

JAARVERSLAG 2019



Belastingsamenwerking
Gemeenten en Waterschappen
Limburg

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 2019

Dit jaarverslag wordt primair digitaal aangeboden en is online beschikbaar via de website van BsGW, rubriek 'over BsGW/publicaties'. Deze schriftelijke versie is derhalve sober van uitvoering.

Inhoudsopgave

Van de voorzitter	5
Kerngegevens	6
Van de directeur	7
Organisatieprofiel.....	8
Bestuur en deelnemers	10
Bestuur per 01-01-2019	11
Strategische doelstellingen	13
Samenwerking.....	15
Ontwikkelingen	16
Uitvoering belastingtaken.....	19
Jaarverslag Klachten	21
Bedrijfsvoering	23

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. Elk jaar maken mensen voor het eerst kennis met BsGW. Wij vinden het daarom belangrijk om toe te lichten wie wij zijn, waarom wij bestaan en wat wij doen.

Dit jaarverslag geeft in het eerste deel dan ook toelichting op het bestuur en de organisatie van BsGW binnen de actuele situatie in 2019. In het tweede deel van dit jaarverslag ligt het accent meer op de werkzaamheden, ontwikkelingen en behaalde resultaten van BsGW in 2019.

Jaarrekening 2019

De financiële verantwoording van het in 2019 door BsGW gevoerde beleid wordt separaat toegelicht in de Jaarrekening 2019. De financiële informatie in dit jaarverslag is ontleend aan de Jaarrekening 2019.

Van de voorzitter

BsGW groeit. De eerste fase van het Ondernemings- en Ontwikkelplan dat in 2018 is ingezet, is succesvol afgerond. De organisatie heeft een 'reset' gekregen en is klaar om een doorstart te maken naar efficiency- en kwaliteitsverbetering. Dat heeft vooral veel betekend voor de medewerkers. In het afgelopen jaar is met elke medewerker een gesprek gevoerd om ieder in de functie te plaatsen waar hij of zij het beste tot zijn recht komt. Dat was zeker lastig, maar de wijze waarop dat proces is verlopen toont professionaliteit en betrokkenheid van de medewerkers. De complimenten die het bestuur daar al voor heeft overgebracht, herhaal ik graag nog eens bij deze terugblik op 2019. Mensen die het goed doen, maken dat een organisatie het goed doet. BsGW zal dan ook blijven investeren in haar mensen, en dat is enorm belangrijk.

Want in de komende jaren zal BsGW nog volop in beweging blijven om verder te groeien. Daarbij zullen innovaties en toenemende kwaliteitseisen leiden tot verbreding en verdieping van de samenwerking en een verdergaande inzet van automatisering en digitalisering. Die ontwikkeling staat niet stil. Nieuwe inzichten groeien en worden bijvoorbeeld aangegrepen om de samenwerking op het gebied van gegevensopslag en uitwisseling vorm te geven. Nieuwe projecten, al dan niet in aansluiting op landelijke initiatieven, gaan helpen om de kwaliteit van gegevens te verbeteren maar zullen vooral ook de efficiency verbeteren voor elke gemeente en voor elke burger. De impact daarvan is groot, omdat het direct ingrijpt op de taken en werkzaamheden. Maar deze ontwikkeling is tegelijkertijd een voorwaarde om goede en integere dienstverlening te kunnen waarborgen. Het is goed dat door intensief contact tussen VNG, Waarderingskamer, de gegevenshuizen in Limburg en BsGW, hiervoor een gezamenlijke weg wordt ingeslagen.

Gelijktijdig verwachten de deelnemers in het samenwerkingsverband ook een groeiende kwaliteit in de dienstverlening naar burgers en bedrijven. De BsGW-organisatie anticipeert daar prima op met de ontwikkeling van nieuwe moderne visies op dienstverlening en informatievoorziening. Op bestuurlijk niveau is een discussie opgestart om te bezien welke mogelijkheden er zijn om te komen tot nog meer harmonisatie in de uitvoering van de belastingheffing en -inning, uiteraard met behoud van de eigen beleidsvrijheid van elke afzonderlijke deelnemer in het samenwerkingsverband.



Pieter Meekels,
Voorzitter BsGW

Het voordeel van dit samenwerkingsverband doet zich goed gevoelen bij al deze ontwikkelingen omdat deze vanuit deze gebundelde expertise en menskracht aangevlogen worden. Het structurele schaalvoordeel voor elke deelnemer in BsGW wordt ook elk jaar weer aangetoond. Het is jammer dat deze financiële voordelen in de verdrukking raken door proceskostenvergoedingen die jaarlijks moeten worden uitgekeerd. Net zoals alle gemeenten en samenwerkingsverbanden in Nederland voert BsGW al enkele jaren actie om die proceskosten te kunnen beheersen. Dit heeft in samenwerking met de VNG wel geleid tot acties richting de wetgever, echter met vooralsnog onvoldoende resultaat.

Het zijn boeiende bewegingen die we maken. Maar die bieden wel volop kansen om de dienstverlening naar burgers en bedrijven permanent te verbeteren. En die kansen laten we niet liggen.

Kerngegevens

Deelnemende gemeenten	28
Deelnemende waterschappen	1
Provincie	Limburg
Aantal gemeenten in het verzorgingsgebied	31
Aantal inwoners in het verzorgingsgebied	1.116.137* ¹
Totaal aantal formatieplaatsen	160,3 fte
Omzet bruto heffing	674 miljoen
Gemeenten	527 miljoen
Waterschap	147 miljoen
Aanslagregels	5,1 miljoen
Aanslagbiljetten (gecombineerd gemeente en waterschap)	752 duizend
WOZ-objecten	576 duizend

Bron:

*¹ <http://www.cbs.nl/> per 1-1-2019

Van de directeur

Alles overziend kunnen we 2019 tevreden afsluiten. Er zijn fundamentele stappen gezet in het Ondernemings- en Ontwikkelplan, het interne plaatsingsproces is afgerond, er is onder meer werk gemaakt van het project 'waarderen op oppervlakte' dat voor alle deelnemers van groot belang is en voor nieuwe ontwikkelingen die op ons afkomen zijn waar mogelijk al goede aanzetten gedaan. En dat terwijl 'de winkel gewoon openbleef'. Aanslagen werden op tijd opgelegd en de invordering en verwerking van betalingen en afdrachten aan deelnemers verliepen volgens plan. Ook de afhandelingstermijnen van bezwaarschriften en andere klantreacties bleven – op wellicht een enkele uitzondering na – binnen de wettelijke normen. Iets om als BsGW en als BsGW-er trots op te zijn.

Met de afronding van het interne plaatsingsproces hebben we met de juiste mens op de juiste plaats eind 2019 onze basis op orde en kunnen we verder gaan investeren in de kwaliteit van onze mensen, onze werkprocessen en onze diensten. Het plaatsingsproces vond plaats in een transparante en consistente procedure waarbij er door de plaatsingscommissie met elke medewerker een nagenoeg identiek interview werd gehouden. Naast het feit dat deze gesprekken voor menig medewerker spannend waren, was het voor iedereen een goede pas op de plaats en een blik in de spiegel om te kijken op welke plek de aanwezige kwaliteiten het best tot resultaat kunnen komen. Dat op de afwegingen en adviezen van de plaatsingscommissie geen bezwaarschriften zijn gevolgd, zie ik als een bevestiging van de zorgvuldigheid waarmee de plaatsingscommissie te werk is gegaan. Per slot van rekening zijn er wel zo'n 200 gesprekken gevoerd! Wat we met dit proces hebben gedaan, is zorgen voor stabiliteit, maar vooral ook voor duidelijkheid. Op die stabiele basis werken we samen verder aan transformatie, innovatie en optimalisatie.

De komende jaren zullen we als organisatie nog altijd volop in beweging blijven. Niet voor niets investeren en participeren we in projecten die van breder belang zijn dan enkel voor onze organisatie. Het project 'waarderen op oppervlakte' moet in 2021 worden afgerond. Voor de WOZ-beschikkingen over belastingjaar 2022 geldt dat alle gemeenten de gebruiksoppervlakte als grondslag gebruiken voor de WOZ-taxaties naar de waardepeildatum 1 januari 2021. Dit is een belangrijke stap in het bereiken van meer uniformiteit in de WOZ-taxaties, maar is ook een belangrijke stap in meer uniforme registratie van kenmerken van woningen binnen de gehele overheidsinformatie. Daarom is



Jan Willemsen
Directeur BsGW

dit project ook één van de belangrijke stappen richting de "Samenhangende Objectenregistratie". Een registratie die vele voordelen biedt, maar die ook impact heeft op data, werkprocessen en ICT. In 2020 willen we samen met alle partners alvast verder kijken naar de Samenhangende Objectenregistratie. Door samen een heldere visie te ontwikkelen en slimme keuzes te maken nemen wij zo gezamenlijk onze verantwoordelijkheid voor onze organisaties, voor burgers en de maatschappij.

Bij een vooruitblik naar de toekomst hoort ook dat we kritisch kijken naar hoe wij ons werk doen. In 2019 is daarom de aanzet gedaan voor ontwikkeling van een nieuwe visie op onze dienstverlening en een nieuwe I-visie voor de informatievoorziening in de breedste zin des woords. Daarmee stippelen we een pad uit voor de komende jaren, dat past bij de actuele en toekomstige ontwikkelingen in de maatschappij en bij de verwachtingen die afnemers van onze diensten van ons hebben. Kwaliteit van dienstverlening, dus ook gebruikersgemak en gebruikersvriendelijkheid verdienen en krijgen permanent aandacht. Dit vraagt van BsGW als organisatie en van medewerkers binnen onze organisatie om een heldere koers en continue bereidheid tot aanpassing. De koers is merendeels uitgezet en de wil en bereidheid om daar te komen is volop aanwezig. Meer dan.



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 van deze organisatie 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 in Limburg.

BsGW behartigt als uitvoeringsorganisatie van de deelnemende gemeenten en waterschap 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 efficiencyvoordelen opleveren.

BsGW investeert als kwaliteitsorganisatie continu in de ontwikkeling van kennis en resultaatbewustzijn van haar medewerkers. Grote waarde wordt toegekend aan welzijn, veiligheid en gezondheid van de medewerkers in het functioneren.

Achtergrond

Samenwerking op het gebied van belastingheffing is een maatschappelijke noodzaak. 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 het waterschap. Beide organisaties kennen een toegenomen vraag naar kostenreductie door het realiseren van efficiëncyslagen in de processen.

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

het takenpakket. Ook nieuwe belastingen kunnen worden uitgevoerd.

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 digitale contact of gesprek afgehandeld worden. Voor het doorgeven van een wijziging of het regelen van belastingzaken hoeft de klant dus maar één keer te bellen.

Missie

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 gemeenschappelijke uitvoeringsorganisatie van de deelnemende overheidsorganen. De missie van BsGW luidt als volgt:

BsGW 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 het waterschap. 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.

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, zoals dat van de uitvoeringsprocessen van lokale overheden wordt verwacht, zowel om burgers en bedrijven beter te bedienen, als uit efficiëncyoogpunt.

(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

Gemeentelijke belastingen en waterschapshoeffingen

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

Bestuur en deelnemers

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

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

Algemeen Bestuur

Door het samengaan van de gemeenten Nuth, Onderbanken en Schinnen in de nieuw gevormde gemeente Beekdaalen per 1-1-2019 telt Limburg per die datum 31 gemeenten waarvan 28 aangesloten zijn bij BsGW. Samen met het waterschap Limburg telt het samenwerkingsverband BsGW 29 deelnemers in 2019. De vergaderingen van het algemeen bestuur zijn openbaar. Het algemeen bestuur vergadert in de raadszaal van de gemeente Roermond. Het algemeen bestuur vergaderde in 2019 vier keer.

Dagelijks Bestuur

Het dagelijks bestuur wordt benoemd door het algemeen bestuur en bereidt onder meer de besluiten van het algemeen bestuur voor. De voorzitter wordt aangewezen door het algemeen bestuur.

Om een 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) bestaat het dagelijks bestuur uit 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 Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen is een rechtspersoonlijkheid bezittend openbaar lichaam in de zin van artikel 61 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 BsGW de bevoegdheid overgedragen tot uitvoering van de heffing en invordering van waterschapshellingen, gemeentelijke belastingen en van de waardebepaling in het kader van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ).

Kostenverdeling

De processen voor waterschappen en gemeenten overlappen elkaar in grote mate en de benodigde basisgegevens worden gelijktijdig voor alle deelnemers opgebouwd. 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, Heffen, Waarderen, Innen, Klantzaken en het sub-product Parkeerbelasting. De verdeling van deze kosten over de deelnemers gebeurt hierna met behulp van eenheidstarieven per product van dienstverlening.

De kosten van de activiteiten en processen op BsGW-niveau die dienen ter ondersteuning van de organisatie als geheel (zoals ICT, de ondersteuning van het personeel en de ontwikkeling van BsGW) worden eveneens als apart product inzichtelijk gemaakt. Deze kosten zijn, zonder arbitraire verdeelsleutels, niet te splitsen naar de primaire processen en worden daarom verdeeld naar rato van het aandeel dat de deelnemers hebben in de kosten van de vijf producten van dienstverlening.

Algemeen Bestuur per 1-1-2019

In 2019 heeft BsGW negentwintig deelnemers; 28 van de 31 Limburgse gemeenten en het Waterschap Limburg werken samen in BsGW. Elke deelnemer wijst één lid aan voor het algemeen bestuur van BsGW.

Dhr. R. Dieren	Wethouder gemeente Beek
Dhr. P. Janssen	Wethouder gemeente Beekdaelen
Dhr. B.M.J. Jacobs	Wethouder gemeente Beesel per 27-06-2019 als opvolger van Mw. dr. T.P. Dassen-Housen
Mw. M.H.E. Pelzer	Burgemeester gemeente Bergen
Dhr. P.M.J. Houben	Wethoudergemeente Brunssum
Dhr. drs. G.H.C. Frische	Wethouder gemeente Echt-Susteren
Dhr. mr. J.E.M. Custers	Wethouder gemeente Eijsden-Margraten
Mw. J.A. Van Hulsteijn	Wethouder gemeente Gennep
Dhr. drs. G.E.H. Houben	Wethouder gemeente Gulpen-Wittem
Dhr. F. Simons	Wethouder gemeente Heerlen
Dhr. H.J. Bejas	Wethouder gemeente Kerkrade
Dhr. C.P.G. Wilbach	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. J.J.M. Gulikers	Wethouder gemeente Meerssen
Dhr. H.P.J. Cuijpers	Wethouder gemeente Nederweert
Dhr. P.J.H. Sanders	Wethouder gemeente Peel en Maas
Dhr. A.C.A.G. Smits	Wethouder gemeente Roerdalen
Dhr. F.C.M. Schreurs	Wethouder gemeente Roermond
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
Mw. mr. drs. C.M.J. Bisschops	Wethouder gemeente Valkenburg a/d Geul
Dhr. A.G.M. Roest	Wethouder gemeente Venlo
Dhr. R.B.M. Braun	Wethouder gemeente Voerendaal
Mw. drs. W.P.J. van Eijk	Wethouder gemeente Weert
Dhr. mr. J.H.G.M. Teeuwen	DB-Lid Waterschap Limburg per 15-05-2019 als opvolger van Mw. J.S.E. Van Wersch

Voorzitter van BsGW is de heer **P.M. Meekels**

Plaatsvervangend voorzitter is de heer **A.G.M. Roest**

Dagelijks Bestuur

Het dagelijks bestuur bestaat uit:

Dhr. **P.M. Meekels** (voorzitter)

Dhr. **H.P.J. Cuijpers**

Dhr. **drs. G.H.C. Frische**

Dhr. **J.J.M. Gulikers**

Mw. **M.H.E. Pelzer**

Dhr. **A.G.M. Roest**

Dhr. mr. **J.H.G.M. Teeuwen** als opvolger van mw. J.S.E. Van Wersch



DE WIL
OM TE
GROEIEN

Strategische doelstellingen

Inzicht in de mate waarin de doelstellingen van de organisatie zijn gerealiseerd en de wijze waarop getracht is de beoogde maatschappelijke effecten te bereiken.

De dienstverlening van BsGW bestaat uit het heffen en innen van alle lokale belastingen namens haar deelnemers, het beheren van de authentieke basisregistraties en de uitvoering van de wet WOZ. BsGW voert deze taken uit voor haar deelnemers, zijnde gemeenten en het waterschap.

Het strategisch doel vanuit het Ondernemings- en Ontwikkelplan 2018-2020 is het bevorderen van de kwaliteit van gegevens en borging van continuïteit en kwaliteit in bedrijfsvoering, naast vergroting van digitale dienstverlening en het bedrijfseconomisch uitvoeren van lokale belastingen. Een resultaat/effect hiervan zal zijn dat de kosten dalen.

BsGW richt zich op het verder verlagen van de uitvoeringskosten voor haar deelnemers met als belangrijkste speerpunten:

- dalende kosten deelnemers
- minimaal gelijkblijvende kwaliteit van de dienstverlening
- vergroten digitale dienstverlening

Dalende kosten deelnemers

Eén van de doelstellingen die voortvloeien uit de missie van BsGW is kostenreductie door schaalvergroting. Het Waterschap Limburg en 28 van de 31 Limburgse gemeenten zijn deelnemer van de Gemeenschappelijke Regeling BsGW. De hiermee behaalde schaalvoordelen zijn verwerkt in de begroting van BsGW en hebben de afgelopen jaren geresulteerd tot lagere bijdragen in de netto-kosten voor de deelnemers.

Nu de groei- en nazorgfase voorbij zijn, ligt de focus op stabilisatie en kwaliteit. Voor BsGW betekent dit een volledige herijking van de huidige structuur en werkwijze, vorm gegeven in het Ondernemings- en Ontwikkelplan 2018-2020. In dit plan is een traject uitgewerkt van herijking van de organisatie gericht op borging. Het gaat om een ingrijpend veranderproces dat zich de komende jaren zal voltrekken en de nodige inzet van mensen en middelen vraagt. Tegelijkertijd is actie vereist om de verbetering en continuïteit van de werkprocessen te borgen. Middels het Ondernemings- en Ontwikkelplan

2018-2020 committeert BsGW zich aan een taakstellende formatiereductie van 20 fte. Dit leidt uiteindelijk (na uiterlijk 7 jaar vanaf 2018) tot een lastenverlaging van €1,3 miljoen.

Het investerings- en ontwikkelbudget voor het uitvoeren van dit plan bedraagt € 4 miljoen.

Wat hebben we bereikt

Sinds de oprichting van BsGW is het aantal deelnemers gegroeid naar 28. Het totale structurele schaalvoordeel als gevolg van het toetreden van gemeenten en de invoering van het gecombineerd biljet vanaf 2014 bedraagt € 5,635 miljoen.

BsGW heeft zich gecommitteerd aan een taakstellende kostenreductie van 12% in de eerste 6 jaar na de verzelfstandiging en heeft in de jaren 2012-2017 daarom de kostenindexering van gemiddeld 2% per jaar niet doorberekend aan de deelnemers. De totale gerealiseerde kostenreductie loopt hiermee op tot € 1,565 miljoen per jaar. Daarnaast zijn nog enkele kostenreductieprogramma's doorgevoerd, waardoor de netto kosten nog eens met € 1,284 zijn gedaald. BsGW heeft dit bewerkstelligd via efficiencyverbeteringen van de werkprocessen en aanbestedingstrajecten.

De totale, cumulatieve verlaging van de netto-kosten in de begroting van BsGW vanaf 2011 loopt op tot € 8,483 miljoen.

Om een verantwoorde bedrijfsvoering te kunnen borgen, zijn de grenzen van de bezuinigingen (vooralsnog) bereikt. Kwaliteit, responstijd en termijnen mogen niet in het gedrang komen. Derhalve zijn de lonen, goederen en diensten net als in voorgaand jaar in de begroting 2019 geïndexeerd. Verder vormen de ontwikkelingen met betrekking tot de hausse aan proceskosten, waarmee BsGW sinds 2014 wordt geconfronteerd, de privacywetgeving en gegevensaanlevering aan derden blijvende aandachtspunten.

Naast de extra proceskosten is er in 2019 geen sprake geweest van onvoorziene kosten die niet via de eigen begroting van BsGW opgevangen konden worden. De taakstelling 2019 is daarmee gerealiseerd.

Kostenreductie (bedragen x 1000)	Begroting										Totaal reductie
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Taakstellende kostenreductie		179	204	282	300	300	300				1.565
Extra kostenreductie	1.171	66				10	9	28			1.284
Schaalvoordeel toetreders 2012		229									229
Schaalvoordeel toetreders 2013			888	597							1.485
Schaalvoordeel toetreders 2014				2.665	75						2.739
Schaalvoordeel toetreders 2015					1.182						1.182
Totale kostenreductie	1.171	474	1.092	3.543	1.557	310	309	28	0	0	8.483

Minimaal gelijkblijvende kwaliteit van dienstverlening

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

Wat hebben we bereikt

Pas na goedkeuring door de Waarderingskamer mag BsGW de WOZ-beschikkingen en belastingaanslagen versturen. Het niet kunnen aantonen van de kwaliteitseisen kan ertoe leiden dat de OZB-aanslagen voor woningen niet of later verzonden worden. De Waarderingskamer neemt in april en november een schriftelijke inspectie af en in het laatste kwartaal van het jaar een inspectie ter plaatse voor de uitvoering van de wet WOZ. Het algemeen oordeel van de Waarderingskamer over de uitvoering van de Wet WOZ voor alle deelnemers luidt "voldoende".

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 2019 van alle in 2019 in BsGW deelnemende gemeenten.

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.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- BsGW is aangesloten op MijnOverheid, de website voor overheidszaken.
- Het stimuleren van het gebruik van MijnOverheid en de mogelijkheden van de via DigiD beveiligde persoonlijke pagina op de internetsite van BsGW.
- Het verplicht gebruik maken van authentieke basisregistraties door overheidsorganisaties.

Nadere uitwerking van deze realisatie is beschreven in het hoofdstuk 'Ontwikkelingen'.

Vergroten van de digitale dienstverlening

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 doorontwikkeld tot de *Generieke Digitale Infrastructuur van de overheid (GDI)*.

Wat hebben we bereikt

BsGW volgt de realisatie van de *Generieke Digitale Infrastructuur van de overheid (GDI)* en sluit aan bij bewezen oplossingen. BsGW implementeert de voorzieningen van de GDI binnen haar



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 inliggende gemeenten en het waterschap in Limburg. Het werkgebied van BsGW valt samen met de grenzen van de Provincie Limburg en het werkgebied van het Waterschap Limburg.

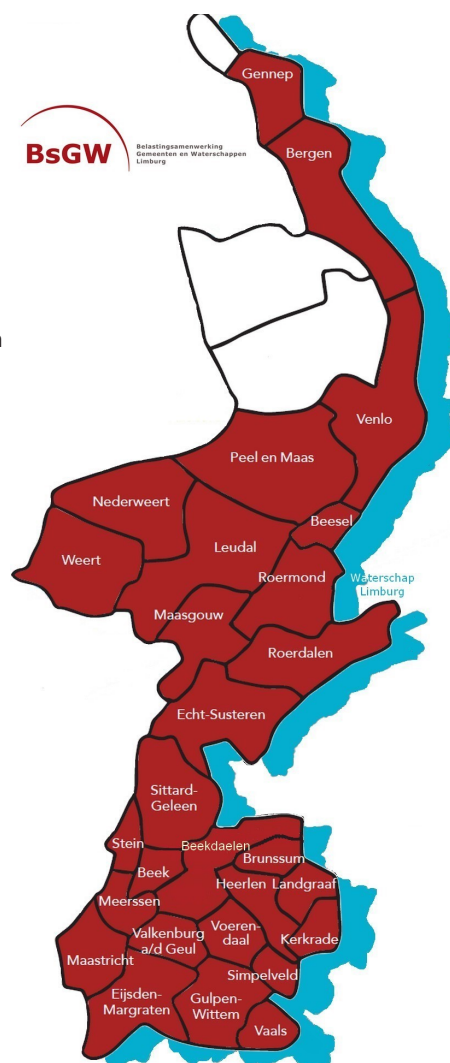
Tussen de deelnemers en BsGW zijn duidelijke afspraken gemaakt over de aard en de kwaliteit van de dienstverlening van BsGW. Deze worden beschreven in een standaard uitvoeringsovereenkomst (UVO) en een aanvullende maatwerkovereenkomst die tussen BsGW en elk van de deelnemers wordt afgesloten. Dit wil 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.

Samenwerking

De 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 28 van de 31 Limburgse gemeenten en de waterschapsbelastingen voor het Waterschap Limburg. De gemeenten Horst aan de Maas, Mook en Middelaar en Venray nemen niet deel in het samenwerkingsverband BsGW.

Aanslagbiljet

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 enkel een aanslagbiljet voor waterschapsbelastingen.



Deelnemende gemeenten en het Waterschap Limburg in BsGW (2019)



HARMONISATIE

Ontwikkelingen

Naast aansluiting op de authentieke basisregistraties, die naar de huidige inzichten kostenneutraal uitgevoerd wordt via het Meerjarig Investeringsplan (MIP), kent BsGW in 2020 twee majeure projecten die impact (gaan) hebben op de bedrijfsvoering van BsGW. Het eerste betreft het Ondernemings- en Ontwikkelplan BsGW voor de jaren 2018-2020. Het tweede betreft het waarden van woningen op gebruiksoppervlakte. Beide projecten lopen door in 2020.

Harmonisatie

Harmonisatie is strategisch voor BsGW van groot belang. Hoewel er geen directe relatie is met het Ondernemings- en Ontwikkelingsplan 2018-2020, kan harmonisatie wel een succesfactor zijn, maar dit is niet de enige en zeker geen kritieke succesfactor. Daarnaast wordt er ook ingezet op interne harmonisatie. Op dit moment zijn er veel varianten die als heffingsgrondslag voor de verschillende belastingsoorten gelden. Dit maakt het inrichten van de processen, inclusief automatisering hieromheen, ingewikkeld. Maatwerk, workarounds en meer zijn hiervoor nodig. Zeker gezien de fase van ontwikkeling waarin de organisatie zich nu bevindt, denk aan de te ontwikkelen I-visie, maar ook zaken als een samenhangende objectenregistratie, landelijke voorzieningen, gegevensuitwisseling en meer vragen om harmonisatie. Bovendien gaat BsGW een aanbesteding van haar belastingpakket tegemoet. Hiervoor dient een gedegen pakket van eisen te worden opgesteld en is harmonisatie gewenst. Op bestuurlijk niveau is een discussie opgestart om te bezien welke mogelijkheden er zijn om te komen tot harmonisatie, uiteraard met behoud van de eigen beleidsvrijheid van de deelnemers.

Informatie-visie (I-visie)

BsGW bevindt zich in een overgangsfase. Via het Ondernemings- en Ontwikkelplan ontwikkelt de organisatie zich na de forse groeifase in de afgelopen jaren naar kwalitatieve consolidatie. Onderdeel van deze consolidatie is het opstellen van een I-visie, waarmee eind 2019 is gestart. Deze visie vormt de basis voor de vormgeving van de informatievoorziening naar de toekomst. Enkele belangrijke pijlers van dit plan zijn het vervangen van zowel de ICT-infrastructuur als het huidige belastingsoftware via een Europese aanbesteding. Deze ontwikkelingen, en de in ontwikkeling zijnde visie op dienstverlening, zullen mede een vertaalslag naar gegevens, informatie, processen en automatisering vragen.

Visie op dienstverlening

In 2019 is het traject gestart om te komen tot een allesomvattende visie op de dienstverlening van BsGW. Deze visie bevat de kaders voor BsGW om richting en invulling te geven aan de wijze waarop wij onze klantcontacten inrichten en hoe wij een goede waardering daarvoor van onze klanten willen realiseren.

Aandachtspunten uit de klantenmonitor worden hierin meegenomen.

Dit dienstverleningsconcept richt zich op alle klantcategorieën die BsGW kent; belastingplichtigen, deelnemers en interne klanten. Het concept biedt inzicht in hoe BsGW omgaat met haar klanten met daaraan gekoppelde servicenormen en prestatie-indicatoren en wordt gemeten via de klantenmonitor. De implementatie vindt vanaf 2020 en verder gefaseerd plaats.

MijnOverheid

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. De uiteindelijke doelstelling is dat bedrijven en burgers zaken die ze met de overheid doen, digitaal kunnen afhandelen. BsGW volgt de ontwikkelingen en sluit aan bij bewezen oplossingen.

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 particuliere bureaus 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. Naar de huidige inzichten zullen de proceskosten 2019 uitkomen op € 1,5 miljoen, waarvan voor €1,3 miljoen was voorzien in de begroting 2019. Pas als alle bezwaren die nog in de beroepstermijn zitten zijn afgehandeld, kunnen de definitieve kosten voor 2019 worden vastgesteld.

Landelijk (o.a. VNG) wordt aangedrongen op een

aanpassing van de proceskostenregeling in WOZ-zaken teneinde de uitvoerbaarheid van de Wet WOZ te garanderen. Doel hiervan is om de bovenmatige vergoeding voor bureaus die als gemachtigde optreden terug te brengen tot redelijke proporties. Maar ook middels eigen acties en aanpassing van procedures streeft BsGW ernaar om deze proceskosten terug te dringen.

Waarderen op oppervlakte

Vanaf 1 januari 2022 is er de verplichting om woningen te waarderen op basis van de gebruiksoppervlakte (m^2). Momenteel gebruikt BsGW de bruto inhoud (m^3) om woningen te waarderen. Dat betekent dat in 2021 het huidige bestand waardebepaling omgezet moet worden van kubieke meter (m^3) naar vierkante meter (m^2). Namens en op verzoek van de deelnemers neemt BsGW de regie van dit project op zich, in nauwe samenwerking met de gemeenten en het Gegevenshuis. De kosten worden verrekend met de individuele gemeenten, op basis van een per gemeente opgesteld plan van aanpak inclusief kostenraming.

Naast de daadwerkelijke omzetting van het bestand van m^3 naar m^2 , dienen de gegevens actueel te worden gehouden en in beheer genomen te worden. Voor het inrichten van de beheerfase is, in samenwerking met een aantal gemeenten en het Gegevenshuis, door BsGW een werkgroep gevormd die in 2020 een voorstel hiervoor zal ontwikkelen.

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 hiervan bronhouder. BsGW is afnemer van brongegevens en zal, voor zover van toepassing en binnen de wettelijke verplichte termijn, aansluiten bij de landelijke voorzieningen voor WOZ, BAG

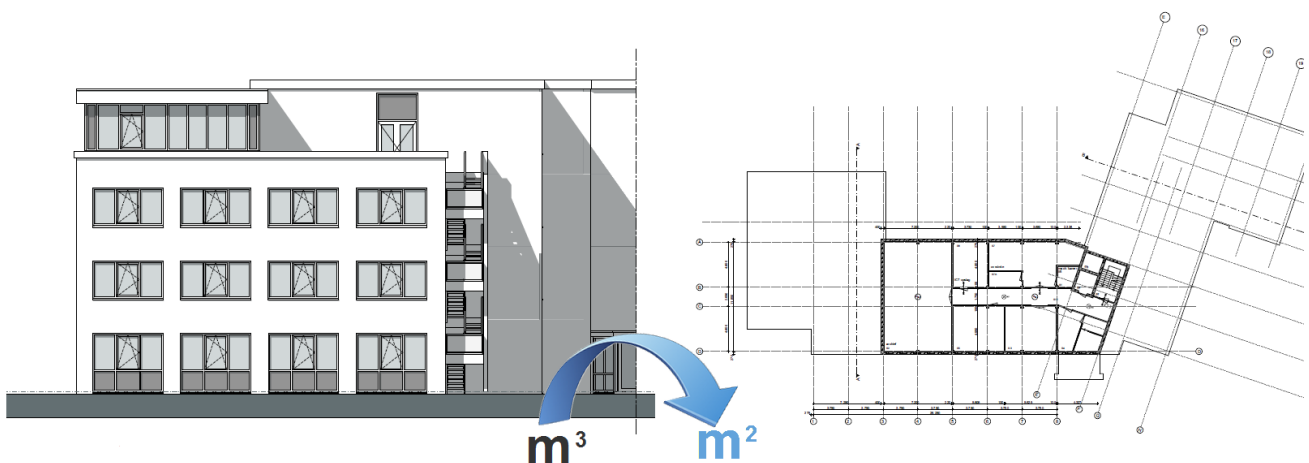
en het kadaster (KAD).

In 2017 zijn alle gemeenten succesvol aangesloten op de landelijke voorziening. Het jaar 2018 stond in het teken van het implementeren van de afnemersfunctionaliteit plus het in beheer nemen van deze landelijke voorziening. Door technische problemen bij de landelijke voorziening zelf, is BsGW vooralsnog genoodzaakt om de uitval (mutaties) handmatig op te werken. Dit is ook in 2019 nog het geval geweest. Voor de beheerfase van de landelijke voorziening en de LV-WOZ historie is eind 2019 specifieke software voor confrontatie- en afnamefunctionaliteiten geïmplementeerd. De daadwerkelijke aansluiting op de landelijke voorziening Basis Registratie Personen (BRP) heeft in 2019 plaatsgevonden.

Samenhangende objectenregistratie

Daarnaast speelt dat de verschillende bestaande basisregistraties (waaronder BGT, BAG en WOZ) tot nu toe weinig samenhang vertonen. De registraties zijn op verschillende momenten en gescheiden van elkaar ontstaan. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) is daarom bezig met het programma "doorontwikkeling in samenhang". Doelstelling daarvan is meer samenhang te creëren in de geo-informatie-infrastructuur. Onderdeel is de doorontwikkeling van enkele bestaande geo-basisregistraties tot één samenhangende objectenregistratie (SOR). Dit is één centraal georganiseerde uniforme registratie met daarin basisgegevens over objecten in de fysieke werkelijkheid.

Deze samenhangende objectenregistratie gaat helpen om het doel 'enkelvoudige registratie en opslag en meervoudig gebruik' te realiseren. Dit gaat zowel de efficiency helpen als ook de kwaliteit van de betreffende gegevens.



Uitvoering belastingtaken

De aanslagoplegging 2019 verliep volgens planning.

Burgers en bedrijven in de achtentwintig 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 belastingsamenwerking 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.

Afdracht van belastinggelden

De aanslagoplegging 2019 is volgens planning verlopen. Het totaal van te innen belastinggelden over 2019 bedraagt € 663,6 miljoen, waarvan € 642,9 miljoen in 2019 is opgelegd en € 20,7 miljoen in 2020 zal worden opgelegd. BsGW int de belastingen voor haar deelnemers en draagt deze conform taakstelling af aan de deelnemers. Deze afdracht vindt in principe wekelijks plaats.

Kwijtschelding

Burgers die de aanslag niet kunnen betalen, kunnen in aanmerking komen voor kwijtschelding. Voor een groot gedeelte komt kwijtschelding tot stand via toetsing door de Stichting Inlichtingenbureau van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Dit bureau voert voor overheidsorganisaties geautomatiseerde bestandsvergelijkingen uit, waardoor de kwijtschelding eenvoudig en geautomatiseerd toegekend kan worden. Maandelijks wisselt BsGW gegevens uit met het landelijk Inlichtingenbureau en krijgt de belastingschuldige al dan niet (geautomatiseerd) kwijtschelding. Deze ontvangt bericht hierover van BsGW. Daarnaast zijn er verzoeken tot kwijtschelding ingediend die handmatig beoordeeld en afgehandeld dienen te worden.

Het aantal kwijtscheldingen in 2019 was overeenkomstig de verwachtingen.

Invordering

De waterschapshellingen 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.

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.

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 hanteert BsGW 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.

Omwillen 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 uit 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.

Oninbaar

Niet alle belastingvorderingen kunnen worden geïnd. Dit wordt uitgedrukt in een 'percentage oninbaar'. Het normpercentage oninbaar provincie-breed is 0,5%. In het stedelijk gebied is het percentage oninbaarheid hoger dan in het landelijk gebied. De oninbaarpercentages in 2019 zijn voor alle deelnemers in BsGW binnen de prognose oninbaar gebleven. De oninbaar geleden belastingvorderingen hebben veelal te maken met faillissementen van bedrijven en de gerechtelijke uitspraken met betrekking tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP).

Afhandeling van bezwaren

De in 2019 ingediende bezwaarschriften zijn nagenoeg allemaal afgehandeld dan wel in procedure genomen. Van de ingediende WOZ-bezwaren is eind 2019 90% volledig afgehandeld. Het resterende percentage is op dat moment in behandeling dan wel in een beroepsfase. Voor afhandeling van bezwaarschriften zijn geen wettelijke afhandelnormen overschreden.

Klanttevredenheid

Op al onze klantcontactkanalen meten wij wat de klant vindt van onze dienstverlening. Deze meting vindt permanent plaats en biedt de klant de mogelijkheid om direct na het contact zijn of haar mening daarover te geven.

In 2019 scoort BsGW in het 'Algemeen oordeel over de dienstverlening' net een voldoende. Op onderdelen hebben wij het streven van ruim voldoende (7) niet behaald. De klanten van BsGW zijn het meest tevreden over de brieven die BsGW verstuurt en over de telefonische dienstverlening. Deze scores boven de norm

ruim voldoende. De dienstverlening via de digitale kanalen scoorden onder de drempelwaarde van 7.0. Deze score is wel begrijpelijk. In het afgelopen jaar heeft BsGW vernieuwing van digitale kanaal uitgesteld omdat alle aandacht nodig was voor de interne organisatieontwikkeling. 'Verbouwd terwijl de winkel openbleef'. Naar aanleiding van de bevindingen uit de klanttevredenheidsmeting is eind 2019 initiatief genomen om de klanttevredenheid op met name de digitale dienstverlening te verbeteren en het gebruik hiervan te bevorderen. Hiertoe is de inrichting van de website van BsGW inmiddels vernieuwd en beschikbaar in de aanslagperiode 2020. De communicatie via e-mail en de gebruikersvriendelijkheid van de persoonlijke pagina worden in de loop van 2020 verbeterd.

Het stimuleren van het gebruik van MijnOverheid en de mogelijkheden van de via DigiD beveiligde persoonlijke pagina op de internetsite van BsGW, heeft geresulteerd in een stijging van het gebruik van het aandeel digitale klantcontacten van 14% (2011) via 20% (2014), naar 40% in de laatste jaren.



Klachten in 2019

BsGW heeft een eigen interne klachtenregeling en werkt nauw samen met de Nationale Ombudsman. BsGW streeft ernaar om door snel en adequaat te reageren, de ontvangen klachten informeel af te handelen .

Als een organisatie in staat is klachten (en bezwaren) succesvol op te pakken en af te handelen zal dit positief bijdragen aan de klantloyaliteit. Een klacht kan een organisatie scherp houden bij het op maat bedienen van de klanten.

In 2019 zijn door BsGW in totaal 211 verzoekschriften (brieven; formulieren; telefonische reacties) ingediend. Van deze 211 verzoekschriften hebben er 11 geleid tot een formele behandeling door de klachtencoördinator. Dat betekent dat 11 verzoekschriften daadwerkelijk zijn geregistreerd als klacht en als zodanig zijn behandeld en afgedaan.

Het aantal ingediende verzoekschriften is beduidend minder dan voorgaande jaren (-59%). Dat komt vooral omdat BsGW een werkwijze hanteert waarmee sneller wordt ingespeeld op signalen over de dienstverlening. Onder andere wordt bij het eerste klantcontact actiever ingesprongen op meldingen en signalen van ongenoegen. Hierdoor wordt de aanleiding voor het indienen van een verzoekschrift weggenomen.

Verzoekschriften	2019	2018
Totaal afgehandeld:	211	509
Beleid:	14	12
Toegankelijkheid:	15	21
Belastingen inhoudelijk:	171	462
Klacht gedraging / organisatie	11	14

De ingediende verzoekschriften zijn in vier categorieën onder te verdelen:

- Het merendeel van de verzoekschriften betrof reacties met betrekking tot het inhoudelijke proces van belastingheffing en – inning. Deze verzoekschriften vallen niet onder de klachtenprocedure en werden in een korte oplossingsgerichte procedure met de klant afgehandeld.

- Verzoekschriften over het toegepaste beleid zijn eveneens niet als klacht tegen een gedraging van de organisatie geregistreerd. Uiteraard zijn deze wel in de korte en directe klachtafhandelingsprocedure behandeld.
- Verzoekschriften over toegankelijkheid betreffen reacties over wachttijden aan de telefoon, toegankelijkheid van de website, beschikbaar zijn van digitale documenten zoals taxatierapporten of hebben betrekking op postbezorging worden opgepakt als dienstverleningsmeldingen. Hierop wordt zo snel mogelijk actie ondernomen.
- Verzoekschriften die gezien hun aard en ernst betrekking hadden op gedragingen van de organisatie zijn als daadwerkelijke klacht geregistreerd en behandeld. Dit had betrekking op bijvoorbeeld gedragingen van medewerkers, ongelukkige communicatie van de organisatie, op foutieve afhandeling van een verrekening / restitutie, onzorgvuldige financiële verwerking van proceskosten, e.a.

BsGW wil klachten ('verzoekschriften') - waarbij dat enigszins mogelijk is - op informele wijze afdoen, dat wil zeggen door bemiddeling of eventueel met een klachtgesprek. Uit de cijfers blijkt dat dit streven succesvol is. In 2019 werd het overgrote deel van de afgehandelde verzoekschriften op deze wijze afgehandeld. Het spiegelbeeld daarvan is dat de klachtencoördinator over weinig klachten de formele procedure hoeft op te starten. De klachtencoördinator bespreekt de klacht met de betreffende afdeling en/of medewerker. Samen wordt bekeken hoe de klacht opgelost kan worden en hoe deze voor de toekomst vermeden kan worden. Daarnaast wordt de terugkoppeling naar de afdelingshoofden verder uitgewerkt en geformaliseerd om verbetertrajecten te kunnen aangeven.

Formeel geldt voor de behandeling van een klacht een wettelijke afhandelingstermijn van 10 weken. Die termijn

kan eenmaal met ten hoogste vier weken worden verlengd. In 2019 zijn veruit de meeste verzoekschriften binnen de wettelijke termijn van 10 weken behandeld. De gemiddelde behandelingsduur blijkt rond de 2 weken. Voor 4 van de 211 behandelde verzoekschriften duurde de behandeling langer dan 10 weken.

In totaal zijn 11 klachtbrieven bij de klachtencoördinator beland. Daarvan werden er 8 ongegrond en 3 gegrond verklaard. De gemiddelde behandelingsduur was 15 dagen.

In 2019 heeft de Ombudsman 51 verzoekschriften over BsGW ontvangen. In 8 gevallen werd het verzoekschrift tussentijds beëindigd (interventie/ bemiddeling). De Ombudsman heeft 38 verzoeken niet in behandeling genomen (zie tabel).

De samenwerking met de Nationale Ombudsman is goed. Ontvangen verzoekschriften worden, waar nodig, gezamenlijk besproken.

Klachten bij de Nationale Ombudsman

Als een klager het niet eens is met het formele oordeel over zijn klacht, dan kan hij in beroep gaan bij de Nationale Ombudsman (NO). Ook kan de ombudsman worden benaderd wanneer men het niet eens is met de wijze waarop BsGW de klacht heeft behandeld. Herhaaldelijk komt het voor dat een klant BsGW overslaat en de klacht rechtstreeks bij de Ombudsman indient. Deze verwijst de klager dan meestal terug naar BsGW om de klacht eerst daar in te dienen.



Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken Datum: 13-02-2020

Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2019	9
Ontvangen van 01-01-2019 tot en met 31-12-2019	42
Te behandelen	51
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	38
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	0
c. tussentijds beëindigd (interventie)	8
d. bemiddeling of goed gesprek	0
In behandeling per 31-12-2019	5

Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de Nationale Ombudsman (NO) uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures. Veel zaken die aan de NO worden voorgelegd zijn bij de organisaties dan ook (nog) niet bekend. Daarnaast wordt er door de NO ook regelmatig met de klager contact opgenomen, zonder daarbij gebruik te maken van de formele onderzoeksbevoegdheid.

Bedrijfsvoering

In 2019 kende BsGW twee majeure projecten. Het eerste betrof het Ondernemings- en Ontwikkelplan BsGW voor de jaren 2018-2020. Het tweede betrof het waarden van woningen op gebruiksoppervlakte. Beide projecten lopen door in 2020.

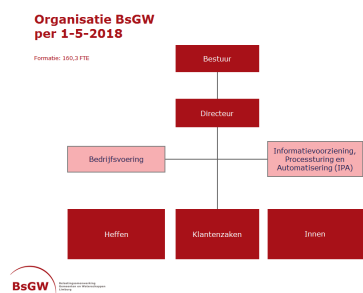
De organisatie BsGW draagt de volledige integrale verantwoordelijkheid, inclusief bijvoorbeeld financieel beheer en personeelszaken. De organisatie voorziet zelf in de ondersteunende functies (bedrijfsvoering; P&O, ICT, e.d.) of koopt deze in tegen marktconforme tarieven. Hierbij wordt nadrukkelijk,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

Organisatieontwikkeling

Vanaf 2018 ligt de focus voor de organisatie op stabilisatie en kwaliteit. Voor BsGW betekent dit een volledige herijking van de huidige structuur en werkwijze, vorm gegeven in het Ondernemings- en Ontwikkelplan 2018-2020. In de eerste fase van dit plan vond een intern plaatsingsproces plaats dat eind 2019 voor alle medewerkers is afgerond. De ontwikkeltrajecten en (interne en externe) mobiliteit als gevolg van herijking zullen langere tijd door blijven lopen.

Formatie

De vastgestelde formatie bedraagt per 1-1-2019 160,3 fte. De BsGW bezetting bedraagt per eind 2019 143,9 fte.



In het eerste halfjaar van 2019 zijn twee medewerkers (2 fte) in dienst getreden. In de loop van 2019 zijn twaalf medewerkers (10,1 fte) uit dienst gegaan.

BsGW kent een stimuleringsregeling, waar medewerkers in 2020 voor het laatste jaar in kunnen stappen. De werkingsduur van deze regeling loopt tot en met 2029 wanneer de laatste deelnemers aan de regeling de pensioengerechtigde leeftijd bereiken. In 2019 maken 24 medewerkers gebruik van de stimuleringsregeling (9,3 fte). De stimuleringsregeling wordt budget neutraal uitgevoerd.

Het ziekteverzuim van BsGW ligt in 2019 met 3,8% onder de gemiddelde landelijke norm van 4% en onder het niveau van 2018 (5,26%). Het verzuimpercentage wordt voornamelijk veroorzaakt door langdurig verzuim met medische oorzaak dat niet-werk gerelateerd is.

BsGW heeft sedert de verzelfstandiging in 2011 een Ondernemingsraad. Deze telt momenteel 7 zetels. De Ondernemingsraad voert periodiek overleg met de directie en communiceert daarover met de personeelsleden. In september 2019 vonden OR-verkiezingen plaats waarmee alle zetels in de OR werden bezet.

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

Exploitatie

Het kantoorpand van BsGW wordt gehuurd tegen een marktconforme (kale) huurprijs. Daarnaast zijn er servicecontracten afgesloten voor gas, water, licht, schoonmaak et cetera.

Over geheel 2019 is een positief resultaat behaald van €13 duizend. Naar de huidige inzichten zullen de proceskosten 2019 uitkomen op €1,5 miljoen, waarvan voor € 1,3 miljoen was voorzien in de begroting 2019. Als gevolg van de pas na balansdatum ontstane verplichting voor het uitbetalen van proceskosten met betrekking tot de (WOZ-) bezwaren zou de overschrijding van de geraamde tegemoetkoming proceskosten per saldo €194 duizend bedragen. Omdat het ministerie van BZK besloten heeft dat reeds eerder ingeboekte kosten in het kader van GDI gedeclareerd mogen worden, ontstaat een positief saldo op de balans.

Door de accountant is bij de (eind)afrekeningen gemeentelijke belastingen en waterschapsheffingen 2019, net zoals in voorgaande jaren, een controleverklaring afgegeven met een goedkeurend oordeel.

Wat heeft het gekost?

Bedragen (x € 1.000)	Rekening 2019	Bijgestelde begroting 2019	Oorspronkelijke begroting 2019	Rekening 2018
LASTEN	19.687	19.687	19.291	19.337
BATEN	2.558	2.558	2.150	2.389
NETTO KOSTEN	17.129	17.129	17.140	16.949
BIDRAGEN DEELNEMERS NETTO KOSTEN	17.141	17.141	17.141	16.624
EXPLOITATIE RESULTAAT	13	13	0	-325



Belastingsamenwerking
Gemeenten en Waterschappen
Limburg