College

Raadsinformatiebrief

Aan	Raad
Portefeuillehouder	Johan Swaans
Onderwerp	GHO belastingwerkzaamheden vanaf 2022
Datum	06-07-2021

Kennisnemen van
De wijze waarop de belastingsamenwerking GHO vanaf 2022 vorm wordt gegeven.

Inleiding
Sinds enkele jaren zijn onze GHO belastingwerkzaamheden ondergebracht bij een externe commerciële partij. Nagenoeg het gehele proces, van taxeren/waarderen tot aanslagen opleggen, bezwaren afhandelen en innen/invorderen voert deze externe partij voor GHO uit. In de outsourcing zit eveneens het gebruik van de belastingapplicatie van de externe partij. Gemeente Oisterwijk voert met een klein belastingteam controles uit op de werkzaamheden van de externe partij en richt zich daarnaast op enkele specifieke werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld de jaarlijkse actualisatie van de belasting- en legesverordeningen voor de drie gemeenten.
De outsourcing is in 2017 aanbesteed en de samenwerkingsovereenkomst loopt van 2018 t/m 2021, met de mogelijkheid om 4x met een jaar te verlengen. De eerste jaren leverde de externe partij de beloofde ''ontzorging'' op het gebied van de belastingwerkzaamheden en hebben we in GHO verband een hele mooie kwaliteitsslag gemaakt in onze dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers. Vanaf 2020 kwam daar verandering in en leidde de samenwerking juist tot grote kopzorgen.
Omdat 2021 het laatste jaar is van de samenwerkingsovereenkomst tussen de externe partij en GHO staan we voor de keuze om te verlengen of voor een alternatief scenario te gaan. Voor 1 juli 2021 moesten we de externe partij laten weten of we wel/niet verlengen.

Informatie
<u>Kwaliteit</u>
Door een koerswijziging bij de externe partij en het (in korte periode) vertrek van een groot aantal belangrijke sleutelfiguren die voor GHO werkzaam waren is de kwaliteit van dienstverlening sterk afgenomen. De externe partij was niet in staat om tijdig goed opgeleide en ervaren medewerkers in te zetten voor GHO.

<u>Uitgezette acties</u>
Sinds de zomer van 2020 voerden we gesprekken met de externe partij, waarin we onze zorgen deelden en afspraken maakten voor verbetering. Het belastingteam Oisterwijk heeft hierdoor veel extra werk verzet om controles uit te voeren, fouten te herstellen en de regie terug te pakken op het proces. Voor Hilvarenbeek en Oisterwijk is de aanslagoplegging begin dit jaar zelfs met twee maanden uitgesteld, omdat er nog veel teveel fouten werden geconstateerd bij een steekproef door ons belastingteam. Ondertussen is duidelijk dat het aantal bezwaren (bij de drie gemeenten) ook veel hoger is dan gebruikelijk. Tijdens de wekelijkse overleggen van ons belastingteam met de externe partij bleek dat ze de zaak niet op orde kregen. De afgelopen maanden zijn er ook diverse gesprekken

gevoerd met de directie, maar ook dat leidde ondanks herhaalde beloften niet tot verbetering. Ondertussen hebben we de externe partij in gebreke gesteld en nakoming geëist van de vastgelegde afspraken in de samenwerkingsovereenkomst. Doen ze dat niet (en dat heeft zich op onderdelen al voorgedaan), dan zijn ze in verzuim en vorderen we de schade die ons dat heeft opgeleverd. We hebben er geen vertrouwen in dat de externe partij zich op korte termijn herpakt en de dienstverlening naar een niveau krijgt wat we gewend zijn en mogen verwachten.

Scenario's onderzocht
Bij het onderzoeken van de mogelijke scenario's (door team belastingen, inkoop, informatiemanagement) is naar de volgende doelstellingen gekeken, die we met de belastingwerkzaamheden vanaf 2022 wensen te realiseren:

- Onze inwoners en ondernemers ervaren op het gebied van belastingen eenzelfde (of betere) kwaliteit van dienstverlening, zoals ze die in de jaren 2018 en 2019 hebben ervaren.
- De Waarderingskamer geeft de drie gemeenten een oordeel 'Goed', vanuit haar beoordeling
- De organisatie van de belastingwerkzaamheden is minder kwetsbaar.
- We voeren zelf nadrukkelijker de regie over de totale werkzaamheden. Onze ervaring met verschillende outsourcingspartners leert ons dat outsourcing niet betekent dat het minder kwetsbaar is. Van ''ontzorging'' is in beide situaties steeds slechts een aantal jaren sprake geweest.
- De belastingwerkzaamheden passen binnen de begrote budgetten zoals die in de begrotingen van de drie gemeenten zijn opgenomen.
- Als GHO hebben we eigen regie en beleidsruimte op het taakveld van de belastingen.

Belastingwerkzaamheden grotendeels terughalen naar de GHO organisatie
Het scenario wat hier op dit moment het meest bij aansluit is het werk grotendeels zelf organiseren en enkel aanbesteden van een belastingapplicatie en op onderdelen uitbesteden/aanbesteden van specifieke taken (bijv. taxeren/waarderen, (dwang)invordering. Hiermee krijgen we weer grip op de kwaliteit van onze processen en producten. Dat betekent dat we niet met de huidige externe partij gaan verlengen. De drie colleges hebben hiertoe besloten in hun vergaderingen van week 26.

Financiën
De totale begroting voor de GHO belastingwerkzaamheden bedraagt ruim € 1,2 miljoen. Dit bestaat uit kosten van de eigen formatie en de kosten voor outsourcing. Het doel is om de werkzaamheden binnen deze begroting uit te voeren. Dat lukt grotendeels en structureel met de keuze voor dit scenario. Incidenteel is in 2021 en 2022 extra budget nodig voor een technische migratie naar een nieuwe applicatie. Die kosten hiervan zijn onvermijdelijk (en bij elke overgang naar een andere leverancier noodzakelijk). De financiële effecten hiervan verwerken we in de 2e burap 2021 en begroting 2022.

Vervolg
De benodigde stappen die voortkomen uit de scenariokeuze worden voorbereid en uitgevoerd.

Communicatie
De betrokken externe partij is over het genomen besluit op 30 juni 2021 geïnformeerd.

Bijlagen
nvt