

Bestuursinformatiebrief 4^e kwartaal 2025

Aan: Algemeen Bestuur BsGW
Van: Dagelijks Bestuur BsGW
Onderwerp: Rapportage 4^e kwartaal 2025 BsGW
Datum: 26 februari 2026

Inleiding

Het Algemeen Bestuur heeft in december 2023 besloten om in plaats van een reguliere bestuursrapportage over het 4^e kwartaal een bestuursinformatiebrief op te stellen, waarin de belangrijkste financiële ontwikkelingen binnen BsGW staan vermeld.

In deze rapportage wordt een toelichting gegeven op de totale (verwachte) realisatiecijfers 2025 afgezet tegen de begrotingscijfers om zodoende inzicht te geven in de verschillen tussen de jaarbegroting en het (nog door de accountant te controleren) gerealiseerde jaarresultaat.

BsGW presenteert in de rapportage een nettoresultaat uitgesplitst naar een nettoresultaat reguliere bedrijfsvoering en een overzicht van niet of nauwelijks beïnvloedbare factoren.

De projectkosten Ondernemings- en Ontwikkelplan (OOP) zijn, zoals bekend, verrekend naar aanleiding van de jaarrekeningcontrole 2023 door de externe accountant. De taakstellende kostenreductie, die aan het OOP gekoppeld is, wordt in belangrijke mate gerealiseerd door een formatiereductie en bedraagt voor 2025 € 800 duizend.

Toelichting:

Naar verwachting komt het positieve resultaat uit op € 4,802 miljoen:

Positief resultaat reguliere bedrijfsvoering 2025	-4.870
Positief resultaat initiele begroting a.g.v. instapscenario nieuwe KVM	-68
Vershil initiele begroting & realisatie 2025	4.802
Positief resultaat initiele begroting a.g.v. instapscenario nieuwe KVM	-68
Lagere personeelskosten vooruitlopend op OOP taakstelling 2026 en verder	-209
Lagere afschrijvingskosten a.g.v. SaaS-oplossingen	-344
Proceskosten bezwaar- en beroep	-3.416
Maatwerk, incidentele opdrachten/projecten, toevoeging belastingsoorten	-548
Overig/Diverse	-217
Resultaat reguliere bedrijfsvoering	-4.802

In onderstaande tabel worden de gerealiseerde (nog door de accountant te controleren) exploitatiecijfers afgezet tegen de actuele begroting 2025.

Exploitatieoverzicht (bedragen * € 1.000,-)	Bestuurs- begroting 2025	Realisatie Kwartaal 4 2025	Vershil begroting & realisatie 2025
Taakstelling OOP	-800	-	800
Bruto lonen	12.574	11.561	-1.013
Sociale lasten	4.024	3.112	-912
Overige personeelskosten	764	573	-191
Personeel derden	-	-359	-359
Personeelskosten	17.362	14.887	-2.475
Huisvestingskosten	919	800	-119
Afschrijvingskosten	357	13	-344
ICT-kosten	2.972	2.993	20
Print-, kopieer- en drukwerk incl. portiekosten	810	892	82
Telefoniekosten	27	50	23
Kosten brongegevens	406	416	10
Proceskosten bezwaar- en beroep	3.506	90	-3.416
Overige diensten door derden	1.015	2.481	1.466
Overige operationele kosten	118	65	-53
Operationele kosten	5.882	3.993	-1.890
Algemene kosten	609	875	266
Onvoorzien	365	-	-365
Algemene kosten	974	875	-99
Bankkosten	290	133	-157
Rentekosten	7	18	11
Bank- en rentekosten	297	151	-147
Toevoeging aan reserves	555	555	0
Totaal lasten	28.519	24.266	-4.253
Overige opbrengsten	-	-548	-548
Renteopbrengsten	-	-2	-2
Totaal baten	-	-550	-550
Netto kosten	28.519	23.716	-4.802
Bijdragen deelnemers	-28.237	-28.237	-
<i>Bijdragen samenwerkingsportaal</i>	<i>-350</i>	<i>-350</i>	<i>-</i>
Totaal bijdragen	-28.587	-28.587	-
Resultaat reguliere bedrijfsvoering*	-68	-4.870	-4.802

Incidenteel (ten gunste van de deelnemers)

Renteopbrengsten vierde kwartaal

49

Exploitatieoverzicht (bedragen * € 1.000,-)	Bestuurs- begroting	Realisatie	Vershil begroting & realisatie 2025
	2025	2025	
Taakstelling OOP	-800	-	800
Personeelskosten	17.362	14.887	-2.475
Huisvestingskosten	919	800	-119
Afschrijvingskosten	357	13	-344
ICT-kosten	2.972	2.993	20
Operationele kosten	5.882	3.993	-1.890
Algemene kosten	974	875	-99
Bank- en rentekosten	297	151	-147
Toevoeging bestemmingsreserve	555	555	0
Totaal lasten	28.519	24.266	-4.253
Overige opbrengsten	-	-548	-548
Renteopbrengsten	-	-2	-2
Totaal baten	-	-550	-550
Netto kosten	28.519	23.716	-4.802
Bijdragen deelnemers	-28.237	-28.237	-
Bijdragen samenwerkingsportaal	-350	-350	-
Totaal bijdragen	-28.587	-28.587	-
Resultaat reguliere bedrijfsvoering*	-68	-4.870	-4.802

Incidenteel (ten gunste van de deelnemers)

Renteopbrengsten vierde kwartaal

49

**Reguliere bedrijfsvoering: € 4,870 miljoen (positief incidenteel)
(incl. OOP-taakstelling)**

Personeelskosten (incl. OOP-taakstelling van € 800 duizend): € 1,7 miljoen (voordeel)

De taakstelling OOP wordt in belangrijke mate gerealiseerd middels een formatiereductie.

Jaar	Bedrag	Vorm
2024	€ 600.000	Restitutie aan de deelnemers
2025	€ 800.000	Benedenwaartse bijstelling begroting 2025
2026	€ 1.000.000	Benedenwaartse bijstelling begroting 2026
2027	€ 1.200.000	Benedenwaartse bijstelling begroting 2027
2028 e.v.	€ 1.300.000	Benedenwaartse bijstelling begroting 2028 e.v.

De betreffende € 800 duizend wordt financieel-technisch aan het begin van het boekjaar gerealiseerd. Sterker! BsGW houdt aan het begin van het boekjaar al rekening met de volgende stap, waarmee BsGW in feite anticipeert op het volgende boekjaar.

De personeelskosten 2025 waren initieel begroot op € 17,4 miljoen. Rekening houdend met de taakstellende kostenreductie vanuit bedraagt deze begrotingspost € 16,6 miljoen. De gerealiseerde personeelskosten bedragen € 14,9 miljoen.

De afdeling Klantzaken zet sinds jaar en dag een deel van het formatiebudget in als flexibele schil voor de piekperiode. BsGW maakt dan gebruik van een extern callcenter voor de afhandeling van telefonische vragen naar aanleiding van de aanslagoplegging en de piek rondom dwanginvordering. De daadwerkelijke kosten voor deze flexibele schil in 2025 zijn opgenomen onder de operationele kosten: Overige diensten door derden.

Daarnaast zijn in 2025 vacatures (nog) niet of later ingevuld. Voor het realiseren van de OOP-taakstelling worden sowieso niet alle vacatures bij BsGW automatisch opengesteld wanneer medewerkers uit dienst gaan. Om de formatie structureel te kunnen verlagen, wordt gewerkt met flexibele inhuur (zie post Operationele kosten: Overige diensten door derden), die desgewenst kan worden stopgezet.

Exploitatieoverzicht (bedragen * € 1.000,-)	Bestuurs- begroting	Realisatie	Vershil begroting & realisatie
	2025	2025	2025
Taakstelling OOP	-800	-	800
Personeelskosten	17.362	14.887	-2.475
Onderbesteding a.g.v. fexibele schil en niet 1 op 1 vervangen van uit dienst			-1.675
Overige diensten door derden	1.015	2.481	1.466
Vooruitlopend op taakstelling OOP 2026			-209

Communicerende vaten

Per saldo leiden bovenstaande zaken tot lagere verwachte personeelskosten, anticiperend op de taakstellende kostenreductie van € 1 miljoen in 2026 oplopend tot structureel € 1,3 miljoen vanaf 2028.

Huisvestingskosten: € 119 duizend (voordeel)

Vanwege de aanstaande verhuizing eind Q3 / begin Q4 2026 naar een nieuw kantoorpand wordt extra kritisch gekeken naar huisvestingskosten in het algemeen en facilitaire uitgaven in het bijzonder.

Afschrijvingskosten: € 344 duizend (voordeel)

Vanaf 2025 is vanwege het werken in een SaaS-omgeving vooral sprake van licentie- en abonnementskosten (post ICT-kosten). Investerings in ICT-hardware, die in 2025 zijn gedaan, zullen pas in 2026 zichtbaar worden in de afschrijvingskosten.

ICT-kosten: € 20 duizend (nadeel)

De ICT-kosten zijn in lijn met de begroting.

Operationele kosten: € 1,890 miljoen (voordeel)

Het voordelige resultaat op de operationele kosten is in belangrijke mate op te delen in twee grote posten:

Eenzijds is er sprake van een overschrijding van de begroting op Overige diensten door derden van € 1,466 miljoen. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de eerdergenoemde flexibele schil, die benodigd is tijdens de piekperiode. Ook worden niet alle vacatures zondermeer

ingevuld. Eerst wordt bekeken of er voor specifieke taken door middel van automatisering en/of de verhoging van efficiëntie minder FTE benodigd is. Op basis hiervan wordt in voorkomende gevallen tijdelijke capaciteit ingehuurd. De kosten van deze tijdelijke capaciteit worden geboekt op "Overige diensten door derden".

Anderzijds is een onderbesteding van € 3,416 miljoen zichtbaar op de post proceskosten (bezwaar en beroep). Initieel bedroeg deze begrotingspost € 3,506 miljoen. Gedurende 2025 zijn de kosten op deze post structureel verlaagd met € 1,450 miljoen. Naar verwachting zal de realisatie van de proceskosten voor belastingjaar 2025 uitkomen op € 647 duizend. Dit bedrag bestaat uit € 464 duizend aan gerealiseerde kosten en een voorziening van € 183 duizend. Deze voorziening is aangemaakt om de proceskosten 2025, die pas in volgende jaren worden uitbetaald, op te vangen.

Voor de proceskosten van 2024 is eind boekjaar 2024 een voorziening opgenomen voor een totaal van € 249 duizend. Deze voorziening, met name bedoeld voor beroepszaken, bedraagt ultimo 2025 nog € 162 duizend. Door een verlaging in de te verwachten uitkeringskosten over belastingjaar 2023 wordt de resterende voorziening à € 162 duizend verlaagd naar € 63 duizend. De € 99 duizend vrijval komt ten gunste van het resultaat over 2025.

Voor de proceskosten van belastingjaar 2023 is eind boekjaar 2024 een voorziening opgenomen van € 1,326 miljoen. Deze voorziening, met name bedoeld voor beroepszaken, bedraagt ultimo 2025 nog € 675 duizend. Door een verlaging in de te verwachten uitkeringskosten over belastingjaar 2023 wordt de resterende voorziening ter hoogte van € 675 duizend verlaagd naar € 98 duizend. De € 577 duizend vrijval komt ten gunste van het resultaat over 2025.

Tenslotte is eind 2024 een voorziening gecreëerd voor de jaren voorafgaand aan 2023. Deze voorziening van € 31 duizend is ontoereikend gebleken en is overschreden met € 92 duizend. Eind 2025 wordt daarnaast verwacht dat een voorziening ter hoogte van € 27 duizend benodigd is over deze voorgaande jaren. De overschrijding en de nieuwe voorziening zorgen samen voor € 119 duizend aan hogere lasten in boekjaar 2025.

Elk jaar wordt bij het opstellen van de jaarrekening een voorziening gevormd op de balans voor de nog te verwachten proceskosten van het betreffende heffingsjaar uit met name de beroepsfase. De voorzieningen zijn schattingsposten op basis van de meest recente gegevens uit de met de accountants afgestemde rekenmethode. In aanloop naar de jaarrekening 2025 zal deze schattingspost nogmaals berekend worden aan de hand van de meest recente gegevens.

Samenvattend kan bovenstaande als volgt worden weergegeven:

Proceskosten BsGW	Begroting	Realisatie	Verschil
Proceskosten heffingsjaar 2025		€ 647.000	
Proceskosten heffingsjaar 2022 en ouder		€ 119.000	
Vrijval voorziening 2024		€ -99.000	
Vrijval voorziening 2023		€ -577.000	
Totaal	€ 3.506.000	€ 90.000	€ -3.416.000

In de operationele kosten is ook nog sprake van een overschrijding van print-, kopieer en portokosten (€ 82 duizend overschrijding). Deze overschrijding wordt veroorzaakt doordat een gedeelte van de werkzaamheden is uitbesteed aan externe partijen. Deze hogere kosten worden grotendeels gecompenseerd in de personeelskosten, aangezien voor deze werkzaamheden minder FTE benodigd zijn.

Algemene kosten: € 99 duizend (voordeel)

De onderschrijding op de post algemene kosten wordt met name veroorzaakt doordat de post onvoorzien à € 365 duizend in 2025 niet is aangewend. Daartegenover staan vooral hogere verzekerings- en advieskosten. Deze stijging is met name ontstaan door indexatie van tarieven en meer externe advisering, onder andere met betrekking tot het nieuwe kantoorpand (juridisch, bouwkundig, binnenhuisarchitect).

Bank- en rentekosten: € 147 duizend (voordeel)

De bank- en rentekosten komen lager uit, doordat de werkelijk in rekening gebrachte bankkosten lager uitvallen dan begroot en er geen rentekosten in rekening worden gebracht in verband met negatieve rente.

Overige opbrengsten: € 548 duizend (voordeel)

De overige opbrengsten laten een positief incidenteel resultaat zien. Deze opbrengsten worden vooral veroorzaakt door het project in verband met het nieuwe belastingstelsel voor waterschappen i.c. Waterschap Limburg en specifieke opdrachten voor deelnemers. Ook heeft een klein gedeelte van deze opbrengsten betrekking op de vergoeding voor de werkzaamheden in de Kinderopvangtoeslagaffaire.

Proceskosten

Per peildatum 31-12-2025 zijn nagenoeg alle bezwaren afgehandeld. Het aantal bezwaren is in 2025 licht afgenomen ten opzichte van 2024

Aantal bezwaren per object	Aantal objecten 2023	Aantal objecten 2024	Aantal objecten 2025	2025 t.o.v. 2024
Totaal NCNP	32.098	14.965	13.906	92,9%
Bedrijven en particulieren	24.818	8.821	8.493	96,3%
Subtotaal	56.916	23.786	22.399	94,2%
Flitsbezwaren	12.366	1.916	2.464	128,6%
Totaal	69.282	25.702	24.863	96,7%

Als gevolg van de Wet herwaardering proceskostenvergoeding WOZ (en bpm) is het tarief proceskostenvergoeding per toegekend bezwaar of beroep per 1-1-2024 aanzienlijk verlaagd. Uitgaande van gelijkblijvende aantallen bezwaren en beroepen, is met ingang van de begroting 2026 de post proceskosten voor wat betreft de uitkeringskosten verlaagd met € 1,5 miljoen. Over 2025 bedraagt deze kostenverlaging € 1,450 miljoen. Deze verlaging loopt conform afspraak via de planning & control cyclus.

In onderstaande tabellen worden per belastingjaar de toekenningspercentages weergegeven van bezwaren en beroepen, niet zijnde flitsbezwaren, uitgesplitst naar categorie indiener.

Actuele afhandel- en toekenningspercentages bezwaren <i>Exclusief woningcorporaties</i>	2025	2024	2023	2022	2021
Afhandelpercentages woningen onder bezwaar	99,9%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%
<i>Toekenningspercentages</i>	24,4%	26,5%	32,0%	33,5%	41,1%
- Particulier	43,3%	49,6%	41,0%	41,8%	45,7%
- Beroepsmatige gemachtigde/NCNP	13,4%	16,5%	39,0%	27,2%	37,8%
Afhandelpercentages niet-woningen onder bezwaar	99,7%	96,2%	99,0%	98,7%	99,3%
<i>Toekenningspercentages</i>	26,5%	31,2%	32,0%	35,2%	36,9%
- Bedrijf	40,8%	43,3%	52,0%	53,5%	62,5%
- Beroepsmatige gemachtigde/NCNP	12,6%	16,6%	16,0%	24,5%	24,5%

Actuele afhandel- en toekenningspercentages beroepen	2024		2023	
Toegekend	177	31%	985	33%
Niet toegekend/ingetrokken	386	69%	1.934	64%
Totaal	563	100%	2.919	97%
Afgehandeld	563	76%	2.919	97%
Openstaand	182	24%	81	3%
Totaal	745	100%	3.000	100%

In 2024 en 2025 is sprake van aanzienlijk lagere toekenningspercentages voor wat betreft de afhandeling van de WOZ-bezwaren 2024 en 2025 en -beroepen 2023 en 2024. Dit betekent dat, naast bovengenoemde verlaging van het tarief voor proceskostenvergoeding, ook het aantal bezwaren en beroepen dat een proceskostenvergoeding krijgt toegekend (verhoudingsgewijs) lager wordt. Dit heeft in belangrijke mate te maken met de kwaliteit van het waarderingsproces, de kwaliteit van de aanslagoplegging en de kwaliteit van de afhandeling van bezwaren en beroepen.

De dalende trend in de toekenningspercentages heeft een positief effect op de te betalen proceskosten in 2025. Deze trend heeft ook impact op de gecreëerde voorzieningen proceskosten ten behoeve van de jaren 2023 en 2024. Het voornemen is om deze voorzieningen grotendeels vrij te laten vallen ten gunste van het resultaat over het jaar 2025.

Projecten met financiële doorwerking

Het Ondernemings- en Ontwikkelplan (OOP)

In het kader van de jaarverslaggeving 2023 zijn op basis van de bevindingen van de accountant de (resterende) projectkosten met betrekking tot het OOP verwerkt (zie AB-vergadering 27 juni 2024). Dit heeft tot gevolg dat de taakstellende netto-kostenreductie met ingang van 2024 direct wordt verrekend met de deelnemers oplopend tot € 1,3 miljoen structureel met ingang van 2028. De taakstelling wordt in belangrijke mate gerealiseerd door een formatiereductie.

Jaar	Bedrag in €	Vorm
2024	600.000	Restitutie aan de deelnemers
2025	800.000	Benedenwaartse bijstelling begroting 2025
2026	1.000.000	Benedenwaartse bijstelling begroting 2026
2027	1.200.000	Benedenwaartse bijstelling begroting 2027
2028 e.v.	1.300.000	Benedenwaartse bijstelling begroting 2028 e.v.

Aanbesteding Hosting en Applicaties (AHA)

Op basis van de opgedane ervaringen is het projectbudget voor de toekomstige aanbesteding en implementatie met € 275 duizend benedenwaarts bijgesteld tot € 2,5 miljoen. In de periode tot en met 2029 dient derhalve een nieuwe bestemmingsreserve ter grootte van € 2,5 miljoen te worden gevormd. Rekening houdend met de uiteindelijke onderbesteding en de reeds in de begroting van 2025 opgenomen bijdrage à € 555 duizend resteert nog een bedrag van (afgerond) € 1,43 miljoen. Dit betekent dat de jaarlijkse stortingen voor de jaren 2026 tot en met 2029 € 357,5 duizend bedragen, hetgeen een verlaging van € 197,5 duizend per jaar betekent.

Bestemmingsreserve bedragen in €	Begroting MJR 2025-2029	Voorstel	Begroting MJR 2026-2029
Startkapitaal	-	515.000	515.000
Bijdrage begroting 2025	555.000	555.000	-
Bijdrage begroting 2026	555.000	357.500	-197.500
Bijdrage begroting 2027	555.000	357.500	-197.500
Bijdrage begroting 2028	555.000	357.500	-197.500
Bijdrage begroting 2029	555.000	357.500	-197.500
	2.775.000	2.500.000	-275.000

Samenwerkingsportaal

Na de daadwerkelijke omzetting van het bestand van m3 naar m2 in het kader van het waarderen op gebruikersoppervlakte dienen de gegevens in beheer te worden genomen en actueel te worden gehouden. Ten minste tot de start van de landelijke voorziening Samenhangende Object Registratie (SOR), welke oorspronkelijk 1 januari 2025 als ingangsdatum had. Op nationaal niveau is in grote mate overeenstemming over de inhoud en architectuur van de SOR. Dat geldt evenwel niet voor de governance, de financiering van de implementatie en het beheer van de SOR. Alle verdere projectmatige activiteiten vanuit BsGW

met betrekking tot de SOR zijn in dit kader in opdracht van het bestuur tot nader order opgeschort. Dit ook om onnodige projectkosten (o.a. de inzet van Berenschot) te voorkomen.

Uit oogpunt van continuïteit heeft het Algemeen Bestuur van BsGW bij de behandeling van de begroting 2023 besloten om het Regieportaal begrotingstechnisch ook voor 2025 en verdere jaren voort te zetten. Bij de behandeling van de begroting 2024 is vervolgens besloten om het *Regieportaal* verder door te ontwikkelen tot een *Samenwerkingsportaal*.

Met het Samenwerkingsportaal wordt door en voor elkaar de BAG, WOZ en BGT synchroon gehouden. In het kader van het Samenwerkingsportaal worden oplossingen bedacht en ontwikkeld. Individueel maatwerk vindt bij hoge uitzondering plaats en mogelijke knelpunten worden door de betrokken partijen gemeenschappelijk opgelost.

Historie

De applicatie is uitgerold en in gebruik genomen door BsGW en de deelnemers. In 2023 is de bestaande applicatie verder doorontwikkeld en gebruiksvriendelijker gemaakt. In 2024 heeft een kwaliteitsverbetering plaatsgevonden door het opwerken van de geconstateerde onderlinge verschillen tussen bestanden van gemeenten, BsGW, andere gebruikers en de landelijke voorzieningen. Hiermee was tijdelijk extra inzet noodzakelijk. De ingebruikname van de nieuwe belastingapplicatie heeft niet tot vertraging en/of verstoring geleid.

Begroting, realisatie & prognose Project Samenwerkingsportaal (P9065) bedragen in €	Begroting 2021-2027	Realisatie 2021-2024	Realisatie 2025	Prognose 2026-2027	Verschil begroting & prognose 2021- 2027
Aanschaf	60.000	56.265	-	-	-3.735
Onderhoud en licentiekosten (jaarlijks)	750.000	320.029	108.118	367.100	45.247
Doorontwikkeling (jaarlijks)	375.000	117.459	77.452	171.089	-9.000
Overige ICT kosten (jaarlijks)	115.000	46.914	45.543	21.750	-793
Beheer- en regiekosten (jaarlijks)	625.000	339.049	125.504	194.000	33.553
Onvoorzien	125.000	48.902	-	-	-76.098
Totaal lasten	2.050.000	928.617	356.617	753.939	-10.827

Doorontwikkeling

Vanaf 2025 wordt jaarlijks een gebruikersoverleg door BsGW georganiseerd. In januari 2025 heeft het eerste gebruikersoverleg plaatsgevonden. Het tweede gebruikersoverleg is afgelopen november gehouden. Dit overleg is op verzoek van een aantal gebruikers ingesteld en onderstreept de gemeenschappelijkheid van het Samenwerkingsportaal. Onderstaande punten zijn besproken aangaande de doorontwikkeling:

- Wegwerken verschillen in bouwjaren en gebruiksooppervlaktes
- Koppeling realiseren tussen Samenwerkingsportaal en RXmission
- Koppeling Samenwerkingsportaal en Vyzyr
- Rapportages via Vyzyr aanbieden aan deelnemers
- Bulkdocumenten BAG
- Optimalisatie User Interface

Een andere belangrijke doorontwikkeling is de mutatiedetectie. Het is de bedoeling dat ook de mutatiedetectie in de toekomst via het Samenwerkingsportaal wordt verwerkt. Niet de overstap

naar en de ingebruikname van de nieuwe belastingapplicatie, maar wel de overname van de oorspronkelijke ICT-onderneming achter het Samenwerkingsportaal door een ander ICT-bedrijf in combinatie met de krapte op de arbeidsmarkt binnen deze sector leidt tot vertraging in de doorontwikkeling van het Samenwerkingsportaal. Aangezien de vertraging niet kan worden teruggedraaid heeft BsGW ter compensatie extra functionaliteiten ten gunste van de gebruikers geëist en toegezegd gekregen. Dit laatste is gedeeld in het gebruikersoverleg met het streven om deze extra functionaliteiten in 2025/2026 te realiseren. Verder is in 2025 extra aandacht besteed aan de BAG-WOZ-koppeling. Deze koppeling is van belang om de data tussen de BAG en WOZ gelijk te houden. Hiertoe is een extra functionaliteit van de 3D-tool afgenomen.

Kwaliteit van de dienstverlening

Nr.	Keten	Resultaat	Toelichting	Norm	2025 t/ m Q4
1.	WOZ	Tijdige WOZ-waardebepaling woningen en niet-woningen ten behoeve de jaarlijkse herwaardering cf. norm Waarderingskamer	WOZ-waardebepaling per 01-12-2024, peildatum 01-01-2024 gereed en gecontroleerd (aanslagronde 2025)	≥ 90%	90%
			Uiterlijk 01-02-2025, peildatum 01-01-2024 gereed en gecontroleerd	≥ 98%	99%
2.	WOZ	Tijdige verzending WOZ-beschikkingen met goedkeuring Waarderingskamer cf. norm Waarderingskamer	Vóór 25 februari	≥ 95%	95%
			Vóór 31 maart	≥ 97%	99%
			Vóór 30 april	≥ 99%	99%
			Vóór 31 mei	100%	99%
3.	WOZ	Afhandeling WOZ-waardebezwaren (taxatietechnisch en administratief) cf. norm Wet waardering onroerende zaken art. 30 lid 9	Flitswaardebezwaren	95% binnen 5 werkdagen	100%
			Waardebezwaren via de Digitale belastingbalie met dagtekening 28-02 of 31-03	≥ 95% vóór 01-07	99%
			Waardebezwaren met dagtekening in belastingjaar (excl. flits en DBB februari en maart)	≥ 95% vóór 31-12	99%
4a.	WOZ	Juiste WOZ-waardebepaling: aantal WOZ objecten waarbij de waarde na bezwaar wordt verlaagd, afgezet tegen het totale aantal WOZ-objecten binnen het BsGW domein	<u>Woningen:</u>	≤ 2%	1,18%
4b.			<u>Niet-woningen:</u>	≤ 2%	1,39%
5a.	WOZ	Juiste WOZ-waardebepaling: de mate waarin na bezwaar de WOZ-waarde ten opzichte van de initieel vastgestelde WOZ-waarde procentueel is verlaagd	<u>Woningen:</u> Totaal areaal (x € 1.000,-) Waarvan verlaagd	≤ 0,5%	157.266.507 0,16%
5b.			<u>Niet-woningen:</u> Totaal areaal (x € 1.000,-) Waarvan verlaagd	≤ 1%	26.757.682 0,71%
6.	WOZ	Jaarlijkse beoordeling Waarderingskamer WOZ-waardebepaling	Gradaties: moet dringen worden verbeterd, moet op onderdelen worden verbeterd, voldoende, goed en goed meerdere jaren	Goed	Goed meerdere jaren
7.	Heffen	Tijdige en volledige verzending van de grootkohlieren (combi-)aanslagen 1e kwartaal jaar x	Aanslagregeling conform de productieplanning (matdagenplanning) eind eerste kwartaal	≥ 95%	99%
8.	Innen	Verleende machtigingen automatische incasso	Subjecten die een machtiging hebben afgegeven t.o.v. aantal subjecten die in betreffende kwartaal aanslag hebben ontvangen	≥ 65%	65%
9.	Innen	Geautomatiseerde kwijtschelding (jaarindicator)	Totaal aantal kwijtscheldingen dat zonder voorafgaand verzoek kan worden verleend en afgezet tegen het jaarlijks totale aantal kwijtscheldingsdossiers	≥ 60%	63%
10.	Bedrijfsvoering	Accountantsverklaring	Jaarafrekeningen voorgaand jaar	Goedkeuring	Goedkeuring
			Jaarrekening voorgaand jaar	Goedkeuring	Goedkeuring
11a.	Klant-zaken	KPI's dienstverlening (jaarlijkse rapportage klanttevredenheid)	• Meteen goed	70%	66%
			• Tijd en moeite (0 = weinig moeite, 5 = heel veel moeite)	2	2
		*: cumulatief per kwartaal, jaarcijfers voor gehele kalenderjaar in rapportage kwartaal 4	• Klanttevredenheid van (aan)vraag tot ontvangen antwoord	7	7
			• Zelfbediening » Website (aantal artikelen) » Mijn BsGW	1 88%	2 89%
			• Eerste reactietijd » Telefoon (inkomende gesprekken binnen 100 sec.) » Schriftelijk (aantal werkdagen)	80% 5	58% 4
11b.	Klant-zaken	Klanttevredenheid per kanaal (rapportage over de piekperiode)	• Telefoon	7,5	7,5
			• Digitaal	7	7
			• Schriftelijk	7	6