

Bestuursinformatiebrief 4^e kwartaal 2024

Aan: Algemeen Bestuur BsGW
Van: Dagelijks Bestuur BsGW
Onderwerp: Rapportage 4^e kwartaal 2024 BsGW
I.a.a.:
Datum: 25 februari 2025

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 2024 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 2024 € 600 duizend. Dit bedrag is op basis van de 'oude' Kostenverdeelmethode in de zomer van 2024 aan de deelnemers gerestitueerd.

Toelichting:

Naar verwachting komt het positieve resultaat uit op € 3,148 miljoen:

- | | | |
|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|
| - Reguliere bedrijfsvoering | € 2,483 miljoen | positief incidenteel |
| - Project AHA storting | € 517 duizend | negatief incidenteel |
| - Renteopbrengsten | € 1,182 miljoen | positief incidenteel |

In onderstaande tabel worden de gerealiseerde (nog door de accountant te controleren) exploitatiecijfers afgezet tegen de actuele begroting 2024 (AB 27-6-2024).

Exploitatieoverzicht (bedragen * € 1.000,-)	Bestuurs- begroting 2024	Realisatie incl. projecten 2024	Projecten 2024	Realisatie excl. projecten 2024	Vershil begroting & realisatie
Taakstelling OOP	-600	-	-	-	600
Bruto lonen	11.834	10.687		10.687	-1.148
Sociale lasten	3.785	2.952		2.952	-832
Overige personeelskosten	723	581		581	-142
Personeel derden	-	-50	176	-226	-226
Personeelskosten	16.342	14.171	176	13.994	-2.348
Huisvestingskosten	889	754	-	754	-135
Afschrijvingskosten	357	37	-	37	-320
ICT-kosten	2.775	3.192	496	2.696	-78
Print- en kopieerwerk	191	377		377	186
Drukkerwerk	12	2		2	-10
Reis- verblijfskosten	-	57		57	57
Portiekosten	590	406		406	-184
Telefoniekosten	26	99		99	72
Incassokosten	-	1		1	1
Kosten brongegevens	393	287		287	-106
Proceskosten bezwaar- en beroep	3.391	2.527		2.527	-864
Dwangsom Bezwaar	-	32		32	32
Overige diensten door derden	982	2.294	125	2.169	1.187
Overige operationele kosten	114	-		-	-114
Operationele kosten	5.699	6.082	125	5.957	258
Algemene kosten	589	740	31	709	120
Onvoorzien	332	-		-	-332
Algemene kosten	921	740	31	709	-212
Bankkosten	280	185		185	-95
Rentekosten	33	3		3	-30
Bank- en rentekosten	313	188	-	188	-125
Totaal lasten	26.696	25.164	828	24.336	-2.360
Overige opbrengsten	-13	-1.882	-828	-1.054	-1.041
Opbrengst vervolgingskosten	-2.162	-1.577	-	-1.577	585
Totaal baten	-2.175	-3.459	-828	-2.631	-456
Netto kosten	24.522	21.705	-	21.705	-2.816
Bijdragen deelnemers	-24.522	-24.188	-	-24.188	333
Resultaat reguliere bedrijfsvoering*	-	-2.483	-	-2.483	-2.483
Incidentieel					
Renteopbrengsten		-1.182	-	-1.182	-1.182
Netto-resultaat*	-	-3.665	-	-3.665	-3.665
Project AHA storting		517	-	517	517
Resultaat	-	-3.148	-	-3.148	-3.148

* -/- = voordelig

Exploitatieoverzicht (bedragen * € 1.000,-)	Bestuurs- begroting 2024	Realisatie incl. projecten 2024	Projecten 2024	Realisatie excl. projecten 2024	Vershil begroting & realisatie
Taakstelling OOP	-600	-		-	600
Personeelskosten	16.342	14.171	176	13.994	-2.348
Huisvestingskosten	889	754		754	-135
Afschrijvingskosten	357	37		37	-320
ICT-kosten	2.775	3.192	496	2.696	-78
Operationele kosten	5.699	6.082	125	5.957	258
Algemene kosten	921	740	31	709	-212
Bank- en rentekosten	313	188		188	-125
Totaal lasten	26.696	25.164	828	24.336	-2.360
Overige opbrengsten	-13	-1.882	-828	-1.054	-1.041
Opbrengst vervolgingskosten	-2.162	-1.577		-1.577	585
Totaal baten	-2.175	-3.459	-828	-2.631	-456
Netto kosten	24.522	21.705	-	21.705	-2.816
Bijdragen deelnemers	-24.522	-24.188		-24.188	333
Resultaat reguliere bedrijfsvoering*	-	-2.483	-	-2.483	-2.483
Incidenteel					
Renteopbrengsten		-1.182		-1.182	-1.182
Netto-resultaat*	-	-3.665	-	-3.665	-3.665
Project AHA storting		517		517	517
Resultaat	-	-3.148	-	-3.148	-3.148

* -/- = voordelig

Reguliere bedrijfsvoering: € 2,483 miljoen (positief incidenteel) (incl. OOP-taakstelling)

Personeelskosten (incl. OOP-taakstelling van € 600 duizend): € 1,7 miljoen (voordeel)

De personeelskosten 2024 waren initieel begroot op € 16,3 miljoen. Rekening houdend met de taakstellende kostenreductie vanuit OOP – die grotendeels via een formatiereductie wordt gerealiseerd – bedraagt deze begrotingspost € 15,7 miljoen. De gerealiseerde personeelskosten bedragen € 13,9 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 2024 zijn opgenomen onder de operationele kosten: Overige diensten door derden.

Daarnaast zijn in 2024 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. Per saldo leiden bovenstaande zaken tot lagere verwachte personeelskosten, anticiperend op de taakstellende kostenreductie van € 800 duizend in 2025 oplopend tot structureel € 1,3 miljoen vanaf 2028.

Huisvestingskosten: € 135 duizend (voordeel)

BsGW werkt sinds corona hybride. Hierdoor is een verdieping in het huidige kantoorpand nagenoeg volledig buiten gebruik. De hieruit voortvloeiende lagere kosten (facilitaire en onderhouds- en schoonmaakkosten) hebben ertoe geleid dat de huisvestingskosten lager uitkomen dan begroot.

Afschrijvingskosten: € 320 duizend (voordeel)

Vanwege de implementatie van de nieuwe waarderings- en belastingapplicaties is sprake van lagere afschrijvingskosten. Dit is een incidenteel effect. Vanaf 2025 zal vanwege het werken in een SaaS-omgeving vooral sprake zijn van licentie- en abonnementskosten (post ICT-kosten).

ICT-kosten: € 78 duizend (voordeel)

De verwachte ICT-kosten zijn in lijn met de begroting.

Operationele kosten: € 260 duizend (nadeel)

De overschrijding op de post Operationele kosten wordt met name veroorzaakt door de post Overige diensten door derden. Naast de zogenaamde flexibele schil voor de afdeling Klantzaken (zie Personeelskosten) worden, zoals gezegd, vacatures niet automatisch 1 op 1 opengesteld. Er wordt eerst gekeken of deze taken (geheel of deels) geautomatiseerd of efficiënter ingericht kunnen worden. Tot die tijd wordt – indien nodig – capaciteit ingehuurd.

De post Proceskosten bezwaar- en beroep laat een onderschrijding zien, als gevolg van meerkosten 2023 en minderkosten 2024. Het aantal WOZ-gerelateerde bezwaren en beroepen is in 2024 fors lager dan in 2023. Dit kan naast de bestendige kwaliteit van de aanslagoplegging ook worden verklaard door de aanzienlijk lagere gemiddelde WOZ-stijging, de beperkte tariefstijgingen door de gemeentelijke deelnemers en de gewijzigde wetgeving. De proceskosten (uitkerings- en uitvoeringskosten) 2024 blijven binnen de begroting.

Het jaar 2023 kende een verdrievoudiging van het 'gebruikelijke' aantal beroepszaken, voortvloeiend uit een hausse aan bezwaren in betreffend jaar. Dit, in combinatie met de beperkte capaciteit bij de rechtbank, heeft ertoe geleid dat de afhandeling van de bezwaren niet in 2024 kan worden afgerond. Er is derhalve een aanzienlijke uitloop naar 2025. Veel beroepen zijn ingediend door NCNP-bedrijven. In het kader van de beroepsgang dienen zij de nodige interventieverzoeken in. Ook worden beroepszaken vlak voor of zelfs ter zitting ingetrokken. Uitkeringskosten zijn dan niet langer aan de orde, maar vanwege de voorbereidende werkzaamheden is er wel sprake van (een stijging van de) uitvoeringskosten. De in 2023 getroffen voorziening is niet toereikend, maar met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid kunnen deze meerkosten worden opgevangen door de minderkosten 2024.

Zowel voor 2023 als 2024 is de bezwaarfase (financieel) afgehandeld. Voor de nog openstaande beroepen 2023 en de ontvangen beroepen 2024 is een schattingspost opgenomen op basis van de meest recente gegevens (eind februari 2025) en de met de accountant afgestemde methode. In aanloop naar de jaarrekening 2024 eind maart/begin april wordt deze schattingspost nogmaals berekend aan de hand van de meest recente gegevens.

Algemene kosten: € 212 duizend (voordeel)

De onderschrijving op de post Algemene Kosten wordt met name veroorzaakt doordat de post Onvoorzien in 2024 niet is aangewend. In voorgaande jaren werd deze post als eerste aangewend ter dekking van de hogere dan begrote proceskosten.

Bank- en rentekosten: € 125 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 i.v.m. negatieve rente.

Overige opbrengsten: € 1,041 miljoen (voordeel)

De overige opbrengsten laten een positief incidenteel saldo zien als gevolg van nieuwe opdrachten met betrekking tot de voorkeursvarianten (met ingang van 2026 via KVM), maatwerkoffertes (met ingang van 2025 uit de begroting) en het resultaat van projecten (met name het project AHA).

Opbrengst vervolgingskosten: € 585 duizend (nadeel)

Niet alleen de overstap naar een nieuwe belastingapplicatie, maar vooral het effect van de inwerkingtreding van de nieuwe Kostenverdeelmethode per 1 januari 2025 leidt ertoe dat het resultaat van de Opbrengst vervolgingskosten een nadere toelichting behoeft. Tot en met 2024 kwam de Opbrengst vervolgingskosten ten goede aan (de) BsGW(-begroting). Opbrengsten uit eerdere jaren compenseerden nog te ontvangen opbrengsten uit het lopend boekjaar. Hierdoor was de afwijking van de realisatie ten opzichte van de begroting relatief.

Nu de Opbrengst vervolgingskosten met ingang van 1 januari 2025 ten goede komt aan de deelnemers ontstaat er per 31 december 2024 een harde grens. Alle invorderingsacties, met een grondslag van 1 januari 2025 of later, worden volgens de nieuwe Kostenverdeelmethode afgehandeld en worden diensgevolge doorgestort naar de deelnemer ten gunste waarvan de belastingopbrengst wordt geboekt.

Incidenteel: € 1,182 miljoen (positief incidenteel)

Renteopbrengsten: € 1,182 miljoen (voordeel)

BsGW maakt gebruik van schatkistbankieren. Door het relatief hoge rentepercentage heeft BsGW een aanzienlijke rente ontvangen.

Nog niet opgenomen in Resultaat: Opbrengsten afgesloten belastingjaren

Momenteel vindt er nog overleg plaats met de externe accountant over (na-ijlende) opbrengsten uit de afgesloten belastingjaren, die naar aanleiding van de migratie van de vorige c.q. de overgang naar de nieuwe belastingapplicatie gekwantificeerd zijn. De vorige accountant heeft hier niet eerder een oordeel over uitgesproken. Het gaat hier onder andere om een grote hoeveelheid kleine(re) bedragen, waarbij het uitzoeken op regelniveau zeer arbeidsintensief is.

Projecten met financiële doorwerking

Het Ondernemings- en Ontwikkelplan (OOP)

In het kader van de jaarverslaggeving 2023 zijn 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)

In 2023 en 2024 heeft de Europese aanbesteding, gunning en implementatie van de Waarderingsapplicatie, Belastingapplicatie en de Hosting plaatsgevonden. Over de inhoudelijke en financiële voortgang is middels de bestuursrapportages periodiek gerapporteerd.

Begroting en realisatie Project AHA (P9075) bedragen in €	Begroting	Realisatie 2023	Realisatie 2024	Totaal 23/24	Verschil begroting & realisatie
Waarderingsapplicatie	250.000	178.058	11.487	189.545	-60.455
Belastingapplicatie	1.250.000	939.210	138.736	1.077.946	-172.054
Hosting	975.000	701.192	258.865	960.057	-14.943
Risico-opslag	300.000	-	-	-	-300.000
Accountant	-	-	30.611	30.611	30.611
Totaal lasten	2.775.000	1.818.460	439.699	2.258.159	-516.841

De totale projectkosten AHA vallen uiteindelijk € 517 duizend lager uit dan begroot. Dit heeft er met name mee te maken dat de implementatiekosten lager uitvielen en een risicoscenario zich niet heeft voorgedaan. Op 12 december jl. heeft het AB ingestemd met het voorstel om de onderbesteding van (op dat moment) € 445 duizend als startkapitaal te storten in een nieuwe bestemmingsreserve. Dit voorstel draagt de instemming van de externe accountant.

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 als beoogde ingangsdatum 1 januari 2025 heeft. Deze datum is niet langer realistisch.

Op nationaal niveau bestaat in grote mate overeenstemming over de inhoud en architectuur van de SOR. Het feit dat er nog steeds geen vorderingen zijn gemaakt ten aanzien van de geschilpunten governance en financiering van implementatie en beheer roept de vraag op of de SOR überhaupt gerealiseerd wordt. Het eerdere besluit van het Algemeen Bestuur, om alle projectmatige activiteiten vanuit BsGW met betrekking tot de SOR tot nader order op te schorten ten einde ook onnodige projectkosten (o.a. de inzet van Berenschot) te voorkomen, valt hiermee meer dan te rechtvaardigen.

Uit oogpunt van continuïteit heeft het Algemeen Bestuur besloten om het samenwerkingsportaal begrotingstechnisch (minstens tot) 2029 voort te zetten en daarmee door te ontwikkelen.

Het Samenwerkingsportaal heeft als doel om de verschillende geobasisregistraties (BAG, BGT en WOZ) in samenhang te brengen, zodat de gemeenten, BsGW en andere ketenpartijen met betrekking tot objecten allemaal over dezelfde gegevens beschikken. Dit verbetert het beheerproces van de gegevens en het verbetert de kwaliteit van de gegevens waarmee gewerkt wordt. Daarnaast is het de bedoeling om mutaties, die voortvloeien uit de jaarlijkse mutatiedetectie, vergunningen, WOZ-processen enz., verder te automatiseren, zodat gemeenten en BsGW deze kunnen overnemen in hun BAG-, BGT- en WOZ-administraties.

Begroting, realisatie & prognose Project Samenwerkingsportaal (P9065) bedragen in €	Begroting 2021-2027	Realisatie 2021-2023	Realisatie 2024	Prognose 2025-2027	Verschil begroting & prognose 2021-2027
Aanschaf	60.000	56.265	-	-	-3.735
Onderhoud en licentiekosten (jaarlijks)	750.000	209.339	110.690	544.500	114.529
Doorontwikkeling (jaarlijks)	375.000	117.459	-	256.633	-908
Overige ICT kosten (jaarlijks)	115.000	20.658	26.256	32.250	-35.836
Beheer- en regiekosten (jaarlijks)	625.000	198.312	140.736	288.000	2.049
Onvoorzien	125.000	48.902	-	-	-76.098
Totaal lasten	2.050.000	650.935	277.682	1.121.383	0

Stand van zaken

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 is ingezet op kwaliteitsverbetering door het opwerken van de geconstateerde onderlinge verschillen tussen bestanden BsGW, gemeenten en de landelijke voorzieningen, hetgeen tijdelijk extra werk met zich meebrengt.

Doorontwikkeling

Een belangrijk ontwikkelpunt is om nog meer kaartmateriaal te verwerken in het Samenwerkingsportaal om op deze wijze informatie/data ook visueel meer inzichtelijk te krijgen. Tevens is het de insteek om meer informatieverstrekking te delen met gemeenten. Dit kan worden gerealiseerd middels een uitbreiding op het Samenwerkingsportaal om zodoende alle deelnemende gemeenten eenvoudig en realtime managementinformatie te kunnen verstrekken via informatiedashboards (zowel administratief als op kaart). Hiertoe wordt het Samenwerkingsportaal (direct of indirect) gekoppeld aan de nieuwe belastingapplicatie. Tevens is het de insteek om geautomatiseerd object- en deelobjecten te vormen en aan te passen op basis van mutaties uit de BAG, de BRK en de eigen WOZ-registratie om hiermee het proces nog efficiënter uit te kunnen voeren.

Nu de implementatie van de nieuwe belastingapplicatie is afgerond kan nader worden onderzocht wat in welk pakket moet worden bijgehouden en hoe de gegevens onderling consistent blijven. Een andere belangrijke doorontwikkeling is de mutatiedetectie. Het is de bedoeling dat ook de mutatiedetectie in de toekomst via het Samenwerkingsportaal wordt verwerkt.

Gebruikersoverleg

Vanuit een aantal deelnemers in BsGW c.q. gebruikers van het Samenwerkingsportaal is het verzoek gedaan om een Gebruikersoverleg in het leven te roepen. Aan dit verzoek heeft BsGW gehoor gegeven. Het Gebruikersoverleg fungeert als klankbord en overlegplatform voor BsGW in relatie tot het Samenwerkingsportaal. Het Gebruikersplatform gaat in 2025 van start.

Kwaliteit van de dienstverlening

Nr.	Keten	Resultaat	toelichting	norm	2024 t/m Q4
1.	WOZ	Tijdige WOZ-waardebepaling woningen en niet woningen ten behoeve van de jaarlijkse herwaardering cf. norm Waarderingskamer	WOZ-waardebepaling per 1 december 2023 peildatum 1-1-2023 gereed en gecontroleerd (aanslagronde 2024)	≥ 90%	100%
			Uiterlijk 1 februari 2024 peildatum 1-1-2023 gereed en gecontroleerd.	≥ 98%	99%
2.	WOZ	Tijdige verzending WOZ-beschikkingen met goedkeuring Waarderingskamer cf. norm Waarderingskamer	vóór 28 februari	≥ 95%	96%
			vóór 31 maart	≥ 97%	99%
			vóór 30 april	≥ 99%	99%
			vóór 31 mei	100%	100%
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 februari of 31 maart	≥ 90% vóór 1 juli (groeimodel, in 2023 ≥ 95% vóór 1 juli)	99%
			waardebezwaren met dagtekening in belastingjaar (excl. flits en DBB febr 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>	≤ 4% (groeimodel, in 2023 ≤ 2% voor zowel woningen als niet-woningen)	1,30%
4b.			<u>niet-woningen</u>	≤ 4%	1,16%
5a.	WOZ	Juiste WOZ-waardebepaling: de mate waarin na bezwaar de WOZ-waarde ten opzichte van de initieel vastgestelde WOZ-waarde percentueel is verlaagd	<u>woningen:</u> totaal areaal (* € 1.000,-) waarvan verlaagd	1% (groeimodel, in 2023 ≤ 0,5%)	145.237.118 188.872 (0,13%)
5b.			<u>niet-woningen:</u> totaal areaal (* € 1.000,-) waarvan verlaagd	2% (groeimodel, in 2023 ≤ 1%)	25.058.532 122.692 (0,48%)
6.	WOZ	Jaarlijkse beoordeling Waarderingskamer WOZ-waardebepaling	gradaties: moet dringend worden verbeterd, moet op onderdelen worden verbeterd, voldoende of goed	Goed	Goed
7	Heffen	Tijdige en volledige verzending van de grootkohlere (combi-)aanslagen 1e kwartaal jaar x	aanslagregeling conform de productieplanning (matdagenplanning) eind eerste kwartaal	≥ 95%	Voldaan
8.	Innen	Verleende machtigingen automatische incasso	gemeten op het totale aantal belastingplichtigen	≥ 65%	67%
9.	Innen	Geautomatiseerde kwijtschelding	Totaal aantal kwijtscheldingen dat zonder voorafgaand verzoek kan worden verleend en afgezet tegen het jaarlijks totale aantal kwijtscheldingsdossiers	≥ 60% (jaarindicator)	n.v.t. (jaarindicator)
10.	Bedrijfsvoering	Accountantsverklaring	jaarafrekeningen voorgaand jaar	goedkeuring	goedkeuring
11a.	Klantzaken	KPI's dienstverlening (jaarlijkse rapportage klanttevredenheid *)	jaarrekening voorgaand jaar	goedkeuring	goedkeuring
			- meteen goed	70%	62%
			- tijd en moeite	2	2,4*)
			- klanttevredenheid van (aan)vraag tot ontvangen antwoord	7	6,2*)
			- zelfbediening:		
			* website	1	vanaf 2025
			* Mijn BsGW	88%	vanaf 2025
			- eerste reactietijd:		
			* telefoon	80%	vanaf 2025
			* schriftelijk (aantal werkdagen)	5	vanaf 2025
11b.	Klantzaken	Klanttevredenheid per kanaal (rapportage over de piekperiode)	- telefoon	7,5	vanaf 2025
			- digitaal	7	vanaf 2025
			- schriftelijk	7	vanaf 2025