



# JAARVERSLAG 2018

**BSGW**

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](http://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 2018**

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

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

---

Voorwoord voorzitter bestuur .....	5
Kerngegevens .....	6
Voorwoord directeur .....	7
Organisatieprofiel.....	8
Bestuur en deelnemers .....	10
Bestuur per 01-01-2018 .....	11
Dagelijks bestuur en voorzitter .....	12
Strategische doelstellingen .....	13
Samenwerking.....	16
Ontwikkelingen.....	17
Uitvoering belastingtaken.....	20
Klachten in 2018.....	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. 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 2018. In het tweede deel van dit jaarverslag ligt het accent meer op de werkzaamheden, ontwikkelingen en behaalde resultaten van BsGW in 2018.

### **Jaarrekening 2018**

De financiële verantwoording van het in 2018 door BsGW gevoerde beleid wordt separaat toegelicht in de Jaarrekening 2018. De financiële informatie in dit jaarverslag is ontleend aan de Jaarrekening 2018.

# 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.*



Pieter Meekels,  
Voorzitter BsGW

Met de veranderingen en nieuwe coalities binnen de gemeenten na de gemeenteraadsverkiezingen in 2018 is ook de portefeuillehouder voor BsGW van menig gemeente gewijzigd. Dertien nieuwe bestuursleden namen zitting in het algemeen bestuur van BsGW. Dat is bijna de helft van het totaal aantal leden van het algemeen bestuur dat in 2018 nog dertig gemeenten en één waterschap als deelnemer telde. Dat vernieuwde bestuur zorgde er ook direct voor dat het dagelijks bestuur weer volwaardig werd bezet. De vacante zetel in het dagelijks bestuur werd ingevuld en twee nieuwe DB-leden namen de plaats van hun vertrokken voorgangers in. De tijdelijke waarneming van het voorzitterschap door de vicevoorzitter mw. Van Wersch werd door het nieuwe dagelijks bestuur omgezet in de benoeming van een nieuwe voorzitter per 4 oktober 2018. Met de aanvaarding van dit voorzitterschap ben ik mij volledig bewust van de verantwoordelijkheid om de door het vorige bestuur ingezette doorontwikkeling van de organisatie BsGW tot een goed resultaat te brengen.

Aan die doorontwikkeling wordt hard gewerkt. Maar zoals dat gaat bij elke verbouwing, het resultaat wordt pas zichtbaar als de grove werkzaamheden achter de rug zijn en de heropbouw is afgerond. En ook dan zal er nog afwerking en poetswerk moeten gebeuren.

Met wat ik tot nog toe heb waargenomen, ben ik overtuigd van een goed resultaat waarmee de organisatie BsGW toekomstbestendig wordt. Maar evenzo is van belang dat de organisatie groeit in het leveren van goede kwalitatieve dienstverlening aan onze burgers en dat de samenwerking die dertig (2018) gemeenten en een waterschap met elkaar zijn aangegaan in toenemende mate voordelen oplevert voor de deelnemers en daarmee voor hun burgers.

Maar zover is het nog niet. Het werk van de doorontwikkeling gebeurt tot nog toe vooral achter de schermen. Het rendement moet komende jaren concreet worden. Dat vraagt dus nog even geduld van de deelnemers. En dat terwijl gelijktijdig grote bedreigingen op de organisatie afkomen.

Zo is de ontwikkeling van proceskosten zorgelijk. Niet alleen in Limburg, maar landelijk wordt de groeiende druk op de begroting van samenwerkingsverbanden en gemeenten gevoeld. Niet voor niets slaan steeds meer gemeenten de handen in elkaar om bij de Rijksoverheid aan te dringen op aanpassing van de wet- en regelgeving om de ontwikkeling van de commerciële dienstverlening voor woz-bezwaren als verdienmodel een halt toe te roepen.

Daarnaast wijzigt ook de methodiek voor het waarderen van woningen. Vanaf 1 januari 2022 is er een verplichting om woningen te waarderen op basis van de gebruiksoppervlakte in plaats van op bruto inhoud.

Uitdagingen die ons als algemeen bestuur noodzaken om onze krachten nog meer te bundelen, zodat dit prachtige samenwerkingsverband zich verder kan ontwikkelen en onze inwoners hiervan de voordelen kunnen blijven ervaren.

## Kerngegevens

Deelnemende gemeenten	30 <sup>*2</sup>
Deelnemende waterschappen	1
Provincie	Limburg
Grootte van het verzorgingsgebied	2.209 km <sup>2</sup> * <sup>1</sup>
Aantal gemeenten in het verzorgingsgebied	33* <sup>1</sup> * <sup>2</sup>
Aantal inwoners in het verzorgingsgebied	1 117 198 (2018)* <sup>1</sup>
Totaal aantal formatieplaatsen	160,3 fte
Omzet bruto heffing	652 miljoen
Gemeenten	506 miljoen
Waterschap	146 miljoen
Aanslagregels	5 miljoen
Aanslagbiljetten (bruto)	1,3 miljoen
WOZ-objecten	558 duizend

Bron:

\*<sup>1</sup> <http://www.cbs.nl/> per 1-1-2018

\*<sup>2</sup> Het aantal (deelnemende) gemeenten in 2018. 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.

# Voorwoord

---

*2018 was voor BsGW het jaar om haar basis te verstevigen door de interne organisatie te versterken. Dit door de personeelsformatie kwalitatief en kwalitatief op toekomstbestendig niveau te brengen.*

2018 was voor BsGW het jaar om haar basis te verstevigen door de interne organisatie te versterken. Dit door de personeelsformatie kwalitatief en kwalitatief op toekomstbestendig niveau te brengen. Tenminste, daarvoor hebben wij in 2018 een eerste flinke aanzet gemaakt. Wij zijn aan de slag gegaan met het 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. Maar ook daar waar we nu al verbetering zien, realiseren we ons dat we nog een lange weg met obstakels te gaan hebben. Zo moeten we blijvend investeren in systemen, competenties en specifieke expertise op hoog niveau. In 2019 ronden we de eerste fase van dit traject af. Dan willen we ons eerste uitgangspunt 'de juiste man/vrouw op de juiste stoel!' gerealiseerd hebben. Parallel daaraan maken we al een aanzet in het doorstappen naar optimalisering van onze bedrijfsprocessen.

Hoewel wij er voor zorgen dat onze dienstverlening aan de burger en deelnemer tijdens deze 'interne verbouwing' verantwoord is, hebben we wel nog enkele stappen te zetten om door te groeien naar een uitvoeringsorganisatie die excellente diensten verleent. Op weg daarnaar toe hebben we echter ook nog noten te kraken die van buiten op ons afkomen. De proceskosten die gepaard gaan met het indienen van bezwaar- en beroepschriften tegen de vastgestelde WOZ-waarde door beroepsmatig gemachtigden blijven leiden tot een groeiende kostenpost. Naast de maatregelen die wij zelf hebben genomen om deze proceskosten te kunnen beheersen, is ook overleg gevoerd met andere belastingsamenwerkingsverbanden. Alle gemeenten en samenwerkingsverbanden in Nederland hebben immers last van dit fenomeen. Dit heeft in samenwerking met de VNG wel geleid tot acties richting de wetgever, echter met vooralsnog onvoldoende resultaat.



*Jan Willemsen  
Directeur BsGW*

Maar ook het waarderen van woningen op gebruiksoppervlakte kan ons parten gaan spelen in relatie tot deze proceskosten. Vanaf 1 januari 2022 is er een verplichting om woningen te waarderen op basis van de gebruiksoppervlakte in plaats van op bruto inhoud. De transitie naar deze nieuwe methode vergt extra werk in een projectmatige aanpak. Mooi hierin is dat dit wordt uitgevoerd in nauwe samenwerking en samenspraak met de gemeenten en de verschillende Limburgse gevevenshuizen.

Onze eindbestemming? Niets meer en niets minder dan het leveren van kwalitatief goede dienstverlening: met de beste medewerkers die op inspirerende wijze elkaar weten uit te dagen tot continue verbetering, in een omgeving waarin klanten zich gehoord voelen, met een organisatie die inspeelt op de dynamiek van het werkveld en in een maatschappelijke context die tegemoet komt aan onze bestuurlijke opdracht.

## Organisatieprofiel

*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 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 efficiëntievoordelen 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

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.

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 efficiencyoogpunt.

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 klantreacties gedurende deze processtappen behoort eveneens tot het takenpakket. Ook nieuwe belastingen kunnen worden uitgevoerd.

### 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.*

Samenwerking in de uitvoering past bovendien binnen de visie en ambities van zowel gemeenten als waterschappen. Beide organisaties kennen een toegenomen vraag naar kostenreductie door het realiseren van efficiencylagen in de processen.

### 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

### Belastingen

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

### 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.

### 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 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 vastgelegd in de Gemeenschappelijke Regeling, twee bestuursorganen;

## Algemeen Bestuur

BsGW telt in 2018 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 vergadert in de raadszaal van de gemeente Roermond.

Het algemeen bestuur vergaderde in 2018 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 waterschaps-heffingen, 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 1-1-2018

---

Als gevolg van gemeenteraadsverkiezingen op 21 maart 2018 is voor een aantal gemeenten een nieuw bestuurslid aangewezen met ingang van de vergadering van het algemeen bestuur van 28-06-2018 of daarna.

In 2018 heeft BsGW eenendertig deelnemers. Het algemeen bestuur bestaat per 1-1-2018 uit:

Mw. <b>J.S.E. Van Wersch</b>	Lid dagelijks bestuur Waterschap Limburg
Dhr. <b>J. Wachelder</b>	Wethouder gemeente Beek
Mw. <b>dr. T.P. Dassen-Housen</b>	Burgemeester gemeente Beesel
Mw. <b>M.H.E. Pelzer</b>	Burgemeester gemeente Bergen
Dhr. <b>P.M.J. Houben</b>	Wethouder gemeente Brunssum
Dhr. <b>drs. G.H.C. Frische</b>	Wethouder gemeente Echt-Susteren
Dhr. <b>mr. J.E.M. Custers</b>	Wethouder gemeente Eijsden-Margraten
Dhr. <b>drs. P.J.J. Lucassen</b>	Wethouder gemeente Gennep
Mw. <b>ing. N.H.C. Ramaekers-Rutjens</b>	Burgemeester gemeente Gulpen-Wittem
Dhr. <b>N.A. Aarts</b>	Wethouder gemeente Heerlen
Dhr. <b>D.W.J. Schneider</b>	Wethouder gemeente Kerkrade
Dhr. <b>C.P.G. Wilbach</b>	Wethouder gemeente Landgraaf
Dhr. <b>P.H.G. Verlinden</b>	Wethouder gemeente Leudal
Dhr. <b>M.H.E. Wilms</b>	Wethouder gemeente Maasgouw
Dhr. <b>mr. J.J.M. Aarts</b>	Wethouder gemeente Maastricht
Dhr. <b>drs. G.E.H. Houben</b>	Wethouder gemeente Meerssen
Dhr. <b>M.T.J. Coumans</b>	Wethouder gemeente Nederweert
Dhr. <b>A.A.B. Pluijmaekers</b>	Wethouder gemeente Nuth
Dhr. <b>P.L.C. Salden</b>	Wethouder gemeente Onderbanken
Dhr. <b>P.J.H. Sanders</b>	Wethouder gemeente Peel en Maas
Dhr. <b>M.H. Verheijden</b>	Wethouder gemeente Roerdalen
Dhr. <b>F.C.M. Schreurs</b>	Wethouder gemeente Roermond
Dhr. <b>P.H.L.E. Janssen</b>	Wethouder gemeente Schinnen
Dhr. <b>mr. R. de Boer</b>	Burgemeester gemeente Simpelveld
Dhr. <b>P.M. Meekels</b>	Wethouder gemeente Sittard-Geleen
Dhr. <b>A. Roest</b>	Wethouder gemeente Stein
Dhr. <b>mr. J.-P. M.H. Kompier</b>	Wethouder gemeente Vaals
Dhr. <b>drs. R. Meijers</b>	Wethouder gemeente Valkenburg a/d Geul
Dhr. <b>J.C.W.A. Lamers</b>	Wethouder gemeente Venlo
Dhr. <b>W. Houben</b>	Burgemeester gemeente Voerendaal (m.i.v. januari 2018 als opvolger van <b>dhr. P.J.E. Leunissen</b> )
Dhr. <b>M. van den Heuvel</b>	Wethouder gemeente Weert

In de loop van 2018 hebben zich de volgende wijzigingen voorgedaan

Dhr. <b>R. Dieren</b>	Wethouder gemeente Beek als vervanger voor Dhr. J. Wachelder
Mw. <b>J.A. Van Hulsteijn</b>	Wethouder gemeente Gennep als vervanger voor Dhr. drs. P.J.J. Lucassen
Dhr. <b>drs. G.E.H. Houben</b>	Wethouder gemeente Gulpen-Wittem als vervanger voor Mw. ing. N.H.C. Ramaekers-Rutjens
Dhr. <b>F. Simons</b>	Wethouder gemeente Heerlen als vervanger voor Dhr. N.A. Aarts
Dhr. <b>H.J. Bejas</b>	Wethouder gemeente Kerkrade als vervanger voor Dhr. D.W.J. Schneider
Dhr. <b>J.J.M. Gulikers</b>	Wethouder gemeente Meerssen als vervanger voor Dhr. G.E.H. Houben
Dhr. <b>H.P.J. Cuijpers</b>	Wethouder gemeente Nederweert als vervanger voor Dhr. M.T.J. Coumans
Dhr. <b>A.C.A.G. Smits</b>	Wethouder gemeente Roerdalen als vervanger voor Dhr. M.H. Verheijden

# 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.

Mw. <b>N.T.P. Wingelaar</b>	Wethouder gemeente Stein als vervanger voor Dhr. A. Roest
Mw. <b>mr. drs. drs. C.M.J. Bisschops</b>	Wethouder gemeente Valkenburg als vervanger voor Dhr. drs. R. Meijers
Dhr. <b>A.G.M. Roest</b>	Wethouder gemeente Venlo als vervanger voor Dhr. J.C.W.A. Lamers
Dhr. <b>R.B.M. Braun</b>	Wethouder gemeente Voerendaal als vervanger voor Dhr. W. Houben
Mw. <b>drs. W.P.J. van Eijk</b>	Wethouder gemeente Weert als vervanger voor Dhr. M. van den Heuvel

Het dagelijks bestuur bestaat per 1-1-2018 uit:

Mw. **J. Van Wersch**  
Mw. **M.H.E. Pelzer**  
Dhr. **mr. R. de Boer**  
Dhr. **drs. G.H.C. Frische**  
Dhr. **H. Lamers**  
Dhr. **P.M. Meekels**  
Openstaande zetel

In de loop van 2018 hebben zich de volgende wijzigingen voorgedaan:

**De heer H.P.J. Cuijpers** en **de heer J.J.M. Gulikers** zijn toegetreden als opvolger van de heer mr. R. de Boer en invulling van de openstaande zetel.

**De heer A.G.M. Roest** is toegetreden als opvolger van de heer H. Lamers

## Voorzitter

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

Het voorzitterschap van BsGW werd per 1-1-2018 waargenomen door de vice voorzitter Mw. **J. Van Wersch**. In de loop van 2018 heeft het algemeen bestuur de heer **P.M. Meekels** benoemd tot voorzitter.

# 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.

Het boekjaar voor BsGW loopt van 1 januari tot en met 31 december. In de jaarrekening 2018 is verantwoording afgelegd over het hele kalenderjaar 2018.

## Doelstellingen

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.

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 diende 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 werd 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. Door het verbeteren van (werk)processen en een efficiënt inkoopbeleid heeft BsGW zodanige kostenreducties gerealiseerd, dat de werkelijke prijs- en salarisstijgingen waarmee BsGW geconfronteerd werd, zijn weggewerkt.

Nu de groei- en nazorgfase van de eerste vijf jaar voorbij zijn, ligt de focus op stabilisatie en kwaliteit. Om een verantwoorde bedrijfsvoering te kunnen borgen, zijn de grenzen van bezuinigingen (vooralsnog) bereikt. In de begroting van 2018 is dan ook rekening gehouden met indexering.

Naast de extra proceskosten is er in 2018 echter geen sprake geweest van onvoorziene kosten die niet via de eigen begroting van BsGW opgevangen konden worden. De taakstelling 2018 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. Tot en met 2017 werd de inflatoire correctie niet doorberekend aan de deelnemers. De totale kostenreductie loopt hiermee op tot € 1,565 miljoen voor de jaren 2012-2017. BsGW heeft de taakstellende kostenreductie geheel binnen het eigen budget opgelost.

Nu de (forse) groei van BsGW voorbij is, luidt de consolidatie van het aantal deelnemers een nieuwe fase in en maakt dit het noodzakelijk om een fase van borging te starten. Dit vraagt om een volledige herijking van de organisatie, zowel formeel (structuur, functiebeschrijvingen enzovoort) als ook qua plaatsing (toetsen van kwaliteit medewerkers en leidinggevenden) en begeleiding (cultuur). Het gaat dus 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. Dit traject is uitgewerkt in het Ondernemings- en ontwikkelplan BsGW 2018-2020. Middels het ondernemingsplan 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.

### 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**

BsGW heeft haar taakstellingen met betrekking tot het heffen en innen van belastingen voor het belastingjaar 2018 gerealiseerd. Kwijtscheldingen, WOZ-bezwaren en overige bezwaren zijn in 2018 binnen de wettelijke afhandelnormen verwerkt.

De Waarderingskamer heeft ingestemd met de verzending van de WOZ-beschikkingen in februari 2018 van alle in 2018 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)*.

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. 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.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- BsGW is eind 2014 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'.

# Afvalstoffenheffing



# 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. Na het samengaan van de toenmalig waterschappen Waterschap Roer en Overmaas en Waterschap Peel en Maasvallei is er in Limburg nog slechts één waterschap en valt het werkgebied van BsGW samen met het werkgebied van het nieuwe 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.

## Nieuwe samenwerkingsinitiatieven

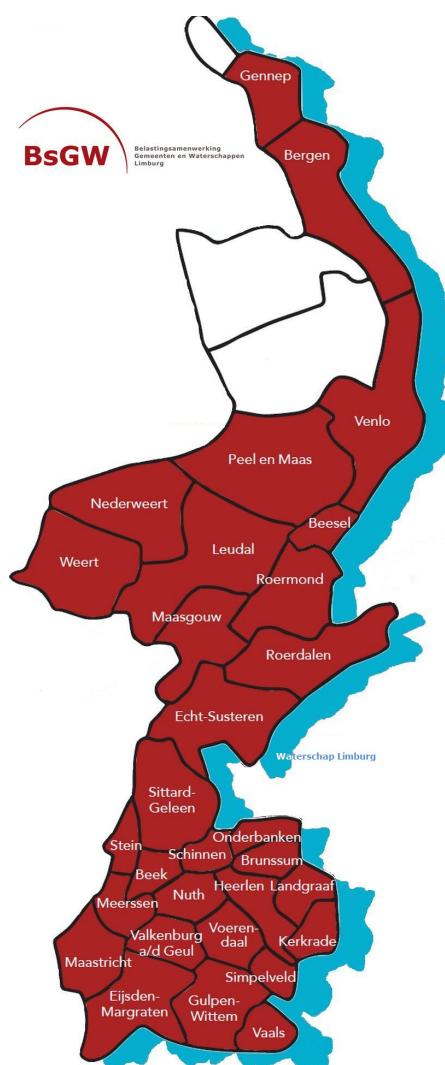
Eén van de doelstellingen die voortvloeien uit de missie van BsGW is kostenreductie door schaalvergroting. BsGW heeft in de afgelopen jaren samenwerking met andere Limburgse gemeenten actief geïnitieerd met als doel door schaalvergroting de bijdragen van de deelnemers te verlagen. Deze actieve opstelling 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 (2018) 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 (2018)*



# 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 de *Overheidsbrede visie op dienstverlening 2020* doorontwikkeld tot de Generieke Digitale Infrastructuur van de overheid (GDI) en sluit aan bij bewezen oplossingen. Voorbeelden hiervan zijn het verplicht gebruik maken van de authentieke basisregistraties en het stimuleren van het gebruik van MijnOverheid en de mogelijkheden van de via DigiD beveiligde persoonlijke pagina.

### 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 2017 en 2018 was dit rond 36%. 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 reactiekanaal, 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 praktijk blijkt dat MijnOverheid steeds meer de ingang wordt om gegevens in te zien van overheidszaken, maar voor het uitvoeren vervolgens doorleidt 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 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 genooddaakt om de uitval (mutaties) handmatig op te werken. Dit zal ook in 2019 (deels) nog het geval zijn. Daarnaast is in 2018 geïnvesteerd in het uitwisselingsformaat binnengemeentelijke natuurlijke personen. De daadwerkelijke aansluiting op de landelijke voorziening Basis Registratie Personen (BRP) vindt in 2019 plaats.

## WOZ-waardering

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 2018 in BsGW deelnemende gemeenten.

Naast bovengenoemde toetsingen, voert de Waarderingskamer eens in de vijf jaar een onderzoek interne beheersing WOZ uit. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van de totstandkoming van het algemeen oordeel. In 2018 heeft een dergelijk onderzoek voor het eerst plaatsgevonden bij BsGW. Naar aanleiding van dit onderzoek blijft het oordeel van de Waarderingskamer op 'voldoende' staan.

## 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 2018 uitkomen op € 1,7 miljoen, waarvan voor €1,303 miljoen was voorzien in de begroting 2018.

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.

## Verwachtingen 2019

Er is een aantal interne en externe ontwikkelingen die een majeure impact (gaan) hebben op de bedrijfsvoering van BsGW. Naast eerdergenoemde aansluiting op de authentieke basisregistraties, die naar de huidige inzichten kostenneutraal uitgevoerd worden via het Meerjarig Investeringsplan (MIP), kent BsGW in 2019 twee majeure projecten.




Het eerste betreft het ondernemingsplan BsGW voor de jaren 2018-2020. Het tweede betreft het waarden woningen op gebruiksoppervlakte. Vanaf 1 januari 2022 is er een verplichting om woningen te waarden op basis van de gebruiksoppervlakte in plaats van op bruto inhoud (momenteel gebruikt BsGW deze waarderingsmethode). BsGW heeft op verzoek van de deelnemers de regie van dit project op zich genomen (AB, 13-12-2018), in nauwe samenwerking met de gemeenten en de verschillende Limburgse gegevenshuizen. De kosten zullen verrekend worden met de individuele gemeenten, op basis van een per gemeente opgesteld plan van aanpak inclusief kostenraming.

# Reclamebelasting

## Kruidvat

### BEN JIJ ONZE NIEUWE VERKOOPMEDEWERKER?

*"Resultaten bereiken we  
echt samen. En dat werkt  
ontzettend fijn!"*

-  een goed salaris en volop  
doorgroeimogelijkheden
-  afwisselend werk  
en flexibele uren
-  werken in een  
gezellig team

Solliciteer dan als  
**Verkoop-  
medewerker**

Bekijk nu jouw mogelijkheden op  
[werkenbijkruidvat.nl](http://werkenbijkruidvat.nl)

Werken bij Kruidvat, verrassend veel mogelijkheden



# Uitvoering belastingtaken

*De aanslagoplegging 2018 verliep volgens planning.*

De aanslagoplegging 2018 is volgens planning verlopen. De prognose voor de aanslagoplegging 2018 was oorspronkelijk € 630,7 miljoen. In de loop van 2018 is deze prognose naar boven bijgesteld naar € 634,5 miljoen, waarvan € 614,6 miljoen in 2018 en € 19,8 miljoen in 2019. Uiteindelijk is in 2018 € 619,4 miljoen 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 2018 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 2018 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 toepassing: respectievelijk één maand en twee maanden na datum aanslagoplegging. De aanslag vervalt na het verstrijken van de laatste incasso- dan wel betaaltermijn.

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

Omwille van de doelmatigheid, wordt bij de invordering van de massale belastingvorderingen de nadruk op de administratieve invorderingsacties gelegd. Als invorderingsacties echter niet doeltreffend zijn, worden deze gevolgd door steeds zwaardere dwanginvorderingsacties. Deze zijn veelal individueel gericht en daardoor ook arbeidsintensiever en duurder in de uitvoering. Daartegenover staan opbrengsten vervolgingskosten, volgens de Kostenwet. Door een strakke, herkenbare en gerichte uitvoering van de invordering streven wij naar een zo vroeg mogelijke betaling van de belastingvordering door burgers en bedrijven. De gehanteerde aanpak is enerzijds gericht op het resultaat en anderzijds gericht op het verbeteren van het betaalgedrag.

Het invorderingsproces in 2018 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 2014 in de uitvoering volledig afgerond is per 31-12-2018 en begin 2019 definitief zal worden afgesloten, zodra de door de accountant gewaarmerkte jaarafrekeningen zijn ontvangen.

## Oninbaar

Oninbaar geleden belastingvorderingen worden 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 2018 zijn voor alle deelnemers in BsGW binnen de prognose oninbaar gebleven. De oninbaar geleden belastingvorderingen van het belastingjaar 2018 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 2018 is per eind december 2018 in totaal € 594,1 miljoen als ontvangen belastingen afgedragen aan de deelnemers. Dit is € 34,8 miljoen hoger dan het totaal geprognosticeerde bedrag van € 559,3 miljoen dat BsGW per 31 december 2018 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 2018 is met 86% gelijk aan de realisatie van 2017 (86%) en ligt net boven de realisatie van 2016 (83%) en 2015 (82%).

Ten opzichte van voorgaande jaren, hanteert BsGW vanaf

2018 een andere, stringenter definitie van selfservice. Alleen klantreacties die *zonder* tussenkomst van een BsGW-medewerker kunnen worden afgehandeld, worden hieronder gerekend. Denk hierbij aan de Persoonlijke Pagina op de BsGW website. De burger kan zelf digitaal de mutaties doorgeven door in te loggen met hun persoonlijke DigiD. Van de klanten die in 2018 gebruik hebben gemaakt van de persoonlijke pagina heeft 20% gebruik gemaakt van de selfservice.

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), 30% (2015), 39% (2016) naar 44% in 2017. 39% van de klanten die in 2018 contact met BsGW opnamen, heeft gebruik gemaakt van de persoonlijke pagina of van het digitale contactformulier op de website van BsGW. Het percentage van 2018 ligt met 39% onder het resultaat van 2017. In 2013 was dit percentage nog 26%.

BsGW heeft, in tegenstelling tot voorgaande 3 jaren, in 2018 geen voormelding WOZ uitgezet voor particulieren, waardoor er (minder) digitale reacties zijn ontvangen.

## Afhandeling WOZ-bezwaren

Voor 2018 is ingezet op de snellere afronding van WOZ bezwaren. BsGW hanteert hiervoor een modelmatige aanpak van de bezwaarprocedure met een strakke hantering van termijnen. Hiervoor is onder andere geïnvesteerd in de verwerking van gegevens van de Persoonlijke Pagina, waardoor de extra benodigde informatie automatisch kan worden overgenomen. Per 1-10-2018 moeten alle zaken zijn afgedaan dan wel in procedure zijn genomen.

De gemiddelde afhandeltijd van de bezwaar-correspondentie ligt rond de (interne) streefnorm en die van de WOZ-bezwaren er boven. Hierbij zijn geen wettelijke afhandelnormen overschreden. Nagenoeg alle (WOZ-) bezwaren belastingjaar 2018 zijn per jaar einde WOZ-technisch afgehandeld. De uitspraakbrieven zijn net over de jaargrens verstuurd.

## Kwijtschelding

De gemiddelde afhandeltijd van de kwijtscheldingsverzoeken ligt in 2018 op de (interne) streefnorm, en onder de gemiddelde afhandeltijd in 2017.

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.

Watersysteem-  
heffing



# Klachten in 2018

*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 2018 zijn door BsGW in totaal 509 verzoekschriften (brieven; formulieren; telefonische reacties) ingediend. Van deze 509 verzoekschriften hebben er 14 geleid tot een formele behandeling door de klachtencoördinator. Dat betekent dat 14 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 klachtafhandelingprocedure 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 2018 werden 462 van de 509 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 2018 zijn veruit de meeste verzoekschriften binnen de wettelijke termijn van 10 weken behandeld. De gemiddelde behandelingsduur blijkt rond de 2 weken. Voor 8 van de 509 behandelde verzoekschriften duurde de behandeling langer dan 10 weken.

In totaal zijn 14 klachtbrieven bij de klachtencoördinator beland. Daarvan werden er 10 ongegrond en 4 gegrond verklaard. De gemiddelde behandelingsduur was 16 dagen.

<b>Verzoekschriften</b>	<b>2018</b>
Belastingen inhoudelijk:	509
Beleid:	12
Toegankelijkheid:	21
Totaal afgehandeld	462
Klacht gedraging / organisatie	14

## 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 2018 heeft de Ombudsman 53 verzoekschriften over BsGW ontvangen. In 10 gevallen werd het verzoekschrift tussentijds beëindigd (interventie/ bemiddeling). De Ombudsman heeft 43 verzoeken niet in behandeling genomen (zie tabel).



**Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken**

Datum: 16-01-2019

**Cijfermatig overzicht verzoeken**

In behandeling per 01-01-2018	4
Ontvangen van 01-01-2018 tot en met 31-12-2018	53
Te behandelen	57
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	43
2) Na onderzoek	
a. met rapport	1
b. met rapportbrief	0
c. tussentijds beëindigd (intentioneel)	10
d. bemiddeling of goed gesprek	0
In behandeling per 31-12-2018	3

Eén klacht heeft geleid tot een rapport van de Ombudsman. BsGW is, onder verwijzing naar de bijzondere omstandigheden, verzocht de zaak te heroverwegen, hetgeen is gebeurd. Intern heeft dit geleid tot het opstellen van een werkinstructie. De Ombudsman onderschrijft van harte het door BsGW ingenomen standpunt. Het opstellen van een werkinstructie door BsGW voor de medewerkers juicht de Ombudsman toe. De casus is geanonimiseerd gepubliceerd in de landelijke media om als leidraad in soortgelijke gevallen te kunnen dienen voor organisaties die geconfronteerd worden met dezelfde vraagstelling.



# Bedrijfsvoering

*In 2018 kent BsGW twee majeure projecten. Het eerste betreft het ondernemingsplan BsGW voor de jaren 2018-2020. Het tweede betreft het eerder in dienst nemen van boventallig personeel van de voormalige 'Libel'-partijen.*

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

Nu de (forse) groei van BsGW voorbij is, luidt de consolidatie van het aantal deelnemers een nieuwe fase in en maakt dit het noodzakelijk om een fase van borging te starten. Dit vraagt om een volledige herijking van de organisatie, zowel formeel (structuur, functiebeschrijvingen enzovoort) als ook qua plaatsing (toetsen van kwaliteit medewerkers en leidinggevenden) en begeleiding (cultuur). Het gaat dus 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. Dit traject is uitgewerkt in het Ondernemings- en ontwikkelplan BsGW 2018-2020. Middels het Ondernemingsplan 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.

## Organogram

De formatie van BsGW bedroeg per 1-1-2018 160,3 fte. Bestuurlijk is in november 2013 overeengekomen de toekomstige vacaturerimte 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. Medio 2018 zijn de extra overgekomen fte's volledig ingestroomd in de formatie van BsGW. Per 31-12-2018 is dit project volledig afgesloten.

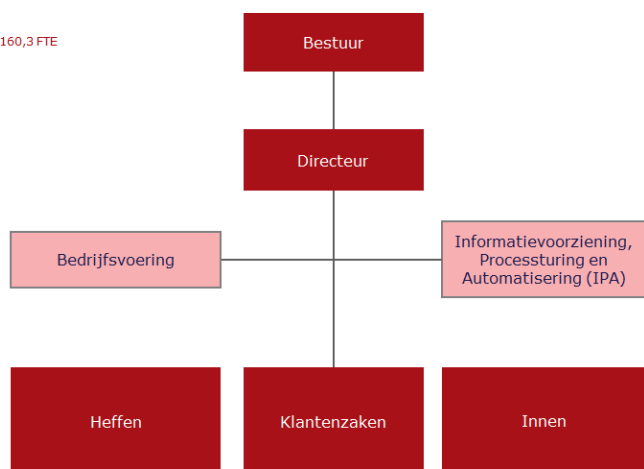
De BsGW bezetting bedraagt per eind 2018 160,7 fte. De formatie bedraagt 160,3 fte. BsGW-medewerkers kunnen tijdelijk enkele uren meer of minder werken met behoud

## Wat heeft het gekost?

Bedragen (x € 1.000)	Rekening 2018	Bijgestelde begroting 2018	Oorspronkelijke begroting 2018	Rekening 2017
LASTEN	19.338	19.338	18.344	18.403
BATEN	2.389	2.389	2.150	2.408
<b>NETTO KOSTEN</b>	<b>16.949</b>	<b>16.949</b>	<b>16.194</b>	<b>15.996</b>
BIJDRAGEN DEELNEMERS NETTO KOSTEN	16.624	16.624	16.194	14.607
<b>RESULTAAT ZONDER DEKKING PROCESKOSTEN</b>	<b>-325</b>	<b>-325</b>	<b>0</b>	<b>-1.389</b>
BIJDRAGEN DEELNEMERS PROCESKOSTEN	0	0	0	956
<b>EXPLOITATIERESULTAAT</b>	<b>-325</b>	<b>-325</b>	<b>0</b>	<b>-433</b>

## Organisatie BsGW per 1-5-2018

Formatie: 160,3 FTE



van de formele aanstelling. Deze flexibiliteit is vastgelegd in de CAO. BsGW streeft er uiteraard naar om deze meer-minderwerkverzoeken per saldo nihil te laten zijn. Per saldo maakte per 31 december 0,4 fte gebruik van de regeling meer/minderwerken.

Het ziekteverzuim van BsGW ligt in 2018 met 5,26% boven de norm van 4% en onder het niveau van , op ongeveer hetzelfde niveau als 2017 (5,78%). De oorzaak voor het hogere ziekteverzuim ligt bij BsGW vooral aan het feit dat enkele medewerkers langdurig zijn uitgevallen wegens ernstige ziekten. Het ziekteverzuim is niet-werkgerelateerd.

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.

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

### Exploitatie

Over geheel 2018 is een negatief resultaat behaald van € 325 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 € 397 duizend. Zonder het bovengenoemde zou over geheel 2018 een positief saldo van baten en lasten gerealiseerd zijn van € 72 duizend.

Door de accountant is bij de (eind)afrekeningen gemeentelijke belastingen en waterschapsheffingen 2018, net zoals in voorgaande jaren, een controleverklaring afgegeven met een goedkeurend oordeel.

# Toeristenbelasting





Belastingsamenwerking  
Gemeenten en Waterschappen  
Limburg