

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	O. Akyol	Datum	13 oktober 2023
Doorkiesnummer	14030	Kenmerk	1709490
E-mail	oya.akyol@utrecht.nl	Onderwerp	Uitvoering BghU en verbeterplannen
Bijlage(n)	2	Beleidsveld	Financiën

Geachte leden van de raad,

Met deze brief willen wij u graag op de hoogte stellen van de recente ontwikkelingen bij de BghU en van de plannen van de BghU om de dienstverlening en om de bedrijfsvoering structureel te verbeteren. De zorg hierover hebben we eerder uiteengezet in het raadsvoorstel voor de [zienswijze](#) op de begroting van BghU die we u in april 2023 stuurden. Daarnaast hebben we u met de beantwoording van [SV2023-153](#) en, gelijktijdig met deze brief, de beantwoording van [SV2023-177](#). Als bijlage vindt u twee informatiememo's die zijn opgesteld door de BghU om gedeeld te worden met de deelnemende raden.

Context

In maart 2023 bleek dat bepaalde kwaliteitsindicatoren verslechterden en de werkvoorraad toenam wat aanleiding gaf tot het stellen van kritische vragen in de bestuursvergadering, op dat moment was deze situatie nog niet geheel te overzien. Als reactie hierop is in de bestuursvergadering van juni 2023 een aanvullende toelichting door de BghU gegeven over de aard en omvang van de achterstanden. Naar aanleiding hiervan is besloten om een stuurgroep op te richten, samengesteld uit drie bestuurders van de deelnemende gemeenten (Utrecht, Houten en Lopik). Deze stuurgroep heeft als voornaamste doel om vanuit het bestuur nauwer betrokken te zijn bij de inspanningen van de directie van de BghU. Hierbij ligt de nadruk op het sturen op de analyse en het ontwikkelen van een plan van aanpak. Het doel is om de dienstverlening en om de bedrijfsvoering van de BghU structureel te verbeteren en toekomstige achterstanden te voorkomen.

Inmiddels is duidelijk dat de achterstanden binnen BghU voornamelijk zijn ontstaan als gevolg van de ICT-transitie en de toename van het aantal bezwaarschriften met betrekking tot de WOZ-waardering (mede door de toename van bezwaren via NCNP-bezwaarbureaus). De uitvoering van taken heeft tijdelijk stilgelegen vanwege de ICT-transitie, terwijl de groeiende stroom bezwaarschriften heeft geleid tot vertragingen in verschillende teams binnen BghU.

Om deze achterstanden gecontroleerd weg te werken en de interne processen te verbeteren, is behoefte aan inzicht en structuur. Daarom heeft BghU externe expertise ingeschakeld om dit proces

te begeleiden en te organiseren. Hierbij zal de focus liggen op het wegwerken van achterstanden, het verbeteren van interne processen en het implementeren van een interne controlecyclus. Bij deze verbeteringen wordt gebruikgemaakt van een gestructureerde projectorganisatie met specifieke rollen, waaronder sprintgroepen, projectleiders, consultants, programmamanagers en een stuurgroep.

- Sprintgroepen komen wekelijks bijeen om inhoudelijke vraagstukken te bespreken en acties te verdelen.
- De projectleider bewaakt de planning en begeleidt de sprints.
- Twee consultants ondersteunen bij inhoudelijke processen en verbinden verschillende teams.
- De programmamanager is verantwoordelijk voor het behalen van doelstellingen.
- De stuurgroep faciliteert randvoorwaarden, neemt strategische beslissingen en fungeert als escalatiepunt.

Plan van Aanpak en Prioritering

In de recente stuurgroepvergadering van 29 september 2023 is uitgebreid gesproken over de meest recente versie van het Plan van Aanpak. Dit plan is tijdens de daaropvolgende bestuursvergadering van 4 oktober als voldoende beoordeeld en vastgesteld door het BghU-bestuur. Als bijlage vindt u de informatiememo's van BghU, waarin u meer informatie kunt vinden.

BghU staat momenteel voor een dubbele uitdaging. Niet alleen moeten de achterstanden worden weggewerkt, maar ook de reguliere bedrijfsvoering moet soepel blijven verlopen. Beide processen moeten naast elkaar lopen. De achterstanden hebben betrekking op het opleggen van aanslagen voor de jaren 2021, 2022 en 2023, terwijl BghU tegelijkertijd volop bezig is met de voorbereidingen voor de oplegging van beschikkingen voor het jaar 2024. Deze complexe situatie vraagt om zorgvuldige coördinatie en prioritering van onze inspanningen om effectief om te gaan met deze uitdagingen.

Prioritaire Verbeteringen

Om deze uitdagingen aan te pakken, heeft de stuurgroep bepaald dat de hoogste prioriteit zal worden gegeven aan de volgende verbeterpunten:

1. Wegwerken van achterstanden, met speciale aandacht voor zaken die onze inwoners raken.

De hoogste prioriteit ligt momenteel bij de verwerking voor het opleggen van de belastingaanslagen voor het jaar 2021. BghU heeft positieve voortgang geboekt bij het versturen van belastingaanslagen. Op 30 september 2023 zijn ruim 5.000 aanslagen verstuurd naar burgers en bedrijven in de betrokken gebieden, ondanks enige vertraging door kwaliteitscontroles (dit is te lezen op de website van BghU [zie link](#)). De eerstvolgende zending wordt eind november verwacht dan worden de 2700 aanslagen voor 2021 verzonden, vergezeld van een begeleidende brief met excuses voor de vertraging.

In dezelfde periode werkt BghU actief aan de afhandeling van bezwaren met betrekking tot het belastingjaar 2023, wat aanzienlijk is toegenomen als gevolg van de opkomst van NCNP-bezwaarbureaus. Voor inwoners die al bezwaar hebben ingediend voor 2023, zal BghU geen nieuwe aanslag voor 2024 versturen totdat er een besluit is genomen over hun bezwaar. Dit beleid is geïmplementeerd om te voorkomen dat er meerdere bezwaarprocedures worden gestart.

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

2. Verbetering van (telefonische) bereikbaarheid.

Om de telefonische bereikbaarheid en de kwaliteit van de beantwoording te verbeteren is er een extern callcenter ingeschakeld en zijn vacatures door vertrek van zieke medewerkers opgevuld, met 3 nieuwe medewerkers. Na de aanslagoplegging worden medewerkers van verschillende teams ingezet voor het afhandelen van telefonische vragen, met extra ondersteuning voor het verwachte grote aantal bezwaren. Ook worden medewerkers de komende maanden interne opgeleid om de kwaliteit van beantwoording te verbeteren.

3. Aanpak van kwesties met betrekking tot het oordeel van de Waarderingskamer

De Waarderingskamer heeft het oordeel over de uitvoering van de Wet Waardering Onroerende Zaken (Wet WOZ) verlaagd van 'voldoende' naar 'moet op onderdelen verbeterd worden' in hun rapport. Een samenvatting van het rapport is te vinden door uw gemeentenaam in te geven op het veld 'zoek uw gemeente op' op <http://www.waarderingskamer.nl/>.

De Waarderingskamer geeft een aantal verbeterpunten aan:

- 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.

Dit rapport is besproken in de bestuursvergadering van 4 oktober 2023, waarbij de noodzaak voor verbetering van de WOZ-beoordeling is benadrukt. BghU is momenteel bezig met het opstellen van een herziene plan van aanpak om de opmerkingen van de Waarderingskamer omtrent de uitvoering van de WOZ aan te pakken. Dit plan zal in december 2023 ter bespreking worden voorgelegd aan de Waarderingskamer en vormt de hoeksteen voor de beoogde verbetering van het oordeel van de Waarderingskamer.

De officiële vaststelling van de WOZ-waarden voor het jaar 2024 en het verzenden van de bijbehorende beschikkingen zijn afhankelijk van goedkeuring van de Waarderingskamer, verwacht uiterlijk in de eerste week van januari 2024 na een tussentijdse controle in oktober 2023.

Overige ontwikkelingen

Rechtmatigheidsverantwoording

BghU is vanaf 2023 verplicht om verantwoording af te leggen over rechtmatigheid in de jaarrekening. Dit brengt veranderingen met zich mee, en in 2023 kan er mogelijk een beperking op rechtmatigheid zijn vanwege oude contracten.

Governance

Er wordt veel nadruk gelegd op een solide besturing en verantwoording in de uitvoering van het belastingproces. De dagelijkse uitvoering ligt in handen van de directie, en het bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid voor de gehele organisatie. Naast de reguliere rapportages worden belangrijke signalen bestuurlijk gedeeld. Dit stelt het bestuur in staat om proactief te handelen en passende beslissingen te nemen in het belang van onze organisatie en dienstverlening aan onze inwoners. Na de analyse en aanpak van de directe problematiek zal ook in de governance nog meer

Burgemeester en wethouders

Datum 13 oktober 2023
Ons kenmerk 1709490

stappen gezet worden. Daarop vooruitlopend is het bestuur (in de vorm van de stuurgroep) op dit moment dichter betrokken.

Planning en bekostiging

Het plan is om de achterstanden weg te werken, met een geplande doorlooptijd van 2 jaar, vanaf juli 2023. Er is een gedetailleerde planning voor acties met start- en einddata. Elk kwartaal wordt de voortgang gerapporteerd aan het bestuur van BghU. Het bestuur heeft eind juni besloten om € 995.401,- uit de bestemmingsreserve te gebruiken voor het wegwerken van de achterstanden.

Tot slot

Zowel vanuit bestuurlijk als ambtelijke zijde blijven we nauw betrokken op de voortgang bij BghU, en ondersteunen we hen waar mogelijk. Wij vertrouwen erop u hiermee voor nu voldoende te hebben geïnformeerd en zullen u zodra vorderingen zijn gemaakt nog nader informeren.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,