Belastingsamenwerking
gemeenten & hoogheemraadschap Utrecht

16 augustus 2023

Informatiememo

Onderwerp Rapportage uitvoering wet WOZ en dienstverlening BghU

Aanleiding
Met deze memo willen wij u informeren over de rapportage van de Waarderingskamer met het onderzoek naar de uitvoering van de wet WOZ in relatie tot de dienstverlening van BghU.

Inleiding
Eerder is het bestuur geïnformeerd over de komst van het rapport van de Waarderingskamer met het onderzoek naar de uitvoering van de Wet WOZ. Tevens met de mededeling dat aannemelijk het oordeel van 'voldoende' naar 'moet op onderdelen verbeterd worden' zal worden bijgesteld.
Medio juli heeft BghU het definitieve rapport van de Waarderingskamer ontvangen en met het bestuur gedeeld. Een samenvatting van het rapport is te vinden door uw gemeentenaam in te geven op het veld 'zoek uw gemeente op' op www.waarderingskamer.nl. Het rapport zal ook worden toegevoegd aan de bestuursstukken van de aanstaande bestuursvergadering. Aangezien deze vergadering pas in oktober is, berichten we u bij deze alvast over de rapportage en verdere informatieverstrekking hieromtrent. Dat doen we ook omdat zowel de oordeelsverlaging als de wat haperende dienstverlening tot zorgen kan baren bij uw raad of algemeen bestuur en die zorgen nemen we graag weg. BghU wil goede en betrouwbare dienstverlening bieden.

Rapportage van de Waarderingskamer
Tijdens de laatste bestuursvergadering is onder meer gesproken over de terugkoppeling van de bespreking met de Waarderingskamer over de onderzoeksbevindingen en de aangekondigde oordeelsverlaging. De Waarderingskamer geeft een aantal verbeterpunten aan, welke tijdens de vergadering als volgt zijn samengevat:
- Het niet (altijd) tijdig verzenden van de beschikkingen;
- Het niet (altijd) tijdig afhandelen van bezwaren WOZ;
- Het nog niet goed verlopen van de synchronisatie tussen de WOZ-administratie en de Landelijke Voorziening WOZ en;
- Het (aantoonbaar) onderzoeken naar juistheid en volledigheid van de objectkenmerken.

Tegelijkertijd plaatst de Waarderingskamer dit oordeel in de context van de systeemconversies die BghU het afgelopen jaar heeft moeten doorlopen. Er is opgemerkt dat er hard gewerkt is om begin 2023 kwalitatief goede taxaties naar de belastingplichtigen te sturen. Hierdoor zijn bij andere procesonderdelen achterstanden ontstaan. De verwachting is dat veel van de genoemde verbeterpunten het komende jaar gerealiseerd worden. In een vervolgonderzoek zal de Waarderingskamer nagaan of er in voldoende mate sprake is van verbetering.

BghU had op basis van een tussentijdse meting en gesprekken en vanwege uitstel van het onderzoek coulance verwacht maar niet gekregen. Met de Waarderingskamer wordt het lopende plan (te weten richting het oordeel 'goed') aangescherpt en is gevraagd om frequenter af te stemmen. De voortgang blijft gerapporteerd worden in de reguliere bestuursrapportages.

Analyse en plan van aanpak dienstverlening BghU
Naast het oppakken van de verbeterpunten uit de rapportage van de Waarderingskamer wordt BghU momenteel flink uitgedaagd in het bieden van onze dienstverlening en het continue willen verbeteren. Een aantal dienstverleningsnormen wordt niet gehaald vanwege achterstanden in de gegevensverwerking. Deze achterstanden worden veroorzaakt door een combinatie van meerdere factoren, met name de ICT-

transitie door aanbestedingen van de kernapplicaties. Daarnaast heeft BghU bijna een verdriedubbeling aan bezwaarschriften te verwerken, met name van NoCureNoPay-bureaus, en klantcontacten om te verwerken. Zo is de telefonische bereikbaarheid hierdoor tijdelijk verminderd.
Met het bestuur is hierover gesproken en afgesproken een stuurgroep in het leven te roepen voor sturing op een analyse en plan van aanpak over de dienstverlening van BghU. Voor de uitvoering hiervan is een deel van de bestemmingsreserve beschikbaar gesteld. Uit een analyse is goed zicht op de achterstanden en op de overige activiteiten en zijn verbeterpunten opgesteld. Ook de punten uit de rapportage van de Waarderingskamer komen hier in terug. Aan de hand van een plan van aanpak worden de activiteiten geprioriteerd en worden de achterstanden gestaag weggewerkt. Zo komen we weer op orde met de dienstverlening en interne beheersing.
De stuurgroep heeft het mandaat gekregen om in de bestuursvergaderingen over de voortgang te rapporteren aan de hand van voortgangsrapportages. Over de wijze van verdere informatiedeling over de voortgang wordt bestuurlijk nog besproken.

Wij hopen u hiermee voor nu voldoende te hebben geïnformeerd.
Bovenstaande informatie kunt u gebruiken voor uw informatiebrief om uw raad cq uw algemeen bestuur eensluidend te informeren.