

Betreft : Eerste evaluatie belastingsamenwerking HBL
Aan : Leden van de Commissie Algemeen bestuur en middelen
T.b.v. : Commissie van 28 november 2024
Van : G. Rebel
Behandelaar : R. Ligthart
E-mail/telefoonnummer : r.ligthart@huizen.nl / 035-5281661
Datum : 15 november 2024
Status : Ter informatie

In de Gemeenschappelijke regeling Gemeentebelastingen Huizen, Blaricum en Laren 2023 staat in artikel 24:

Deze regeling, alsmede de dienstverleningsovereenkomst bedoeld in artikel 7, en de uitvoering van deze regeling worden tweejaarlijks geëvalueerd. Het eerstvolgende moment vindt plaats voor 1 september 2024; de evaluaties hierna vinden tweejaarlijks aansluitend voor 1 juli van dat betreffende jaar plaats.

In het actueel overzicht van toezeggingen t.b.v. commissievergaderingen van juli 2024 heb ik toegezegd dat de evaluatie zal worden gedeeld met de raad. Het is niet gelukt om deze toezegging gestand te doen voor uw commissievergadering van 12 september; dit is door middel van de Mededeling van 27 augustus aan u kenbaar gemaakt. De evaluatie is nu beschikbaar en wordt u hierbij aangeboden.

De evaluatie is besproken in het bestuurlijk overleg van 11 november 2024 met de drie portefeuillehouders Financiën van de deelnemende gemeenten Huizen, Blaricum en Laren. De wethouders herkennen zich in de uitkomst van deze evaluatie.

De conclusie is dat de samenwerking inmiddels naar behoren verloopt. De start verliep op de meeste onderwerpen stroef, voornamelijk door onvoldoende capaciteit bij de BEL-organisatie. Maar er zit voldoende vooruitgang in om de samenwerking tot een succes te maken. Voor wat betreft de gemeente Huizen heeft de samenwerking vooral veel extra werk opgeleverd. Het voordeel voor de gemeente Huizen zit voornamelijk in het feit dat het team Belastingen, WOZ en Verzekeringen vanwege de samenwerking personele uitbreiding heeft gehad, waardoor het team robuuster is geworden.

Evaluatie belastingsamenwerking Blaricum, Laren en Huizen

Inleiding

Sinds 2023 voert de gemeente Huizen de belastingprocessen uit voor de gemeenten Blaricum en Laren. Ten aanzien van de uitvoering van deze regeling is er tussen de gemeenten Blaricum, Laren en Huizen een gemeenschappelijke regeling (GR) opgesteld; de samenwerkingsvorm is een centrumregeling waarbij de gemeente Huizen centrumgemeente is op grond van artikel 8 Wet gemeenschappelijke regelingen.

Een van de onderwerpen uit de GR betreft de evaluatie van de uitvoering van deze regeling.

Evaluatiemethode

De BEL Combinatie heeft naast de belastingsamenwerking Blaricum-Laren-Huizen ook een belastingsamenwerking Eemnes-Baarn. De samenwerking Eemnes-Baarn is in het voorjaar geëvalueerd. Ten aanzien van de evaluatie Blaricum-Laren-Huizen hebben we ervoor gekozen om dezelfde evaluatiemethode aan te houden.

In onderling overleg zijn voor onderstaande onderdelen de betrokken functionarissen geïnterviewd. De zes onderdelen zijn ook terug te vinden in bijlage 1.

Ten aanzien van het proces van evaluatie zijn de gemeenten overeengekomen:

1. Op basis van de onderstaande zes onderdelen te evalueren;
 - Inwonertevredenheid;
 - (Onderlinge) communicatie;
 - Financiën;
 - Personele invulling van de uitvoering;
 - Technische wensen en uitdagingen;
 - Wat hebben wij geleerd van voorgaande periode en hoe verder?
2. De evaluatie ambtelijk te bespreken en reviewen, met een afvaardiging vanuit team C&F BEL Combinatie en de afdeling financiën van de gemeente Huizen;
3. Uitkomsten en adviezen vanuit evaluatie voor te leggen in het bestuurlijk overleg (11 november 2024). Dit in lijn met de afspraak dat twee keer per jaar een bestuurlijk overleg plaatsvindt;
4. Middels een raadsinformatiebrief/Mededeling de gemeenteraden van Blaricum, Laren en Huizen in Q4-2024 te informeren over de evaluatie.

Samenvatting

Inwonertevredenheid

Op dit onderdeel zijn er weinig signalen ontvangen van ontoereikende onderdelen. Het onderbrengen van een uitvoeringsorganisatie van de ene gemeente naar de andere brengt, zoals verwacht, uitdagingen met zich mee. Terugkijkend op dit proces kunnen we concluderen dat de kwaliteit voor de belastingplichtigen van Blaricum en Laren omhoog is gegaan en dat er weinig tot geen signalen zijn dat de inwonertevredenheid minder is geworden. Het aantal bezwaarschriften was in alle 3 gemeenten hoog afgelopen jaar (2023), dit was in lijn met de landelijke trend.

Het beperkte aantal opmerkingen vanuit de belastingplichtigen kan er ook mee te maken hebben dat de belastingplichtige er dienstverlening bij heeft 'gekregen'. Waar in een enkel geval onduidelijkheid over is geweest, zijn die zaken die achterbleven bij de BEL Combinatie, met name de oude jaren waar nog iets mee gedaan moest worden. Soms meldden de belanghebbenden zich dan bij het verkeerde loket. Dit is zeer beperkt en neemt af.

(Onderlinge) communicatie-

Uit de evaluatie is gebleken dat de basis voor de samenwerking gelegd is, en dat de gemeenten elkaar steeds beter weten te vinden. Ook de inhoudelijke afspraken zijn helder en wat nog niet helder is wordt opgepakt. De gemeenten zien wel ruimte voor verbetering en groeimogelijkheden ten aanzien van de samenwerking. Mede door de krappe arbeidsmarkt is het de BEL Combinatie nog niet gelukt om de regisseursrol in een vaste functie te beleggen. Hierdoor is de BEL Combinatie genoodzaakt om extern in te huren. Dit maakt het op sommige onderdelen lastig.

Financiën-

De huidige wijze van financiële kwartaalrapportage volstaat. De komende periode worden er afspraken gemaakt over welke management- en bestuursinformatie er aanvullend nodig is. Het verder opwerken van de basisregistraties en de onderliggende administratie (kwaliteit van het bestand) vraagt nog om incidentele middelen. In het kader van rechtmatigheid zijn er onderlinge afspraken gemaakt over de controle en verantwoording: dit behelst onder andere afspraken over het tijdig, juist en volledig rapporteren over de controle en verantwoording van de belastingopbrengsten van de gemeente Blaricum en Laren. De controlerapportages worden ondertekend door de verantwoordelijke proceseigenaren bij de gemeente Huizen. Deze afspraken worden in Q4-2024 geformaliseerd.

Personele invulling van de uitvoering

Vanuit de gemeenten Blaricum en Laren zijn drie medewerkers overgegaan naar de gemeente Huizen. Na een inwerkperiode draaien deze drie medewerkers inmiddels volwaardig mee. De link tussen de BEL Combinatie en Huizen (belastingregisseur – accounthouder – financiële administratie) kan geïntensiveerd worden. Hier zijn al goede stappen in gezet door middel van een maandelijkse overlegstructuur tussen de BEL Combinatie en Huizen. Verder is de BEL Combinatie bezig met de vaste invulling van de regisseursfunctie, in de huidige krappe arbeidsmarkt gaat dit helaas minder snel dan verwacht. De vele vacatures binnen de BEL Combinatie maken dat er op dit vlak onderbezetting is geweest en er geïmproviseerd is om de werkzaamheden gedaan te krijgen. Op dit moment is er perspectief op meer vast personeel en kan de regisseurstaak stabiel worden belegd.

Tot slot concluderen we dat de personele bezetting in Huizen een bedrijfsvoeringaangelegenheid is van de gemeente Huizen. Zij staat immers aan het roer.

Technische wensen en uitdagingen.

Het grootste deel van de migratie is een succes geworden en is redelijk geruisloos gegaan. Na de zomer van 2023 is het E-Loket gerealiseerd. De BEL Combinatie gaat over op een ander financieel systeem. Binnen de gemeente Huizen wordt het taxatiepakket aanbesteed en zal hooguit nog twee jaar bestaan. De belastingapplicatie wordt meegenomen in de aanbestedingsprocedure. Verder heeft de aanslagsoplegging 2024 aangetoond dat de objectkenmerken (kwaliteit van bestand) verder moeten worden verbeterd. De verbeterkeuzes zullen bestuurlijk worden voorgelegd.

Wat hebben wij geleerd van voorgaande periode en hoe verder?

De start van de samenwerking binnen het project heeft aanloopproblemen gekend. De inhoudelijke en operationele bijdrage vanuit zowel de BEL Combinatie als de gemeenten Blaricum en Laren was wisselend. De personele wisselingen hebben hieraan bijgedragen.

Verder hebben wij geleerd dat er in soortgelijke situatie meer aandacht aan de voorkant moet zijn voor de rolverdeling en de verschillende procesafspraken. De BEL Combinatie heeft voor de belastingsamenwerking twee partijen (gemeente Huizen en de gemeente Baarn). Belangrijk hierbij is dat er in het vervolg meer aandacht wordt besteed aan uniforme procesafspraken over bijvoorbeeld de rolverdeling, managementafspraken en wijze van rapporteren. Dit zal de samenwerking ten goede komen.

Voor nu is het vooral belangrijk dat een ieders rol binnen de uitvoeringsorganisatie BEL Combinatie, gemeente Blaricum en Laren en gemeente Huizen helder is. De basis ligt er en de verwachtingen zijn besproken. In de evaluatie is hier uitvoerig bij stil gestaan.

Vervolg

In de komende periode worden de volgende onderwerpen onderzocht en verder uitgewerkt, daar waar nodig zal het bestuurlijk worden voorgelegd:

- Naast beschikbaarheid formatie (capaciteit) vanuit de regievoering ook de vraag of en welke kennis er binnen de BEL Combinatie aanvullend nodig is;
- Ten aanzien van de objectkenmerken (kwaliteit van bestand) wat de verbetermogelijkheden zijn, en welk niveau wenselijk en haalbaar is;
- Formaliseren van de afspraken inzake de controle en verantwoording van de belastingopbrengsten;
- Is het nodig dat er aanpalende processen in de samenwerking worden onderbracht?

Bijlage 1

Ad 1. Inwonertevredenheid

- Vanuit de geïnterviewden zijn er weinig tot geen signalen bekend dat de inwonertevredenheid minder is geworden.
- Aantal bezwaarschriften was hoog afgelopen jaar (2023), maar dit was in lijn met de landelijke trend. In 2024 lag het aantal fors lager.
- Inzicht via site als WOZ-waardeloket vanuit de Rijksoverheid maakt dat inwoners makkelijker inzicht krijgen in de (in)consistentie in de WOZ-waarden van woningen. Afwijkingen tussen BAG- en WOZ-objectkenmerken leverden diverse vragen op. Zo kan het voorkomen dat hele bouwstromen (onderling) afwijken met als gevolg extra vragen en deels onbegrip van de belastingplichtige.
- Op de beschikking van gemeenten Blaricum en Laren staat een direct telefoonnummer van team Belastingen van de gemeente Huizen vermeld. Hierop komen vanaf half februari tot en met half mei ook de vragen vanuit Blaricum en Laren binnen. Ten aanzien van het nieuwe aanslagbiljet in Blaricum en Laren zijn geen reacties bekend. In 2023 stond de dienstverlening bij Huizen onder druk, dit zou gevolgen kunnen hebben gehad voor de klanttevredenheid. In 2024 speelt dit niet meer. De gemeente Huizen heeft ook veel positieve reacties gehad over hoe zij zaken hebben opgepakt, met name het informele bezwaartraject werd zeer op prijs gesteld.
- Er is een nieuwe website gemaakt voor de samenwerking en deze is positief ontvangen.
- Er zijn enkele vragen gesteld waarom de uitvoering bij de BEL Combinatie is weggehaald en is ondergebracht bij de gemeente Huizen.

Ad 2. (Onderlinge) communicatie

- Vanuit het beheerproces werd in eerste aanleg een stroeve samenwerking ervaren. Dit neemt niet weg dat het persoonlijk contact als positief is ervaren, zowel vanuit de BEL Combinatie, Blaricum en Laren als vanuit Huizen.
- De ondersteuning vanuit de BEL Combinatie is door wisseling van regisseurs niet stabiel geweest en op sommige momenten onvoldoende. De communicatie heeft tot op heden voornamelijk plaatsgevonden vanuit de gemeente Huizen, eenrichtingsverkeer.
- De samenwerking moet duidelijk nog verder groeien. In een aantal gevallen is er vooruitgang geboekt. Het proces met de begraafadministratie loopt inmiddels goed, als ook met de medewerkers van de financiële administratie. Ook de postadministratie en het doorverwijzen door het KCC gaat inmiddels stukken beter (gemeente Huizen doen namelijk geen oude jaren).
- Inmiddels is er de derde regisseur vanuit de BEL Combinatie actief, maar ook weer tijdelijk. Er zijn afspraken gemaakt voor een maandelijks overleg. Huizen dringt aan op een structurele oplossing.
- De communicatie met Huizen verloopt op zich goed, maar het is wel zoeken geweest naar hoe we dit constructief precies moesten vormgeven. In eerste instantie verliep dat stroef. Een aantal zaken waren vanaf de start niet helemaal helder en moesten verder vormgegeven worden. Dat gaat steeds beter. Maar er is daardoor wel veel tijd gaan zitten in de opbouw van de afspraken.
- De BEL Combinatie en Huizen weten elkaar steeds beter te vinden. Ook de inhoudelijke afspraken zijn helder en wat nog niet helder is, wordt opgepakt.

- De ondersteuning vanuit de BEL Combinatie is door wisseling van medewerkers niet stabiel geweest. Dat maakt het lastig.

Ad 3. Financiën

- De gemeente Huizen vindt dat er (betere) afspraken moeten worden gemaakt rondom het begrotings- en jaarrekeningproces en verwacht initiatief vanuit de BEL Combinatie. Huizen kan dan op tijd de benodigde gegevens aanleveren. Dit is inmiddels opgepakt.
- In het kader van rechtmatigheid zijn er met de gemeente Huizen afspraken gemaakt over de controle en verantwoording: dit behelst onder andere de tijdige, juiste en volledige rapportages met betrekking tot de controle en verantwoording van de belastingopbrengsten van de gemeente Blaricum en Laren, de controlerapportages worden hierbij ondertekend door de verantwoordelijke proceseigenaren bij de gemeente Huizen. Deze afspraken worden in Q4-2024 geformaliseerd.
- De accountant heeft wel goedkeuring gegeven aan de eindafrekening Blaricum en Laren 2023 die door de gemeente Huizen is gemaakt. Hier is een goed format voor gemaakt.
- Het opwaarderen van de WOZ en BAG bleek na conversie noodzakelijk. Met het opwerken van deze basisregistraties en de onderliggende administratie is gestart, maar is zeker nog niet afgerond. De aanslagsoplegging 2024 heeft wederom aangetoond dat de objectkenmerken (kwaliteit van bestand) verder moet worden verbeterd. Dit heeft financiële consequenties.
- De gemeente Huizen levert per kwartaal een financiële kwartaalrapportage op. De gemeente Huizen heeft geen inhoudelijke feedback op deze kwartaalrapportages gekregen. Wel een verzoek vanuit de BEL Combinatie om een journaliseringsbestand; deze wordt per kwartaal door Huizen geleverd.
- Er zou meer aandacht moeten komen voor de vraag welke management- en bestuursinformatie er nodig is. Daar zijn aanvankelijk te weinig afspraken over gemaakt.

Ad 4. Personele invulling van de uitvoering

- Gemeenten Blaricum en Laren zijn van mening dat de personele bezetting een bedrijfsvoeringaangelegenheid is van gemeente Huizen. Zij staat immers aan het roer.
- Vanuit de gemeenten Blaricum en Laren zijn drie medewerkers meegekomen naar de gemeente Huizen. Na een inwerkperiode draaien deze drie medewerkers inmiddels volwaardig mee.
- De overige benodigde capaciteit in Huizen is extern geworven.

Ad 5. Technische wensen en uitdagingen

- Het grootste deel van de migratie is een succes geworden en is redelijk geruisloos gegaan. Met name een aantal koppelingen (zoals met het zaakstelsel) ging moeizamer. Uiteindelijk is het allemaal net op tijd gerealiseerd.
- Eerste jaar geen gebruik kunnen maken van een E-Loket voor Blaricum en Laren, wat leidde tot extra werk bij de medewerkers. Na de zomer van 2023 is het E-Loket gerealiseerd. Hierdoor was het probleem voor 2024 opgelost.
- Nieuwe projecten worden nu voor de drie gemeenten efficiënt uitgevoerd. Denk hierbij aan BRK 2.0. Daarmee hebben we meteen kwaliteitsslagen gemaakt.
- Er komt een aanbesteding aan van de software in Huizen. Ons taxatiepakket zal nog hooguit twee jaar bestaan. Daarna zullen we over moeten. De belastingapplicatie wordt meegenomen in de aanbestedingsprocedure.

- De BEL Combinatie gaat over naar een ander financieel softwarepakket. Dit kan consequenties hebben voor de wijze waarop financiële export wordt ontvangen. De verwachte impact is laag.

Ad 6. Wat hebben wij geleerd van voorgaande periode en hoe verder?

- In een nieuwe soortgelijke situatie meer aandacht aan de voorkant voor de verschillende procesafspraken.
- Meer aandacht voor de rolverdeling.
- Meer aandacht voor soortgelijke afspraken tussen BEL Combinatie – Huizen en BEL Combinatie – Baarn.
- De belastingsamenwerking is gestart zonder de consequenties vanuit de BEL Combinatie, Blaricum en Laren te overzien.
- Zo was/is binnen de BEL Combinatie niet duidelijk wie waar over gaat, ofwel verantwoordelijk is. Ook was over de invulling van de 0,33 fte rol van regisseur onvoldoende nagedacht.
- Als gevolg hiervan was eind 2022 niet duidelijk wie onder andere het actualiseren van de verordeningen op zich zou nemen.
- Ook de definitie van Schoon door de Poort in de praktijk is niet zonder slag of stoot gerealiseerd. Dit geldt ook voor de wijze waarop een kwaliteitsimpuls voor het belastingbestand van gemeente Blaricum en Laren moet worden gerealiseerd.
- Voor nu is vooral belangrijk dat een ieders rol intern en over en weer helder moet zijn. Ofwel binnen uitvoeringsorganisatie BEL Combinatie, gemeente Blaricum en Laren en gemeente Huizen en onderling.