

Bestuursrapportage BsGW 2^e Kwartaal – 2020

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	
1. Managementsamenvatting	1
2. Ontwikkelingen	3
3. Stand van zaken bedrijfsvoering: <i>exploitatie, investeringen en balans</i>	11
4. Stand van zaken bedrijfsvoering: <i>personeel</i>	16
5. Lopende projecten	19
5.1 Ondernemings- en ontwikkelplan 2018-2020 (OOP)	19
5.2 Project Waarderen op gebruiksoppervlakte	21
6. Aanslagoplegging, Kwijtschelding, Oninbaar, Afdrachten en Openstaande vorderingen	23
7. Kwaliteit van de dienstverlening	25
8. Actuele stand van zaken proceskosten, kengetallen WOZ bezwaren en maatregelen	27

1. Managementsamenvatting

Financieel bedragen x € 1.000,-	Begroting (primair)	Begroting (actueel)	Realisatie t/m 2e kw	%	Prognose
Netto exploitatiekosten	18.888	18.888	10.050	53,2%	18.888
Investeringsuitgaven	306	306	155	50,8%	306

De gemeente Mook en Middelaar is voornemens toe te treden tot de Gemeenschappelijke Regeling van BsGW per 1 januari 2021. Zodra het officiële toetredingsverzoek van de gemeente Mook en Middelaar door BsGW is ontvangen, wordt de verdere procedure in gang gezet.

In het 2e kwartaal van 2020 heeft BsGW een negatief resultaat behaald van € 606 duizend. Dit is een tijdelijk effect als gevolg van een verschuiving in de tijd doordat bepaalde kosten voornamelijk in de eerste maanden worden uitgegeven, terwijl de bijdragen van de deelnemers gelijkmatig over het jaar worden ontvangen. Het betreft met name de posten huisvestingskosten (huur) en ICT-kosten (licenties).

Het bezwaar-afhandelproces is in volle gang, waarbij het nog te vroeg is om een uitspraak te doen over de exacte hoogte van de voor 2020 te verwachten proceskosten. Derhalve zijn de cijfers van de prognose vooralsnog gelijk gehouden aan die van de begroting.

In de begroting 2020 is het totale budget proceskosten 2020 voorzien op € 2 miljoen. De vraag is of dit afdoende is, aangezien er veel meer bezwaren zijn ingediend dan verwacht. Voor een toelichting op de proceskosten 2020 en de verwachtingen voor 2020 wordt verwezen naar paragraaf Ontwikkelingen en paragraaf 8 (actuele stand van zaken proceskosten, kengetallen etc.)

In de bestuursrapportage van het derde kwartaal en verder zal meer inzicht worden gegeven in de financiële gevolgen voor de exploitatie 2020 van BsGW als gevolg van de maatregelen in relatie tot de corona-crisis. Tot en met het tweede kwartaal zijn de hogere kosten tot uitdrukking gekomen in de posten ICT (aanschaf laptops voor medewerkers thuis te laten werken), portiekosten (als gevolg van het versturen van niet begrote herinneringen), huisvestingskosten (desinfectiemiddelen en schoonmaakkosten), en bovenal de post overige diensten door derden (als gevolg van meer inhuur, zoals hieronder nader toegelicht).

De financiële gevolgen als gevolg van corona zullen (voorlopig) opgevangen worden binnen de eigen begroting van BsGW middels de post 'onvoorzien' welke begroot is voor € 300 duizend.

Op verzoek van de deelnemers is BsGW tegemoet gekomen aan de wens om ondernemers uitstel van betaling te verlenen door tot 30 juni geen invorderingsacties uit te zetten en coulant om te gaan met verzoeken om betalingsregelingen. De automatische incasso voor ondernemers is van maart tot en met juni niet uitgegaan. Daarnaast zijn de overige aanslagen, na de combi-aanslagen van februari, uitgesteld en op een later tijdstip opgelegd.

Het uitstel van invorderingsacties heeft tot gevolg dat een derving in de opbrengst van de vervolgingskosten is waar te nemen. Momenteel is het lastig inschatten wat de uiteindelijk gederfde opbrengsten zullen zijn. In het derde kwartaal zal naar verwachting hier meer zicht op komen, mede omdat de extra voor de burger kosteloze betalingsherinneringen in juli zijn verstuurd en aan de hand hiervan het verloop in het betalingsgedrag duidelijker zal worden.

Al dit heeft extra werkzaamheden opgeleverd voor de afdeling IPA, het Klantcontactcentrum (telefonie) en de afdeling Innen (verwerken betalingsregelingen). Daarnaast verschuiven reguliere activiteiten naar de tweede helft van het jaar, waardoor in deze periode een (te) grote druk op de verschillende afdelingen komt te liggen en inhuur, ondanks maximaal schuiven met capaciteit waar maar mogelijk, noodzakelijk zal zijn.

De investeringsuitgaven lopen geheel in de pas met de raming van de uitgaven 2020.

De aanslagoplegging tot en met het tweede kwartaal 2020 is volgens planning verlopen. In verband met de corona-crisis is op verzoek van de deelnemers het kohier van 31 maart en alle volgende kohieren doorgeschoven. Met deelnemers vindt overleg plaats over uitstel dan wel afstel van het opleggen van de aanslagen BIZ, reclame, precario, toeristen en marktgelden. Voor alle deelnemers geldt dat aan de bestuurlijke norm is voldaan dat 95% van alle (combi-)aanslagen in het eerste kwartaal zijn opgelegd.

Van de opgelegde belastingen 2020 is per eind juni 2020 € 46,9 miljoen minder afgedragen dan het totaal geprognoseerde bedrag van € 397,8 miljoen dat BsGW per 30 juni 2020 zou afdragen aan de deelnemers. Dit negatief effect is te wijten aan de Corona-crisis. Ten tijde van het schrijven van deze rapportage is dit negatieve effect echter deels weer omgebogen.

De kosteloze betalingsherinneringen die op 4 en 11 juli zijn verstuurd naast de te versturen aanmaningen eind augustus zullen naar verwachting leiden tot vertraagde belastingontvangsten. De uiteindelijke effecten hiervan zullen in het derde kwartaal en verder duidelijk zichtbaar worden.

De verleende kwijtschelding 2020 ontwikkelt zich vooralsnog binnen de prognose kwijtschelding. Wel is een lichte toename in het aantal kwijtscheldingsverzoeken waar te nemen.

Ook de oninbaar percentages 2020 ontwikkelen zich vooralsnog in totaliteit en per deelnemer binnen de prognose. De verwachting is echter dat in het eerste kwartaal van 2021 het effect van de corona-situatie pas merkbaar wordt.

2. Ontwikkelingen

Toetreding gemeente Mook en Middelaar

De gemeente Mook en Middelaar is voornemens toe te treden tot de Gemeenschappelijke Regeling van BsGW per 1 januari 2021.

Zodra het officiële toetredingsverzoek van de gemeente Mook en Middelaar door BsGW is ontvangen, wordt de verdere procedure in gang gezet. Na instemming van de deelnemers, zal een begrotingswijziging op worden gesteld voor de financiële gevolgen voor de begroting van BsGW van deze toetreding.

Gevolgen corona-crisis

Ten tijde van het schrijven van deze rapportage is de corona-crisis al een paar maanden lopend. De gevolgen voor onze deelnemers en voor wat betreft de (financiële) bedrijfshuishouding van BsGW worden steeds duidelijker. Echter op dit moment is het nog lastig in te schatten hoe groot de totale financiële impact is voor 2020.

Ten opzichte van de vorige bestuursrapportage zijn er meer ontwikkelingen rondom de gevolgen van corona te rapporteren.

Impact voor de deelnemers

Op verzoek van de deelnemers zijn de bestuurlijke financiële maatregelen primair gericht op ondernemers.

Waar van toepassing is de automatische incasso gestopt om zodoende de lokale belastingen en waterschapsheffingen niet te innen. Daar waar het voor BsGW niet direct mogelijk was om een ondernemer als zodanig te identificeren, bestond en bestaat de mogelijkheid om een verzoek tot uitstel van betaling of een (andere) betalingsregeling te doen. BsGW gaat hier coulant mee om. Hetzelfde geldt voor ondernemers die buiten de automatische incasso vallen. Er is afgesproken dat deze maatregelen tot 30 juni 2020 zouden gelden.

De aanslagrun van maart is verschoven naar mei. Deze run bevat de aanslagen voor waterschapsbelastingen in de drie niet in BsGW deelnemende gemeenten, aangevuld met alsnog aangemelde honden, tot dat moment geblokkeerde objecten en nog een aantal uitzonderingen.

Doordat de invorderingsactiviteiten tot 30 juni stil hebben gelegen zullen de reguliere invorderingswerkzaamheden pas uitgevoerd worden in het tweede deel van het jaar. Er is gestart met het versturen van herinneringsbrieven op 4 en 11 juli. Eind augustus zijn de aanmaningen verstuurd.

Tot slot ziet BsGW, na afsluiting van het tweede kwartaal, in 2020 al een kleine stijging in het aantal kwijtscheldingsverzoeken; ook de daarmee gemoeide bedragen lopen op. Als gevolg van de economische situatie (ten gevolge van de corona-crisis) zal naar verwachting ook het aantal faillissementen toenemen. Dit is echter nu nog niet zichtbaar. Op dit moment ligt het aantal faillissementen nog in lijn met 2019. In het derde en vierde kwartaal zal duidelijker zichtbaar zijn wat de financiële impact van voornoemde ontwikkelingen voor de deelnemers is.

Impact voor BsGW

Tot en met het tweede kwartaal was de impact op de financiële huishouding van BsGW beperkt en betrof het relatief geringe investeringen in ICT-hulpmiddelen, naast substantieel hogere telefoonkosten als gevolg van doorschakeling van de vaste telefoon van het Klant Contact Centrum naar de thuiswerkplekken.

De hogere kosten ontwikkelden zich op het gebied van extra inhuur. Door in te gaan op het verzoek van de deelnemers om tegemoet te komen aan de door corona getroffen ondernemers zijn er extra werkzaamheden uitgevoerd op het gebied van ICT. Ook heeft er extra werk gelegen bij de afdeling van Klantzaken (wegens extra telefoontjes) en de afdeling Innen (op gebied van betalingsregelingen).

Daarnaast zijn in juli betalingsherinneringen verstuurd (normaliter worden deze niet verstuurd), hetgeen eveneens tot extra kosten heeft geleid.

Om het thuiswerken te kunnen faciliteren zijn extra laptops aangeschaft en ontsmettingsmiddelen.

Daarnaast zullen de opbrengst vervolgingskosten voor BsGW naar verwachting substantieel lager uitvallen dan begroot.

Het later opleggen van de resterende aanslagen – in eerste instantie gepland per eind maart/april – brengt een verschuiving van werkzaamheden met zich mee. Bezwaren worden hierdoor later ingediend waardoor het lastig wordt om deze tijdig, voor het einde van het lopende belastingjaar, af te kunnen handelen.

Zodra het mogelijk is om de financiële impact van de corona-crisis op BsGW inzichtelijk te maken, zal dit worden uitgewerkt in een voorlopige begroting.

Ondernemings- en ontwikkelplan 2018-2020

Eind 2017 is het Ondernemings- en ontwikkelingsplan 2018-2020 vastgesteld (AB 14-12-2017), waarin ook een doorvertaling is gemaakt van de financiële gevolgen hiervan. Het investerings- en ontwikkelbudget voor het uitvoeren van het ondernemingsplan BsGW 2018-2020 bedraagt € 4 miljoen. De op termijn (na uiterlijk 7 jaar vanaf 2018) te realiseren structurele reductie van € 1,3 miljoen van de netto-kosten, via een taakstellende formatiereductie van 20 fte, vormt de dekking voor deze investering. Hierbij zijn twee varianten uitgewerkt, waarbij de terugverdientijd maximaal is gesteld op eind 2025 dan wel eind 2027. Vanaf respectievelijk 2026 dan wel 2028 leidt de formatiereductie van 20 fte uiteindelijk tot een structurele verlaging van de bijdragen van de deelnemers van € 1,3 miljoen per jaar.

Het ondernemingsplan, zowel inhoudelijk als financieel, is een vast onderdeel van de P&C-cyclus van BsGW, onder andere via een nieuwe vaste paragraaf 5.1 in deze bestuursrapportage.

Standaardisatie

Standaardisatie is strategisch voor BsGW van groot belang. Hoewel er geen directe relatie is met het Ondernemings- en ontwikkelingsplan 2018-2020, kan standaardisatie wel een succesfactor zijn, maar is niet de enige en zeker geen kritieke succesfactor. Daarnaast wordt er ook ingezet op interne standaardisatie.

Op dit moment zijn er veel varianten die als heffingsgrondslag voor de verschillende belastingsoorten gelden. Dit maakt het inrichten van de processen, inclusief automatisering hieromheen, ingewikkeld. Maatwerk, work-arounds en meer zijn hiervoor nodig. Zeker gezien de fase van ontwikkeling waarin de organisatie zich nu bevindt zoals de te ontwikkelen I-visie maar ook zaken als een samenhangende objectenregistratie, landelijke voorzieningen, gegevensuitwisseling en meer vragen om standaardisatie. Bovendien gaat BsGW een aanbesteding van haar belastingpakket tegemoet. Hiervoor dient een gedegen pakket van eisen te worden opgesteld en is standaardisatie gewenst, met name ook om dit pakket zo scherp en volledig mogelijk te kunnen organiseren, beheer bij de leverancier te kunnen leggen en work-arounds tot een minimum te kunnen beperken.

Op bestuurlijk niveau is een discussie opgestart om te bezien welke mogelijkheden er zijn om te komen tot standaardisatie. Ten tijde van het opstellen van deze bestuursrapportage loopt hiervoor een onderzoek bij BsGW. Doordat de corona-crisis leidde tot het op bestuurlijk verzoek afwijken van onze reguliere processen, laat een eerste inventarisatie iets langer op zich wachten. Deze zal in het vierde kwartaal aan het bestuur van BsGW worden gepresenteerd.

Informatie-visie (I-visie)

BsGW zit in een transitiefase van kwantitatieve uitbreiding naar kwalitatieve consolidatie. Dit vraagt om een heroriëntatie op de organisatie, zowel als het gaat om de inrichting van de organisatie, de informatiestrategie alsook de gehanteerde werkwijzen, gedrag en houding.

Daarom is in 2019 opdracht gegeven voor het ontwikkelen van een gezamenlijke I-strategie. De I-strategie vormt de basis voor de vormgeving van de informatievoorziening naar de toekomst. Naast een visie wordt er tevens een stappenplan opgesteld met activiteiten en projecten om de opgestelde visie in de komende jaren vorm te geven.

Enkele belangrijke pijlers van dit plan zijn het vervangen van zowel de ICT-infrastructuur (afloop huidige contract 31-05-2022) als het huidige belastingpakket (afloop huidige contract 31-12-2021) via een Europese aanbesteding.

Op dit moment is nog niet duidelijk wat de financiële gevolgen van deze ontwikkelingen zijn.

Naast de opgestelde i-strategie voor BsGW is er ook een visie en strategiedocument voor de afdeling IPA opgesteld. Deze twee documenten gecombineerd geven een duidelijk beeld over de i-strategie van de BsGW en de wijze waarop de afdeling IPA wordt geherstructureerd. Voorbereidingen vinden plaats in de tweede helft van 2020 waarna gestart wordt met de implementatie vanaf 2021.

Visie op Dienstverlening

In het Organisatie Ontwikkelplan van BSGW (OOP) is aangegeven dat voor BSGW visie op dienstverlening en een bijbehorend dienstverleningsconcept wordt opgesteld. In de visie geven we aan hoe we via verschillende kanalen onze klanten willen bedienen. Aandachtspunten uit de klantenmonitor worden hierin meegenomen.

Het dienstverleningsconcept richt zich op alle klantcategorieën die BSGW kent; belastingplichtigen, deelnemers en interne klanten. Dit concept biedt inzicht in hoe BSGW omgaat met haar klanten met daaraan gekoppelde servicenormen en prestatie-indicatoren en wordt gemeten via de klantenmonitor. De dienstverleningsvisie wordt momenteel opgesteld en heeft vertraging opgelopen door de corona-crisis, waardoor de visie nog niet is vastgesteld. Beide documenten zullen gereed zijn in het derde kwartaal van 2020. In het kader van de visie op dienstverlening is de website van BsGW wel grotendeels vernieuwd.

Actuele stand van zaken proceskosten, kengetallen WOZ bezwaren en maatregelen BsGW

De verwachte proceskosten 2018 en 2019 zijn grondig getoetst aan de hand van de meest actuele cijfers. Dit leidt niet tot andere inzichten. De voorziening proceskosten 2018 en 2019 is actueel en afdoende.

De bezwaarafhandeling 2020 is in volle gang. De bezwaartermijn is doorgaans verlopen. Het is echter nog te vroeg om een gedegen onderbouwde schatting over de hoogte van de uit te betalen proceskosten 2020 op te stellen, omdat we nog midden in de afhandeling zitten. De proceskosten worden vergoed per dossier. Het aantal ingediende WOZ bezwaarschriften is fors en op objectniveau met ongeveer 41% gestegen. De toename van het aantal bezwaarschriften waarbij een beroep is gedaan op proceskosten is zelfs met meer dan 67 % gestegen. Een en ander zal ook gevolgen hebben voor de totale toegekende proceskosten, waarbij tevens rekening dient te worden gehouden dat de proceskosten landelijk geïndexeerd zijn. Overigens is deze stijging in aantallen en procentueel een landelijke tendens zoals ook door andere Belastingkantoren en de Waarderingskamer is aangegeven.

Het aantal bezwaarschriften is dus fors gestegen. Zowel het aantal rechtstreeks bij BsGW ingediende bezwaarschriften als het aantal bezwaarschriften ingediend door de zogenaamde NCNP bureaus (gemachtigden) is aanzienlijk gestegen. De mogelijke reden van deze toename wordt naar alle waarschijnlijkheid veroorzaakt door de volgende omstandigheden:

- De WOZ waardes zijn flink gestegen, hetgeen zowel uit marktanalyse blijkt maar ook uit de cijfers van onder andere het Kadaster. Hierdoor zal het financieel belang voor de burger toenemen.
- In die gevallen waarbij de WOZ waarden zijn gedaald, zijn in een aantal gevallen de OZB tarieven zodanig gestegen dat het totaal te betalen bedrag groter is dan het jaar ervoor en wederom het financieel belang toeneemt.
- BsGW heeft nadrukkelijk verzocht om contact op te nemen met BsGW danwel om zelf digitaal bezwaar in te dienen, waardoor burgers wellicht eerder besloten hebben om bezwaar in te dienen.
- De gemachtigden hebben veel geadverteerd om "gratis" bezwaar in te dienen. Niet alleen is er veel geïferyd, maar ook op TV, radio en via social media is de aandacht enorm toegenomen, met name ook via Vereniging Eigen Huis en de Vastelastenbond.
- Tenslotte kan, maar dit is subjectief, de situatie rondom corona en het thuiswerken er toe bijgedragen hebben dat de burger meer tijd en aandacht voor de WOZ beschikking heeft gehad dan in het verleden.

Uiteindelijk is de totaal te betalen proceskostenvergoeding afhankelijk van het aantal toegekende bezwaarschriften. Zoals hiervoor verwoord zitten we nog midden in de afhandelfase en zal bij de volgende bestuur rapportage meer inzicht hierover verstrekt kunnen worden.

BsGW wordt vaak geconfronteerd met opmerkingen over de hoge proceskosten ten opzichte van hetgeen in het verleden bij individuele gemeentes aan de orde was.

Een voorname reden is de grote toename van het aantal bureaus die een verdienmodel gevonden hebben in de proceskosten rondom toegekende bezwaarschriften.

Deze bureaus ontvangen namelijk een extra vergoeding van al snel € 400 per zaak indien de waarde uiteindelijk aangepast wordt. Voor het verdienmodel van deze bureaus maakt het niet uit of de WOZ waarde met € 1,- aangepast wordt of met € 50.000,-; de vergoeding krijgen zij sowieso.

Tevens dienen deze bureaus veel meer bezwaarschriften in, ook vanuit dit verdienmodel.

De opmerkingen dat er te veel bezwaarschriften worden toegekend ten opzichte van het verleden is niet volledig juist. De toekenningspercentages wijken doorgaans niet veel af ten opzichte van hetgeen in het verleden bij de individuele gemeentes speelde.

Tevens is het toekenningspercentage bij het merendeel van de bureaus lager dan bij de overige bezwaarmakers. Uiteraard is hier grote aandacht voor en is BsGW bezig om de kwaliteit verder te optimaliseren. Daarnaast daalt het toekenningspercentage bij BsGW (over de jaren 2017 tot en met 2019).

Een andere zeer belangrijke reden voor de hoge proceskosten is dat waarderen geen exacte wetenschap is en het dus makkelijk voor bureaus is om een waarde ter discussie te stellen. BsGW heeft bij de uitvoering van de Wet WOZ de bewijsplicht dat de waarde correct is, dan wel niet te hoog. Dit is door het afschaffen van de Fierensdrempel en toenemende jurisprudentie hierover en doordat professionele bezwaarmakers en rechters van ~~ons~~ BsGW een exacte waardering verlangen, tot € 1.000,- nauwkeurig, is in beginsel in strijd met het begrip taxeren (schatten).

Het feit dat waarderen geen exacte wetenschap is, blijkt ook uit het feit dat in de vrije markt door diverse taxateurs uiteenlopende waarden worden afgegeven voor hetzelfde object. Uit diverse gevalideerde taxatierapporten blijkt dan ook dat de marktwaarde die de BsGW taxeert, zoals de verplichting is vanuit de waarderingskamer, in de regel niet te hoog is. Echter bij de waardebepaling in het kader van de Wet WOZ is BsGW verplicht te onderbouwen met marktgegevens rondom de geldende waardepeildatum.

Indien er echter weinig tot geen goede vergelijkingspanden in de omgeving en rondom de waardepeildatum zijn verkocht, kan BsGW de waarde hiermee niet goed onderbouwen. Doordat deze onderbouwing ontbreekt moet BsGW hierdoor vaak bezwaarschriften toekennen terwijl taxateurs vinden dat de beschikte waarde wel de marktwaarde is. De eerder genoemde taxatierapporten mogen, als BsGW al inzage heeft in deze gegevens, niet worden gebruikt als onderbouwing van de vastgestelde WOZ-waarde.

Wetende dat de proceskosten bij een waarde verlaging van € 1.000,- net zo hoog zijn als bij een verlaging van € 100.000,- voelt dit zeer onredelijk, zeker de beperkte invloed die BsGW hier op heeft. Het is dan ook te hopen dat de onafhankelijke onderzoekscommissie, die vanuit de regering bezig is met dit onderwerp, komt met nieuwe voorstellen om zo deze niet in verhouding staande proceskosten in te dammen. Tot die tijd zal BsGW hard blijven werken aan de kwaliteit van gegevens en er naar streven om het percentage toegekende bezwaarschriften verder te verlagen.

Buiten het onderwerp 'proceskostenvergoedingen' om, merken we op dat zelfs inclusief proceskostenvergoedingen de totale 'kostprijs' per WOZ-object zeker niet uit de pas loopt in vergelijking tot het landelijk gemiddelde van deze prijs per object.

Landelijke ontwikkelingen van invloed op strategische agenda BsGW

Waarderen op gebruiksoppervlakte: project

Momenteel gebruikt BsGW de bruto inhoud om woningen te waarderen. Vanaf 1 januari 2022 is er een verplichting om woningen te waarderen op basis van de gebruiksoppervlakte. Dat betekent dat in 2021 het huidige bestand omgezet moet worden van m3 naar m2 en vervolgens ook onderhouden moet worden. Strategisch belang is de herkenbaarheid van de waardering op m2 voor de burger/belastingplichtige, hetgeen past in de visie om de burger in toenemende mate zelf verantwoordelijkheid te geven over de data van hem/haar die de overheid beheert en gebruikt.

Pas na goedkeuring door de Waarderingskamer mag BsGW de WOZ-beschikkingen en belastingaanslagen versturen. Het niet kunnen aantonen van de kwaliteitseisen kan ertoe leiden dat de OZB-aanslagen voor woningen niet of later verzonden worden.

Namens en op verzoek van de deelnemers neemt BsGW de regie van dit project op zich, in nauwe samenwerking met de gemeenten en het Gegevenshuis.

De kosten zullen verrekend worden met de individuele gemeenten, op basis van een per gemeente opgesteld plan van aanpak inclusief kostenraming. Voor meer details zie paragraaf 5.2.

Uniforme (samenhangende) objectenregistratie

De verschillende bestaande basisregistraties (waaronder BGT, BAG en WOZ) vertonen tot nu toe weinig samenhang. De registraties zijn op verschillende momenten en gescheiden van elkaar ontstaan. Dat heeft er toe geleid dat gegevens over (nagenoeg) hetzelfde object (zoals gebouwen, wegen of openbare ruimten) verspreid zijn geraakt over verschillende registraties met elk hun eigen inhoud, manieren om processen bij te houden en ICT-systemen. Het ministerie van BZK is bezig met het programma "doorontwikkeling in samenhang". Doelstelling daarvan is meer samenhang te creëren in de geo-informatie-infrastructuur. Onderdeel is de doorontwikkeling van enkele bestaande geo-basisregistraties tot een samenhangende objectenregistratie. Een samenhangende objectenregistratie is één centraal georganiseerde uniforme registratie met daarin basisgegevens over objecten in de fysieke werkelijkheid. Ook vanuit het gemeentelijk gebruik van objectgegevens bestaat behoefte aan het doorvoeren van verbeteringen (zoals in het kader van de Omgevingswet en Basisprocessen Gemeentelijke Belastingen). De objectenregistratie moet uiteraard ook gaan voldoen aan de eisen die gemeenten vanuit Common Ground stellen aan de inrichting van de informatievoorziening.

BsGW is in gesprek met de Waarderingskamer, VNG en Het Gegevenshuis hoe men de bestaande registraties in samenhang zou kunnen doorontwikkelen tot een integrale objectenregistratie.

BsGW zal in het derde kwartaal 2020 een voorstel bij het bestuur neerleggen om een businesscase uit te laten voeren door een onafhankelijk adviesbureau met betrekking tot de vraag waar en hoe de samenhangende objectenregistratie voor de deelnemers het beste belegd kan worden.

Common Ground

Steeds vaker duikt het begrip Common Ground op als het gaat over de modernisering van de gemeentelijke ICT-systemen. Common Ground is een informatiekundige visie die de modernisering van de gemeentelijke dienstverlening en bedrijfsvoering mogelijk maakt. Betrokkenen krijgen directe toegang tot gedeelde informatiebronnen.

Belangrijkste vernieuwing is dat processen en gegevensbeheer/dataopslag volledig van elkaar gescheiden worden. Instanties die een gegeven gebruiken halen dit op uit de basis: de gegevenslaag en slaan dit zelf niet meer op in een eigen database. Dit biedt diverse voordelen:

1. het gegeven blijft uniek, wordt niet meer gekopieerd maar bij de bron gehaald;
2. er ontstaat overzicht en inzicht op welke gegevens waarvoor gebruikt worden en de burger/rechthebbende kan inzicht verschaft krijgen wie zijn gegevens waarvoor gebruikt;
3. de privacybescherming en gegevensbeveiliging is veel beter te waarborgen;
4. allerlei ingewikkelde en niet uniforme koppelingen, gegevensaanleveringen, datadumps e.d. zijn niet meer nodig;
5. een belangrijke stap kan gezet worden naar de gewenste situatie waarbij de burger verantwoordelijk wordt voor zijn eigen data.

Common Ground is geïnitieerd en wordt uitgevoerd door gemeenten en gemeentelijke organisaties zelf. De VNG faciliteert deze ontwikkeling.

Dat Common Ground wordt ingevoerd staat niet meer ter discussie. Het is alleen nog de vraag wanneer en in welk tempo.

Gevolgen voor de keten

In het kader van de verplichting om woningen op basis van gebruikersoppervlakte te taxeren, en niet langer op basis van inhoud, neemt het belang voor BsGW toe met betrekking tot het specifieke gegeven 'oppervlakte'. Om een goede start te maken, heeft het bestuur BsGW gevraagd om namens en op verzoek van alle deelnemers het project te trekken dat leidt tot registratie van de gebruikersoppervlakte van woningen. Hiervoor hebben alle deelnemers een offerte gekregen en besloten welke onderdelen men wel en niet uitgevoerd wilde hebben. Voor BsGW zijn met name de kwaliteitseisen met betrekking tot de gebruikersoppervlakte maar ook de eensluidendheid tussen het WOZ-gebruikersoppervlak per object en de oppervlakte zoals deze in de BAG staat genoteerd van belang. Grotere verschillen hierin kunnen leiden tot problemen: van het niet mogen beschikken op basis van de gegevenskwaliteit aan de voorkant tot meer gegronde bezwaarschriften op basis van objectkenmerken: al dan niet inclusief te betalen proceskostenvergoedingen.

Hiernaast speelt mee dat op dit moment, ook binnen BsGW, op meerdere plaatsen gegevens worden ingewonnen, ingelezen en verwerkt. De samenhangende objectenregistratie gaat helpen om het doel 'enkelvoudige registratie en opslag en meervoudig gebruik' te realiseren. Dit gaat zowel de efficiency helpen als ook de kwaliteit van de betreffende gegevens.

Maar het eenmalig vullen van dit gegeven is een kleinigheid in vergelijking tot het werk dat hierna plaats moet vinden: het bijhouden en actueel houden van deze gegevens. Dit laatste is een taak van zowel de individuele gemeentes maar ook voor de objectenregistratie van en dus ook voor BsGW van groot belang. Dit geldt overigens niet alleen voor de deelnemers maar ook voor de drie Limburgse gemeenten die geen deelnemer zijn van BsGW. In het kader van de werkzaamheden die BsGW voor Waterschap Limburg verricht, dienen ook hier de gegevens te kloppen in het kader van gegevensuitwisseling. In dit alles ligt ook een belangrijke factor die maakt dat BsGW verdere samenwerking in de keten binnen Limburg met de gegevenshuizen gaat uitwerken.

Uiteindelijk zullen ook keuzes gemaakt moeten worden omtrent de positionering: BsGW maar vooral ook van de deelnemers in relatie tot het verzamelen, bijhouden en muteren van alle object gebonden gegevens. Om deze bewustwording te realiseren organiseert BsGW een symposium over de invoering en impact van de samenhangende objectenregistratie; deze stond oorspronkelijk gepland in mei 2020 voor bestuurders en een sessie voor ambtenaren. In verband met corona is deze verzet naar september en uiteindelijk wederom verplaatst na een nog nader te bepalen datum dit jaar danwel begin volgend jaar.

Waarderen op gebruiksoppervlakte: beheerfase

De voornoemde verplichting leidt ertoe dat een nieuw object gerelateerd gegeven per gebouwdeel geregistreerd dient te worden. Het bijhouden en actueel houden van deze gegevens zal vervolgens een grote inspanning kosten. Deze fase wordt ook wel beheerfase genoemd. Ook voor andere doeleinden (gebruiksdoeleinden uit de omgevingswet) is het van belang dat de gegevens op orde zijn en past een eenduidige registratie bij de uitgangspunten van de wetgever om in de toekomst te komen tot één samenhangende objectenregistratie. Hierover heeft reeds intensief contact tussen VNG, Waarderingskamer, de gegevenshuizen en BsGW plaatsgevonden.

Gelet op de ontwikkelingen die leiden tot één objectenregistratie gaan gemeenten en BsGW in overleg hoe de beheerfase (feitelijk de voorloper op de één samenhangende objectenregistratie) ingericht dient te worden en hoe het beheer op termijn wordt belegd. De eventuele voortvloeiende kosten tijdens deze beheerfase zijn niet opgenomen in het project en zijn vooralsnog nog niet bekend.

Wanneer breed wordt gekeken naar de landelijke ontwikkelingen en de onderlinge samenhang daarvan, dan zal de WOZ opgaan in een integrale objectenregistratie samen met de BAG en de BGT in een ICT-inrichting op basis van Common Ground. BsGW zal hierop moeten anticiperen en een koers moeten bepalen die zij wil gaan varen. Keuzes rondom deze ontwikkelingen hebben invloed op het bestaansrecht, het personeel en de deelnemers. Er liggen kansen om het takenpakket uit te breiden en de dienstverlening aan de deelnemers te optimaliseren, maar er zijn ook bedreigingen ten aanzien van te maken keuzes. Los van de keuze die gemaakt wordt dient het beheer van de WOZ data goed geregeld te worden. Het spreekt vanzelf dat bovenstaande hoog op de agenda staat van het management team en Bestuur van BsGW.

BsGW zal in september (DB) /oktober 2020 (AB) een voorstel bij het bestuur neerleggen met het voorstel om de regie voor de beheerfase van waarden op gebruikersoppervlakte (voorlopig) te beleggen bij BsGW, waaronder het namens de gemeentelijke deelnemers, gegevenshuizen en BsGW aanschaffen van een regieportaal via een (Europees) aanbestedingstraject.

Hiervoor wordt een werkgroep geformeerd met afgevaardigden vanuit de voornoemde partijen waarbij:

- de kosten voor de beheerfase van waarden op gebruikersoppervlakte individueel worden verrekend met de gemeenten, naar rato van het aantal WOZ-objecten.
- het uitvoeren van de WOZ-mutatiedetectie plaatsvindt gedurende de beheerfase waarden op gebruikersoppervlakte. De gemeente heeft hierin twee keuzen:
 - zij zelf de WOZ-mutatiedetectie uitvoert, als aanvulling op de BAG- en BGT-mutatiedetectie;
 - BsGW voert de WOZ-mutatiedetectie uit, waarbij de kosten hiervoor individueel worden verrekend met de desbetreffende gemeente(n), naar rato van het aantal WOZ-objecten.

Juridische aangelegenheden

Vanaf 2016 loopt er een juridisch traject als gevolg van de herhuisvesting van BsGW, waarbij de eigenaar van een mogelijke locatie de besluitvorming voor de huidige locatie aanvecht. In verband met corona is de comparitie zitting verplaatst van maart naar september 2020.

Zonnepanelen en duurzaamheid bevorderende maatregelen

De aanleiding voor een nader onderzoek vormde de vraag welke invloed de waarde van zonnepanelen en andere maatregelen die duurzaamheid bevorderen heeft op de waardebepaling van een object in het kader van de wet WOZ.

Steeds meer raadsfracties of –leden roepen het college van hun gemeente op om zonnepanelen niet mee te tellen voor de bepaling van de WOZ-waarde van woningen, om zo een 'boete' voor burgers die hun huis verduurzamen te voorkomen. Volgens de Waarderingskamer is het niet mogelijk om zonnepanelen buiten de WOZ-waarde te laten, echter kunnen gemeenten wel zonnepanelen vrijstellen van de onroerend zaak belasting.

BsGW heeft de deelnemers in het najaar 2018 laten weten dat we de zonnepanelen niet in beeld hebben. Zonnepanelen of andere maatregelen die duurzaamheid bevorderen worden niet apart als onderdeel geregistreerd.

Op 4 april 2019 antwoordde de Staatssecretaris van Financiën dat de Gemeentewet op het beleidsterrein ligt van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het daarom niet aan hem is om een dergelijk voorstel te ontwikkelen. Daarom heeft hij het verzoek van de Tweede Kamer om een voorstel te ontwikkelen waarmee zonnepanelen standaard buiten de grondslag van de Onroerend Zaak Belasting (OZB) gehouden worden, overgedragen aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het Ministerie van BZK gaat samen met de VNG in kaart brengen wat de gevolgen van het buiten de OZB laten van zonnepanelen zijn voor de WOZ-administratie van gemeenten en voor de inwoners. (AB 27-6-2019)

Met het oog op een eventuele toekomstige landelijke regeling, in combinatie met de ingewikkelde uitvoering van een vrijstelling voor zonnepanelen, adviseert de VNG om niet op korte termijn tot de vrijstelling over te gaan.

Amendement Omtzigt: verruimde tariefdifferentiatie OZB

Door een aangenomen amendement (14-11-2018) van Omtzigt op het Belastingplan 2019 hebben gemeenten de vrijheid gekregen om voor sportaccommodaties, dorpshuizen en andere 'instellingen van sociaal belang' het woningtarief voor de OZB te rekenen in plaats van het vaak hogere tarief voor niet-woningen.

Deze voorgestelde wetswijzing roept veel vragen op die niet eenvoudig te beantwoorden zijn. Het is namelijk de vraag of de toepassing van het lagere ozb-tarief wel het juiste middel is ter ondersteuning, gelet op de uitvoerbaarheid en mogelijke rechtsongelijkheid die door de maatregel ontstaat. Te meer er ook andere mogelijkheden beschikbaar zijn zoals het verstrekken van een subsidie.

Naar aanleiding van de vragen die hierover zijn gesteld en de reactie van de Minister geeft de VNG aan dat de mogelijkheid bestaat dat er een wetswijziging nodig is om een einde te maken aan de onduidelijkheid. Dit traject heeft een doorlooptijd van ongeveer 2 jaar.

Het toepassen van tariefdifferentiatie brengt namelijk financiële risico's met zich mee en kan leiden tot juridische procedures. Omdat de risico's thans niet goed te overzien zijn, adviseert de VNG te wachten met het toepassen van tariefdifferentiatie tot de gewenste duidelijkheid er is. Minister Ollongren (BZK) heeft de vragen beantwoord en zij gaat met de VNG op zoek naar mogelijke en wenselijke oplossingen.

Dit gebeurt op basis van een inventarisatie van de VNG van de door gemeenten ervaren knelpunten.

Feit blijft dat zolang de betreffende wetgeving aan de voorzijde niet wordt afgedicht het risico op een substantieel aantal gerechtelijke procedures en proceskostenvergoedingen hoog is.

Aanpassing belastingstelsel waterschappen

De Commissie Aanpassing Belastingstelsel (CAB) van de Unie van Waterschappen onderzoekt of het huidige belastingstelsel van de waterschappen op de middellange termijn houdbaar is. Tevens wordt de toekomst van kwijschelding daarbij onderzocht. Landelijk is de trend zichtbaar dat het aantal huishoudens dat kwijschelding aanvraagt en krijgt toegekend toeneemt. Dit leidt tot een steeds grotere last bij een beperkt aantal belastingplichtigen.

In mei 2018 is het definitieve rapport van de commissie opgeleverd, met voorstellen tot wijziging van de waterschapsbelastingen. Een nieuw belastingstelsel voor de waterschappen gebaseerd op het principe 'de vervuiler betaalt en de gebruiker betaalt'. Op basis van de bevindingen van de commissie heeft het Uniebestuur in juni 2018 een voorstel voor een nieuw belastingstelsel voorgelegd aan de waterschappen. Dit voorstel is op basis van de inbreng van de waterschappen in oktober 2018 nog een keer aangepast, echter in december 2018 bleken de waterschappen niet gelijk te denken over de urgentie van de aanpassingen en de manier waarop het belastingstelsel zou moeten worden aangepast.

In de ledenvergadering van de Unie van Waterschappen van 13 december 2019 is besloten dat het traject om tot een aanpassing van het belastingstelsel van de waterschappen te komen een vervolg krijgt. Het vervolgtraject gaat plaatsvinden onder aansturing van een bestuurlijke stuurgroep van de 21 waterschappen. Nadat de waterschapsbesturen zich over de voorstellen hebben uitgesproken, bieden ze het aan de minister van Infrastructuur en Waterstaat aan.

Het streven is dat er eind 2020 een plan ligt.

3. Stand van zaken bedrijfsvoering: exploitatie, investeringen en balans

Exploitatieoverzicht	T/m juni		Jaartotaal			
	Real		Real	Actuele Begr	Primaire Begr	Prog 2020
	2019	2020	2019			
Bedragen x € 1.000						
Bruto lonen	4.625	4.519	8.659	9.264	9.790	9.264
Sociale lasten & premies	279	291	595	772		772
Pensioenpremie	736	737	1.447	1.347		1.347
Werkgeversaandeel ziektekosten	251	245	534	506		506
Sociale lasten	1.266	1.273	2.576	2.624	2.242	2.624
Overige personeelskosten	467	291	694	716	638	716
Personeel derden	0	0	0	0	0	0
Personeelskosten	6.358	6.083	11.929	12.604	12.669	12.604
Huisvestingskosten	582	567	719	734	758	734
Afschrijvingskosten	184	167	369	311	261	311
ICT-kosten	2.178	2.234	2.668	2.848	2.764	2.848
print- en kopieerwerk	111	70	161	142	168	142
drukwerk	1	0	2	2	11	2
portikosten	231	211	349	330	488	330
telefoon	9	33	29	29	88	29
Incassokosten	1	0	1	2	24	2
kosten brongegevens	110	117	278	283	361	283
overige diensten door derden	364	424	889	635	417	635
Kostenvergoeding bezwaar- en beroep	33	27	1.500	2.000	2.000	2.000
Overige operationele kosten	37	31	74	75	17	75
Operationele kosten	895	913	3.283	3.498	3.573	3.498
algemene kosten	231	305	520	540	425	540
onvoorzien	0	0	0	300	300	300
Algemene kosten	231	305	520	840	725	840
bankkosten	91	81	196	199	257	199
rentekosten	0	0	4	4	32	4
Bank- en rentekosten	92	81	200	203	289	203
Totaal lasten	10.521	10.350	19.687	21.038	21.038	21.038
Renteopbrengsten	0	0	208	13	13	13
Overige bijdragen	0	0	55	0	0	0
Opbr. vervolgingskosten	896	300	2.296	2.137	2.137	2.137
Totaal baten	896	300	2.559	2.150	2.150	2.150
Netto kosten	9.624	10.050	17.128	18.888	18.888	18.888
Bijdragen deelnemers	8.570	9.444	17.141	18.888	18.888	18.888
Netto-resultaat (+ = verlies)	1.053	606	-13	0	0	0

Toelichting

Actuele begroting

De primaire begroting betreft de goedgekeurde bestuursbegroting (AB 27 juni 2019). De Planning & Control-cyclus van BsGW is zodanig ingericht dat ruim 1,5 jaar van tevoren de (ontwerp-) begroting wordt ingediend. De begroting 2020 is dus eind 2018 opgesteld, waarbij de cijfers van 2018 zelfs nog niet helemaal definitief waren. Uit de ervaringen van de afgelopen jaren blijkt echter dat de gerealiseerde cijfers van bepaalde begrotingsonderdelen hierdoor materieel afwijken van de begroting.

Om deze begrote onderdelen meer in lijn te brengen met de realisatiecijfers is een interne begrotingswijziging doorgevoerd, welke binnen het mandaat van de directeur van BsGW valt. Dit is te zien in de kolom 'Actuele begroting', waarbij uiteraard de totale netto kosten gelijk zijn gebleven.

Toelichting

In het 2^e kwartaal van 2020 heeft BsGW een negatief resultaat behaald van € 606 duizend. Dit is een tijdelijk effect als gevolg van een verschuiving in de tijd doordat bepaalde kosten voornamelijk in de eerste maanden worden uitgegeven, terwijl de bijdragen van de deelnemers gelijkmatig over het jaar worden ontvangen. Het betreft met name de posten huisvestingskosten (huur) en ICT-kosten (licenties).

Het bezwaar-afhandelproces is in volle gang, waarbij het nog te vroeg is om een uitspraak te doen over de exacte hoogte van de voor 2020 te verwachten proceskosten. In de begroting 2020 is het totale budget proceskosten 2020 voorzien op € 2 miljoen. De vraag is of dit afdoende is, aangezien er veel meer bezwaren zijn ingediend dan verwacht. Voor een toelichting op de proceskosten 2020 en de verwachtingen voor 2020 wordt verwezen naar paragraaf 8 (actuele stand van zaken proceskosten, kengetallen etc.)

In de bestuursrapportage van het derde kwartaal en verder zal meer inzicht worden gegeven in de financiële gevolgen voor de exploitatie 2020 als gevolg van de maatregelen in relatie tot de coronacrisis. Tot en met het tweede kwartaal zijn de hogere kosten tot uitdrukking gekomen in de posten ICT (aanschaf laptops), portiekosten (als gevolg van het versturen van niet begrote herinneringen), huisvestingskosten (desinfectiemiddelen en schoonmaakkosten), naast de post overige diensten door derden (als gevolg van meer inhuur).

Daarnaast is een derving in de opbrengst van de vervolgingskosten waar te nemen, omdat deurwaarders een aantal maanden niet hebben geïnd. Momenteel is het lastig inschatten wat de uiteindelijk gederfde opbrengsten zullen zijn. In het derde kwartaal zal naar verwachting hier meer zicht op komen, mede omdat de extra voor de burger kosteloze betalingsherinneringen in juli zijn verstuurd en aan de hand hiervan het verloop in het betalingsgedrag duidelijker wordt.

Voor een toelichting op het ziekteverzuimpercentage en de formatie wordt verwezen naar paragraaf 4. Stand van zaken bedrijfsvoering.

Investerings

Investerings	Totaal Krediet	Uitgaven t/m 2019	Begroting 2020	Uitgaven 2020	Uitgaven t/m 2020	Prog 2020
bedragen x € 1.000,-						
Innovatie en procesoptimalisatie	330	324	6	6	330	330
Investeringsbegroting eerdere jaren	330	324	6	6	330	330
Innovatie en procesoptimalisatie 2020	300	-	300	149	149	300
Investeringsbegroting 2020	300	-	300	149	149	300
Totaal investeringsbegroting BsGW	630	324	306	155	479	630

De investeringsuitgaven lopen geheel in de pas met de raming van de uitgaven 2020.

Onder het krediet innovatie en procesoptimalisatie zijn verschillende (deel)projecten opgestart. In 2013 (en eerder) werd onder andere het project aansluiting op de authentieke basisregistraties gestart. In 2017 zijn alle gemeenten succesvol aangesloten op de landelijke voorziening WOZ. In 2018 zijn de licenties met betrekking tot het standaard uitwisselingsformaat (stuf) 3.12 LV-WOZ in gebruik genomen. Er hebben upgrades plaatsgevonden voor met name het standaard uitwisselingsformaat binnen gemeentelijke natuurlijke personen. Het krediet voor 2019 is onder andere aangewend voor de doorontwikkeling van de beheerfase van de landelijke voorziening (fase 3 LV-WOZ). De hiervoor ontwikkelde software (confrontatie- en afnamefunctionaliteiten) werd eind 2019 geïmplementeerd.

Begin 2020 is geïnvesteerd in extra opties voor de belastingapplicatie. Deze extra opties waren noodzakelijk voor de aanslagoplegging 2020 en verder. Een van de modules betreft software voor verbetering van het primaire proces gedifferentieerde tarief afvalverwerking (Diftar). Deze software en aanverwante aanvullende opties Diftar moeten onder andere leiden tot verbetering van de geautomatiseerde verwerking van de aangeboden ledigingen van de afvalverwerkers ten behoeve van de aanslagoplegging.

Balans

Balans BsGW

bedragen x € 1.000,-	31-12-2019	30-6-2020	mutatie in 2020
Boekwaarde materiele vaste activa	253	127	-125
Boekwaarde immateriele vaste activa	742	701	-41
Nog te activeren investeringen	1.778	479	-1.299
Vaste Activa	2.773	1.308	-1.465
Debiteuren	738	8.355	7.617
Overige vorderingen en overlopende activa	2.321	3.644	1.323
Liquide middelen	1.528	42.766	41.238
Vlottende Activa	4.587	54.764	50.176
Totaal Activa	7.360	56.073	48.712
Reserves	592	1.753	1.159
Resultaat lopend boekjaar	13	-606	-619
Eigen vermogen	606	1.147	541
Voorziening proceskosten 2017	11	0	-11
Voorziening proceskosten 2018	92	51	-41
Voorziening proceskosten 2019	521	267	-255
Voorziening vervroegd pensioen	30	30	0
Voorzieningen	654	349	-306
Totaal Vaste Passiva	1.260	1.496	236
Lening kort	550	0	-550
Crediteuren	1.243	614	-630
Belastingen en sociale lasten	703	-41	-744
Overige schulden	1.749	42.349	40.600
Overlopende passiva	1.855	11.657	9.802
Vlottende Passiva	6.100	54.578	48.477
Totaal Passiva	7.360	56.073	48.714

De vaste activa van BsGW bestaan uit materiële en immateriële activa, naast de nog te activeren investeringen. De vaste activa van BsGW bestaan voornamelijk uit ICT-gerelateerde investeringen. Naast de investeringsprojecten voert BsGW ook het project Ondernemings- en ontwikkelingsplan 2018-2022 en het project Waarderen op gebruiksoppervlakte uit. Over de dekking hiervan zijn bestuurlijke afspraken gemaakt (AB 14-12-2017 respectievelijk AB 13-12-2018). Het saldo van deze (deel)projecten wordt verantwoord onder de overlopende activa en overlopende passiva. De gerealiseerde en verwachte projectkosten van het project Ondernemings- en ontwikkelingsplan 2018-2022 en het project waarderen gebruiksoppervlakte blijven, naar de huidige inzichten, per saldo binnen de projectbudgetten. Zie ook paragraaf 5 bij de lopende projecten.

De kantoorinventaris wordt geactiveerd en afgeschreven op basis van de geschatte economische levensduur van 10 jaar. De ICT hardware wordt afgeschreven in de economische levensduur van 5 jaar.

De vlottende activa (€ 54,8 miljoen) en de vlottende passiva (€ 54,8 miljoen) per 30-6-2020 zijn ten opzichte van einde boekjaar 2019 met respectievelijk € 50,2 miljoen en € 48,7 miljoen gestegen. In de vlottende activa zijn de kort voor de balansdatum 30-6-2020 nog af te dragen belastingontvangsten ad € 36,8 miljoen opgenomen. Na verwerking in de belastingenadministratie worden deze ontvangsten afgedragen. De nog af te dragen belastingontvangsten staan voor

eenzelfde bedrag vermeld op de creditzijde van de balans (vlottende passiva). Genoemd bedrag is op 1 juli 2020 aan de deelnemers betaald. BsGW draagt wekelijks af aan de deelnemers.

De reserves van BsGW per 30-6-2020 van € 927 duizend bestaan uit het weerstandsvermogen van € 1,753 en het tijdelijk negatief resultaat (sado baten en lasten) tot en met het tweede kwartaal 2020 ad. € 606 duizend.

BsGW kent vier voorzieningen.

De eerste is de voorziening proceskosten 2017 die per jaareinde 2017 is opgevoerd voor de te verwachte, uit te betalen proceskosten 2017 in 2018, 2019 en 2020. De voorziening is in 2020 afgeboekt tot nihil.

De tweede voorziening betreft die voor de proceskosten 2018, die ultimo 2018 is opgevoerd voor de te verwachte, uit te betalen proceskosten 2018 in 2019 en 2020. De voorziening is met € 41 duizend gedaald wegens gemaakte proceskosten. De voorziening is nog steeds voldoende dekkend.

De derde voorziening betreft die voor de proceskosten 2019, die ultimo 2019 is opgevoerd waarvan per jaareinde een gedegen onderbouwde schatting is opgesteld voor de nog uit te betalen proceskosten 2019 in 2020. De voorziening is in het eerste kwartaal gedaald met € 254 duizend. Ook deze voorziening is nog steeds voldoende dekkend.

Daarnaast zijn er enkele BsGW medewerkers in voorgaande jaren via stimuleringsmaatregelen vervroegd met pensioen gegaan. Daar waar deze stimuleringsmaatregelen niet via het pensioenfonds eenmalig konden worden afgekocht, is een voorziening gevormd voor de uitbetaling van de pensioengelden.

4. Stand van zaken bedrijfsvoering: *personeel*

Personeelsoverzicht

	Werkelijke bezetting (fte)
	Vast
Totaal 31-12-2019	143,9
In dienst	9,5
Uit dienst	<u>-3,1</u>
Totaal 31-06-2020	<u>150,3</u>
Kosten stimuleringsregeling	<u>6,4</u>
Totaal 30-06-2020	<u>156,7</u>
Formatie	<u>160,3</u>

De BsGW bestuurlijk vastgestelde formatie is 160,3 fte. De bezetting is momenteel 156,7 fte als gevolg van in- en uitdienst getreden medewerkers en de deelname aan de stimuleringsregeling. Als gevolg van de herijkingen zijn zowel in het eerste als tweede kwartaal een aantal taxateurs en kwaliteitsmedewerkers bij de afdeling Heffen aangenomen.

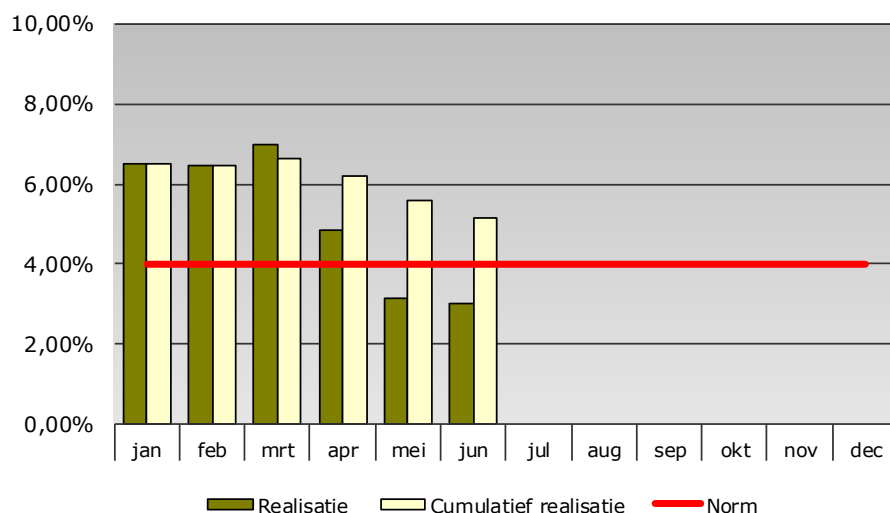
BsGW kent een stimuleringsregeling voor de duur van 4 jaar van 2017 tot en met 2020. De werkingsduur van de stimuleringsregeling loopt tot medio 2029 wanneer de laatste deelnemers aan de regeling de pensioengerechtigde leeftijd bereiken. De stimuleringsregeling wordt budgetneutraal uitgevoerd. De kosten die hiervoor worden gemaakt zijn omgerekend naar fte's en gecorrigeerd in het fte-overzicht. In 2020 doen in totaal 34 medewerkers mee aan de regeling voor 12,7 fte's. Omgerekend naar kosten bedraagt dit 6,4 fte's. Deze kosten worden binnen de begroting van BsGW opgevangen.

Eind 2019 is het interne plaatsingsproces afgerond. De uitkomst hiervan is dat 11 medewerkers niet geplaatst zijn. Alle overige medewerkers zijn definitief of voorlopig geplaatst op een functie. Als basis voor het plaatsingsproces golden de afdelingsplannen die een nadere uitwerking zijn van het Organisatie- en Ontwikkelplan. In de afdelingsplannen staat onder meer de gewenste bezetting per functie.

Na het plaatsingsproces is de gewenste bezetting per functie vergeleken met de daadwerkelijke bezetting en zijn voor 2020 de cruciale functies bepaald. Deze cruciale functies zijn opgenomen in het Organisatie- en Ontwikkelplan plan BsGW 2020. Aan de hand van het verschil tussen de gewenste bezetting en de daadwerkelijke bezetting en de cruciale functies wordt bekeken in hoeverre het noodzakelijk is om vacatures open te stellen en in te vullen.

De stand per 30-6-2020 is een momentopname. Enkele functies zijn nog niet structureel ingevuld, maar worden momenteel ingevuld met ingehuurde krachten.

Ziekteverzuim



BsGW heeft in het verleden gebruik gemaakt van arbeidsgeneeskundige ondersteuning in de vorm van een bedrijfsarts. De gehele poortwachter verantwoordelijkheid, verzuimregistratie en signalering lag volledig bij BsGW. Per januari 2019 is een wijziging doorgevoerd in de samenwerking met de Arbodienst. Deze betreft een meer intensieve samenwerking om vanuit een de-medicaliserende visie het verzuim te verlagen. Hierbij ligt nadrukkelijk de verantwoordelijkheid bij de leidinggevenden ondersteund door HR van BsGW en de Arbodienst. In februari 2019 is er een verzuimtraining gegeven door de Arbodienst met als doel leidinggevenden en de afdeling HR binnen BsGW breed kennis te geven over de Wet Verbetering Poortwachter, signalen van (dreigend) verzuimende medewerkers te herkennen en in staat zijn om op een effectieve wijze deze medewerkers te benaderen. Het uiteindelijk doel zal zijn dat de Arbodienst zich meer en meer terugtrekt zodat de leidinggevenden hun rol kunnen pakken gedurende de eerste vijf weken van het verzuim.

Verzuim t/m 2e kwartaal	< 2 weken	2 - 6 weken	> 6 weken	Totaal
BsGW 2020	0,8%	1,0%	3,4%	5,2%
BsGW 2019	1,2%	1,1%	2,1%	4,3%

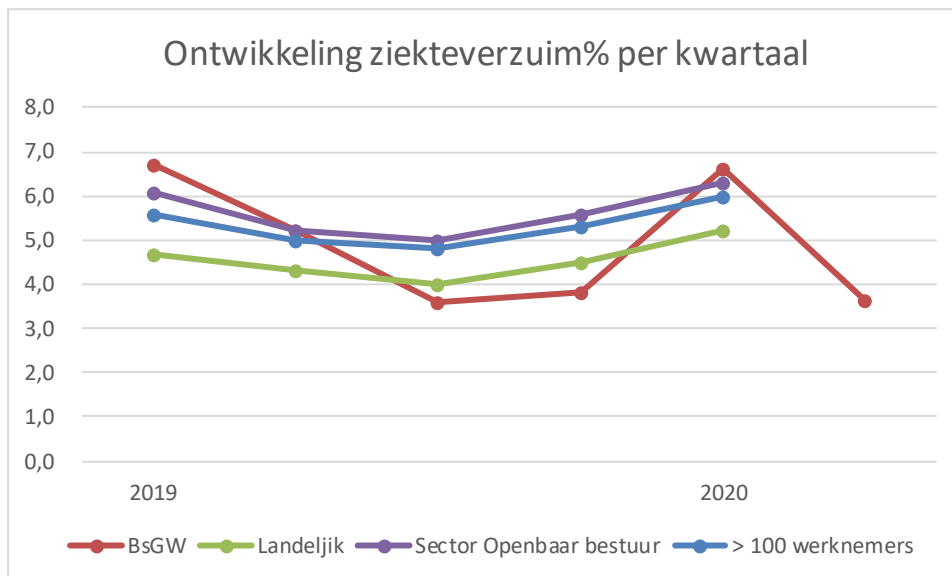
Het cumulatief ziekteverzuim van BsGW tot en met het tweede kwartaal ligt met 5,2% hoger dan het cumulatief ziekteverzuim ten opzichte van 2019 (4,3%).

Dit hoger ziekteverzuimpercentage wordt veroorzaakt door griep/corona-ziekmeldingen en voornamelijk door een drietal (was vier in het eerste kwartaal) langdurige zieken. Dit langdurig verzuim heeft een medische oorzaak en is niet werk gerelateerd.

Van het landelijk ziekteverzuimpercentage, het sectorpercentage en dat van bedrijven met meer dan 100 werknemers in dienst zijn de cijfers bekend tot en met het eerste kwartaal (CBS).

Hieruit kan worden geconcludeerd dat BsGW niet relevant afwijkt ten opzichte van de sector en bedrijven met meer dan 100 werknemers. Mogelijk dat de impact van corona in het zuiden een extra effect heeft gehad op de cijfers van BsGW.

Zie ook onderstaande tabel en bijbehorende grafiek.



Bron: CBS

Daarnaast is in sprake van frequent verzuim op alle afdelingen van BsGW. Onder frequent verzuim wordt verstaan het aantal keren dat een medewerker zich heeft ziek gemeld in de afgelopen 12 maanden. Dit verzuim wordt gemonitord waarna leidinggevenden deze informatie gebruiken om concrete afspraken met een medewerker te maken ten aanzien van verwachte werkhervattingsdatum en dergelijke. In de eerste helft van 2020 zijn er in totaal 70 (kwartaal 1: 56) ziektemeldingen geweest en ten opzichte van 76 herstelmeldingen (kwartaal 1: 60).

De meldfrequentie (dit is het aantal meldingen/aantal medewerkers) is ten opzichte van het voorgaande kwartaal gedaald met 0,08 naar 0,31 (was in het eerste kwartaal 0,39, welke te wijten was aan de huidige corona-situatie). In heel 2019 was dit voor BsGW 1,04.

Of de daling (2020 versus 2019) in de meldfrequentie en in het kortdurend verzuim is toe te schrijven aan het gewijzigde beleid, waarbij leidinggevende gedurende de eerste vijf weken van het verzuim meer hun rol kunnen pakken, zal de komende periode moeten blijken. Vooralsnog zijn de eerste signalen positief.

5. Lopende projecten

5.1 Ondernemings- en ontwikkelplan 2018-2020 (OOP)

Ondernemingsplan BsGW 2018-2020

x 1.000	Begroting
Organisatorische ontwikkelingen	€ 450
Management ontwikkelingen	€ 550
Personele ontwikkelingen	€ 2.500
ICT, processen, gegevens en systemen	€ 500
Totaal tijdelijke kosten	€ 4.000

Ondernemingsplan Realisatie 2020

x 1.000	Begroting	Prognose	t/m 4e kw 2019	t/m 1e kw 2020	t/m 2e kw 2020
			Realisatie	Realisatie	Realisatie
Organisatorische ontwikkelingen	€ 450	€ 250	€ 245	€ 245	€ 245
Management ontwikkelingen	€ 550	€ 550	€ 465	€ 468	€ 468
Personele ontwikkelingen	€ 2.500	€ 2.400	€ 1.983	€ 2.082	€ 2.158
ICT, processen, gegevens en systemen	€ 500	€ 800	€ 526	€ 694	€ 760
Totaal tijdelijke kosten	€ 4.000	€ 4.000	€ 3.219	€ 3.489	€ 3.631

Eind 2017 is het Ondernemings- en ontwikkelingsplan 2018-2020 vastgesteld (AB 14-12-2017), waarin ook een doorvertaling is gemaakt van de financiële gevolgen hiervan. De middelen die nodig zijn voor de in het plan beschreven ontwikkelingen moeten worden gezien als investeringen om BsGW toekomstbestendig te maken.

Het investerings- en ontwikkelbudget voor het uitvoeren van dit ondernemingsplan bedraagt € 4 miljoen, waarvan voor 2018 € 2 miljoen is voorzien en voor 2019 en 2020 ieder € 1 miljoen. Zoals uit het ondernemingsplan blijkt, wil BsGW zich committeren aan een taakstellende formatiereductie van 20 fte. De formatiereductie van 20 fte betekent uiteindelijk een structurele lastenverlaging van € 1,3 miljoen en vormt de dekking voor deze investering. Hierbij zijn twee varianten uitgewerkt, waarbij de terugverdiensijd maximaal is gesteld op eind 2025 dan wel eind 2027. Vanaf respectievelijk 2026 dan wel 2028 leidt de formatiereductie van 20 fte uiteindelijk tot een structurele verlaging van de bijdragen van de deelnemers van € 1,3 miljoen per jaar. In het voorstel aan het Algemeen Bestuur 'Dekking ondernemings- en opleidingsplan 2018-2020' is dit nader uitgewerkt.

De ontwikkelingen, zowel inhoudelijk als financieel (budgetuitputting, gemaakte kosten en terugverdieneffecten) worden gemonitord door BsGW zelf maar ook door het Dagelijks bestuur, Algemeen bestuur en de deelnemers. Het ondernemingsplan is een vast onderdeel van de P&C-cyclus van BsGW. De voortgang van het ondernemingsplan wordt periodiek gerapporteerd via deze paragraaf in de bestuursrapportage. Daarnaast vindt jaarlijks een accountantscontrole plaats op de rechtmatigheid en getrouwheid van de aan dit project toegewezen kosten, plus een jaarlijkse tussentijdse herijking van de dekking van de projectkosten; de taakstellende formatie- en kostenreductie zoals weergegeven in het ondernemingsplan, dan wel in de hieruit voortvloeiende, specifiek uitgewerkte (deel)projectplannen.

Tot en met het eerste kwartaal 2020, is € 3,631 miljoen aan kosten gerealiseerd. Het betreft kosten voor flankerend beleid voor borging continuïteit, assessments, opleiding-, coaching- en outplacementtrajecten, kosten externe GO-leden en de samenwerking op ICT-gebied. Per 1-1-2020 heeft er een prognosewijziging plaatsgevonden op de budgetten per categorie binnen het totale investerings- en ontwikkelbudget voor het uitvoeren van het ondernemingsplan. Het budget van de categorie ICT, processen en systemen werd aanvankelijk lager ingeschat dan werkelijk benodigd tot en met 2020. In de volgende alinea's wordt conform de prognose uit het Ondernemings- en ontwikkelingsplan 2018-2020, de stand van zaken inhoudelijk weergegeven. Naar de huidige inzichten is het projectbudget afdoende en zal de formatiereductie conform planning worden gerealiseerd.

Organisatorische ontwikkelingen

Het doorontwikkelproces van BsGW is grotendeels afgerond. De belangrijkste ontwikkeling is het plaatsingsproces van de medewerkers. Een aantal medewerkers zijn tijdelijk geplaatst.

Hiermee zijn ontwikkelafspraken gemaakt. De voortgang van het proces wordt bewaakt door de (interne) stuurgroep en het managementteam van BsGW. In dit proces zijn de werknemers van BsGW vertegenwoordigd door de Ondernemingsraad (OR) en het Georganiseerd Overleg (GO). De grootste ontwikkeling naast dit proces is de overgang naar de Wnra en cao Waterschappen.

De totale kosten gemoeid met organisatorische ontwikkelingen bedragen aan het einde van het eerste kwartaal van 2020 € 245 duizend. Dit betreft met name de inhuurkosten implementatie-manager en inhuur externe GO-leden. In 2019 is ingezet op procesoptimalisatie en de (interne) standaardisatie van regelgeving en uitvoering. Procesoptimalisatie en standaardisatie worden in 2020 voortgezet. Zeker gezien de fase van ontwikkeling waarin de organisatie zich nu bevindt zoals de te ontwikkelen I-visie maar ook zaken als een samenhangende objectenregistratie, landelijke voorzieningen, gegevensuitwisseling en meer vragen om standaardisatie.

Management ontwikkelingen

Tot 1 december 2019 waren alle managementposities bezet. Het afdelingshoofd IPA heeft de organisatie verlaten om terug te keren naar de vorige werkgever. Gezien de fase van ontwikkeling waarin BsGW verkeert, is besloten deze functie tijdelijk in te vullen door een interim-afdelingshoofd. Het 'Management-Development'-programma is volop in beweging. Eenheid van leiding geven is van belang om de ontwikkeling van en binnen BsGW vorm en inhoud te geven. Een van de onderdelen van deze ontwikkeling is het opstellen van een strategische agenda voor BsGW en voor het managementteam zelf. Hiertoe worden voor 2020 afdelingsplannen opgesteld waarbij visie, SWOT-analyse, doorkijk en ontwikkelingen van mensen en processen worden beschreven. In 2019 is opdracht gegeven voor het ontwikkelen van een gezamenlijke I-strategie. De I-strategie vormt de basis voor de vormgeving van de informatievoorziening naar de toekomst. De I-strategie inclusief stappenplan en financiële consequenties zal in het derde kwartaal 2020 worden gepresenteerd waarna gestart wordt met de implementatie. De kosten met betrekking tot managementontwikkeling bedragen tot en met het tweede kwartaal € 467 duizend. In 2020 zijn nog kosten te verwachten voor coaching trajecten, voortzetting van het 'Management-Development'-programma en de I-strategie.

Personele ontwikkelingen

De plaatsingstrajecten en interne mobiliteit zijn eind 2019 afgerond. De ontwikkeltrajecten van het personeel en eventuele externe mobiliteit als gevolg van de herijking zullen langere tijd door blijven lopen. In dit kader worden ontwikkelafspraken en soms ook individuele maatwerkafspraken gemaakt om te komen tot duurzame oplossingen. In dit kader wordt mede gebruik gemaakt van de stimuleringsregeling, waar medewerkers in 2024 voor het laatste jaar in kunnen stappen. Sinds eind oktober 2019 is bekend welke medewerkers die in aanmerking komen voor de stimuleringsregeling op welk moment aan de regeling gaan deelnemen. Tot en met het eerste kwartaal van 2020 bedragen de gerealiseerde kosten voor flankerend beleid, assessments, opleiding- en coaching- en outplacementtrajecten in totaal € 2,158 miljoen. In 2020 zijn nog kosten te verwachten met betrekking tot ontwikkeltrajecten personeel.

ICT, processen, gegevens en systemen

Om voor BsGW de stap van groei naar consolidatie en borging mogelijk te maken worden - op het gebied van ICT, processen, gegevens en systemen - een aantal randvoorwaarden genoemd, zoals het zorgen voor eenheid in systemen, standaardisatie van de applicaties, minder applicaties en centrale aansturing. BsGW is op het gebied van ICT de samenwerking aangegaan met de Regionale Belastinggroep (RBG) en Belastingssamenwerking gemeenten en hoogheemraadschap Utrecht (BghU). De hieruit voortgekomen samenwerking wordt aangeduid als BRB. Begin juli 2019 heeft de migratie plaatsgevonden naar de centrale BRB-omgeving (ICT). In 2020 zullen eerste stappen richting aanbesteden van hardware en softwarepakket(ten) worden gemaakt. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de integrale I-visie die in het derde kwartaal 2020 gepresenteerd wordt. Naast deze visie zal voor de toekomst van BsGW het succes van standaardisatie een rol spelen in de ontwikkelingen in de diverse pakketten. Veelal wordt software een service en bestaat niet langer de optie om hier zelf wijzigingen en toevoegingen in aan te brengen. Vooruitlopend hierop is eind vorig jaar gestart met de realisatie van het zogenaamde belastingplatform waarbij een aantal processen, met name het proces bezwaar en beroep anders in te richten om onder andere de personele inzet en de kosten te reduceren. Aan het einde van het eerste kwartaal 2020 bedragen de kosten € 760 duizend.

5.2 Project Waarderen op gebruiksoppervlakte

Waarderen Gebruikersoppervlakte x 1.000	t/m 4e kw 2019 t/m 1e kw 2020 t/m 2e kw 2020			
	Begroting	Realisatie	Realisatie	Realisatie
Inzet tijdelijk personeel (incl. projectmanagement)	€ 1.717	€ 444	€ 475	€ 565
ICT kosten inclusief ondersteuning	€ 118	€ 23	€ 35	€ 50
Licenties applicaties	€ 1.083	€ 635	€ 829	€ 1.146
Overige algemene kosten	€ 150	€ 63	€ 63	€ 70
Onvoorzien	€ 6			
Totaal tijdelijke kosten	€ 3.074	€ 1.165	€ 1.402	€ 1.831

Vanaf 1 januari 2022 is er een verplichting om woningen te waarderen op basis van de gebruiksoppervlakte. Momenteel gebruikt BsGW de bruto inhoud om woningen te waarderen. Pas na goedkeuring door de Waarderingskamer mag BsGW de WOZ-beschikkingen en belastingaanslagen versturen. Het niet kunnen aantonen van de kwaliteitseisen kan ertoe leiden dat de OZB-aanslagen voor woningen niet of later verzonden worden.

De belangrijkste overwegingen van de wetgever om het waarderen van woningen op oppervlakte verplicht te stellen zijn:

- Aansluiting op de markt en beleving bij burgers: de gebruiksoppervlakte is beter herkenbaar voor burgers en vastgoedorganisaties (woningcorporaties en makelaars) dan de bruto inhoud. Daarom is de gebruiksoppervlakte uit de BAG nu ook al zichtbaar in het WOZ-waardeloket.
- Invulling geven aan het stelsel van basisregistraties: de gebruiksoppervlakte is een authentiek gegeven en wordt door de inliggende gemeenten (of samenwerkingen) beheerd in de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG).

Namens en op verzoek van de deelnemers neemt BsGW de regie van dit project op zich, in nauwe samenwerking met de gemeenten en het Gegevenshuis. De kosten worden verrekend met de individuele gemeenten, op basis van een per gemeente opgesteld plan van aanpak inclusief kostenraming (AB 13-12-2018). De gemeenten die deelnemen aan het project Waarderen op basis van gebruiksoppervlakte hebben in het voorjaar van 2019 een voorstel ontvangen met daarin de kosten voor de gemeente en de individuele keuzes met betrekking tot digitalisering van de bouwvergunningen en/of deelname aan mutatiedetectie. In 2019 hebben alle gemeenten een keuze gemaakt en is op basis van impactanalyse en de individuele wensen van de gemeenten het totale projectbudget vastgesteld op € 3,074 miljoen.

Om de gebruiksoppervlakte te kunnen bepalen is via aanbesteding een applicatie (rekentool) aangeschaft. Via mutatiedetectie worden de BAG en de WOZ zowel administratief als ook geometrisch op elkaar afgestemd. Via aanbesteding is aan een tweetal leveranciers de uitvoering van de mutatiedetectie voor 22 gemeenten gegund. Er zijn 6 gemeenten die de mutatiedetectie zelf hebben aanbesteed. Halverwege 2019 is gestart met de digitalisering van de bouwvergunningen en de mutatiedetectie. Met de deelnemers zijn individueel afspraken gemaakt door BsGW voor tijdige oplevering van de bouwvergunningen door de gemeenten.

Controle en verwerking van de mutatiedetectie loopt op schema, er is veel afstemming met de gemeenten. Er zijn inmiddels een groot aantal gemeenten opgeleverd. Met betrekking tot het digitaal inmeten van bouwtekeningen dienen gemeenten bouwtekeningen te leveren. Met iedere gemeente is een planning hiervoor afgesproken. Na een moeizame start beginnen steeds meer gemeenten de bouwtekeningen in het juiste formaat te verstrekken. Verder is gestart met een pilotgemeente om daadwerkelijk te gaan waarderen op oppervlakte. De verwachting is dat dit jaar ongeveer 10 gemeenten op oppervlakte zullen worden gewaardeerd.

Naast de daadwerkelijke omzetting van het bestand van m3 naar m2, dienen de gegevens actueel te worden gehouden en in beheer genomen te worden. Voor het inrichten van de beheerfase is in samenwerking met een aantal gemeenten en Het Gegevenshuis door BsGW een werkgroep gevormd. De uitkomsten van de werkgroep worden met de gemeenten gedeeld en er zal aan het bestuur een voorstel worden voorgelegd hoe gemeenten en BsGW de gegevens op orde kunnen houden. De kosten van de beheerfase zijn niet opgenomen in de kosten voor het voornoemde project. Deze kosten zullen in het bestuurlijke voorstel worden meegenomen.

Bovenstaande is een onderdeel van de landelijke ontwikkeling naar een Samenhangende Object Registratie (SOR). Op korte termijn zal er een bestuurlijke memo komen met daarin beschreven wat de gevolgen zijn van deze ontwikkeling voor de gemeenten en met name BsGW.

Op diverse momenten en via verschillende kanalen worden de gemeenten zowel algemeen als ook vakinhoudelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van het project. Momenteel zijn er geen grote risico's gesignaleerd die nadelige gevolgen hebben voor de planning en financiële middelen voor zowel BsGW als de deelnemers.

6. Aanslagoplegging, Kwijtschelding, Oninbaar, Afdrachten en Openstaande vorderingen

Belastingen	Belastingjaar 2020		Realisatie		Realisatie	
	Prognose	%	t/m 2e kw	%	t/m 1e kw	%
bedragen x € 1.000,-						
Aanslagoplegging	700.599	100,0%	667.452	95,3%	643.337	91,9%
Kwijtschelding	18.293	2,6%	12.465	1,9%	10.811	1,7%
Oninbaar	3.875	0,6%	219	0,0%	37	0,0%
Netto te innen belasting	678.431	96,8%	654.768	93,4%	632.489	90,3%
Afdracht	678.431	100,0%	350.930	51,7%	107.988	15,9%
- waarvan in 2020	631.477	100,0%	350.930	55,6%	-	0,0%
- waarvan in 2021	46.954	100,0%	-	0,0%	-	0,0%

Aanslagoplegging:

De aanslagoplegging tot en met het tweede kwartaal 2020 is volgens planning verlopen. De prognose voor de aanslagoplegging 2020 was initieel € 699,6 miljoen. Tot en met het 2^e kwartaal van 2020 is deze naar boven bijgesteld naar € 700,6 miljoen, waarvan € 679,2 miljoen in 2020 en € 21,4 miljoen in 2021 zal worden opgelegd.

Tot en met het 2^e kwartaal is € 667,5 miljoen opgelegd. In verband met de corona-crisis zijn het kohier van 31 maart en alle volgende kohieren doorgeschoven. Met deelnemers vindt overleg plaats over uitstel dan wel afstel van het opleggen van de aanslagen BIZ, reclame, precario, toeristen en marktelden.

In het 2^e kwartaal zijn voor 2 deelnemers prognosewijzigingen doorgevoerd van € 0,86 miljoen. Met deze deelnemers is contact opgenomen om de analyse en de uitkomst daarvan door te nemen.

Kwijtschelding:

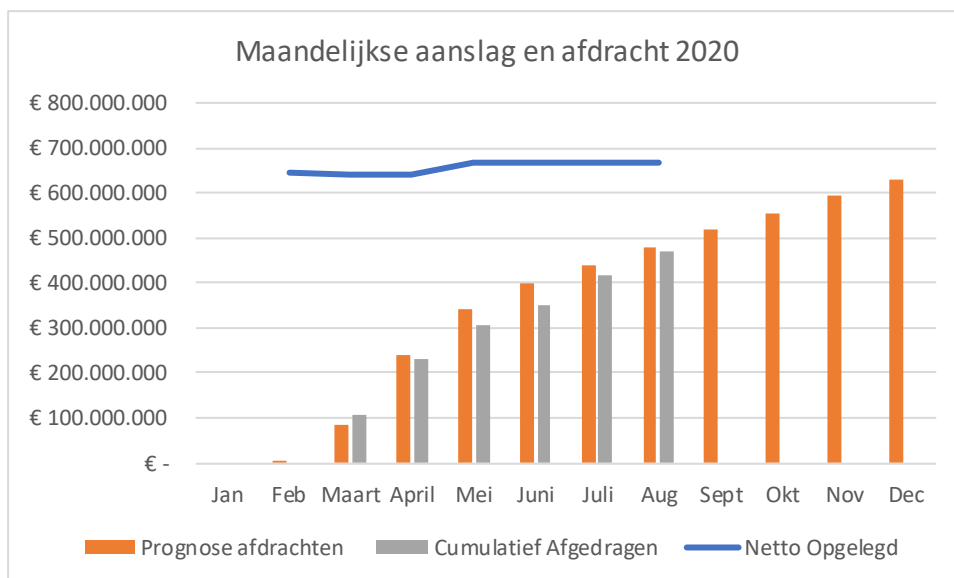
De verleende kwijtschelding 2020 ontwikkelt zich vooralsnog binnen de prognose kwijtschelding. Wel is een lichte toename in het aantal kwijtscheldingsverzoeken waar te nemen.

Oninbaar:

Ook de oninbaar percentages 2020 ontwikkelen zich vooralsnog in totaliteit en per deelnemer binnen de prognose. De verwachting is echter dat in het eerste kwartaal van 2021 het effect van de corona-situatie pas merkbaar wordt.

Afdracht:

Van de opgelegde belastingen 2020 is per eind juni 2020 in totaal € 350,9 miljoen als ontvangen belastingen afgedragen aan de deelnemers. Dit is € 46,9 miljoen minder dan het totaal geprognosticeerde bedrag van € 397,8 miljoen dat BsGW per 30 juni 2020 zou afdragen aan de deelnemers. Dit negatief effect is te wijten aan de corona-crisis. Ten tijde van het schrijven van deze rapportage is dit negatieve effect echter deels weer omgebogen.



De kosteloze betalingsherinneringen die op 4 en 11 juli zijn verstuurd naast de te versturen aanmaningen eind augustus zullen naar verwachting leiden tot vertraagde belastingontvangsten. De uiteindelijke effecten hiervan zullen in het derde kwartaal en verder duidelijker zichtbaar worden.

Openstaand saldo belastingvorderingen

bedragen x € 1 miljoen	Totaal	2016	2017	2018	2019	2020	Waarvan vervallen
Nog te ontvangen	318,61	0,33	0,80	2,26	15,78	299,44	77,27

in procenten	staand saldo						Waarvan vervallen
	Totaal	2016	2017	2018	2019	2020	
Nog te ontvangen	100,0%	0,1%	0,3%	0,7%	5,0%	94,0%	24,3%

In verhouding tot de opgelegde aanslagen							Waarvan vervallen
in procenten	Totaal	2016	2017	2018	2019	2020	
Nog te ontvangen	10,0%	0,1%	0,1%	0,4%	2,4%	44,9%	2,4%

Uit de tabel 'openstaand saldo belastingvorderingen' blijkt dat het openstaand saldo van de belastingvorderingen per 30 juni 2020 € 318,61 miljoen bedraagt. Hiervan is € 77,27 miljoen vervallen per 30 juni 2020.

In verband met de corona-crisis hebben er tot 30 juni geen (dwang)invorderingsactiviteiten plaatsgevonden bij particulieren en ondernemers. Daarnaast is er in het eerste en tweede kwartaal nauwelijks automatisch geïncasseerd bij ondernemers. Met verzoeken om uitstel van betaling en/of betalingsregelingen wordt coulant omgegaan.

7. Kwaliteit van de dienstverlening

BsGW en de werkgroep bestuursrapportage nieuwe stijl, waaraan financieel adviseurs van enkele deelnemers in participeren, zullen deze paragraaf de komende tijd verder vorm geven. Door de huidige corona-situatie heeft dit tijdelijk stil gelegen en wordt in het derde kwartaal opgepakt. Voorsnog is deze paragraaf voornamelijk gebaseerd op de bestuursrapportage oude stijl.

Prestatie indicatoren dienstverlening	Norm	2019	Realisatie 2020				
		Cum	1e kw	2e kw	3e kw	4e kw	Cum
Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde kwijtscheldingen	12 weken	8,2	1,9	5,0			
% Afgehandelde WOZ-bezwaren	vóór 1-10	99,2	15,6	39,5			
Afgehandelde overige bezwaren	afhandeltermijn (nntb)						

Kritische Succes Factor	Prestatie indicator	Resultaat
Predicaat waarderingskamer	Predicaat goed waarderingskamer	
Goedkeurende controleverklaring accountant jaarrekening	Goedkeurende controleverklaring accountant	
Goedkeurende controleverklaring accountant jaarafrekening	Goedkeurende controleverklaring accountant	
Klachten	Procedure wordt wettelijk gevolgd	
Klanttevredenheidsmeting	minimaal 7	6,8

Predicaat 'goed' Waarderingskamer

De Waarderingskamer controleert en beoordeelt gemeenten op de uitvoering van de Wet Waardering onroerende zaken (Wet WOZ). Hiervoor heeft zij een aantal instrumenten ter beschikking, waar ook BsGW op wordt getoetst:

Voortgangsevaluatie (zelfevaluatie)

In april en oktober is een digitale voortgangsinventarisatie, de zogenaamde zelfevaluatie, aangeleverd aan de Waarderingskamer. De resultaten van de aprilrapportage zijn in juli teruggekoppeld aan de BsGW en de resultaten van de oktoberrapportage zijn begin december door de Waarderingskamer teruggekoppeld aan BsGW, waarbij BsGW wordt afgezet tegen het landelijk beeld.

Bij de aprilrapportage ligt de nadruk op het beschikken van het aantal objecten per gemeente, kengetallen over de ontvangen WOZ-bezwaren over belastingjaar 2019 en de voortgang van de afhandeling van de voorgaande jaren.

De oktoberrapportage is met name gericht op de inrichting van de processen.

In september start de Waarderingskamer vanuit het toezichtsplan met het onderzoek 'interne beheersmaatregelen' bij BsGW. Dit start met een voorgesprek, waarna een onderzoeksdag wordt gepland. Het onderzoek wordt afgerond met een evaluatie waarin de resultaten worden besproken. De verwachting is dat dit onderzoek in het 4^e kwartaal wordt afgerond.

Kwaliteitscontrole op taxaties

Daarnaast vindt er een jaarlijkse kwaliteitscontrole plaats op de taxaties om goedkeuring te verkrijgen van de Waarderingskamer, zodat in 2020 beschikt mag worden. Begin januari 2020 heeft de BsGW hierover bericht ontvangen om te mogen beschikken voor alle gemeenten. Het algemeen oordeel van de Waarderingskamer over de uitvoering van de Wet WOZ voor alle deelnemers luidt "voldoende".

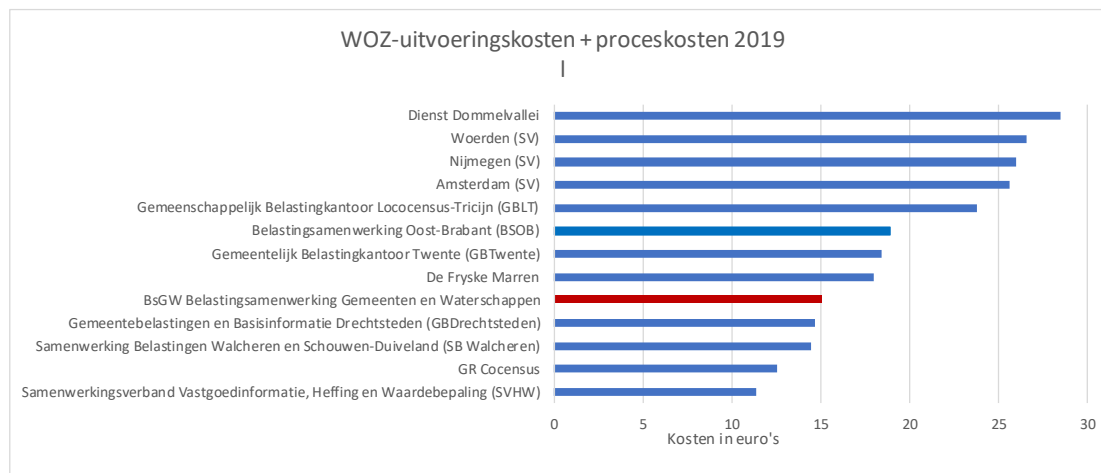
WOZ-Benchmark

De gegevens t.b.v. de benchmark zijn normaliter vóór 31 maart aan te leveren aan de Waarderingskamer. In verband met de corona-crisis heeft de Waarderingskamer de datum voor het invullen opgeschoven naar 1-5-2020. Medio april zijn de gegevens ingevuld en aangeleverd. De resultaten zijn gepubliceerd via het dashboard WOZ-benchmark van de Waarderingskamer. Via het dashboard zijn alle WOZ-gegevens van de organisaties te zien die hieraan deelnemen. Deelname is niet verplicht gesteld door de Waarderingskamer.

Voor de vergelijking van de WOZ-uitvoeringskosten en proceskosten is gebruik gemaakt van de benchmark van de Waarderingskamer. In totaal zijn er 170 organisaties die de WOZ uitvoeren.

in 2019 hebben 45 uitvoeringsorganisaties hun totale WOZ-uitvoeringskosten en proceskosten WOZ voor de benchmark aangeleverd. Hiervan zijn 13 samenwerkingsverbanden. Dit levert het volgende beeld op:

- Gemiddelde WOZ-uitvoeringskosten incl. proceskosten 45 organisaties: € 21,27 per object;
- Gemiddelde WOZ-uitvoeringskosten incl. proceskosten 13 samenwerkingsorganisaties: € 19,54 per object;
- WOZ-uitvoeringskosten incl. proceskosten BsGW: € 15,04 per object.



Dit is een eerste korte analyse. Momenteel vindt naar aanleiding hiervan een meer diepgaande analyse plaats; de resultaten zullen in een separate mededeling aan het Bestuur worden terug gerapporteerd.

Tot en met 2019 zijn de jaarafrekeningen belastingen met deelnemers steeds met goedkeurende accountantsverklaring uitgevoerd, zo ook de definitieve eindafrakeningen heffingsjaren 2005 tot en met 2015.

De accountant heeft een goedkeurende controleverklaring afgegeven voor de jaarrekening 2019.

Alle klachten zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

De klanttevredenheidsmeting is een continu proces. Uit de eerste meting in 2020 in het eerste kwartaal scoorde BsGW in het 'Algemeen oordeel over de dienstverlening' met 7,2 net boven de drempelwaarde. De algemene waardering was daarmee toegenomen t.o.v. de waardering over het gehele jaar 2019 (was 6,1). De verbetering werd geregistreerd op alle klantcontactkanalen. De volgende kanalen zijn hierbij gemeten: Telefoon, E-mail, Website, Digitaal loket en Post.

In het tweede kwartaal is de klanttevredenheid iets afgenomen tot 6,8.

Met name e-mail wordt minder gewaardeerd ten opzichte van het eerste kwartaal. Een nadere analyse van deze waardering wijst uit dat de toelichtingen op de allerlaagste waardering niet over de inhoud gaan maar over de werkwijze. Indien deze reacties niet worden meegeteld zou de waardering van e-mail op een voldoende uitkomen.

Klanttevredenheid

	2019	2020			
		kw 1	kw 2	kw 3	kw 4
telefoon	7,3	7,9	7,4		
e-mail	4,8	6,7	5,6		
website	4,2	5,4	5,3		
digitaal loket	6,6	7,0	6,9		
post	7,5	8,8	8,8		
Gemiddeld	6,1	7,2	6,8		

Daarnaast is een allesomvattende visie op de dienstverlening van BsGW in concept gereed. Deze visie bevat de kaders voor BsGW om richting en invulling te geven aan de wijze waarop wij onze klantcontacten inrichten en een goede waardering daarvoor van onze klanten te realiseren.

8. Actuele stand van zaken proceskosten, kengetallen WOZ bezwaren en maatregelen

In dit hoofdstuk wordt nadere informatie gegeven over de:

- actuele stand proceskosten per heffingsjaar
- actuele stand kengetallen bezwaren tegen de waarde
- maatregelen procesverbetering bezwaaraanpak
- landelijke ontwikkelingen inzake proceskosten

Ten opzichte van de mededeling bij de bestuursrapportage 2020 1^e kwartaal (AB 25-06-2020) zijn er geen nieuwe ontwikkelingen te melden op het gebied van maatregelen behalve dat 95% van de rechtstreeks bij BsGW ingediende bezwaren, via de Persoonlijke Pagina, zijn afgehandeld voor de streefdatum 1 juli. Bij de landelijke ontwikkelingen is er geen nieuws te melden.

Actuele stand van zaken proceskosten 2018:

	voor- ziening	schatting 31-12-2019	schatting 31-3-2020	schatting 30-6-2020	schatting 31-7-2020
Ontwikkelingen proceskosten BsGW	2018	2018	2018	2018	2018
gerealiseerde proceskosten bezwaar-beroepsfase	-	€ 1.608.196	€ 1.636.970	€ 1.668.602	€ 1.661.382
nog te verwachten proceskosten	1.302.660	€ 91.804	€ 63.030	€ 31.398	€ 38.618
totale proceskosten 2018	1.302.660	€ 1.700.000	€ 1.700.000	€ 1.700.000	€ 1.700.000
begrotingspost proceskosten (5-3 incl aanvulling)	-1.302.660	€ -1.700.000	€ -1.700.000	€ -1.700.000	€ -1.700.000
benodigde aanvulling begrotingspost	-	€ -	€ -	€ -	€ -

Met ingang van het begrotingsjaar 2018, zijn de proceskosten - *in tegenstelling tot voorgaande jaren* - volledig in de begroting van BsGW opgenomen. Het totale budget proceskosten 2018 bedroeg in eerste instantie € 1,303 miljoen. Bij het opstellen van de jaarrekening 2018 d.d. 31-12-2018 is het totaalbedrag van de proceskosten op basis van een gedegen onderbouwing bijgesteld tot een bedrag van € 1,7 miljoen.

De overschrijding van € 397 duizend wordt enerzijds veroorzaakt door de stijging van het aantal objecten waartegen bezwaar is aangetekend, ten opzichte van voorgaande jaren. Het betreft een stijging van ruim 6% ten opzichte van 2017.

De overschrijding wordt echter bovenal veroorzaakt doordat aanzienlijk meer burgers en bedrijven het bezwaar hebben ingediend via een van de gemachtigde bureaus.

Ten tijde van het opstellen van deze mededeling is bovenstaande onderbouwing nogmaals grondig getoetst, aan de hand van de meest actuele cijfers. Dit leidt niet tot andere inzichten met betrekking tot de verwachte proceskosten 2018 die mogelijk nog voortvloeien uit de nog onderhanden zijnde beroepsprocedures. De voorziening proceskosten 2018 is actueel en afdoende.

Actuele stand van zaken proceskosten 2019:

	voor- ziening	schatting 30-6-2019	schatting 31-12-2019	schatting 31-3-2020	schatting 30-6-2020	schatting 31-7-2020
Ontwikkelingen proceskosten BsGW	2019	2019	2019	2019	2019	2019
gerealiseerde proceskosten bezwaar-beroepsfase	-	32.170	976.848	1.183.651	1.232.815	1.245.431
nog te verwachten proceskosten	1.306.323	1.824.153	879.475	316.349	267.185	254.569
totale proceskosten 2019	1.306.323	1.856.323	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000
begrotingspost proceskosten	-1.306.323	-1.306.323	-1.306.323	-1.500.000	-1.500.000	-1.500.000
benodigde aanvulling begrotingspost	-	550.000	193.677	-	-	-

Het bezwaar-afhandelproces 2019 nadert zijn voltooiing. Een gering aantal bezwaren is in behandeling en zullen op zeer korte termijn worden voltooid.

In de begroting 2019 is het totale budget proceskosten 2019 voorzien op € 1,306 miljoen. BsGW verwachtte eind 2018/begin 2019 een toename in de proceskosten van € 1,7 miljoen (jaarrekening

2018) naar € 2 miljoen (ontwerpbegroting 2020). Op basis van deze verwachting zijn in de prognosekolom de begrote proceskosten 2019 toen naar boven bijgesteld met € 550 duizend naar € 1,856 miljoen.

Inmiddels is de bezwaarfase (nagenoeg) afgerond en de beroepsfase onderhanden. Naar de huidige inzichten zullen de proceskosten 2019 lager uit gaan komen, namelijk op € 1,5 miljoen.

Ondanks het aantal minder ingediende objecten onder bezwaar, dalen de verwachte proceskosten 2019 minder dan evenredig, doordat er relatief meer bezwaren zijn ingediend waarvoor een proceskostenvergoeding is gevraagd. Het betreft dan voornamelijk de overige gemachtigden, niet zijnde de grotere WOZ-bureaus, naast de toename bij de grote gemachtigden (NCNP's). Logischerwijs stijgt hiermee de gemiddelde proceskostenvergoeding per object.

Ten tijde van het opstellen van deze mededeling is bovenstaande onderbouwing nogmaals grondig getoetst, aan de hand van de meest actuele cijfers. Dit leidt niet tot andere inzichten met betrekking tot de verwachte proceskosten 2019 die mogelijk nog voortvloeien uit de nog onderhanden zijnde beroepsprocedures. De voorziening proceskosten 2019 is actueel en afdoende.

Actuele stand van zaken proceskosten 2020:

	voor- ziening	schatting 31-3-2020	schatting 30-6-2020	schatting 31-7-2020
Ontwikkelingen proceskosten BsGW	2020	2020	2020	2020
gerealiseerde proceskosten bezwaar-beroepsfase	-		7.117	212.814
nog te verwachten proceskosten	2.000.000	2.000.000	1.992.883	1.787.186
totale proceskosten 2019	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000
begrotingspost proceskosten	-2.000.000	-2.000.000	-2.000.000	-2.000.000
benodigde aanvulling begrotingspost	-	-	-	-

De bezwaarafhandeling 2020 is in volle gang. De bezwaartermijn is inmiddels verlopen en het inboekproces is nagenoeg afgerond.

Per 31 juli 2020 is het aantal ingediende bezwaren aanzienlijk hoger dan 2019. Oorzaken hiervan zijn met name de waardeinstijgingen ten opzichte van 2019 en de geïntensiverde wervings- en reclamecampagnes door de gemachtigdenbureaus.

In de begroting 2020 is een post voor proceskosten opgenomen van 2,0 miljoen. En hoewel het nog te vroeg om een gedegen onderbouwde schatting over de hoogte van de uit te betalen proceskosten 2020 op te stellen, is het aannemelijk dat op basis van de ingediende aantallen de voorziening 2020 overschreden zal worden. In de volgende bestuursrapportage zal meer zicht hierop zijn.

Actuele stand kengetallen bezwaren tegen de waarde

Definitie en uitgangspunten

Onderstaande tabellen tonen verschillende kengetallen met betrekking tot de WOZ-waarde bezwaren. Omdat een bezwaar betrekking kan hebben op meerdere objecten, worden het aantal objecten onder bezwaar vermeld en niet het aantal bezwaarschriften. Als uitgangspunt voor de kengetallen dient de definitie van de Waarderingskamer (Waka). Twee keer per jaar (in april en oktober) levert BsGW cijfers aan de Waarderingskamer, waaronder de stand van zaken met betrekking tot de bezwaren tegen de beschikking. Er wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen bezwaren tegen de belanghebbende (Ik ben niet de eigenaar van dit pand) en bezwaren tegen de waarde (Ik ben het niet eens met de beschikte waarde van dit pand). Daarnaast wordt er hierbij een splitsing gemaakt naar woningen (particulieren) en niet-woningen (bedrijven). Voor deze mededeling zijn alleen de bezwaren tegen de waarde relevant.

De woningen onder beheer van woningcorporaties worden buiten beschouwing gelaten. Deze bezwaren hebben sowieso geen proceskosten tot gevolg: woningcorporaties dienen nauwelijks een verzoek in tot vergoeding van bezwaar- en beroepskosten.

De afhandeling van deze bezwaren verloopt heel anders dan een bezwaar ingediend door, of namens, een individuele eigenaar van een woning. De praktijk is, dat een groot deel van de objecten waartegen bezwaar is aangetekend uiteindelijk wordt ingetrokken. De bezwaren van woningcorporaties vertroebelen daardoor de uitkomsten en conclusies van een meerjarige vergelijking qua aantallen en waarde, de toekenningspercentages en proceskosten. In het beheersgebied van BsGW zijn 35 woningcorporaties (WOCO's) actief die 140.000 huurwoningen onder beheer hebben.

Tabel kengetallen

In de volgende tabel worden voor de belastingjaren 2018 t/m 2020, de *aantallen objecten* waarvoor bezwaar en beroep is gemaakt *tegen de waarde* vermeld. Uitgesplitst naar woningen (particulieren) en niet-woningen (bedrijven). In het tweede deel worden de toegekende waardeverminderingen en de daaruit voortvloeiende verminderingen van de belastingopbrengsten Onroerende Zaakbelastingen (OZB) gepresenteerd. In het derde (onderste) deel staan de 8 uitbetaalde proceskosten.

In de tabel worden de standen van de belastingjaren 2018-2020 *per 30-06-2020* gepresenteerd. De cijfers met betrekking tot belastingjaar 2018, 2019 en 2020 zijn nog niet definitief, het betreft hier dan ook een *momentopname*.

Wat de bezwaarschriften betreft, zijn de aantallen 2018 en 2019 in geringe mate gestegen als gevolg van met name nieuwe ambtshalve bezwaren.

Bezwaren 2020: nog onderhanden

D.d. 31-07-20 zijn er ten opzichte van 2019 een aanzienlijk hoger aantal bezwaarschriften ontvangen. Oorzaak hiervan zijn de WOZ-waardestijging in vergelijking met 2019 en de geïntensiveerde reclame- en wervingscampagnes door de gemachtigdenbureaus. De stijging doet zich vooral voor bij de burgers en bedrijven die zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigdenbureau.

Het inboekproces is nagenoeg afgerond, het aantal bezwaren zal dan ook nog nauwelijks toenemen.

Bezwaren 2019: nagenoeg afgerond en beroepen 2019: nog onderhanden

De bezwaarafhandeling 2019 nadert zijn voltooiing. Nagenoeg alle bezwaren zijn afgehandeld dan wel waarde technisch beoordeeld. Slechts een zeer gering aantal bezwaren zijn nog in volledige behandeling. De beroepsfase is in volle gang.

Bezwaren en beroepen 2018: nagenoeg afgerond

De bezwaarafhandeling en de beroepsprocedures zijn nagenoeg afgerond.

Kengetallen bezwaren en beroepen tegen de waarde d.d.
Exclusief woningcorporaties

31-7-2020

	2020		2019		2018	
Aantallen beschikkingen						
Aantal beschikkingen niet-woningen - bedrijven	52.844		53.942		54.249	
Aantal beschikkingen woningen - particulier	367.989		365.395		362.974	
Aantal beschikkingen particulieren en bedrijven	420.833		419.337		417.223	
Aantallen objecten onder bezwaar						
Aantal niet-woningen onder bezwaar	2.147	4,1%	2.716	8,6%	4.007	9,8%
Aantal woningen onder bezwaar	21.948	6,0%	14.357	3,9%	17.829	3,9%
Totale objecten onder bezwaar	24.095	5,7%	17.073	4,5%	21.836	4,7%
<i>*Aantal unieke objecten waarvoor bezwaar is ingediend tegen de waarde uitgedrukt in aantal beschikkingen in enig belastingjaar</i>						
Afhandelpercentage	47,8%		99,2%		99,8%	
Beschikte waarden x 1.000						
Beschikte waarde niet-woningen	23.517.688		23.912.885		23.575.759	
Beschikte waarde woningen	87.273.121		80.410.306		75.485.316	
Totale beschikte waarde excl WOCO's	110.790.809		104.323.191		99.061.075	
Verminderde waarden OZBE x 1.000						
Verminderde waarde niet-woningen	56.841	0,24%	264.091	1,10%	387.062	1,64%
Verminderde waarde woningen	220.847	0,25%	289.920	0,36%	313.913	0,42%
Totale verminderde waarde excl WOCO's	277.688	0,25%	554.011	0,53%	700.975	0,71%
<i>**Waardevermindering uitgedrukt in percentage van de beschikte waarde in enig belastingjaar</i>						
Verminderde heffing						
Verminderde heffing niet-woningen	320.624		1.196.750		1.599.863	
Verminderde heffing woningen	328.973		433.539		562.060	
Totale verminderde heffing excl WOCO's	649.597		1.630.289		2.161.923	
Uitbetaalde proceskostenvergoeding						
Uitbetaalde proceskosten niet-woningen	1.915	1%	174.360	14%	272.467	16%
Uitbetaalde proceskosten woningen	210.899	99%	1.071.071	86%	1.388.915	84%
Totaal uitbetaalde proceskostenvergoeding	212.814	100%	1.245.431	100%	1.661.382	100%
Waarvan aan NCNP	175.443	82%	810.265	65%	1.146.100	69%

*** De verhouding uitbetaalde proceskostenvergoeding woning / niet-woning is voor de jaren 2016 en ouder niet als zodanig geadmistreerd.

Tabel afhandel- en toekenningspercentages

In onderstaande tabel worden per belastingjaar de toekenningspercentages weergegeven van bezwaren ingediend via de particulier of het bedrijf/organisatie zelf of bezwaren ingediend namens deze burger of bedrijf via een beroepsmatige gemachtigde. De Waarderingskamer maakt daarbij nog onderscheid naar de beroepsmatige gemachtigde op 'no cure, no pay' basis, de zogenaamde NCNP's.

Afhandel- en toekenningspercentages bezwaren tegen de waarde d.d.**31-7-2020**

Exclusief woningcorporaties

	2020	2019	2018
Afhandelpercentages woningen onder bezwaar	50,0%	99,5%	99,9%
Toekenningspercentages	40,8%	37,6%	39,9%
- Particulier	46,2%	44,8%	48,2%
- Beroepsmatige gemachtigde	39,7%	35,8%	32,9%
<i>waarvan NCMP</i>	36,8%	34,9%	35,7%
Afhandelpercentages niet-woningen onder bezwaar	26,6%	98,1%	99,4%
Toekenningspercentages	46,5%	36,9%	39,2%
- Bedrijf	56,4%	58,6%	54,2%
- Beroepsmatige gemachtigde	55,2%	33,0%	29,0%
<i>waarvan NCMP</i>	54,5%	27,1%	24,2%

Net als voorgaande jaren start BsGW met de WOZ-bezwaren die via de Persoonlijke Pagina worden ingediend (streefdatum afhandeling is 1 juli), hetgeen zichtbaar is in het hogere afhandelpercentage woningen ten opzichte van niet-woningen. Per 1 juli is 94,4% van deze bezwaren volledig afgehandeld, de resterende 5,6% is wel in behandeling genomen maar nog niet volledig afgerond.

De door BsGW genomen maatregelen om de proceskosten te reduceren

Al enkele jaren voert BsGW actie om proceskosten te kunnen beheersen. Naast de maatregelen die wij zelf hebben genomen, is ook overleg gevoerd met andere belastingsamenwerkingsverbanden. Alle gemeenten en samenwerkingsverbanden in Nederland hebben immers last van dit fenomeen. Dit heeft in samenwerking met de VNG wel geleid tot acties richting de wetgever, echter met vooralsnog onvoldoende resultaat.

Maatregelen 2014-2016

De maatregelen die in deze fase zijn ingevoerd, worden nog steeds toegepast en worden steeds verder verfijnd/ toegesneden. Dit betreft

- Voormelding WOZ-waarde
- Invoering 'Flitsbezwaar'
- Aanpassen route bij telefonisch contact met BsGW
- Gemakkelijker rechtstreeks digitaal bezwaar indienen bij BsGW
- Voorlichting en promotie

De wetgever heeft in 2014 het Besluit proceskosten bestuursrecht (hierna: Bpb) met ingang van 1 januari 2015 gewijzigd waarmee werd beoogd de proceskostenvergoedingen in WOZ-procedures te beperken. BsGW heeft in het streven tot matiging in proceskosten de wijzigingen betrokken in de afhandeling van WOZ-bezwaren.

BsGW heeft in vier procedures hoger beroep ingesteld nadat Rechtbank Limburg de door BsGW toegepaste matiging in de proceskostenvergoeding heeft afgewezen. Het Hof is niet meegegaan in de zienswijze van BsGW met betrekking tot matiging.

Helaas heeft het gewijzigde Bbp, ook landelijk, niet geleid tot lagere proceskosten. De wijzigingen in de wet zijn te algemeen van aard gebleken en onvoldoende toegespitst op de Wet WOZ.

Maatregelen 2017

In 2017 heeft BsGW stevig doorgepakkt om de ontwikkeling te keren. Deze maatregelen waren zowel preventief als curatief van aard. Rode draad in deze strategie is een modelmatige aanpak van de bezwaarprocedure met een strakke hantering van termijnen. Hierdoor werden WOZ-bezwaren sneller afgehandeld. Met deze aanpak wordt met name ook de burger gediend.

Per 1-10-2017 waren alle zaken afgedaan dan wel in procedure genomen. Daarmee hebben klanten (burgers en ondernemers) in 2017 sneller antwoord ontvangen dan in voorgaande jaren. Een nieuwe aanpak van de afhandeling van (o.a.) WOZ-bezwaren was onder meer wenselijk om de burger sneller van antwoord te voorzien maar ook om meer betrouwbare prognoses af te kunnen geven. Daarnaast was de wens en hoop tevens de sterk oplopende proceskosten te reduceren.

Preventief is er door promotie en Google-marketingacties naar gestreefd om burgers te bewegen hun bezwaar rechtstreeks in te dienen bij BsGW. Een prikkel die hierbij werd aangeboden is dat BsGW voorrang verleent aan de afhandeling van WOZ-bezwaren die rechtstreeks zijn ingediend via de Persoonlijke Pagina.

Maatregelen 2018 en 2019

Het verdienmodel voor gemachtigde bureaus om namens burgers WOZ-bezwaren in te dienen is blijkbaar dermate lucratief dat reclame- en wervingscampagnes om burgers te activeren om een WOZ-bezwaar in te dienen steeds intensiever en omvangrijker worden. En voortsnog met resultaat; veelgehoord van burgers is dat zij hun WOZ-bezwaar hebben ingediend onder invloed van deze wervingscampagnes. Het is voor BsGW dan ook noodzaak om de ingezette maatregelen door te zetten, verder te verfijnen en nieuwe methodes te ontwikkelen om verdere stijging van proceskosten te voorkomen.

BsGW heeft processtappen kritisch beoordeeld, processegmenten verbeterd en de digitalisering van afhandeling verder ontwikkeld. BsGW hanteert een modelmatige aanpak van de bezwaarprocedure met een strakke hantering van termijnen. Met de grote NCNP-bureaus, zijn zowel in 2018 als in 2019 afspraken gemaakt om samen te kunnen werken in de afhandeling van WOZ-bezwaarschriften. Alle andere bezwaarschriften over de WOZ-waarde worden vóór 1 oktober afgehandeld dan wel in behandeling genomen. En voor de WOZ-bezwaren, die rechtstreeks zijn ingediend via de Persoonlijke Pagina geldt, dat BsGW 1 juli als streefdatum afgehandeld heeft gesteld. Per 1 juli is 94,4% van deze bezwaren volledig afgehandeld, de resterende 5,6% is wel in behandeling genomen maar nog niet volledig afgerond.

In 2018, 2019 en 2020 hebben wij de eerdere maatregelen toegepast, verfijnd en uitgebreid:

- *Voorlichting en promotie:*

Via website, persmedia, sociale media en publieksskanalen van deelnemende gemeenten en de bijsluiter bij het aanslagbiljet, zijn burgers en bedrijven bewust gemaakt dat bezwaar indienen via externe bureaus echt niet gratis is. Het digitaal insturen van bezwaarschriften rechtstreeks bij BsGW is qua afhandelingstermijn sneller en voor wat betreft de kosten veel voordeliger. Ook is de google-marketingcampagne geïntensiveerd, waardoor wellicht meer mensen rechtstreeks naar BsGW worden geleid voor het indienen van een bezwaar of vraag over de WOZ-waarde.

Via de voormelding WOZ-waarde kunnen burgers vooraf de voorlopige WOZ-waarde van hun woning inzien, controleren en waar nodig wijzigen. Na beoordeling door een taxateur zal de juiste WOZ-waarde worden vastgesteld zodat een correcte WOZ-beschikking en belastingaanslag wordt verstuurd.

- *Rechtstreeks contact met de taxateur:*

Indien de burger na ontvangst van de aanslag bezwaar wil indienen tegen de WOZ-waarde wordt deze gestimuleerd om vóór het indienen van een bezwaar telefonisch contact op te nemen met BsGW (een zogenoemd flitsbezwaar). In de piek na aanslagverzending worden klanten die telefonisch contact opnemen met BsGW via een keuzemenu rechtstreeks doorverbonden met een WOZ-taxateur voor directe specialistische beantwoording van vragen en behandeling van potentiële bezwaren. Hierdoor kan het probleem mogelijk direct worden opgelost en het indienen van een formeel bezwaarschrift worden voorkomen. Burgers hebben massaal gebruik gemaakt van deze optie, ten opzichte van voorgaande jaren. In totaal zijn er in 2018 ruim 2.500, in 2019 circa 2.500 flitsbezwaren en in 2020 circa 3.000 in behandeling genomen en afgehandeld. In het formele traject zijn voor deze objecten nog zijn v.w.b. 2018 slechts rond de 160 (6,5%) en v.w.b. 2019 slechts 240 (2019, 12%) bezwaren ontvangen.

Met ingang van 2018 voert BsGW in pandige opnames uit waarbij panden in bezwaar of vanuit bovenstaand telefonisch contact met de taxateur, de woning door een taxateur van BsGW wordt bezocht. Een groot aantal panden zijn vanaf 2018 in pandig door een taxateur opgenomen (2018: 4.000 objecten, 2019: 2.500 objecten).

De algemene tendens in de opgedane ervaringen is dat burgers positief reageren op het persoonlijk contact met de taxateur en hun verhaal kwijt kunnen. Met de in pandige opnames verwacht BsGW op termijn een positief effect op de beleving en het vertrouwen van de burgers met betrekking tot de door BsGW vastgestelde WOZ-waardes. De effecten van de in pandige opnames zullen tevens dienen als input voor de (her)waardering en leiden tot kwalitatief betere waardebeoordelingen.

Wat 2020 betreft, worden er als gevolg van de corona-crisis vooralsnog geen in pandige opnames gedaan. Om toch een goed beeld van de feitelijke situatie te krijgen en daarmee tot een betere afweging te komen, hebben 479 burgers en bedrijven met een mogelijk treffend flitsbezwaar van BsGW een brief ontvangen, met het verzoek om basis van een beslissingstabel aanvullende informatie, waaronder foto's, aan te leveren. Ondanks een werkvoorraad nog in te boeken post, zijn er een week na verzending van het schrijven inmiddels al 110 geregistreerde reacties ontvangen. Dit aantal zal naar verwachting nog stijgen.

- *Digitaal bezwaar:*
Om de keuze van een burger voor een WOZ-bureau te voorkomen moet het indienen van een bezwaarschrift zo gemakkelijk mogelijk te zijn. BsGW biedt hiervoor via de website een eenvoudige module aan. Jammer genoeg blijkt de wettelijke vereiste identificatie middels DigiD een stevige drempel op deze weg. Een prikkel die hierbij wordt aangeboden is dat BsGW voorrang verleent aan de afhandeling van WOZ-bezwaren die rechtstreeks zijn ingediend via de Persoonlijke Pagina. Het doel is om deze digitale bezwaren voor 1 juli te hebben afgehandeld, dan wel in behandeling te hebben genomen.
- *Procesoptimalisatie bezwaar & beroep:*
De afgelopen jaren zijn verbeteringen doorgevoerd in het proces voor de afdoening van bezwaar – en beroepschriften. Na het invoeren van de modelmatige aanpak van de bezwaarprocedure met strakke hantering van termijnen vanaf 2017, is in 2018 en 2019 ingezet op procesoptimalisatie. Het hele ketenproces is tegen het licht gehouden, zo zijn onder meer inefficiënte processtappen eruit gehaald, is meer ingezet op het digitale kanaal voor zowel burgers als gemachtigden en zijn extra (juridische en financiële) toets momenten ingebouwd. Momenteel vinden de voorbereidingen plaats voor het in 2020 verder automatiseren van het proces bezwaar en beroep.

Landelijke ontwikkelingen inzake proceskosten

De gemeenten Maastricht, Heerlen, Sittard-Geleen en Venlo hebben op 15 februari 2018 een brief verzonden naar de VNG inzake de proceskosten die de no-cure-no-pay organisaties in rekening brengen bij BsGW. In de schriftelijke reactie van de VNG op genoemde brief d.d. 9 april 2018 wordt medegedeeld dat de VNG de situatie waarin bepaalde bureaus oneigenlijk gebruik maken van de regeling voor proceskosten herkent. De regeling is bedoeld als tegemoetkoming in de kosten voor de belastingbetalers in het geval van bezwaar- en beroepsprocedures bij de Wet WOZ. Maar de regeling wordt in de praktijk gehanteerd als verdienmodel door bepaalde no-cure-no-pay organisaties.

Het besluit proceskosten procesrecht wordt door de VNG geëvalueerd. De uitkomsten/evaluatie van de ingevulde vragenlijsten van o.a. de LVLB en de enquête van Onderzoekcentrum Drechtsteden zijn voor de VNG noodzakelijk om de zorgen en argumenten te kunnen onderbouwen met voorbeelden en cijfers bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

Onderzoek LVLB no-cure-no-pay organisaties

BsGW heeft in 2018 deelgenomen aan het onderzoek van de LVLB inzake de problematiek rondom de no-cure-no-pay organisaties bij WOZ-bezwaren. De LVLB heeft de resultaten van dit onderzoek beschikbaar gesteld aan diverse instanties.

Onderzoek impact no cure no pay op belastingsamenwerkingen

BsGW heeft in 2018 deelgenomen aan een onderzoek met 13 andere belastingsamenwerkingen naar de impact van no cure no pay bedrijven op deze organisaties. De conclusie van dit onderzoek is dat er een discrepantie is tussen de hoogte van de kostenvergoeding en restitutie van belastingbedragen. Bovendien leggen genoemde bedrijven een onevenredig beslag op tijd van onze organisaties. Daarnaast bedient men zich van strategieën die in toenemende mate een belemmering dreigen te vormen om ingekomen bezwaarschriften tijdig af te handelen (dwangsommen).

De uitkomsten van het onderzoek zijn verstrekt aan VNG, UvW, Waarderingskamer en het ministerie van BZK.

Bron: Brief aan VNG van BghU, namens de 14 belasting samenwerkingen d.d. juli 2018

Waarderingskamer

De stijgende populariteit van no-cure-no-pay organisaties baart ook de Waarderingskamer zorgen. Betrof het aandeel WOZ-bezwaarschriften op basis van no cure, no pay in 2017 landelijk net geen kwart, in 2018 staan de tellers op 32,4 respectievelijk 34,4 procent. De instantie ontvangt in toenemende mate signalen over ongewenste praktijken van dergelijke bureaus. Voorbeelden zijn het sponsoren van verenigingen op basis van het aantal leden dat een machtiging afgeeft, het verkrijgen van machtigingen door bijvoorbeeld mensen te laten tekenen op bijvoorbeeld de Huishoudbeurs en het hanteren van doorlopende machtigingen, waardoor belanghebbenden soms niet op de hoogte zijn dat een bureau wederom bezwaar heeft ingediend.

De Waarderingskamer schat in dat met de afhandeling van deze bezwaarschriften landelijk inmiddels zo'n 15 tot 20 miljoen euro gemoeid is.

Omdat dat soort signalen en misstanden de Waarderingskamer met zorg vervullen, heeft de Waarderingskamer middels een brief de staatssecretaris, om samen met minister Dekker voor Rechtsbescherming, gemeenten en zo mogelijk ook met vertegenwoordigers van de branche een onafhankelijk onderzoek in te stellen naar het functioneren van de bureaus. De minister heeft inmiddels hiermee ingestemd (*zie onderdeel Kamervragen*).

Bron: Binnenlandsbestuur opmars no cure, no pay-bureaus bij WOZ-bezwaren

Kamervragen

Naar aanleiding van bovenstaande, zijn inmiddels ook kamer vragen gesteld (ingezonden 14-7-2018) aan de ministers voor rechtsbescherming en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De ministeries van Financiën en Justitie en veiligheid stellen een onderzoek in naar de ontwikkeling van het aantal bezwaren en de in verband hiermee toegekende kostenvergoedingen. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek zullen oplossingen voor de no cure, no pay-problematiek worden gezien.

Onderzoek naar ontwikkeling aantal bezwaren door no-cure-no-pay organisaties tegen WOZ-beschikkingen

Minister Dekker heeft begin juli 2019 gereageerd op de brief van 12 april 2019 van de gemeente Maastricht, mede namens diverse andere gemeenten en gemeenschappelijke regelingen, waarin een aanpassing van het Besluit proceskosten bestuursrecht bepleit wordt.

Aanleiding voor die aanpassing is de rol van no-cure-no-pay bedrijven bij het maken van bezwaar en instellen van beroep tegen onder meer beschikkingen op grond van de wet WOZ.

In zijn antwoord op Kamervragen heeft minister Dekker een onderzoek toegezegd, met als doel scherp te krijgen in hoeverre no-cure-no-pay bedrijven juridische procedures bij WOZ-beschikkingen en BPM-aangiftes hoofdzakelijk inzetten als verdienmodel voor de verkrijging van proceskostenvergoedingen. Het onderzoek zal worden uitgevoerd door het WODC (Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum) en zal nog dit jaar van start gaan.

In het kader van het onderzoek worden twaalf casestudies uitgevoerd bij gemeenten en belastingsamenwerkingen, waaronder de BsGW. Op deze wijze wil het WODC inzicht krijgen in de belasting van de organisatie, de opbrengsten voor de bezwaarmakers en het verdienmodel van de no cure no pay-bedrijven.

bron: Kamerbrief 2 juli 2019, kenmerk 2623241/ brief WODC 14 januari 2020

Daarnaast ligt er ten tijde van dit schrijven een internetconsultatie over een ontwerpbesluit ten aanzien van een wijziging in het Besluit proceskosten bestuursrecht.

Dit ontwerpbesluit verhoogt de proceskostenvergoeding die de burger krijgt als hij met succes een overheidsbesluit aanvecht bij de bestuursrechter. Het gaat om een verhoging van de standaardbedragen met 40% als de burger procedeert met bijstand van een advocaat. Ook krijgt de bestuursrechter een explicietere bevoegdheid om een hogere vergoeding toe te kennen dan het standaardbedrag als hij vindt dat de overheid in een concrete zaak evident onredelijk is geweest voor de burger. De wijzigingen leiden (verhoging van de forfaitaire vergoeding) of kunnen leiden (expliciete bevoegdheid van de bestuursrechter tot toekenning van een boven forfaitaire vergoeding bij kennelijk onredelijk handelen van het bestuursorgaan) tot hogere proceskostenvergoedingen voor de burger die gelijk krijgt bij de bestuursrechter.

Wat de VNG betreft kan dit voorstel - in ieder geval voor wat betreft de toepassing op de Wet WOZ - geen doorgang vinden voordat er een oplossing is voor het verdienmodel van no cure-no pay bureaus bij WOZ-zaken (inmiddels wordt meer dan 10% van de totale uitvoeringskosten voor de Wet WOZ veroorzaakt door no cure-no pay bureaus met een jaarlijkse kostenpost voor gemeenten van circa € 16 miljoen; kosten voor bezwaar, beroep en uitvoering. De totale kosten voor de uitvoering van de Wet WOZ bedragen ruim € 140 miljoen). De VNG heeft zelf een aantal overwegingen meegegeven om voor de Wet WOZ een andere regeling van toepassing te verklaren.
bron: brief VNG 27 november 2019, Consultatie wijziging Besluit proceskosten bestuursrecht.

De internetconsultatie is op 1 december 2019 gesloten.

Op basis van wijzigingen in wet- en regelgeving en recente jurisprudentie vindt steeds een kritische beschouwing plaats van het huidige beleidskader en interne werkinstructies, en worden indien noodzakelijk of wenselijk processen aangepast.