

Informatiebrief

Voor:

Gemeenteraden van de gemeenten Bergen op Zoom, Breda, Dongen, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Woensdrecht, Zundert en Rucphen en het AB Waterschap Brabantse Delta

Onderwerp:

Begrotingswijziging BWB 2022

datum:

1 november 2022

1. Inleiding

In juni van dit jaar is de eerste bestuursrapportage, samen met de begrotingswijziging, aangeboden aan het DB en AB van de BWB. Daarmee wordt het Algemeen bestuur tussentijds op de hoogte gesteld van zich aandienende afwijkingen en ontwikkelingen, waardoor een tijdige bijstelling kan plaatsvinden.

In die eerste maanden van 2022 zag de BWB zich voor een aantal problemen gesteld. Het hoge ziekteverzuim, de hoge werkdruk als gevolg van het moeizame implementatietraject van de nieuwe belastingapplicatie en de hoog opgelopen aantallen waardebezwaren, ingediend door NCNP-bureaus. De overspannen arbeidsmarkt maakte het moeilijk om die werkdruk snel te verlichten. De BWB zag zich genoodzaakt om veel krachten extern in te huren, in plaats van nieuwe vaste medewerkers in dienst te nemen. En tot slot stegen de griffie- en proceskostenvergoedingen sterk, met name als gevolg van een arrest van de Hoge Raad.

Bij de behandeling van de bestuursrapportage en de begrotingswijziging werden de zorgen gedeeld met het bestuur en herkend door zowel het Dagelijks als Algemeen Bestuur. De begrotingswijziging bleek noodzakelijk en onontkoombaar. Maar het gaat wel om een aanzienlijk bedrag. De ambtelijke organisatie heeft met man en macht gewerkt aan het verbeteren van de bedrijfsvoering. Daardoor is de werkdruk sinds het voorjaar aan het normaliseren en de achterstanden zijn weggewerkt. Als gevolg daarvan is het aandeel werkgerelateerd ziekteverzuim teruggelopen. Het percentage zieken blijft echter onverminderd hoog. Datzelfde geldt voor de griffie- en proceskostenvergoedingen.

In oktober hebben de deelnemers de concept begrotingswijziging van de BWB behandeld en velen hebben gereageerd met een zienswijze. Daaruit spreken dezelfde zorgen die het bestuur van de BWB voor de zomer heeft uitgesproken. De directeur van de BWB begrijpt de zorg en is graag bereid om, indien gewenst, samen met de portefeuillehouder, in gesprek te gaan met de gemeenteraden, c.q. de raadscommissies en met het AB van Waterschap Brabantse Delta.

In de rest van deze informatiebrief zal nader worden ingegaan op een aantal specifieke thema's.

2. P&C-cyclus en Kaders

De begrotingswijziging laat een grote uitzetting zien van de begroting. Het lijkt alsof de BWB zich niet houdt aan de gestelde financiële kaders. Echter, het moment van verschijnen van de eerste bestuursrapportage is ook het eerste moment waarop de primitieve begroting kan worden bijgesteld.

De kaders op basis waarvan de primitieve begroting is gebaseerd zijn al een jaar oud voordat het begrotingsjaar start. Inmiddels op twee maanden na 2 jaar. Het is dus niet voor niets dat de Kadernota onder meer stelt dat “Indien dit (red.: de loonstijging en de prijsstijging) in werkelijkheid afwijkt, worden de aanpassingen hierin doorvertaald in de begroting 2022.” De impact van de bijstelling is dit jaar erg groot. Met name als gevolg van de hoge inflatie en de hoog oplopende griffie- en proceskostenvergoedingen.

De deelnemersbijdrage hangt ook nauw samen met de afgenomen productiekwantiteiten. Wanneer die wijzigen verandert ook de deelnemersbijdrage. Door de jaren heen nemen de kwantiteiten toe.

De BWB levert haar producties in het kader van de P&C-cyclus aan conform de Nota Verbonden Partijen. De planning daarvoor ziet er voor het jaar 2022 als volgt uit.

DB	AB	Plannen / begroten	Sturen & beheersen	verantwoording
		7/'21 concept richtlijnen kadernota		
14/1/22	21/1/22	Kadernota '23-'26		
25/3/22	8/4/22	Ontwerpbegroting '23-'26		Jaarstukken '21
24/6/22	8/7/22	Begroting '23-'26	1 ^{ste} BERAP '22	
14/10/22	21/10/22		2 ^{de} BERAP '22	

De Begroting 2023 bouwt voort op die van 2022. En omdat die is gebaseerd op een te laag inflatiepercentage geldt dat ook voor de begroting van 2023. Het is dus onvermijdelijk dat de BWB in het voorjaar van 2023 wederom met een grote begrotingswijziging moet komen.

Omdat de P&C-producties van de GR'en de deelnemers erg laat bereiken is het voor de deelnemers wellicht te overwegen om daarop te anticiperen en proactief te werken aan eigen impactanalyses van oplopende inflatie en hoger dan verwachte loonontwikkelingen.

3. Structureel lager kostenniveau

In verschillende zienswijzen op de begrotingswijziging wordt gesteld dat het financiële doel van de oprichting van de BWB, namelijk kostenbesparing, niet wordt gerealiseerd. Dat beeld is structureel, met als gevolg dat de druk op de BWB om de belofte in te lossen hoog blijft. Hieronder wordt de ontwikkeling van het kostenniveau op drie verschillende manieren belicht.

- Het huidige kostenniveau vergeleken met dat van de oorspronkelijke afdelingen Belastingen van de oprichters van de BWB;
- Uit een collegevoorstel van de gemeente Breda van januari 2018;
- De notitie “Analyse Kostenverloop BWB 2016 – 2019”

Huidige kostenniveau t.o.v. dat van de oorspronkelijke afdelingen Belastingen

Bij enkele oorspronkelijke oprichters van de BWB bestaat twijfel over de vraag of de BWB wel financieel voordeel heeft opgeleverd in vergelijking met de oorspronkelijk eigen afdeling belastingen.

De enige betrouwbare bron die bekend is wat betreft het kostenniveau van die eigen afdelingen van de oprichters van de BWB zijn de rapporten die in aanloop naar de oprichting van de BWB zijn opgesteld door Adviesbureau Berenschot. De adviezen van Berenschot en de daarin opgenomen cijfers vormden de onderleggers voor de bestuurlijke besluiten om de BWB op te richten. Hieronder worden ze vergeleken met de deelnemersbijdrage zoals gerapporteerd in de jaarstukken van 2021.

	Berenschot 2008	prijspeil 2021	jaarekening 2021
kosten *1.000	2007	2007	2021
Gemeente Bergen op Zoom	€ 1.500	€ 1.909	€ 1.399
Gemeente Etten-Leur	€ 600	€ 763	€ 839
Gemeente Oosterhout	€ 1.300	€ 1.654	€ 1.163
Gemeente Roosendaal	€ 1.800	€ 2.290	€ 1.569
Waterschap Brabantse Delta	€ 4.800	€ 6.108	€ 4.407
Totaal	€ 10.000	€ 12.724	€ 9.377

Na 13 jaar is de bijdrage voor deze deelnemers nominaal nog steeds lager dan het kostenniveau van de toenmalige eigen afdeling belastingen. Ook zonder aanpassing aan het prijspeil van 2021 en ook zonder de stijging in productiekwantiteiten door te berekenen.

Uit een collegevoorstel van de gemeente Breda van januari 2018:

De gemeente Breda hoort eigenlijk ook in het rijtje thuis. Maar vanwege het afwijkende takenpakket zijn de bedragen onvergelijkbaar. Echter in een collegevoorstel van de gemeente Breda van januari 2018 staat: "Vanaf de start in 2012 levert de deelname in de GR voor Breda een jaarlijks financieel voordeel op, oplopend tot € 0,86 miljoen vanaf 2015."

De notitie "Analyse Kostenverloop BWB 2016 – 2019"

Ook de deelnemers die na 2021 zijn aangesloten hebben financieel voordeel van die keuze. Omdat ook in 2020 de beeldvorming over de ontwikkeling van het kostenniveau van de BWB dezelfde was is dat kostenverloop dat jaar geanalyseerd. De cijfers van vier opeenvolgende jaarrekeningen zijn vergeleken. Daarbij zijn de ontwikkelingen in CPI, loonontwikkeling en productiekwantiteiten meegenomen en meegewogen. De notitie is behandeld in het Algemeen Bestuur van de BWB van oktober 2020. De conclusie is dat in 3 jaar tijd het efficiencyvoordeel voor de 12 deelnemers gezamenlijk € 1 miljoen bedroeg.

Conclusie

Het huidige kostenniveau van de BWB is substantieel lager dan dat van de voormalige afdelingen Belastingen van de deelnemers. Ook in de laatste jaren heeft de daling van het kostenniveau doorgezet, dus ook voor de latere toetreders.

Hierbij wordt aangetekend dat het financieel voordeel per deelnemer kan verschillen. Immers, de ontwikkeling van de bevolkingsomvang, de woningvoorraad, het aantal bedrijven en de belastingsoorten verschilt per deelnemer. Tevens verschilt de ontwikkeling van het aantal NCNP-waardebezwaren, met daaraan gekoppeld de griffie- en proceskostenvergoedingen per gemeente.

4. Personeel

Op het personele vlak kent de BWB verschillende uitdagingen.

Vacatures, werving en opleiding

Net als bijna alle sectoren en bedrijven heeft de BWB last van de overspannen arbeidsmarkt. Daar waar het niet lukt om vacatures te vervullen met nieuwe, vaste medewerkers is ook de BWB aangewezen op inhuur. Vaak lukt het om tijdelijk personeel aan te trekken, maar niet altijd. En de uurtarieven lopen op (zie hierboven ontwikkeling CPI).

Daar komt bij dat de markt voor belastingambtenaren een nichemarkt is, met daarbinnen veel specialismen. Vaak moeten nieuwe collega's intern worden opgeleid, waarvoor aparte opleidingsformatie noodzakelijk is. Uit bezuinigingsoverwegingen is die er onvoldoende.

Ziekteverzuim

In het eerste kwartaal, de periode waarover de eerste BERAP hoofdzakelijk rapporteerde, stond de BWB nog steeds onder een ongezonder hoge spanning als gevolg van grote projecten, corona en grote stijging van het aantal waardebezwaren. Dat heeft geleid tot uitval door burn-out klachten. Gemeten over de eerste 8 maanden van het jaar betreft dat circa ¼ van het verzuim. Circa ¾ van het verzuim is niet werkgerelateerd. Daar waar mogelijk zijn management en directie zeer gefocust op het beïnvloeden van het verzuim. Daarbij wordt nauw samengewerkt tussen management, de betrokken medewerker zelf, HR-adviseur, bedrijfsarts en UWV. Het onderwerp heeft tevens de permanente aandacht van het bestuur van de BWB.

Formatie HRM

Op verschillende plaatsen binnen de BWB is, als gevolg van de druk op het kostenniveau, de formatie onder de maat. Dat geldt mede voor de HRM-ondersteuning. Het A+O-fonds gaat uit van een gemiddelde bedieningsratio van HRM van 1 HR-fte per 46 medewerkers. Met 154 medewerkers zou de BWB 3,3 fte HRM-bezetting nodig hebben. De formatie is slechts 2 fte. Contacten met deelnemers bevestigen het beeld dat de BWB relatief weinig HRM-ondersteuning heeft.

Dat knelt des te meer omdat de norm gebaseerd is op zittend personeel, terwijl, zoals hiervoor is beschreven, steeds meer energie gestoken moet worden in in- en uitstroom van medewerkers.

5. Waardebezwaren, NCNP en Proceskostenvergoedingen

Op 1 november 2021 heeft de BWB een raadsinformatiebrief verzonden naar de gemeenteraden en het AB van alle deelnemers met als onderwerp "Ontwikkelingen rond de WOZ, de waardebezwaren en No-cure-no-pay-bedrijven". Korthedshalve wordt deze als bijlage toegevoegd.

Sindsdien hebben we kunnen zien dat de samenwerking van de BWB met collega organisaties tot een goede communicatiecampagne heeft geleid. Het aantal collega organisaties dat participeert zal komend jaar aanzienlijk toenemen. Maar ook de marketingactiviteiten van de NCNP-bedrijven zijn geïntensiveerd, inclusief Tv-reclames. Het totaal aantal waardebezwaren lag aanzienlijk lager dan in 2021, maar de stijging van de bezwaren ingediend door de NCNP-bedrijven heeft doorgezet, evenals de daarmee samenhangende griffie- en proceskostenvergoedingen.

De deelname aan de landelijke overleggen om het tijt te keren lijkt succes te hebben. De kamerbrief (1848.nl - Aanvullende reactie op het WODC-rapport "Van beroep in bezwaar – Werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM") d.d. 30 september 2022 wijst erop dat mogelijkheden om wet- en regelgeving aan te passen onderzocht gaan worden. Het effect mag echter nog zeker niet in 2023 worden verwacht.

6. Concluderend

De door de BWB ingediende begrotingswijziging is hoog. In deze fase zijn een aantal factoren aan te wijzen die dat verklaren. Bij de jaarstukken 2022 zal de BWB verantwoording afleggen over de vraag in hoeverre sprake is geweest van overschrijding van de gestelde kaders.

Toch is het kostenniveau van de BWB substantieel lager dan dat van de afdelingen Belastingen van de oprichters van de BWB. En ook in de laatste jaren heeft de daling van het kostenniveau doorgezet, ook voor de latere toetreders. Voor het jaar 2022 moeten de hoge inflatie en de sterke stijging van de griffie- en proceskostenvergoedingen a.g.v. het arrest van de Hoge Raad wel meegewogen worden.

Op het personele vlak ziet de BWB zich gesteld voor een aantal uitdagingen. Die hebben de volle aandacht van management en bestuur. Er wordt alles aan gedaan om de problemen het hoofd te bieden. En op een aantal fronten is grote vooruitgang geboekt.

De permanente druk op het kostenniveau van de BWB heeft tot gevolg dat een structureel hoge werkdruk wordt ervaren. Op cruciale posities dreigt onderbemensing, zowel in de primaire processen, als in staffuncties, zoals HRM, financiële administratie, managementinformatie en ICT. Verder bezuinigen enerzijds en stabilisatie van de bedrijfsvoering en kwaliteitsverbetering anderzijds gaan niet langer samen. De komende maanden werkt de BWB aan een strategische personeelsplanning.

BIJLAGE

Informatiebrief

Voor:

Gemeenteraden van de gemeenten Bergen op Zoom, Breda, Dongen, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Woensdrecht, Zundert en Rucphen en het AB Waterschap Brabantse Delta

Onderwerp:

Ontwikkelingen rond de WOZ, de waardebezwaren en No-cure-no-pay-bedrijven

datum:

1 november 2022

1. Inleiding

De sterke groei van het aantal waardebezwaren (lees: objecten onder bezwaar) leidt tot een grote belasting van de bedrijfsvoering van de BWB. De hoge kosten waarmee dat gepaard gaat bestaan deels uit de kosten voor de afhandeling van de bezwaren en deels uit de proceskostenvergoeding voor gegronde bezwaarschriften, ingediend door de NCNP-bedrijven.

De stijgende kosten zijn een probleem, maar het risico dat het WOZ-proces vastloopt is zorgwekkender. De WOZ-waarden van jaar t vormen namelijk de basis voor de cyclus voor de herwaardering van jaar t+1. De stijgende aantallen maken het steeds moeilijker om de herwaardering op tijd klaar te hebben voor de aanslagoplegging. En op de arbeidsmarkt zijn geen geschikte medewerkers meer te vinden om het tempo op te voeren.

2. De Cijfers

In de afgelopen jaren stijgt het aantal waardebezwaren met circa 20% per jaar en de proceskosten met ruim 17%. De stijging van de aantallen komt zowel voor rekening van de burgers direct, als van de NCNP-bedrijven. De proceskostenvergoedingen gaan bijna volledig naar die bedrijven.

	prognose 2021	werkelijk 2020	werkelijk 2019	werkelijk 2018
WOZ-objecten	318.070	315.840	309.000	209.000
Objecten onder bezwaar	11.900	9.420	7.508	3.653
% aandeel WOZ-objecten	3,65%	2,98%	2,43%	1,75%
% stijging per jaar	23%	25%	39 %	
% gegrond verklaard		22,4%	36,6%	42,5%
Objecten onder bezwaar & ingediend door NCNP	4.910	3.234	2.626	1.220
% van alle objecten onder bezwaar	41,0%	37,5%	35,0%	33,0%
Uitbetaalde proceskostenvergoeding	€ 600.000	€ 504.500	€ 347.000	€ 281.000

De Waarderingskamer heeft een kwantitatief onderzoek uitgevoerd naar de mate waarin en de redenen waarom WOZ-bezwaren, ingediend door no-cure-no-pay-bedrijven worden gehonoreerd. Wanneer we die bevindingen toepassen op al de waardebezwaren van de BWB zien we het volgende.

	2020	2019	2018
aantal gegrond verklaarde bezwaren	2.100	2.750	1.550
Als % van het aantal objecten	0,67%	0,89%	0,74%
% a.g.v. fout in secundaire objectkenmerken	0,33%	0,44%	0,37%
% a.g.v. fout in taxaties	0,31%	0,41%	0,34%

3. Analyse

Bij slechts 0,7% van de WOZ-objecten wordt een bezwaar gegrond verklaard! De problemen waar we het hier over hebben worden dus niet veroorzaakt door massaal verkeerd getaxeerde WOZ-objecten, integendeel. De indicatoren laten zien dat de kwaliteit van de uitvoering van de WOZ en het waarderingsproces van de BWB jaar na jaar verbetert. De Waarderingskamer beoordeelt die als Goed (vier sterren). Er zijn twee aspecten in de WOZ die bijzondere aandacht vragen.

Het eerste punt is gerelateerd aan het aspect “secundaire objectkenmerken”. De burger / eigenaar kent de kenmerken, zoals de kwaliteit, onderhoud, uitstraling, doelmatigheid en voorzieningen van zijn woning, beter dan de overheid (lees BWB). Daar waar de burger verantwoordelijk blijft voor de eigen aangifte inkomstenbelasting, mag hij wel bezwaar maken tegen een WOZ-waarde die is vastgesteld op basis van de gegevens die bij de BWB bekend zijn, zonder dat hij verplicht is om die gegevens zelf te corrigeren of aan te vullen.

Het tweede punt is gerelateerd aan die andere belangrijke verklarende factor, namelijk de zogenaamde “fouten” in de taxatie. De sector heeft daar zelfs een naam aan gegeven: de WOZ-paradox. De Wet WOZ gaat er van uit dat de waarde op één bedrag is vast te stellen, terwijl een economische waarde zich in werkelijkheid binnen een bepaalde bandbreedte bevindt. Dát opent, bijna onbeperkt, de weg naar succesvol bezwaar maken. Maar natuurlijk worden ook echt wel fouten in de taxaties gemaakt.

4. Wat kan de BWB doen?

De BWB werkt continu aan verbetering van de uitvoering van de WOZ en loopt voorop in het gebruik van kunstmatige intelligentie en machine learning. Maar daarmee wordt het tij niet gekeerd. De bereidheid onder burgers om bezwaar te maken groeit al jaren. De NCNP-bedrijven appelleren aan die bereidheid, wakkeren die aan en verdienen daar goed aan. Ze hebben een goed uitgewerkte marketingstrategie, waar ze veel geld in steken en waarmee ze veel burgers en bedrijven trekken. We moeten wegen zien te vinden om de burger rechtstreeks bij de BWB, zonder tussenkomst van NCNP-bedrijven, bezwaar in te laten dienen. Afgelopen jaar heeft de BWB al ingezet op communicatie met de burger. Ook dit jaar zal daarop verder worden ontwikkeld. De BWB zal daarin samenwerken met drie collega organisaties.

Op landelijk niveau is de BWB ook erg actief betrokken bij de gesprekken over dit onderwerp. Rapporten zijn geschreven, die vervolgens in een enkel geval zwaar bekritiseerd zijn. Inmiddels staan we op het punt waarin de ministeries van Financiën, Binnenlandse Zaken en Justitie & Veiligheid rondetafelsessies organiseren die moeten leiden tot adviezen aan het kabinet. De sector, de VNG, UvW en de Waarderingskamer nemen deel. Naar verwachting wordt ook de BWB, in de persoon van de directeur uitgenodigd. De volgende thema's zullen aan de orde komen.

- Aan de rechtsbescherming van burgers wordt niet getornd;
- De hoogte van de griffie- en proceskostenvergoeding;
- De WOZ paradox;
- Eigenaarschap van de gegevens in relatie tot de plicht van de burgers om die bij te houden;
- Het risico van het vastlopen van het WOZ-proces.

De BWB onderschrijft dat de rechtsbescherming van burgers en bedrijven geborgd moet blijven. Dat gezegd hebbende zet de BWB, samen met de partners, in op het wegnemen van de perverse prikkels die hebben geleid tot de opkomst van de NCNP-bedrijven met hun verdienmodel. Dat betekent voor de korte- en middellange termijn dat de griffie- en proceskostenvergoedingen voor het belastingdomein naar beneden moeten worden bijgesteld en dat bij voorkeur ook het eigenaarschap van de gegevens geregeld gaat worden, waardoor burgers wel hun woningkenmerken kunnen laten aanpassen, maar dat niet langer wordt aangemerkt als bezwaarschriften. Aanpassing van wetgeving, gericht op de WOZ-paradox, is een proces van de lange adem.