



JAARVERSLAG 2017



Belastingsamenwerking
Gemeenten en Waterschappen
Limburg



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 2017

De foto op de cover van dit Jaarverslag illustreert de 'bouwfase' waarin BsGW zich actueel bevindt. Eind 2017 heeft het algemeen bestuur ingestemd met het Ondernemings- en Ontwikkelplan 2018-2020 om daarmee de doorontwikkeling van BsGW verantwoord gestalte te geven.

Foto's in dit jaarverslag verbeelden de diversiteit aan (een deel van de) belastingen en heffingen die door BsGW worden uitgevoerd.

Inhoudsopgave

Voorwoord voorzitter bestuur	5
Kerngegevens	6
Voorwoord directeur.....	7
Organisatieprofiel.....	8
Bestuur en deelnemers	10
Bestuur per 01-01-2017	11
Dagelijks bestuur en voorzitter	12
Strategische doelstellingen	13
Samenwerking.....	16
Ontwikkelingen	17
Uitvoering belastingtaken.....	21
Klachten in 2017.....	23
Bedrijfsvoering	25

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 2017.

Jaarrekening 2017

De financiële verantwoording van het in 2017 door BsGW gevoerde beleid wordt separaat toegelicht in de Jaarrekening 2017. De financiële informatie in dit jaarverslag is ontleend aan de Jaarrekening 2017.

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.



Josette Van Wersch,
Vicevoorzitter BsGW

Als nieuwbakken lid van het dagelijks bestuur BsGW, formeel sinds 8 juni 2017 werd ik, op 22 juni door het algemeen bestuur benoemd als vicevoorzitter en vervolgens al heel snel geconfronteerd met het onverwachte aftreden van de voorzitter van het bestuur van BsGW, Wim van den Beucken. Als gevolg van zijn vertrek nam ik per 1 juli 2017 als vicevoorzitter het voorzitterschap waar van het algemeen en het dagelijks bestuur van BsGW. En dat op het moment dat BsGW zich in een heel dynamische fase bevond.

Na jaren van groei, tot het samenwerkingsverband van 30 gemeenten en het Waterschap Limburg, is de organisatie nu toe aan stabilisatie en doorontwikkeling. Met de nieuwe directeur is dit traject eind 2016 gestart. Na een periode van reflectie en analyse concludeerden wij samen dat het tijd is voor verdere doorontwikkeling van BsGW. Om te zorgen dat BsGW ook in de komende jaren de professionele, flexibele en kwalitatieve organisatie is die wij willen zijn. En om te zorgen dat BsGW toekomstvast is en in kan spelen op toekomstige ontwikkelingen.

BsGW is een fijne organisatie met een warme collegiale cultuur, waarvan de medewerkers ook nut en noodzaak van de doorontwikkeling onderkennen en onderschrijven. Ik ben dan ook blij dat het algemeen bestuur in haar vergadering van december 2017 de visie ten aanzien van die doorontwikkeling van BsGW met ons deelde.

BsGW is ook een dynamische organisatie en zeker in de fase waarin de organisatie zich nu bevindt, is het zowel voor bestuur als voor de organisatie en medewerkers alle hens aan dek. De extra proceskosten met betrekking tot de (WOZ-)bezwaren vragen nog steeds alle aandacht. Het lerend vermogen van de organisatie is groot. Op basis van opgedane ervaringen passen en verbeteren wij de werkprocessen aan. Dat komt ten goede aan de klanttevredenheid, die voor onze organisatie zeer belangrijk is. In 2017 gaven de klanten van BsGW ons een 7 op klanttevredenheid. Dat is op zich heel goed. Wij gaan die 7 in de komende jaren uitbouwen naar minimaal een 8 en liever nog een 9 of een 10. Ons motto is: 'Excelleren in de dienstverlening aan onze klanten.' En vooral ook onze opdrachtgevers, de gemeenten en het waterschap, nog meer ontzorgen in de diensten die zij voor hun burgers en ingezetenen hebben ondergebracht bij ons samenwerkingsverband. Daarmee creëren we voor BsGW een langjarig toekomstperspectief, waar medewerkers graag werken, de maatschappelijke voordelen van dit samenwerkingsverband voor de deelnemers worden gerealiseerd en deze deelnemers en klanten tevreden zijn over diensten die zij van onze organisatie afnemen.

Ik ben er van overtuigd dat de kwalitatieve groei van BsGW de komende jaren steeds meer leidt tot blijde klanten en blijde medewerkers. Daar doen wij het voor! Ik ben trots op BsGW en weet dat de kwalitatieve groei van de organisatie gerealiseerd wordt met steun van het dagelijks en algemeen bestuur van BsGW.

Kerngegevens

Deelnemende gemeenten	30
Deelnemende waterschappen	1
Provincie	Limburg
Grootte van het verzorgingsgebied	2.209 km ² * ¹
Aantal gemeenten in het verzorgingsgebied	33* ¹
Aantal inwoners in het verzorgingsgebied	1.117.546 (2017)* ¹
Totaal aantal formatieplaatsen	160,3 fte reguliere formatie
Omzet bruto heffing	633 miljoen
Aanslagregels	5 miljoen
Aanslagbiljetten (bruto)	1,3 miljoen
WOZ-objecten	571 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

Terugkijken is onlosmakelijk verbonden met vooruit kijken. Daarom doe ik het hier allebei. Met oog voor waar we vandaan komen, maar vooral ook met de focus op waar we naar toe gaan.

Als nieuwkomer in deze organisatie heb ik na mijn aantreden een eerste indruk opgedaan van een organisatie die in korte tijd een explosieve groei heeft doorgemaakt. Vanaf de oprichting in 2011 met twee waterschappen en 1 gemeente naar een samenwerkingsverband van 30 gemeenten en 1 (gefuseerd) waterschap! En dat in 4 jaar tijd. Dan weet je dat het nodige huiswerk moet worden verricht voordat je aan de slag gaat. Luisteren, vragen stellen, de cultuur van het bedrijf leren kennen. En tegelijkertijd wél een visie hebben, richting geven en ook nog medewerkers kunnen meenemen en enthousiasmeren.

Na de groei van de afgelopen jaren is voor BsGW nu het moment gekomen om zich vanuit deze basis verder te ontwikkelen. Ontwikkelingen in de omgeving, maar zeker ook de wijze waarop BsGW is ingericht, maken investeren in de toekomstbestendigheid van BsGW noodzakelijk. Het zijn niet alleen financiële investeringen die nodig zijn om ontwikkelingen op gang te brengen en succesvol te laten zijn. Ook zijn investeringen nodig ván en ín mensen om de formatie kwalitatief en kwantitatief op toekomstbestendig niveau te brengen. Hiernaast worden investeringen van deelnemers gevraagd bijvoorbeeld op het gebied van regelgeving. (harmonisatie), maar meer nog op de manier waaróp BsGW het werk voor alle deelnemers uitvoert. BsGW is nu in een fase van stabilisatie, consolidatie en optimalisatie beland. Om dit te kunnen bewerkstelligen is een ingrijpend veranderproces nodig 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.

Om de doorontwikkeling van BsGW verantwoord gestalte te kunnen geven is een advies opgesteld na intensief onderzoek. Dit heeft geresulteerd in een ondernemings- en ontwikkelplan: 'Van groei naar beter; Op weg naar een toekomstbestendige organisatie' dat in december 2017 door het algemeen bestuur van BsGW is vastgesteld. En dat betekent vanaf dat moment maar één ding; de blik vooruit, mouwen opstropen en aan de slag..!



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.

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 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, efficiency-verhoging en kostenreductie. Samenwerking in de uitvoering past bovendien binnen de visie en ambities van zowel gemeenten als

samenwerkingsverband een verdergaande digitalisering om burgers en bedrijven beter te bedienen, zoals dat van de uitvoeringsprocessen van lokale overheden wordt verwacht.

klantreacties gedurende deze processtappen behoort eveneens tot 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 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:

Optimaal beheer en verwerking van (basis) gegevens en informatie, het heffen, innen en afdragen van de opbrengsten van lokale belastingen en het waarderen van belastingobjecten in het kader van de wet WOZ, dit alles op basis van bedrijfseconomische principes.

waterschappen. Beide organisaties 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, 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

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 (en), de opbouw van benodigde basisregistraties, het opleggen en innen van de aanslagen tot en met de dwanginvordering en oninbaar verklaring. Afhandeling van

Gemeentelijke belastingen en waterschapshellingen

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</i>	
<i>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 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 geregeld in de Gemeenschappelijke Regeling, twee bestuursorganen;

Algemeen Bestuur

BsGW telt in 2017 eenendertig deelnemers; 30 gemeenten en 1 waterschap (voortkomend uit de gefuseerde waterschappen Waterschap Roer en Overmaas en Waterschap Peel en Maasvallei). De vergaderingen van het algemeen bestuur zijn openbaar. Het algemeen bestuur vergaderde in 2017 vier 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) 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 waterschapsheffingen, gemeentelijke belastingen en van de waardebepaling in het kader van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ).

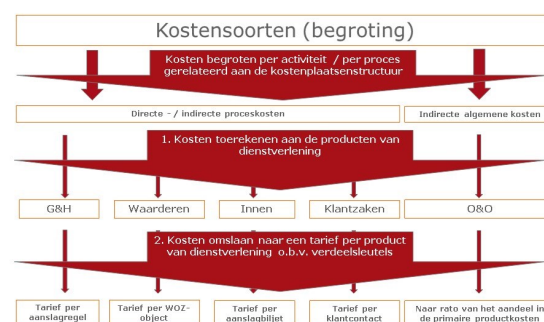
Kostenverdeling

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.

Kostenverdelmethode



Algemeen Bestuur per 1-1-2017

In 2017 heeft BsGW eenendertig deelnemers.

De vergaderingen van het bestuur zijn openbaar. Het algemeen bestuur vergadert in de raadszaal van de gemeente Roermond. Het algemeen bestuur bestaat per 1-1-2017 uit:

• Mw. J.S.E. Van Wersch	Lid dagelijks bestuur Waterschap Limburg
• Dhr. J. Wachelder	Wethouder gemeente Beek
• Mw. dr. P. Dassen-Housen	Burgemeester gemeente Beesel
• Mw. M.H.E. Pelzer	Burgemeester 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 Gennep
• Mw. ing. N.H.C. Ramaekers-Rutjens	Burgemeester gemeente Gulpen-Wittern
• Dhr. N.A. Aarts	Wethouder gemeente Heerlen
• Dhr. D.W.J. Schneider	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. drs. G.E.H. Houben	Wethouder gemeente Meerssen
• Dhr. M.T.J. Coumans	Wethouder gemeente Nederweert
• Dhr. A.A.B. Pluijmaekers	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
• Dhr. A. Roest	Wethouder gemeente Stein
• Dhr. mr. J.P.M.H. Kompier	Wethouder gemeente Vaals
• Dhr. drs. R. Meijers	Wethouder gemeente Valkenburg a/d Geul
• Dhr. W. van den Beucken	Wethouder gemeente Venlo
• Dhr. P.J.E. Leunissen	Wethouder gemeente Voerendaal
• Dhr. M.J. van den Heuvel	Wethouder gemeente Weert

In de loop van 2017 hebben zich de volgende wijzigingen voorgedaan:

• Dhr. P.M.J. Houben	Wethouder gemeente Brunssum als vervanger voor Dhr. F.G. Joosten
• Dhr. JP.L.C. Salden	Wethouder gemeente Onderbanken als vervanger voor Dhr. R.J.A.M. Swelsen
• Dhr. J.C.W.A. Lamers	Wethouder gemeente Venlo als vervanger voor Dhr. W. van den Beucken
• Mw. ing. N.H.C. Ramaekers-Rutjens	Burgemeester gemeente Gulpen-Wittern als vervanger voor Dhr. J.G.M.T. Ubachs
• Dhr. C.P.G. Wilbach	Wethouder gemeente Landgraaf als vervanger voor Dhr. A.J.M.P. Ancion

Het voorzitterschap van het algemeen bestuur wordt per 1/7/2017 waargenomen door mw J.S.E. Van Wersch.

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.

Het dagelijks bestuur bestond per 1-1-2017 uit:

- **Dhr. W. van den Beucken**
- **Mw. J.S.E. Van Wersch**
- **Mw. M.H.E. Pelzer**
- **Dhr. drs. G.H.C. Frische**
- **Dhr. mr. R. de Boer**
- **Dhr. P.M. Meekels**

In de loop van 2017 heeft zicht de volgende wijziging voorgedaan:

- **Dhr. J.C.W.A. Lamers** als vervanger voor **Dhr. W. van den Beucken**

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

Voorzitter van BsGW per 1-1-2017 is de heer **W. van den Beucken**, wethouder gemeente Venlo.

Vicevoorzitter is mevrouw **J.S.E. Van Wersch**, lid dagelijks bestuur Waterschap Limburg.

In verband met het vertrek van de heer W. van de Beucken als wethouder van de gemeente Venlo wordt het voorzitterschap van BsGW per 1 juli 2017 waargenomen door de vicevoorzitter mevrouw **J.S.E. Van Wersch**.

Strategische doelstellingen

Beleidsvisie algemeen

In deze paragraaf wordt inzicht gegeven 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 boekjaar voor BsGW loopt van 1 januari tot en met 31 december. In de jaarrekening 2017 is verantwoording afgelegd over het hele kalenderjaar 2017.

Doelstellingen

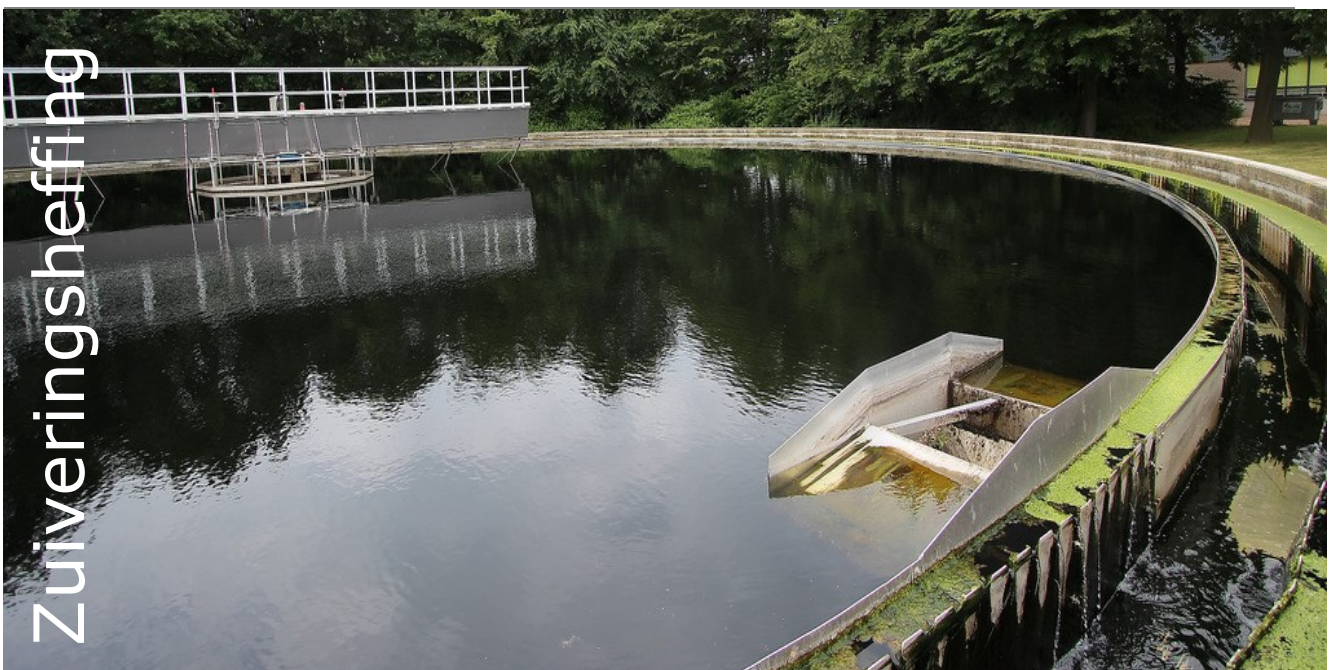
BsGW richt zich op het verder verlagen van de uitvoeringskosten voor haar deelnemers met als belangrijkste speerpunten:

- 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. Inmiddels zijn het Waterschap Limburg en 30 van de 33 Limburgse gemeenten deelnemer van de Gemeenschappelijke Regeling BsGW. De hiermee behaalde schaalvoordelen zijn verwerkt in de begroting van BsGW en hebben geresulteerd tot lagere bijdragen in de netto-kosten voor de deelnemers.

Daarnaast dient BsGW taakstellend een kostenreductie van 10% te realiseren in de eerste 5 jaren na de oprichting door efficiencyverbetering en innovatie. Om deze reden heeft BsGW in de begroting voor de jaren 2012-2016 opgenomen, dat de inflatie van gemiddeld 2% per jaar van de netto kosten niet door wordt berekend via de bijdragen



van de deelnemers.

Ook voor het jaar 2017 zijn geen extra kosten opgenomen: de indexering is niet doorberekend in de bijdrage aan de deelnemers. Het bestuur van BsGW heeft hierbij bepaald dat wanneer de (mogelijke) ontwikkelingen zeker zijn en/of een structureel karakter krijgen, deze aan het bestuur zullen worden voorgelegd, zodat kan worden bepaald om de eventuele risico's op te vangen via het weerstandsvermogen dan wel via een structurele aanpassing van de begroting. Naast de extra proceskosten is er in 2017 echter geen sprake geweest van onvoorziene kosten die niet via de eigen begroting van BsGW opgevangen konden worden. De taakstelling 2017 is daarmee gerealiseerd.

Wat hebben we bereikt

Sinds de verzelfstandiging van BsGW in 2011 is het aantal deelnemers gegroeid van 3 naar 31. Naast het instapvoordeel voor elke deelnemende gemeente afzonderlijk, bedraagt het totale schaalvoordeel als gevolg van het toetreden van gemeenten en de invoering van het gecombineerd biljet € 5,635 miljoen structureel per jaar. (Schaalvoordeel ontstaat omdat bij het toetreden van nieuwe gemeenten de kosten van het samenwerkingsverband per deelnemer dalen).

In de meerjarenraming 2012-2016 heeft BsGW 10% kostenreductie doorgevoerd door de inflatiecorrectie (2% per jaar) voor deze vijf jaren niet door te rekenen in de begrote exploitatiekosten van de uitvoeringsorganisatie. Ook in 2017 wordt de inflatoire correctie niet doorberekend aan de deelnemers. Voor 2017 betekent dit een taakstellende kostenreductie van € 309 duizend, waarmee de totale kostenreductie vanaf 2017 is opgelopen tot jaarlijks € 1,565 miljoen. BsGW heeft de taakstellende kostenreductie geheel binnen het eigen budget opgelost.

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 2017 gerealiseerd. Kwijtscheldingen, WOZ-bezwaren en overige bezwaren zijn in 2017 binnen de wettelijke afhandelnormen verwerkt.

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. 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 2018 van alle in 2017 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 doorontwikkeld tot de Generieke Digitale Infrastructuur van de overheid (GDI).

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.





De prioriteiten voor BsGW liggen bij:

- Het optimaal integreren van de Persoonlijke Pagina 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 volgt de realisatie van de voorzieningen van de Overheidsbrede visie op dienstverlening 2020 doorontwikkeld tot de Generieke Digitale Infrastructuur van de overheid (GDI) en sluit aan bij bewezen oplossingen. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- BsGW is eind 2014 aangesloten op MijnOverheid, de website voor overheidszaken.
- Het uitbreiden van de selfservice- en reactiemogelijkheden via de Persoonlijke Pagina en het Digitaal Klantdossier via de internetsite van BsGW.
- Met het oog op de aanslagoplegging 2017 heeft BsGW burgers proactief geïnformeerd over MijnOverheid en de mogelijkheden van de persoonlijke pagina.
- Door-ontwikkelen interactieve voormelding WOZ.
- Het verplicht gebruik maken van authentieke basisregistraties door overheidsorganisaties.

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

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.

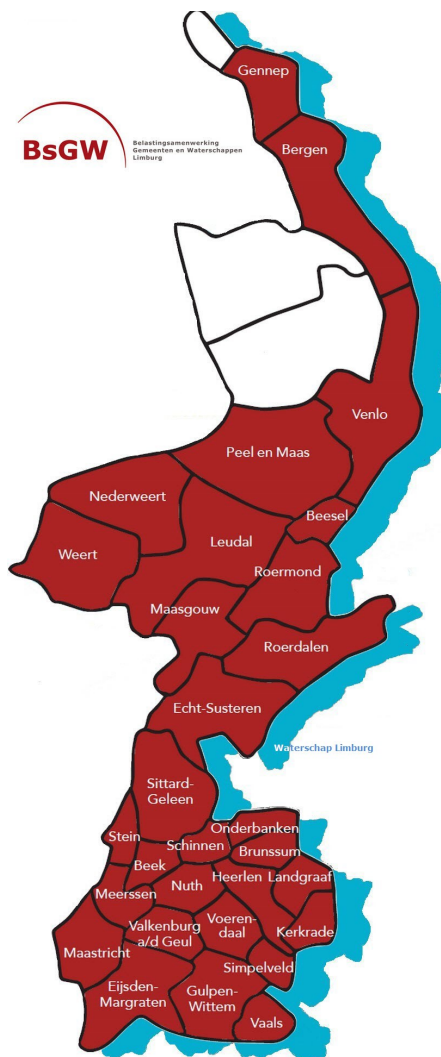
Deze actieve opstelling van het bestuur van BsGW heeft geleid tot een sterke groei van het aantal deelnemers in het samenwerkingsverband BsGW in de periode na de verzelfstandiging in 2011. Inmiddels verzorgt BsGW haar uitvoeringstaken op het gebied van gemeentelijke belastingen en de wet WOZ voor 30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

Harmonisatie

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.

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.



Deelnemende gemeenten en het Waterschap Limburg in BsGW

Ontwikkelingen

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.

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 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.

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 2018 38%. De verwachting is dat deze groei zich geleidelijk voortzet.

BsGW zet in op maximale benutting van het communicatiekanaal MijnOverheid, maar wil daarbij oog houden voor niet-digivaardige burgers. Hoewel de digitale kanalen voorkeur genieten als reactiekanal, blijven de traditionele kanalen zoals post en telefoon dan ook beschikbaar.





Persoonlijke Pagina

BsGW heeft op haar website een Persoonlijke Pagina voor dienstverlening aan burgers en bedrijven. De selfservice- en reactiemogelijkheden via de Persoonlijke Pagina zullen steeds meer worden uitgebreid. Het aandeel van de digitale klantcontacten ten opzichte van het totaal aantal ontvangen klantcontacten vertoont een stijgende lijn.

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 overneemt 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 in 2017 alle gemeenten succesvol aangesloten op de landelijke voorziening. Dit is geheel conform de (nieuwe) planning. De op dit moment te verwachten aansluitdata voor de overige landelijke voorzieningen liggen in de periode 2018 en verder.

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 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 2017 van alle in BsGW deelnemende gemeenten.

Proceskosten

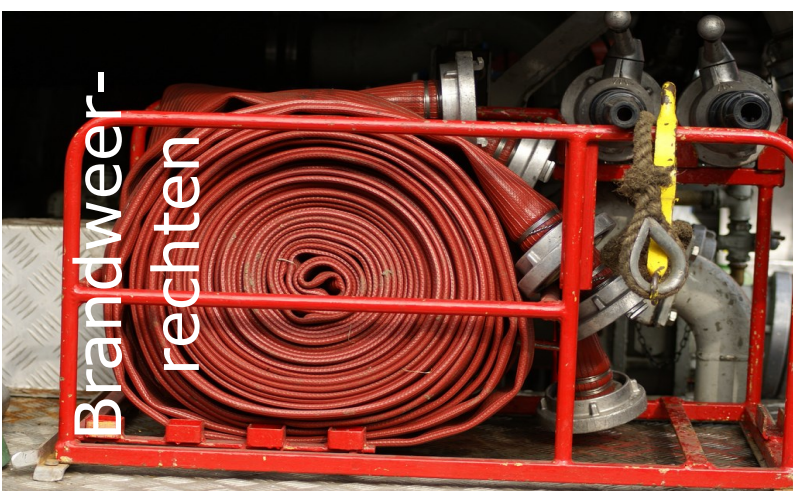
Door een uitspraak van de Hoge Raad betreffende de tegemoetkoming proceskosten – door het afschaffen van een zogenaamde Fierensdrempel die stelde dat bij minimale waardeverschillen de waarde gehandhaafd diende te blijven – is het rendabel geworden voor particuliere bureaus om namens burgers bezwaar te 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. De proceskosten 2017 voor BsGW bedragen ca 1,3 miljoen

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 bureaus die als gemachtigde optreden 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.

Nieuwe aanpak 2017

In 2017 hanteerde BsGW een nieuwe, projectmatige aanpak van de bezwaarprocedure met een strakke hantering van termijnen. Er is ingezet op snellere afhandeling WOZ bezwaren met als doelstelling dat per 1-10-2017 alle bezwaren zijn afgedaan dan wel in procedure zijn genomen. Deze nieuwe aanpak van de afhandeling van (o.a.) WOZ-bezwaren was onder meer wenselijk om de burger sneller van antwoord te voorzien maar ook om



meer betrouwbare prognoses voor de belastingopbrengsten af te kunnen geven. Immers, de actuele stand 2017- inclusief een inschatting van een relatief klein aantal nog af te handelen bezwaren – vormt de basis voor de prognoses 2018.

Door een projectmatige aanpak gecombineerd met verbeteringen in onze werkprocessen in 2017 is BsGW er in geslaagd om alle bezwaarschriften af te handelen dan wel in behandeling te nemen vóór 1 oktober van dit jaar. BsGW heeft op dit terrein progressie geboekt: eind juni is 78% van de bezwaren waarde-technisch afgehandeld. Eind september en eind oktober is dit verder opgelopen tot respectievelijk 93% en 97%.

Burgers krijgen meer inzicht in vaststelling WOZ-waarde

Eind 2014 heeft BsGW de interactieve voormelding ingevoerd. Doel hiervan is om de acceptatie van de WOZ bij de burger te vergroten, de kwaliteit van de basisgegevens te verbeteren en het aantal bezwaren te verlagen en op termijn hierdoor kosten te besparen. Daarnaast voldoet BsGW hiermee meteen aan de eis van de waarderingskamer om jaarlijks 20% van het objectenbestand te controleren. Op basis van de opgebouwde kennis en ervaring is er een structureel systeem ontwikkeld voor de interactieve voormelding WOZ: een speciaal hiervoor ingerichte persoonlijke digitale pagina waarbij burgers worden gevraagd op voorhand via de opbouw van de WOZ-waarde van hun woning in te zien en hierop te reageren. Deze persoonlijke pagina is te benaderen via DigiD.

Jaarlijks nodigt BsGW een andere groep woningeigenaren uit om mee te doen met de 'Voormelding WOZ-waarde'. Zo werden eind 2017 ongeveer 130.000 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 vierde 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 2017 viel echter tegen, maar was toch iets hoger dan het voorgaande jaar. In totaal reageerde 13% van de aangeschreven huiseigenaren. Voornaamste oorzaak hiervoor is de noodzakelijke veiligheidsdrempel die aangeschrevenen moeten nemen om de gegevens door te nemen. Omdat deze website achter DigiD beschikbaar is 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.

Uitvoering belastingtaken

De aanslagoplegging 2017 verliep volgens planning.

De aanslagoplegging 2017 is geheel volgens planning verlopen. Per eind december 2017 lag de aanslagoplegging boven de prognose.

Middels de aanslagoplegging wordt voor het belastingjaar 2017 € 613 miljoen aan belastinggelden geïnd, waarvan ca. 596 miljoen in 2017 is opgelegd en ca. € 18 miljoen in 2018 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

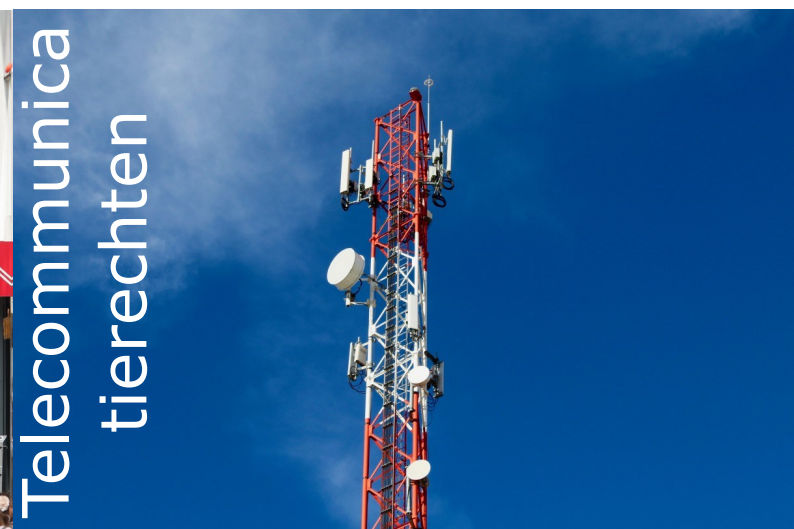
Burgers die de aanslag niet kunnen betalen, kunnen in aanmerking komen voor kwijtschelding. Voor een groot gedeelte is de kwijtschelding voor het belastingjaar 2017 tot stand gekomen door toetsing door de Stichting Inlichtingenbureau van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Dit bureau voert voor overheidsorganisaties geautomatiseerde bestandsvergelijkingen uit, waardoor de kwijtschelding eenvoudig en geautomatiseerd toegekend kan worden. Daarnaast zijn er verzoeken tot kwijtschelding door belastingplichtigen ingediend die handmatig beoordeeld en afgehandeld dienen te worden.

De verleende kwijtschelding 2017 heeft zich binnen de prognose kwijtschelding ontwikkeld.

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





Verontreinigingsheffing

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 belastingsschulden te innen. De invordering wordt gelijktijdig voor alle deelnemers integraal uitgevoerd vanaf de vervaldatum van de belastingsschuld 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 2017 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 2013 in de uitvoering volledig afgerond is per 31-12-2017 en begin 2018 definitief zal worden afgesloten, zodra de door de accountant gewaarmerkte jaarafrekeningen zijn ontvangen.



Watersysteemheffing

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. De oninbaarpercentages zijn voor alle deelnemers in BsGW binnen de prognose oninbaar gebleven. De oninbaar geleden belastingvorderingen van het belastingjaar 2017 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 2017 is per eind december 2017 in totaal € 571,5 miljoen als ontvangen belastingen afgedragen aan de deelnemers. Dit is € 29,6 miljoen hoger dan het totaal geprognoseerde bedrag van € 541,9 miljoen dat BsGW per 31 december 2017 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 2017 ligt met 86% boven de realisatie van 2016 (83%).

Vanaf 2016 loopt alle selfservice digitaal via de persoonlijke pagina op de BsGW website. De burger kan wijzigingen

digitaal doorgeven. De persoonlijke pagina is een beveiligde omgeving die voor de burger toegankelijk is door in te loggen met hun persoonlijke DigiD.

35% van de klanten die 2017 contact met BsGW opnamen, heeft gebruik gemaakt van de aangeboden selfservice mogelijkheden. Over heel 2016 was dit 39%. In 2013 was dit percentage nog 26%.

Er is in 2017 ingezet op het optimaliseren van de afhandeling (WOZ-)bezwaren. Door bij het inboeken van (WOZ-)bezwaren extra gegevens vast te (laten) leggen, kan het bezwaar sneller worden doorgeleid naar de juiste inhoudelijke deskundigen bij BsGW. Hiervoor is onder andere geïnvesteerd in de Persoonlijke Pagina, waardoor de extra benodigde informatie automatisch kan worden overgenomen.

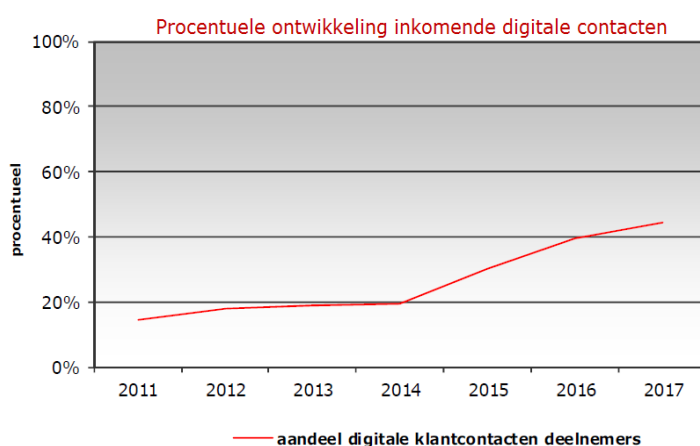
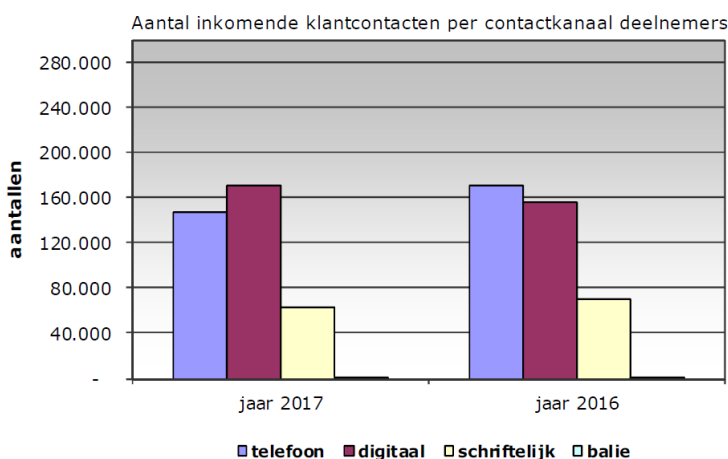
Per 31-12-2017 was 99,2% van de ontvangen bezwaren woningen geheel afgehandeld en 94,6% van de bezwaren niet-woningen. Voor alle bezwaren waarvan de afhandeltijd de jaargrens overschrijden is door BsGW tijdig gecommuniceerd naar de belastingplichtige middels een verdagingsbrief. De gemiddelde afhandeltijd van de ontvangen bezwaarschriften ligt gemiddeld boven de (interne) streefnorm.

De gemiddelde afhandeltijden van de handmatige kwijtscheldingsverzoeken 2017 ligt boven de (interne) streefnorm, en onder de gemiddelde afhandeltijd in 2016. Hierbij zijn geen wettelijke termijnen overschreden. Door de maandelijkse toetsing door het inlichtingenbureau – en met name de vaste aanlever- en terugkoppeldata – is er altijd sprake van een doorlooptijd van 4-8 weken voor de toetsing zelf. Maandelijks wisselt BsGW gegevens uit met het landelijk Inlichtingenbureau en krijgt de belastingschuldige al dan niet (automatische) kwijtschelding. De belastingschuldige ontvangt bericht hierover van BsGW.

Klachten in 2017

In 2017 zijn door BsGW in totaal 551 verzoekschriften (brieven; formulieren; telefonische reacties) ingediend. Van deze 551 verzoekschriften hebben er 11 geleid tot een behandeling door de klachtencoördinator. Dat betekent dat 11 verzoekschriften daadwerkelijk zijn geregistreerd als klacht en als zodanig zijn behandeld en afgedaan.

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 klachtafhandelings-procedure 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.

Verzoekschriften 2017	
Belastingen inhoudelijk:	551
Beleid:	11
Toegankelijkheid:	19
Totaal afgehandeld	510
Klacht gedraging / organisatie	11

BsGW wil klachten - 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 2017 werden 510 van de 551 afgehandelde klachten op deze wijze afgehandeld. Het spiegelbeeld daarvan is dat de klachtencoördinator zich nog maar over weinig klachten hoeft te buigen. 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. Indien 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. 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 2017 zijn veruit de meeste verzoekschriften binnen de wettelijke termijn van 10 weken behandeld. De gemiddelde behandelingsduur blijkt rond de 2 weken. Voor 6 van de 551 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 17 dagen.

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.

In 2017 heeft de Ombudsman 70 verzoekschriften over BsGW ontvangen. In 18 gevallen werd het verzoekschrift tussentijds beëindigd (interventie/bemiddeling). De Ombudsman heeft 59 verzoeken niet in behandeling genomen (zie tabel).

 Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken	
Datum: 08-05-2018	
Cijfermatig overzicht verzoeken	
In behandeling per 01-01-2017	11
Ontvangen van 01-01-2017 tot en met 31-12-2017	70
Te behandelen	81
Afgedaan	
1) Niet in onderzoek, totaal	59
2) Onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	0
c. tussentijds beëindigd (interventie)	18
d. bemiddeling of goed gesprek	0
In behandeling per 31-12-2017	4

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.

Organisatieontwikkeling

Na de groei van de afgelopen jaren is voor BsGW het moment gekomen om zich vanuit deze basis verder te ontwikkelen. Ontwikkelingen in de omgeving, maar zeker ook de wijze waarop BsGW is ingericht, maken investeren in de toekomstbestendigheid van BsGW noodzakelijk. Dit betreft dan een breed spectrum van investeringen die nodig zijn om ontwikkelingen op gang te brengen en succesvol te laten zijn. Naast financiële investeringen, richt dit zich ook op investeringen ván en ín mensen om de formatie kwalitatief en kwalitatief op toekomstbestendig niveau te brengen én investeringen van deelnemers, bijvoorbeeld op het gebied van regelgeving.

Om de doorontwikkeling van BsGW verantwoord gestalte te kunnen geven is na intensief onderzoek een advies opgesteld. Aan het algemeen bestuur. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in een Ondernemings- en Ontwikkelplan BsGW 2018-2020. Het algemeen bestuur van BsGW heeft in haar vergadering van december 2017 ingestemd met dit plan en het ten uitvoer brengen hiervan.

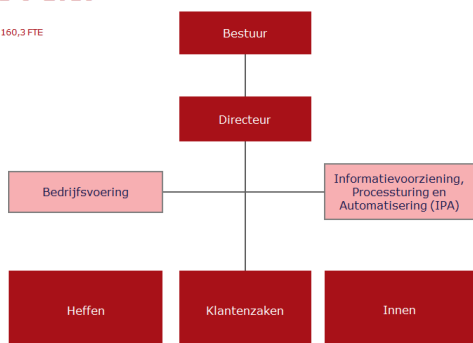
Organogram

De formatie van BsGW bedroeg per 1-1-2017 160,3 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 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.

BsGW	Wat heeft het gekost?	
	Jaarrekening 2016	Begroting 2017
Bedragen x € 1.000,-		
Lasten	€ 18.085	€ 18.404
Baten divers	€ 2.281	€ 2.408
Netto kosten totaal	€ 15.804	€ 15.996
Bijdragen deelnemers	€ 14.588	€ 14.607
Resultaat zonder dekking proceskosten	-€ 1.216	-€ 1.389
Bijdragen deelnemers proceskosten	€ 501	€ 956
Exploitatieresultaat	-€ 714	-€ 433

Organisatie BsGW per 1-5-2018

Formatie: 160,3 FTE



Doordat in de periode van 2015 tot en met 2017 vaste medewerkers uit dienst zijn gegaan, minder zijn gaan werken 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 31-12-2017 resteert 4,8 FTE tegenover 12,1 fte in 1 januari 2017. De BsGW bezetting bedraagt per eind 2017 165 fte, waarvan 160,3 fte deel uitmaakten van de reguliere formatie en begroting van BsGW.

Het ziekteverzuim van BsGW ligt in 2017 met 5,8% boven de norm van 4%, op ongeveer hetzelfde niveau als 2016 (5,9%), maar 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. Deze telt 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.

Exploitatie

Over geheel 2017 is een negatief resultaat behaald van € 433 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 € 469 duizend. Zonder het bovengenoemde zou over geheel 2017 een positief saldo van baten en lasten gerealiseerd zijn van €36 duizend.

Door de accountant is bij de (eind)afrekeningen gemeentelijke belastingen en waterschapsheffingen 2017, net zoals in voorgaande jaren, een controleverklaring afgegeven met een goedkeurend oordeel.



