



Haarlem



gemeente  
Haarlemmermeer



GEMEENTE  
HILLEGOM



gemeente  
beverwijk



Gemeente  
Oostzaan



Gemeente  
Wormerland

# COCENSUS

## 2<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	13
I. Tot slot	14

## A. Inleiding

Voor u ligt de 2e Bestuursrapportage Cocensus 2017. In deze rapportage is informatie opgenomen gericht op de voortgang van diverse werkzaamheden, dit naar de stand van 1 augustus 2017. Naar dezelfde peildatum, 1 augustus 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.

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 is binnen dit project ingegaan op de huidige wet- en regelgeving, met name de vraag op welke wijze gegevens verstrekt kunnen worden. Vervolgens is in kaart gebracht 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. Gelijktijdig met dit project gericht op de privacy bescherming zal de voor het einde van dit jaar het project gericht op de implementatie van de effecten vanuit de Baseline Informatiebeveiligingen Gemeenten, de BIG afgerond worden.

Als gevolg van alle aandacht voor de privacy bescherming en de aanpassingen in de wijze waarop met privacygevoelige informatie dient te worden omgegaan, dit bijvoorbeeld op basis van de Wet melding datalekken, ligt nu ook de (wijze van) levering van gegevens aan de deelnemende gemeenten extra onder het vergrootglas. Cocensus verzamelt gegevens en legt deze vast ten dienste van een bepaald en vastomlijnd doel, namelijk de waardebeoordeling in het kader van de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) en de heffing en invordering van belastingen, de zogenaamde doelbinding. Gelet op voornoemd doel van de gegevensverzameling bij Cocensus dient bij de beoordeling van de vraag of Cocensus gegevens aan derden mag verstrekken, zowel de belastingwetgeving alsmede de bepalingen vanuit de Wbp en straks vanuit de AVG betrokken te worden. De toepassing van deze uitgangspunten levert bij de gemeenten soms het nodige onbegrip. Vandaar dat er besloten is dat de deelnemende gemeenten gaan inventariseren welke gegevens zij vanuit Cocensus wensen te ontvangen en wat de onderliggende wettelijke taak van deze gegevensbehoefte is. Vervolgens zal met toepassing van de geldende wet- en regelgeving vastgesteld worden welke van deze gegevens wel/niet geleverd mogen worden en dit in een totaaloverzicht op te nemen. Doelstelling is om dit overzicht door een besluit van het DB van Cocensus te bekrachtigen en de onderliggende procedure vast te leggen binnen de met de deelnemende gemeenten vastgestelde Dienstverleningsovereenkomst (DVO).

Met ingang van 1 juni 2017 heeft Cocensus een nieuwe huisstijl ingevoerd. Daarbij is onder meer voor een nieuw logo gekozen en zijn enveloppen, visitekaartjes, legitimatiebewijzen en voetteksten ook qua opmaak en tekstueel aangepast. Verder zijn de belastingwebsites die Cocensus aan de deelnemende gemeenten aanbiedt, nu opgebouwd 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.

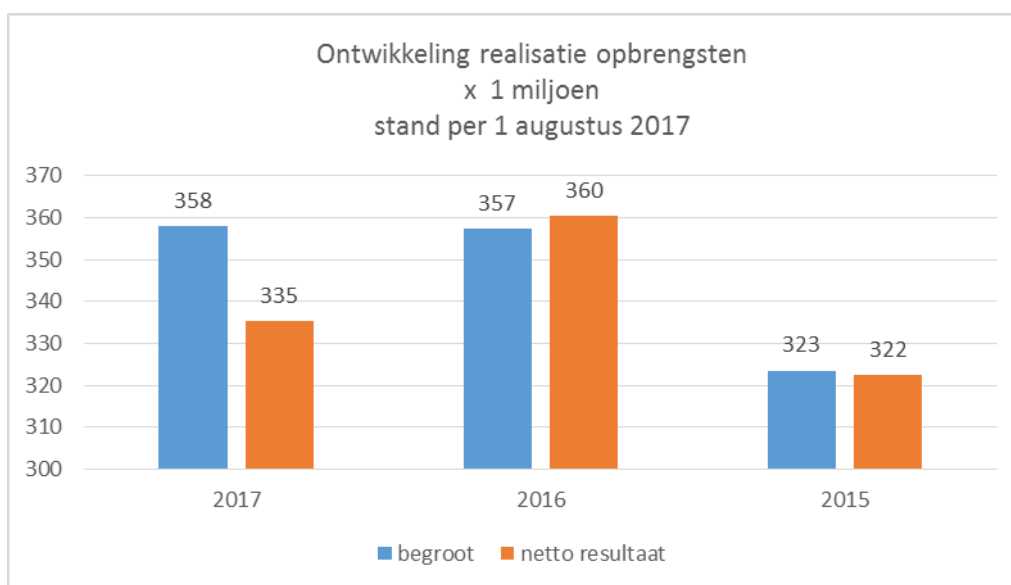
G.G.J. Schipper,

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 augustus 2017. Onder netto-realiseringsgraad wordt verstaan het resultaat van aanslagoplegging minus verleende verminderingen.



Tabel 1 ontwikkeling opbrengstrealisatie

Per 1 augustus belooft het netto-realiseringsgraad voor het belastingjaar 2017 bijna 94% 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 verklaarbaar dat momenteel de opbrengstrealisatie nog niet 100% is.

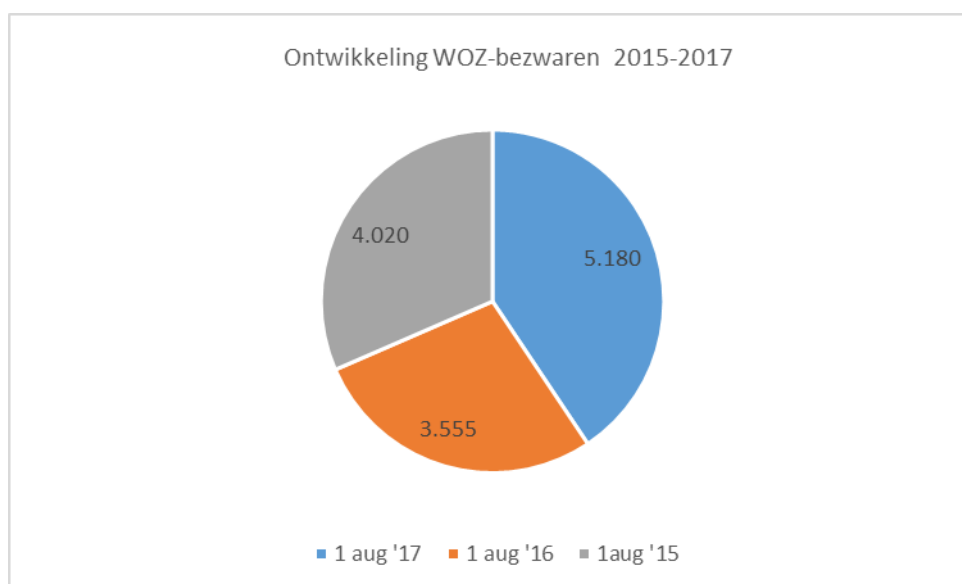
De deelnemende gemeenten zijn naar de stand van 1 augustus 2017 door middel van de 2e Voortgangsrapportage individueel geïnformeerd omtrent de opbrengstontwikkelingen en daarbij zijn eventuele afwijkingen ten behoeve van de gemeentelijke opdrachtgevers in beeld gebracht.

### 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 kunnen met onderlinge instemming administratieve correcties direct verwerkt 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 augustus van het betreffende belastingjaar. Daarmee is het mogelijk om de ontwikkeling qua WOZ- en heffingsbezwaren te onderkennen.

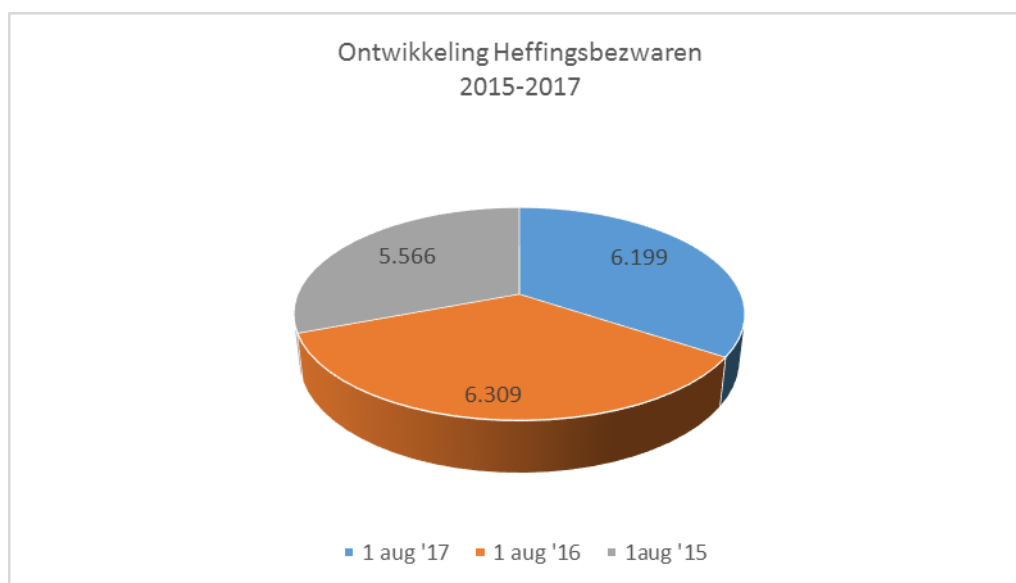
Daarbij valt het op dat in het belastingjaar 2017 het aantal ontvangen WOZ-bezwaren ten opzichte van dezelfde periode belastingjaar 2016, belangrijk is toegenomen namelijk met 1.625 bezwaarschriften. De oorzaak hiervoor is met name te vinden in de hogere WOZ-waarden. Het aantal WOZ-bezwaren voor het belastingjaar 2017 valt daarmee 46% hoger uit dan in de vergelijkbare periode belastingjaar 2016.



Tabel 2 ontwikkeling WOZ-bezwaren

Met de behandeling van de WOZ-bezwaren 2017 is een start gemaakt en is rond 34,4% afgedaan. Voor de belastingjaren 2015 en 2016 is van de WOZ-bezwaren nu 99,6% respectievelijk 98,6% 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, afgenomen, parkeren steeg met bijna 6% en de overige heffingen daalden met bijna 11%.

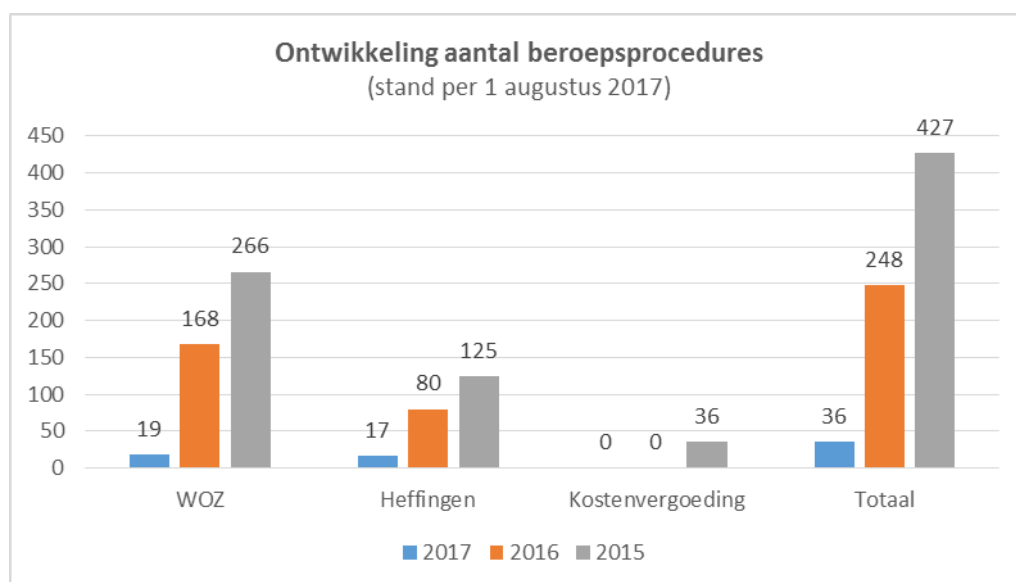


Tabel 3 ontwikkeling heffingsbezwaren

Van de voor het belastingjaar 2017 ingekomen heffings-/parkeerbelastingbezwaren is momenteel 80,3% afgedaan en van de heffingsbezwaren 2015 en 2016 respectievelijk 99,7% en 98,5%.

#### Beroepschriften

Gericht op het belastingjaar 2017 zijn er momenteel inmiddels 36 beroepsprocedures ingesteld. Gericht op het belastingjaar 2016 zijn in totaal 248 beroepsprocedures en voor het belastingjaar 2015 zijn 427 beroepsprocedures ingesteld.



Tabel 4 ontwikkeling beroepsprocedures

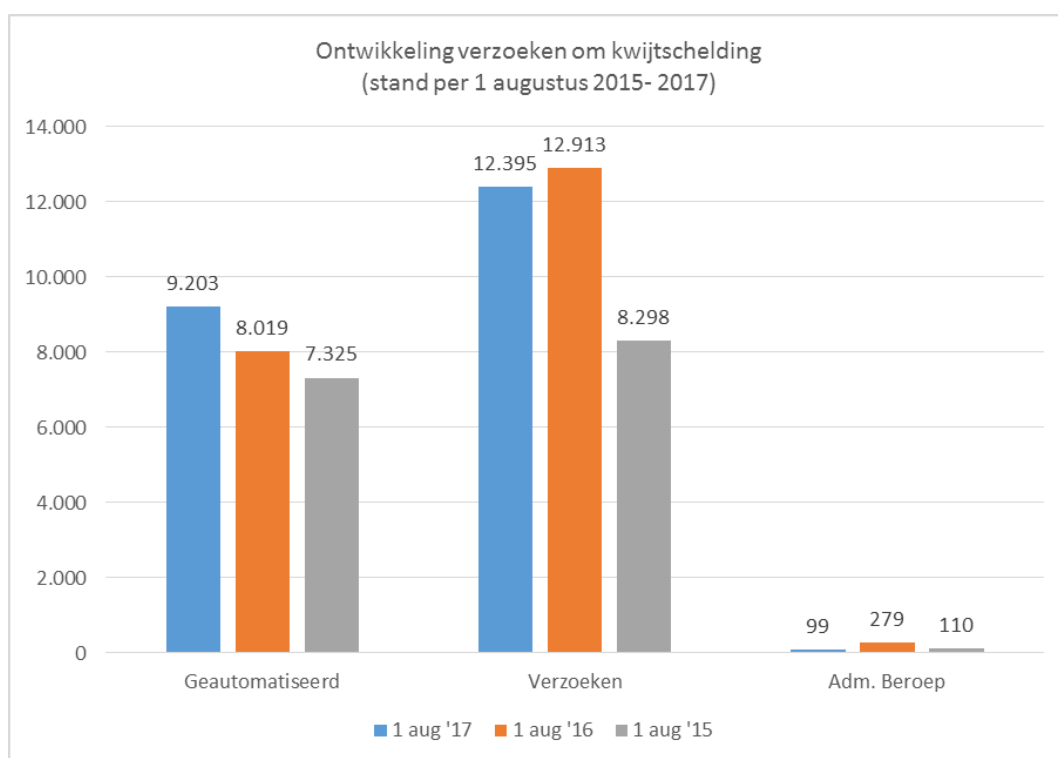
Van de ingekomen beroepsprocedures 2016-2015 zijn in respectievelijk 146 en 408 procedures door de Rechtbank uitspraak gedaan. Helaas kampt de Rechtbank met achterstanden waardoor voor het belastingjaar 2016 nog 102 (41%) en voor het belastingjaar 2015 nog 19 (4%) van de procedures de behandeling door 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 ingediende verzoeken om kwijtschelding. Per saldo geeft dit een totaal van afgerond 21.500 stuks. Tevens is in onderstaande tabel nog het administratieve beroep opgenomen (bezwaar tegen de uitspraak op het verzoek om kwijtschelding).

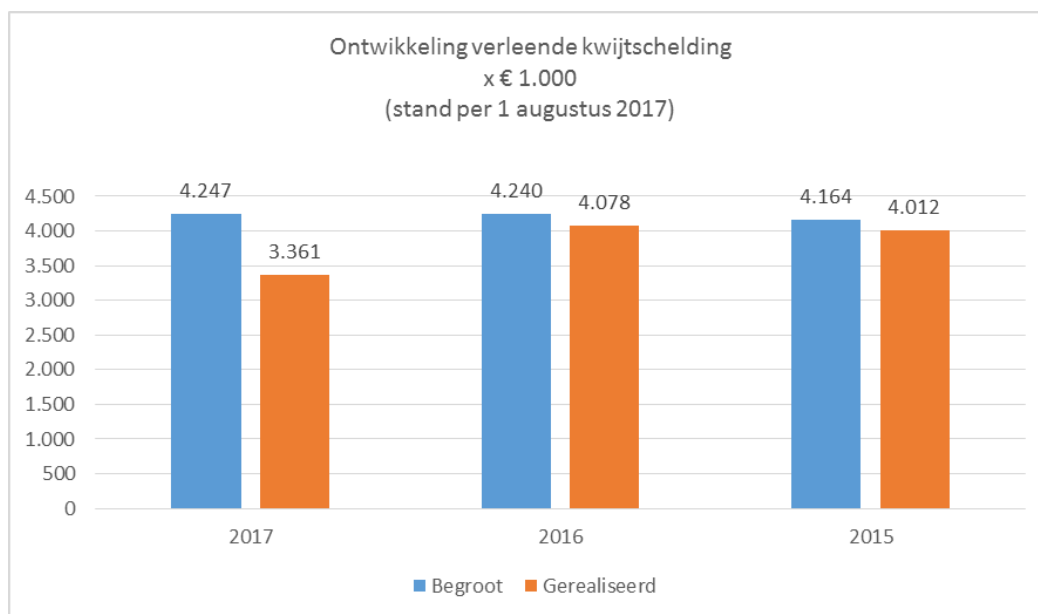
In tegenstelling tot het aantal aan geautomatiseerde kwijtschelding geldt voor de ingediende verzoeken om kwijtschelding ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar een lichte daling. Per saldo geldt echter een toename van 3%. Het Inlichtingenbureau verzorgt de benodigde inkomenstoets. Pas ingeval een aanvraag niet door de toets bij het Inlichtingenbureau komt, zal nog om gerichte informatie bij de aanvrager worden verzocht. Het aantal automatisch verleende kwijtscheldingen is ten opzichte van het belastingjaar 2016 toegenomen met 1.184 stuks.



Tabel 5 ontwikkeling aantal verzoeken om kwijtschelding

Met de behandeling van de verzoeken om kwijtschelding voor het belastingjaar 2017 is een start gemaakt. Van de feitelijk ontvangen verzoeken is nu rond 23% afgedaan. De geautomatiseerde verleende kwijtschelding is uiteraard volledig afgedaan. Samen komt dit uit op 56%. Voor de belastingjaren 2015 en 2016 is 99,5% respectievelijk 98,5% 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 komt het gemiddelde bedrag aan verleende kwijtschelding uit op € 263,60 per geheel/gedeeltelijk toegekend verzoek en voor het belastingjaar 2016 op € 270,06 en het gemiddelde bedrag is voor het belastingjaar 2017 op € 280,26. De jaarlijkse stijging van het gemiddelde bedrag aan verleende kwijtschelding wordt met name veroorzaakt door de jaarlijkse tariefstijgingen van de heffingen die voor kwijtschelding in aanmerking komen.



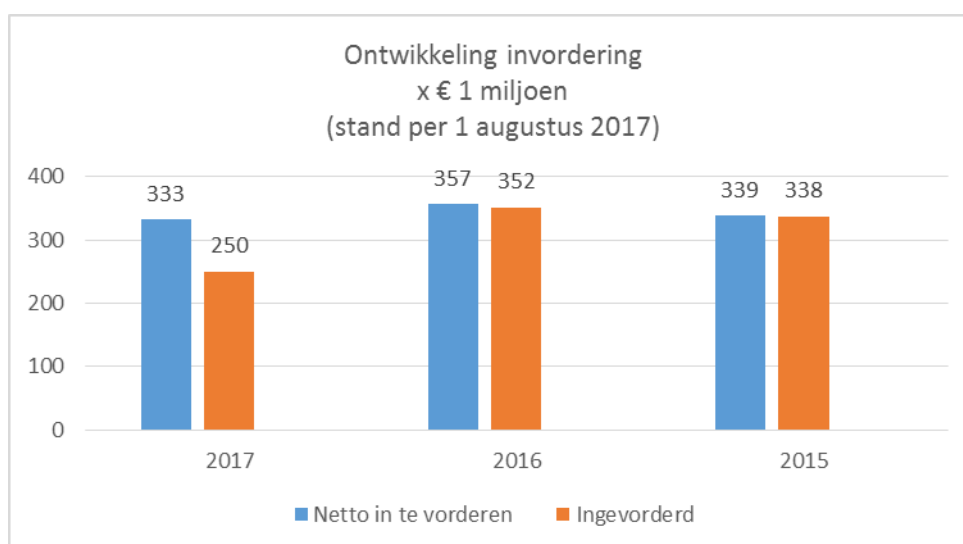
## E. Invordering

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-juli 2017 zijn in totaal 194.223 ontvangsten verwerkt en 774.796 automatische incasso opdrachten. Blijft (volledige) betaling uit dan volgt na het verstrijken van de betaaltermijn een aanmaning. Gericht op het belastingjaar 2017 zijn nu 34.001 aanmaningen verzonden. Voor de aanmaning geldt een betaaltermijn van 14 dagen. Het merendeel van de aanmaningen zijn in mei verzonden. Blijft na de aanmaningsfase de (volledige) betaling uit dan volgt een dwangbevel. Voor het belastingjaar 2017 zijn de eerste dwangbevelen inmiddels eind juni verzonden, dit zijn er 10.899. 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 belastingjaren 2015 tot en met 2017 is van de netto in te vorderen bedragen nu respectievelijk 99,7%, 98,6% en 75,1% ingevorderd.

Ten aanzien van het belastingjaar 2017 is nog € 64,6 miljoen door middel van automatische incasso te ontvangen. Dit betreft rond 78% 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

### Website

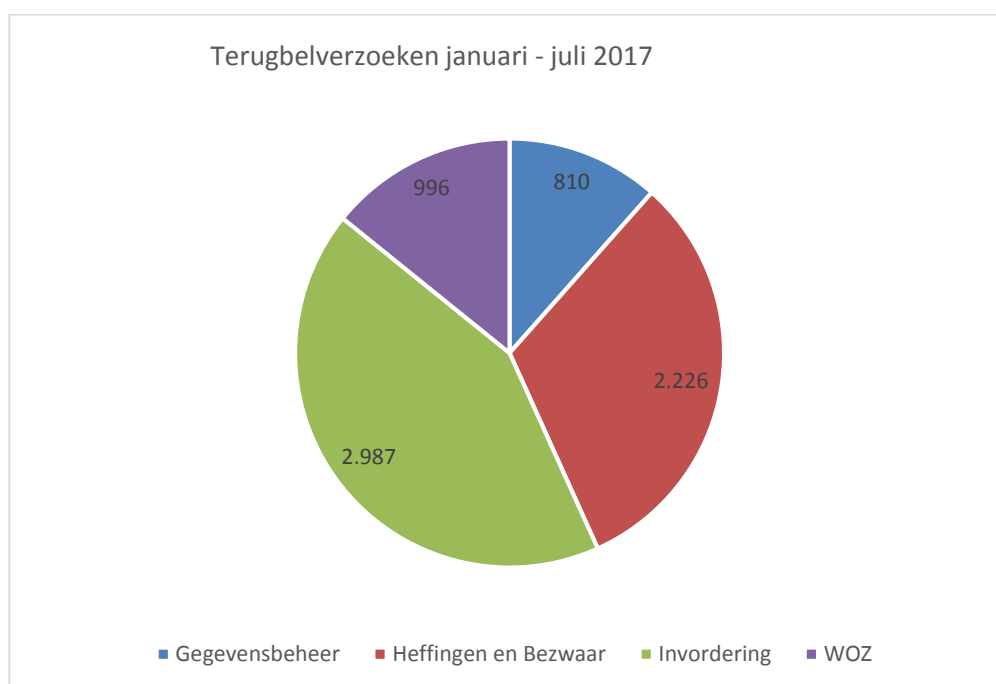
Eind februari zijn de WOZ-beschikkingen en de diverse belastingaanslagen verzonden. Aansluiten vindt maandelijks aanvullende aanslagoplegging plaats. Via de website van Cocensus is per deelnemende gemeente een belastingwebsite ter beschikking gesteld. Deze belastingsites zijn ook via de website van de gemeente bereikbaar. Met ingang van 1 juni zijn deze belastingsites opgenomen in de huisstijl van Cocensus en hebben daarmee een eenduidige uitstraling en opbouw.

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.

### Terugbelafspraken

Naast het verkrijgen van informatie via de website 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 doorgezet. Dit vindt plaats door middel van het gebruik van het zogenaamde 'baliescherm'. Cocensus verzorgt de verdere afhandeling van deze vraagpunten.

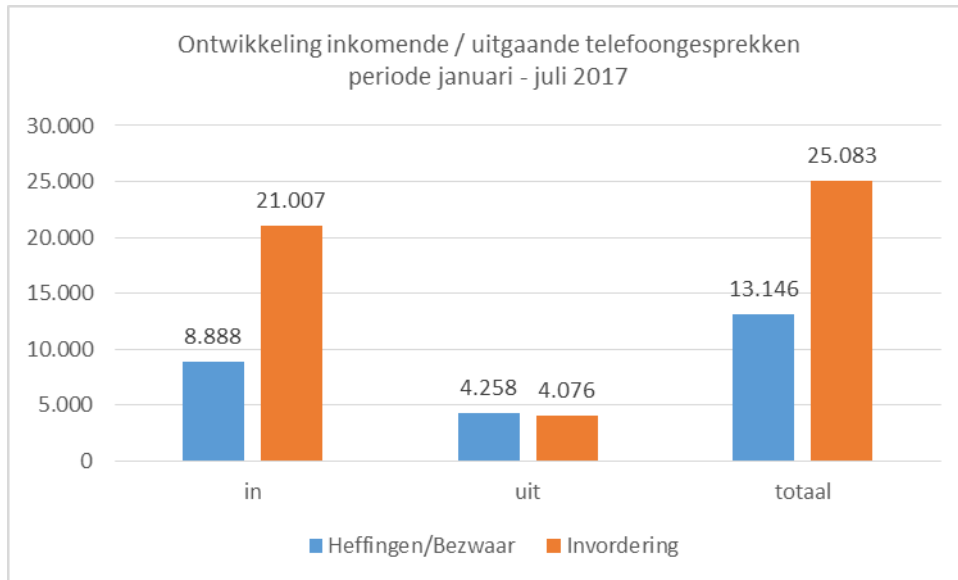
Tot en met vorig jaar werden dergelijke vragen nog door middel van een terugbelafpraak via een mailbericht naar Cocensus doorgezet. Met het oog op de bepalingen vanuit de Wet melding datalekken, dit gekoppeld aan de Wet bescherming persoonsregistraties, is het niet meer toegestaan persoonsgerichte informatie op deze wijze via de mail te versturen. Als alternatief is een functionaliteit binnen de belastingapplicatie van Cocensus opgenomen die aan de gemeente beschikbaar is gesteld, het zogenaamde baliescherm. Met toepassing van deze functionaliteit worden vragen welke niet door het KCC beantwoord kunnen worden direct binnen de belastingapplicatie opgenomen. Aansluitend vindt bij Cocensus de verdere behandeling van deze vraagpunten plaats. In de periode januari-juli 2017 zijn in totaal 7.019 vragen via het baliescherm bij Cocensus ingekomen. De onderverdeling naar de verschillende afdelingen binnen Cocensus geeft het volgende beeld:



Tabel 8 Terugbelafspraken vanuit de KCC's

### Telefonie

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 9 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 34.000). Ondanks het over een periode van twee weken verdelen van de verzending ontstaat er in de eerste paar dagen na verzending een behoorlijke piek in de inkomende gesprekken. Om deze piek op te vangen schakelen medewerkers van de afdeling Heffingen en Bezwaar bij in de telefoonopvang.

## G. Personeelszaken

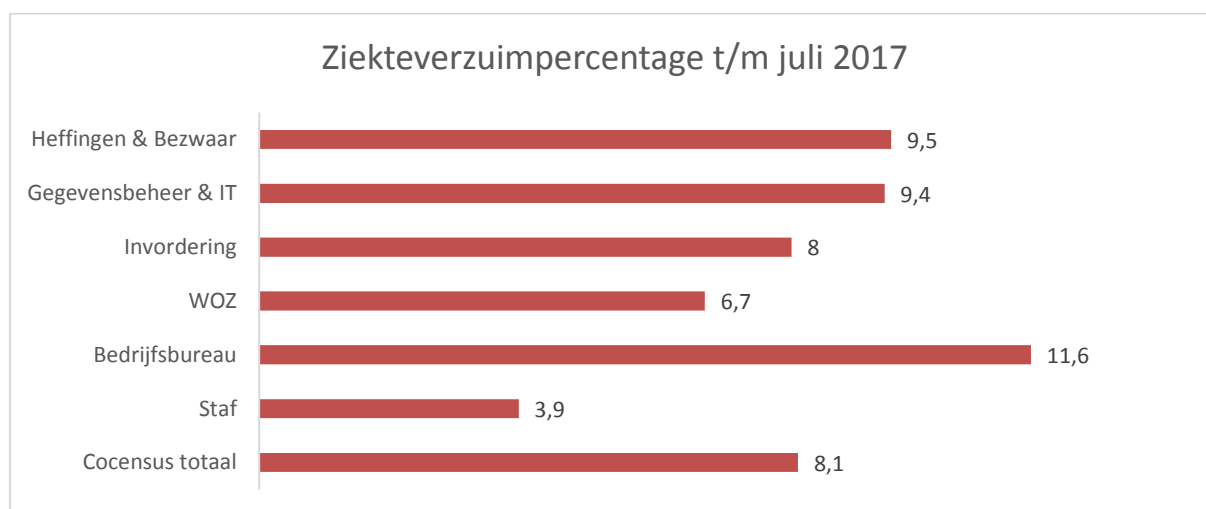
### Formatie:

	Begrote formatie	Ingevulde formatie	Vacature-ruimte
- directie en staf	5,67	5,67	0,00
- bedrijfsbureau	8,03	8,03	0,00
- afdeling WOZ	39,87	36,86	3,01
- afdeling gegevensbeheer & IT	21,77	18,92	2,85
- 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>118,52</b>	<b>6,86</b>

Tabel 10 formatieoverzicht

Bij de afdeling WOZ staan drie vacatures uit. 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.

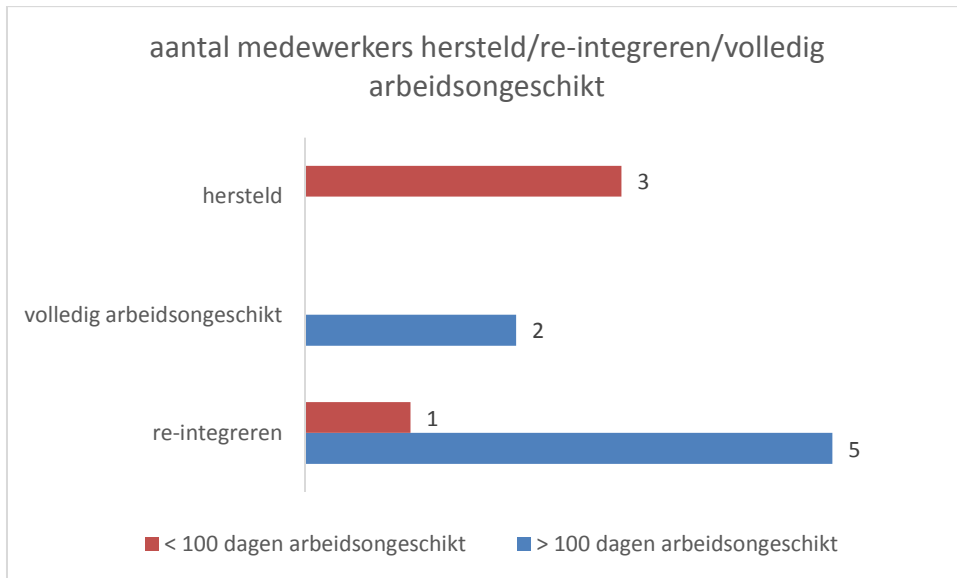
### Ziekteverzuim:



Tabel 11 ontwikkeling ziekteverzuim

In vergelijking met voorgaande jaren valt het ziekteverzuim in 2017 hoog uit. Naast de effecten van de griepiepidemie aan het begin van dit jaar wordt het ziekteverzuimpercentage in hoge mate beïnvloedt door langdurig verzuim. In de periode januari-juli zijn in totaal elf medewerkers langer dan 45 dagen arbeidsongeschikt (geweest). Hiervan zijn zeven medewerkers meer dan honderd dagen arbeidsongeschikt. Het langdurige verzuim is niet werk gerelateerd.

Inmiddels zijn van de elf medewerkers drie medewerkers volledig hersteld. Vijf medewerkers met meer dan 100 arbeidsongeschiktheidsdagen zijn aan het re-integreren of vangen eerdaags aan met hun re-integratietraject. Het einddoel van de re-integratietrajecten is dat de medewerkers hun eigen werkzaamheden weer kunnen hervatten. Dit geeft het navolgende beeld:



Tabel 12 ontwikkeling langdurig ziekteverzuim

## 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 31-7-2017	Vershil begroot werkelijk	Prognose	Vershil prognose begroot
<b>a. Baten</b>					
a.1 Vergoeding opdrachtgevers:					
· Haarlemmermeer	-3.485	-2.606	879	-3.485	-
· Haarlem	-2.768	-2.076	692	-2.768	-
· Beverwijk	-731	-548	183	-731	-
· Hillegom	-325	-244	81	-325	-
· Oostzaan	-198	-147	50	-198	-
· Wormerland	-318	-237	81	-318	-
· Alkmaar	-1.598	-1.184	414	-1.598	-
· Heerhugowaard	-809	-607	202	-809	-
· Bergen nh	-725	-533	191	-725	-
· Langedijk	-437	-327	109	-437	-
· Den Helder	-850	-637	212	-850	-
a.2 Overige					
· Uitbreiding dienstverlening opdrachtgevers	-150	-	150	-150	-
· Meeropbrengst dwanginvordering	-273	-	273	-273	-
· Opdrachten	-165	-	165	-165	-
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>-12.831</b>	<b>-9.148</b>	<b>3.683</b>	<b>-12.831</b>	<b>-</b>
<b>b. Lasten</b>					
· Personeel	8.620	4.770	-3.850	8.620	-
· Huisvesting	964	566	-398	964	-
· Automatisering	2.244	1.824	-420	2.244	-
· Overige uitgaven	1.003	522	-482	1.003	-
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>12.831</b>	<b>7.681</b>	<b>-5.150</b>	<b>12.831</b>	<b>-</b>
<b>SALDO</b>	<b>-0</b>	<b>-1.467</b>	<b>-1.467</b>	<b>-0</b>	<b>-</b>

Op 4 juli 2017 is er een principeakkoord tussen de bonden en VNG gesloten over de cao voor gemeentepersoneel over de periode september 2017 – december 2018. Als dit akkoord definitief wordt vastgesteld zal dat leiden tot een stijging van de loonkosten in 2017 met € 32.000. Wij verwachten dat deze stijging van de loonkosten kan worden opgevangen binnen de huidige begroting van Cocensus. Op dit moment zit Cocensus ruim in het aantal vacatures. De vacatureruimte samen met het inhuurbudget is toereikend om de tijdelijke invulling van betreffende vacatures en de mogelijke stijging van de loonkosten op te vangen.

Verder loopt de ontwikkeling van de begroting 2017 volledig in de pas met de reeds vastgestelde 1e begrotingswijziging 2017 en verwachten wij verder geen tegenvallers.

Voor de begroting 2018 is uitgegaan van een loonontwikkeling van 1,6%. Het voornoemde cao principeakkoord geeft echter een structurele stijging 3,125% over 2018. Het verschil van 1,525% zal lijden tot een stijging van de loonkosten met € 125.000. Als het cao akkoord definitief wordt zal er voor deze stijging een begrotingswijziging voor 2018 opgesteld worden.

## I. Tot slot

Aan de hand van de in deze Bestuursrapportage gepresenteerde resultaten kan geconcludeerd worden dat de primaire processen conform de uitgangspunten zoals deze zijn opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomsten verlopen en dat er 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 2e Voortgangsrapportage 2017 geïnformeerd over de voortgang van deze proces-onderdelen, dit inclusief de waarde ontwikkeling in het kader van de Wet WOZ. Daarnaast verloopt de ontwikkeling van de baten en lasten conform de aan u gepresenteerde begroting 2017, inclusief de 1e wijziging, en geeft daarmee geen aanleiding om nu een nadere begrotingswijziging aan te bieden.

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 melding in het baliescherm 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. Zowel over de wijze van informatieverstrekking via de websites alsmede met betrekking tot de communicatie met de gemeentelijke KCC's zijn geen klachten ontvangen c.q. hebben geen calamiteiten plaatsgevonden.

Zoals reeds in de inleiding is opgemerkt is op projectbasis de overgang van de privacybescherming vanuit de Wbp naar de AVG, dit in combinatie met de afronding van het project gericht op de BIG, in volle gang. Doelstelling is afronding rond het einde van dit jaar. Naast voornoemde projecten is tevens een aanvang gemaakt om bij de gemeenten te inventariseren welke behoefte aan gegevenslevering vanuit Cocensus bestaat. Aan de hand van de resultaten van deze inventarisatie zal aan het DB van Cocensus een voorstel/overzicht voorgelegd worden waarmee vastgesteld wordt welke van de gevraagde gegevens wel/niet door Cocensus geleverd mogen worden.