

Bestuursrapportage



Over januari t/m juli 2021



Datum: 18-10-2021

Inhoudsopgave

1: Inleiding	3
2: Financiën	4
2-1: Personeel	5
2-1-1: Personele kosten	5
2-1-2: Formatie	5
2-1-3: Verzuim	5
2-1-4: Ontwikkeling personeel	5
2-2: Automatisering	6
2-3: Interne dienstverlening	7
2-4: Waarderen.....	7
2-5: Heffen	8
2-6: Innen.....	8
2-7: Overig	9
3: Klantcontacten	9
3-1: Telefoon.....	9
3-2: Klachten.....	10
3-3: Bezwaarschriften	11

1: Inleiding

Voor u ligt de bestuursrapportage van SaBeWa Zeeland over de periode 1 januari tot en met 31 juli 2021. Deze rapportage gaat over de bedrijfsvoering van SaBeWa Zeeland. De belastingrapportages worden ieder kwartaal apart aangeboden aan de deelnemers. In deze bestuursrapportage wordt u meegenomen in de ontwikkelingen van de afgelopen periode en wordt een vooruitblik voor heel 2021 gegeven.

Er wordt in de rapportage ingegaan op diverse onderdelen van de bedrijfsvoering, met een inhoudelijke en financiële toelichting. Daarnaast wordt de dienstverlening als apart punt toegelicht. Ook 2021 is gestart met maatregelen vanwege COVID-19. Met de ervaringen uit 2020 hebben we hierop in 2021 goed kunnen anticiperen, zowel in de bedrijfsvoering als in de belastingheffing voor onze deelnemers.

We zien dat de basis steeds verder op orde is, de kwaliteit van het werk wordt beter. Dat uit zich in betere en tijdige heffing en inning van lokale belastingen en burgers die hierover minder klachten hebben. De service naar de burgers hebben we hoog in het vaandel, en met de front office en de back office zien we hier ook een stijgende lijn. Terugkoppeling van de samenleving is dat er duidelijke informatie wordt gegeven en dat we goed bereikbaar zijn.

Waar er voor de processen van Heffen en Innemen vooral wordt gezocht naar efficiency en kwaliteitsverbetering, zien we voor het proces van Waarderen een hele nieuwe inrichting. Met het project Gebruiksoppervlakte proberen we de doelstelling om in 2022 te taxeren op gebruiksoppervlakte in plaats van op inhoud te realiseren. Dat betekent dat alle objecten worden gecontroleerd en waar nodig worden aangepast. Daarnaast wordt dit proces dusdanig ingericht dat het voor toekomst ook wordt geborgd. Dit vergt veel inspanning door de betrokken medewerkers van Sabewa Zeeland en de medewerkers bij de gemeenten. We zijn volle goede moed dat deze doelstelling wordt behaald. Spannend is het wel!

Met een vooruitblik naar het einde van het jaar zien we dat de financiën in lijn liggen met de begroting 2022. Er was voor 2021 nog geen begrotingswijziging gedaan omdat we eerst de impact bekijken in het eerste half jaar, echter zien we toch dezelfde lijn als naar 2022 toe. Door hogere proceskosten, meer ICT-kosten en enkele noodzakelijke projecten liggen de kosten hoger dan begroot. Ook in het eerste half jaar zijn de personeelskosten lager dan begroot. Door natuurlijk verloop van personeel worden de basislasten lager. Maar ook is niet de volledige formatie ruimte benut. Om de huidige kwaliteit te behouden, is dit wel noodzakelijk. Daarom zal naar het einde van het jaar alle formatie ruimte worden benut. Daarnaast zien we een extra investering om het project gebruiksoppervlakte goed en tijdig af te ronden.

Zoals ook bij de begroting 2022 blijkt, is er een stabiele basis nodig om de kwaliteit te borgen. Dit proberen dan ook te realiseren. Deze bestuursrapportage geeft een weergave van de keuzes die hierin zijn gemaakt.

2: Financiën

In de onderstaande tabel is een vergelijking gemaakt van de begroting 2021 en de prognose 2021, die op basis van de werkelijke cijfers over de eerste zeven maanden van dit jaar is gemaakt.

Een onderschrijding ten opzichte van de begroting is aangeduid als een – en in het zwart weergegeven; een overschrijding ten opzichte van de begroting is aangeduid als een + en in het rood weergegeven.

	Begroting 2021	Werkelijk t/m juli	Prognose 2021	Verschil prognose 2021-begroting 2021
Personeel:				
Loonkosten	€ 3.393.643	€ 1.674.661	€ 3.187.747	€ -205.896
Overige personeelskosten	€ 102.055	€ 89.158	€ 121.705	€ 19.650
Automatisering	€ 796.179	€ 934.169	€ 1.008.779	€ 212.600
Interne Dienstverlening	€ 699.520	€ 549.981	€ 729.677	€ 30.157
Waarderen	€ 427.733	€ 606.456	€ 748.661	€ 320.928
Heffen	€ 99.165	€ 33.951	€ 144.486	€ 45.321
Innen	€ -589.233	€ 78.337	€ -554.187	€ 35.046
Overig	€ 56.606	€ -	€ 95.600	€ 38.994
Totaal	€ 4.985.668	€ 3.966.713	€ 5.482.468	€ 496.800

De tabel is ingericht per kostensoort. In de jaarrekening worden de kosten voor personeel, automatisering en interne dienstverlening verdeeld over de programma's (Waarderen, Heffen, Innen). De verdeling wordt hier niet gemaakt, omdat de verdeling naar kostensoort meer inzage geeft in de bedrijfsvoering van Sabewa Zeeland.

De post Overig bestaat met name uit niet compensabele btw ten laste van het Waterschap. De laatste jaren is gebleken dat het begrote bedrag hiervoor steeds met ongeveer € 30.000,- werd overschreden. In de begroting 2022 is het begrote bedrag dan ook aangepast.

De overschrijding van de prognose ten opzichte van de begroting wordt met name veroorzaakt door de hogere kosten voor automatisering en de hogere kosten aan proceskostenvergoedingen. In de onderliggende paragrafen wordt per onderdeel een toelichting gegeven.

2-1: Personeel

2-1-1: Personele kosten

De financiën laten het volgende beeld zien:

	Begroting 2021	Werkelijk t/m juli	jaarrekening 2020		Prognose 2021	Vershil prognose 2021-begroting 2021
Salariskosten	€ 3.393.643				€ 3.187.747	€ -205.896
Overige personeelskosten	€ 102.055				€ 121.705	€ 19.650
Totaal	€ 3.495.698				€ 3.309.452	€ -186.246

De geprognostiseerde salariskosten zijn lager dan begroot. Dit wordt veroorzaakt door een natuurlijk verloop van medewerkers in hogere salarisschalen welke zijn vervangen door medewerkers in lagere salarisschalen en doordat enkele vacatures pas later in het jaar opgevuld zijn/worden. Verder zijn de kosten voor woon- werkverkeer lager doordat er gedurende het eerste halfjaar van 2021 door de medewerkers veelal vanaf thuis gewerkt is. Bij de prognose voor 2021 is er rekening mee gehouden dat er gedurende de tweede helft van het jaar meer vanaf kantoor gewerkt wordt en de kosten voor woon-werkverkeer daardoor weer hoger zijn.

2-1-2: Formatie

Het aantal formatie-eenheden is voor 2021 begroot op 47,66 fte. De werkelijke personele bezetting gedurende de maanden januari t/m juli 2021 was als volgt:

Maand	Personele bezetting in fte
januari	44,64
februari	44,64
maart	44,85
april	45,85
mei	45,74
juni	46,63
juli	46,63

De werkelijke bezetting gedurende de maanden januari t/m juli is dus lager geweest dan de toegestane formatie conform de begroting. Om de kwaliteit te waarborgen worden de eerstvolgende maanden nog enkele vacatures ingevuld. De verwachting is dat werkelijke personele bezetting vanaf 1 oktober 2021 47,66 is. Hiermee is rekening gehouden in de prognose van de salariskosten.

2-1-3: Verzuim

Het verzuimpercentage in de eerste twee kwartalen van 2021 afgezet tegen het verzuimpercentage over het jaar 2020:

Afdeling	2020	t/m 1e kwartaal 2021	t/m 2e kwartaal 2021
Directie	0	0	0
Ondersteuning	0	0	0,15
Gegevensbeheer	2,95	1,67	1,44
Team Specialisten	1,01	0,91	1,32
Totaal organisatie	1,93	1,25	1,21

Het verzuimpercentage gedurende het eerste half jaar van 2021 was lager dan in 2020. Er is aandacht voor ziekteverzuim. Leidinggevenden gaan frequent in gesprek met medewerkers en zoeken naar mogelijkheden om ziekteverzuim te voorkomen.

2-1-4: Ontwikkeling personeel

	Begroting 2021	Werkelijk t/m juli	Prognose 2021	Vershil prognose 2021-begroting 2021
Opleidingen	€ 33.132	€ 34.548	€ 37.000	€ 3.868

Het begrote bedrag voor opleidingen is al grotendeels benut gedurende het eerste deel van het jaar 2021. Er is een incompany WOZ-basisopleiding georganiseerd voor een groot aantal medewerkers. Deze opleiding wordt in de toekomst verplicht voor alle medewerkers die met de WOZ werken. Sabewa Zeeland heeft hierin geïnvesteerd, mede om de kennis van de medewerkers te verbreden. De incompany training is al zeer positief ervaren door de medewerkers. Verder is er een abonnement afgesloten bij Good Habitz; een online trainingsplatform dat de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers bevordert. De medewerkers van Bezwaar en beroep hebben een training gevolgd ter verbetering van de werkprocessen rondom de door No cure no pay bureaus ingediende bezwaarschriften.

2-2: Automatisering

	Begroting 2021	Werkelijk t/m juli	Prognose 2021	Verschil prognose 2021-begroting 2021
Aankoop duurzame goederen	€ 10.220	€ 7.472	€ 8.000	€ -2.220
Aankoop overige goederen		€ 21	€ 21	€ 21
Kantoorbenodigdheden			€ -	€ -
DVO automatisering	€ 152.319	€ 134.817	€ 179.756	€ 27.437
Overige uitbestede werkzaamheden	€ -	€ 9.650	€ 10.000	€ 10.000
Automatisering huur/leasing software	€ 608.200	€ 775.666	€ 800.000	€ 191.800
Telecomm. apparatuur huur/leasing	€ 20.440	€ 6.521	€ 10.980	€ -9.460
Website		€ 22	€ 22	€ 22
Telefoonkosten, gesprekskosten	€ 5.000		€ -	€ -5.000
	€ 796.179	€ 934.169	€ 1.008.779	€ 212.600

De kosten voor automatisering komen aanzienlijk hoger uit dan begroot. De overschrijding van de kosten voor Automatisering huur/leasing software wordt vooral veroorzaakt door extra kosten en investeringen voor softwareleverancier Pink Roccade. De extra kosten vloeien voort uit verplichtingen welke nog niet zijn verwerkt in de begroting. Deze kosten zijn verbonden aan applicaties waar onderhoud voor nodig is of aanpassingen voor nodig zijn door wettelijke regelgeving. Deze kosten vallen niet onder het basiscontract met Pink Roccade; de kosten zijn wel meegenomen in de begroting 2022.

De kosten die voortvloeien uit verplichtingen betreffen:

- Het WOZ-berichtenverkeer: de levering van de berichten gebeurt vanaf 1 januari 2021 via de landelijke voorziening. Dit is een verplichting die de Waarderingskamer ons oplegt (circa € 40.000,-);
- Verdere ontwikkeling van het klantcontactcentrum (circa € 40.000,-);
- Ontwikkelingen van huidige modules om aan digitalisering te voldoen (circa € 10.000,-);
- Verdere ontwikkeling van de bedrijvenmodule (zuiveringsheffing niet-woningen) om de doorlooptijd te verbeteren en het proces te digitaliseren (circa € 10.000,-).

De extra onderhoudskosten betreffen kosten die buiten het basiscontract vallen. Deze kosten worden gemaakt om bepaalde zaken in te richten ten behoeve van de aanslagoplegging en interne controle. Naar verwachting zullen deze kosten in 2021 zo'n € 40.000,- bedragen.

In 2021 is € 50.000,- geïnvesteerd in de ontwikkeling van de module iBezwaar, een module die ertoe zal bijdragen dat de processen van het inboeken en afhandelen van bezwaarschriften efficiënter zullen verlopen, en bezwaren eerder zijn afgehandeld. iBezwaar wordt geïmplementeerd om de doorlooptijd van het bezwarenproces te verbeteren en is noodzakelijk om de werkzaamheden binnen de formatieve ruimte uit te kunnen voeren.

2-3: Interne dienstverlening

	Begroting 2021	Werkelijk t/m juli	Prognose 2021	Vershil prognose 2021-begroting 2021
Afschrijvingen			€ 2.066	€ 2.066
Aankoop duurzame goederen	€ -	€ 725	€ 725	€ 725
Drukwerk, aanslagen ed	€ 102.200	€ 110.463	€ 145.000	€ 42.800
Briefpapier en enveloppen	€ -		€ -	€ -
Aankoop overige goederen	€ -	€ 257	€ 450	€ 450
DVO financiën	€ 21.027	€ 15.536	€ 20.714	€ -313
DVO personeelszaken	€ 45.000	€ 45.000	€ 45.000	€ -
DVO facilitaire zaken	€ 119.218	€ 93.090	€ 124.040	€ 4.822
Overige uitbestede werkzaamheden	€ -			€ -
Telecomm. apparatuur huur/leasing	€ -	€ 22	€ 22	€ 22
Huur/lease overige kantoorapparatuur	€ 3.577		€ 894	€ -2.683
Huur kantoor	€ 109.777	€ 85.067	€ 113.422	€ 3.645
Verzekeringen	€ -		€ -	€ -
Reis- & verblijfskosten dienstreizen	€ -		€ -	€ -
Overige kosten P&O	€ -		€ -	€ -
Accountantskosten	€ 35.770	€ -4.267	€ 31.000	€ -4.770
Advertentiekosten	€ 2.044		€ 2.044	€ -
Porti	€ 153.300	€ 116.010	€ 153.300	€ -
Kosten postbus	€ -		€ -	€ -
Kosten antwoordnummer	€ 8.176	€ 878	€ 2.000	€ -6.176
Kosten haal- en brengservice	€ 2.555	€ 3.100	€ 3.500	€ 945
DigiD / Mijn Overheid	€ 50.078	€ 58.844	€ 35.000	€ -15.078
Kosten geldverkeer	€ -	€ 234	€ 2.000	€ 2.000
Telefoonkosten, gesprekskosten	€ 31.979	€ 24.320	€ 38.000	€ 6.021
Abonnementen, boeken & tijdschriften	€ 9.198	€ 1.953	€ 4.000	€ -5.198
Lidmaatschappen	€ 5.621	€ 2.235	€ 6.500	€ 879
Opbrengst ond & dienst.voor derden	€ -		€ -	€ -
Overige bijdragen deelnemers	€ -	€ -3.486		€ -
totaal	€ 699.520	€ 549.981	€ 729.677	€ 30.157

De kosten voor drukwerk, aanslagen e.d. vallen hoger uit dan begroot. Dit is een trend die we afgelopen jaren zagen, omdat er meer digitale postverwerking/behandeling is. Bij de begroting 2022 zijn deze kosten daarom hoger geraamd.

De kosten voor DVO facilitaire zaken komen hoger uit dan begroot omdat in de periode tussen het opstellen van de begroting en 2021 de DVO is aangepast, hetzelfde geldt voor Huur kantoor. De kosten voor DVO financiën komen juist iets lager uit omdat Sabewa Zeeland de taken van financieel advies zelf uitvoert.

2-4: Waarderen

	Begroting 2021	Werkelijk t/m juli	Prognose 2021	Vershil prognose 2021-begroting 2021
Onvoorzien	€ 4.697		€ 4.697	€ -
Personeel van derden WOZ	€ -	€ 13.347	€ 120.000	€ 120.000
Waardering specifieke objecten	€ 35.770	€ 1.365	€ 8.700	€ -27.070
Kadasterkosten	€ 10.220	€ 1.707	€ 4.500	€ -5.720
Overige uitbestede werkzaamheden	€ 12.775	€ 298.647	€ 13.000	€ 225
Cyclorama's	€ 221.191	€ 252.764	€ 252.764	€ 31.573
Vergoeding proceskosten	€ 143.080	€ 38.627	€ 345.000	€ 201.920
	€ 427.733	€ 606.456	€ 748.661	€ 320.928

De overschrijding van de kosten voor Waarderen wordt veroorzaakt door:

- Hogere kosten voor cyclorama's (circa € 30.000,-). In de loop van 2020 is een nieuwe driejarige overeenkomst hiervoor gesloten met Cycomedia, de enige aanbieder in Nederland. Door de monopoliepositie van Cyclomedia kunnen de kosten niet lager gehouden worden.
- Een hoger bedrag aan uit te betalen proceskostenvergoedingen (circa € 200.000,-), hetgeen veroorzaakt wordt door de toename van het aantal ingediende bezwaarschriften door No cure no pay-bureaus; wat een landelijke trend is. Er wordt alles aan gedaan om het proces zo goed en zo snel mogelijk te laten verlopen zodat er een goed proces voor de burger wordt gecreëerd en er zo weinig mogelijk wordt bijgedragen aan het verdienmodel van de no cure no pay-bureaus. Toch is er in 2020 ruim € 309.000,- betaald aan proceskostenvergoedingen. In 2021

is het aantal ingediende bezwaarschriften met zo'n 30% gestegen ten opzichte van 2020 waardoor het uit te keren bedrag aan proceskostenvergoedingen hoger zal zijn dan in 2020. Uitgaande van een gemiddeld percentage gegronde bezwaarschriften van 42% (hetgeen dicht in de buurt van het landelijk gemiddelde over 2020 ligt), een gemiddeld bedrag van € 435,- aan proceskostenvergoeding per gegronde bezwaarschrift en nog 1.677 af te handelen bezwaarschriften van No cure no pay-bureaus komt de prognose voor 2021 uit op € 345.000,-.

- Meer kosten voor inhuur van derden. Deze kosten zijn met name gemaakt ten behoeve van het afhandelen van WOZ-bezwaarschriften (circa € 120.000,-). Dit is noodzakelijk omdat enkele medewerkers veel tijd dienen te besteden aan het project Gebruiksoppervlakte en daardoor onvoldoende tijd over houden voor het afhandelen van bezwaarschriften en gezien het grote aantal ingediende bezwaarschriften.

Daarentegen zullen de kosten voor de waardering van specifieke objecten zo'n € 30.000,- lager uitvallen dan begroot. Over afgelopen jaren is een neerwaartse trend in deze kosten te zien.

Onder de werkelijke kosten voor Overige uitbestede werkzaamheden zijn nog kosten opgenomen die door Sabewa Zeeland zijn gemaakt in het kader van het project Gebruiksoppervlakte, welke nog afzonderlijk aan de deelnemers worden doorbelast.

2-5: Heffen

	Begroting 2021	Werkelijk t/m juli	Prognose 2021	Verschil prognose 2021-begroting 2021
Onvoorzien	€ 3.010		€ 3.010	€ 0
Controle hondenbelasting	€ 15.330		€ 15.330	€ 0
Controle toeristenbelasting	€ 28.616	€ 7.200	€ 28.616	€ 0
Overige uitbestede werkzaamheden	€ 27.374		€ 70.230	€ 42.856
Vergoeding proceskosten		€ 2.451	€ 3.000	€ 3.000
Abonnementen, boeken & tijdschriften	€ 24.835	€ 24.300	€ 24.300	-€ 535
	€ 99.165	€ 33.951	€ 144.486	€ 45.321

De kosten voor Overige uitbestede werkzaamheden vallen hoger uit dan begroot. Dit komt omdat de kosten voor de procesanalyse van het Heffen-proces welke uitgevoerd wordt door Baker Tilly Advisory hieronder geboekt worden. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in het kader van het plan van aanpak naar aanleiding van het onderzoek "Samenwerking binnen de GR Sabewa Zeeland". Volgens de uitgebrachte offerte bedragen de kosten hiervoor € 52.230,-.

In de begroting is nog geen rekening gehouden met uit te betalen proceskostenvergoedingen voor Heffen-bezwaarschriften. Echter ook op dit gebied worden er bezwaarschriften ingediend door No cure nog pay-bureaus, hoewel de aantallen hiervan aanzienlijk lager zijn dan de WOZ-bezwaarschriften.

2-6: Innen

	Begroting 2021	Werkelijk t/m juli	Prognose 2021	Verschil prognose 2021-begroting 2021
Onvoorzien	€ 2.513		€ 2.513	-
Rente rekening-courant		€ -44	€ -	-
Kadasterkosten	€ -	€ 198	€ 500	€ 500
Overige uitbestede werkzaamheden	€ -	€ 19.188	€ 48.000	€ 48.000
Juridische kosten			€ 2.300	€ 2.300
Kosten geldverkeer	€ 91.980	€ 47.730	€ 85.000	€ -6.980
Lidmaatschappen	€ 17.374	€ 11.265	€ 12.500	€ -4.874
Opbrengst ond & dienst.voor derden	€ -51.100		€ -55.000	€ -3.900
Opbrengst invorderingskosten	€ -650.000		€ -650.000	-
	€ -589.233	€ 78.337	€ -554.187	€ 35.046

De post Overige uitbestede werkzaamheden betreft de kosten voor de uitvoering van kwijtschelding door Cannock Chase. Ten tijde van het opstellen van de begroting voor 2021 is deze post niet onder het programma Innen begroot, maar valt de last nog bij personeelskosten. Er o.a. daarom een positief resultaat te zien bij de Algemene personeelskosten.

Met betrekking tot de opbrengst invorderingskosten is de verwachting voorlopig dat deze in lijn zullen liggen met het begrote bedrag hiervoor.

2-7: Overig

	Begroting 2021	Werkelijk t/m juli	Prognose 2021	Verschil prognose 2021-begroting 2021
Overige uitbestede werkzaamheden	€ 66.430		€ 98.000	€ 31.570
Overige baten	€ -9.824		€ -2.400	€ 7.424
	€ 56.606	€ -	€ 95.600	€ 38.994

De post overige werkzaamheden bestaat met name uit niet compensabele btw ten laste van het Waterschap. De laatste jaren is gebleken dat het begrote bedrag hiervoor van € 65.000,- steeds met plus minus € 30.000,- werd overschreden.

3: Klantcontacten

3-1: Telefoon

Een vergelijking met het aantal ingekomen gesprekken ten opzichte van de voorgaande twee jaren laat het volgende beeld zien:

	2.021	2.020	2.019
januari	2.161	2.024	2.672
februari	4.323	4.626	5.456
maart	10.377	3.530	7.908
april	6.332	382	5.001
mei	3.720	1.846	4.187
juni	5.331	2.183	4.549
juli	4.047	1.705	4.563
	36.291	16.296	34.336

Ten opzichte van vorig jaar valt op dat het aantal ingekomen gesprekken in 2021 in de maanden maart t/m juli aanzienlijk hoger is. Dit komt omdat er vorig jaar wegens de Corona-crisis van 16 maart tot 20 april geen telefonische dienstverlening is geweest en van eind april t/m mei beperkte telefonische dienstverlening. In 2021 is er geen telefonische sluiting geweest.

Over het algemeen valt op dat er naar aanleiding van het vesturen van de grootste kohieren in februari en maart, dit jaar in maart en april meer ingekomen gesprekken zijn dan in 2019. Dit terwijl de toelichting op het aanslagbiljet en de informatie op het de website verbeterd zijn en er actief gecommuniceerd wordt naar burgers om per e-mail contact te zoeken. De toename van het aantal ingekomen gesprekken in de maanden maart en april is met name veroorzaakt door een administratieve fout op de aanslagbiljet van de inwoners van de gemeente Goes. Doordat niet alle ledigingen van het restafval op het aanslagbiljet in rekening waren gebracht, hebben veel burgers van de gemeente Goes telefonisch of via e-mail contact met ons gezocht.

De overige maanden zijn qua aantallen redelijk vergelijkbaar met 2019 of zelfs lager. Hier lijkt de toelichting op het aanslagbiljet in combinatie met de informatie op de website en andere social media kanalen dus wel zijn vruchten af te werpen.

3-2: Klachten

Klachtafhandeling van 1 januari t/m 31 juli 2021:

Totaal aantal klachten 1 januari 2021 t/m 31 juli 2021	60
Totaal aantal klachten ontvangen bij Sabewa Zeeland	54
Totaal aantal klachten doorgestuurd door de Zeeuwse Ombudsman	6
Aantal klachten nog in behandeling	1

Klachten door de maanden heen:

Maand	Aantal ontvangen	Bij Sabewa Zeeland	Via de Zeeuwse Ombudsman
Januari	5	5	0
Februari	6	6	0
Maart	14	12	2
April	13	12	1
Mei	6	5	1
Juni	7	6	1
Juli	9	8	1

Aantal klachten ten opzichte van voorgaande jaren:

Jaar	Aantal
2019	104
2020	62
2021	60

De klachten hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

Onderwerp	Aantal klachten	% van totaal
Heffen	24	40%
Innen	8	13%
Kwijtsschelding	9	15%
Termijnen	2	3%
Communicatie	3	5%
Digitaal Loket	4	7%
Waarderen	3	5%
Bereikbaarheid	7	12%
Totaal	60	100%

Er zijn in 2021 opnieuw minder klachten binnengekomen in vergelijking met afgelopen jaren voor de periode januari t/m juli. De totaaltelling geeft 60 klachten weer, waarvan 2 klachten in eerste instantie door Sabewa Zeeland zijn afgehandeld en daarna als nieuwe klacht via de Zeeuwse Ombudsman zijn binnengekomen. Dit geeft een totaal aantal klachten van 58.

De oorzaak van het aantal klachten gerelateerd aan het proces van Heffen is voor een groot gedeelte te wijten aan de blokkades op de WOZ-objecten. Door COVID-19 en ook door veel nieuwbouw zijn meer objecten langer geblokkeerd, waardoor de aanslag pas later wordt verstuurd. De burger wil het aanslagbiljet eerder ontvangen.

De klachten voor het proces Innen betreffen voornamelijk klachten over automatische incasso's en opgelegde kosten vanwege een aanmaning of een dwangbevel.

Voor kwijtschelding richten de klachten zich overwegend op afwijzingen voor automatische kwijtschelding. Burgers hebben er moeite mee dat ze op reguliere wijze kwijtschelding moeten aanvragen. Daarnaast zijn er klachten over de afwijzing van een kwijtscheldingsverzoek en beroep. Hiervoor kijken we of het proces van het administratieve beroep kunnen verbeteren om klachten te voorkomen.

Tijdens piektijden zien we toch enkele klachten over de telefonische bereikbaarheid. Hier zoeken we naar mogelijkheden om ook tijdens piektijden te allen tijde goed bereikbaar te zijn.

3-3: Bezwaarschriften

Een vergelijking van de aantallen WOZ- en Heffen-bezwaarschriften tussen 2020 en 2021 laat het volgende beeld zien:

WOZ:

	Openstaand	Afgehandeld	Totaal ontvangen
31-7-2021	2.924	785	3.709
31-7-2020	1.975	831	2.806

Heffen:

	Openstaand	Afgehandeld	Totaal ontvangen
31-7-2021	273	321	594
31-7-2020	85	545	630

In 2021 zijn er meer WOZ-bezwaarschriften ontvangen dan in 2020. Van de 3.709 ingediende bezwaarschriften zijn er 2.011 afkomstig van een no cure no pay-bureau; dit is 54,2%. Deze stijging loopt in lijn met de landelijke trend. De stijging van het aantal ingediende bezwaarschriften zorgt voor een hogere werkbelasting voor de medewerkers Bezwaar en beroep en de taxateurs. Door inhuur van derden wordt getracht dit op te vangen zodat de bezwaarschriften tijdig afgehandeld kunnen worden.

Een vergelijking van de percentages afgehandelde bezwaarschriften tussen 2020 en 2021 laat het volgende beeld zien:

	WOZ	Heffen
31-7-2021	21,16%	54,04%
31-7-2020	29,62%	86,50%

De afdoening van de bezwaren loopt achter op 2020 vanwege het grotere totale aantal bezwaren en door een freeze in het softwarepakket waardoor er 4 weken niet kon worden gemuteerd in de systemen. De planning is dat alle bezwaren volgens de jaarplanning eind 2021 zijn afgehandeld.