

Voorstel aan het Algemeen Bestuur

VAN : Dagelijks Bestuur
ONDERWERP : Kwaliteitsnormatiek t.b.v. paragraaf Kwaliteit van de dienstverlening in de bestuursrapportage BsGW

AGENDAPUNT NR. : 12
D.B.-VERGADERING : 24-06-2021

Besluit

- Kennisnemen van de voorgestelde bestuurlijke kwaliteitsnormen t.b.v. paragraaf Kwaliteit van de dienstverlening in de bestuursrapportage BsGW

Financiële gevolgen

Geen.

Strategische relevantie / Beleidsgevoeligheid

Geen.

Toelichting

Aanleiding

Overeenkomstig artikel 3 van de standaard uitvoeringsovereenkomst van BsGW met de deelnemers wordt verantwoording afgelegd aan het Algemeen Bestuur van BsGW middels een kwartaal bestuursrapportage over de bedrijfsvoering en de ontwikkeling van de prestaties.

De bestuursrapportage bevat een vaste paragraaf betreffende de kwaliteit van de dienstverlening. Echter de hierin (bij oprichting) vastgestelde bestuurlijke normen dekten niet meer volledig de lading.

Organisatie werkgroepen

BsGW heeft daarom in samenspraak en in samenwerking met de accountmanagers van de deelnemers de huidige bestuurlijke normen tegen het licht gehouden. In 2020 is hiervoor een projectgroep opgericht, die bestaat uit medewerkers van BsGW en de accountmanagers van een vijftal deelnemers (de gemeenten Kerkrade, Leudal, Maastricht, Meerssen en het Waterschap Limburg). Zij hebben geïnventariseerd en beoordeeld welke indicatoren het meest relevant zijn voor wat betreft de keten Gegevensbeheer, WOZ, Innen en Klantzaken (de interne, operationele normen). Van daaruit is door de werkgroep een keuze gemaakt voor de in de bestuursrapportage van BsGW op te nemen externe, bestuurlijke kwaliteitsnormen.

De kwaliteitsnormatiek van BsGW is zoveel als mogelijk procesgericht ingestoken, waarbij gekeken wordt naar tijdigheid, volledigheid en juistheid en haakt waar mogelijk aan op bestaande wettelijke regelgeving en op voorschriften van bijvoorbeeld de Waarderingskamer. Daarmee wordt ook recht gedaan aan het SMART-principe (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden).

Resultaat

De onderstaande (oude) tabel 1 uit de bestuursrapportage wordt hiermee vervangen door de nieuwe tabel 2.

Tabel 1.

Prestatie indicatoren dienstverlening	Norm	2018	Realisatie 2019				
		Cum	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Cum
Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde kwijscheldingen	12 weken	8,0	1,9	8,0	12,0	11,0	8,2
% Afgehandelde WOZ-bezwaren	vóór 1-10		1,2	36,1	68,0	89,9	
Afgehandelde overige bezwaren	afhandeltermijn (nntb)						

Kritische Succes Factor	Prestatie indicator	Resultaat
Predicaat waarderingskamer	Predicaat goed waarderingskamer	
Goedkeurende controleverklaring accountant jaarrekening	Goedkeurende controleverklaring accountant	
Goedkeurende controleverklaring accountant jaarafrekening	Goedkeurende controleverklaring accountant	
Klachten	Procedure wordt wettelijk gevolgd	
Klanttevredenheidsmeting	minimaal 7	5,7

Een aantal indicatoren zijn nog niet in tabel 2 opgenomen. Dit zijn:

1. klanttevredenheid t.a.v. kanalen telefoon en digitaal
2. klanttevredenheid t.a.v. klantreis
3. afhandelen van verzoekschriften tot kwijschelding

Het betreffen namelijk enerzijds processen die wel al zijn ingericht maar waarvoor nog geen norm kan worden bepaald vanwege ontbreken (meet)historie. Het betreft onderdeel 1 en 2 ten aanzien van de klanttevredenheid.

Anderzijds betreft het een proces die momenteel wordt herijkt (3).

Zodra deze is ingeregeld, zal het betreffende proces met bijbehorende indicator worden toegevoegd aan de tabel.

In de bijlage treft u de toelichting op de onderwerpen waarop voortaan wordt gemeten. Gerapporteerd hierover wordt indien het resultaat in negatieve zin afwijkt.

Tabel 2.

Nr.	Keten	Resultaat	toelichting	norm	2020	2021
1.	WOZ	Tijdige WOZ-waardebepaling woningen en niet woningen ten behoeve de jaarlijkse herwaardering cf. norm Waarderingskamer	WOZ-waardebepaling per 1 december jaar X-1 gereed en gecontroleerd. Uiterlijk 1 februari jaar X gereed en gecontroleerd.	≥ 90%	voldaan	voldaan
2.	WOZ	Tijdige verzending WOZ-beschikkingen met goedkeuring Waarderingskamer cf. norm Waarderingskamer	vóór 28 februari vóór 30 april vóór 31 mei	≥ 98% ≥ 95% ≥ 97% ≥ 99%	voldaan 99,5% 99,9% 99,9%	99,3% 98,9% - -
3.	WOZ	Afhandeling WOZ-waardebezwaren (taxatietechnisch en administratief) cf. norm wet waardering onroerende Zaken art. 30 lid 9.	flitswaardebezwaren waardebezwaren via de Digitale belastingbalie met dagtekening 28 februari of 31 maart waardebezwaren met dagtekening in belastingjaar (excl. flits en DBB febr en maart)	95% binnen 5 werkdagen ≥ 90% vóór 1 juli (groeimodel, in 2023 ≥ 95% vóór 1 juli) ≥ 95% vóór 31-12	85,1% 94,7% 93,9%	97,5% - -
4a.	WOZ	Juiste WOZ-waardebepaling: aantal WOZ objecten waarbij de waarde na bezwaar wordt verlaagd, afgezet tegen het totale aantal WOZ-objecten binnen het BsGW domein	woningen	≤ 4% (groeimodel, in 2023 ≤ 2% voor zowel woningen als niet-woningen)	1,9%	-
4b.			niet-woningen	≤ 4%	1,7%	-
5a.	WOZ	Juiste WOZ-waardebepaling: de mate waarin na bezwaar de WOZ-waarde ten opzichte van de initieel vastgestelde WOZ-waarde percentageel is verlaagd	woningen: totaal areaal (* € 1,000,-) waarvan verlaagd	1% (groeimodel, in 2023 ≤ 0,5%)	87.304.506 379.156 (0,43%)	94.885.307 197.889 (0,21%)
5b.			niet-woningen: totaal areaal (* € 1,000,-) waarvan verlaagd	2% (groeimodel, in 2023 ≤ 1%)	23.887.555 257.787 (1,08%)	22.988.760 25.545 (0,11%)
6.	WOZ	Jaarlijkse beoordeling Waarderingskamer WOZ-waardebepaling	gradaties: moet dringend worden verbeterd, moet op onderdelen worden verbeterd, voldoende of goed	Goed	Voldoende	-
7	Heffen	Tijdige en volledige verzending van de grootkohlieren (combi-)jaanslagen 1e kwartaal jaar x	aanslagregeling conform de productieplanning (matdagenplanning) eind eerste kwartaal	≥ 95%	100%	95%
8.	Innen	Verleende machtigingen automatische incasso	gemeten op het totale aantal belastingplichtigen	≥ 65%	65,5%	-
9.	Innen	Geautomatiseerde kwijtschelding	Totaal aantal kwijtscheldingen dat zonder voorafgaand verzoek kan worden verleend en afgezet tegen het jaarlijks totale aantal kwijtscheldingsdossiers	≥ 60%	68,0%	-
	Innen	Afhandelen van verzoekschriften tot kwijtschelding (nog onder constructie)	doorlooptijd	nulmeting	n.v.t.	Wordt nog nader bepaald
10.	Bedrijfs-voering	Accountantsverklaring	jaarafrekeningen voorgaand jaar jaarrekening voorgaand jaar	goedkeuring goedkeuring	goedkeuring goedkeuring	- -
11a.	Klant zaken	Klanttevredenheid kanalen telefoon en digitaal (half jaarlijks rapportage als onderdeel van evaluatie piekperiode)	- telefoon - website - Mijn BsGW	nulmeting	n.v.t.	Wordt nog nader bepaald
11b.	Klant zaken	Klanttevredenheid kpi's Visie op dienstverlening (jaarlijkse rapportage klanttevredenheid)	- meteen goed - eerste reactietijd - tijd en moeite - zelfbediening - klanttevredenheid van (aan)vraag tot ontvangen antwoord	nulmeting	n.v.t.	Wordt nog nader bepaald

Tabel kengetallen:

		2020	2021
1, 4a en 4b	Aantal beschikte woningen	368.121	374.564
	Aantal beschikte niet-woningen	53.093	47.056
2.	Totaal aantal beschikkingen	421.214	421.620
3.	Aantal bezwaren	26.168	23.853
	<i>Uitgesplitst in:</i>		
	Aantal flitsbezwaren	3.021	5.867
	Aantal bezwaren via de DBB	8.840	6.265
	Overige bezwaren	14.307	11.721
7.	Aantal combi-aanslagen	n.b.	n.b.
8.	Aantal automatische incasso's	volgt	volgt
	Aantal belastingplichtigen	volgt	volgt
9.	Aantal kwijtscheldingsverzoeken	volgt	volgt
11a.	Aantal respondenten telefoon	n.v.t.	4.088
	Aantal respondenten digitaal (website en Mijn BsGW)	n.v.t.	1.900
11b.	Aantal respondenten klanttevredenheid	n.v.t.	n.v.t. (nulmeting)



N.M.J.G. Lebens, directeur



M.H.E. Pelzer, voorzitter

Bijlage:

- Toelichting bestuurlijke kwaliteitsnormen BsGW

Bijlage: Toelichting bestuurlijke kwaliteitsnormen BsGW

1. WOZ: tijdige WOZ-waardebepaling

Voor de jaarlijkse herwaardering van alle WOZ-objecten (ongeveer 570.000: 515.000 woningen en 52.000 niet woningen) en voor het mogen beschikken van de WOZ-waarden van al deze objecten wordt aangesloten op de normatiek van de Waarderingskamer.

2. Tijdige verzending WOZ-beschikkingen

Conform de norm van de Waarderingskamer moeten de WOZ-beschikkingen tijdig worden verzonden.

3. Afhandeling WOZ-bezwaren

Voor de doorlooptijd van afhandeling van WOZ-waardebezwaren wordt per type bezwaarprocedure (gemeten vanaf de dagtekening van de WOZ-beschikking) een maximum doorlooptijd gegeven.

De zogenaamde 'flitsbezwaren' (op basis van informeel contact tussen een BsGW-taxateur en een belanghebbende) hebben absolute voorrang. Daarna volgen de formele bezwaarschriften die via de digitale belastingbalie zijn ontvangen. Uiteindelijke dienen alle WOZ-bezwaren (gemeten vanaf de dagtekening eind februari van het belastingjaar) per 31 december van datzelfde belastingjaar te zijn afgehandeld danwel in procedure te zijn genomen.

4. Juiste WOZ-waardebepaling: waardeverlaging t.o.v. totaal aantal

Voor de afhandeling van de WOZ bezwaren wordt als norm aangegeven dat maximaal 4% van alle WOZ-objecten na een te honoreren WOZ-bewaar in waarde worden verlaagd.

5. Juiste WOZ-waardebepaling: waardeverlaging in categorieën

Voor de mate waarin - na toe te kennen WOZ-waardebezwaren - de WOZ-waarden (ten opzichte van de in eerste instantie door BsGW vastgestelde WOZ-waarde) worden verlaagd is nu ook normatiek gedefinieerd. Met ingang van belastingjaar 2021 worden dan ook op deze wijze de behaalde resultaten inzichtelijk. De Waarderingskamer houdt toezicht op de uitvoering van de Wet WOZ. Daartoe geeft zij jaarlijks een oordeel over de uitvoering.

6. Beoordeling Waarderingskamer

De Waarderingskamer houdt onder meer toezicht op de kwaliteit van onze WOZ-taxaties. Indien de Waarderingskamer vindt dat de kwaliteit van de nieuwe WOZ-waarde voldoende gewaarborgd is, mag BsGW de WOZ-waarden bekend maken aan belanghebbenden en dus beschikken.

7. Verzenden aanslagen

Voor de aanslagregeling gecombineerd biljet met daarop de gemeentelijke belastingen, de waterschapsbelastingen en de WOZ-beschikking, geldt een gedetailleerde productieplanning (de zogenaamde matdagenplanning). Hierin zijn de aanslagregeling (en dan vooral de massale aanslagregeling per eind februari van het belastingjaar), de inning in eerste aanleg en de dwanginvordering nauw op elkaar afgestemd.

8. Machtiging automatische incasso

De inning kan op twee manieren: ofwel met inachtneming van de betaaltermijnen, zoals in de verordening opgenomen (bij combi-biljet is dit de eerste helft uiterlijk één maand na de dagtekening van de aanslag en de tweede helft uiterlijk twee maanden na dagtekening) dan wel met toepassing van automatische incasso (AIC). Belanghebbende verstrekt daartoe aan BsGW een doorlopende machtiging waarbij het verschuldigde belastingbedrag automatisch in minimaal vier tot maximaal tien

maandelijkse gelijke termijnen automatisch wordt afgeschreven. Aanslagen groter dan € 20.000,- hebben twee incassotermijnen.

Kwijtschelding is een autonome bevoegdheid van de deelnemers om te beslissen voor welke lokale belastingen (en in welke mate) kwijtschelding kan worden verleend. Kwijtschelding van belastingen kan op twee manieren: geautomatiseerd of op verzoek:

9. Geautomatiseerde kwijtschelding

Per direct geautomatiseerd bij de aanslagregeling waarbij op het aanslagbiljet wordt aangegeven dat bij een bepaalde belasting kwijtschelding wordt verleend. Daartoe geeft belanghebbende vooraf aan BsGW toestemming om bij het zogenaamde Inlichtingenbureau informatie over haar in te winnen. Het Inlichtingenbureau is een overheidsstichting die digitale bestanden van overheidsinstanties (zoals Belastingdienst en het UWV) koppelt. Zodra deze koppeling een signalering afgeeft, geeft het Inlichtingenbureau dit signaal door aan andere overheidsinstanties zoals BsGW. Op deze wijze kan BsGW vooraf beoordelen of een belastingplichtige voor kwijtschelding in aanmerking komt. BsGW kent op deze wijze in 68% van de gevallen vooraf kwijtschelding toe.

***Kwijtschelding op verzoek van de belanghebbende:** dit betreft de overige 32%. Deze verzoeken zijn bewerkelijk en kunnen tijdrovend zijn. Vaak ontbreekt een volmacht om bij het Inlichtingenbureau navraag te doen en zijn veelal de dossiers niet compleet.*

Dat noodzaakt om bij de verzoeker nadere informatie te vragen. Nu bedraagt de maximum doorlooptijd 16 weken (incl. doorlooptijd Inlichtingenbureau) doch dit proces wordt momenteel opnieuw ingericht en zoveel als mogelijk geautomatiseerd. Dit met het oogmerk om dit proces efficiënter te organiseren en daarmee de doorlooptijden in te korten.

10. Accountantsverklaring

De accountant voorziet de jaarafrekeningen met de deelnemers van een oordeel en tevens de jaarrekening van de BsGW. Voor beide geldt dat een goedkeurende verklaring de norm is.

11a. Klantzaken: doorlopende meting

Hier staat het thema klanttevredenheid centraal. Eind 2020 heeft het MT BsGW haar visie op dienstverlening en het bijbehorende dienstverleningsconcept BsGW herijkt en opnieuw vastgesteld. Dit omdat – kort samengevat - BsGW in het verleden op diverse onderdelen van haar dienstverlening niet voldoende scoorde (website, mails) maar ook niet op alle onderdelen van haar dienstverlening een meting verrichtte.

In de nieuwe visie op dienstverlening heeft BsGW vastgelegd hoe zij met klanten omgaat en wat de uitgangspunten zijn van de dienstverlening. Deze uitgangspunten zijn: meteen goed, eerste reactietijd, tijd en moeite, zelfbediening en klanttevredenheid.

De meting van de klanttevredenheid (klantmonitor) wordt daarbij op een nieuwe manier ingericht aan de hand van zogenaamde klantreizen. Een klantreis omvat het traject en alle contactpunten tussen de klant en BsGW. BsGW kan een klantreis analyseren vanuit het perspectief van de klant met als doel het beter begrijpen en het verbeteren van de klantervaring.

De zes belangrijkste BsGW relevante klantreizen (omdat die 80% van de interacties met de klanten vertegenwoordigen) zijn:

- *Ik wil automatische incasso aanvragen*
- *Ik ben het niet eens met de WOZ-waarde*
- *Ik wil (alsnog) kwijtschelding aanvragen*

- *Ik wil een betalingsregeling treffen*
- *Ik ben het niet eens met (de hoogte van) de aanslag*
- *Ik heb een algemene vraag*

Bij ieder van deze zes klantreizen zijn vragenlijsten opgesteld van waaruit cijfers voor dienstverlening kunnen worden gedestilleerd. De vragen zijn zodanig geformuleerd dat iedere Kritische Prestatie Indicator, KPI, (meteen goed, eerste reactietijd, tijd en moeite, zelfbediening en klanttevredenheid) in iedere vragenlijst terugkomt.

Na beëindiging van de dienstverlening stuurt BsGW (via e-mail) de vragenlijst (enquête) naar iedereen die één van de zes klantreizen heeft doorlopen. Bij aanvang van de klantreis informeert BsGW de klant over het doel en de vorm van de enquête.

Naast nog andere vragen wordt ook altijd aan de klant de centrale beoordelvraag gesteld: Hoe tevreden bent u over het gehele proces van het indienen van uw (aan)vraag tot het ontvangen van het antwoord? (met een waarderingscode van 1-10).

Behalve een cijfer voor de KPI's resulteert dit ook in een cijfer per contactkanaal omdat wordt vastgelegd via welke weg het contact is verlopen.

11b. Klantzaken: jaarlijkse meting

Tenslotte levert naast deze structurele en permanente bevraging van klanten ook de leverancier van de klantmonitor jaarlijks een onafhankelijke klanttevredenheidsrapportage die eveneens met het bestuur wordt gedeeld.

Voor indicator 11a en 11b zal 2021 dienen als nulmeting, zodat in 2022 een realistische norm kan worden opgesteld.