



Gemeente Maastricht  
Leden van de Raad

BEZOEKADRES  
Mosae Forum 10  
6211 DW Maastricht

POSTADRES  
Postbus 1992  
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP  
Rectificatie - Vragen Raadsronde 23 mei  
2017 betreffende GR BsGW

DATUM  
6 juni 2017  
Verzonden 08-06-2017

BIJLAGEN  
1

BEHANDELD DOOR  
JPJM (John) Wolters

DOORKIESNUMMER  
043 - 350 4255

ONZE REFERENTIE  
2017-17850

E-MAILADRES  
john.wolters@maastricht.nl

FAXNUMMER  
043 - 350 4230

UW REFERENTIE

Geachte leden van de Raad,

In de gisteren aan u gestuurde dagmail is abusievelijk een onjuiste versie van de Memorie van Antwoord betreffende de GR BsGW opgenomen. Bij het antwoord op vraag 1 van PvdA was namelijk de eerste van twee tabellen weggevallen. Deze omissie is in deze rectificatie hersteld.

Onderstaand de vragen van raadsleden tijdens de raadsronde van 23 mei, betreffende de GR BsGW (begroting 2018 BsGW en jaarrekening 2016 BsGW).

PvdA:

**Vraag 1.:**

Hoeveel bedraagt de kostenbesparing door toetreding tot de GR BsGW (de huidige bijdrage aan BsGW afgezet tegen de kosten bij de gemeente in het jaar voorafgaand aan de toetreding);

**Antwoord 1:**

Het is op dit moment nog niet volledig mogelijk om deze kostenvergelijking te maken, vooral doordat de hoogte van de frictiekosten nog niet duidelijk is. Deze kosten lopen namelijk nog door, waarschijnlijk tot en met 2018. Door een externe deskundige zijn de kosten voor overhead begroot op € 690.000. Deze kosten zouden na verloop van tijd door andere taken, functies of bezetting grotendeels of volledig wegvallen, waardoor het structureel voordeel toeneemt met maximaal € 690.000. Op dit moment bedraagt de structurele besparing op overhead € 197.000. Betreffende frictiekosten personeel zijn in 2014 tot en met 2016 incidentele voordelen gerealiseerd van in totaal € 147.000. De verwachte bedragen voor 2017 en 2018 zijn opgenomen in de tabellen. Op basis van de op dit moment bekende gegevens is de kostenvergelijking (exclusief overhead) als onderstaand. In de eerste tabel zonder indexering van de kosten, in de tweede tabel met indexering van de kosten.



		2017		2018
<b>Team belastingen Maastricht 2013 *)</b>		<b>€ 1.702.000</b>		<b>€ 1.702.000</b>
Bijdrage BsGW	€ 1.307.000		€ 1.307.000	
Tijdelijke bijdrage BsGW	€ 213.000			
Goodwill	€ 139.000			
Overige kosten	€ 78.000		€ 78.000	
Verwachte frictiekosten	€ -82.000		€ 50.000	
<b>Totale kosten ivm BsGW</b>		<b>€ 1.655.000</b>		<b>€ 1.435.000</b>
Verschil		€ 47.000		€ 267.000
Structureel voordeel overhead		€ 197.000		€ 197.000
Structureel voordeel overhead				PM
<b>Totale kostenbesparing</b>		<b>€ 244.000</b>		<b>€ 464.000</b>
*) exclusief overhead, niet geïndexeerd				

		2017		2018
<b>Team belastingen Maastricht 2013 *)</b>		<b>€ 1.848.000</b>		<b>€ 1.899.000</b>
Bijdrage BsGW	€ 1.307.000		€ 1.307.000	
Tijdelijke bijdrage BsGW	€ 213.000			
Goodwill	€ 139.000			
Overige kosten	€ 78.000		€ 78.000	
Verwachte frictiekosten	€ -82.000		€ 50.000	
<b>Totale kosten ivm BsGW</b>		<b>€ 1.655.000</b>		<b>€ 1.435.000</b>
Verschil		€ 193.000		€ 464.000
Structureel voordeel overhead		€ 197.000		€ 197.000
Structureel voordeel overhead				PM
<b>Totale kostenbesparing</b>		<b>€ 390.000</b>		<b>€ 661.000</b>
*) exclusief overhead, geïndexeerd				

Bij Kaderbrief 2018 of Begroting 2019 zal een kostenvergelijking worden aangeleverd op basis van definitieve gegevens.



**Vraag 2:**

De fiscale verhoudingswet 2017 is al in werking getreden, waarom is met de gevolgen daarvan (betreffende afdoening kwijtscheldingsverzoeken en verzoeken om betalingsregelingen) in de begroting 2018 BsGW geen rekening gehouden?

**Antwoord 2:**

BsGW geeft aan dat de betreffende regelgeving pas in werking treedt per 1 januari 2019;

**Vraag 3:**

Wordt bij de verdere digitalisering door BsGW wel rekening gehouden met mensen zonder computer(toegang)?

**Antwoord 3:**

Zoals door de wethouder tijdens de raadsronde is aangegeven, blijven de kanalen loket, telefoon en brief onverminderd beschikbaar voor deze groep mensen.

Maastrichtse Volkspartij:

**Vraag 1:**

Is het mogelijk dat BsGW in het kader van armoedebeleid rekening houdt met de (soms zware) lasten van de kosten van water?

**Antwoord 1:**

Zoals door de wethouder tijdens de raadsronde is aangegeven, wordt het beleid bepaald door de deelnemers en niet door BsGW. In dit geval betreft het waterschapsheffingen van het Waterschap Limburg. Het waterschap heeft een eigen kwijtscheldingsbeleid, dat kan afwijken van het Maastrichtse beleid.

CDA:

**Vraag 1:**

Het dashboard met gegevens over de GR BsGW is bijgewerkt tot en met 2015, jammer dat dit nog niet is bijgewerkt tot en met 2016;

**Antwoord 1:**

Het dashboard wordt bijgewerkt door de griffie, na input van de contactpersoon. Dit zal op korte termijn gebeuren;

**Vraag 2:**

Het waterschap heeft een zienswijze ingediend dat het niet wenst mee te betalen aan de proceskosten. Heeft dit eventueel gevolgen voor de bijdragen van andere deelnemers?

**Antwoord 2:**

De door BsGW berekende bijdrage is afhankelijk van een verdeelsleutel (aantallen aanslagregels, WOZ-objecten, aanslagbiljetten en klantcontacten), ongeacht de herkomst van de kosten. De verwachting is dat het AB van BsGW niet zal meegaan in de opvatting van het Waterschap. Het betreft weliswaar WOZ-proceskosten, maar niet uitsluitend en bovendien gaat het naar verwachting om een tijdelijke situatie. Mocht het AB de zienswijze van het waterschap verwerken in de begroting 2018, dan betekent het voor Maastricht een verhoging van de bijdrage van ongeveer € 26.000,-; dan wel een verlaging van de schaalvoordelen met datzelfde bedrag;



**Vraag 3:**

Worden de meerkosten van kwijtschelding opgevangen binnen de reserves?

**Antwoord 3:**

Betreffende de kwijtschelding is er geen sprake van reserves. De meerkosten zijn meegenomen in het rekening resultaat 2016;

**Vraag 4:**

Er zijn in begroting 2018 BsGW en jaarrekening 2016 BsGW geen gegevens opgenomen over klanttevredenheid?

**Antwoord 4:**

BsGW heeft in de maanden februari tot en met mei 2016 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd (nulmeting). Het AB van BsGW heeft de resultaten van dat onderzoek voor kennisgeving aangenomen tijdens zijn vergadering van 22 september 2016 en deze zijn aan het college aangeboden in de vorm van een collegememo. Het rapport treft u aan als bijlage. We zullen BsGW vragen om in de toekomst de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken op te nemen in jaarrekening of jaarverslag.

Seniorenpartij:

**Vraag 1:**

Door de hoge proceskosten heeft BsGW een negatief eigen vermogen. Op welke wijze en binnen welke termijn gaat BsGW dit oplossen?

**Antwoord 1:**

Door de toetreding van nieuwe deelnemers per 1 januari 2015 zijn schaalvoordelen ontstaan ad € 1,182 miljoen jaarlijks. Deze schaalvoordelen worden tot en met 2016 voor een deel aangewend om de implementatie- en frictiekosten van de nieuwe deelnemers te vergoeden. Het restant wordt gestort in de (voorlopige) voorziening proceskosten. De voorziening proceskosten is echter niet toereikend om de volledige proceskosten te betalen, waardoor een negatief eigen vermogen is ontstaan.

De verwachte proceskosten 2016 komen (inclusief de schatting beroepsfase) uit op € 1,167 miljoen. Het geschatte totaalbedrag proceskosten 2016 blijft (vooralsnog) onder het totale schaalvoordeel toetreders 2015. Vanaf 2017 wordt dit totale schaalvoordeel ad € 1,182 miljoen jaarlijks gestort in de (voorlopige) voorziening proceskosten.

Naar de huidige inzichten zullen op zijn vroegst in 2018 de geraamde extra proceskosten lager zijn dan de opgebouwde (voorlopige) voorziening proceskosten (gunstigste variant). Bij de minst gunstige variant is dat pas in 2020.

Bij de behandeling van de jaarrekening 2016 BsGW in het AB zal een voorstel opgesteld worden voor het actualiseren van de scenario's op basis van de ervaringscijfers 2014-2016, het al dan niet opnemen van de structurele proceskosten in de begroting van BsGW en daaraan gekoppeld scenario's voor het al dan niet aanvullen van het (negatieve) Eigen Vermogen van BsGW.

SP:

**Vraag 1:**

De kwijtschelding is toegenomen, hoe wordt dit opgelost?

**Antwoord 1:**

De meerkosten zijn meegenomen in het rekening resultaat 2016;

**Vraag 2:**

Een verzoek om kwijtschelding wordt mogelijk afgewezen omdat op de peildatum een bepaald bedrag nog niet is afgeschreven. Hoe kan dit?

**Antwoord 2:**

De peildatum voor een verzoek om kwijtschelding is de datum van ontvangst van het verzoek. BsGW geeft op haar website aan dat bij de afhandeling van het verzoek het vermogen en de betalingscapaciteit beoordeeld worden. Bij het beoordelen van het vermogen kijkt BsGW naar bank- en spaartegoeden, eigen woning met overwaarde en een auto of ander gemotoriseerd voertuig (met een waarde van meer dan € 2.269,-). Bank- en/of spaartegoeden worden pas als vermogen gezien als deze hoger zijn dan het normbedrag voor de 'kosten van bestaan'. In de praktijk komt dit er op neer dat de aanvrager mag beschikken over een bedrag tussen € 1.200 en € 2.000,- (afhankelijk van de situatie).

Hoogachtend,

John Aarts,  
Wethouder Economie, Mobiliteit en Financiën



**KLANTBELEVING IN BEELD.**  
**REAL TIME. ALTIJD. OVERAL.**

## **Klanttevredenheidsonderzoek** **Februari t/m mei 2016**



**Belastingsamenwerking**  
**Gemeenten en Waterschappen**  
**Limburg**



**KLANTBELEVING IN BEELD.**  
**REAL TIME. ALTIJD. OVERAL.**

Loosdrecht, 2 augustus 2016

**Inhoudsopgave**

1. Inleiding..... 3  
2. Conclusie ..... 5



# KLANTBELEVING IN BEELD. REAL TIME. ALTIJD. OVERAL.

## 1. Inleiding

BsGW is een zelfstandig samenwerkingsverband voor heffing en inning van gemeentelijke belastingen en waterschapsbelastingen en voor de uitvoering van de wet WOZ. BsGW verzorgt de uitvoering van deze taken voor dertig Limburgse gemeenten en twee Limburgse waterschappen. In 2011 is BsGW opgericht als samenwerkingsverband (gemeenschappelijke regeling) van waterschap Roer en Overmaas, waterschap Peel en Maasvallei en de gemeente Venlo.

### Groei

Na de verzelfstandiging van BsGW in 2011 traden elk jaar nieuwe Limburgse gemeenten als deelnemer in BsGW toe. In 2012 waren dat twee gemeenten, per 2013 acht, per 2014 negen en per 2015 traden tien nieuwe gemeenten toe. In elke toetredende gemeente vroeg de gewijzigde situatie altijd om een gewenningsperiode voor burgers en bedrijven, waarin vaak extra klantreacties werden afgehandeld. BsGW bereidde deze veranderingen steeds goed voor en was op de verwerking van klantreacties steeds goed toegerust.

### Presentatie onder eigen identiteit

In 2014 verzond BsGW voor het eerst een gecombineerd aanslagbiljet onder eigen identiteit; in de huisstijl van BsGW en in een envelop van BsGW. Gevolg van dit gecombineerde aanslagbiljet is dat BsGW 'zichtbaar' werd en zich vanaf 2014 onder eigen naam presenteert als belastingkantoor voor gemeenten en waterschappen in Limburg. Tot en met 2013 werden aanslagbiljetten verstuurd onder identiteit van de desbetreffende gemeente en waterschap.

### Klanttevredenheid meten

BsGW heeft De Klantcontactmonitor (KCM), een onafhankelijk onderzoeksbureau, opdracht gegeven om klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren met het doel het meten van klanttevredenheid van de klanten van BsGW over de verschillende klantcontactkanalen;

- Website
- E-mail
- Telefonie
- Persoonlijke pagina
- Post

Deze meting vindt permanent plaats en biedt de klant de mogelijkheid om direct na het contact zijn of haar mening daarover te geven. Door permanent te meten is BsGW in staat verbeterprogramma's te ontwikkelen en het effect daarvan te beoordelen. Het voordeel van toepassing van de Klantcontactmonitor is dat gemeten kan worden over specifieke kortere periodes tot natuurlijk meting over een geheel jaar.





**KLANTBELEVING IN BEELD.**  
**REAL TIME. ALTIJD. OVERAL.**

### **Nulmeting klanttevredenheid**

Dit jaar, 2016, is het eerste jaar dat er geen nieuwe gemeenten zijn toegetreden tot BsGW. De invloed van veranderingen zoals deze aan de orde waren bij nieuw toetredende gemeenten in de afgelopen jaren, is hierdoor gering. 2016 is dan ook een prima startpunt om een zogenaamde nulmeting te verrichten op de klanttevredenheid van burgers en bedrijven over hun contact met BsGW. Het voorliggende onderzoek is afgebakend op de maanden februari tot en met mei 2016, de zogenaamde piekperiode waarin BsGW de jaarlijkse belastingaanslagen verstuurt en de reacties daarop verwerkt.

## 2. Conclusie

In deze rapportage is de tevredenheid over de piekperiode van de aanslagoplegging (februari tot en met juni 2016) beschreven. Onderstaande kanalen zijn in deze periode gemeten en beschreven in dit rapport:

- Website
- E-mail
- Telefonie
- Persoonlijke pagina
- Post

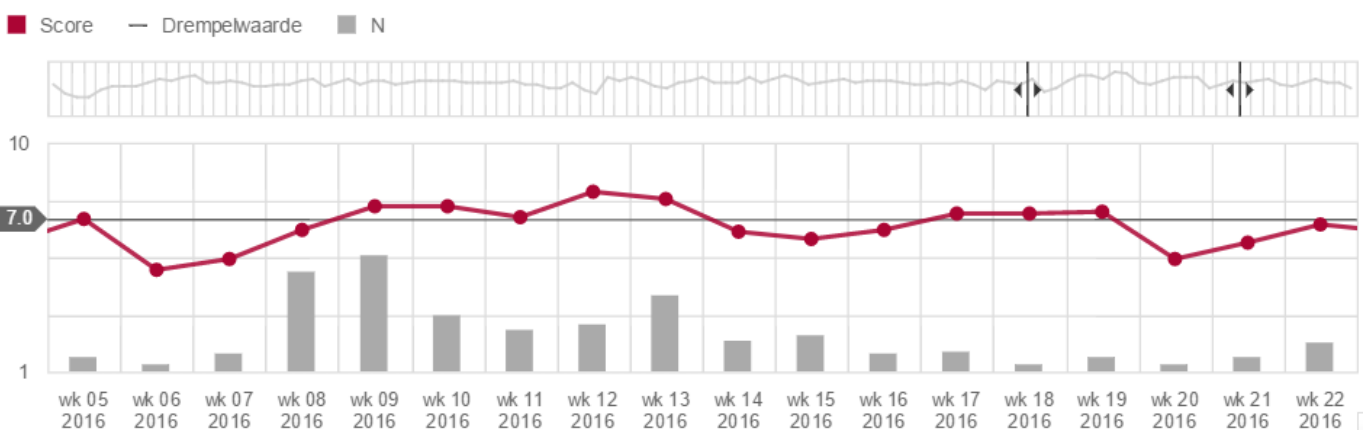
### Algemeen oordeel over de dienstverlening

Voor de scorevragen 'Algemeen oordeel over de dienstverlening' met een schaal 1-10 is een drempelwaarde van 7.0 vastgesteld. Dat wil zeggen dat de doelstelling is om tenminste een Klanttevredenheidsscore van 7.0 te behalen.

In het 'Algemeen oordeel over de dienstverlening' scoorde BsGW boven de drempelwaarde. De gewogen gemiddelde score van alle kanalen was een 7.1 en was gebaseerd op 1313 respondenten.

Op de onderscheiden onderdelen scoorden de kanalen Telefonie en Post ruim boven de drempelwaarde (7.0) met respectievelijk een 7.7 en 7.8. De kanalen Website, E-mail en Persoonlijke pagina scoorden onder de drempelwaarde met respectievelijk een 6.7, 6.1 en 6.8.

KTV Totaal trend van 01-02-2016 t/m 05-06-2016





### Oordeel over deelaspecten van de dienstverlening

Per klantcontactkanaal worden ca. vijf vragen gesteld over deelaspecten van de dienstverlening. Deze vragen betreffen bijvoorbeeld de inhoud en begrijpelijkheid van het antwoord, deskundigheid van de medewerker, reactietermijn.

Voor de scorevragen 'Deelaspecten van de dienstverlening' met een schaal 1-5 is een drempelwaarde van 3.0 vastgesteld. Dat wil zeggen dat de doelstelling is om per deelaspect tenminste een 3.0 te behalen. Dit is voor alle deelaspecten bij alle klantcontactkanalen gelukt. Zie hieronder de beoordeeld deelaspecten per kanaal:

Website:	Uitstraling, uitleg, informatie en resultaat.
E-mail:	Reactietermijn, toon van de e-mail, taalgebruik en schrijfstijl, volledigheid en inhoud antwoord.
Telefonie:	Wachttijd, snelheid, vriendelijkheid en deskundigheid.
Persoonlijke pagina:	Digitaal reageren, regelen belastingzaken en invullen bezwaarschrift.
Post:	Duidelijkheid, deskundigheid, voldoende inhoudelijk antwoord, inhoudelijke tevredenheid met het antwoord en reactietermijn.

### Samenvattend

Het klantcontactkanaal Post was tijdens deze piekperiode van de aanslagoplegging het meest succesvolle kanaal met een Klanttevredenheid (KTV) van 7.8, op de voet gevolgd door Telefonie met een KTV van 7.7. Het kanaal E-mail werd het minst beoordeeld met een KTV van 6.1, gevolgd door Website met een KTV van 6.7 en de Persoonlijke pagina met een 6.8. Deze 3 kanalen scoorden dus onder de drempelwaarde (7.0).

### Verbeteracties

Bij het algemeen oordeel over de dienstverlening van BsGW en bij elk deelaspect van elk onderscheiden klantcontactkanaal kunnen klanten middels open antwoorden aangeven waarom zij tot hun score komen en suggesties doen tot verbetering van de dienstverlening van BsGW.

Enkele van de meest opvallende opmerkingen in de open antwoorden betreffen het standaard karakter van e-mails waarin gestelde vragen niet (volledig) beantwoord worden en de reactietermijn op ingestuurde vragen en bezwaren. Ook melden meerdere klanten dat het niet mogelijk is om als reply per mail te reageren op hun toegezonden antwoordmails.