardering;
- Beheer waterverbruik: het maandelijkse percentage gekoppelde watermeters is gelijk gebleven aan 2022 maar nog steeds niet volledig en dus 100%. Dit heeft geen problemen opgeleverd voor de aanslagoplegging alleen heeft dit er in een aantal gevallen toe geleid dat de aanslag later is opgelegd en verstuurd.

Wanneer je kijkt naar de doelstellingen kwaliteitsnormen zoals vastgesteld in het uitvoeringsprotocol 2024 dan valt op dat:

- Het bestandbeheer nog niet aan deze doelstellingen kan voldoen. Deze doelstelling is ook onderdeel van verbeterpunt (wegwerken achterstanden) en het ontwikkelplan van de Waarderingskamer. In 2023 is het door diverse oorzaken en achterstanden niet gelukt om dit percentage te verhogen;
- Dit heeft er ook toe geleid dat een gedeelte van de aanslagen niet conform planning al in februari 2023 opgelegd kon worden. Dat leidde er onder anderen toe dat door deze foutieve of onvolledige basisgegevens de WOZ-waarde niet worden vastgesteld waardoor deze niet voorhanden was om te beschikken en als grondslag te gebruiken voor de aanslagen OZB. Ook de wettelijke 98% eind maart is daardoor niet gehaald. Op 1 januari 2024 was nog bijna 5% van de beschikkingen om die reden niet verzonden. Wel is de keuze gemaakt om vanaf 1 april alle gebruikersbelastingen van eigenaren op aanslag te brengen. Dit betekent dus dat eigenaren van woningen of niet-woningen wel hun gebruikersbelastingen hebben ontvangen maar nog niet de WOZ-waarde gerelateerde belastingen zoals de OZB;
- De maandelijkse verzending van de gebruikersbelastingen zijn grotendeels wel op tijd verzonden. De 2% heeft met name betrekking op de woningen of bedrijven die in 2023 als nieuwbouw in gebruik zijn genomen. Door de eerder gemelde problemen is de afgelopen jaren ook achterstand ontstaan in het opvoeren van nieuwbouwprojecten.

Software

Het jaar 2023 was het eerste jaar waarin een volledig jaar is gewerkt met de in 2022 nieuw aangeschafte softwarepakketten, zoals het voor Databeheer belangrijk pakket van Gouw Belastingen. Begin 2023 waren zeker nog niet alle kinderziektes, conversie- en opstartproblemen opgelost. In januari, twee maanden na de introductie van Gouw Belastingen, stond al het eerste grote huurderskohier op de rol. Op dat moment zijn er ruim 90.000 aanslagbiljetten aan de grote eigenaren (woningbouwverenigingen en particuliere beleggers) en huurders van deze objecten verstuurd. Dit is met heel veel conversie- en andere problemen uiteindelijk gelukt, maar de achterstanden vanuit 2022 en de *freeze* periode waren nog niet ingelopen. Uiteindelijk zijn er geen grote problemen geconstateerd die hebben geleid tot veel vragen of heffingsbezwaren vanuit de belastingplichtigen. Veel tijd om de achterstanden in te lopen was er daarna ook niet omdat vier weken later alweer het februari kohier met daarin alle (particuliere) eigenaren/gebruikers op de planning stond. Ook deze aanslagoplegging is intern niet zonder slag of stoot tot stand gekomen maar uiteindelijk wel gelukt. Dit waren iets meer dan 232.000 aanslagbiljetten. Naast dat er ongelofelijk veel WOZ-bezwaren tegen de waarde zijn binnengekomen, viel het aantal heffingsbezwaren hoger uit dan normaal, maar was de stijging niet zo extreem als bij de WOZ-bezwaren. De rest van het jaar is voornamelijk gebruikt om de software beter te begrijpen, te verbeteren of aan te passen aan de eisen en wensen van BghU. Dit is een continu proces geweest en was op 31 december nog niet afgerond.

Projecten

Het jaar 2023 heeft grotendeels in het teken gestaan van het leren van nieuwe softwarepakketten, andere aanbestedingen die nog plaats moesten vinden en het proberen in te lopen op de achterstanden. Hierdoor is het niet gelukt om ook (verbeter)projecten op te pakken. Er is een voorzichtige doorstart gemaakt om samen met de gemeenten afstemming te krijgen tussen BAG- en WOZ-gegevens maar tot massale uitwisseling en aanpassingen van de gegevens is het niet gekomen.

Intern is eind 2023 de leegstand weer voorzichtig in een projectvorm opgepakt maar niet afgerond; is er een impactanalyse opgesteld voor de, in eerste instantie al een aanpassing van de Waterschapswet in 2025 (wordt nu 2026); is het project regieportaal (digitale gegevensuitwisseling via Gouw Belastingen tussen gemeenten en BghU) voorzichtig gestart en zijn de eerste oriënterende gesprekken gevoerd tussen deelnemers en BghU; en tenslotte is het project QR-code (QR-code op de aanslag voor eenvoudiger communiceren tussen belastingplichtigen en BghU) besproken en bij de leverancier aangekocht voor een implementatie voor de aanslagoplegging 2024.

Capaciteit Databeheer
Door vertrek van een aantal medewerkers, het moeilijk vinden van geschikte medewerkers en kortlopende zieke medewerkers en achterstanden, heeft Databeheer de afgelopen jaren veel gebruik gemaakt van werkstudenten. In 2023 is een drietal medewerkers via deze vorm van inhuur in dienst gekomen. Daarvan heeft helaas 1 medewerker de organisatie verlaten. Eind 2023 stonden er nog 5 vacatures open die door werkstudenten of detacheringsbureaus worden ingevuld.

Wat heeft het gekost?

Onderstaand overzicht laat de kosten zien voor het procesteam Databeheer. De personele lasten zijn toegerekend op basis van feitelijke uitgaven, de overige kosten op basis van een directe koppeling van de geleverde diensten in het kader van dit onderdeel.

Staat van Baten en Lasten 2023	
Bedragen in euro's	**Databeheer**
Rente en afschrijving	**€ 0**
Personele lasten (incl. inhuur)	**€ 2.229.672**
Lasten personeel in dienst	*€ 1.901.758*
Inhuurlasten	*€ 327.914*
Materiële lasten	**€ 424.264**
ICT-Transitie naar SAAS eenmalig	*€ 0*
ICT-contractkosten jaarlijkse volume	*€ 161.492*
Bedrijfsvoeringskosten	*€ 262.772*
Proceskostenvergoeding WOZ	*€ 0*
Onvoorzien	**€ 0**
Totale lasten	**€ 2.653.936**
Dwangbevelen	€ 0
Overig	€ 0
Totale baten	**€ 0**

1.1.2. Kernproces Waardebepaling

Het kernproces Waardebepaling richt zich op de waardering van objecten en de uitvoering van de Wet WOZ. Uiteindelijk resulteert dit in een waarde die de basis vormt voor de WOZ-beschikking. Waardebepaling handelt ook de WOZ-bezwaren die binnenkomen naar aanleiding van de WOZ-beschikkingen af. Het proces van de bezwaarafhandeling wordt daarbij sterk beïnvloed door de instroom van WOZ-bezwaren van de zogenaamde No Cure No Pay Bureaus (NCNP-bureaus). De Waarderingskamer ziet toe op de kwaliteit van het WOZ-proces.

Wat hebben we bereikt?

Doelstellingen Waardebepaling

- Beoordeling "moet verbeterd worden" naar "voldoende" van de Waarderingskamer
- Goede waardebepaling van de objecten uitgaande van de correcte en accurate kenmerken in de applicatie
- De ingediende WOZ-bezwaarschriften woningen dienen 31 december van het belastingjaar gereed te zijn;
- De afhandeling van de gemachtigde (NCNP) WOZ-bezwaren start 1 mei, waarbij het grootste deel 1 november is afgehandeld;
- De komende jaren een reductie van de aantallen WOZ-bezwaren;
- De komende jaren een reductie van de inhuur;
- De komende jaren een reductie van de proceskostenvergoeding.

Hiermee willen wij meer aan de voorkant de regie nemen in plaats van aan de achterkant geconfronteerd worden met bezwaren.

Kwaliteitsnormen Waardebepaling

		Doelstelling 2023	Realisatie 2023
Procesactiviteit 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.	98%	91%
Procesactiviteit 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.	90% 10%	53% 13%

Wat hebben we daarvoor gedaan?

Landelijke ontwikkelingen

- Vernieuwd taxatieverslag woningen
  Er wordt landelijk al enige tijd gesproken over de wenselijkheid om een uitgebreider WOZ-taxatieverslag voor woningen te gaan gebruiken. Door meer transparantie te bieden en ook een presentatievorm te kiezen met bijv. Infographics kan naar verwachting een voor de belanghebbende meer overtuigende onderbouwing worden gegeven. Met deze extra transparantie wordt ernaar gestreefd dat belanghebbende minder behoefte heeft om vragen te stellen en/of bezwaar te maken.
  Bij het ontwerp van het nieuwe taxatieverslag is geprobeerd om alle gegevens die als "op de zaak betrekking hebbende stukken" verstrekt moeten worden in een bezwaarprocedure direct in het taxatieverslag op te nemen, zoals een grondstaffel. Verder is meer informatie opgenomen over de omgeving waarin de woning is gelegen en de marktontwikkelingen. Vereniging Eigen Huis is geconsulteerd en de reacties waren positief. De Waarderingskamer heeft besloten dat het nieuwe taxatieverslag per 1 januari 2025 verplicht is.
- Nieuwe wetgeving Proceskostenvergoeding

De proceskostenvergoeding voor de NCNP-bureaus zijn door een wetswijziging aangepast. Al meerdere jaren stijgen de proceskostenvergoedingen in het bezwaar- en beroepentraject. De toekomst zal uitwijzen of deze wetswijziging effectief blijkt te zijn.
Voor de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) bevat het wetsvoorstel in het kort het volgende:

1. De vergoeding in de bezwaarfase wordt vermenigvuldigd met 0,25 als de WOZ-beschikking wordt vernietigd of gewijzigd.
2. De vergoeding in de fase van beroep, hoger beroep of cassatie wordt vermenigvuldigd met 0,25 als de WOZ-beschikking wordt vernietigd of gewijzigd en vermenigvuldigd met 0,10 in de overige gevallen.
3. De vergoeding voor immateriële schade wordt beperkt tot € 50 per half jaar (was € 500) waarmee de redelijke termijn voor afhandeling van een bezwaar is overschreden.
4. Vergoedingen mogen uitsluitend worden uitbetaald op een bankrekening die staat op naam van de belanghebbende zelf.
5. Het wetsvoorstel treedt in werking per 1 januari 2024.

Plan van Aanpak Waarderingskamer vervolg
In 2023 heeft de Waarderingskamer in een breed onderzoek het oordeel van “voldoende” naar "moet verbeterd worden” bijgesteld. De taxatieonderdelen hebben een voldoende. Echter, het neemt niet weg dat het onderdeel is van een ketenproces, dus ook dit proces ondervindt hiervan de gevolgen. De organisatie staat in ieder geval tot en met 2025 voor een enorme opgave in zowel de achterstanden weg te werken als ook de kwaliteit gaan borgen.

Veldcontroles
De waarderingsapplicatie biedt de mogelijkheid om veldcontrole real time uit te gaan voeren. De taxateur is hierdoor ook zichtbaar voor de burger en we creëren hierdoor een betere administratie van onze secundaire kenmerken, waardoor de uitgangspunten voor de waardering actueel zijn.

Voormeldingen
De waarderingsapplicatie heeft de mogelijkheid om voormeldingen beschikbaar te stellen aan belanghebbenden van WOZ-objecten. Door middel van een voormelding kunnen de gegevens die voor de waardebepaling worden gebruikt inzichtelijk en controleerbaar worden gemaakt voor belanghebbenden. De controle van objectkenmerken door belanghebbenden resulteert in betrouwbaardere en correctere taxaties. Ook kan hierdoor een bezwaarafname worden bewerkstelligd. De voormelding gaat digitaal maar de brieven zijn nog analoog. Er kan geautomatiseerd worden aangegeven welke objecten hiervoor in aanmerking gaan komen. De bezwarenanalyse zal aankomend jaar hierin duidelijkheid moeten verschaffen in welke gebieden de bezwaren tegen de objectkenmerken een groot aandeel hebben. In 2024 zullen ca. 28.000 voormeldingen van woningen worden verzonden. Dit betreft een selectie van objecten welke 5 jaar op dezelfde kenmerken staan zoals onderhoud en voorzieningen op matig en transacties die in gedateerde staat zijn verkocht. Door de achterstanden van 2023 hebben wij deze werkzaamheden niet kunnen concretiseren.

Capaciteit waardebepaling
Het beheersgebied van BghU groeit jaarlijks rond de 5.000 objecten door nieuwbouw van woningen en niet-woningen of transformaties van gebouwen. Alle kennis en kunde is goed belegd maar door de objectengroei, meer bezwaren door de NCNP-bureaus en meer beroepen is in het procesteam wel een grote mate van kwetsbaarheid. Een vacature bij de niet-woning taxateurs is tot op heden onvervuld aangezien er krapte is op de arbeidsmarkt. Ook is er sprake van een ongelijkheid in functiewaardering in het land. Drie vacatures bij het procesteam woningen zijn in Q3 2023 ingevuld, maar in Q4 2023 is een specialist beroepszaken weggegaan. De achterstanden en moeilijk vervulbare vacatures bemoeilijkt het kunnen ontwikkelen en opleiden. Ook wordt er veel beroep gedaan op de kennis van de taxateurs bij het proces Databeheer op het gebied van afbakening en kadastrale zaken bij de niet-woning taxateurs. En permanente educatie vergt zeer veel tijd voor de 11 NrVt-taxateurs. Op het bezwarenproces wordt veel ingehuurd. In Q4 is de stroom van ingediende beroepen op gang gekomen. Ondertussen is er een nieuwe matrix in gebruik genomen om de beroepszaken efficiënter te kunnen afhandelen voor de aanlevering van stukken naar de rechtbank.

Het interne berichtenverkeer tussen de applicaties vereist veel capaciteit en afstemming tussen de diverse procesonderdelen. Het komende jaar zal verder onderzocht worden welke uitwerking dit heeft op fte-inzet. Een taxateur zal op reguliere basis kwaliteitscontroles gaan verrichten op de taxatiewerkzaamheden en gegevens in de software. Op deze wijze zullen een aantal interne beheersingsprotocollen welke van toepassing is op het proces waarderen worden ingebed in de controles.

In 2023 is er gestart om de belastingapplicaties verdere optimalisatieslagen te maken zoals het geautomatiseerd versturen van besluiten. In 2023 zijn er 3 keer zoveel WOZ-bezwaren ingediend als in voorgaande jaren. Dit heeft een enorme wissel getrokken op de procesteams Waardebepaling en Bezwaarafhandeling WOZ en uiteraard op de rest van de organisatie. Direct na het versturen van het tweede kohier in februari 2023 was er een hausse aan vragen van belanghebbenden aan de telefoon en op locatie. Gemeenten en samenwerkingsverbanden riepen in februari op om organisaties zelf te benaderen en geen beroep te doen op de NCNP-bedrijven. Overige processen kwamen hierdoor in het gedrang, zoals de permanente marktanalyse en herwaardering. Ook lag de focus op de achterstanden. Door veel effort van de medewerkers zijn de targets voor 1 oktober 70% waardering van objecten en op 1 december 90% waardering gereed voor de tariefaanlevering deelnemers en controle Waarderingskamer, wel gerealiseerd.

Met het belastingpakket Gouw is in Q4 2023 gestart om met ingang van 2024 een QR-code toe te voegen op de belastingaanslag, om zo op een laagdrempelige manier een bezwaarprocedure mogelijk te maken. Ook zal deze QR-code gebruikt gaan worden als afsprakenmodule voor telefonisch klantcontact met de taxateur alsmede een afspraak op locatie.

	Aantal	%	Gerealiseerd Aantal	Gerealiseerd %
Digitaal	3342	35,3%	10.545	41,5%
NCNP (gemachtigden)	5145	54,4%	12.909	50,8%
Schriftelijk (per post)	978	10,3%	1.945	7,7%
Totaal	9465		25.399	

Proceskostenvergoeding
2023 geeft het volgende bezwarenbeeld:

bezwaren 2023 ingediend door:	woningen	niet woningen	Object-niveau woningen	objectniveau niet-woningen
Belanghebbenden	11.889	280	14.426	621
NCNP	12.448	400	15.337	948
Overig	234	81	1126	224
Ambtshalve	1.731	50	5152	136

Ondanks de oproep aan de burger om zelf bezwaar in te dienen zijn de ingediende bezwaren door de NCNP-bureaus toch nog aan de hoge kant. Dit kost niet alleen meer tijd in de bezwaarafhandeling door voor ieder object een hoorzitting te moeten verrichten of schriftelijke beoordeling, elke waarde verlaging kost de organisatie ook proceskostenvergoeding. Per 1 januari 2024 is er nieuwe wetgeving voor reductie van de proceskostenvergoeding aan de NCNP-bureaus en uitbetaling van eventuele proceskostenvergoeding dient voortaan aan de belanghebbenden zelf te geschieden.
De bezwarenanalyse moet verder ontwikkeld worden en geborgd gaan worden in het primaire proces om zo bezwaren te voorkomen. Er wordt specifiek gekeken naar de ingediende grieven en de waarde-gebieden waar de meeste bezwaarschriften worden ingediend. Hiermee hopen we een slag te kunnen slaan om het aantal bezwaarschriften te gaan verminderen en reductie van de proceskosten.
Ondanks dat op 31 december 2023 de WOZ-bezwaren niet gereed zijn, is er wel geconstateerd dat bij reguliere aantallen zoals tot en met 2022 zijn ingediend, de WOZ-bezwaren afgehandeld zouden zijn.

Wat heeft het gekost?

Onderstaand overzicht laat de kosten zien voor het procesteam Waardebepaling. De personele lasten zijn toegerekend op basis van feitelijke uitgaven, de overige kosten op basis van een directe koppeling van de geleverde diensten in het kader van dit onderdeel.

Staat van Baten en Lasten 2023	
Bedragen in euro's	**Waardebepaling**
Rente en afschrijving	**€ 0**
Personele lasten (incl. inhuur)	**€ 3.188.597**
Lasten personeel in dienst	*€ 2.148.946*
Inhuurlasten	*€ 1.039.651*
Materiële lasten	**€ 2.013.497**
ICT-Transitie naar SAAS eenmalig	*€ 0*
ICT-contractkosten jaarlijkse volume	*€ 180.383*
Bedrijfsvoeringskosten	*€ 475.898*
Proceskostenvergoeding WOZ	*€ 1.357.215*
Onvoorzien	**€ 0**
Totale lasten	**€ 5.202.094**
Dwangbevelen	€ 0
Overig	€ 0
Totale baten	**€ 0**

1.1.3. 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.

Wat hebben we bereikt?

Doelstellingen Klantcontact

Doelstellingen 2023
Kwaliteit Klantcontact
Het verder doorontwikkelen van de medewerkers door middel van een herhaaltraining op gesprekstechniek, het schrijven van brieven in begrijpelijke taal (B1) en toepassen in de praktijk door actualisatie brieven en teksten op de website.
Dit is een van de speerpunten die we meenemen naar 2024. Met de komst van een nieuwe communicatieadviseur is een start gemaakt met het actualiseren van de brieven op B1-niveau in 2023. De verbetering van de website is een continu proces.
We organiseren een interne training over klantcontacten en de meest gestelde vragen. Daarnaast het in de praktijk toepassen van hetgeen geleerd is bij de basisopleiding die in 2022 door diverse medewerkers is gevolgd. Die kennis zal de kwaliteit van de dienstverlening verhogen.
Gedurende het jaar zijn er diverse interne trainingen gegeven. Door het bijhouden van FAQ, breiden we onze kennis uit. Dit is een dynamisch document waar we alle eventuele klantvragen in vastleggen. Bij het inwerken van nieuwe collega's is dit de basis. In januari 2023 is er een kennissessie "Een kijkje in het hoofd van een debiteur" gegeven en in december 2023 zijn er kennissessies gegeven over de wijzigingen van de verordeningen 2024 t.o.v. 2023 en actualiteiten besproken. Voor nieuwe collega's zijn de voorbereidingen getroffen om BghU-breed een cursus basisbeginselen belastingen te organiseren.
De talenten binnen de teams worden middels de methode van Strenghtfinders in kaart gebracht. Daarmee kunnen we in 2023 een puzzel leggen wie waar bij past. Niet alleen qua werk maar ook als persoon en koppelen we dat vervolgens aan het team, welke skills hebben we waar nodig. Deze trainingen zullen beschikbaar zijn voor alle medewerkers die in verbinding staan met belanghebbenden.
Dit jaar heeft in het teken gestaan van het Talenttraject. Als team hebben we 4 sessies gehad met als doel een beter team te worden waar eenieder zijn talenten inzet. En wat nog belangrijker is dat men elkaars talenten ook weet en herkent. Een zeer waardevol traject waar we verder mee kunnen.
Versterken selfservice belastingplichtige
Aan de hand van een in 2022 uitgevoerd Klanttevredenheidsonderzoek (KTO), een uitvraag bij een klantenpanel over hoe het contact met BghU is verlopen, het klikgedrag op de website en de resultaten van de chatbot zullen we beter in beeld hebben waar de belanghebbende behoefte aan heeft.
De behoefte om een KTO uit te voeren en te weten hoe de inwoner en ondernemer onze dienstverlening ervaart, bestaat nog steeds. We hebben dit als BghU niet zelfstandig opgepakt. Momenteel wordt er landelijk onderzocht om dit gezamenlijk op te pakken via E-Gouw met collega belastingsamenwerkingsorganisaties. Wij volgen deze ontwikkeling.
De onderzoeksresultaten uit 2022 zullen we in 2023 benutten om de verbeteringen in het proces, de brieven, website en kanaalsturing door te voeren. Daarmee zullen we het aantal klantcontacten kunnen terugdringen.
Hier is een start mee gemaakt. Onze dienstverlening stond qua bereikbaarheid onder druk. De voorbereidingen om de belastingaanslag 2024 beter te stroomlijnen en te structuren zijn in 2023 vormgegeven. Door met een QR-code op de belastingaanslag te gaan werken en een afsprakenmodule digitaal beschikbaar te stellen, is er sprake van kanaalsturing. Uiteindelijk met doel beter bereikbaar te zijn.
Kwaliteit Klantcontact
De input vanuit de contacten met belanghebbenden zullen we inzetten om te standaardiseren en om maatwerk te leveren waar dat gevraagd wordt. Tevens wordt er bij de ingediende bezwaarschriften per cluster gekeken naar de kern van de bezwaren. Die rode draad wordt geanalyseerd en de uitkomst wordt gebruikt voor procesverbeteringen. Dit doen we door maandelijks integraal overleg.

Procesmatig werken en in kleine stapjes verbeteren is ons motto. Doordat er afstemming is tussen de clustertrekkers, worden er verbeteringen doorgevoerd. Daarnaast wordt samen met een externe partij gekeken naar procesoptimalisatie. We zijn gestart met het proces bezwaren parkeren.
Interne samenwerking
We zullen de collega's van Databeheer voeden met de input vanuit de contacten met de belanghebbenden en de analyses van de bezwaarschriften om zo de kwaliteit van de aanslagoplegging omhoog te brengen. Een betrouwbare aanslag zal meer vertrouwen opwekken en uiteindelijk minder contacten, bezwaren etc. opleveren.
Binnen het team zijn Key users benoemd. Zij zijn de schakel met de collega's van Databeheer. Er zijn goede stappen gezet in de verbetering van de data.
Daarnaast werken we aan een gestroomlijnder proces van binnengekomen bezwaarschriften door bij binnenkomst goed de grieven eruit te halen om een efficiëntere maar ook kwalitatief betere uitspraak te genereren en de doelstelling te halen.
Dit is reeds in gang gezet, maar op dit moment alleen nog maar met het ontgrieven van de WOZ-bezwaren. Door een externe partij is een demonstratie gegeven waar een aanzet is gegeven om ook na te denken over het minder bewerkelijk maken van het ontgrieven van parkeerbezwaren.
De onderlinge samenwerking zal ook van invloed zijn op de doelstellingen zoals het maximaal 1x doorverbinden en de belanghebbenden in 1x goed te helpen. Ook een gemaakte afspraak om binnen twee dagen terug te bellen als de klant niet in 1x geholpen kan worden, is een onderdeel van de interne samenwerking zowel binnen Dienstverlening als binnen de gehele BghU.
Binnen het team zijn procesafspraken gemaakt. De basisafspraak is zoveel mogelijk zelf af te handelen en geen terugbelnotities te maken onderling. Kennissessies, FAQ's en werkoverleggen zorgen voor een goede afstemming tussen de collega's.

Kwaliteitsnormen Klantcontact

Telefonische dienstverlening

Doelstelling 2023	Gerealiseerd 2023	Gerealiseerd 2022	Gerealiseerd 2021
Procesactiviteit: Communicatie (telefonisch)			
Kwaliteitskenmerk: Op een vriendelijke en professionele wijze klant te woord staan			
Binnen 60 seconden de telefoon opnemen	43%	47%	58%
Maximaal 1x doorverbinden	99%	99%	99%
Terugbelafspraak binnen twee werkdagen	65%	97%	98%

Afwikkeling bezwaren

Doelstelling 2023	Gerealiseerd 2023	Gerealiseerd 2022	Gerealiseerd 2021
Procesactiviteit: Verzoek, bezwaar en beroepsschriften			
Kwaliteitskenmerk: Afwikkelen binnen wettelijke gestelde termijnen			
Heffingsbezwaren binnen < 6 weken	26%	63%	77%
Parkeren binnen < 6 weken	41%	23%	22%

Door de grote druk op de telefonische bereikbaarheid en de daardoor beperkte capaciteit voor de bezwaarafhandeling, is er pas eind april een start gemaakt met de bezwaarafhandeling. De druk aan de telefoon was groter dan andere jaren (verhoogde WOZ-waarde, verhoogde aanslagen, krappere beurzen van inwoners). Omdat de grootste werkvoorraad in de weken na de aanslagoplegging binnenkomt (februari en maart), is de doelstelling alleen (mondjesmaat) gehaald bij de bezwaarschriften die in de maanden na juni binnenkwamen. Door veel inhuur op het onderdeel parkeren, is daar ingelopen op de werkvoorraad en is er meer dan voorgaande jaren binnen de doelstelling afgehandeld.

Wat hebben we daarvoor gedaan?

De bereikbaarheid verbeteren door het beter optimaliseren van de diverse kanalen. De telefonische bereikbaard verbeteren door een nieuwe partij te vinden die onze capaciteit beter aankan. In 2023 is hiervoor een aanbesteding gestart. Hierbij wordt ingezet op onder andere een voorspellende routering en spraakherkenning. De huidige chatbot ondersteunt met een chat via de website en is een extra kanaal om de belanghebbende te informeren dan wel in contact met BghU te komen. De kennis die we vergaren vanuit analyses, bezoek website en chatbot zullen we doorvertalen aan de medewerkers om hen middelen te geven in de contacten met onze inwoners en ondernemers.

Doorontwikkelen belastingpakket

De mogelijkheden van het belastingpakket voor wat betreft het efficiënter omgaan met repeterende werkzaamheden zullen worden ingezet. Een onderdeel is onder andere de QR-code, die een koppeling heeft met de afsprakenmodule. De aanzet hiervoor is in 2023 gegeven. In de eerste maanden van het nieuwe belastingjaar is de druk op telefonische bereikbaarheid hoog en daardoor zijn er weinig mogelijkheden om de bezwaarafhandeling op te pakken. De mogelijkheden van het belastingpakket zijn nog niet volledig benut, maar gaandeweg bouwen we het steeds beter uit. Voor de zelfredzaamheid van de klant tot en met beter beheersbare processen (logisch bezwaren- en kwijtscheldingsproces, betere stuurinformatie). De aanbesteding telefonie moet de bereikbaarheid (en daardoor de dienstverlening) beter maken.

Parkeerbelasting

Voor deze takuitvoering is er veelvuldig contact met Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving van de gemeente Utrecht (VTH). VTH constateert door middel van een scanauto dat er geen parkeerrecht is betaald, maar de naheffing, de bezwaren en de invordering van de openstaande aanslagen is onze taak. Onderlinge samenwerking aan de voorkant moet voorkomen dat mensen geconfronteerd worden met onnodige naheffingen en administratieve lasten. Daarom is er overleg met VTH over de bezwaarredenen om te kijken of we de instroom van bezwaren kunnen reduceren. De instroom van bezwaarschriften is de laatste jaren enorm toegenomen door onder andere de inzet van scanauto's. Door de gigantische aantallen is de doelstelling, om de belanghebbenden binnen 6 weken na binnenkomst van het bezwaar een uitspraak te bezorgen, onder druk gekomen. Hier is op geacteerd door een extra team op de afhandeling van de parkeerbezwaren te zetten om de werkvoorraad te verkleinen. Tevens is een projectleider aangesteld voor het verbeteren van het parkeerproces tussen opdrachtgever en de uitvoering bij BghU.

Communicatie

Hoe communiceren we met onze inwoners en ondernemers? De richtlijnen staan weergeven in ons communicatieplan. Om onze dienstverlening continue te verbeteren, leren we ook van de feedback van onze burger. We verbeteren onze brieven, voeren verbeteringen door aan de website. We hebben een begin gemaakt om onze brieven op B1-niveau op te stellen, zodat deze duidelijk zijn voor de burger.

Wat heeft het gekost?

Onderstaand overzicht laat de kosten zien voor het procesteam Klantcontact. De personele lasten zijn toegerekend op basis van feitelijke uitgaven, de overige kosten op basis van een directe koppeling van de geleverde diensten in het kader van dit onderdeel.

Staat van Baten en Lasten 2023	
Bedragen in euro's	**Klantcontact**
Rente en afschrijving	**€ 0**
Personele lasten (incl. inhuur)	**€ 1.632.462**
Lasten personeel in dienst	*€ 1.222.933*
Inhuurlasten	*€ 409.528*
Materiële lasten	**€ 229.714**
ICT-Transitie naar SAAS eenmalig	*€ 0*
ICT-contractkosten jaarlijkse volume	*€ 19.795*
Bedrijfsvoeringskosten	*€ 209.919*
Proceskostenvergoeding WOZ	*€ 0*
Onvoorzien	**€ 0**
Totale lasten	**€ 1.862.176**
Dwangbevelen	€ 0
Overig	€ 0
Totale baten	**€ 0**

1.1.4. Kernproces Innen

Het team houdt zich bezig met het voorbereiden van de dossiers voor de deurwaarders, schuldsaneringen, faillissementen en het innen van de belastinggelden middels allerlei vormen van beslag, betalingsregelingen en het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken. 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) zwaar in op contact met de belanghebbenden.

Wat hebben we bereikt?

Onderstaande bevat de belangrijkste doelstellingen voor het kernproces innen.

Doelstellingen Innen

Voor het invorderingsproces geldt dat we meer gebruik maken van de data die we van de belanghebbenden hebben geregistreerd, waarmee we ook gerichtere acties in kunnen zetten. Bijvoorbeeld, de deurwaarders zullen op sommige momenten gezamenlijk invorderingsacties opzetten, denk aan wijken waar relatief veel mensen wonen met een betalingsachterstand. Het leggen van persoonlijk contact is cruciaal voor een succesvol inningstraject, maar geeft ook ruimte voor maatwerk waarbij voorkomen wordt dat men weer in financiële problemen raakt.

Kwaliteitsnormen betalingsverwerking

Doelstelling 2023	Gerealiseerd 2023
Procesactiviteit: Betalingsverwerking Kwaliteitskenmerk: Tijdige verwerking binnen gekomen betalingen	
95% van de binnengekomen betalingen zijn binnen 7 dagen verwerkt, de overige 5% binnen 1 maand.	96% 99%

Kwaliteitsnormen invorderingsmaatregelen

Doelstelling 2023	Gerealiseerd 2023	Gerealiseerd 2022	Gerealiseerd 2021
Procesactiviteit: Invorderingsmaatregelen Nastreven van de volledige betaling van de belastingaanslagen			
< 3% van de vorderingen ouder dan 1 jaar	3%	3%	3%
< 1% van de vorderingen ouder dan 18 maanden	1,1%	1,2%	0,62%
< 0,01 ouder dan 3 jaar	%	0,17%	0,15%

Kwaliteitsnormen Kwijtschelding

Doelstelling	Realisatie 2023	Realisatie 2022	Realisatie 2021
Procesactiviteit: Aanvragen kwijtschelding Kwaliteitskenmerk: Correcte en tijdige uitspraken			
Afwikkelen binnen 8 weken	30%	31%	61%

Het jaar 2023 was het eerste jaar met een nieuw systeem en een nieuw proces. Voorgaande jaren kwamen kwijtscheldingverzoeken per post of digitaal in de werkvoorraad en werden stuk voor stuk afgedaan. In 2023 zijn alle binnengekomen verzoeken eerst tweewekelijks aangeboden aan het Inlichtingenbureau. Het Inlichtingenbureau toetst alle door ons gestuurde Burgerservicenummers op eventuele belemmeringen om kwijtschelding te kunnen verlenen, waar het Inlichtingenbureau een kleine drie weken voor nodig heeft. Alle 'uitval' is stuk voor stuk door ons bekeken; wat is de belemmering en hoe groot is de belemmering om

te kunnen beslissen. Vanwege het nieuwe systeem en de nog lopende procesoptimalisatie kwam dit proces pas goed in beweging rond mei of juni - ruim na de grote instroom van kwijtscheldingsverzoeken.
Hierdoor is de eigen doelstelling - 'binnen 8 weken na binnenkomst afgehandeld' - gedaald in percentage. Gaandeweg het jaar kwamen we dichter bij de doelstelling.

Het zwaartepunt in het invorderingsproces ligt pas na de vervaldata van de grote kohieren: mei en juni. Dan start het (dwang)invorderingsproces, dat als doelstelling 'tenminste 97% van alle in het kalenderjaar opgelegde aanslagen zijn op 31-12 van datzelfde kalenderjaar geïnd'.

Wat hebben we daarvoor gedaan?

Om aan de doelstellingen te kunnen voldoen, kijken we naar de golfbewegingen in de jaarcyclus. Deze golfbewegingen zijn leidend om te bepalen wanneer en hoeveel medewerkers worden ingezet voor de verschillende werkzaamheden.
Procesoptimalisatie van diverse processen binnen Innen: in 2023 is gestart met het proces Kwijtschelding.

Proceskostenvergoeding

De laatste jaren laten een verschuiving zien van meer ingediende bezwaren door de NCNP-bureaus. Dit kost niet alleen meer tijd in de bezwaarafhandeling (elk ingediend bezwaar is een hoorzitting) maar ook de administratieve belasting is enorm. Eveneens kost elke waardevermindering de organisatie proceskostenvergoeding. De proceskostenvergoeding 2023 bedraagt ruim € 1.357.000, --.

	Totale materiele lasten BghU		Aandeel proceskosten	
	Begroting	Realisatie	% begroot	% realisatie
Boekjaar 2017	€ 5.626.000	€ 5.448.608	5,8%	6,8%
Boekjaar 2018	€ 5.592.000	€ 5.756.712	6,5%	6,4%
Boekjaar 2019	€ 5.681.000	€ 5.921.396	7,5%	11,0%
Boekjaar 2020	€ 6.181.000	€ 6.054.058	11,3%	13,6%
Boekjaar 2021	€ 5.759.000	€ 5.205.659	13,9%	21,1%
Boekjaar 2022	€ 8.224.000	€ 7.138.302	13,4%	14,1%
Boekjaar 2023	€ 7.927.000*	€ 7.389.925	14,5%	18,4%

*= incl. € 525.000 onttrekking aan reserves

Wat heeft het gekost?

Onderstaand overzicht laat de kosten zien voor het procesteam Innen. De personele lasten zijn toegerekend op basis van feitelijke uitgaven, de overige kosten op basis van een directe koppeling van de geleverde diensten in het kader van dit onderdeel.

Staat van Baten en Lasten 2023	
Bedragen in euro's	**Innen**
Rente en afschrijving	**€ 0**
Personele lasten (incl. inhuur)	**€ 1.745.971**
Lasten personeel in dienst	*€ 1.552.293*
Inhuurlasten	*€ 193.678*
Materiële lasten	**€ 201.522**
ICT-Transitie naar SAAS eenmalig	*€ 0*
ICT-contractkosten jaarlijkse volume	*€ 27.828*
Bedrijfsvoeringskosten	*€ 173.693*
Proceskostenvergoeding WOZ	*€ 0*
Onvoorzien	**€ 0**
Totale lasten	**€ 1.947.492**
Dwangbevelen	€ 1.542.302
Overig	€ 0
Totale baten	**€ 1.542.302**

1.1.5. Overhead

De ondersteunende processen hebben als doelstelling het adviseren, ondersteunen en ontzorgen van de deelnemers rond het belastingproces. Hierdoor zijn de deelnemers in staat om rechtsgeldige belastingverordeningen en -tarieven vast te stellen en zijn zij "verzekerd" van de geraamde belastingopbrengsten. Daarnaast vallen hier de ondersteunende activiteiten onder ten behoeve van het primaire proces.
De directie, de staf en alle overige ondersteunende activiteiten ten behoeve van het primaire proces zijn binnen dit onderdeel ondergebracht. Hieronder vallen de taken met betrekking tot de interne bedrijfsvoering, de interne controlewerkzaamheden, de financiële administratie, de informatie- en communicatietechnologie, communicatie, juridische zaken, inkoop en de HR-werkzaamheden.

Wat hebben we bereikt?

Binnen het programma overhead zijn er de volgende doelstellingen

- Verkrijgen van software welke aansluit bij gestandaardiseerde, optimale werkprocessen
- Kantoorautomatisering en -inrichting passend bij hybride werkvorm (deels thuis, deels kantoor, videobel mogelijkheden, 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
- Gevraagd of ongevraagd over de informatievoorziening adviseren 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)

Wat hebben we daarvoor gedaan?

In 2023 zijn de volgende activiteiten ontwikkeld.

- Kantoorautomatisering: op basis van Programma van Eisen leveranciersselectie en implementatie, kantoorinrichting in afstemming met Utrecht na evaluatie-uitkomst (eind 2022)
  Deze aanbesteding is succesvol doorlopen, het huidige contract is in tijd enigszins verlengd om een soepele overgang naar de nieuwe ondersteuning te implementeren, zonder de reguliere bedrijfsvoering en dienstverlening te benadelen.
- Klachtenbehandeling: verbeterpunten voorgaande jaar destilleren en toepassen
- Communicatie: op basis van een communicatieplan diverse activiteiten ondernemen
  Per 2024 is de net vacante positie van Communicatieadviseur ingevuld. Deze activiteit zal in 2024 worden ingevuld.
- Regievoering: additionele vragen buiten het Uitvoeringsprotocol om centraal coördineren en mogelijke aanvullende afspraken over maken. Het aantal additionele vragen is sterk toegenomen en vraagt om een andere benadering van de afstemming.
- Conform het Uitvoeringsprotocol worden drie voortgangsrapportages per jaar aangeboden op afgesproken data, over de belastingopbrengsten per deelnemer.
- De voorheen gegenereerde stuurinformatie kon vrij eenvoudig worden opgeleverd en worden vertaald naar een rapportage (per deelnemer). Vanwege de ICT-transitie moet deze informatie opnieuw worden opgebouwd vanuit de software. In 2023 zijn daarom als handwerk, de rapportages later in tijd en in verdunde vorm aangeleverd.
- Juridische ondersteuning: behandelen beroepsprocedures, redigeren verordeningen, interne en externe advisering, kennisoverdrachten ondersteunen primaire processen. Mede als gevolg van het toenemende aantal beroepsprocedures is meer behoefte aan juridische administratieve ondersteuning en wordt dit bijgehouden en geëvalueerd om te bepalen of de huidige formatie toereikend is.
- Informatievoorziening: Functioneel beheer (Business Information Management), Servicedesk, Technisch beheer (Infrastructuurservices) en Technisch applicatiebeheer (Applicatieservices) en informatiebeheer/data-analytics.
- AVG: op basis van voorgaande jaren evalueren of capaciteit nog toereikend is voor de vakkundige inzet van de Functionaris Gegevensbescherming en CISO en of aan de geldende eisen zelfstandig kan blijven worden voldaan.

- Met het actualiseren van het informatiebeveiligingsbeleid en aan de hand van de realisatie van de verbeterpunten vanuit het voldoen aan de BIO, is tevens nog meer duidelijk geworden dat de capaciteit onvoldoende is en vraag om een wijzigingsvoorstel in 2024.

Wet hersteloperatie toeslagen (kinderopvangtoeslag-Affaire)
De Herstelwet introduceert een herstelregeling voor kinderen van gedupeerde ouders en een herstelregeling voor eventuele ex-partners van gedupeerde ouders. In het afgelopen jaar zijn er geen openstaande belastingbedragen en invorderingskosten kwijtgescholden, omdat er tot eind november 2023 geen programmatuur beschikbaar was om dit geautomatiseerd te kunnen doen en de leverancier nog niet toegekomen is aan de inrichting van dit verwerkingsproces. De verwachting is dat deze achterstand in de loop 2024 ingelopen wordt.

Wat heeft het gekost?

Onderstaand overzicht laat de kosten zien voor het procesteam Overhead. De personele lasten zijn toegerekend op basis van feitelijke uitgaven, de overige kosten op basis van een directe koppeling van de geleverde diensten in het kader van dit onderdeel.

Staat van Baten en Lasten 2023	
Bedragen in euro's	**Overhead**
Rente en afschrijving	**€ 0**
Personele lasten (incl. inhuur)	**€ 3.117.293**
Lasten personeel in dienst	*€ 2.384.131*
Inhuurlasten	*€ 733.162*
Materiële lasten	**€ 4.520.928**
ICT-Transitie naar SAAS eenmalig	*€ 102.083*
ICT-contractkosten jaarlijkse volume	*€ 1.762.056*
Bedrijfsvoeringskosten	*€ 2.656.789*
Proceskostenvergoeding WOZ	*€ 0*
Onvoorzien	**€ 100.000**
Totale lasten	**€ 7.738.221**
Dwangbevelen	€ 0
Overig	€ 968.134
Totale baten	**€ 968.134**

1.2. Paragrafen

In dit deel van het jaarverslag is aandacht voor de (verplichte) paragrafen vanuit het BBV. Deze paragrafen volgen de indeling van de begroting, waarbij de paragrafen 'weerstandsvermogen' en 'risicobeheer' in deze jaarrekening zijn samengevoegd in de paragraaf 'weerstandsvermogen en risicomanagement'.

1.2.1. Lokale heffingen

De uitvoering van het belastingproces (waarderen, heffen en innen) van iedere deelnemer valt onder de verantwoordelijkheid van BghU. De deelnemers zijn verantwoordelijk voor het bepalen van de te heffen belastingen, het vaststellen van verordeningen, tarieven en de kwijtscheldingsnormen. Kortom, het aangaan van de belastingsamenwerking heeft geen gevolgen voor de beleidsvrijheid van de deelnemers. Iedere deelnemer overhandigt jaarlijks een begroting waarin zij vermeld welke belastingen (inclusief tarieven) er moeten/mogen worden geheven in de desbetreffende regio.
BghU heeft in 2023 inkomsten genoten ter compensatie van de kosten die verband houden met invorderingsmaatregelen. Invorderingsmaatregelen moeten worden genomen op het moment dat een belastingplichtige geen gehoor geeft aan de (door middel van een aanslag) opgelegde betalingsverplichting. Onder kosten die verband houden met invorderingsmaatregelen verstaan wij onder andere de kosten die gepaard gaan met het verzenden van aanmaningen, dwangbevelen en andere invorderingsactiviteiten. De totale realisatie van de inkomsten wegens vervolgingskosten in 2023 bedraagt € 1,7 miljoen.

1.2.2. Weerstandsvermogen & risicomanagement

BghU kent een nota Weerstandsvermogen en Risicomanagement waarin de aanpak en het beheersen van risico's binnen BghU is vormgegeven. Jaarlijks maakt BghU in het kader daarvan bij het opstellen van de begroting een risico-inschatting. Onderstaand is de financiële vertaling van die risico-inschatting voor de begroting 2023 weergegeven. Het risicoprofiel borduurt voort op eerder geconstateerde en geïnventariseerde risico's. Het benodigde weerstandsvermogen op basis van deze inschatting bedraagt € 420.000.

Berekening weerstandsvermogen in relatie tot BghU voor begroting 2023					
	Risicotypering	Netto risico	Netto-risico (toelichting)	Kans	Restrisico 2023
1.	Betreft maximale kosten van de invoering/ wijziging van voorgestelde belastingen op basis van belastingplannen -> tijdvak variant. Inschatting van potentiële kosten.	€ 400.000	Gezien verkiezingsjaar 2021 en planvorming rondom lokaal belastinggebied lage kans voor 2022	5%	€ 20.000
2.	Reparatie verprutst kohier i.v.m. verkeerde gegevens	€ 125.000	50% meerwerk door slechte kwaliteit van uitbestede diensten. Wordt afgedekt door middel van onvoorzien in implementatietraject ICT	0%	€ 0
3.	Verduistering incasso/misbruik financiële middelen	€ 50.000	Sommige medewerkers, met name deurwaarders, komen nog in aanraking met contant geld. Risico ongewijzigd voor 2022.	25%	€ 12.500

4.	Maximale boete bij datalekken	€ 200.000	BghU heeft een goed ingebed plan hoe om te gaan met een datalek, daarnaast wordt steeds meer kennis en ervaring opgebouwd.	20%	€ 40.000
5.	Onvoorziene kosten door extra benodigde capaciteit bezwaarinstroom in relatie tot kritieke deadlines	€ 400.000	Afhankelijk van mate waarin instroom NCNP-bureaus zich stabiliseert en afhankelijk van optimalisatieslagen afhandelingsproces	40%	€ 160.000
6.	Terugloop invorderingsopbrengsten door uitgestelde faillissementen	€ 300.000	Mede afhankelijk van snelheid afbouw steunmaatregelen, herstel economie en andere variabelen	50%	€ 150.000
7.	Potentiële na-ijleffecten van coronacrisis (uitgesteld ziekteverzuim, eventuele noodzakelijke uitgaven voor nieuwe manier van werken)	€ 150.000	Afhankelijk van maatschappelijke ontwikkelingen, lastig in te schatten.	25%	€ 37.500
			Benodigd weerstandsvermogen		**€ 420.000**

Daaraan koppelt BghU een beschikbaar weerstandsvermogen, ook wel de weerstandscapaciteit genoemd. Deze weerstandscapaciteit wordt in 2023 gevormd door de vrij beschikbare algemene reserve en de post onvoorzien. De vrije algemene reserve bedraagt bij totstandkoming van de begroting 2023 € 380.870. Door het eenmalig toevoegen van het budget voor de post 'Onvoorzien' van € 100.000 komt het weerstandsvermogen op € 480.870.

De bestemmingsreserves behoren niet tot de weerstandscapaciteit: deze middelen zijn, zonder verdere besluitvorming, niet direct beschikbaar om risico's in de bedrijfsvoering af te dekken. Daarnaast staan er (meerjarige) afspraken tegenover.
Er hebben zich in 2023 geen noemenswaardige incidenten voorgedaan uit de benoemde risicoposten. De proceskosten (risico 5) bleken weliswaar hoger uit te vallen dan vooraf voorzien, maar dat kon opgevangen worden binnen de reguliere ontwikkelingen van de begroting.

Datalekken
Er zijn twee meldingen bij Autoriteit Persoonsgegevens gedaan. Daarbij was geen verdere actie benodigd.

Weerstandsratio's
De weerstandsratio is te berekenen door de beschikbare weerstandscapaciteit te delen door het benodigde weerstandsvermogen op basis van de risico-inschatting. Hieronder is het verloop van de ratio vanaf 2020 weergeven:

Jaar	Beschikbare weerstandscapaciteit	Benodigd weerstandsvermogen	Weerstandsratio
2020	537.869	450.000	1,2
2021	206.000	500.000	0,41
2022	481.000	500.000	1,05
2023	481.000	420.000	1,15

De ratio bedraagt voor BghU eind 2022 1,15. In 2023 is de post Onvoorzien gedoteerd aan de Algemene Reserve zodat deze niet jaarlijks leidt tot verhoging van de deelnemersbijdrage de weerstandsratio ook alleen op basis van de Algemene Reserve kan worden bepaald. Met een ratio van 1.15 komen we volgens de onderstaande tabel uit op een weerstandscijfer C hetgeen als een 'voldoende' afdekking van de risico's wordt gezien.

Beschikbare weerstandscapaciteit	€ 481.000	Ratio
Benodigde weerstandsvermogen	€ 420.000	1,15

Weerstandsratio's klassen		
Waarderingscijfer	Ratio	Betekenis
A	>2.0	Uitstekend
B	1.4-2.0	Ruim voldoende
C	1.0-1.4	Voldoende
D	0.8-1.0	Matig
E	0.6-0.8	Onvoldoende
F	<0.6	Ruim onvoldoende

Ratio's jaarrekening

Financiele kengetallen	Realisatie 2022	Prognose 2023	Realisatie 2023
Netto schuldquote	-16,88%	-16,78%	-19,53%
Solvabiliteitsratio	*48,38%*	*21,50%*	*21,93%*
Grondexploitatie	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Structurele exploitatieruimte	7,99%	2,56%	5,69%
Belastingcapaciteit	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

De netto schuldquote geeft inzicht in het niveau van de schuldenlast ten opzichte van de eigen middelen. Het geeft dus een indicatie van de mate waarin de rentelasten en de aflossingen op de exploitatie drukken. BghU heeft geen netto schuldpositie en een positief eigen vermogen per ultimo 2023 dus de netto schuldquote is negatief.
De solvabiliteitsratio geeft inzicht in de mate waarin BghU in staat is aan haar financiële verplichtingen te voldoen. De solvabiliteitsratio wordt berekend door het eigen vermogen (reserves) af te zetten tegen het balanstotaal per 31 december 2023. Door het positieve eigen vermogen, bedraagt de solvabiliteit 21,93%.

De structurele exploitatieruimteratio kan worden benut om te beoordelen welke structurele ruimte BghU heeft om de eigen lasten te dragen. De structurele exploitatieruimteratio is positief wat impliceert dat het structurele deel van de begroting voldoende ruimte biedt om de lasten te blijven dragen. Het positieve resultaat van de structurele exploitatieruimte wordt veroorzaakt door het positieve rekeningresultaat 2023.

1.2.3. Kapitaalgoederen

BghU heeft per 2023 geen kapitaalgoederen.

1.2.4. Financiering

BghU valt onder de regels van het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten (BBV). Dit besluit is ook van toepassing op de financiering van BghU. Hierna volgt de informatie die de regelgeving in verband met financiering voorschrijft.

Schatkistbankieren

Het naleven van de BBV betekent onder andere dat een organisatie bij het aantrekken van vreemd (kort en lang) vermogen gebonden is aan de financieringsvoorschriften zoals die zijn vastgesteld in de "Wet Financiering decentrale overheden". BghU is dan ook verplicht om gebruik te maken van het schatkistbankieren. Schatkistbankieren houdt in dat instellingen hun liquide middelen aanhouden bij het ministerie van Financiën. Door gebruik te maken van schatkistbankieren verlaat publiek geld de schatkist pas op het moment dat de middelen benodigd zijn voor de uitvoering van een publieke taak. Men hanteert hierbij wel drempelbedrag. Het drempelbedrag is een gemiddelde per kwartaal. Het drempelbedrag is een minimumbedrag (afhankelijk van de omvang van de decentrale overheid) dat een organisatie gemiddeld buiten de schatkist mag houden. De drempel is gelijk aan 2% van het begrotingstotaal indien het begrotingstotaal lager is dan € 500 miljoen met een onder drempel van € 1 miljoen. BghU confirmeert zich daarom aan de onder drempel van € 1 miljoen. Door de ING-bank wordt de bankrekening van BghU dagelijks gecorrigeerd.

Kasgeldlimiet

De kasgeldlimiet geeft de grens aan tot welk bedrag lagere overheden hun activiteiten met kort geld mogen financieren. Gemeenschappelijke regelingen mogen 8,2% van het begrotingstotaal financieren met kort geld. BghU heeft per 31 december 2023 geen gebruik gemaakt van de juridische mogelijkheid om een "kortgeldconstructie" af te sluiten. Vanaf 1 januari 2022 is een rekening courant krediet van € 3.000.000 beschikbaar om fluctuaties in de kasstroom van de bedrijfsvoeringsrekening op te vangen. Dat betekent ook dat BghU voldoet aan de regelgeving rondom de kasgeldlimiet en de renterisiconorm op vaste schulden. Vaste schulden kent BghU niet.

Bedragen x € 1.000

Berekening kasgeldlimiet	2021	2022	2023	2024	2025
	2021	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Begrotingstotaal	18.032	18.531	17.178	17.715	17.906
Kasgeldlimiet (8,2%)	1.479	1.520	1.409	1.453	1.468
Kasgeldlimiet 2023		**2023 Q1**	**2023 Q2**	**2023 Q3**	**2023 Q4**
Kasgeldlimiet		1.409	1.409	1.409	1.409
Gemiddelde netto vlottende schuld ultimo kwartaal		-10.358	-24.204	-16.508	-5.997
Onderschrijding kasgeldlimiet/ruimte onder		11.767	25.612	17.917	7.406

Liquiditeitspositie

Wij zijn met de deelnemende partijen overeengekomen dat iedere deelnemer bij aanvang van ieder kwartaal vijfentwintig procent van de jaarlijkse bijdrage aan ons voldoet. Tot op heden zijn daardoor geen financieringsproblemen voorgekomen. In de afgeronde aanbesteding voor de bankzaken is een kredietlimiet van € 3.000.000 opgenomen om eventuele tijdelijke liquiditeitstekorten te kunnen opvangen. Hierdoor kunnen cruciale bedrijfsvoeringsfuncties (betalen salarissen en leveranciers) te allen tijde doorgaan.

Renterisiconorm

De Wet fido definieert vaste schuld als opgenomen geldleningen waarbij de rente voor één jaar of langer vast staat. Met de renterisiconorm biedt de Wet fido een richtsnoer om renteaanpassingen van financieringen en beleggingen goed in de tijd te spreiden. Op grond van deze norm mag het totaal aan renteherzieningen en aflossingen per jaar niet meer zijn dan 20% van het begrotingstotaal. Uit onderstaande tabel blijkt dat wij daar ruimschoots aan voldoen.

Renterisiconorm 2023 **Bedragen x € 1.000**

1) Berekening renterisiconorm:	2023	2024	2025	2026
Begrotingstotaal aan lasten	€ 17.178,0	€ 17.014,0	€ 17.829,0	€ 18.160,0
Percentage cf. Wet fido (Ufdo)	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%
RRN 2022	€ 3.435,6	€ 3.402,8	€ 3.565,8	€ 3.632,0
2) Bepaling renterisico:				
Totaal geherfinancierde langlopende leningen	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,0
Totaal renteherzieningen op langlopende leningen	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,0
Totaal renterisico	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,0
3) Spiegeling renterisico aan RRN:				
Renterisiconorm	€ 3.435,6	€ 3.402,8	€ 3.565,8	€ 3.632,0
Werkelijk renterisico	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,0
Overschrijding	-	-	-	-
OF				
Ruimte onder	€ 3.435,6	€ 3.402,8	€ 3.565,8	€ 3.632,0

1.2.5. Bedrijfsvoering

In de paragraaf bedrijfsvoering benoemt BghU de belangrijkste ontwikkelingen in het kader van haar bedrijfsvoering. De ontwikkelingen die BghU hier weergeeft, vloeien grotendeels voort uit eerder gemelde voornemens uit de Kadernota 2023-2026.

Rechtmatigheidsverantwoording

Met ingang van 2023 verantwoordt de directie door middel van de rechtmatigheidsverantwoording over de rechtmatigheid van de baten, lasten en balansmutaties van de jaarrekening. Dit betekent dat via een verbijzonderde interne controle is vastgesteld of de drie hiervoor geldende rechtmatigheidscriteria zijn nageleefd:

- Voorwaardencriterium: de naleving van wet- en regelgeving zoals opgenomen in het normenkader dat op 6 december 2023 door het bestuur is vastgesteld;
- Begrotingscriterium: het handelen binnen de budgettaire kaders die het bestuur stelt in de begroting en begrotingswijzigingen;
- Misbruik & Oneigenlijk gebruik criterium: het in voldoende voeren van een beleid om misbruik en oneigenlijk gebruik van overheidsmiddelen te voorkomen.

Als norm voor het rechtmatig handelen is in de Verordening beleids- en verantwoordingsfunctie BghU 2023 besloten een verantwoordingsgrens van 3% van de totale lasten (inclusief toevoegingen aan reserves). Op basis van de jaarrekening 2023 betekent dit een verantwoordingsgrens van € 575.623. Uit de intern uitgevoerde controles blijken geen cumulatieve bevindingen die deze grens overschrijden.

Daarnaast is in de Verordening beleids- en verantwoordingsfunctie BghU 2023 een rapporteringsgrens van € 50.000 vastgelegd waarboven eventuele bevindingen in de paragraaf bedrijfsvoering worden gerapporteerd. Hiervan is wel sprake. Deze bevindingen hebben wij hieronder opgenomen:

Voorwaardencriterium

Ten aanzien van het voorwaardencriterium is vastgesteld dat in twee gevallen de Europese aanbestedingsrichtlijnen niet zijn nageleefd. Dit betreft beide contracten die ook reeds in 2022 als onrechtmatig zijn bestempeld. De omvang van de onrechtmatige bestedingen in 2023 betreft € 73.936. Dit bedrag is relatief beperkt doordat voor één van beide contracten voorgaand jaar reeds €700.000 aan lasten voor 2023 als onrechtmatig is meegewogen. Dat betekent dat voor 2023 alleen de uitgaven boven deze €700.000 als onrechtmatig zijn bestempeld.

De directie neemt de volgende actie om dergelijke onrechtmatigheden in toekomstige jaren te voorkomen:

- Het implementeren van een contractmanagementsysteem. Daarnaast worden alle contracten voorzien van een contracteigenaar en contractbeheerders. Op de deze wijze kunnen de contracten goed gemonitord en bewaakt worden.

Begrotingscriterium

Er is sprake van een begrotingsoverschrijding van € 308.914. Deze overschrijding wordt volledig gecompenseerd door direct gerelateerde opbrengsten en kan daarom als acceptabel worden beschouwd. Voor een toelichting op de afwijkingen tussen de laatst vastgestelde begroting en jaarrekening verwijzen wij u naar de paragraaf “Toelichting op de staat van baten en lasten”.

Misbruik en oneigenlijk gebruik criterium

Er is geen sprake van bevindingen op het gebied van misbruik en oneigenlijk gebruik.

Overige onrechtmatigheid (niet financieel)

Naast de drie hierboven genoemde criteria is het op grond van de Kadernota rechtmatigheid 2023 van de commissie BBV verplicht om in de paragraaf bedrijfsvoering tevens te rapporteren over eventuele niet financiële onrechtmatigheden. In dat kader merken wij op dat in 2023 in kwartaal 1 en kwartaal 2 de drempelwaarde van het schatkistbankieren gemiddeld per dag is overschreden met respectievelijk € 158.660 en € 160.018. Dit houdt in dat in deze twee kwartalen meer geld op onze eigen bankrekeningen stond dan feitelijk toegestaan: het saldo boven de €1 mln dient dagelijks afgeroomd te worden naar onze rekening schatkistbankieren bij de rijksoverheid. Dit is in deze twee kwartalen in onvoldoende mate

gebeurd door het te vroeg afsluiten van de oude BNG-rekening waardoor er geen machtigingen meer waren de afromingen te effectueren. Omdat geen sprake is van sanctionering kwalificeert deze overschrijding als een niet financiële onrechtmatigheid.

ICT-ontwikkeling

2023 Stond in het teken van het optimaliseren van de werkprocessen in de nieuwe kernapplicaties. Parallel werkt BghU in 2023, zoals omschreven in de Kadernota 2023-2026, aan de overgang voor kantoorautomatisering en hosting. De aanbesteding van de hosting en kantoorautomatisering, waarbij de nadruk lag op veilige Cloud-computing en Cloud-storage en optimalisatie van contract-/SLA-management tussen BghU en PaaS/IaaS-leveranciers hiervan heeft plaatsgevonden.
De implementatie van een nieuwe infrastructuur heeft impact op de gehele organisatie en vereist een gedegen voorbereiding. Dit zal plaatsvinden in het eerste halfjaar van 2024. De organisatie zal daarna werken op een nieuw platform voor hosting, ontsluiting en kantoorautomatisering. Fysieke netwerkvoorzieningen (WAN/LAN/WLAN) blijven belegd bij de eigenaar van het kantoorpand, waarin BghU is gevestigd (gebouwgebondendienstverlening). We hanteren het principe 'Cloud, tenzij'.
Ook na implementatie van de nieuwe IT-infrastructuur zal, in samenwerking met leveranciers en dienstverleners, blijvend worden gestreefd naar een volledige Cloud-oplossing, daar waar dit ten tijde van implementatie nog niet mogelijk was. Daarnaast is de telefonie (KCC) aanbesteed, de implementatie hiervan vindt ook plaats in de eerste helft van 2024.

Eind 2023 is BghU gestart met het implementatietraject voor de nieuwe BI-infrastructuur t.b.v. de data-analyse en managementinformatie. De verwachting is dat de implementatie van de BU-infrastructuur in de eerste helft van 2024 gereed is. De periode 2024-2025 zal vervolgens worden gebruikt voor doorontwikkeling en de BI-infrastructuur te vormen tot een organisatiebreed data-platform. Een opleidings- en begeleidingstraject voor de medewerkers van Informatievoorziening die hierbij betrokken zijn, is integraal onderdeel van deze doorontwikkeling. De verwachting is dat het platform in de loop van 2025 zijn fundament heeft gekregen. Op dit fundament zal verder gebouwd worden om aan de steeds veranderende informatiebehoefte blijvend te kunnen voldoen.

De aanbesteding beeldmateriaal "Luchtfoto's en Panoramabeelden" is voor de komende 4 jaar weer gecontracteerd en vastgelegd. Deze aanbesteding Beeldmateriaal is anders georganiseerd dan andere, omdat deze aanbesteding is gedaan in een samenwerking met meerdere organisaties. De aanbesteding is door BghU uitgevoerd in samenwerking met de gemeenten Utrecht, Bunnik, De Bilt, Houten, Lopik, Nieuwegein, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede en Zeist. Deze organisaties zijn met deze aanbesteding nu voor de 3e keer een samenwerking aangegaan. Wat ooit begon als samenwerking tussen gemeente Utrecht en BghU, is inmiddels uitgegroeid naar 10 organisaties. Het nieuwe fotomateriaal voor 2024 wordt ingewonnen tussen februari en april en zal uiterlijk halverwege 2024 beschikbaar zijn voor de deelnemende organisaties.

Overige ontwikkelingen

Per 1 juli 2023 is de nieuwe overeenkomst ingegaan voor druk-, print- en scanwerk inclusief postverzending naar aanleiding van de Europese aanbesteding. Het implementatietraject is in de zomer van 2023 afgerond;
BghU heeft deelgenomen aan het landelijke aanbestedingstraject GT Mobiele Communicatie 3 van de VNG voor mobiele spraak- en data-abonnementen. Door middel van een mini-competitie is in oktober 2023 met één van de geselecteerde leveranciers een nadere overeenkomst afgesloten. Verdere implementatie zal naar verwachting in het eerste kwartaal 2024 zijn afgerond;
Eind 2022 is via een enkelvoudig onderhandse procedure een nieuwe betaalzuil aangeschaft ter vervanging van de huidige. Deze betaalzuil is in juni 2023 in gebruik genomen, gelijktijdig met de nieuwe betaalapplicatie voor de klantbalie;
In mei 2023 is gestart met de inkoopprocedure ter vervanging van de multifunctionals voor intern printen en scannen. Deze enkelvoudig onderhandse procedure is in juli 2023 afgerond en de multifunctionals zijn in september 2023 in gebruik genomen.

Personeel

Ondersteunend proces: HRM

De ondersteuning op het gebied van HRM wordt verzorgd door de gemeente Utrecht. De gehele personeels- en salarisadministratie wordt uitgevoerd door de gemeente Utrecht. BghU heeft daarnaast een fulltime HRM-adviseur beschikbaar die vanuit de gemeente Utrecht bij BghU gedetacheerd is. Onderstaand enkele feiten op het gebied van HRM. Een aantal kengetallen wordt vergeleken met de getallen uit de meest recente landelijke personeelsmonitor decentrale overheid (2022). Dit om de kengetallen te vergelijken met vergelijkbare organisaties en deze daarmee in de context te kunnen plaatsen. De monitor wordt een keer per twee jaar door de verschillende A&O-fondsen uitgebracht.

Formatie en bezetting

BghU heeft op peildatum 31 december 2023 een personeelsbestand van circa 114 FTE (123 medewerkers). Op basis van de loonsom is ongeveer ruimte voor 131,7 FTE wanneer het volledige budget gebruikt wordt voor medewerkers in dienst van BghU. De vrije vacatureruimte wordt op dit moment ingezet als budget voor de flexibele schil. In 2023 zijn 21 nieuwe medewerkers in dienst gekomen. Dit betekent een instroompercentage van 17,07%. Dit ligt hoger dan bij de gemeenten (15,9% in 2022) en waterschappen (11,7% in 2022). In 2023 zijn 16 medewerkers uitdienst getreden. Dit betekent een uitstroompercentage van 13%. Dit ligt hoger dan bij de gemeenten (8,2% in 2022) en waterschappen (9,2% in 2022). Verwachting is dat het uitstroompercentage de komende jaren gelijk zal blijven, dan wel iets zal stijgen in verband met de vergrijzing van het personeelsbestand.

Wegens de aanhoudende groei van WOZ-bezwaren (en -beroepen) en de kosten en risico's die hiermee gemoeid zijn, is de coördinatie voor dit specifieke onderdeel in de lijn geformaliseerd. Hiervoor is aanwezige formatieruimte benut vanuit de overhead naar het primaire proces. Betreffende vacature is in 2023 ingevuld.

Samenstelling personeel

De verdeling tussen man/vrouw was op peildatum 31 december 2023 52%/48%. Binnen de gemeenten ligt deze verdeling op 48%/52% in 2022 en binnen de waterschappen op 71%/29% in 2022. Hiermee is de verdeling binnen BghU vergelijkbaar met die van gemeenten. Bij de waterschappen is het aandeel mannen met 71 procent het grootst.

Op peildatum 31 december 2023 was de gemiddelde leeftijd 49 jaar. Dit ligt hoger dan de gemiddelde leeftijd binnen gemeenten (47,2 jaar in 2022) en waterschappen (47,7 jaar). Onderstaande tabel geeft inzicht in de leeftijdsopbouw (percentage van aantal personen):

	BghU 2023	Gemeenten 2022	Waterschappen 2022
Jonger dan 25 jaar	2%	2%	2%
25-34 jaar	12%	16%	14%
35-44 jaar	13%	22%	21%
45-54 jaar	34%	28%	29%
55-59 jaar	19%	16%	17%
60 jaar en ouder	20%	17%	17%

De naar verhouding sterke mate van vergrijzing van het personeelsbestand betekent, net als bij de gemeenten en waterschappen, voor de komende jaren extra uitstroom van personeel. Daarmee verdwijnt ook veel kennis en expertise. Het aantrekken van nieuw personeel, een adequate overdracht van kennis en expertise door op korte termijn vertrekkende medewerkers aan instromende medewerkers zijn dan ook belangrijke aandachtspunten voor de komende jaren. Om meer verjonging aan te brengen zullen wij daarnaast proberen komende jaren meer jongeren (onder de 30 jaar) aan te trekken en het aantal stagiair(e)s uit te breiden. Deze verjonging heeft zich in 2023 al ingezet: de leeftijdscategorie 25-34 jaar is gestegen van 4% in 2022 naar 12% in 2023.

Ziekteverzuim
Het ziekteverzuim bedraagt in 2023 7,45%. Het ziekteverzuim is daarmee gedaald ten opzichte van het jaar 2022 (8,56%) en ligt hoger dan het gemiddelde ziekteverzuim binnen gemeenten (6,7% in 2022) en waterschappen (5,5% in 2022). Daarmee ligt het ziekteverzuimpercentage bij BghU en gemeenten nog steeds hoger dan het ziekteverzuimpercentage van heel Nederland (5,6% in 2022).

Onderstaande tabel geeft inzicht in het ziekteverzuimpercentage over de afgelopen vijf jaar.

Ziekteverzuim%	2019	2020	2021	2022	2023
BghU	6,23%	8,17%	8,47%	8,56%	7,45%

Tot en met 2022 laat het ziekteverzuim een stijgende lijn zien. Dit werd met name veroorzaakt doordat het gemiddeld aantal langdurig zieke medewerkers met niet-werkgerelateerde klachten jaarlijks steeg. T.o.v. 2022 is het ziekteverzuimpercentage in 2023 met ongeveer 1% gedaald. Dit komt met name doordat een aantal langdurig zieke medewerkers in de loop van 2023 uitdienst zijn gegaan (i.v.m. toekenning volledige WIA-uitkering). Met alle huidige zieke medewerkers zijn afspraken over re-integratie gemaakt. BghU heeft er, ook in 2023, alles aan gedaan om het verzuim, daar waar beïnvloedbaar, te beperken. Leidinggevenden 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 en of de praktijkondersteuner bedrijfsarts. Daar waar nodig worden ook op advies van de arbodienst Zorg van de Zaak interventies ingezet, waaronder psychologische begeleiding, bedrijfsmaatschappelijk werk, arbeidsdeskundige onderzoeken en spoor 2 re-integratietrajecten (trajecten gericht op passende arbeid buiten BghU). Het ziekteverzuim en preventie heeft permanent aandacht van directie en management.

Traject talent-, team- en leiderschapsontwikkeling
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. Verwachting is ook dat een positieve, talentgerichte organisatie de actieve betrokkenheid, productiviteit en binding van medewerkers vergroot, verzuim verlaagt en de kwaliteit van de dienstverlening verhoogt. Om deze reden is een organisatiebreed traject ingezet dat gericht is op talent, team- en leiderschapsontwikkeling met ieders talenten/sterke punten als basis. Het Managementteam heeft het traject in juli 2023 afgerond en vanaf september 2023 is het traject voor alle medewerkers gestart. Dit traject loopt door in 2024.

Risico-inventarisatie- en evaluatie
In 2023 is een nieuwe Risico-inventarisatie- en evaluatie uitgevoerd. Doel hiervan is het in kaart brengen van gevaren en risico's over de veiligheid, gezondheid en welbevinden van medewerkers als gevolg van het werk en/of de werkomgeving. In samenspraak met de Ondernemingsraad wordt een plan van aanpak opgesteld, waarin maatregelen en acties worden geformuleerd om de risico's en gevaren te elimineren of te beheersen. Ook wordt bekeken op welke punten het arbeidsomstandighedenbeleid verbeterd kan worden en op welke wijze. Verwachting is dat dit plan op korte termijn vastgesteld wordt en uitgevoerd kan worden. Uiteindelijke doel is een bieden van een veilige en gezonde werkomgeving waar met plezier gewerkt wordt.

Thuiswerkbeleid
Medewerkers worden sinds het begin van corona gefaciliteerd bij het inrichten van een arbowaardige thuiswerkplek. Dit is in 2023 voortgezet. Het gedeeltelijk thuiswerken heeft een structureel karakter gekregen (2 dagen kantoor/de rest thuis).

Meldingen vertrouwenspersoon
Eind 2022 is de rol en invulling van de vertrouwenspersoon opnieuw bekeken. In samenspraak met de Ondernemingsraad is besloten om deze rol niet alleen intern te beleggen, maar ook extern. BghU streeft hiermee meer laagdrempeligheid na. Ook is besloten om de rol te richten op zowel ongewenst gedrag als op integriteit. Met ingang van 1 januari 2023 is een nieuwe interne en een externe vertrouwenspersoon

benoemd. In 2023 zijn geen meldingen gedaan bij de interne vertrouwenspersoon of externe vertrouwenspersoon.

Wet bescherming klokkenluiders
In het personeelshandboek is een regeling opgenomen over het melden van vermoedens van misstanden. Medewerkers kunnen bij een vermoeden van een misstand advies inwinnen dan wel er rechtstreeks melding doen bij het Huis voor Klokkenluiders. Op de externe onderzoeksprocedure is de Wet bescherming klokkenluiders van toepassing. Zij hebben BghU in 2023 niet benaderd voor een onderzoek. Ook zijn er geen misstanden bij de directeur en managers gemeld. Hieruit kunnen we concluderen dat er geen misverstanden hebben plaatsgevonden dan wel niet gemeld en/of onderzocht zijn.

Informatiebeveiliging en zekerheid
BghU dient informatiebeveiliging te borgen conform de baseline informatiebeveiliging overheid (afgekort; BIO). De BIO is het verplichte normenkader voor informatieveiligheid. In 2023 is een BIO-onderzoek uitgevoerd door een externe partij om meer inzicht te krijgen over de status van de BIO-implementatie. De BIO voorziet erin dat iedereen werkt conform dezelfde ambities en veiligheidsstandaarden, en ook in 2023 willen we de borging hiervan aanscherpen. Vanuit het onderzoek zijn 10 speerpunten naar voren gekomen, waar BghU zich de komende jaren aan committeert met als ambitie te groeien naar het benodigde IB-volwassenheidsniveau in relatie tot de dienstverlening van BghU. We zijn bezig met het implementeren van deze maatregelen en het vergroten van de interne bewustwording om zodoende het risico op incidenten voor informatiebeveiliging- en privacy te verkleinen. Indien nodig zal de hulp van de IBD en de deelnemers onderling gecoördineerd ingezet worden. Verschillende soorten incidenten, met grote of kleine impact, kunnen onvoorziene kosten met zich meebrengen. Daarvoor is een bedrag gereserveerd in het weerstandsvermogen in de begroting 2023.

Financiën
Met ingang van het verslagjaar 2023 zijn colleges van burgemeester en wethouders van gemeenten en colleges van gedeputeerde staten van provincies en dagelijkse besturen van gemeenschappelijke regelingen zelf verplicht een rechtmatigheidsverantwoording op te stellen. Hiervoor is een aantal verordeningen en controle protocollen aangepast en opnieuw vastgesteld. Met behulp van externe expertise is de rechtmatigheidscontrole uitgevoerd. De eerste stappen voor de interne controlemaatregelen zijn gezet maar door verloop in de controlefuncties nog niet volledig geïmplementeerd. In 2024 wordt dit verder opgepakt.

Verslag van de CISO en Functionaris gegevensbescherming
Beleid en Organisatie
De overheid, en ook BghU, heeft zich verplicht de BIO te implementeren. Zie hiervoor de hierboven geschreven toelichting over informatiebeveiliging en zekerheid.

Verder, het vernieuwen van een aantal documenten zoals het IB- en wachtwoordbeleid dient te worden ingelopen. Verder wordt op werking van maatregelen een aantal zaken beter geborgd, met name periodieke controles, monitoring van het IT-netwerk met behulp van MDR/logging, het beheer van cryptografie en monitoring op leveranciersrelaties. Verder het tijdig betrekken van de Functionaris voor Gegevensbescherming en CISO in aanbestedingstrajecten en -projecten. De organisatie is zich ervan bewust dat, ondanks alle inspanningen, 100% garantie op informatieveilig niet geboden kan worden.
Bij informatieveilig blijft het menselijk handelen vaak de zwakke schakel. BghU heeft dan ook als doelstelling zowel de technische als de organisatorische (menselijke) aspecten naar een acceptabel veilig niveau te brengen en te houden.
Vanuit het BIO-onderzoek zijn er nieuwe maatregelen naar voren gekomen, die intern worden belegd en vastgesteld. De bijsturingsmaatregelen worden na implementatie verwerkt in het ISMS (Information Security Management System) voor continue monitoring.

Beschikbaarheid en Incidenten
De beschikbaarheid is over het algemeen goed geregeld, maar er is verbetering mogelijk rondom business continuïty management (BCM), specifiek op het periodiek trainen en testen van fall back procedures. Net

als voorgaande jaren wordt bewustzijn gestimuleerd voor informatiebeveiliging en privacy door informatie over informatieveilig te publiceren op het intranet en inzet van Nano-learnings.

Informatiesystemen
Voor dit onderdeel is het beeld gemengd: er is verbetering mogelijk op het gebied van herstel van data en applicaties na incidenten en op het loggen van incidenten. Ook mag er meer controle op de naleving van afspraken met leveranciersrelaties door monitoring van de SLA en vooraf testen van (nieuwe) applicaties. Op het melden en registreren van beveiligings- en privacy-incidenten scoort BghU voldoende.

(Persoons)gegevensbescherming
Het borgen van het classificeren van data en informatie en vastlegging daarvan in procedures, dient te worden verbeterd. Het beschermen van informatie en persoonsgegevens is goed geregeld. Er zijn procedures voor autorisatiemanagement en 2FA (Two Factor Authentication) wordt daar waar mogelijk geïmplementeerd binnen de organisatie om toegang tot data afdoende te beschermen.

2023

Onderwerp	Aantal	Bijzonderheden
Verwerkersovereenkomsten per jaar	3	Geen
Datalekken per jaar	15	Waarvan 2x melding bij AP
Verzoeken om inzage persoonsgegevens	0	Geen
Aantal keren systemen niet beschikbaar per jaar	0	Systeemuitval BghU breed
Deelnemers Nano Learning in 2023	220	
Audits	Voldaan	
Digid Audit 2022-2023	Ja	Alle onderdelen voldoen
Ensia	nvt	Vervallen in 2023

1.2.6. Verbonden Partijen

Een verbonden partij is een privaat- dan wel publiekrechtelijke organisatie waarin BghU zowel een bestuurlijk als een financieel belang heeft. BghU kent als zelfstandige organisatie geen verbonden partijen. BghU voert haar taken uit voor de volgende deelnemende gemeenten en voor het Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden. BghU is voor deze deelnemers een verbonden partij door het bestuurlijke en financiële belang.

Gemeente Bunnik

Gemeente De Bilt

Gemeente Houten

Gemeente Lopik

Gemeente Nieuwegein

Gemeente Stichtse Vecht

Gemeente Utrecht

Gemeente Utrechtse Heuvelrug

Gemeente Zeist

Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden

1.2.7. Grondbeleid

Grondbeleid is een middel om ruimtelijke doelstellingen op het gebied van de volkshuisvesting, lokale economie, natuur en groen, infrastructuur en maatschappelijke voorzieningen te verwezenlijken. BghU heeft geen invloed op het grondbeleid van haar deelnemers. Om deze reden is de paragraaf Grondbeleid niet van toepassing.

1.2.8. Wet Open Overheid

De Wet open overheid (Woo) is in werking getreden met ingang van 1 mei 2022. De Woo vervangt de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). De Woo beoogt een transparante en actief openbaar makende overheid. Met dit doel kan het belang van openbaarheid van publieke informatie voor de democratische rechtsstaat, de burger, het bestuur en economische ontwikkeling beter worden gediend. De Woo bevat de verplichting voor bestuursorganen om bepaalde categorieën informatie uit eigen beweging openbaar te maken. Bestuursorganen hebben vanaf het moment van inwerkingtreding van de wet een algemene inspanningsverplichting om publieke informatie actief openbaar te maken. Hiervoor dient de informatiehuishouding op orde te zijn.

In 2022 is de (interne) Wob-procedure aangepast en vervangen door de (interne) Woo-procedure, zodat besluitvorming op grond van de Woo adequaat en tijdig kan plaatsvindt. Er is een Woo-contactpersoon aangewezen.
BghU streeft de volgende doelstellingen voor de Woo na:

- Transparantie van BghU verder te optimaliseren door publicatie via de website van BghU.
- De website van BghU digitaal toegankelijk maken voor het indienen van Woo-verzoeken.

In 2023 zijn diverse WOO-verzoeken ingediend door:

- NCNP-bedrijven (uit de WOZ-sector);
- Personen die oneigenlijk gebruik maken van het instrument Woo-verzoek, bijvoorbeeld: https://www.binnenlandsbestuur.nl/juridisch/wooende-gemeenteambtenaar-terecht-ontslagen-bij-gemeente-haarlemmermeer
- Door burgers (met name in De Bilt en Utrecht, uit ontevredenheid over de WOZ-waarde van hun woning en de uitvoering van de wet WOZ door BghU);
- Door een landelijke organisatie die zich inzet voor minima en kwijtschelding van de WOZ-waarde.

In oktober 2016 is artikel 15 van de Wob zodanig gewijzigd dat paragraaf 4.1.3.2 van de Algemene wet bestuursrecht (de bepaling over de dwangsom) niet langer van toepassing is op besluiten op grond van de Wob en op beslissingen op bezwaar tegen besluiten op grond van de Wob. Dit heeft ertoe geleid dat het aantal Wob-verzoeken bij BghU wordt ingediend, sinds 2017 drastisch gedaald is naar nagenoeg nihil. De bepaling over de dwangsom niet tijdig beslissen is ook niet in de Woo overgenomen, wat een verklaring kan zijn voor het lage aantal Woo-verzoeken ten opzichte van de periode vóór 2016.

2. Jaarrekening

Na afloop van ieder boekjaar stelt BghU een jaarrekening op. In de jaarrekening zetten we (conform BBV-artikel 24 lid 3) de financiële resultaten op een rij. De vastgestelde begroting vergelijken we met de in het boekjaar gerealiseerde resultaten en gedurende het jaar vastgestelde begrotingswijzingen. Deze jaarrekening bevat de realisatiecijfers die betrekking hebben op het boekjaar 2023. Het boekjaar en kalenderjaar lopen parallel aan elkaar.

De jaarrekening BghU kent de volgende opbouw:

- In onderdeel 2.1 staat de Staat van Baten en Lasten.
- In onderdeel 2.2 staat de Balans 2023.
- In onderdeel 2.3 zet BghU de gehanteerde waarderingsgrondslagen uiteen.
- In onderdeel 2.4 volgt een toelichting op de staat van baten en lasten.
- In onderdeel 2.5 licht BghU de balans toe.
- In onderdeel 2.6 Wet Normering Topinkomens
- In onderdeel 2.7 staat het Taakveldenoverzicht

2.1 Staat van Baten en Lasten 2023

De tabel hieronder bevat de Staat van Baten en Lasten over 2023 op functioneel niveau. Op de volgende pagina staat de staat van baten en lasten op programmaniveau. De balans ultimo 2023 volgt daarna.

Staat van Baten en Lasten 2023					
Bedragen in euro's	Realisatie 2022	Nominale begroting 2023	Actuele begroting 2023	Realisatie 2023	Afwijking
Rente en afschrijving	**€ -**	**€ -**	**€ -**	**€ -**	**€ -**
Personele lasten (incl. inhuur)	**€ 10.141.212**	**€ 10.513.000**	**€ 11.067.744**	**€ 11.913.994**	**€ -846.250**
Lasten personeel in dienst	*€ 8.880.496*	*€ 10.341.500*	*€ 10.887.744*	*€ 9.210.061*	*€ 1.677.683*
Inhuurlasten	*€ 1.260.716*	*€ 171.500*	*€ 180.000*	*€ 2.703.933*	*€ -2.523.933*
Materiële lasten	**€ 7.085.018**	**€ 6.565.411**	**€ 7.927.261**	**€ 7.389.925**	**€ 537.336**
ICT-Transitie naar SAAS eenmalig	*€ 659.977*	*€ 473.000*	*€ 473.000*	*€ 102.083*	*€ 370.917*
ICT-contractkosten jaarlijkse volume	*€ 2.131.051*	*€ 1.482.466*	*€ 2.108.854*	*€ 2.151.555*	*€ -42.701*
Bedrijfsvoeringskosten	*€ 3.343.393*	*€ 3.459.946*	*€ 4.195.407*	*€ 3.779.072*	*€ 416.335*
Proceskostenvergoeding WOZ	*€ 950.598*	*€ 1.150.000*	*€ 1.150.000*	*€ 1.357.215*	*€ -207.215*
Onvoorzien	**€ -**	**€ 100.000**	**€ 100.000**	**€ 100.000**	**€ -**
Totale lasten	**€ 17.226.230**	**€ 17.178.411**	**€ 19.095.005**	**€ 19.403.919**	**€ -308.914**
Dwangbevelen	€ 1.401.795	€ 1.350.000	€ 1.400.000	€ 1.542.302	€ -142.302
Overig	€ 104.387	€ 55.000	€ 55.000	€ 968.134	€ -913.134
Totale baten	**€ 1.506.181**	**€ 1.405.000**	**€ 1.455.000**	**€ 2.510.436**	**€ -1.055.436**
Te dekken bedragen	**€ 15.720.049**	**€ 15.773.411**	**€ 17.640.005**	**€ 16.893.483**	**€ 746.522**
Deelnemersbijdrage	€ 17.125.998	€ 15.773.411	€ 17.115.005	€ 17.115.005	€ -
Resultaat voor bestemming	**€ 1.405.949**	**€ -**	**€ -525.000**	**€ 221.522**	**€ -746.522**
Onttrekking reserves	€ -	€ -	€ 525.000	€ 525.000	€ -
Dotatie reserves	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Resultaat	**€ 1.405.949**	**€ -**	**€ -**	**€ 746.522**	**€ -746.522**

Voor de ICT-transitie SAAS was een budget van € 473.000 beschikbaar gesteld. Hiervan is slechts € 102.083 uitgegeven. Aan het project Waarderingskamer Goed is € 178.330 besteed, Aan het verbeterplan is € 351.193 uitgegeven en aan overige projecten € 117.505.

Conform het besluit van het bestuur d.d. 30 maart 2022 is er een deel van het resultaat 2022 teruggegeven aan de deelnemers. In 2023 is een bedrag van € 625.926 verrekend met de deelnemersbijdrage.

Lasten	Initiele begroting 2023	Actuele begroting 2023	Realisatie 2023
Overhead	€ 7.313.480	€ 8.654.048	€ 7.738.221
Databeheer	€ 1.990.920	€ 2.755.983	€ 2.653.936
Waardebepaling	€ 4.243.770	€ 4.044.619	€ 5.202.094
Klantcontact	€ 1.591.875	€ 1.476.187	€ 1.862.176
Innen	€ 2.038.366	€ 2.164.168	€ 1.947.492
Totale lasten	**€ 17.178.411**	**€ 19.095.005**	**€ 19.403.919**
Baten			
Deelnemersbijdragen	-€ 15.773.411	-€ 17.115.005	-€ 17.115.005
Dwangbevelen	-€ 1.350.000	-€ 1.400.000	-€ 1.542.302
Rente	€ 0	€ 0	-€ 587.727
Overig	-€ 55.000	-€ 55.000	-€ 380.407
Totale baten	**-€ 17.178.411**	**-€ 18.570.005**	**-€ 19.625.441**
Saldo lasten en baten	**€ 0**	**€ 525.000**	**-€ 221.522**
Mutatie reserves	**€ 0**	**€ 525.000**	**€ 525.000**
Gerealiseerd resultaat	**€ 0**	**€ 0**	**-€ 746.522**

2.2 Balans ultimo 2023

Balans voor resultaatsbestemming	31-12-2023	31-12-2022
ACTIVA		
Vaste activa		
Materiële Vaste Activa (investeringen met economisch nut)	**€ 0**	**€ 0**
Vlottende activa		
Uitzettingen met rentetypische looptijd < 1 jaar	**€ 11.140.274**	**€ 5.628.845**
Openbare lichamen	*€ 1.890.692*	*€ 53.101*
Uitzettingen in schatkist	*€ 7.381.659*	*€ 4.488.493*
Overige vorderingen	*€ 1.867.923*	*€ 1.087.251*
Liquide middelen	**€ 0**	**€ 65.751**
Overlopende activa	**€ 160.621**	**€ 190.131**
Totaal activa	**€ 11.300.895**	**€ 5.884.727**
PASSIVA		
Eigen vermogen		
Saldo Algemene reserve	**€ 480.870**	**€ 380.870**
Saldo Bestemmingsreserve	**€ 1.250.424**	**€ 995.401**
Te bestemmen resultaat	**€ 746.522**	**€ 1.405.949**
Vaste passiva		
Voorzieningen	**€ 1.329.133**	**€ 336.154**
Risicovoorzieningen	*€ 1.050.000*	*€ 161.716*
Verplichtingen en verliezen	*€ 279.133*	*€ 174.438*
Vlottende passiva		
Netto vlottende schulden met rentetypische looptijd < 1 jaar (overige vorderingen)	**€ 2.270.507**	**€ 601.583**
Overlopende passiva	**€ 5.223.440**	**€ 2.164.771**
Totaal Passiva	**€ 11.300.895**	**€ 5.884.727**

2.3 Waarderingsgrondslagen

De gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn overeenkomstig het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten (BBV). Onderstaand een korte toelichting op de waarderingsgrondslag per balansonderdeel.

Materiële vaste activa (investeringen met economisch nut)
Materiële vaste activa waardeert BghU tegen aanschafwaarde, waarbij BghU de aanschafwaarde vermindert met afschrijvingen, investeringssubsidies en investeringsbijdragen van derden (indien van toepassing).

De jaarlijkse afschrijvingen berekenen we conform de lineaire afschrijvingsmethode en op basis van de verwachte economische levensduur (netto-methode). Hiervoor gebruikt BghU de afschrijvingstermijnen zoals beschreven in de Nota Waarderen en Afschrijven 2018. Voor activa die BghU gedurende het begrotingsjaar in gebruik neemt, start de afschrijvingsperiode 1 januari van het jaar erop.

Uitzettingen met een rentetypische looptijd < 1 jaar
De uitzettingen met een rentetypische looptijd < 1 jaar waardeert BghU tegen nominale waarde onder aftrek van de noodzakelijk geachte voorzieningen wegens verwachte oninbaarheid. BghU hanteert de statische methode van vaststelling van deze voorziening. Onder uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar worden ook de uitzettingen in de schatkist van het Rijk gepresenteerd.

Liquide middelen
In de balans neemt BghU onder de liquide middelen de banksaldi van de bankrekeningen die op naam van BghU staan op. Onder de liquide middelen worden ook kruisposten verantwoord. Er is geen sprake van kasgeld. Liquide middelen waardeert BghU tegen nominale waarde.

Overlopende activa
Overlopende activa waardeert BghU tegen nominale waarde.

Eigen vermogen
Het eigen vermogen bestaat uit de algemene reserve, de bestemmingsreserve voor de investering in de ICT en het resultaat (voor bestemming) volgend uit de staat van baten en lasten.

Voorzieningen
BghU kent risicovoorzieningen, die worden gewaardeerd tegen nominale waarde op basis van de risicoschatting per balansdatum. De voorziening wordt in het volgende boekjaar gebruikt om lasten te dekken.

Netto vlottende schulden met een rentetypische looptijd < 1 jaar
De netto vlottende schulden met een rentetypische looptijd < 1 waardeert BghU tegen nominale waarde.
Overlopende passiva
Overlopende passiva waardeert BghU tegen nominale waarde.

Resultaatbepaling
De BghU stelt haar jaarrekening op conform het principe van het 'stelsel van baten en lasten'. De baten en lasten rekent BghU toe aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Baten en lasten worden opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verliezen en risico’s worden, voor zover zij hun oorsprong vinden in het desbetreffende begrotingsjaar, in acht genomen.

Rechtmatigheidsverantwoording
De in de jaarrekening opgenomen rechtmatigheidsverantwoording is opgesteld op basis van de kaders zoals besloten in de financiële verordening en op basis van de kadernota rechtmatigheid. Dat betekent dat:

- De rechtmatigheidsverantwoording toeziet op de financiële rechtmatigheid van baten, lasten, balansmutaties alsmede de baten en lasten inzake de specifieke uitkeringen op grond van art. 17 Financiële-verhoudingswet.

- De financiële rechtmatigheid het voorwaardencriterium, het begrotingscriterium en het misbruik & oneigenlijk gebruik criterium omvat:
  - Voor het voorwaardencriterium bestaat de norm uit het normenkader zoals op <datum vaststelling> door de raad is vastgesteld;
  - Voor het begrotingscriterium geldt dat alle overschrijdingen van lasten en investeringskredieten onrechtmatig, waarbij voor een aantal scenario's in de financiële verordening is beschreven wanneer deze overschrijdingen acceptabel zijn. Voor over- en onderschrijdingen van baten, onderschrijdingen van lasten en onderschrijdingen van investeringskredieten geldt dat deze als onrechtmatig zijn aangemerkt indien ze niet tijdig aan de raad zijn gemeld.
  - Ten aanzien van het M&O criterium is de nota M&O beleid van onze organisatie leidend bij het voorkomen en opsporen van misbruik en oneigenlijk gebruik. Omdat alleen bij misbruik sprake is van een onrechtmatigheid zijn eventuele gevallen van misbruik (mits cumulatief met andere fouten of onduidelijkheden boven de verantwoordingsgrens) opgenomen in de rechtmatigheidsverantwoording.

- De rechtmatigheidsverantwoording is opgesteld binnen de kaders van de kadernota rechtmatigheid 2023 van de Commissie BBV alsmede onze eigen financiële verordening. Dit betekent dat:
  - Een verantwoordingsgrens van 3% (zijnde € 576.000) is gehanteerd waarboven cumulatieve fouten en onduidelijkheden in de rechtmatigheidsverantwoording worden opgenomen;

Een rapporteringstolerantie van € 50.000 is gehanteerd waarboven fouten en onduidelijkheden in de paragraaf bedrijfsvoering worden opgenomen

2.4 Toelichting op de staat van baten en lasten

In dit hoofdstuk wordt de staat van baten en lasten toegelicht. Onder hoofdstuk 2.1 Staat van Baten en Lasten 2023 is beknopt weergegeven onder welke programmatische onderdelen de resultaten van 2023 zijn verwerkt. Dit hoofdstuk bevat een uitgebreidere analyse van de staat van baten en lasten over 2023.

Algemeen

Het resultaat 2023 bedraagt €746.522. Dit is als volgt opgebouwd; op personele lasten is € 846.250 meer uitgegeven. Op materiële lasten is €537.336 minder uitgegeven, als gevolg van het niet volledig besteden van het projectbudget (ICT-transitie 371.000) en een onderbesteding in de bedrijfsvoeringskosten (€166.336). Daarnaast zijn er extra baten ontvangen als gevolg van rente over de belastingopbrengsten (ruim € 587.000 i.v.m. forse rentestijging) en extra inkomsten uit pluspakket gemeente Utrecht (€387.000).

2.4.1 Toelichting op staat van baten en lasten per kostencategorie

Personele lasten inclusief inhuur

Personele lasten incl. inhuur	2023	2022
Personele lasten vaste personeel	€ 9.210.061	€ 8.880.496
Inhuur WOZ	€ 243.431	€ 4.725
Inhuur Databeheer overig	€ 359.396	€ 276.186
Inhuur Bezwaar/beroep	€ 1.277.492	€ 586.167
Inhuur Overhead	€ 556.204	€ 207.833
Inhuur Klantcontact	€ 73.732	€ 0
Inhuur Kwijtschelding	€ 0	€ 86.222
Inhuur Invordering	€ 193.678	€ 99.583
Totaal personele kosten	€ 11.913.994	€ 10.141.212
Begroot	€ 11.067.744	€ 10.207.000
Resultaat	-€ 846.250	€ 65.788

Het grootste deel van de personele lasten bestaat uit personeel in loondienst. Een deel van de loonsom wordt jaarlijks beschikbaar gehouden voor het inhuren van personeel rondom piekbelastingen.
De personele lasten was begroot op €11.067.744. De werkelijke kosten zijn €11.913.994. Het verschil heeft meerdere oorzaken:

1. In 2023 is er een forse toename geweest van inhuur van personeel door:
    - Een grote stijging van het aantal bezwaarschriften
    - Het inzetten van extra capaciteit voor het uitvoeren van het verbeterplan
2. In 2023 waren er minder medewerkers in dienst dan begroot. In 2023 was een aantal medewerkers uit dienst gegaan. Het was niet altijd mogelijk om meteen een vervanger te laten starten.
3. De (nieuwe) medewerkers in dienst waren in een lagere schaal ingedeeld. De personele lasten zijn onder andere daardoor lager dan begroot.
4. Het lagere aantal medewerkers in dienst heeft tevens gevolgen voor de reis- en verblijfkosten.
5. Door de hogere inhuur zijn de 'lasten personeel in dienst', zoals sociale lasten en pensioenen, lager.

Materiële lasten
In de materiële lasten is een voordeel van € 537.000 gerealiseerd. De belangrijkste afwijkingen zijn in onderstaande tabel toegelicht.

Onderwerp	Resultaat	Realisatie	Actuele begr.		
Materiele last	**€ 537.336**	**€ 7.389.925**	**€ 7.927.261**	Toelichting	Struc Incid
ICT Transitie SAAS	€ 370.917	€ 102.083	€ 473.000	Doorschuiven implementatie Doc.Man.Syst. En afronding implementatie infrastructuur	Incid
ICT Contractkosten	-€ 42.701	€ 2.151.555	€ 2.108.854	Hogere kosten telekommunicatie (87K)	Incid
Bedrijfsvoering	€ 416.335	€ 3.779.072	€ 4.195.407	Lagere reguliere projectkosten (80K), lagere kosten digitale bestanden (229K) in combinatie met hogere lasten uitbesteding klantcontact (204K) en onverrekenbare BTW (85K)	Incid
Proceskosten	-€ 207.215	€ 1.357.215	€ 1.150.000	Hogere instroom bezwaar maar lagere toekenningspercentages ncnp	Struc Incid

Onvoorzien
De post onvoorzien kan gebruikt worden voor tegenvallers in de bedrijfsvoering, waarbij de toename in proceskosten als specifiek onderwerp genoemd werd. Bij het vaststellen van de begrotingswijziging 2023 heeft het bestuur besloten dit budget toe te voegen aan de reserve en in volgende begrotingen de omvang dit bedrag aan te passen. Conform dit besluit is het budget gedoteerd aan de Algemene reserve.

Vervolgingskosten
Bij de vervolgingskosten is sprake van een voordeel van ongeveer € 142.000. Door de volumegroei (grotendeels ingegeven door het inlopen van de achterstanden in het invorderingsproces als gevolg overgang naar een nieuw belastingapplicatie) en hogere tarieven zijn in 2023 meer invorderingskosten opgelegd, en wordt er rekening gehouden met een hogere verwachte opbrengst. Aangezien vanaf september 2023 de invorderingsprocessen pas weer zijn opgestart, is een gevolg hiervan dat de post overlopende activa 2023 hoger is (ruim € 1.700.000) dan te doen gebruikelijk.

Overige baten
In 2023 is er fors veel meer rente ontvangen dan voorgaande jaren. Het saldo betreft hier met name rente-inkomsten op belastinggelden (ruim € 587.000).

Deelnemersbijdrage
De deelnemersbijdrage 2023 is gerealiseerd conform de vastgestelde verdeling over de deelnemers. Als gevolg van de verwerking van het (positieve) jaarrekeningresultaat 2023 behoefde een deel van de deelnemersbijdrage niet door de deelnemers betaald te worden en is dit via de ontstane reserve gefinancierd.

Reserves
Het rekeningresultaat 2022 is, conform besluitvorming in de bestuursvergadering van 30 maart 2023, verwerkt. Er is een bedrag van € 625.926 teruggegeven aan de deelnemers, en er zijn drie nieuwe bestemmingsreserves gevormd t.w. voor: Opleidingskosten € 70.000, Waarderingskamer 'Goed' € 145.000 en ICT Transitie SAAS € 565.023.
In de reserve 'Te bestemmen resultaat' is het resultaat 2023 zijnde € 746.522 opgenomen.

2.5 Toelichting op de balans

In deze paragraaf worden de diverse balansrekeningen kort toegelicht. De toelichting begint met een toelichting op de activazijde van de balans en eindigt met een toelichting op de passivazijde van de balans. Eventuele opvallende mutaties en wijzigingen ten opzichte van het voorgaande jaar, worden hier ook benoemd.

2.5.1 Toelichting activa

Vaste Activa

Materiële Vaste Activa

Vanaf 2022 heeft BghU geen materiele vaste activa meer.

Vlottende Activa

Uitzettingen met een rentetypische looptijd < 1 jaar

Het grootste deel van deze post wordt gevormd door de middelen die in de schatkist van het Rijk staan. Dat bedroeg per 31-12-2023 bijna € 11,0 miljoen euro.

De post overige vorderingen zijn hoofdzakelijk nog te ontvangen invorderingsbaten, vervolgingskosten die de BghU tot ultimo 2023 in rekening heeft gebracht bij belastingplichtigen en nog verwacht te ontvangen in de komende jaren. Aangezien het invorderingstraject wordt uitgevoerd door BghU, komen de opbrengsten (vervolgingskosten) ook toe aan BghU. Het openstaand saldo te ontvangen invorderingsbaten bedroeg per 31-12-2023 bruto € 2,5 miljoen euro (exact een jaar gelden was dat saldo bruto € 1,7 miljoen). De verwachting is dat 0,8 miljoen euro niet geïnd zal kunnen worden. Over het resterende brutobedrag is per 31-12-2023 een voorziening te ontvangen opgenomen van € 1,7 miljoen euro (onder Overige Vorderingen) per 31-12-2023). Dat is hoger dan de situatie per 31-12-2022: door de volumegroei en hogere tarieven zijn in 2023 meer invorderingskosten opgelegd en is de opbrengst gestegen. Als gevolg van de overgang naar een nieuwe belastingapplicatie hebben de invorderingsproducties stilgelegen. In september 2023 zijn de invorderingsprocessen weer opgestart waardoor het openstaand bruto saldo is geworden.

Uitzettingen met een looptijd korter dan een jaar	31-12-2023	31-12-2022
Openbare lichamen	€ 1.890.692	€ 53.101
Uitzettingen in 's Rijks Schatkist	€ 7.381.659	€ 4.488.493
Overige vorderingen	€ 1.867.923	€ 1.087.251
Totaal	**€ 11.140.274**	**€ 5.628.845**

Schatkistbankieren

Alle decentrale overheden zijn verplicht om overtollige liquide middelen aan te houden in de schatkist. Schatkistbankieren houdt in dat decentrale overheden hun liquide middelen aanhouden bij het ministerie van Financiën.

Daarbij wordt een drempelbedrag (een bedrag dat een organisatie buiten de schatkist mag houden) gehanteerd. De drempel is gelijk aan 2% van het begrotingstotaal indien het begrotingstotaal lager is dan € 500 miljoen met een minimum van € 1 miljoen.

Voor BghU geldt het minimumbedrag van € 1 miljoen als drempel. Dit drempelbedrag is ook van toepassing op de belastingopbrengsten die binnenkomen op de bankrekening van BghU en die BghU na ontvangst via een (ongeveer) tweewekelijkse cyclus afdraagt aan haar deelnemers.

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000)					
		Verslagjaar			
(1)	**Drempelbedrag**	**1000**			
		Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
(2)	**Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen**	**1.763**	**1.758**	**-**	**2**
(3a) = (1) > (2)	Ruimte onder het drempelbedrag	-	-	1.000	998
(3b) = (2) > (1)	Overschrijding van het drempelbedrag	763	758	-	-
(1) Berekening drempelbedrag					
		Verslagjaar			
(4a)	Begrotingstotaal verslagjaar	17.178			
(4b)	Het deel van het begrotingstotaal dat kleiner of gelijk is aan € 500 miljoen	17.178			
(4c)	Het deel van het begrotingstotaal dat de € 500 miljoen te boven gaat				
(1) = (4b)*0,02 + (4c)*0,002 met een minimum van €1.000.000 als het begrotingstotaal kleiner of gelijk is aan 500 mln. En als begrotingstotaal groter dan € 500 miljoen is is het drempelbedrag gelijk aan € 10 miljoen, vermeerderd met 0,2% van het deel van het begrotingstotaal dat de € 500 miljoen te boven gaat.	Drempelbedrag	1000			
(2) Berekening kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen					
		Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
(5a)	Som van de per dag buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen (negatieve bedragen tellen als nihil)	158.660	160.018	-	216
(5b)	Dagen in het kwartaal	90	91	92	92
(2) - (5a) / (5b)	Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	1.763	1.758	-	2

Liquide middelen
Het saldo van de liquide middelen bedraagt € 0. Dagelijks wordt het geld dat op rekening van BghU staat afgeroomd naar de schatkist van het Rijk.

Overige vorderingen
Het saldo overige vorderingen betreft de te ontvangen invorderingsbaten welke na balansdatum ontvangen zijn dan wel het geraamde te ontvangen deel van het openstaande saldo per 31-12-2023 (zie ook pagina 41 bij Staat van baten en lasten.

Overlopende activa
Het saldo van € 43.402 betreft een aantal kleine vorderingen die nog te ontvangen zijn.

2.5.2 Toelichting passiva

Eigen Vermogen
Het eigen vermogen bestaat ultimo 2023 uit een algemene reserve, x bestemmingsreserves en het nog te bestemmen resultaat. Van het vastgestelde resultaat 2022, zijnde € 1.405.949 is € 625.926 teruggegeven aan de deelnemers door hun bijdrage te verlagen en er zijn drie nieuwe bestemmingsreserves gevormd t.w. voor: Opleidingskosten € 70.000, Waarderingskamer 'Goed' € 145.000 en ICT Transitie SAAS € 565.023.

Algemene reserve
De algemene reserve maakt deel uit van de beschikbare weerstandscapaciteit en is de uiterste buffer voor het opvangen van de financiële gevolgen van optredende risico's. De noodzakelijke hoogte van de algemene reserve wordt jaarlijks bepaald op basis van de geactualiseerde risicoberekening. Voor een uitgebreide toelichting hierop wordt verwezen naar de paragraaf Weerstandsvermogen en risicomanagement. Conform het besluit van het bestuur van 30 maart 2023 ten aanzien van de Begrotingswijziging 2023 is de post 'Onvoorzien' volledig gedoteerd aan de Algemene reserve ten einde geen post onvoorzien meer in de begroting op te nemen.

Verloop algemene reserve vanaf 2017

Jaar	Beginbalans	Dotatie	Onttrekking	Saldo
2017	€ 381.250	€ -	€ -	€ 381.250
2018	€ 381.250	€ -	€ 34.839	€ 346.411
2019	€ 346.411	€ -	€ -	€ 346.411
2020	€ 346.411	€ 91.459	€ -	€ 437.870
2021	€ 437.870	€ -	€ 332.000	€ 105.870
2022	€ 105.870	€ 275.000	€ -	€ 380.870
2023	€ 380.870	€ 100.000	€ -	€ 480.870

Bestemmingsreserve
Bestemmingsreserve ICT naar Bestemmingsreserve Plan van Aanpak

Jaar	*Beginbalans*	*Dotatie*	*Onttrekking*	*Saldo*
2023	€ 995.401	€ -	€ 350.000	€ 645.401

Het bestuur heeft op 30 maart besloten deze reserve niet vrij te laten vallen maar in te zetten voor het Plan van Aanpak. Op 6 december 2023 heeft het bestuur ingestemd met een onttrekking van € 350.000.

Bestemmingsreserve Opleidingskosten Kompels in Kracht

Jaar	Beginbalans	Dotatie	Onttrekking	Saldo
2023	€ -	€ 70.000	€ 30.000	€ 40.000

Het bestuur heeft op 30 maart 2023 besloten deze reserve te vormen voor het Ontwikkeltraject. Het betreft een maatwerktraject inzake talent-, team- en leiderschapsontwikkeling. Omdat het gehele traject in 2023 nog niet volledig is afgerond heeft het bestuur op 6 december 2023 ingestemd met het vrij laten van een deel t.w. € 30.000 zodat het restant in 2024 kan worden aangewend.

Bestemmingsreserve Waarderingskamer 'GOED'

Jaar	Beginbalans	Dotatie	Onttrekking	Saldo
2023	€ -	€ 145.000	€ 145.000	€ -

Het Bestuur heeft op 30 maart 2023 besloten deze reserve te vormen voor het project 'Waarderingskamer 'goed''. Een project dat in 2022 was opgestart en door liep in 2023. In 2023 is dit gehele budget gebruikt en derhalve is het bestuur op 6 december gevraagd dit budget volledig vrij te laten vallen. Deze reserve kan conform bestuursbesluit van 6 december 2023 worden opgeheven.

Bestemmingsreserve ICT-Transitie SAAS

Jaar	Beginbalans	Dotatie	Onttrekking	Saldo
2023	€ -	€ 565.023	€ -	€ 565.023

Het Bestuur heeft op 30 maart 2023 besloten deze reserve te vormen voor de nog lopende ICT Transitie SAAS.

Totale verloop bestemmingsreserve 2023

Reserve	Beginbalans	Dotatie	Onttrekking	Saldo
ICT-reserve	€ 995.401	€ -	€ 995.401	€ -
Verbeterplan	€ -	€ 995.401	€ 350.000	€ 645.401
Opleidingskosten	€ -	€ 70.000	€ 30.000	€ 40.000
Waarderingskamer 'GOED'	€ -	€ 145.000	€ 145.000	€ -
ICT Transitie SAAS	€ -	€ 565.023	€ -	€ 565.023
Totaal	**€ 995.401**	**€1.775.424**	**€1.520.401**	**€1.250.424**

Vaste Activa

Voorzieningen

Eind 2023 heeft BghU vier voorzieningen.

Jaar	Beginbalans	Dotatie	Onttrekking	Saldo
Risicovoorziening				
Proceskostenvergoeding	€ 161.716	€ 1.050.000	€ 161.716	€ 1.050.000
Voorzieningen uit hoofde van verplichtingen				
Verlofsparen	€ 56.228	€ 8.572	€ -	€ 64.800
Bovenwettelijk verlof	€ 118.210	€ 80.506	€ -	€ 198.716
Regeling Vervroegd Uittreden	€ -	€ 15.617	€ -	€ 15.617
Totaal voorzieningen	**€ 336.154**	**€ 1.154.695**	**€ 161.716**	**€ 1.329.133**

Risicovoorziening

Proceskostenvergoeding

Verloopoverzicht risicovoorziening proceskostenvergoeding

Jaar	Beginbalans	Dotatie	Onttrekking	Saldo
2020	€ -	€ 259.350	€ -	€ 259.350
2021	€ 259.350	€ 201.976	€ 259.350	€ 201.976
2022	€ 201.976	€ 161.716	€ 201.976	€ 161.716
2023	€ 161.716	€ 1.050.000	€ 161.716	€ 1.050.000

BghU kende tot 2020 een regelmatig patroon voor het verwerken van WOZ-bezwaren, waarbij een gemiddeld percentage van deze bezwaren ook leidt tot een proceskostenvergoeding. Aan het eind van het jaar stond tot kalenderjaar 2020 over het algemeen 3% van de totale bezwaarlast nog open. In de kalenderjaren daarna was dat hoger en is daarvoor een risicovoorziening gevormd. Vooral in kalenderjaar 2023 heeft BghU te kampen gehad met een grote instroom aan bezwaarschriften (vooral vanuit NCNP-bedrijven) wat een landelijke ontwikkeling is. Dit heeft voornamelijk te maken met de waardeontwikkeling van woningen. Bij BghU is de instroom in 2023 ten opzichte van 2022 verdrievoudigd wat betekent dat het volume van op te nemen risicovoorziening –ook door een groei in de landelijke tarieven proceskosten met bijna 5%- naar rato gegroeid is. De eventuele proceskosten die daarbij horen, volgen in het jaar daaropvolgend en zijn voor de onderhanden zijnde bezwaren en beroepen geraamd op € 1.050.000.

Voorziening uit hoofde van verplichtingen

Voorziening verlofsparen en Restant bovenwettelijk verlof

In de CAO is bepaald dat het vanaf 2022 mogelijk is om verlof te sparen. De hoeveelheid verlofuren loopt hierdoor behoorlijk op. Op deze wijze bouwt de medewerker een recht op die in een keer opgenomen kan worden. De BBV stelt dat hiervoor een voorziening moet worden opgenomen om op termijn eventuele problemen in de formatie op te kunnen vangen die door de afwezigheid van deze medewerker ontstaat.

Tevens stelt de BBV dat vanuit het surplus van bovenwettelijk verlof een voorziening moet worden gecreëerd. Op basis van de verlofstanden per 31 december 2023 is een toerekening voor deze voorziening gemaakt.

Verloopoverzicht voorziening Verlofsparen

Jaar	Beginbalans	Dotatie	Onttrekking	Saldo
2022	€ -	€ 56.228	€ -	€ 56.228
2023	€ 56.228	€ 8.572	€ -	€ 64.800

Verloopoverzicht voorziening Bovenwettelijk verlof

Jaar	Beginbalans	Dotatie	Onttrekking	Saldo
2022	€ -	€ 118.210	€ -	€ 118.210
2023	€ 118.210	€ 80.506	€ -	€ 198.716

Verloopoverzicht voorziening Regeling Vervroegd Uittreden

Jaar	Beginbalans	Dotatie	Onttrekking	Saldo
2023	€ -	€ 15.617	€ -	€ 15.617

Dit betreft een nieuwe voorziening. In de CAO is bepaald dat werknemers kunnen deelnemen aan de RVU mits er aan bepaalde voorwaarden is voldaan. Deelname aan de RVU duurt maximaal twee jaar. De BBV schrijft voor dat er een voorziening moet worden getroffen voor iedere medewerker die per 1 januari van het nieuwe jaar met pensioen gaat. De hoogte van de voorziening betreft de vergoeding die betreffende medewerkers ontvangen.

Vlottende passiva

Specificatie Vlottende Schulden	31-12-2023	31-12-2022
Specificatie netto vlottende schulden		
Waarvan privaat	€ 2.270.507	€ 601.583
Waarvan publiek	€ 0	€ 0
Netto vlottende schulden totaal	**€ 2.270.507**	**€ 601.583**
Specificatie overlopende passiva		
Af te dragen saldo aan deelnemers	€ 4.463.559	€ 746.180
Te betalen premies en loonheffing	€ 656.564	€ 645.913
Te betalen omzetbelasting	€ 5.459	€ 2.113
Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar tot betaling komen	€ 97.858	€ 770.565
Overlopende passiva totaal	**€ 5.223.440**	**€ 2.164.771**

Netto vlottende schulden
De netto vlottende schulden betreffen het crediteurensaldo, ofwel het saldo van de reeds ontvangen facturen voor ontvangen goederen of diensten, die nog niet betaald zijn op 31 december 2023.

Overlopende passiva
Bij de overlopende passiva gaat het onder meer om te verwachten lasten die betrekking hebben op het boekjaar 2023, maar die door externe partijen nog niet in rekening zijn gebracht dan wel aan externe partijen betaald. Dit betreffen hoofdzakelijk facturen aangaande contractkosten ICT (maandelijks onderhoud) en een aantal facturen betreffende inhuur extern personeel.

2.5.3 Niet uit de balans blijkende verplichtingen

Onderstaande 8 verplichtingen zijn overeenkomsten die BghU is aangegaan en die niet zichtbaar zijn op de balans per 31 december 2023:

- **Kantoorruimte:** BghU maakt sinds 6 oktober 2014 gebruik van de helft van de 15e en de gehele 16e etage in de Zuidtoren van het Stadskantoor gelegen aan het Stadsplateau 1 te Utrecht. Dit gebruik is op 19 april 2016 geformaliseerd met het vestigen van een afgeleid recht, te weten een onder-erfpachtrecht en een onder-opstalrecht. BghU betaalt hiervoor een jaarlijkse retributie. De retributie bedraagt in 2023 € 565.768. De looptijd van deze overeenkomst is 10 jaar. Na afloop van het contract is BghU bevoegd het recht op te zeggen. Gekoppeld aan dit pandrecht, is een bedrag van bijna € 403.000 voor de facilitaire dienstverlening die hoort bij deze specifieke huisvesting.

- **Leaseverplichting vervoersmiddelen:** Momenteel beschikt BghU over 8 leaseauto's, waarbij variërende contractduren zijn afgesproken. Deze 8 leaseauto's zijn onderdeel van BghU. De verplichting die hieraan meerjarig is gekoppeld, is afhankelijk van de keuze die medewerkers maken om al dan niet in een auto te blijven rijden voor het werk. Op maandbasis gaat het om een bedrag van rond de € 4.500 aan leaseverplichtingen.

- **Leaseverplichting kopieerapparatuur:** BghU heeft een leasecontract afgesloten ten behoeve van de kopieerapparatuur die op het kantoor te Utrecht aanwezig is. Dit contract is in 2023 aanbesteed en heeft een duur van 4 jaar met verlengingsmogelijkheid.

- **Overeenkomst telefonie en infrastructuur:** De aanbesteding voor de nieuwe telefonie en infrastructuur heeft een langere doorlooptijd dan was voorzien. Om de huidige infrastructuur nog werkende te houden was de opdracht tot verlenging 2023 noodzakelijk. Per 1 mei 2024 gaat het nieuwe contract infrastructuur in. Hetzelfde geldt voor de telefonie: er is een tijdelijk overbruggingscontract tot het moment dat de nieuwe leverancier is aanbesteed. Deze constructie komt medio 2024 tot een einde als het nieuwe meerjarige contract ingaat.

- **SAAS-contracten:**

Kernapplicatie	Leverancier	In productie	Looptijd
Belastingen/frontoffice	Gouw IT	November 2022	tot 1-3-2025
Waarderen	XXLNC	Mei 2022	tot 1-6-2025
BAG-Geo	Processfive	Oktober 2022	tot 1-9-2025
Enterprise Service Bus	Enable-U	November 2022	tot 1-1-2026

2.5.4 Begrotingsrechtmatigheid

Bij de rechtmatigheidscontrole vormt de begrotingsrechtsmatigheid een belangrijk toetsingscriterium. Getoetst wordt of het budgetrecht van bestuur van BghU is gerespecteerd. De Kadernota Rechtmatigheid 2018 dient hierbij als handvat.

Omschrijving	Actuele begroting 2023	Realisatie 2023	Verschil	Onrechtmatig telt niet mee	Onrechtmatig telt wel mee
BghU	€ 19.095.005	€ 19.403.919	-€ 308.914	-€ 308.914	€ 0

De lasten zijn hoger dan geraamd doordat er het afgelopen jaar veel projecten zijn opgestart waar extra kosten voor zijn gemaakt. Tevens is het aantal bezwaren ten opzichte van voorgaande jaren enorm gestegen. De bijdrage van de gemeente Utrecht is verhoogd waardoor de baten met ongeveer 4 ton gestegen zijn. Per saldo is er een voordeel en telt daardoor niet mee voor de onrechtmatigheid.

2.6 Detailtoelichting Wet Normering topinkomens

De WNT is van toepassing op BghU. Het voor BghU toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2023 € 223.000 het algemeen bezoldigingsmaximum. BghU heeft in 2023 één leidinggevende topfunctionaris gehad, die voldeed aan de normen van de WNT.

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling.

Gegevens 2023	
Bedragen x € 1	**M. Vrisou van Eck**
Functiegegevens	Directeur BghU
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01/01 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	129.209
Beloningen betaalbaar op termijn	21.764
Subtotaal	*150.973*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	223.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	**150.973**
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.

Gegevens 2022	
Bedragen x € 1	**M. Vrisou van Eck**
Functiegegevens	Directeur BghU
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01/01 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	124.146
Beloningen betaalbaar op termijn	22.034
Subtotaal	*146.180*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	216.000
Bezoldiging	**146.090**

Tabel 1d. Topfunctionarissen met een totale bezoldiging van € 1.900 of minder

Naam functionaris	Deelnemers	Functie BghU	Duur dienstverband	Beloning 2023
Dhr. J.C.H. Haan	Dijkgraaf hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden (voorzitter bestuur BghU)	Onbezoldigd bestuurslid	n.v.t.	n.v.t.
Mevr. N.M. van Zoelen	Hoogheemraad hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden	Onbezoldigd bestuurslid	n.v.t.	n.v.t.
Mevr. H.S. de Groot	Wethouder gemeente Bunnik	Onbezoldigd bestuurslid	n.v.t	n.v.t.
Dhr. G.J. Spelt	Wethouder gemeente Lopik	Onbezoldigd bestuurslid	n.v.t.	n.v.t.
Mevr. E. Eggengoor	Wethouder gemeente Nieuwegein	Onbezoldigd bestuurslid	n.v.t.	n.v.t.
Dhr. D.M.P.G. Smolenaers	Wethouder gemeente De Bilt	Onbezoldigd bestuurslid	n.v.t.	n.v.t.
Dhr. A.M. Bos	Wethouder gemeente Houten	Onbezoldigd bestuurslid	n.v.t.	n.v.t.
Dhr. R. Jorg	Wethouder gemeente Utrechtse Heuvelrug	Onbezoldigd bestuurslid	n.v.t.	n.v.t.
Mevr. S.E. Schilderman	Wethouder gemeente Utrecht	Onbezoldigd bestuurslid	n.v.t.	n.v.t.
Dhr. W.J. van Dijk	Wethouder gemeente Zeist	Onbezoldigd bestuurslid	n.v.t.	n.v.t.
Dhr. A.L. Wisseborn (Tot 19-12-2023) Dhr. H.C. van den Akker (Per 19-12-2023)	Wethouder gemeente Stichtse Vecht	Onbezoldigd bestuurslid	n.v.t.	n.v.t.

2. *Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen. +*
   Er zijn in 2023 geen uitkeringen verstrekt wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen met of zonder dienstbetrekking inclusief degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt.

3. *Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT*
   Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2023 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

2.7 Realisatie per taakveld

	Overhead	Databeheer		Waardebepaling		Klantcontact		Innen		
	Bedrag	Verdeling	Bedrag	Verdeling	Bedrag	Verdeling	Bedrag	Verdeling	Bedrag	Totaal
Baten en lasten begroting 2025	€ 6.770.087		€ 2.653.936		€ 5.202.094		€ 1.862.176		€ 405.190	**€ 16.893.483**
Percentage aandeel in overhead obv FTE		20,5%		34,4%		22,0%		23,1%		**100,0%**
Doorberekening Overhead	€ -6.770.087		€ 1.389.329		€ 2.327.672		€ 1.492.487		€ 1.560.598	**€ -**
Totaal te verdelen over taakvelden	€ -		€ 4.043.266		€ 7.529.766		€ 3.354.663		€ 1.965.788	**€ 16.893.483**

			Databeheer		Waardebepaling		Klantcontact		Innen		
Taakveld		Taakveldomschrijving	Toerekening	Bedrag	Toerekening	Bedrag	Toerekening	Bedrag	Toerekening	Bedrag	Totaal
Taakveld	0.2	Burgerzaken	0,00%	€ -			0,00%	€ 10	0,00%	€ 6	€ 16
Taakveld	0.61	OZB woningen	22,56%	€ 912.108	92,82%	€ 6.989.295	10,23%	€ 343.234	10,14%	€ 199.233	€ 8.443.870
Taakveld	0.62	OZB niet-woningen	3,07%	€ 123.937	7,18%	€ 540.471	1,42%	€ 47.670	1,41%	€ 27.664	€ 739.743
Taakveld	0.63	Parkeerbelasting	4,59%	€ 185.465			24,97%	€ 837.526	25,62%	€ 503.599	€ 1.526.590
Taakveld	0.64	Overige belastingen	28,80%	€ 1.164.337			41,03%	€ 1.376.308	40,69%	€ 799.839	€ 3.340.484
Taakveld	1.1	Crsisib. & Brandweer	0,00%	€ -			0,00%	€ -	0,00%	€ -	€ -
Taakveld	1.2	Openbare Orde	0,01%	€ 282			0,05%	€ 1.564	0,05%	€ 899	€ 2.745
Taakveld	2.1	Verkeer en vervoer	0,01%	€ 296			0,02%	€ 572	0,02%	€ 333	€ 1.201
Taakveld	2.2	Parkeren	0,00%	€ 159			0,01%	€ 303	0,01%	€ 176	€ 638
Taakveld	2.3	Recreatieve havens	0,00%	€ -			0,00%	€ 17	0,00%	€ 10	€ 26
Taakveld	3.3	Bedrijfsloket en regel.	0,03%	€ 1.046			0,07%	€ 2.235	0,07%	€ 1.371	€ 4.652
Taakveld	3.4	Economische promotie	0,18%	€ 7.224			0,25%	€ 8.416	0,25%	€ 4.902	€ 20.542
Taakveld	7.2	Riolering	23,56%	€ 952.661			10,73%	€ 359.920	10,63%	€ 208.905	€ 1.521.487
Taakveld	7.3	Afval	15,71%	€ 635.329			10,80%	€ 362.165	10,69%	€ 210.204	€ 1.207.699
Taakveld	7.5	Begraafplaatsen & Crem.	0,08%	€ 3.425			0,20%	€ 6.559	0,20%	€ 3.869	€ 13.853
Taakveld	8.3	Wonen en Bouwen	1,41%	€ 56.997			0,24%	€ 8.164	0,24%	€ 4.777	€ 69.938
		Totaal	100,00%	€ 4.043.266	100,00%	€ 7.529.766	100,00%	€ 3.354.663	100,00%	€ 1.965.788	€ 16.893.483

2.8 Verantwoordelijkheid van de directie

De baten en lasten alsmede de balansmutaties moeten getrouw in de jaarrekening worden opgenomen. Uit het getrouw opnemen van de baten en lasten alsmede de balansmutaties, blijken een drietal rechtmatigheidscriteria niet expliciet. Dit betreffen het begrotings-, voorwaarden-, en misbruik- en oneigenlijk gebruikcriterium. In deze rechtmatigheidsverantwoording licht de directie toe in hoeverre bij de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten, alsmede de balansmutaties het begrotings-, voorwaarden-, en misbruik- en oneigenlijk gebruikcriterium zijn nageleefd. Dit houdt in dat de verantwoorde baten en lasten, alsmede de balansmutaties in overeenstemming zijn met door het bestuur vastgestelde kaders zoals de begroting en verordeningen en met bepalingen in de relevante wet- en regelgeving. Bij de waarderingsgrondslagen in de jaarrekening is het door het bestuur op 6 december vastgestelde normenkader van de relevante wet- en regelgeving verder toegelicht.

Deze verantwoording hanteert een grensbedrag omdat alleen de van belang zijnde aspecten in de verantwoording hoeven te worden betrokken. Deze grens is door het bestuur bepaald en bedraagt 3% van de totale lasten inclusief toevoegingen aan de reserves en is daarmee vastgesteld op € 575.623.

Bevinding
De directie is van mening dat de in deze jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties rechtmatig tot stand zijn gekomen binnen de daarvoor gestelde grens.

In de paragraaf bedrijfsvoering is op basis van de Kadernota rechtmatigheid van de commissie BBV en op basis van de afspraken met het bestuur aanvullende informatie opgenomen over de financiële rechtmatigheid. In deze paragraaf heeft het directie ook beschreven welke actie zij onderneemt om vermelde afwijkingen in de toekomst te voorkomen.

3. Controleverklaring accountant

De accountant.