



Haarlem



gemeente  
Haarlemmermeer



GEMEENTE  
HILLEGOM



gemeente  
beverwijk



Gemeente  
Oostzaan



Gemeente  
Wormerland

# COCENSUS

## 1<sup>e</sup> Bestuursrapportage

### Cocensus

2017



gemeente ALKMAAR



gemeente BERGEN



Heerhugowaard  
Stad van kansen



gemeente Langedijk



gemeente  
Den Helder

# Inhoudsopgave

<b>Onderwerp</b>	<b>blz.</b>
A. Inleiding	2
B. Realisatie begrote opbrengsten	3
C. Bezwaar- en beroepschriften	4
D. Kwijtschelding	6
E. Invordering	8
F. Communicatie	9
G. Personeelszaken	
1. Formatie	11
2. Ziekteverzuim	11
H. Financien	12
I. Conclusies	13

## A. Inleiding

Voor u ligt de 1e Bestuursrapportage Cocensus 2017. In deze rapportage is informatie opgenomen gericht op de voortgang van diverse werkzaamheden, dit naar de stand van 1 mei 2017. Naar dezelfde peildatum, 1 mei 2017, is per gemeente reeds een voortgangsrapportage aan de gemeentelijke opdrachtgever verstrekt. In deze voortgangsrapportages is de specifiek op de eigen gemeente gerichte informatie opgenomen. Het heeft geen toegevoegde waarde om deze op de individuele gemeenten gerichte informatie wederom in deze Bestuursrapportage op te nemen. Daarom is in deze Bestuursrapportage de voor de deelnemende gemeente individueel geldende informatie omgezet naar een totaalbeeld van de meest relevante primaire processen. Dit richt zich op de realisatie van de begrote opbrengsten, de ontwikkeling van de bezwaar- en beroepschriften, de ontwikkeling van de kwijtschelding en de ontwikkeling van de invordering. Bij de presentatiewijze is nog rekening gehouden met het volgende.

Cocensus verzorgt voor de gemeenten Haarlem, Haarlemmermeer, Hillegom, Beverwijk, Oostzaan, Wormerland, Alkmaar, Bergen, Heerhugowaard, Langedijk en den Helder de werkzaamheden gericht op de belastingjaren 2015, 2016 en 2017. Voor de gemeenten Alkmaar, Graft-De Rijk en Schermer geldt nog dat deze gemeenten met ingang van 1 januari 2015 zijn gefuseerd. Voor het belastingjaar 2015 was de als gevolg van deze fusie verplichte harmonisatie van de verordening onroerende-zaakbelastingen geëffectueerd. Voor de overige belastingsoorten is gebruik gemaakt van een overgangstermijn. Op een enkele heffing na heeft deze harmonisatie met ingang van het belastingjaar 2016 plaatsgevonden. Met ingang van het belastingjaar 2017 is deze harmonisatie afgerond.

Met ingang van het belastingjaar 2016 is Cocensus aangesloten op MijnOverheid.nl en is het daarmee mogelijk geworden om aanslagen digitaal aan te bieden. Voorwaarde is dat belastingplichtigen Cocensus binnen MijnOverheid hebben aangevinkt. Bij de aanslagoplegging eind februari '16 is ruim 16,5% van de aanslagen via MijnOverheid aangeboden. Ten aanzien van het belastingjaar 2017 is dit opgelopen naar rond 34%.

Begin mei '17 is een start gemaakt met de voorbereidingen van de overgang naar de Europese regelgeving gericht op de privacy bescherming, de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In eerste aanleg wordt binnen dit project ingegaan op de huidige wet- en regelgeving, met name de vraag op welke wijze gegevens verstrekt kunnen worden. Vervolgens zal in kaart gebracht worden welke regels en voorwaarden vanuit de voornoemde AVG gaan gelden en op welke wijze dit binnen Cocensus geëffectueerd gaat worden. Afronding dient voor 25 mei '18 te hebben plaatsgevonden.

Verder zijn in de eerste maanden van dit jaar voorbereidingen getroffen gericht op de introductie van een nieuwe huisstijl Cocensus. Doelstelling is dit met ingang van 1 juni '17 in te voeren. Enerzijds richt dit zich op de introductie van een nieuw logo en anderzijds op de aanpassing van diverse producten. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld de enveloppe, visitekaartje en voetteksten van brieven. Ook de nu individueel in de huisstijl aangeboden belastingwebsites worden rond 1 juni omgezet naar een belastingwebsite in de huisstijl van Cocensus.

Naast informatie over de primaire processen is tevens nog informatie gericht op communicatie, personeelszaken (ontwikkeling formatie en ziekteverzuim) en Financiën opgenomen. Als slot is nog een korte conclusie opgenomen.

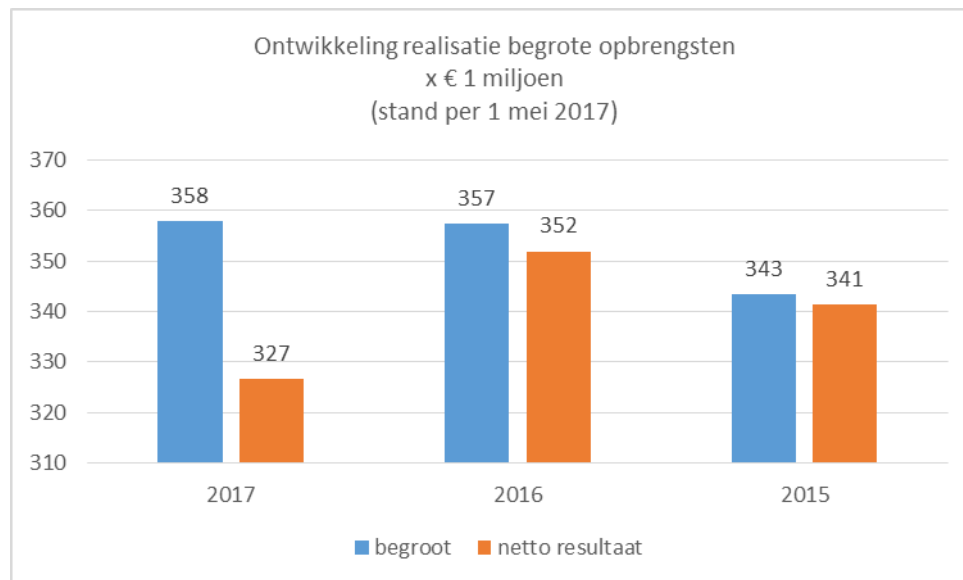
G.G.J. Schipper,

directeur Cocensus

## B. Realisatie begrote opbrengsten

De gemeentelijke opdrachtgevers hebben voor wat betreft de aan Cocensus overgedragen heffingssoorten per belastingjaar de (bijgestelde) begrotingen opgegeven. Voor het belastingjaar 2017 leidt deze opgave tot een totaalbedrag aan te realiseren belastingopbrengst van ruim € 358 miljoen.

In onderstaande tabel is de netto-realiseringsgraad door middel van aanslagoplegging in relatie tot de begrote opbrengsten in beeld gebracht, dit naar de stand van 1 mei 2017. Onder netto-realiseringsgraad wordt verstaan het resultaat van aanslagoplegging minus verleende verminderingen.



Tabel 1 ontwikkeling opbrengstrealisatie

Per 1 mei belooft het netto-realiseringsgraad voor het belastingjaar 2017 bijna 92% van de voor dat belastingjaar begrote opbrengst. Hierbij wordt opgemerkt dat een aantal heffingssoorten nog niet op aanslag gebracht zijn (bijvoorbeeld forensenbelasting en de toeristenbelasting) omdat de heffingsgrondslagen pas in de loop van het belastingjaar beschikbaar komen of zelfs pas na het verloop van het belastingjaar. Ook zijn er heffingen waarbij de opbrengstrealisatie op basis van maandelijkse (gemeentelijke) input gerealiseerd kunnen worden, zoals bijvoorbeeld de naheffingsaanslagen parkeerbelasting en leges. Derhalve is het logisch dat momenteel de opbrengstrealisatie nog niet 100% is.

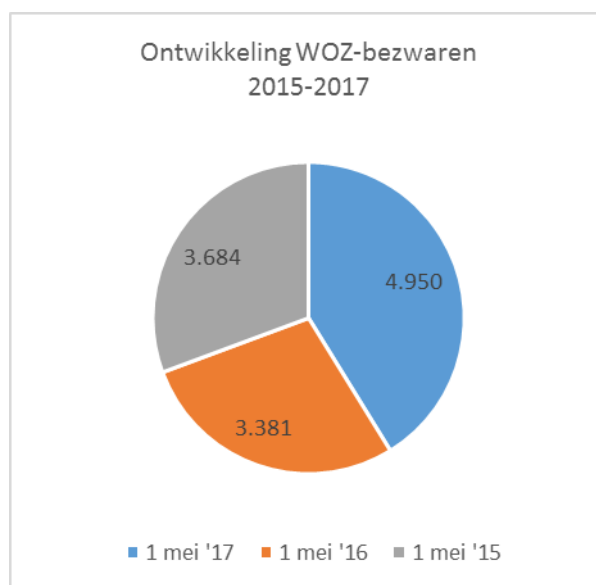
De deelnemende gemeenten zijn door middel van de 1e Voortgangsrapportage individueel geïnformeerd omtrent de opbrengstontwikkelingen en daarbij zijn eventuele afwijkingen ten behoeve van de gemeentelijke opdrachtgevers in beeld gebracht.

### C. Bezwaar- en beroepschriften

Bezwaarschriften gericht tegen aanslagen gemeentelijke heffingen kunnen op verschillende manieren ingediend worden. Via belastingwebsite is het mogelijk om digitaal bezwaar in te dienen. Daarnaast kan bezwaar worden gemaakt door gebruik te maken van het bij het aanslagbiljet meegezonden reactieformulier. Verder is het ook mogelijk om schriftelijk een bezwaarschrift in te dienen. Als extra service is het mogelijk om in de eerste vijf weken na aanslagoplegging, gericht op de WOZ-waarde, door middel van een zogenaamde terugbelafsprake, telefonisch contact te hebben met de betreffende taxateur. Daarbij kan de nodige uitleg gegeven worden en waar nodig met onderlinge instemming administratieve correcties direct verwerkt kunnen worden zonder dat formeel bezwaar hoeft te worden gemaakt.

In onderstaande tabellen is de ontwikkeling opgenomen van het aantal ontvangen bezwaarschriften met betrekking tot de belastingjaren 2015 tot en met 2017. Teneinde een onderlinge vergelijking te kunnen maken is bij de eerdere belastingjaren hetzelfde meetpunt gehanteerd, te weten 1 mei van het betreffende belastingjaar. Daarmee is het mogelijk om de ontwikkeling qua WOZ- en heffingsbezwaren te onderkennen.

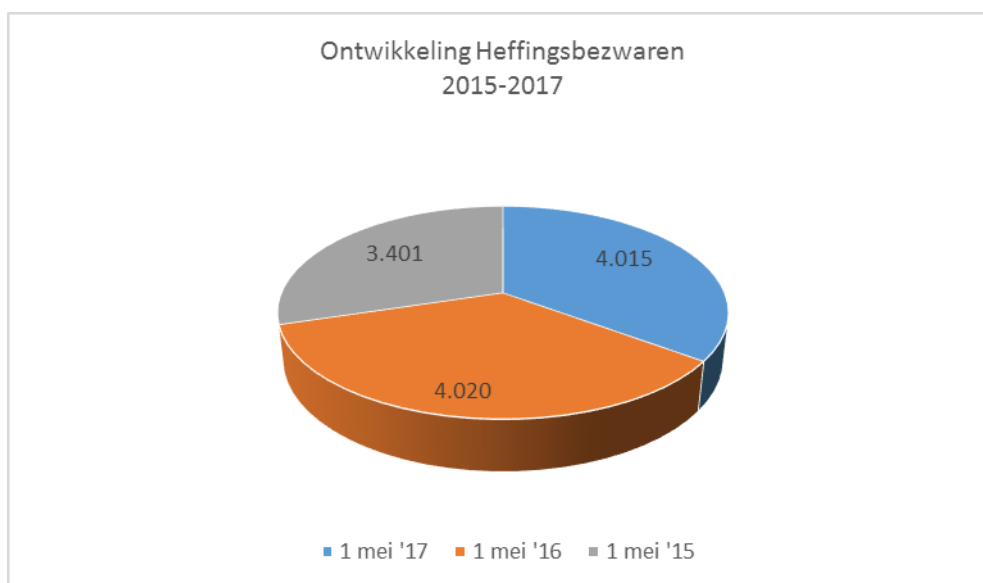
Daarbij valt het op dat in het belastingjaar 2017 het aantal ontvangen WOZ-bezwaren belangrijk is toegenomen met 1.569 bezwaarschriften. De oorzaak hiervoor is met name te vinden in de hogere WOZ-waarden. Het aantal WOZ-bezwaren voor het belastingjaar 2017 valt 46% hoger uit dan in de vergelijkbare periode belastingjaar 2016.



Tabel 2 ontwikkeling WOZ-bezwaren

Met de behandeling van de WOZ-bezwaren 2017 is onlangs een start gemaakt en is een beperkt aantal afgedaan. Voor de belastingjaren 2015 en 2016 is van de WOZ-bezwaren nu 100% respectievelijk 98% afgedaan. De nog te behandelen aantallen zijn voor het merendeel van recente datum.

Het aantal heffingsbezwaren belastingjaar 2017 is, ten opzichte van de vergelijkbare periode in 2016, vrijwel gelijk gebleven.

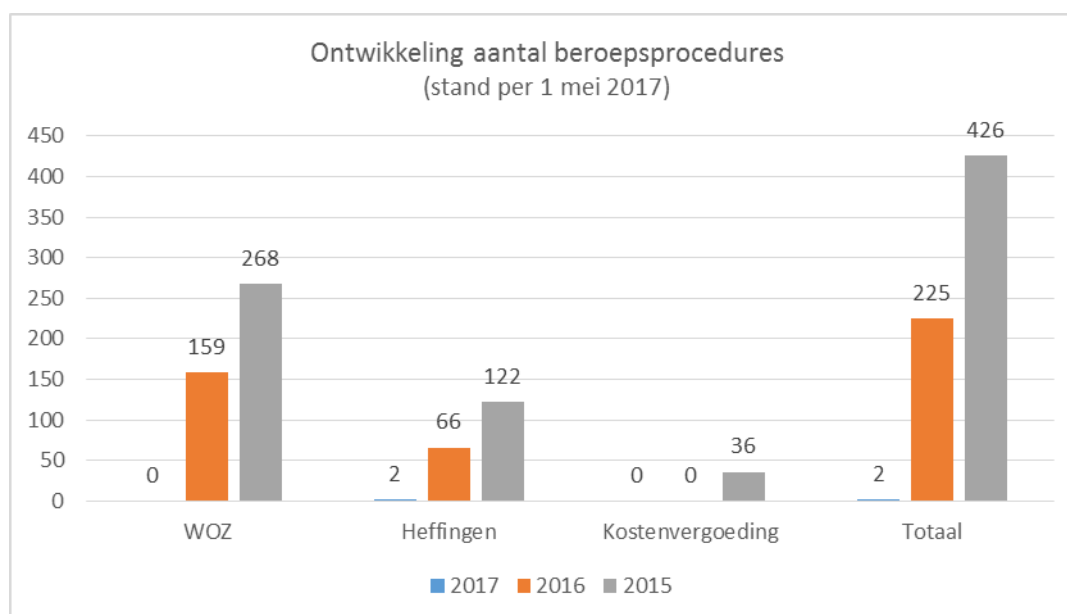


Tabel 3 ontwikkeling heffingsbezwaren

Van de voor het belastingjaar 2017 ingekomen heffingsbezwaren is momenteel 43% afgedaan en van de heffingsbezwaren 2015 en 2016 respectievelijk 99% en 98%.

#### *Beroepschriften*

Gericht op het belastingjaar 2017 zijn er momenteel 'slechts' 2 beroepsprocedures ingesteld. Gericht op het belastingjaar 2016 zijn in totaal 225 beroepsprocedures en voor het belastingjaar 2015 zijn 426 beroepsprocedures ingesteld.



Tabel 4 ontwikkeling beroepsprocedures

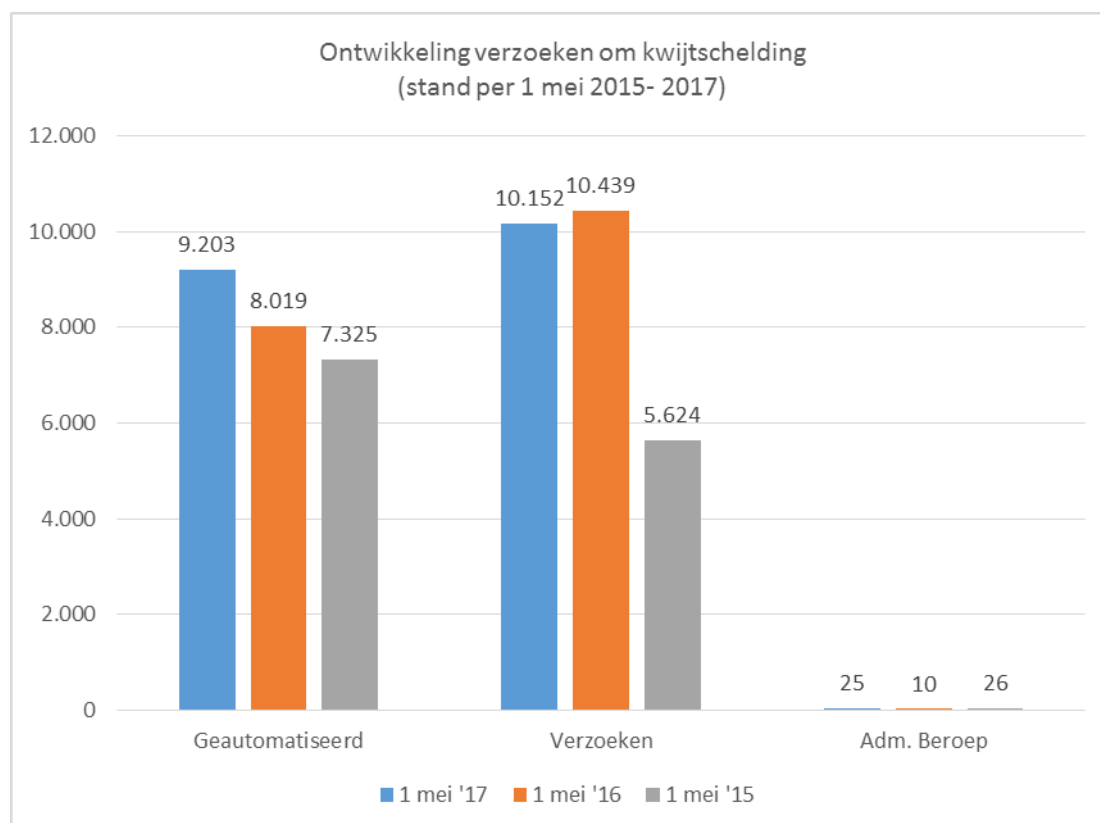
Van de ingekomen beroepsprocedures 2016-2015 zijn in respectievelijk 91 en 392 procedures door de rechtbank uitspraak gedaan. Helaas kampt de Rechtbank met achterstanden waardoor voor het belastingjaar 2016 nog 126 (56%) en voor het belastingjaar 2015 nog 34 (8%) van de procedures de behandeling door de Rechtbank nog moet plaatsvinden.

## D. Kwijtschelding

Als de belastingsschuldige als gevolg van een te laag inkomen de gemeentelijke heffingen niet kan betalen, kan voor de belastingsoorten waarvoor de gemeente dit mogelijk heeft gemaakt, kwijtschelding worden aangevraagd. Voor degenen die het voorgaande belastingjaar kwijtschelding hebben gekregen wordt voorafgaande aan de aanslagoplegging voor het nieuwe belastingjaar, eerst een inkomenstoets verzorgd via het Inlichtingenbureau. Dit kan ertoe leiden dat over gegaan wordt tot het verlenen van geautomatiseerde kwijtschelding. Voor alle andere gevallen kan door middel van het invullen/opsturen van het aanvraagformulier, kwijtschelding worden aangevraagd.

In onderstaande tabel zijn de aantallen aan verzoeken om kwijtschelding in beeld gebracht. Hierbij is onderscheidt gemaakt tussen de geautomatiseerd verleende kwijtscheldingen en de feitelijk ontvangen verzoeken om kwijtschelding. Tevens is in onderstaande tabel nog het administratieve beroep opgenomen (bezwaar tegen de uitspraak op het verzoek om kwijtschelding).

Er is een daling van het aantal ingediende kwijtscheldingsverzoeken belastingjaar 2017 met bijna 3% c.q. met 287 verzoeken. De verwachting was dat het aantal verzoeken dit jaar zou normaliseren en daarmee de 'niet geschoten altijd mis verzoeken' niet meer in deze omvang zou voorkomen. Vooralsnog kan worden geconstateerd dat dit een onjuiste verwachting was, gezien de geringe daling van het aantal verzoeken. Het Inlichtingenbureau verzorgt de benodigde inkomenstoets. Pas ingeval een aanvraag niet door de toets bij het Inlichtingenbureau komt, zal nog om gerichte informatie bij de aanvrager worden verzocht. Het aantal automatisch verleende kwijtschelding is met bijna 15% toegenomen (1.184).

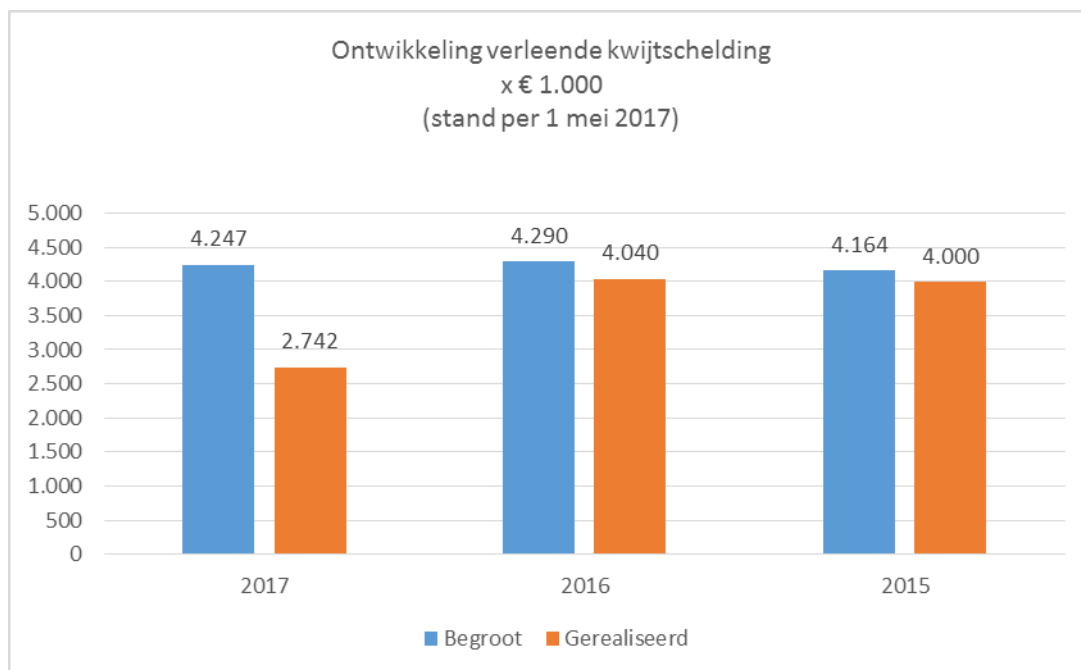


Tabel 5 ontwikkeling aantal verzoeken om kwijtschelding

Met de behandeling van de verzoeken om kwijtschelding voor het belastingjaar 2017 is onlangs een start gemaakt. Van de feitelijk ontvangen verzoeken is nu rond 14,6% afgedaan. De geautomatiseerde verleende kwijtschelding is uiteraard volledig afgedaan.

Voor de belastingjaren 2015 en 2016 is 99,1% respectievelijk 94,6% van het totaal aan verzoeken afgedaan.

De stijging in het aantal verzoeken om kwijtschelding, dit in combinatie met de jaarlijks stijgende tarieven, leidt ertoe dat ook ten aanzien van het bedrag aan verleende kwijtschelding tussen 2015 en 2017 een stijgende lijn is vast te stellen c.q. te verwachten is.



Tabel 6 ontwikkeling verleende bedragen aan kwijtschelding

Voor het belastingjaar 2015 kwam het gemiddelde bedrag aan verleende kwijtschelding uit op € 234,24 per afgedaan verzoek en voor het belastingjaar 2016 op € 241,63. Het gemiddelde bedrag is voor het belastingjaar 2017 vooralsnog € 236,67 per afgedaan verzoek. Dit gemiddelde bedrag voor het belastingjaar 2017 zal uiteindelijk wel wat hoger uitkomen omdat nu pas een start is gemaakt met de afhandeling van de verzoeken om kwijtschelding 2017.



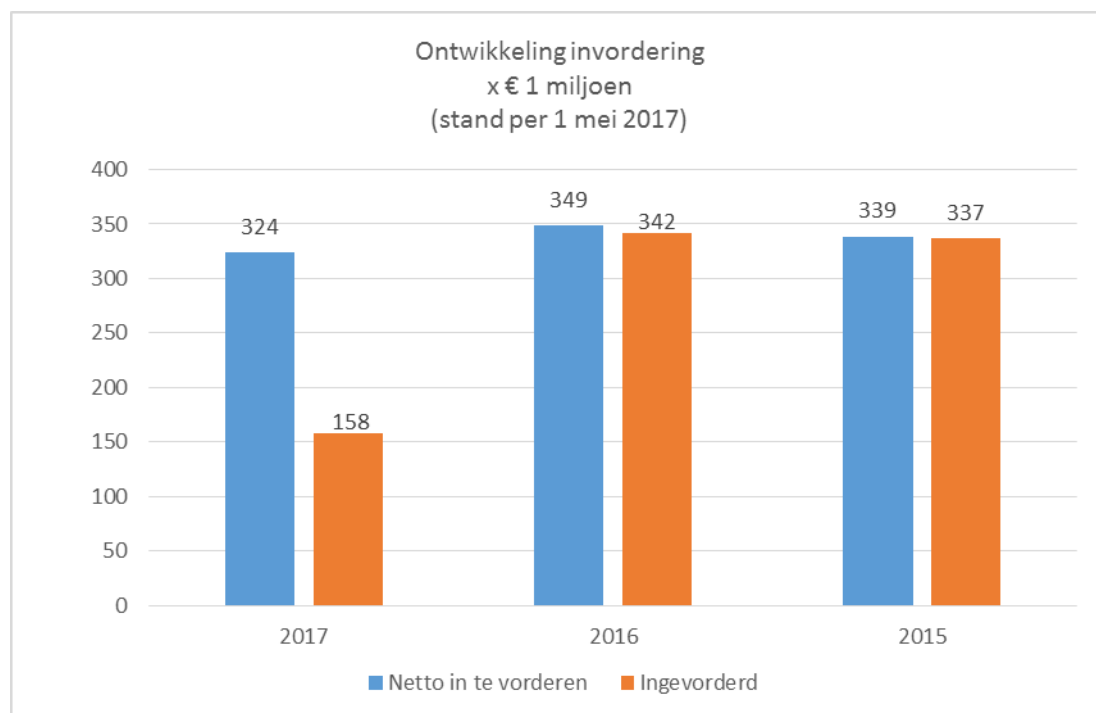
## E. Invordering

Het totaal in te vorderen bedrag is het resultaat van het totaalbedrag van de opgelegde aanslagen, minus de effecten van de behandeling van bezwaarschriften (verminderingen) en de verleende kwijtschelding. Verder vindt een correctie plaats van oninbaar verklaarde vorderingen en het bijtellen van de kosten bij aanmaning en dwangbevel. Per saldo betreft dit het netto in te vorderen bedrag.

De betaling van de opgelegde aanslagen kan plaatsvinden met toepassing van automatische incasso (9 incassotermijnen) of door middel van internetbankieren/betaling met acceptgiro (binnen 2 maanden).

In de periode januari-april 2017 zijn in totaal 129.000 ontvangsten verwerkt en 206.744 automatische incasso opdrachten. Blijft (volledige) betaling uit dan volgt na het verstrijken van de betaaltermijn een aanmaning. Gericht op het belastingjaar 2017 zijn nu rond 715 aanmaningen verzonden. Voor de aanmaning geldt een betaaltermijn van 14 dagen. Het merendeel van de aanmaningen zal in de maand mei verzonden worden. Blijft na de aanmaningsfase de (volledige) betaling uit dan volgt een dwangbevel. Voor het belastingjaar 2017 worden de eerste dwangbevelen pas eind juni verzonden. Bij zowel het verzorgen van de aanmaning als van het dwangbevel worden kosten in rekening gebracht.

In onderstaande tabel is, gericht op de periode 2015-2017, de ontwikkeling van de invordering in beeld gebracht.



Tabel 7 ontwikkeling invordering

Voor de jaren belastingjaren 2015 tot en met 2017 is van de netto in te vorderen bedragen nu respectievelijk 99,5%, 97,93% en 48,81% ingevorderd.

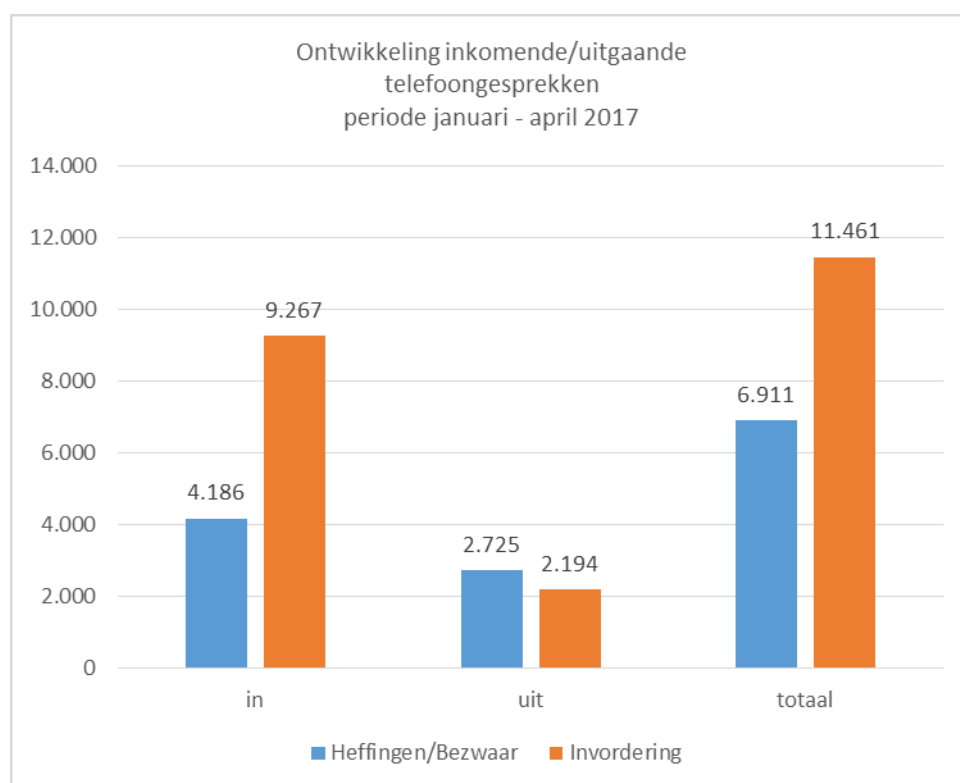
Ten aanzien van het belastingjaar 2017 is nog € 104 miljoen door middel van automatische incasso te ontvangen. Dit betreft 62,8% van het nog in te vorderen bedrag. Maandelijks worden bijna 189.000 automatische incasso's verwerkt waarmee een maandbedrag van bijna € 13 miljoen gemoeid is. Per saldo wordt ongeveer 36% van het totaal in te vorderen bedrag door middel van automatische incasso geïnd.

## F. Communicatie

Eind februari zijn de WOZ-beschikkingen en de diverse belastingaanslagen verzonden. Via de website van Cocensus is per deelnemende gemeente, dit in de huisstijl van de gemeente, een belastingwebsite ter beschikking gesteld. Deze belastingsites zijn ook via de website van de gemeente bereikbaar. Op deze belastingsites is informatie te vinden over de WOZ, de verschillende belastingsoorten, betaling, kwijtschelding, bezwaar en zijn de belastingverordeningen te raadplegen. Verder is het mogelijk om via deze sites digitaal bezwaar in te dienen, de aanslag/WOZ-beschikking of het taxatieverslag te raadplegen, automatische incasso af te geven of aangifte toeristenbelasting te verzorgen. Tot slot zijn gericht op de diverse onderwerpen de 'veelgestelde vragen' opgenomen.

Daarnaast is het mogelijk om via het KCC van de gemeente nog individueel informatie te krijgen. Mocht de vraag voor het KCC te specifiek zijn dan wordt de vraag naar de betreffende afdeling binnen Cocensus door middel van een zogenaamde terugbelafspraak doorgezet. Daar vindt de verdere afhandeling van deze vraagpunten plaats.

Nadat aanmaningen of dwangbevelen zijn verzonden dan wel uitspraken op bezwaarschriften of op verzoeken om kwijtschelding zijn uitgegaan, zijn de belastingplichtigen uiteraard in de gelegenheid om over deze producten telefonisch vragen te stellen. Op deze producten staat, dit in tegenstelling tot de WOZ-beschikking/aanslag gemeentelijke belastingen, het directe telefoonnummer van de betreffende afdeling bij Cocensus. Het totaal aantal bij de afdeling Heffingen en Bezwaar respectievelijk Invordering inkomende- en uitgaande gesprekken geeft het navolgende beeld:



Tabel 8 inkomende/uitgaande telefoongesprekken

De gemiddelde wachttijd voordat een inkomend gesprek wordt opgenomen was in deze periode 17 seconden. Van het totaal aan aangeboden gesprekken wordt rond 2% door de aanbieder voordat een gesprek tot stand is gekomen, weer verbroken. Een belangrijk deel hiervan vindt plaats in het eerste uur van openstelling van de telefonische bereikbaarheid (van 9.00 uur tot en met 13.00 uur) en dan met name nog ten tijde van de verzending van de aanmaningen (rond 5.700). Ondanks het over een periode van twee weken verdelen van de verzending en het verzorgen van de telefonische opvang

door de afdeling Invordering met het bijschakelen van de medewerkers van de afdeling Heffingen en Bezwaar, kan het aanbod in het eerste uur niet altijd goed opgevangen worden.

## G. Personeelszaken

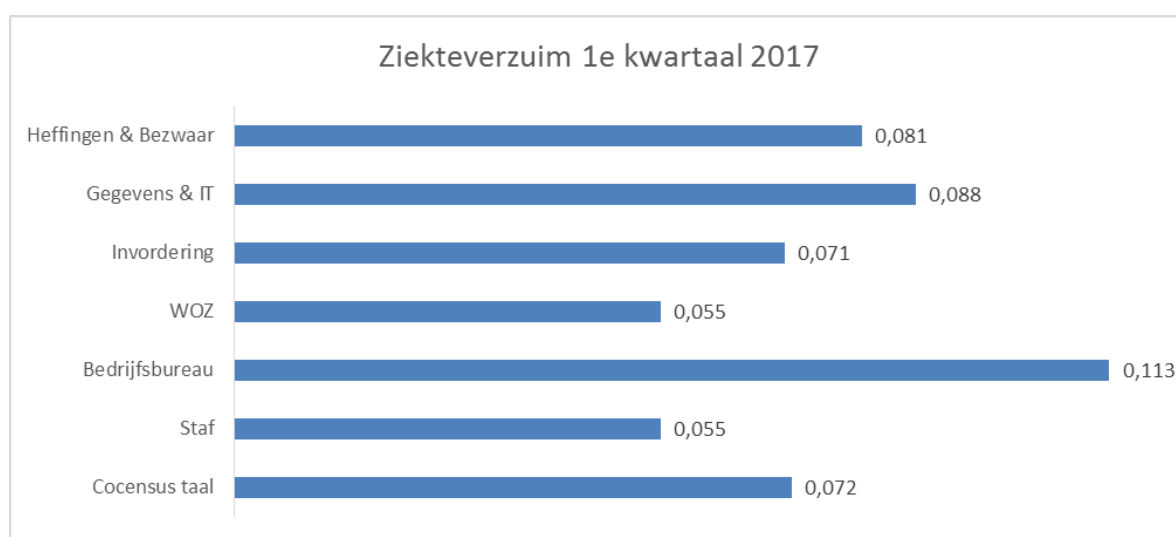
### Formatie:

	Begrote formatie	Ingevulde formatie	Vacature-ruimte
- directie en staf	5,67	5,67	
- bedrijfsbureau	8,03	8,78	-0,75
- afdeling WOZ	39,87	36,86	3,01
- afdeling gegevensbeheer & IT	21,77	19,69	2,08
- afdeling heffingen & bezwaar	23,21	22,21	1,00
- afdeling invordering	26,83	26,83	0,00
<b>Totaal</b>	<b>125,38</b>	<b>120,04</b>	<b>5,34</b>

Tabel 9 formatieoverzicht

Bij de afdeling WOZ staan twee vacatures uit voor werkvoorbereider. In afwachting van de verdere werving wordt gebruik gemaakt van tijdelijk inhuur. Bij de afdeling G&IT wordt het technisch beheer nog steeds voor een deel verzorgd door externe inhuur. Werving op de arbeidsmarkt is voor deze functie een moeizaam traject.

### Ziekteverzuim:



Tabel 10 ontwikkeling ziekteverzuim

De hoogte van het verzuimpercentage wordt in hoge mate beïnvloed door de griep epidemie, die de eerste twee maanden heerste, en een zestal zeer langdurige arbeidsongeschikten met diverse klachten.

## H. Financiën

De ontwikkeling van de baten en de lasten geven het navolgende beeld:

(bedragen x € 1.000)	Begroot (incl. 1e wijziging)	Werkelijk t/m 30-04-2017	Verschil begroot werkelijk	Prognose	Verschil prognose begroot
<b>a. Baten</b>					
a.1 Vergoeding opdrachtgevers:					
· Haarlemmermeer	-3.485	-1.738	1.748	-3.485	-
· Haarlem	-2.768	-1.384	1.384	-2.768	-
· Beverwijk	-731	-365	365	-731	-
· Hillegom	-325	-163	163	-325	-
· Oostzaan	-198	-98	99	-198	-
· Wormerland	-318	-158	160	-318	-
· Alkmaar	-1.598	-790	809	-1.598	-
· Heerhugowaard	-809	-405	405	-809	-
· Bergen nh	-725	-356	369	-725	-
· Langedijk	-437	-218	218	-437	-
· Den Helder	-850	-425	425	-850	-
<b>a.2 Overige</b>					
· Uitbreiding dienstverlening opdrachtgevers	-150	-	150	-150	-
· Meeropbrengst dwanginvordering	-273	-	273	-273	-
· Opdrachten	-165	-	165	-165	-
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>-12.831</b>	<b>-6.099</b>	<b>6.732</b>	<b>-12.831</b>	<b>-</b>
<b>b. Lasten</b>					
· Personeel	8.620	2.658	-5.962	8.620	-
· Huisvesting	964	407	-557	964	-
· Automatisering	2.243	1.609	-634	2.243	-
· Overige uitgaven	1.004	272	-732	1.004	-
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>12.831</b>	<b>4.946</b>	<b>-7.885</b>	<b>12.831</b>	<b>-</b>
<b>SALDO</b>	<b>0</b>	<b>-1.153</b>	<b>-1.153</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

De ontwikkeling van de begroting 2017 loopt volledig in de pas met de reeds vastgestelde 1e begrotingswijziging. Bij de personele lasten zijn de kosten van het IKB niet meegenomen. Conform het besluit van het Algemeen Bestuur van 16 maart 2017 worden deze kosten bij de deelnemers in rekening gebracht. De betreffende nota's worden op korte termijn verzonden.

## I. Conclusies

Aan de hand van de in deze Bestuursrapportage gepresenteerd resultaten kan geconcludeerd worden dat de primaire processen conform de uitgangspunten zoals deze zijn opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomsten verlopen en daarbij geen sprake is van achterstanden. Dit geldt zowel voor de realisatie van de opbrengsten, de behandeling van de bezwaarschriften, de behandeling van de verzoeken om kwijtschelding en de voortgang bij de invordering. De opdrachtgevers zijn individueel door middel van de 1e Voortgangsrapportage 2017 geïnformeerd over de voortgang van deze proces-onderdelen, dit inclusief de waarde ontwikkeling in het kader van de Wet WOZ.

De informatieverstrekking rond de aanslagoplegging heeft per gemeente digitaal plaatsgevonden door middel van de belastingsites die via de website van Cocensus worden aangeboden. De eerstelijns opvang vindt bij de gemeentelijke KCC's plaats. Als het KCC de beantwoording niet kan verzorgen wordt de beantwoording op basis van een zogenaamde terugbelactie door Cocensus overgenomen. Verder is het in de eerste vijf weken na aanslagoplegging mogelijk om telefonisch overleg te hebben met de taxateur over de WOZ-waarde.

Zoals reeds in de inleiding is opgemerkt zal met de introductie van het nieuwe logo van Cocensus onder meer de aangeboden belastingwebsite aangepast worden. In plaats van het aanbieden van belastingsites in de huisstijl van de gemeente, zal deze belastingwebsite met ingang van 1 juni 2017 (is reeds eind mei gerealiseerd) in de huisstijl van Cocensus aangeboden worden. Verder vindt uniformering plaats van de enveloppe voor aanslagoplegging en overige correspondentie, dit inclusief het gebruik van het nieuwe logo.