

versie 0.9 1 maart 2013



Beperkte O-meting

Belastingsamenwerking BsGW-LiBel partijen

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Kerngegevens
3. Scope
4. Organogram
5. Formatie- en bezettingsplan
6. Uitvoeringskosten
7. Toetsing
8. Bijzonderheden

Bijlagen

1. Formulier 1, Begroting per kostensoort conform model BsGW
2. Formulier 2, Overzicht processen
3. Formulier 3, Procesaantallen
4. Formatie en bezettingsplan
5. Urenverdeling
6. Vergelijking begroting, rekening en business case
7. Benchmark facilitaire kosten per fte
8. Basisgegevens LiBel-partijen
9. Financieel effect professionalisering BAG v.w.b. belastingen

1. Inleiding

De gemeenten Maastricht, Sittard-Geleen, de Stadsregio Parkstad Limburg en de BsGW hebben de intentie om per 1 januari 2014 operationeel te gaan samenwerken op het gebied van de wet WOZ en de heffing en inning van lokale belastingen.

Partijen hebben afgesproken dat de reguliere instaprocedure in de GR-BsGW wordt gevolgd en dat deze procedure per gemeente afzonderlijk wordt doorlopen. Een van de elementen in een reguliere instaprocedure is de uitvoering van een O-meting. In plaats van een reguliere O-meting is i.v.m. de reeds uitgevoerde vooronderzoeken, de afbakening met de onderzoeksopdracht aan Berenschot/ANG en de korte doorlooptijd gekozen voor beperkte O-meting.

a. Focus O-meting

De beperkte O-meting heeft zich enkel gericht op de procesaantallen, de formatie, de bezetting en de uitvoeringskosten bij de beoogde toetreders. Dit voor zover het gaat om de uitvoering van de wet WOZ en de heffing en inning van lokale belastingen. De bestaande situatie m.b.t. de BAG is op verzoek van de projectgroep buiten beschouwing gelaten.

De procesaantallen vormen input voor het financiële voorstel van de BsGW. De formatie en bezetting vormen input voor een eerste verkenning van partijen naar de aard en omvang van de personele frictiekosten en de mogelijkheden deze te beperken. Terwijl de uitvoeringskosten partijen een referentiekader geven om zelf, in combinatie met het voorstel van de BsGW, de structurele maatschappelijke voordelen van de beoogde belastingssamenwerking te kunnen bepalen.

De O-meting geeft enkel een “foto” van de bestaande situatie en geeft geen berekeningen van de structurele voordelen en/of de frictie- en desintegratiekosten.

b. Werkwijze

De opzet van de beperkte O-meting besproken met Eric van Mulken, Leon Dujardin en Hetty van Rijswijk. De O-meting is gebaseerd op de informatie van medewerkers van het team Belastingen en hun financieel adviseur, Jeroen Paulussen. Het komt alle lof toe voor de verleende medewerking, omdat de O-meting vervelend genoeg samenviel met de werkzaamheden in het kader van de aanslagoplegging per 31 januari j.l., het opstellen van de jaarrekening 2012 en last but not least personele mutaties i.v.m. een reorganisatie op gemeentelijk niveau.

De verstrekte informatie is waar van toepassing gecheckt op consistentie met de begroting, recente jaarrekeningen, de actuele werkgeverslasten, de kostenverdeelstaat, de business case van de LiBel-partijen d.d. oktober 2012 en bevindingen van Berenschot / ANG.

Afwijkingen van de begroting zijn expliciet verantwoord.

c. Betrouwbaarheid cijfermateriaal

De gemeente Sittard-Geleen schrijft net zomin als vele andere gemeenten tijd, terwijl de personele en materiele kosten van ondersteunende afdelingen worden doorbelast naar rato van de formatie in plaats van de werkelijke bestede tijd en kosten. Voor een team

Belastingen betekent dit dat de doorbelastingen, met name v.w.b. de ICT-infrastructuur, eerder te laag dan te hoog zijn begroot.

2. Kerngegevens

Sittard-Geleen telde per 1 januari 2013 94.012 inwoners, 47.130 belastingplichtige burgers, 4.410 belastingplichtige bedrijven en 51.901 WOZ-objecten.

Met behulp van circa 114.000 aanslagbiljetten zijn in 2012 in totaal circa ¼ miljoen aanslagregels opgelegd.

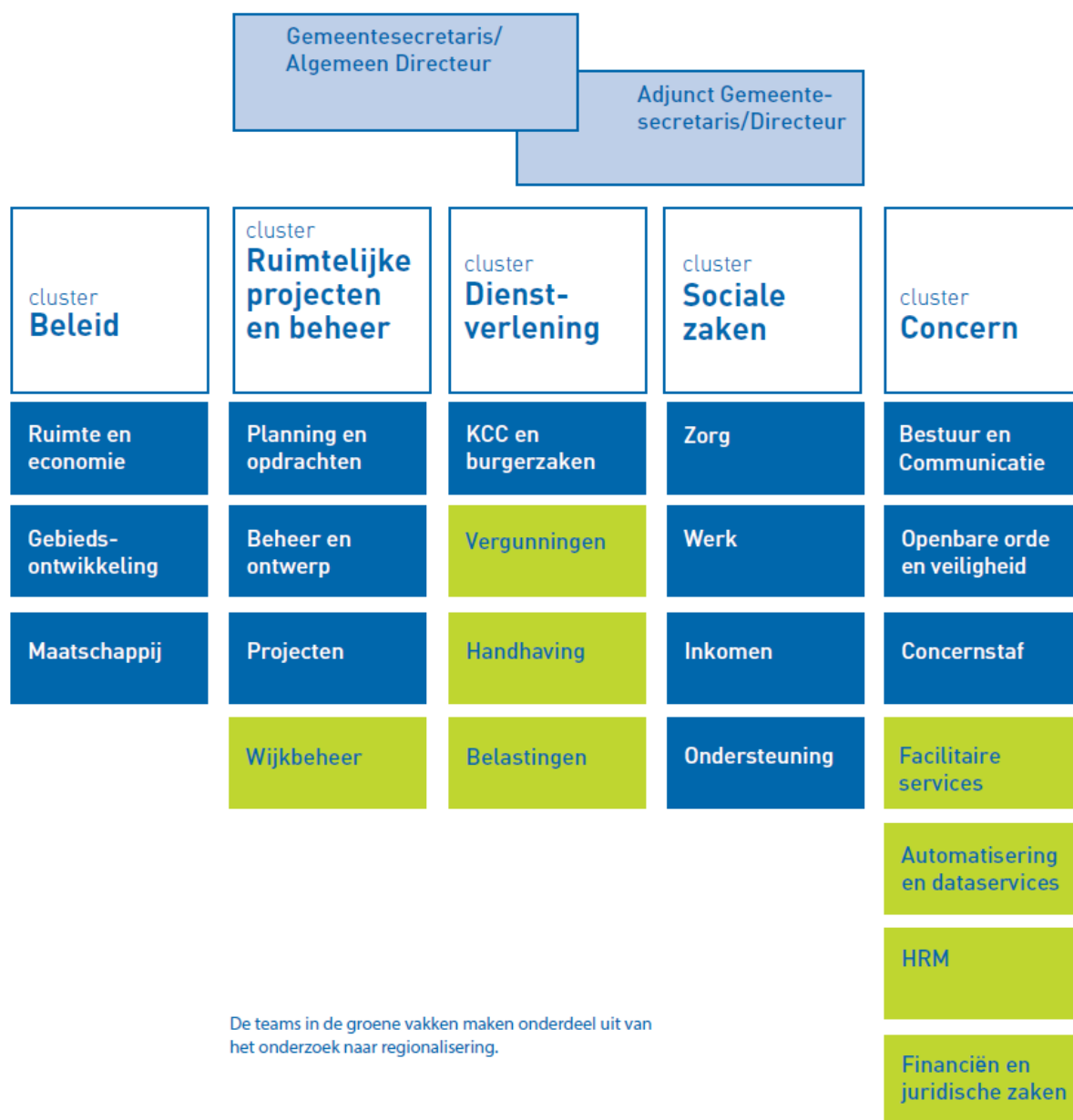
3. Scope

De beperkte O-meting heeft betrekking op de taken die in de beoogde samenwerking worden betrokken en thans door het team Belastingen worden uitgevoerd te weten:

- a. alle activiteiten inzake de uitvoering van de Wet WOZ, te weten:
 - de implementatie en bijhouding van de WOZ-objectenkaart;
 - de objectafbakening en de bijhouding van de objectkenmerken;
 - de marktanalyse en de waardebepaling
 - de wettelijke uitlevering van WOZ-gegevens
 - het functioneel applicatiebeheer
- b. de heffing en (dwang)invordering van de volgende gemeentelijke belastingen:
 - Onroerende zaakbelastingen (OZB)
 - Rioolheffing (inclusief grootverbruik)
 - Afvalstoffenheffing
 - Parkeerbelasting
 - Reclamebelasting
 - Precariobelasting
 - Toeristenbelasting
 - Hondenbelasting
 - Marktgelden en leges
- c. de afhandeling van bezwaar en beroep m.b.t. de uitvoering van de WOZ en de bovengenoemde belastingen en heffingen;
- d. de uitvoering van het kwijtscheldingsbeleid, het voorbereiden van het belastingbeleid en het onderhouden van de digitale en schriftelijke publicaties daarover;
- e. de aanlevering van gegevens in het kader van de P&C-cyclus

De reguliere taken op het gebied van waarderen, heffen en innen, de verwerking van de klantreacties, de afhandeling van bezwaren en beroepen, de ontwikkeling en uitvoering van het kwijtscheldingsbeleid, de verwerking van de kadastrale mutaties, alsook de financiële administratie worden verzorgd door het team Belastingen. Het team KCC handelt algemene telefonische contacten en de baliecontacten voor Belastingen af. Taxatie- (deels) en deurwaarderswerkzaamheden zijn uitbesteed. Dit wordt bekostigd vanuit aanwezige budgetten en de vacature deurwaarder.

4. Organogram



5. Formatie- en bezettingsplan

De formatie van het team Belastingen bedraagt conform opgave van de teammanager 22,95 fte. In de financiële begroting is een taakstelling opgenomen ad € 89.559,= die nog niet in deze capaciteitsraming vertaald is. Gelet op de gemiddelde werkgeverslasten per fte ad € 59.403,= kan de te realiseren taakstelling voor het team Belastingen becijferd worden op 1,5 fte. In het kader van de O-meting wordt derhalve uitgegaan van een formatie van **21,45 fte** (22,95 fte -/- 1,5 fte). De vaste bezetting is **19,22 fte**. De netto vacatureruimte bedraagt derhalve 2,23 fte. Zie bijlage 4 voor nadere specificaties.

De personele overhead wordt niet als zodanig geregistreerd. Op basis van landelijke benchmarks van Berenschot kan de gemiddelde personele overhead m.b.t. de middelenfuncties niettemin becijferd worden op circa 7,15 fte, te weten circa 33,3 % van 21,45 fte. Gelet op het feit dat ondersteunende afdelingen als ICT en DIV in vergelijking met reguliere beleidsfuncties relatief veel werkzaamheden voor Belastingen moeten verrichten, denk bijvoorbeeld aan de kosten van de ICT-infrastructuur en de omvang van de documentenstroom, zal de werkelijke personele overhead overigens eerder groter dan kleiner zijn dan 7,15 fte. Deze veronderstelling wordt nog versterkt door het feit dat de overhead voor een gemiddelde functie in Sittard-Geleen op zich al zo'n 16 % hoger is dan de benchmark (zie ook paragraaf 7).

6. Uitvoeringskosten

De gerapporteerde kosten zijn exclusief verrekenbare BTW omdat de BSGW de zogenaamde transparantiemethode toepast. Dit betekent dat in geval van belasting-samenwerking de BTW met het BTW-compensatie fonds verrekend mag blijven worden.

Sittard-Geleen gaat in haar begroting uit van de actuele salariskosten hetgeen in de praktijk neerkomt op gemiddeld het maximum van de huidige functieschalen. Dit betekent dat er op dit punt in meerjarig perspectief geen rekening gehouden behoeft te worden met een meer dan trendmatige kostenstijging.

De voor de vergelijking met de offerte van de BSGW relevante kosten van waarderen, heffen en innen bedragen exclusief frictiekosten¹ afgerond € 2.723.000,= structureel, waarvan € 1.857.000,= betrekking heeft op directe kosten en € 866.000,= op de kosten van overhead. Hierbij past de kanttekening dat in 2013 ten behoeve van de aansluiting op de landelijke voorziening WOZ een SGB-bundel aangeschaft moet worden. De structurele kosten van deze bundel bedragen circa € 47.000,= (investering circa € 125.000,= (licentiekosten plus projectkosten) plus onderhoudslasten ter grootte van 22% van de licentiekosten ad € 90.000,=). Volgens de teammanager zijn de bestaande ICT-bugetten toereikend om deze extra kosten op te vangen. Gelet op de omvang van de ICT-budgetten (zie paragraaf 7) is het referentiekader v.w.b. Sittard-Geleen niet gecorrigeerd voor de meerkosten i.v.m. de SGB-bundel.

7. Toetsing

Op verzoek van de projectgroep zijn enkele kosten getoetst aan de hand van kengetallen.

a. specifieke ICT kosten

De specifieke ICT-kosten van het team Belastingen bedragen € 343.997,= Dit is € 3,66 per inwoner. Dit komt goed overeen met de specifieke ICT-kosten van de gemeenten die eerder in het kader van de toetreding tot de BSGW zijn onderzocht: namelijk gemiddeld € 3,51 per inwoner.

Software Waarderen	€ 47.680,=
Software Heffen en Innen	€ 180.310,=
Rente en afschrijving vervangingsinvesteringen	€ 116.007,=
Totaal	€ 343.997,=

¹ Frictiekosten zijn eenmalige c.q. tijdelijke kosten

b. overhead

Het team Belastingen krijgt € 866.013,= aan indirecte kosten doorbelast. Bij een formatie van 22,95 fte hoort gemiddeld de volgende overhead:

Personele overhead (22 % x 22,95 fte) x € 59.403,=	€ 299.925,=
Facilitaire kosten 22,95 fte + 5,0 fte x € 15.784,=	€ 441.163,=
Totaal	€ 741.088,=

Toelichting:

De personele overhead m.b.t. de middelenfuncties exclusief facilitaire zaken bedraagt gemiddeld 22%². De gemiddelde werkgeverslasten van het team Belastingen bedragen € 59.430,= per fte (zie ook bijlage 4). De facilitaire kosten (materieel en personeel) bedragen gemiddeld € 15.784,= per fte.

Op grond van deze globale vergelijking lijkt het er op dat de feitelijke kosten van overhead in Sittard-Geleen ad € 866.000,= ruim 16 % hoger is dan de benchmark.

8. Bijzonderheden

- In de begroting is in tegenstelling tot de andere LiBel-partijen geen rekening gehouden met de kosten van het KCC omdat Sittard-Geleen het KCC niet in de samenwerking wil betrekken. Overigens kunnen de kosten van het KCC in verband met de dienstverlening aan Belastingen op basis van benchmarks overigens worden geraamd op circa € 44.000,=
- De inkomsten uit dwanginvordering zijn conform begroting 2013 opgenomen voor een bedrag van € 264.720,= zijnde circa 83% de gemiddelde inkomsten in de periode 2010 t/m 2012 ter grootte van afgerond € 319.250,=.
- Sittard-Geleen heeft de Diftar nog niet via het combi-biljet. De gemeente is voornemens in 2014 de eerste Diftar-aanslag van februari te combineren met het kohier van januari. Hierdoor kan het aantal aanslagen met circa 40.000 stuks worden verminderd.
- Dit jaar wordt het centrummanagement en aanpalende zaken geëvalueerd. Op basis daarvan bestaat theoretisch de mogelijkheid dat de belasting wordt afgeschaft. Dit is echter (nog) niet aan de orde.
- Het team Belastingen en Geo-informatie, onderdeel van team Automatisering en Dataservices, maken onderling afspraken om dubbel werk op het gebied van het inwinnen en registreren van Geo-informatie te voorkomen. Op dit moment vindt nog dubbel werk plaats. Los van de initiële gegevensuitwisseling in het kader van de opbouw van de BAG bekijkt Geo-informatie de gegevens van Belastingen zonder daar verder gebruik van te maken. Geo-informatie berekent zelf de gegevens die het nodig heeft. Om die reden is er in de O-meting van uitgegaan dat het team

² De omvang van de personele component in de facilitaire functie bedraagt gemiddeld circa 11,3%. De personele overhead excl. de facilitaire zaken bedraagt derhalve 33,3% -/- 11,3% = 22 %

Belastingen geen werkzaamheden in het kader van de BAG verricht, en omgekeerd dat Automatisering en Dataservices geen werkzaamheden voor de reguliere WOZ en belasting-processen verricht.

De teammanager Belastingen onderkent dat Belastingen de processen op traditionele wijze uitvoert en dat er voordelen zijn te realiseren wanneer Sittard-Geleen het stelsel van basisregistraties goed zou toepassen. Hij pleit er voor dit voordeel, door hem ingeschat op circa 3 fte³, niet in de O-meting te betrekken omdat het op dit punt te realiseren voordeel niet zou voortvloeien uit de beoogde belastingsamenwerking, maar uit een juiste uitvoering van de BAG. Omdat de O-meting zich beperkt tot de actuele feitelijke situatie is er voor gekozen de zienswijze van de teammanager in beeld te brengen, maar om de formatie en bezetting te verantwoorden conform opdracht. Dus op dezelfde wijze als bij de overige LiBel-partijen en los van eventueel nog te nemen besluiten en te realiseren verbeteringen.

Op verzoek van de teammanager Belastingen een berekening gemaakt van het financiële effect van een eventuele formatiereductie van het team Belastingen met 3 fte. Dit is afgerond circa € 290.000,= structureel exclusief eventuele frictiekosten (zie bijlage 9 voor de berekening van dit bedrag).

³ Deze inschatting is niet geverifieerd

Formulier 1. begrotingsbedrag 2012 per kostensoort versie 0.5

Code	Omschrijving	Begroting
kostensoort	kostensoorten samenwerking	2013
4101000	Afschrijvingen (€ 6.129 + € 95.779 + € 10.922) aanschaf en implementatie: belastingstelsysteem WOZ-systeem hardware (servers, SAN, clients) middleware (DBMS, Citrix, etc)	€ 112.830
410104	rente over investeringen (€ 394 + € 2536 + € 247)	€ 3.177
4101	Externe rentelasten	
41	Rente en afschrijvingen	€ 116.007
4201	Salaris huidige personeel (exclusief overhead) WOZ conform bezettingsplan Heffen conform bezettingsplan Invorderen conform bezettingsplan Kwijtschelding conform bezettingsplan Opleidingskosten Secundaire arbeidsvoorwaarden Extra inhuurbudget i.v.m. vacatures na correctie taakstelling 2013 Verschil begroting versus kosten formatieplan	€ 549.230 € 232.231 € 338.992 € 21.172 € 10.180 € 22.724 € 180.585 € 39.863
4205	Personeel van derden/uitzendkrachten	
42	Personeelslasten	€ 1.394.977
430102	aankoop meubilair / inrichting	
430110	aanschaf soft+hardware automat.	
430111	aanschaf soft+hardware telefonie	
4301	Duurzame goederen	
430202	werkkolp arbo-middelen	
430203	bureau-computer-schrijftartikelen	
430203	bureau-computer-schrijftartikelen	
430204	materialen print-/kopieerwerk	
430210	druk- en bindwerk	
430213	abonnements / bibliotheek	
430230	vergader + representatiekosten	
4302	Overige goederen en verbruiksgoederen i.v.m. heffingen	€ 187.530
430411	huur/lease apparatuur huur/lease printers/kopiers	
4304	Huren en rechten	
430710	persoonlijke ongevallenverzek.	
4307	Verzekeringen	
430910	onderhoudscontract automatis. onderhoud GHS onderhoud WOZ-systeem onderhoud contactcenteroplossing incl telefonie onderhoud san, servers en netwerk	€ 180.310 € 47.680
430941	onderhoud datacommunicatie	
4309	Onderhoud door derden (ICT-gerelateerd)	€ 40.880
431005	advertentie- en reclamekosten	
431010	reis- en verblijfkosten	
431011	portokosten/frankeermachine	
431013	abonnement/gesprekkn.telefonie	
431014	abonnem./gesprekkn.; datacom	
431015	abonnem./gesprekkn.; mobielelelele	
431021	diensten van het bankwezen	
431022	incassokosten (duurwaarder) (€ 33.180 + € 15.986,25)	€ 49.166
431023	servicedienst automat/ sal.admin	
431024	dienstverl. Call-center	
431025	dienstverl. gratis 0800-nummer	
431026	dienstverl. kwijtschelding	
431027	externe adviezen en onderzoek (€ 13.380 + € 580 + € 17.970 + € 21.390)	€ 53.320
431030	gegevens verstrekking WOZ	
431031	gegevens verstrekking kadastraal recht	
431032	gegevens verstrekking GBA (incl GemNet)	
431033	gegevens verstrekking overig diensten derden	
	controle toeristenbelasting	
431090	overige diensten door derden (taxateurs)	€ 45.490
4310	Overige diensten door derden incl. taakstelling	€ -3.249
43	Goederen en diensten van derden	€ 601.128
440310	kostenvergoed.fisc/bezwaar proc	€ 40.530
44	Kostenvergoedingen	€ 40.530
	Doorbelding d.m.v. ooslaan (€ 674.118.41+ € 175.446.92 + € 16.448.15) Personeelszaken Financiële administratie/financiën Documentenbeheer Restaurant en BHV Interne zaken overige (bodes, inkoop) Dienstspecifieke kosten (representatie, alq kosten, opleidingen) Kosten directeur en bedrijfsbureau beheerkosten rekencentrum/I&A beheerkosten werkplekken (PC/TC)	€ 866.013
46	Kostentoerekening	€ 866.013
	Totaal LASTEN	€ 3.018.655
	BATEN	
810102	invorderingsrente	€ 24.900
830630	vergoeding invorderingskosten	€ 264.720
840110	compensatie kadastraalrecht	
840190	overige bijdragen van derden (onduidelijke inkomst uit afval) Bijdrage WOZ-kosten	€ 6.091
850610	vervolgingskosten	
	Totaal BATEN	€ 295.711

Saldo LASTEN en BATEN	€ 2.722.944
-----------------------	-------------

n.b: m.i. van 2013 is een structureel bedrag van € 56.047,= afgeboekt ten gunste van KCC (volgens de leiding niet i.v.m. dienstverlening aan belastingen)
v.w.b. de personeelskosten is uitgegaan van de lasten conform begroting

Formulier 2. Overzicht processen per januari 2013 versie 0.3

Omschrijving acties	Afdeling
Beheer Basisgegevens	
Beheer basisgegevens Kadaster	Geo/belastingen
Beheer basisgegevens GBA	Burgerzaken
Verwerking GBA mutaties	Belastingen
Beheer WOZ administratie t.b.v. waterschappen	Belastingen
KvK verwerking	Belastingen
Waternverbruik verwerking	n.v.t.
Postcodetabel verwerking	Belastingen
WOZ	
Beheer WOZ administratie	Belastingen
Verwerking BAG mutaties	Belastingen
Verwerking terugmeldingen BAG	Belastingen
Verwerking bouwvergunningen	Belastingen
de permanente marktanalyse	Belastingen
objectafbakening	Belastingen
modelmatige) waardebepaling	Belastingen
Gegevensleveringen aan externe	Belastingen
Aanslagoplegging/regeling	
Opleggen aanslagen	Belastingen
Verwerking aangifte hond en toeristenbelasting	Belastingen
Automatisch verminderen	Belastingen
Controle proefkohier	Belastingen
Aanmaken en verzenden aanslagen	Belastingen
Inning en invordering	
Betalingsverwerking (GMU), incl. (incasso)storingen	Belastingen
Vervolgacceptgiro's	Belastingen
Betalen aan de balie	Burgerzaken
Restitutieverrekening	Belastingen
Uitbetalen restituties en teveelbetalingen	Belastingen
Verwerken incassomachtigingen incl. mutaties	Belastingen
Automatisch incasso	Belastingen
Automatische kwijtschelding o.b.v. inlichtingenbureau	Belastingen
Aanmaken kostenloze betalingsherinneringen	Belastingen
Aanmaken en verzenden aanmaningen	Belastingen
Aanmaken en verzenden dwangbevelen	Belastingen
Aanmaken en verzenden aankondiging loonvordering	Belastingen
Aanmaken en verzenden loonvorderingen	Belastingen

Aanmaken herhaald bevel	Belastingen
Uitvaardigen beslagopdrachten	Belastingen
Dwanginvordering	Belastingen
Afhandeling reacties	
Afhandeling kwijtscheldingsverzoeken	Belastingen
Afhandelen telefonische reacties	Belastingen/KCC
Afhandelen e-mail reacties	Belastingen
Afhandelen bezwaarschriften belastingen	Belastingen
Afhandelen bezwaarschriften en beroepschriften WOZ	Belastingen
Afhandelen ontvangers correspondentie	Belastingen
Afhandelen digitale formulieren	Belastingen
Toepassing uitstel bij schriftelijke reactie	Belastingen
Afhandeling verzoeken om betalingsregeling	Belastingen
Oninbaarverklaringen	Belastingen
Fiscaal juridische zaken en beleidsvoorbereiding	
Heffingsbeleid	Belastingen
Inningsbeleid	Belastingen
Beleid oninbaarverklaren	Belastingen
Dwanginvordering	Belastingen
Kwijtscheldingsbeleid	Belastingen
Afhandeling beroepschriften KWS	Belastingen
Procesbeheersing	
Managementrapportages	Belastingen
Planning en control, accountantsverklaring	Financiën/Belastingen
Productieplanning	Belastingen
Postregistratie en archief	DIV
AO/IC Procesbeheer	Belastingen
ICT-beleid	ICT
ICT-beheer	ICT
Autorisaties	Belastingen
Probleemmeldingen	Belastingen
Applicatiebeheer	ICT
Functioneel beheer	Belastingen
BAG	
Registratie panden en VBO gegevens	GEO
Registratie adresgegevens	GEO
Verwerken terugmeldingen & gereedmeldingen	GEO
Beleidsvoorbereiding	GEO

Ko Kol Kolom3			Kolom4 Kolom
Formulier 3. Procesaantallen 2012 (incl. naheffingen voorgaande jaren)			
Gemeente 1883 - Sittard-Geleen			
	KERNGEGEVENS		
c	1	Aantal inwoners:	94.012
	2	Aantal heffingsplichtige burgers:	47.130
	3	Aantal heffingsplichtige bedrijven:	4.410
	4	Aantal klanten die betalen via acceptgiro	29.259
	5	Aantal klanten die betalen via automatisch incasso	19.322
c	6a	Aantal WOZ-objecten (exclusief sluimerende objecten)	51.901
		waarvan woningen (WOZ-codes lager dan 20)	47.239
		waarvan niet-woningen (WOZ-codes 20 en hoger)	4.662
		aantal sluimerende objecten	1.732
c	6b	Aantal WOZ marktanalyse-objecten	17.736
c	6c	Aantal KAD objecten (i.v.m. afbakening eigenaar / gebruiker OZB)	51.697
	6d	Aantal objecten rioolheffing	48.118
	6e	Aantal objecten afvalstoffenheffing	45.201
	6f	Aantal ojecten toeristenbelasting	130
	6g	Aantal honden	9.202
c	7	Aantal aanslagbiljetten (uitgesplitst naar heffingtype):	113.986
	7a	OZB /rioolheffing en reinigingsheffingen gecombineerd	50.479
c	7c	reinigingsheffingen diftar	39.144
	7d	toeristenbelasting	130
	7e	baatbelasting	0
	7f	precariobelasting	87
	7g	marktgelden	578
	7h	reclamebelasting	691
	7i	lijkbezorgingsrechten	542
	7j	restcategorie, waaronder p-heffing, p-vergunning, inlichtingen GE	13.585
	7k	hondenbelasting	8.750
c*	8	Aantal aanslagregels (uitgesplitst naar heffingtype):	249.119
	8a	OZB eigenaren	52.159
	8b	OZB gebruik	4.106
	8c	rioolheffing	47.980
	8d	afvalstoffenheffing geen diftar	44.681
	8e	afvalstoffenheffing vastrecht + diftar	67.573
	8f	toeristenbelasting	130
	8g	baatbelasting	0
	8h	precariobelasting	136
	8i	marktgelden	692
	8j	reclamebelasting	725
	8k	lijkbezorgingsrechten	578
	8l	restcategorie, waaronder p-heffing, p-vergunning, inlichtingen GE	20.449
	8m	hondenbelasting	9.910
c*	8*	Aantal beschikkingsregels:	56.265
VERHOUDINGSGETALLEN (controles)			
		heff.pl burgers (2) in % aantal inwoners (1)	50,1%
		heff.pl burgers (2) in % heffingsplichtigen (2+3)	91,4%
		heff.pl bedrijven (3) in % heffingsplichtigen (2+3)	8,6%
		betalende klanten (4+5) in % heffingsplichtigen (2+3)	94,3%
		aantal aanslagregels (8) / aantal aanslagbiljetten (7)	218,6%

Ko Kol Kolom3		Kolom4 Kolom
Formulier 3. Procesaantallen 2012 (incl. naheffingen voorgaande jaren)		
	KLANTCONTACTEN	
9	Aantal klantcontacten telefonisch (=gesprekken):	9.825
10	Aantal klantcontacten via extern callcenter (& telefoonnota's):	1.598
11	Aantal klantcontacten balie:	1.114
12	Aantal klantcontacten e-mail:	2.836
13	Aantal klantcontacten internet (website):	14.502
14	Aantal formulieraanvragen:	700
15	Aantal inkomende poststukken incl. bezwaren, reactieformulieren, k	5.937
16	Aantal machtigingen, wijzigingen en intrek. automatisch incasso:	3.102
17	Aantal bezwaren WOZ 2012	1.869
17a	Aantal WOZ bezwaren niet wonen	534
17b	Aantal WOZ bezwaren wonen	1.335
18	Aantal WOZ beroepen	0
19	Aantal bezwaren overige belastingen(incl. ontheffingen n.a.v. verhu	4.418
19a	waarvan Diftar bezwaren	740
20	Aantal overige beroepen	0
21	Aantal ingediende verzoeken om kwijtschelding:	1.787
22	Aantal geautomatiseerde kwijtschelding (via IB/RBD)	1.667
23	Aantal aangiftes c.q. afmeldingen toeristenbelasting, hondenbelasti	980
24	Aantal retouren (verkeerd adres e.d.):	1.348
	VERHOUDINGSGETALLEN (controles)	
	telefonische klantencontacten (9+10) in % heffingsplichtigen (2+3)	22,2%
	aantal e-mail contacten (12) in % heffingsplichtigen (2+3)	5,5%
	aantal poststukken (15) in % heffingsplichtigen (2+3)	11,5%
	aantal (wijzigingen) machtiging A.I. (16) in % acceptgiro klanten (4)	10,6%
	aantal bezwaren & opvol corresp (17) in % heffingsplichtigen (2+3)	3,6%
	aantal verzoeken kwijtscheld. (21) in % heffingsplichtigen (2+3)	3,5%
	aantal aangiftes (23) in % heffingsplichtige bedrijven (3)	22,2%
	aantal retouren (24) in % heffingsplichtigen (2+3)	2,6%

Ko Kol Kolom3			Kolom4 Kolom
Formulier 3. Procesaantallen 2012 (incl. naheffingen voorgaande jaren)			
	INVORDERING		
c	25	Aantal OLA termijnen (excl. DIFTAR aanslagen)	2
c	26	Aantal AIC termijnen (excl. DIFTAR aanslagen)	8
c	27	Aantal OLA termijnen DIFTAR aanslagen	2
c	28	Aantal AIC termijnen DIFTAR aanslagen	2
	29	Aantal herinneringen	22.302
	30	Aantal aanmaningen:	7.601
	31	Aantal dwangbevelingen:	4.844
	32	Aantal beslagleggingen via werkgevers:	902
	33	Aantal deurwaardersbezoeken:	0
	34	Aantal betalingen excl. automatische incasso:	364.523
	VERHOUDINGSGETALLEN (controles)		
		Aantal aanmaningen (30) in % heffingsplichtigen (2+3)	14,7%
		Aantal dwangbevelen (31) in % heffingsplichtigen (2+3)	9,4%
		Aantal dwangbevelen (31) in % aanmaningen (30)	63,7%
		Aantal loonbeslagen (32) in % dwangbevelen (31)	18,6%
		Aantal deurwaardersbezoeken (33) in % dwangbevelen (31)	0,0%
		Aantal betalingen (34) in % aantal betalende klanten	750,3%
	BESTANDEN		
	43	Extern bronbestand - Kamer van Koophandel - aantal mutaties	271
	44	Extern bronbestand - BAG - aantal panden	0
	45	Extern bronbestand - BAG - aantal verblijfsobjecten	0
	46	Extern bronbestand - BAG- aantal verblijfsobjecten in onderzoek	0
	47	Extern bronbestand - BAG - aantal mutaties	0
	48	Extern bronbestand - WOZ - aantal objecten	53.642
	49	Extern bronbestand - WOZ - aantal mutaties	1.417
	50	Extern bronbestand - GBA - aantal personen (alle inwoners)	94.012
	51	Extern bronbestand - GBA - aantal mutaties	179
	52	Extern bronbestand - Kadaster - aantal percelen	51.697
	53	Extern bronbestand - Kadaster - aantal mutaties i.r.t. WOZ-applicatie	3.816
	54	Extern bronbestand - Kadaster - aantal mutaties i.r.t. BAG-applicatie	pm
	55	Extern bronbestand - Waterleidingbedrijf - aantal objecten	0
	56	Extern bronbestand - Waterleidingbedrijf - aantal mutaties	0
	57	Overige relevante bronbestanden Omvang en Mutaties	0
	VERHOUDINGSGETALLEN (controles)		
		KvK mutaties (43) in % aantal bedrijven (35)	
		BAG mutaties (47) in % aantal objecten (27)	
		WOZ mutaties (48) in % aantal objecten (27)	
		GBA mutaties (50) in % aantal personen (29)	
		KAD mutaties (52) in % aantal percelen (31)	
		Water mutaties (54) in % aantal objecten (33)	
	BAG wordt verwerkt door Belastingen én GEO		
	Baatbelasting met ingang van 2013 niet meer van toepassing		
	Zie voor specificatie regel 7 I en 8 I de bijlagen		
	Aantal aanslagbiljetten en regels is beduidend hoger dan in BC van oktober 2012; de verschillen kunnen niet verklaard worden		

Bijlage 4
Formatie- en bezettingsplan incl. raming personeelslasten per product versie 0.5

Functionaris	Schaal	Kosten	Taken in uren				Totaal uren	Totaal fte
			Waarderen	Heffen	Innen	Kwijtsch.		
Teamleider	12	€ 92.216	267	89	178	0	534	0,89
			464	92	125		681	
Coördinator	11	€ 81.986	270	180	0		450	0,90
			379	181	218		778	
Applicatiebeheerder	10	€ 72.557	597	220	548		1365	1,00
Senior	9	€ 63.881	100	50	0	0	150	1,00
			723	492			1215	
Allrounders WOZ/Heffen	8	€ 56.192	5545	2430	0	0	7975	7,70
			1445	928	160		2533	
Taxateurs	9	€ 63.881	1600	100			1700	2,00
			598	392	40		1030	
Inningsambtenaren	7	€ 50.435	0	0	6876	573	7449	5,73
					373		373	
			11988	5154	8518	573	26233	19,22

	Directe personeelslasten per product				Totaal
	Waarderen	Heffen	Innen	Kwijtsch.	
Teamleider	€ 49.385	€ 12.228	€ 20.470	€ -	€ 82.082
Coordinator	€ 38.981	€ 21.683	€ 13.094	€ -	€ 73.757
Applicatiebeheerder	€ 31.734	€ 11.694	€ 29.129	€ -	€ 72.557
Senior	€ 38.516	€ 25.365	€ -	€ -	€ 63.881
Allrounders	€ 287.751	€ 138.236	€ 6.587	€ -	€ 432.574
Taxateurs	€ 102.864	€ 23.025	€ 1.872	€ -	€ 127.761
Inningsambtenaren	€ -	€ -	€ 267.841	€ 21.172	€ 289.013
	€ 549.230	€ 232.231	€ 338.992	€ 21.172	€ 1.141.625

fte	Personele overhead conform kostenverdeelstaat				
4,38	€ 125.031	€ 52.867	€ 77.171	€ 4.820	€ 259.888

Indirecte personeelslasten per product (2,73 %)				
€ 18.407	€ 7.783	€ 11.361	€ 710	€ 38.261

€ 692.668	€ 292.881	€ 427.524	€ 26.701	€ 1.439.774
-----------	-----------	-----------	----------	-------------

Vacatures -/- overbezetting -/- taakstelling 2013	2,23
Formatie team Belastingen excl. overhead	21,45

1 fte = 1.365 productieve uren

Gemiddelde directe lasten per fte: € 59.403

Vacatures

Schaal 12: 0,11 fte teammanager Belastingen € 10.144

Schaal 11: 2,1 fte verdeeld over de functies beleidsmedewerker, coörd. Innen en coörd. WOZ/Hef € 172.114

Schaal 9: 1,95 fte verdeeld over de functies deurwaarder en allrouder WOZ/Heffen € 109.574

Overbezetting

Schaal 7: 0,43 fte m.b.t. de functie medewerker innen € -21.687

Taakstelling 2013 € -89.559

Per saldo beschikbaar in de vorm van inhuurbudget € 180.585

N.B:

1. De uren applicatiebeheer, procescontrol e.d. zijn naar rato van de uren m.b.t. de primaire taken over de producten verdeeld

2. Sittard-Geleen stelt dat i.g.v. zelf doen in een stabiele situatie de vacature beleidsmedewerker kan vervallen

3. In januari 2013 is Leon Dujardin benoemd als teamleider. Eric van Mulken draagt zorg voor de overdracht van specifieke kennis

Bijlage 5 Urenverdeling versie 0.3

Teamleider	Uren	Taken in uren			Totaal
		Waarderen	Heffen	Innen	
Applicatiebeheer	50	19	7	18	44
Fisc. Jur. Advisering	115	61	42		103
Procescontrol	300	117	43	107	267
Incidentele projecten	300	267			267
	765	464	92	125	681

Coördinator	Uren	Taken in uren			Totaal
		Waarderen	Heffen	Innen	
Applicatiebeheer	45	20	7	18	45
Fisc. Jur. Advisering	234	140	94		234
Procescontrol	499	219	80	200	499
Incidentele projecten	0	0			0
	778	379	181	218	778

Applicatiebeheerder	Uren	Taken in uren			Totaal
		Waarderen	Heffen	Innen	
Applicatiebeheer	1365	597	220	548	1365
Fisc. Jur. Advisering		0	0		0
Procescontrol		0	0	0	0
Incidentele projecten		0			0
	1365	597	220	548	1365

Senior	Uren	Taken in uren			Totaal
		Waarderen	Heffen	Innen	
Applicatiebeheer		0	0	0	0
Fisc. Jur. Advisering	1215	723	492		1215
Procescontrol		0	0	0	0
Incidentele projecten		0			0
	1215	723	492	0	1215

Allrounders	Uren	Taken in uren			Totaal
		Waarderen	Heffen	Innen	
Applicatiebeheer	200	77	28	72	177
Fisc. Jur. Advisering	2400	1272	864		2136
Procescontrol	247	96	36	88	220
Incidentele projecten		0			0
	2847	1445	928	160	2533

Taxateurs	Uren	Taken in uren			Totaal
		Waarderen	Heffen	Innen	
Applicatiebeheer	100	44	16	40	100
Fisc. Jur. Advisering	930	554	376		930
Procescontrol		0	0	0	0
Incidentele projecten		0			0
	1030	598	392	40	1030

Inningsambtenaren	Uren	Taken in uren			Totaal
		Waarderen	Heffen	Innen	
Applicatiebeheer	373			373	373
Fisc. Jur. Advisering		0	0		0
Procescontrol		0	0	0	0
Incidentele projecten		0			0
	373	0	0	373	373

Bijlage 6 : Vergelijking begroting, rekening en business case Sittard-Geleen (bedragen x € 1.000,=) versie 0.5

Omschrijving	Begroting WOZ/BEL 2013		Business case 2012		Lasten cf formatieplan
	Begroot	Begroot			
Directe personeelslasten	€ 1.362.074				
Totaal salarissen		€ 1.362.074	€ 1.130.000	€ 1.130.000	€ 1.322.211
Indirecte personeelskosten	€ 22.724				
Opleidingskosten	€ 10.180				
Totaal indirecte personele kosten		€ 32.904	€ 33.000	€ 33.000	€ 32.903
Totaal personele lasten		€ 1.394.978		€ 1.163.000	€ 1.355.114
Personele overhead w.o. P&O (direct + indirect) (conform kostenverdeelstaat)	€ 267.105	€ 267.105	€ 172.000	€ 172.000	€ 267.105
Huur	€ 205.000		€ 205.000		
Faciliteiten	€ 309.000		€ 309.000		
Totaal huisvesting		€ 514.000		€ 514.000	
ICT Heffen/Innen	€ 180.310		€ 180.000		
ICT Waarde	€ 47.680		€ 48.000		
Kantoorautomatisering	€ 194.000		€ 194.000		
Totaal automatisering		€ 421.990		€ 422.000	
Overige kosten w.o. bestandsinkoop		€ 29.546	€ 14.000	€ 14.000	
Vervangingsinvesteringen (rente en afschrijving)		€ 116.007			
Cyclorama					
Drukwerk			€ 90.000		
Bankkosten					
Portokosten					
Totaal directe productiekosten		€ 187.530		€ 90.000	
Totale productiekosten		€ 1.536.178		€ 1.212.000	
Accountant					
Overige kantoorkosten					
Totaal kantoorkosten					

[illegible]

Bijlage 7 benchmark facilitaire kosten per fte

Bron: www.fier.nl

Uit het onderzoek 'Facilitaire Kengetallen Gemeenten' van Fier.fm blijkt dat veel algemene trends in het vakgebied ook van toepassing zijn binnen gemeenten, zoals maatschappelijk verantwoord ondernemen en de invoering van flexibele werkplekconcepten. Door de absolute daling in het aantal werkplekken zullen de facilitaire kosten per werkplek alleen maar stijgen. Andere parameters zoals het aantal fte worden steeds relevanter. Als we kijken naar de totale kosten per fte zien we een stijging ten opzichte van vorig jaar.



Het onderzoek heeft betrekking op het boekjaar 2010. In vergelijking met het boekjaar 2009 zijn de totale facilitaire kosten per werkplek gestegen. Dit heeft te maken met een afname van het absolute aantal werkplekken. Steeds meer respondenten hebben een flexibel kantoorconcept ingevoerd. De totale kosten per fte zijn gestegen. De kosten in 2010 bedragen € 15.784,- per fte. In het jaar 2009 bedroegen deze kosten € 14.511 per fte.

Gevolgen crisis zichtbaar

De gevolgen van de crisis zijn wel zichtbaar binnen de functie huisvesting. Respondenten geven bijvoorbeeld aan dat nieuwbouwprojecten bewust zijn uitgesteld. Mogelijk is dit ook een oorzaak dat de kosten onderhoud zijn gestegen. De kosten voor onderhoud bedragen in 2010 gemiddeld € 129,- per m2BVO.

De stijging van de totale kosten is voornamelijk te verklaren door de hogere kosten van de functie 'Diensten en middelen'. Zo zijn de kosten van catering op de werk- of vergaderplek toegenomen. Ook de kosten van risicobeheersing zijn licht gestegen. Dit komt voornamelijk door de toename van de kosten van de receptiediensten.

De meest opvallende stijging geldt voor het onderdeel documentmanagement. De kosten bedragen € 2.973,- per fte. Een stijging van 11 procent ten opzichte van 2009. Dit is mogelijk te verklaren door de toename van digitalisering. Veel respondenten voeren de processen op het gebied van DIV zowel analoog als digitaal uit. Bovendien leiden investeringen rondom de implementatie van het digitaliseringsbeleid tot hogere lasten.

Een opvallende daling is zichtbaar binnen het onderdeel schoonmaak. De kosten zijn gedaald van € 17,48 per m2BVO naar € 15,41 per m2BVO. Deze daling bevestigt de discussie die gaat over de nadruk op kosten bij aanbestedingen. Er is een duidelijke relatie tussen de frequentie van schoonmaak en de kosten per m2BVO. Respondenten die een contract hebben op basis van het aantal uren zijn het minst voordelig uit.

Minder werkplekken, minder vierkante meters

Het aantal m2BVO per werkplek neemt sinds een aantal jaren af. Dit jaar bedraagt het aantal m2BVO per werkplek 27,25. In 2009 bedroeg het aantal m2BVO per werkplek 27,44. Ten opzichte van het landelijk gemiddelde van 26,06 m2BVO per werkplek lijkt het aantal vierkante meters hoog. Dit is te verklaren door de bijzondere ruimten bij gemeenten zoals een trouw/raadzaal en de ruimten die worden benut voor burgerzaken.

Een groei in de toepassing van flexibele werkplekconcepten heeft geleid tot een stijging van het aantal fte per werkplek. Dit jaar bedraagt het aantal fte per werkplek 0.93. Een opvallende stijging ten opzichte van 2009. Toen bedroeg het gemiddelde 0.84 fte per werkplek. Er is een relatie ten constateren tussen

de werkplekcoëfficiënt en de benuttingsgraad. De gemiddelde benuttingsgraad bij de respondenten bedraagt 57 procent. Naar verwachting zal de benuttingsgraad bij respondenten gezien de ontwikkelingen stijgen.

Maatschappelijke bijdrage FM belangrijk

De facilitaire afdeling lijkt steeds nauwer betrokken bij de maatschappelijke doelstellingen van de gemeente. Een groot deel van de respondenten geeft aan deze doelstellingen te vertalen in bijvoorbeeld de inzet van het sociaal werkvoorzieningschap en het hanteren van social return bij aanbestedingen. Vooral op het gebied van schoonmaak (50 procent) wordt social return ingezet. Een hoog percentage geldt ook voor documentverwerking (42 procent) en groenvoorziening (33 procent).

Bijlage 8: Basisgegevens LiBel-partijen versie 0.7

Basisgegevens	Sittard-Geleen	Maastricht	GBRD	LiBel jan 2013	BC okt 2012
aantal inwoners	94.012	121.713	187.826	403.551	
aantal aanslagregels excl. Diftar	181.546	211.548	329.868	722.962	
aantal aanslagregels vastrecht plus Diftar	67.573	64.660	153.727	285.960	
aantal aanslagregels	249.119	276.208	483.595	1.008.922	1.120.159
aantal aanslagbiljetten	113.986	71.713	120.744	306.443	286.346
aantal woz-objecten (excl. sluimerende objecten)	51.901	69.618	106.739	228.258	232.771
formatie primair proces in fte	21,45	21,3	32,88	75,63	
personele overhead (schatting) in fte	7,15	7,1	10,95	25,20	
kosten incl. overhead excl. opbrengst dwanginvordering	€ 2.987.720	€ 2.609.585	€ 4.502.500	€ 10.099.805	€ 9.266.000
overhead	€ 866.000	€ 680.000	€ 1.270.000	€ 2.816.000	
kosten excl. overhead	€ 2.121.720	€ 1.929.585	€ 3.232.500	€ 7.283.805	
opbrengsten dwanginvordering	€ 264.720	€ 264.585	€ 472.500	€ 1.001.805	pm
gem. werkgeverslasten per fte	€ 59.403	€ 58.023	€ 59.300		

n.b:

- de juistheid en volledigheid van de kostenraming van de GBRD is niet met zekerheid vast te stellen. In de rapportage m.b.t. de GBRD is becijferd dat zonder nader onderzoek rekening moet worden gehouden met verschuivingen in de splitsingsbegroting ter grootte van € 795.000,=
- personele overhead GBRD is groter dan 10,95 fte, hoeveel groter is niet inzichtelijk

Bijlage 9 Financieel effect professionalisering BAG v.w.b. Belastingen

Op verzoek van de teammanager Belastingen is becijferd wat de besparing op de formatie van Belastingen zou kunnen opleveren indien en zodra Sittard-Geleen de BAG correct zou uitvoeren. De teammanager schat de mogelijke besparing op de formatie op circa 3 fte¹. Uitgaande van de gemiddelde werkgeverslasten per fte v.w.b. het team Belastingen zou dit v.w.b. het primaire proces een besparing op kunnen leveren van 3 x € 59.403,= ofwel € 178.209,=

Bij een formatie van 3 fte moet in Sittard-Geleen rekening worden gehouden met de volgende overheadkosten:

Personele overhead (22 % x 3 fte) x € 59.403,=	€ 39.206,=
Facilitaire kosten 3 fte + 0,66 fte x € 15.784,=	€ 57.794,=
Correctie 16% meerkosten overhead Sittard-Geleen	€ 15.520,=
Totaal	€ 112.520,=

Het totale besparingspotentieel bedraagt afgerond € 290.000,= (€ 178.209,= + € 112.520,=)

¹ Deze inschatting is niet geverifieerd