



BsGW

Belastingsamenwerking
Gemeenten en Waterschappen
Limburg

BsGW
Belastingsamenwerking
Gemeenten en Waterschappen
Limburg

2

← P bezoekers

JAARVERSLAG 2016

**Kantooradres**

Kerkeveldlaan 2, 6042 JX Roermond

Postadres

Postbus 1275, 6040 KG Roermond (zakelijk)

Postbus 1271, 6040 KG Roermond (correspondentie belastingzaken)

Telefoon

088 - 8420 444 (zakelijk)

088 - 8420 420 (publiekstelefoon voor vragen over belastingzaken)

Website

www.bsgw.nl

(Over BsGW, meest gestelde vragen over belastingen, persoonlijke pagina voor het regelen van belastingzaken, contactformulier voor het stellen van vragen over belastingen.)

Jaarverslag BsGW 2016

De samenwerking van dertig Limburgse gemeenten en het Waterschap Limburg in het samenwerkingsverband BsGW is in dit jaarverslag geïllustreerd door de plaatsing van één foto van elke deelnemer in BsGW.

Met dank aan de communicatieafdelingen van de deelnemers en aan medewerkers van BsGW die deze foto's hebben aangeleverd voor dit jaarverslag.

Inhoudsopgave

Voorwoord voorzitter bestuur	5
Kerngegevens	6
Voorwoord directeur.....	7
Organisatieprofiel.....	8
Bestuur en deelnemers	10
Bestuur per 01-01-2016	12
Dagelijks bestuur en voorzitter	13
Strategische doelstellingen	14
Samenwerking.....	17
Een gecombineerd aanslagbiljet	18
Ontwikkelingen	19
Uitvoering belastingtaken.....	25
Bedrijfsvoering	27

Overeenkomstig artikel 18 lid 4 van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen biedt het dagelijks bestuur jaarlijks, gelijktijdig met de jaarrekening, ter vaststelling een verslag aan aan het algemeen bestuur over de werkzaamheden van de regeling over het afgelopen jaar. Dit verslag treft u aan in de vorm van dit jaarverslag.

BsGW: Wie wij zijn en wat wij doen

BsGW is in 2011 verzelfstandigd en verstuurt sinds 2014 aanslagbiljetten en correspondentie onder eigen identiteit. Hoewel Limburgse belastingplichtigen via het aanslagbiljet inmiddels kennis hebben gemaakt met BsGW, blijft het van belang om uit te leggen wie BsGW is en wat wij doen. Dit jaarverslag geeft in het eerste deel dan ook toelichting op het bestuur en de organisatie van BsGW en in het tweede deel toelichting op werkzaamheden en ontwikkelingen van BsGW in 2016.

Jaarrekening 2016

De financiële verantwoording van het in 2016 door BsGW gevoerde beleid wordt separaat toegelicht in de Jaarrekening 2016. De financiële informatie in dit jaarverslag is ontleend aan de Jaarrekening 2016.

Voorwoord

Alle deelnemers in BsGW merken de voordelen van deze samenwerking en dragen op zeer constructieve wijze bij aan verdere ontplooiing van de organisatie.

Uitdagingen om de organisatie en de dienstverlening verder te verbeteren gaan we niet uit de weg.

Het kan niet onvermeld blijven in dit jaarverslag en daarom open ik mijn voorwoord er maar direct mee. Dan hebben we dat gehad en kunnen we het snel weer over belangrijke inhoudelijke zaken hebben. Eind 2015 besloten de toenmalige waterschappen om het nieuwe Waterschap Limburg te huisvesten in het kantoorgebouw van het Waterschapsbedrijf Limburg (WBL), waar BsGW – als huurder – eveneens was gevestigd. BsGW moest daarom op zoek naar een nieuw onderkomen. Dat vereiste slagvaardigheid van het bestuur en leidde uiteindelijk tot het besluit om BsGW met ingang van 1 november 2016 te huisvesten in het pand aan de Kerkeveldlaan 2 te Roermond. In de publiciteit die ontstond rondom dit besluit en erna werd dit besluit onterecht en op onjuiste argumenten bestreden. Dat had een negatieve en zeer betreurenswaardige impact op de beeldvorming over BsGW. Jammer genoeg werden door deze onverkwikkelijke acties de goede resultaten van BsGW als organisatie onderbelicht. Want alle publiciteit richtte zich op dit randverschijnsel, als ik de herhuisvesting even zo mag noemen. Op haar inhoudelijke taken heeft BsGW in het afgelopen jaar echter weer voortreffelijk werk gedaan. En dat wordt in dit jaarverslag terecht belicht.

Naast de verhuizing van de organisatie naar een nieuwe locatie, was het afscheid van Wim Fiddelaers als directeur van BsGW een belangrijke markeringspunt in 2016. Hij mag nu genieten van een welverdiend pensioen. Samen met het bestuur heeft hij de organisatie BsGW vanaf het eerste uur opgebouwd tot het samenwerkingsverband van vandaag, waarin dertig Limburgse gemeenten en het Waterschap Limburg samenwerken op het gebied van belastingheffing en -inning. Zijn geweldige verdienste voor deze organisatie is door bestuur en personeel met recht belicht en gewaardeerd bij zijn afscheid.

Inhoudelijk kijkt het bestuur vooruit naar de ontwikkelingen en kansen die voor ons liggen. Het is van groot belang om greep te krijgen op de proceskosten die ontstaan omdat zogenaamde No-Cure-No-Pay-bureaus gebruik maken van de mogelijkheden die de wet hen biedt om bezwaren in te dienen op kosten van de overheid. Dit fenomeen levert veel extra bezwaarschriften – en dus veel extra werk en kosten – op.

Nu dertig van de drieëndertig gemeenten deelnemer zijn in BsGW en de fase van groei dus zo goed als voorbij is, kan alle aandacht gericht worden op groei van kwaliteit van processen en dienstverlening om de deelnemers in BsGW en hun burgers en bedrijven optimaal van dienst te kunnen zijn. Die groei zal onder de nieuw aangetreden directeur zeker merkbaar gaan worden in de komende jaren. Dat vooruitzicht maakt mij nog meer trots op deze organisatie dan ik al was.



Wim van den Beucken,
Voorzitter BsGW

Kerngegevens

Deelnemende gemeenten	30
Deelnemende waterschappen	2 (1 waterschap per 1-1-2017)
Provincie	Limburg
Grootte van het verzorgingsgebied	2.209 km ² * ¹
Aantal gemeenten in het verzorgingsgebied	33* ¹
Aantal inwoners in het verzorgingsgebied	1.116.260 (2016)* ¹
Totaal aantal formatieplaatsen	172,2 fte wv. 160,08 fte reguliere formatie
Omzet bruto heffing	605 miljoen
Aanslagregels	4 miljoen
Aanslagbiljetten (bruto)	1,3 miljoen
WOZ-objecten	660 duizend

Bron:

*¹ <http://www.cbs.nl/>

Voorwoord

BsGW speelt als uitvoeringsorganisatie een actieve rol op het gebied van belastingheffing en -inning in Limburg. BsGW streeft er dan ook naar om haar processen effectief en efficiënt in te richten. In samenwerking en dienstverlening komt BsGW tegemoet aan de behoeften van de deelnemers, burgers, bedrijven en overheden in Limburg



*Jan Willemsen
Directeur BsGW*

Als nieuwbakken directeur, aangetreden begin november 2016, is er voor mij weinig om op terug te blikken in 2016. Vanuit mijn rol wil ik u voor deze terugblik uitnodigen om vooral kennis te nemen van dit verdere jaarverslag. Wel wil ik op deze plek met u vooruit kijken en mijn eerste indrukken delen van een organisatie die in korte tijd een explosieve groei heeft doorgemaakt. Tijdens deze groei is BsGW, al was dat wellicht soms met kunst- en vliegwerk, in staat gebleken en gebleven haar werkzaamheden op een voldoende niveau uit te voeren.

Vóór mijn aantreden zag ik al snel dat BsGW een zeer uitdagende taak heeft te vervullen. Omdat het een gespecialiseerde organisatie is die werkt voor een grote doelgroep, is het van groot belang dat BsGW innoverend en heel gericht werkt. Om die reden omarm ik de ambitie om een excellente organisatie te worden. Hoe meer ik in mijn eerste periode kennis maakte met de organisatie groeide mijn enthousiasme en jeukten mijn handen bij wijze van spreken om deze organisatie verder uit te mogen bouwen.

Als ik kijk naar wat er de afgelopen jaren tot stand is gekomen binnen BsGW, voel ik trots en groot respect voor het bestuur en de bestuurlijke samenwerking die is gerealiseerd. Ik heb kennis genomen van de organisatie zoals die nu bestaat en zie geweldige kansen om BsGW door te ontwikkelen tot een kwalitatief sterke organisatie met een hoog dienstverleningsniveau. Ik denk dat de goede koers is ingezet en dat er nu verdere stappen moeten worden gezet om de organisatie solide en toekomstgericht te ontwikkelen. De stappen die we in 2017 samen met het bestuur zullen zetten, zijn dus hierop gericht. Onze doelstellingen zullen ambitieus zijn en hoge eisen stellen aan de mensen, de inhoud van de werkprocessen en de automatiseringsomgeving. Maar BsGW is een organisatie waar mensen graag werken en ik zie er echt naar uit om dit samen met het bestuur en deze medewerkers uit te werken en te implementeren.

In het volgende jaarverslag blik ik hier graag met u op terug.

Organisatieprofiel

BsGW Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen is een openbaar lichaam op grond van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen. BsGW is opgericht als zelfstandige uitvoeringsorganisatie per 1 april 2011.

BsGW is een zelfstandig opererende organisatie. Door de verzelfstandiging wordt beoogd een zo groot mogelijk maatschappelijk rendement te halen uit samenwerking tussen lokale overheden op het gebied van belastingheffing en -inning. De samenwerking is ook aangegaan als groeimodel gericht op uitbreiding van de samenwerking met andere gemeenten.

andere overheden wanneer dit efficiencyvoordelen oplevert. BsGW investeert als kwaliteitsorganisatie continu in de ontwikkeling van kennis en resultaatbewustzijn van zijn medewerkers; grote waarde wordt toegekend aan welzijn, veiligheid en gezondheid van de medewerkers in het functioneren.

Achtergrond

Gezien de actuele ontwikkelingen binnen de overheid is duidelijk dat samenwerking op het gebied van belastingheffing een maatschappelijke noodzaak is. Het maatschappelijk belang van samenwerking wordt door lokale overheden onderkend en vanuit de landelijke overheid gestimuleerd. Dit belang vertaalt zich met name in voordelen voor de burger door o.a. kwaliteitsverbetering, efficiencyverhoging en kostenreductie. Samenwerking in de uitvoering past bovendien binnen de visie en ambities van zowel gemeenten als waterschappen. Beide organisaties

BsGW behartigt als uitvoeringsorganisatie van de deelnemende waterschappen en gemeenten de zorg voor het volledig, tijdig, rechtmatig, juist en doelmatig heffen en innen van de lokale belastingen en beheert de authentieke basisregistratie WOZ (administratie en waardering). BsGW werkt daarbij tegen de laagst mogelijke kosten, uitgaande van de beste prijs/prestatie verhouding gekoppeld aan een optimaal niveau van dienstverlening. Hierbij hoort ook het zoeken en aangaan van samenwerkingsverbanden met



kennen een toegenomen vraag naar kostenreductie door het realiseren van efficiencylagen in de processen. Daarnaast wordt van de uitvoeringsprocessen van lokale overheden een steeds verdergaande mate van digitalisering verwacht,

Missie en visie

De missie verwoordt de reden van het bestaan van BsGW en de belangrijkste ambitie die zij in de uitvoering van haar taken nastreeft. Deze vloeit voort uit de taak en positionering als

(en), de opbouw van benodigde basisregistraties, het opleggen en innen van de aanslagen tot en met de dwanginvordering en oninbaar verklaring. Afhandeling van klantreacties gedurende deze processtappen behoort eveneens tot het takenpakket. Ook nieuwe belastingen kunnen worden uitgevoerd.

De missie van BsGW luidt als volgt:

BsGW Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen heft en int alle lokale belastingen namens haar deelnemers, beheert de authentieke basisregistraties en verzorgt de uitvoering van de wet WOZ voor de gemeentelijke deelnemers.

BsGW voert deze taken uit voor haar deelnemers, zijnde gemeenten en waterschappen. Dit doet BsGW op rechtmatige wijze en voorts zo doeltreffend, doelmatig en klantvriendelijk mogelijk.

BsGW is een uitvoerende en dienstverlenende organisatie die op basis van maatschappelijk algemeen aanvaarde bedrijfseconomische principes wordt geleid. In dat verband streeft zij naar een optimale schaalgrootte.

Standaardisering van processen

Binnen BsGW worden de processen integraal en gestandaardiseerd uitgevoerd voor alle opdrachtgevers gericht op een optimale efficiency en kwaliteit. Klantcontacten worden integraal afgehandeld, zo veel mogelijk bij het eerste contact. Dit houdt in dat in voorkomende situaties belastingzaken voor beide belastingen, van waterschap en gemeente, in één en hetzelfde gesprek afgehandeld worden. Voor het doorgeven van een wijziging of het regelen van belastingzaken hoeft de klant dus maar één keer te bellen.

zowel om burgers en bedrijven beter te bedienen, als uit efficiencyoogpunt.

Voordelen van samenwerking

Gemeenten en waterschappen verwerken als zelfstandige overheden ieder hun eigen decentrale belastingen. Beide organisaties voeren voor de heffing en invordering van hun belastingen nagenoeg dezelfde processen uit. Ook maken zij voor een belangrijk deel gebruik van dezelfde gegevens en gegevensbronnen. Samenwerking tussen waterschappen en gemeenten biedt dan ook veel voordelen: veel werk wordt niet meer dubbel gedaan en de belastingheffing wordt efficiënter en dus op den duur goedkoper. Daarnaast biedt BsGW als samenwerkingsverband een verdergaande digitalisering om burgers en bedrijven beter te bedienen, zoals dat van de uitvoeringsprocessen van lokale overheden wordt verwacht.

gemeenschappelijke uitvoeringsorganisatie van de deelnemende overheidsorganen.

Belastingen

Welke belastingen door BsGW worden uitgevoerd wordt bepaald door de toetredende deelnemer in BsGW. Het takenpakket bestrijkt het taakveld van advisering en opstellen van concept-verordening

Gemeentelijke belastingen en waterschapsheffingen

Gemeenten	Waterschappen
Onroerendezaakbelastingen (OZB)	Verontreinigingsheffing
Rioolheffing (incl. grootverbruik)	Zuiveringsheffing
Afvalstoffenheffing	Watersysteemheffing ingezetenen
Hondenbelasting	Watersysteemheffing ongebouwd
Baat- en bouwgrondbelasting	Watersysteemheffing natuurterreinen
Toeristenbelasting	Watersysteemheffing gebouwd
<i>BIZ (Bedrijven Investerings Zone)</i>	
<i>Brandweerrechten</i>	
<i>Grafrechten</i>	
<i>Forensenbelasting</i>	
<i>Havengelden</i>	
<i>Leges</i>	
<i>Marktgelden</i>	
<i>Parkeerbelasting</i>	
<i>Precario</i>	
<i>Reclamebelasting en andere</i>	

Bestuur en deelnemers

Het belangrijkste orgaan van BsGW is het algemeen bestuur. Iedere deelnemende gemeente wijst één lid van het college en ieder deelnemend waterschap wijst één lid van het dagelijks bestuur aan als lid van het algemeen bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling BsGW.



BsGW heeft, zoals geregeld in de Gemeenschappelijke Regeling, twee bestuursorganen;

Algemeen Bestuur

BsGW telt in 2016 tweeëndertig deelnemers; 30 gemeenten en 2 waterschappen. De vergaderingen van het algemeen bestuur zijn openbaar. Het algemeen bestuur vergaderde in 2016 vijf keer.

Dagelijks Bestuur

Het dagelijks bestuur bestaat uit de voorzitter en leden, te benoemen door het algemeen bestuur. Tot de bevoegdheden van het dagelijks bestuur behoort onder meer het voorbereiden van besluiten van het algemeen bestuur. De voorzitter wordt aangewezen door het algemeen bestuur. Om een betere afspiegeling van BsGW-deelnemers in het dagelijks bestuur te realiseren op basis van

factoren als regionale spreiding (noord/midden/zuid) en vertegenwoordiging van omvang gemeenten (groot, middel, klein) heeft het algemeen bestuur in 2014 besloten tot uitbreiding van het dagelijks bestuur van 5 naar 7 zetels.

Voorzitter

De voorzitter wordt aangewezen door het algemeen bestuur. De voorzitter is onder meer belast met de leiding van de vergaderingen van het





algemeen bestuur en het dagelijks bestuur. Hij tekent de stukken die van het algemeen bestuur en van het dagelijks bestuur uitgaan. De voorzitter vertegenwoordigt BsGW in en buiten rechte.

Rechtsvorm

BsGW Belastingensamenwerking Gemeenten en Waterschappen is een rechtspersoonlijkheid bezittend openbaar lichaam in de zin van artikel 8 eerste lid van de WGR (Wet Gemeenschappelijke Regelingen). De bestuurlijke organisatie van het openbaar lichaam is vastgelegd in de Wet Gemeenschappelijke Regelingen. In de Gemeenschappelijke Regeling BsGW zijn onder meer de bevoegdheden, bestuursorganen, begroting, jaarrekening, kostentoerekening, toetreding en uittreding van de deelnemers geregeld. Het rechtsgebied waarvoor deze regeling geldt omvat het grondgebied van de gemeenten evenals de beheersgebieden van de waterschappen in Limburg. De deelnemers hebben aan

Kostenverdeelmethode



BsGW de bevoegdheid overgedragen tot uitvoering van de heffing en invordering van waterschapsheffingen, gemeentelijke belastingen en van de waardebeoordeling in het kader van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ).

Kostenverdeling

De netto exploitatiekosten van BsGW worden gedragen door de deelnemers in BsGW. Omdat BsGW de processen voor alle belastingsoorten integraal uitvoert, zijn de daarmee samenhangende kosten zodanig met elkaar verweven dat kosten niet per belastingsoort gedifferentieerd kunnen worden. De uitvoeringskosten van de productieprocessen worden om die reden toegerekend aan eenduidige, herkenbare hoofdprocessen, overeenkomstig de organisatieopzet van BsGW. Dit resulteert in vijf primaire producten van dienstverlening: Gegevensbeheer en heffen, Waarderen, Innen, Klantzaken en het sub-product Parkeerbelasting.

Om deze kosten over de deelnemers te verdelen, maakt BsGW gebruik van een methodiek waarbij de kosten met behulp van eenheidstarieven toegerekend worden aan producten van dienstverlening, aansluitend op de procesmatige organisatieopzet van BsGW. De basis van de kostenverdeling wordt gevormd door een reële en transparante begrotingsopzet.

Bestuur per 1-1-2016

Het belangrijkste orgaan van BsGW is het algemeen bestuur. De raad van iedere deelnemende gemeente respectievelijk het algemeen bestuur van ieder deelnemend waterschap wijst één lid van het algemeen bestuur BsGW aan. In 2016 heeft BsGW tweeëndertig deelnemers.

De vergaderingen van het bestuur zijn openbaar. Het algemeen bestuur vergadert met ingang van december 2016 in de raadszaal van de gemeente Roermond.

Het algemeen bestuur bestaat per 1-1-2016 uit:

Algemeen Bestuur

- **Dhr. R.E.W.M. Dupont** Lid dagelijks bestuur waterschap Peel en Maasvallei
- **Mw. ir. A.M.C. Nusteling** Lid dagelijks bestuur waterschap Roer en Overmaas
- **Dhr. J. Wachelder** Wethouder gemeente Beek
- **Mw. dr. P. Dassen-Housen** Burgemeester gemeente Beesel
- **Dhr. ing. B.J.M. Buiting** Wethouder gemeente Bergen
- **Dhr. F.G. Joosten** Wethouder gemeente Brunssum
- **Dhr. drs. G.H.C. Frische** Wethouder gemeente Echt-Susteren
- **Dhr. mr. J.E.M. Custers** Wethouder gemeente Eijsden-Margraten
- **Dhr. drs. P.J.J. Lucassen** Wethouder gemeente Genneep
- **Dhr. drs. A.R.B. van den Tillaar** Burgemeester gemeente Gulpen-Wittem
- **Dhr. N.A. Aarts** Wethouder gemeente Heerlen
- **Dhr. D.W.J. Schneider** Wethouder gemeente Kerkrade
- **Dhr. A.J.M.P. Ancion** Wethouder gemeente Landgraaf
- **Dhr. P.H.G. Verlinden** Wethouder gemeente Leudal
- **Dhr. M.H.E. Wilms** Wethouder gemeente Maasgouw
- **Dhr. mr. J.J.M. Aarts** Wethouder gemeente Maastricht
- **Dhr. drs. G.E.H. Houben** Wethouder gemeente Meerssen
- **Dhr. J.M.J.A. Houtman** Wethouder gemeente Nederweert
- **Dhr. J.H.M. Essers** Wethouder gemeente Nuth
- **Dhr. R.J.A.M. Swelsen** Wethouder gemeente Onderbanken
- **Dhr. P.J.H. Sanders** Wethouder gemeente Peel en Maas
- **Dhr. M.H. Verheijden** Wethouder gemeente Roerdalen
- **Dhr. F.C.M. Schreurs** Wethouder gemeente Roermond
- **Dhr. P.H.L.E. Janssen** Wethouder gemeente Schinnen
- **Dhr. mr. R. de Boer** Burgemeester gemeente Simpelveld
- **Dhr. P.M. Meekels** Wethouder gemeente Sittard-Geleen
- **Mw. N.T.P. Wingelaar** Wethouder gemeente Stein
- **Dhr. mr. J-P. M.H. Kompier** Wethouder gemeente Vaals
- **Dhr. Drs. R Meijers** Wethouder gemeente Valkenburg
- **Dhr. W. van den Beucken** Wethouder gemeente Venlo
- **Dhr. P.J.E. Leunissen** Wethouder gemeente Voerendaal
- **Dhr. H.A. Litjens** Wethouder gemeente Weert

In de loop van 2016 hebben zich de volgende wijzigingen voorgedaan:

Algemeen Bestuur

- **Mw. M.H.E. Pelzer** Burgemeester gemeente Bergen als vervanger voor **Dhr. ing. B.J.M. Buiting**
- **Dhr. J.G.M.T. Ubachs** Burgemeester gemeente Gulpen-Wittem als vervanger voor **Dhr. drs. A.R.B. van den Tillaar**

- **Dhr. M.T.J. Coumans** Wethouder gemeente Nederweert als vervanger voor **Dhr. J.M.J.A. Houtman**
- **Dhr. A.A.B. Pluijmaekers** Wethouder gemeente Nuth als vervanger voor respectievelijk **Dhr. ing. H.G. Bakker** in opvolging van **Dhr. J.H.M. Essers**
- **Dhr. A. Roest** Wethouder gemeente Stein als vervanger voor **Mw. N.T.P. Wingelaar**
- **Dhr. M. van den Heuvel** Wethouder gemeente Weert als vervanger voor **Dhr. H.A. Litjens**

Het dagelijks bestuur bestond per 1-1-2016 uit:

- **Dhr. W. van den Beucken** Wethouder gemeente Venlo
- **Mw. ir. A.M.C. Nusteling** Lid dagelijks bestuur waterschap Roer en Overmaas
- **Dhr. R.E.W.M. Dupont** Lid dagelijks bestuur waterschap Peel en Maasvallei
- **Dhr. ing. B.J.M. Buiting** Wethouder gemeente Bergen
- **Dhr. drs. G.H.C. Frische** Wethouder gemeente Echt-Susteren
- **Dhr. mr. R. de Boer** Burgemeester gemeente Simpelveld
- **Dhr. P.M. Meekels** Wethouder gemeente Sittard-Geleen

Dagelijks bestuur en voorzitter

Het dagelijks bestuur bestaat minimaal uit drie en maximaal uit zeven leden uit het algemeen bestuur, te benoemen door het algemeen bestuur. Per deelnemer kan niet meer dan één lid van het dagelijks bestuur worden aangewezen. Tot de bevoegdheden van het dagelijks bestuur behoort onder meer het voorbereiden van besluiten van het algemeen bestuur.

In de loop van 2016 heeft zich de volgende wijziging voorgedaan:

- **Mw. M.H.E. Pelzer** Burgemeester gemeente Bergen als vervanger voor **Dhr. ing. B.J.M. Buiting**

Voorzitter

De voorzitter wordt aangewezen door het algemeen bestuur. De voorzitter is onder meer belast met de leiding van de vergaderingen van het algemeen bestuur en het dagelijks bestuur. Hij tekent de stukken die van het bestuur en van het dagelijks bestuur uitgaan. De voorzitter vertegenwoordigt BsGW in en buiten rechte.

- Voorzitter van BsGW is dhr. **W. van den Beucken**
- Vicevoorzitter is **mw. ir. A.M.C. Nusteling**



Strategische doelstellingen

BsGW behartigt als uitvoeringsorganisatie van de deelnemende waterschappen en gemeenten de zorg voor het volledig, tijdig, rechtmatig, juist en doelmatig heffen en innen van de lokale belastingen en de uitvoering van de wet WOZ. BsGW werkt daarbij tegen de laagst mogelijke kosten, uitgaande van de beste prijs/prestatie verhouding gekoppeld aan een optimaal niveau van dienstverlening. Hierbij hoort ook het zoveel mogelijk zoeken en daadwerkelijk aangaan van samenwerkingsverbanden met andere overheden wanneer deze efficiëntievoordelen opleveren.

BsGW richt zich op het verder verlagen van de uitvoeringskosten

voor haar deelnemers met als belangrijkste speerpunten:

- daling kosten deelnemers
- minimaal gelijkblijvende kwaliteit van de dienstverlening
- vergroting digitale dienstverlening

Daling kosten deelnemers

Eén van de doelstellingen die voortvloeien uit de missie van BsGW is kostenreductie door schaalvergroting. Vanaf 2012 tot en met 2015 zijn 29 van de 33 Limburgse gemeenten toegetreden tot de Gemeenschappelijke Regeling BsGW. Gemeente Venlo was al deelnemer in BsGW sinds 2009. De hiermee behaalde schaalvoordelen zijn verwerkt in de

begroting van BsGW en hebben geresulteerd tot lagere bijdragen in de netto-kosten voor de deelnemers.

Wat hebben we bereikt

Sinds de verzelfstandiging van BsGW in 2011 is het aantal deelnemers van 3 gegroeid naar 32. Het totale structurele schaalvoordeel vanaf 2016 als gevolg van het toetreden van 29 andere gemeenten en de invoering van het gecombineerd biljet bedraagt € 5,635 miljoen.

In de meerjarenraming 2012-2016 heeft BsGW 10% kostenreductie doorgevoerd door de inflatiecorrectie (2% per jaar) voor deze vijf jaren niet door te rekenen





Johannes Timmermans

in de begrote exploitatiekosten van de uitvoeringsorganisatie. In 2016 bedroeg deze kostenreductie € 300 duizend. Cumulatief bedraagt deze taakstelling € 1,265 miljoen voor de jaren 2012-2016.

BsGW heeft de taakstellende kostenreductie geheel binnen het eigen budget opgelost.

Daarnaast zijn in 2016 de nettokosten van BsGW met € 10.000,- gedaald ten opzichte van de nettokosten 2015.

Minimaal gelijkblijvende kwaliteit van dienstverlening en vergroten van efficiency

BsGW streeft ernaar om de kwaliteit van de dienstverlening in stand te houden en waar mogelijk te verbeteren

Wat hebben we bereikt

BsGW heeft haar taakstellingen met betrekking tot het heffen en innen van belastingen voor het belastingjaar 2016 gerealiseerd. Kwijtscheldingen, WOZ-bezwaren en overige bezwaren zijn in 2016 binnen de wettelijke afhandelnormen verwerkt.

Op basis van de aan de Waarderingskamer geleverde schriftelijke informatie en de inspecties ter plaatse heeft de Waarderingskamer ingestemd met de verzending van de WOZ-beschikkingen in februari 2016 van alle in BsGW deelnemende gemeenten.

Vergroten van de digitale dienstverlening en optimaliseren van de werkprocessen

De overheid heeft zich ten doel gesteld een compacte, efficiënte overheid te realiseren met hoogwaardige dienstverlening. Digitalisering is hiervoor een vereiste en het digitale kanaal is dan ook het voorkeurskanaal. In dit kader zijn een aantal overheidsbrede voorzieningen gerealiseerd voor de basisregistraties, gegevensuitwisseling, digitale dienstverlening en de authenticatievoorzieningen (zoals DigiD). Deze voorzieningen worden in het kader van de *Overheidsbrede visie op dienstverlening 2020*



Kerkrade
Parkstad Limburg Stadion

doorontwikkeld tot de *Generieke Infrastructuur van de Overheid (GDI)*.

De prioriteiten voor BsGW liggen bij:

- Het optimaal integreren van de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) van BsGW met MijnOverheid.
- MijnOverheid is een wettelijk geborgde poort naar de overheid en biedt voor BsGW de optimale mogelijkheid tot kanaalsturing.
- Aansluiten en werken volgens het stelsel van basisregistraties volgens het principe "gebruik basisregistraties tenzij".

Wat hebben we bereikt

BsGW implementeert de voorzieningen van de GDI binnen haar informatievoorziening om het elektronische verkeer tussen de overheid (waaronder de deelnemers van BsGW), burgers en bedrijven op een efficiënte en effectieve wijze mogelijk te maken. BsGW sluit aan bij in de praktijk bewezen oplossingen. Voorbeelden daarvan zijn nader beschreven in het hoofdstuk 'Ontwikkelingen'.



Landgraaf
Trappen Wilhelmberg

Samenwerking

Samenwerking tussen gemeenten en waterschappen biedt veel voordelen: veel werk wordt niet meer dubbel gedaan en de belastingheffing wordt efficiënter en dus op den duur goedkoper.

Doelgroepen

De doelgroepen waar BsGW primair activiteiten voor kan uitvoeren zijn waterschappen en inliggende gemeenten in Limburg.

Tussen de deelnemers en BsGW zijn duidelijke afspraken gemaakt over de aard en de kwaliteit van de dienstverlening van BsGW. Deze worden beschreven in een standaard uitvoeringsovereenkomst (UVO) en een aanvullende maatwerkovereenkomst die tussen BsGW en elk van de deelnemers wordt afgesloten. Dit wil zeggen: met elke deelnemer wordt dezelfde uitvoeringsovereenkomst aangegaan. Indien nodig worden eventuele van de standaard uitvoeringsovereenkomst afwijkende detailafspraken vastgelegd in een apart document 'maatwerkafspraken'. Ook de wederzijdse plichten (op operationeel niveau) zijn in de uitvoeringsovereenkomst opgenomen.

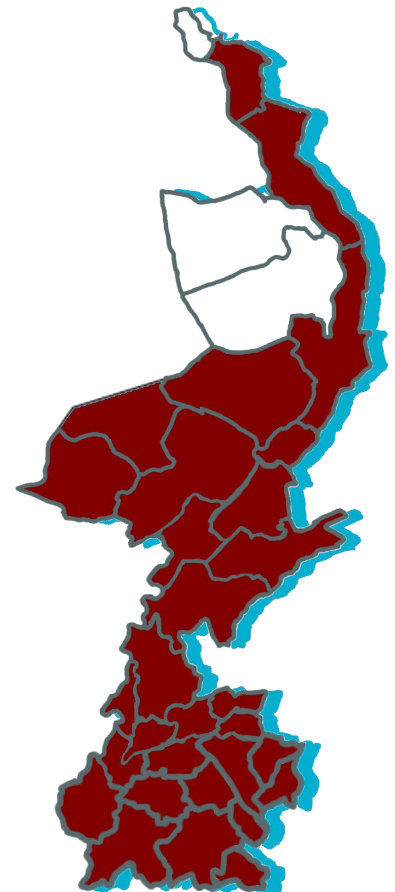
Nieuwe samenwerkingsinitiatieven

Eén van de doelstellingen die voortvloeien uit de missie van BsGW is kostenreductie door schaalvergroting. BsGW heeft in de

afgelopen jaren samenwerking met andere Limburgse gemeenten actief geïnitieerd met als doel door schaalvergroting de bijdragen van de deelnemers te verlagen.

Deze actieve opstelling van het bestuur van BsGW heeft geleid tot een sterke groei van het aantal deelnemers in het samenwerkingsverband BsGW in de periode na de verzelfstandiging in 2011. Inmiddels verzorgt BsGW haar uitvoeringstaken op het gebied van gemeentelijke belastingen en de wet WOZ voor 30 van de 33 Limburgse gemeenten en de waterschapsbelastingen voor de twee Limburgse waterschappen (per 1 januari 2017 één Waterschap Limburg).

Inwoners van de gemeenten die deelnemen in BsGW ontvangen een gecombineerde aanslagbiljet voor gemeentelijke belastingen en waterschapsbelastingen. Inwoners van de gemeenten die niet deelnemen in BsGW ontvangen van BsGW enkel een aanslagbiljet voor waterschapsbelastingen.



Deelnemende gemeenten en het Waterschap Limburg (per 1-1-2017) in BsGW

Een gecombineerd aanslagbiljet

Harmonisatie

In 2014 verzond BsGW voor het eerst een gecombineerd aanslagbiljet onder eigen identiteit; in de huisstijl van BsGW en in een envelop van BsGW. Consequentie van een gecombineerd aanslagbiljet is dat uitvoeringsregels van de in BsGW deelnemende gemeenten en waterschappen geharmoniseerd moeten zijn. Een gecombineerd biljet kan immers maar naar één belastingplichtige gestuurd worden, waarbij de aanslagregels van gemeente en waterschap op dit biljet bijvoorbeeld dezelfde betaaltermijn moeten hebben. Vanaf 2014 wordt voor het aanslagbedrag op het aanslagbiljet automatische incasso aangeboden in maximaal tien termijnen en betaling via eigen overschrijving in twee termijnen. Daarnaast hanteert BsGW een soepel beleid in toepassing van betalingsregelingen.

Gevolg van dit gecombineerde aanslagbiljet is ook dat BsGW 'zichtbaar' werd en zich vanaf 2014 onder eigen naam presenteert als

belastingkantoor voor gemeenten en waterschappen in Limburg. Tot en met 2013 werden aanslagbiljetten verstuurd onder identiteit van de desbetreffende gemeente en waterschap.

Digitaal betalen

Door de gemeentelijke belastingen en de waterschapsbelastingen op één biljet te combineren ontstaat een optelsom van beide belastingen als te betalen bedrag.

Steeds meer burgers kiezen ervoor om het aanslagbiljet digitaal te ontvangen en het aanslagbedrag te betalen via internetbankieren. Dit bevordert gemakkelijk en foutloos betalen. Betalen via Ideal is eveneens mogelijk. Via de persoonlijke pagina kunnen belastingplichtigen zonder tussenkomst van een medewerker zelf een betalingsregeling treffen. Desgewenst kan dit natuurlijk ook telefonisch of schriftelijk geregeld worden.



Door samenwerking tussen gemeenten en waterschappen wordt veel werk niet meer dubbel gedaan en wordt de belastingheffing efficiënter en dus op den duur goedkoper. Eén van de exponenten hiervan is het gecombineerde aanslagbiljet; de gemeentelijke belastingen én de waterschapsbelastingen worden samen aangeboden op één biljet en verzonden in één envelop.



Ontwikkelingen

Aansluiting bij landelijke ontwikkelingen

BsGW volgt de realisatie van de voorzieningen van het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid (NUP) en sluit aan bij bewezen oplossingen. Enkele voorbeelden hiervan zijn het verplicht gebruik maken van de authentieke basisregistraties, het optimaliseren van de digitale belastingbalie, het inpassen van de digitale nota in haar digitale concept en de huidige betalingsvoorwaarden.

MijnOverheid

De overheid heeft zich ten doel gesteld een compacte, efficiënte overheid te realiseren met hoogwaardige dienstverlening. Het programma digitaal 2017 draagt bij aan deze bredere ambities voor de overheidsbrede dienstverlening. Digitalisering is hiervoor een vereiste en het digitale kanaal is dan ook het voorkeurskanaal. De uiteindelijke doelstelling voor 2017 is dat bedrijven en burgers uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen, digitaal kunnen afhandelen. BsGW volgt de

ontwikkelingen en sluit aan bij bewezen oplossingen.

BsGW is eind 2014 aangesloten op MijnOverheid, de persoonlijke website voor overheidszaken. MijnOverheid biedt de burger via de persoonlijke DigiD toegang tot zijn of haar post, persoonlijke gegevens en lopende zaken bij steeds meer overheidsdiensten, zoals de Belastingdienst, Kadaster, RDW, SVB, UWV en gemeenten. Vanaf begin 2015 kan het aanslagbiljet van BsGW en een eventueel taxatieverslag ook worden opgevraagd en ingezien via MijnOverheid. Belastingplichtigen die dit aangeven in de Berichtenbox van MijnOverheid ontvangen het aanslagbiljet van BsGW digitaal. Bij de aanslagoplegging 2015 maakte 9% van de burgers gebruik van MijnOverheid. Bij de aanslagoplegging 2016 was dit 23% en bij de aanslagoplegging 2017 (per 28 februari) 36%. De verwachting is dat deze groei zich voortzet.

BsGW zet in op maximale benutting van het communicatiekanaal

De organisatie BsGW is continu in ontwikkeling om haar processen te optimaliseren. Innovatie in werkprocessen en ICT-middelen is gericht op kwaliteit- en efficiencyverbetering. BsGW zet hier actief op in, maar vermijdt risicovolle projecten.



Leudal
Friedesse molen

MijnOverheid, maar wil daarbij oog houden voor niet-digivaardige burgers. Hoewel de digitale kanalen voorkeur genieten als reactiekanaal, blijven de traditionele kanalen zoals post en telefoon dan ook beschikbaar.

Persoonlijke Pagina

BsGW heeft op haar website een eigen Persoonlijke Pagina voor dienstverlening aan burgers en bedrijven. De selfservice- en reactiemogelijkheden via de Persoonlijke Pagina zullen steeds meer worden uitgebreid. Dit is een continu proces.

Uit de inzichten die gedeeld zijn eind 2015 blijkt dat MijnOverheid wel de ingang voor de overheid wordt om gegevens in te zien, maar voor het uitvoeren vervolgens doorleedt naar de loketten/persoonlijke pagina's van de betreffende instantie. Het is niet de opzet dat MijnOverheid de volledige functionaliteit gaat overnemen voor het afhandelen van gewenste actie door de burger. De loketten/persoonlijke pagina's van de diverse instanties zullen blijven bestaan, maar de benadering daarvan zal in toenemende mate via MijnOverheid verlopen.

Authentieke basisregistratie

Veel gebruikte overheidsgegevens zoals adressen, persoonsgegevens, bedrijfsnamen en geo-informatie worden vastgelegd in basisregistraties. Door al bekende gegevens binnen de overheid met elkaar te delen, kan de overheid efficiënter opereren en de dienstverlening verbeteren. Zo hoeft een burger of bedrijf bij contact met de overheid bepaalde gegevens niet steeds opnieuw aan te leveren, maar volstaat één melding. Om de gegevens te kunnen delen, zet de Nederlandse overheid een Stelsel van Basisregistraties op. Alle overheden —gemeenten, provincies, waterschappen, zelfstandige bestuursorganen en overige organisaties met een publieke taak - moeten voor de uitvoering van hun publieke taken gebruik maken van gegevens uit dit Stelsel van Basisregistraties. Veelal zijn gemeenten de bronhouder van authentieke basisregistraties. BsGW is afnemer van de brongegevens en sluit, voor zover van toepassing en binnen de wettelijke verplichte termijn, aan bij de landelijke voorzieningen voor WOZ, BAG en Kadaster (KAD). Voor wat betreft BsGW, zijn eind 2016 de gemeenten Venlo,

Roermond, Peel en Maas, Kerkrade en Maastricht succesvol aangesloten op de landelijke voorziening LV-WOZ. Dit is geheel conform (nieuwe) planning. Door technische problemen in de belastingsoftware en de landelijke voorziening zelf plus capaciteitsproblemen bij de softwareleverancier, is landelijk een nieuwe planning voor aansluiting LV-WOZ afgestemd en vastgesteld in overleg met de Waarderingskamer en de softwareleveranciers. De verdere te verwachten aansluitdata liggen in de periode 2017-2018.

WOZ-waardering

Voor de uitvoering van de wet WOZ neemt de Waarderingskamer in april en november een schriftelijke inspectie af en in het laatste kwartaal van het jaar eventueel een inspectie ter plaatse. Bij het algemeen oordeel van de Waarderingskamer over de uitvoering van de Wet WOZ door een gemeente of een samenwerkingsverband worden de volgende oordeelscategorieën onderscheiden: 'goed', 'voldoende', 'moet op onderdelen verbeterd worden' en 'moet dringend verbeterd worden'. Verschillende onderdelen van de WOZ-uitvoering dragen bij aan de totstandkoming



Maasgouw
De Abdijhof



Maastricht
Maasbrug

van het algemeen oordeel. Het oordeel van de Waarderingskamer over de diverse onderdelen van de WOZ-uitvoering voor alle in BsGW deelnemende gemeenten in BsGW is 'voldoende'. Dit betekent dat de WOZ-taxaties van voldoende kwaliteit zijn en op de belangrijkste onderdelen van het WOZ-werkproces voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.

Na inspecties van de Waarderingskamer heeft zij ingestemd met de verzending van de WOZ-beschikkingen in 2016 van alle in BsGW deelnemende gemeenten.

Proceskosten

Door een uitspraak van de Hoge Raad betreffende de tegemoetkoming proceskosten – door het afschaffen van een zogenaamde Fierensdrempel die stelde dat bij minimale waardeverschillen de waarde gehandhaafd diende te blijven – is het rendabel geworden voor zogenaamde No-Cure-No-Pay-bureaus (NCNP) om namens burgers bezwaar te maken tegen de WOZ-waarde waarbij deze bureaus de tegemoetkoming proceskosten kunnen opstrijken. Vanaf dat moment werven deze bureaus actief

om mensen bezwaar te laten maken tegen hun WOZ-beschikking. Zij verdienen geld doordat gemeenten, samenwerkingsverbanden zoals BsGW en andere overheden proceskostenvergoedingen moeten betalen als het bezwaar gegrond wordt verklaard. Dit heeft landelijk geresulteerd in een forse stijging van de proceskosten vanaf 2013. Zo ook voor BsGW.

Net als in voorgaande jaren zullen de proceskosten hoger uitvallen voor BsGW dan in de begroting is opgenomen. Landelijk (VNG) wordt aangedrongen op een aanpassing van de proceskostenregeling in WOZ-zaken teneinde de uitvoerbaarheid van de Wet WOZ te garanderen, met als doel om de bovenmatige vergoeding voor NCNP-bureaus terug te brengen tot redelijke proporties. Maar ook middels eigen acties en aanpassing van procedures wil BsGW ernaar streven om deze proceskosten terug te dringen.

Burgers krijgen meer inzicht in vaststelling WOZ-waarde

Sinds 2014 nodigt BsGW jaarlijks een andere groep woningeigenaren uit om mee te doen met de 'Voormelding WOZ-waarde'. Zo

werden eind 2016 ongeveer 106.000 woningeigenaren in de 30 deelnemende gemeenten in BsGW in de gelegenheid gesteld om via een website de WOZ-waarde en de kenmerken van hun woning te controleren. Via deze website konden zij aangeven of bij de bepaling van de WOZ-waarde van de woning voor 2017 is uitgegaan van de juiste gegevens. Met deze werkwijze wil BsGW de WOZ transparanter, eenvoudiger en begrijpelijker maken. Woningeigenaren krijgen hierdoor inzicht in de opbouw van de WOZ-waarde van de woning. Dit leidt tot meer acceptatie van de WOZ-waarde en op termijn minder bezwaarschriften. Maar ook wordt hierdoor de kwaliteit van de WOZ-waardering vergroot en een betere dienstverlening geboden aan de burgers.

De 'Voormelding WOZ-waarde' werd voor de derde keer uitgevoerd door BsGW. In voorgaande jaren werden van de deelnemende huiseigenaren veel positieve reacties ontvangen op deze actie. De respons op de digitaal verzonden uitnodiging naar woningeigenaren in 2016 viel echter tegen. Waar in 2015 nog 50% van de aangeschreven huiseigenaren



Nederweert

Knuppelbrug
Nationaal Park de Grote Peel



Marijke Vaes

reageerde, ontving BsGW in 2016 slechts 11% reacties via de speciale website. Omdat deze website voor het eerst achter DigiD beschikbaar was gesteld wordt deze 'drempel' als voornaamste oorzaak voor de beperkte respons vermoed. De burgers die wel een aanpassing instuurden, kregen bericht of en hoe deze reactie was verwerkt in de WOZ-waarde van hun woning.

Informatiebeveiliging

Per 1 januari 2016 is de Wet Meldplicht Datalekken in werking getreden. In aansluiting hier op heeft BsGW in 2016 een nieuw informatiebeveiligingsbeleid vastgesteld. Er is sprake van een datalek als persoonsgegevens in

handen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens zouden mogen hebben. Bij een datalek is er sprake van overtreding van de Wet bescherming persoonsgegevens. In die situatie kan een bestuurlijke boete worden opgelegd tot 820.000 EURO.

Eind 2016 moest BsGW een eerste melding van een datalek doen omdat een laptop was gestolen bij een voormalig leverancier die onder andere voor BsGW werkzaamheden heeft uitgevoerd. Op deze laptop hebben mogelijk gegevens gestaan van inwoners en bedrijven van enkele bij BsGW aangesloten gemeenten. Er zijn vooralsnog geen nadere gevolgen geconstateerd van deze situatie.



Onderbanken Gemeentehuis



Peel en Maas Huis van de gemeente

Uitvoering belastingtaken

Middels de aanslagoplegging wordt voor het belastingjaar 2016 € 605 miljoen aan belastinggelden geïnd, waarvan 588 miljoen in 2016 is opgelegd en ca. € 17 miljoen in 2017 zal worden opgelegd.

Burgers en bedrijven in de dertig gemeenten die deelnemen in het samenwerkingsverband BsGW ontvangen een gecombineerd aanslagbiljet met de gemeentelijke belastingen én de waterschapsbelastingen. De meeste aanslagen worden in de maand februari bezorgd. Een aantal burgers en bedrijven ontvangen de aanslag later in het jaar. Deze aanslagen worden binnen een relatief korte periode opgelegd. Dit heeft een piek in de (telefonische) klantreacties tot gevolg.

Op basis van de ervaringen in een belastingjaar worden elk jaar verbeteringen doorgevoerd om het verloop van het klantcontact aan te passen en te verbeteren.

In gemeenten die niet deelnemen in de belastingssamenwerking BsGW wordt géén gecombineerd aanslagbiljet bezorgd. Burgers en bedrijven van deze gemeenten ontvangen een belastingaanslag met alleen de waterschapsbelastingen in de tweede helft van maart. Een aantal burgers en bedrijven ontvangen de aanslag later in het jaar.

Kwijtschelding

Burgers die de aanslag niet kunnen betalen, kunnen in aanmerking komen voor kwijtschelding. Voor een groot gedeelte is de kwijtschelding voor het belastingjaar 2016 tot stand gekomen door toetsing door de Stichting Inlichtingenbureau van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Dit bureau voert voor overheidsorganisaties geautomatiseerde

De aanslagoplegging 2016 verliep volgens planning.

bestandsvergelijkingen uit, waardoor de kwijtschelding eenvoudig en geautomatiseerd toegekend kan worden. Daarnaast zijn er verzoeken tot kwijtschelding door belastingplichtigen ingediend die handmatig beoordeeld en afgehandeld dienen te worden.

Als gevolg van de economische situatie, stijgt het potentieel aan klanten dat recht heeft op kwijtschelding. Zowel voor het huidige heffingsjaar 2016 als ook voor de heffingsjaren 2012-2015. Hieruit vloeit voort dat de prognoses over het te verwachten bedrag aan kwijtschelding over die jaren alsnog onder druk komen te staan. Dit komt omdat klanten met een openstaand saldo over die jaren, die niet eerder gebruik maakten van hun recht op kwijtschelding, daar nu wel aanspraak op maken. De verleende kwijtschelding 2016 heeft zich voor nagenoeg alle deelnemers binnen de prognose kwijtschelding ontwikkeld. Waar dit niet het geval was, betrof het relatief lage bedragen.

Invordering

De waterschapsheffingen en de gemeentelijke belastingen kunnen via automatisch incasso worden voldaan. Het incasseren vindt gespreid plaats gedurende de resterende maanden van het belastingjaar nadat het aanslagbiljet is ontvangen door de belastingplichtige. In de praktijk komt dit neer op minimaal vier en maximaal tien incassotermijnen. De automatische incasso wordt opgestart in de maand volgend op die van de dagtekening van de aanslagoplegging.

Als er geen gebruik wordt gemaakt van de automatische incassomogelijkheid zijn er twee betaaltermijnen van



toepassing: respectievelijk één maand en twee maanden na datum aanslagoplegging. De aanslag vervalt na het verstrijken van de laatste incasso- dan wel betaaltermijn.

Voor de invordering van openstaande vorderingen hanteren wij per kalenderjaar twee identieke invorderingscycli gebaseerd op de wettelijke mogelijkheden om belastingschulden te innen. De invordering wordt gelijktijdig voor alle deelnemers integraal uitgevoerd vanaf de vervaldatum van de belastingschuld en bestaat uit vaste, opeenvolgende invorderingsacties.

Omwille van de doelmatigheid, wordt bij de invordering van de massale belastingvorderingen de nadruk op de administratieve invorderingsacties gelegd. Als invorderingsacties echter niet doeltreffend zijn, worden deze gevolgd door steeds zwaardere dwanginvorderingsacties. Deze zijn veelal individueel gericht en daardoor ook arbeidsintensiever en duurder in de uitvoering. Daartegenover staan opbrengsten vervolgingskosten, volgens de Kostenwet.

Door een strakke, herkenbare en gerichte uitvoering van de invordering streven wij naar een zo vroeg mogelijke betaling van de belastingvordering door burgers en bedrijven. De gehanteerde aanpak is enerzijds gericht op het resultaat en anderzijds gericht op het verbeteren van het betaalgedrag.

Het invorderingsproces in 2016 verliep goed. De administratieve invorderingsinstrumenten, zoals loonvordering en overheidsvordering, blijken in de praktijk behoorlijk effectief.

BsGW stelt zich ten doel om een belastingjaar binnen 5 jaar volledig af te wikkelen. Dit betekent, dat belastingjaar 2012 in de uitvoering volledig afgerond is per 31-12-2016 en begin 2017 definitief zal worden afgesloten.

Oninbaar

Oninbaar geleden belastingvorderingen worden uitgedrukt in een 'percentage oninbaar'. Het normpercentage oninbaar provincie-breed is 0,5%. In het stedelijk gebied ontwikkelt het oninbaarpercentage zich ongunstiger dan in het landelijk gebied. Vooralsnog echter ontwikkelen de oninbaarpercentages zich voor alle deelnemers in BsGW binnen de prognose oninbaar. De oninbaar geleden belastingvorderingen van het belastingjaar 2016 hebben te maken met faillissementen van bedrijven en de gerechtelijke uitspraken met betrekking tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP).

Afdracht van belastinggelden

BsGW int de belastingen voor haar deelnemers en draagt



deze conform taakstelling af aan de deelnemers. De prognose voor het afdragen van de belastingheffing naar de deelnemers in de Gemeenschappelijke Regeling is afgeleid van de prognose voor de inning van de belastingheffing. De werkelijke afdracht aan de deelnemers is afhankelijk van de betaling van de belastingvorderingen. De ontvangen belastingen worden afgedragen nadat de betaling is verwerkt in de debiteurenadministratie. De afdracht vindt in principe wekelijks plaats.

Van de opgelegde belastingen 2016 is per eind december 2016 in totaal € 561,1 miljoen als ontvangen belastingen afgedragen aan de deelnemers. Dit is € 26,6 miljoen hoger dan het totaal geprognosticeerde bedrag van € 534,5 miljoen dat BsGW per 31 december 2016 af had moeten dragen aan de deelnemers.

Klantreacties

BsGW hanteert een interne streefnorm van 90% voor het inhoudelijk afhandelen van alle mogelijke vragen bij het 1e telefonisch contact binnen 1 dag. De realisatie in 2016 ligt met 83% boven de realisatie van 2015 (82%) en 2014 (78%).

In 2015 kende BsGW nog telefonische selfservice waarbij allerlei formulieren via de telefoon besteld konden worden die vervolgens per post naar de burger verstuurd werden.

In de praktijk bleek dat een veelvoud van deze formulieren, nooit werden geretourneerd. Vanaf 2016 loopt alle selfservice digitaal via de persoonlijke pagina op de BsGW website. De burger kan wijzigingen digitaal doorgeven. Hierdoor is ook de uitgaande papierstroom sterk afgenomen.

39% van de klanten die 2016 contact met BsGW opnamen, heeft gebruik gemaakt van de aangeboden selfservice mogelijkheden. Dat is gelijk aan het selfservicepercentage van 2015. In 2013 was dit percentage nog 26%.

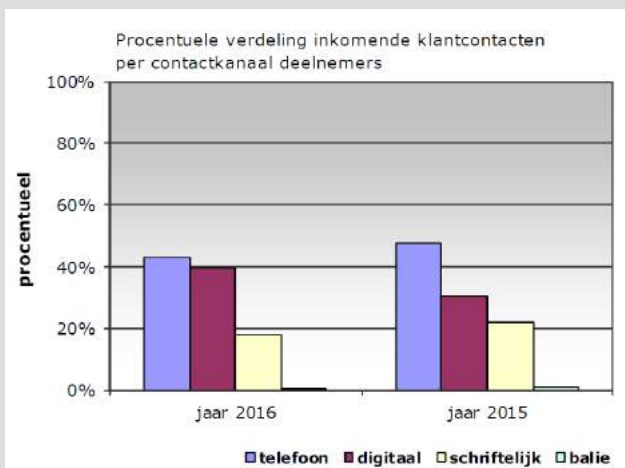
Het aandeel effectieve selfservice-klantcontacten was in 2015 echter lager. Zo is bijvoorbeeld het aanvragen van kwijtschelding eenvoudiger gemaakt, zowel voor de burger als voor BsGW. Waar voorheen een formulier aangevraagd en retour gestuurd diende te worden, volstaat nu het doorlopen van enkele vragen binnen de advies-kwijtscheldings-module van de Persoonlijke Pagina. Maandelijks wisselt BsGW deze gegevens uit met het landelijk Inlichtingenbureau en krijgt de belastingplichtige al dan niet (automatisch) kwijtschelding. Als blijkt dat iemand niet in aanmerking komt voor geautomatiseerde kwijtschelding dan ontvangt deze persoon daarover bericht van BsGW. Als hij of zij het daar niet mee eens is, kan vervolgens alsnog kwijtschelding aangevraagd worden via een speciaal



Simpelveld
Stoomtrein



Stein
Terpkerk Urmond



ingerichte kwijtscheldingsmodule. Voor burgers die niet willen dat gegevens uitgewisseld worden, is het schriftelijk invullen van een kwijtscheldings-formulier nog steeds mogelijk.

Er is in 2016 ingezet op het optimaliseren van de processen voor afhandeling kwijtscheldingsverzoeken, voor afhandeling van WOZ-bezwaren en afhandeling van de overige bezwaren. Deze trajecten zijn parallel aan de aanslagoplegging 2016 ontwikkeld en ingezet. De resultaten zijn deels al in 2016 zichtbaar geworden, maar zullen vooral vanaf de aanslagoplegging 2017 effect genereren.

De gemiddelde afhandeltijd van de ontvangen bezwaarschriften ligt gemiddeld onder de (interne) streefnorm. De gemiddelde afhandeltijd van de handmatig te beoordelen kwijtscheldingsverzoeken en de WOZ-bezwaren 2016 ligt boven de (interne) streefnorm. Hierbij zijn echter geen wettelijke termijnen overschreden. Een klein deel van de WOZ-bezwaren is niet afgehandeld per einde kalenderjaar. Voor alle bezwaren waarvan de afhandeltijd de jaargrens overschrijden is door BsGW tijdig gecommuniceerd naar de belastingplichtige middels een verdagingsbrief.

Met het oog op de aanslagoplegging 2016 heeft BsGW burgers proactief geïnformeerd over MijnOverheid en de mogelijkheden van de persoonlijke pagina. Hierdoor zijn- in vergelijking met 2015 - in 2016 bijna 30.000 poststukken minder ontvangen en zijn de digitale contacten met ruim 17.000 gestegen. Het aandeel van de digitale klantcontacten ten opzichte van het totaal aantal ontvangen klantcontacten vertoont mede hierdoor een stijgende lijn sinds 2009. Van 14% in 2011 naar 39% in 2016.



Bedrijfsvoering

De missie en visie van BsGW worden weerspiegeld in de aard en vorm van de organisatie. BsGW is georganiseerd als een kwalitatief hoogwaardige uitvoeringsorganisatie waar de principes van bedrijfsmatig en proces gestuurd werken leidend zijn.

De organisatie BsGW draagt de volledige integrale verantwoordelijkheid, inclusief bijvoorbeeld financieel beheer en personeelszaken. De organisatie voorziet zelf in de ondersteunende functies (bedrijfsvoering; P&O, ICT, e.d.) of koopt deze in tegen marktconforme tarieven. Hierbij wordt nadrukkelijk, op basis van de doelstellingen van BsGW, de afweging gemaakt tussen enerzijds afhankelijkheid van derden en risico's en de beheersing daarvan en anderzijds de kosten.

Nieuwe directeur

Per 7 november 2016 trad Wim Fiddelaers wegens pensioen terug als directeur van BsGW.

Onder zijn leiding werd de organisatie BsGW en haar rechtsvoorganger opgebouwd vanaf het eerste moment in 2004. In 2011 werd BsGW verzelfstandigd en kon de organisatie uitgroeien tot haar huidige omvang van dertig Limburgse gemeenten en het Waterschap Limburg als samenwerkende deelnemers in deze belastingorganisatie.

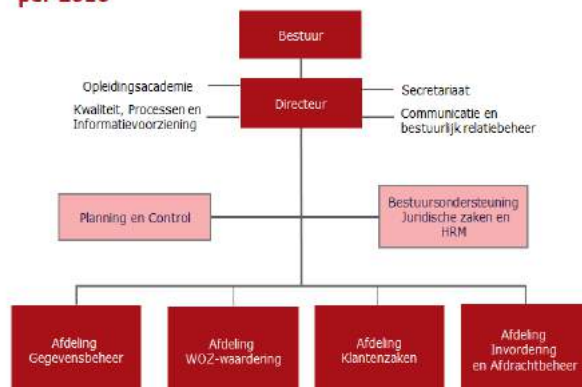
Per 7 november 2016 trad Jan Willemsen aan als nieuwe directeur van BsGW. Dhr. Willemsen is door de selectiecommissie unaniem voorgedragen aan het algemeen bestuur van BsGW. Ook de Ondernemingsraad (OR) adviseerde positief. Met zijn brede kennis en ervaring op het snijvlak van bestuur, organisatie en overige partijen zal de ontwikkeling van BsGW in de komende jaren worden voortgezet.

Organogram

De formatie van BsGW bedroeg per 1-1-2016 160,1 fte. Bestuurlijk is in november 2013 overeengekomen de toekomstige vacatureruimte als gevolg van natuurlijk (pensioen-) verloop van BsGW al per 1-1-2014 ter beschikking te stellen van de zogenaamde 'LiBel-partijen'; de GBRD-gemeenten en de gemeenten Maastricht en Sittard-Geleen. Dit onder voorwaarde dat deze partijen garant staan en BsGW geen financieel risico loopt. De vroegere overname van personeel is voor



Organisatie BsGW per 2016





BsGW dan ook budgettair neutraal. Eventuele financiële voordelen of nadelen komen ten gunste respectievelijk ten laste van de betreffende gemeenten, waarbij door BsGW jaarlijks achteraf wordt afgerekend met deze partijen. Dit betrof 18,76 fte.

Doordat in de loop van 2015 en 2016 vaste medewerkers uit dienst zijn gegaan of via stimuleringsmaatregelen met vervroegd pensioen zijn gegaan, konden - na verrekening van de kosten van deze maatregelen - LiBel-medewerkers ingepast worden in de vaste formatie van BsGW. Per 31-12-2016 resteert 12,1 fte van het eerder in dienst genomen aantal. De BsGW bezetting bedraagt per eind 2016 172,2 fte, waarvan 160,08 fte deel uitmaakten van de reguliere formatie en begroting van BsGW.

Het ziekteverzuim van BsGW ligt in 2016 met 5,87%

boven de norm van 4%, en ook beduidend hoger dan in 2015 (4,25%). De oorzaak voor het hogere ziekteverzuim ligt bij BsGW vooral aan het feit dat enkele medewerkers langdurig zijn uitgevallen wegens ernstige ziekten.

BsGW heeft sedert de verzelfstandiging in 2011 een Ondernemingsraad. Samen met de groei van de organisatie is het aantal zetels van de OR toegenomen tot 9 zetels. De Ondernemingsraad voert periodiek overleg met de directie en communiceert daarover met de personeelsleden.

Ook kent BsGW een actieve personeelsvereniging waar alle werknemers van BsGW lid van zijn.

BsGW	Exploitatiecijfers 2016	
	Jaarrekening 2016	Begroting 2016
Bedragen x € 1.000,-		
Lasten	€ 18.084	€ 17.485
Baten divers	€ 2.281	€ 2.260
Netto kosten totaal	€ 15.803	€ 15.225
Bijdragen deelnemers	€ 14.588	€ 14.588
Resultaat zonder dekking proceskosten	-€ 714	
Bijdragen deelnemers proceskosten	€ 595	
Exploitatieresultaat	-€ 119	-€ 136

Huisvesting

Per 1 november 2016 is BsGW verhuisd naar een nieuw pand aan de Kerkeveldlaan 2 te Roermond. BsGW huurde het voormalige kantoorpand van WBL tegen een marktconforme huurprijs, inclusief servicekosten, huur parkeerplaatsen en restaurant. Het nieuwe kantoorpand wordt gehuurd tegen een marktconforme (kale) huurprijs voor het gebouw plus parkeerplaatsen, dus exclusief servicekosten en restaurant. Servicecontracten voor gas, water, licht, schoonmaak et cetera, plus het bedrijfsrestaurant zijn nu onder beheer van BsGW zelf.

De keuze voor een nieuwe huisvestingslocatie voor BsGW is verlopen volgens een correcte procedure, waarover aan alle partijen openheid is gegeven. Ondanks de publiciteit die herhaaldelijk over dit besluit werd gegenereerd heeft BsGW zich steeds terughoudend opgesteld en wordt de afloop van een lopend juridisch traject met het volste vertrouwen tegemoet gezien.

Exploitatie

Over geheel 2016 is een negatief resultaat bereikt van €714 duizend. Dit negatieve resultaat is voor een groot deel te wijten aan de pas na balansdatum ontstane verplichting voor het uitbetalen van proceskosten met betrekking tot de (WOZ-)bezwaren. Naar de huidige inzichten bedraagt de overschrijding van de geraamde tegemoetkoming proceskosten per saldo €595 duizend. Zonder het bovengenoemde zou over geheel 2016 een negatief saldo van baten en lasten gerealiseerd zijn van €119 duizend. Dit negatief saldo wordt veroorzaakt door niet in de begroting opgenomen advieskosten van €133 duizend voor diverse deelgebieden.

Door de accountant is een goedkeurende verklaring afgegeven over de Jaarrekening 2016.





Belastingsamenwerking
Gemeenten en Waterschappen
Limburg