BsGW
Belastingsamenwerking
Gemeenten en Waterschappen
Limburg

Bestuursrapportage BsGW
3e Kwartaal – 2020

Versie 1.4

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....

1. Managementsamenvatting 1

2. Ontwikkelingen 2

3. Stand van zaken bedrijfsvoering: *exploitatie, investeringen en balans* 10

4. Stand van zaken bedrijfsvoering: *personeel* 18

5. Lopende projecten 21

5.1 Ondernemings- en ontwikkelplan 2018-2020 (OOP) 21

5.2 Project Waarderen op gebruiksoppervlakte 24

6. Aanslagoplegging, Kwijtschelding, Oninbaar, Afdrachten en Openstaande vorderingen 26

7. Kwaliteit van de dienstverlening 29

8. Actuele stand van zaken proceskosten, kengetallen WOZ bezwaren en maatregelen 31

1. Managementsamenvatting

Financieel bedragen x € 1.000,-	Begroting (primair)	Begroting (actueel)	Realisatie t/m 3e kw	 %	Prognose
Netto exploitatiekosten	18.888	18.888	15.158	80,3%	20.961
Investeringsuitgaven	306	306	155	50,7%	306

Deze rapportage is iets uitgebreider dan de vorige kwartaalrapportages als gevolg van corona. Het (financiële) effect op zowel de deelnemers als BsGW is toegelicht.

De gemeente Mook en Middelaar heeft het officiële verzoek gedaan om toe te treden tot de Gemeenschappelijke Regeling van BsGW per 1 januari 2021.
In de vergadering van het Algemeen Bestuur van BsGW van 25 juni jl. is op deze aanvraag positief besloten en heeft het Bestuur de deelnemers inmiddels voorgesteld om in te stemmen met de toetreding van de gemeente Mook en Middelaar tot de GR BsGW per 1 januari 2021.
De toetreding zal tot een wijziging van de begroting 2021 van BsGW leiden met als gevolg een lagere bijdrage per deelnemer.

In het 3e kwartaal van 2020 heeft BsGW een negatief resultaat behaald van € 992 duizend. Volgens de laatste doorrekeningen zal het resultaat van 2020 uitkomen op een negatief resultaat van € 2,073 miljoen. De voornaamste aanleiding vormt de corona-crisis (€ 1,468 miljoen) en de reguliere exploitatie (€ 605 duizend), met name als gevolg van de ontwikkeling in de proceskosten. In hoofdstuk 2 en 3 leest u meer hierover.

De aanslagoplegging tot en met het derde 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 heeft overleg plaatsgevonden over uitstel dan wel afstel van het opleggen van de aanslagen BIZ, reclame, precario, toeristen en marktgelden. Wat het effect is van COVID-19 op deze belastingopbrengsten is moeilijk in te schatten. Elke deelnemer ontvangt nu maandelijks een zogenaamde impactanalyse waardoor de verhouding aanslagoplegging en belastingontvangsten zichtbaar is (betalingsgedrag belastingplichtigen) alsook het effect van uitstel of afstel/minder opleggen.

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 september € 2,7 miljoen minder afgedragen dan het totaal geprognosticeerde bedrag van € 519,1 miljoen dat BsGW per 30 september 2020 zou afdragen aan de deelnemers. Dit negatief effect is te wijten aan de Corona-crisis. Tot 30 juni hebben namelijk de invorderingsactiviteiten tijdelijk stilgelegen. Echter vanaf 1 juli zijn de invorderingsacties geleidelijk weer opgestart, waardoor in september de gerealiseerde afdrachten alweer bijna op het niveau van de tot en met september opgelegde aanslagen ligt.

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

Ook de oninbaar percentages 2020 ontwikkelen zich vooralsnog in totaliteit en per deelnemer binnen de prognose. Vooralsnog is er geen sprake van een stijging van faillissement ten opzichte van voorgaande jaren. De verwachting is dat (in de loop van) 2021 het effect van COVID-19 pas echt merkbaar wordt. Een en ander is in sterke mate afhankelijk van de verlenging en de omvang van de steunmaatregelen van het kabinet.

2. Ontwikkelingen

Toetreding gemeente Mook en Middelaar
De gemeente Mook en Middelaar heeft het officiële verzoek gedaan om toe te treden tot de Gemeenschappelijke Regeling van BsGW per 1 januari 2021.
In de vergadering van het Algemeen Bestuur van BsGW van 25 juni jl. is de aanvraag van de gemeente Mook en Middelaar behandeld. Het algemeen bestuur heeft in deze vergadering positief besloten op de aanvraag en heeft de deelnemers inmiddels voorgesteld om in te stemmen met de toetreding van de gemeente Mook en Middelaar tot de GR BsGW per 1 januari 2021.
De toetreding zal tot een wijziging van de begroting 2021 van BsGW leiden met als gevolg een lagere bijdrage per deelnemer.

Gevolgen corona-crisis
Voor de financiële impact van corona voor 2020 voor de deelnemers en voor BsGW, wordt verwezen naar respectievelijk hoofdstuk 6 en 3.

Onderzoek rekenkamer
In opdracht van de rekenkamer(commissie)s van 11 Limburgse gemeenten is door een extern bureau een onderzoek gestart naar BsGW. Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de (ontwikkeling van) de kwaliteit van de taakuitvoering, de kosten van BsGW en de mate waarin de gemeenten grip hierop hebben. Het onderzoek zal een doorlooptijd kennen van oktober 2020 tot eind maart 2021.

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 bestuurlijk niveau is een discussie opgestart om te bezien welke mogelijkheden er zijn om te komen tot standaardisatie. Hierbij vormt de mogelijkheid om bestuurlijk kosten vooraf maximaal te kunnen beïnvloeden en te monitoren een belangrijk onderdeel. Ten tijde van het opstellen van deze bestuursrapportage loopt hiervoor de voorbereiding voor besluitvorming 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.

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. Gelet op de ontwikkelingen die op de organisatie afkomen, zoals de samenhangende objectenregistratie (SOR), landelijke voorzieningen, gegevensuitwisseling en meer vragen om standaardisatie is een nieuwe Informatie- Visie (I-Visie) opgesteld. Daarin zijn ook interne ontwikkelingen opgenomen zoals het digitaal werken. Onder meer het doorvoeren van verbeteringen in het kader van informatie- en archiefbeheer zijn noodzakelijk

om dit mogelijk te maken. De aanschaf van een Document Management Systeem c.q. Record Management systeem is daarvoor noodzaak.
Naast de opgestelde i-visie voor BsGW is er ook een visie en strategiedocument voor de afdeling IPA zelf 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. Dit is verwoord in het document " oplegnotitie I-visie en I-strategie BsGW".

Aanbesteding
Bovendien gaat BsGW over tot een aanbesteding. Onderwerp van de aanbesteding 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. De voorbereidingen van de aanbesteding zijn inmiddels gestart. 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. Daarom is in het tweede kwartaal een onderzoek applicatielandschap gestart om inzicht te verschaffen in het huidige applicatielandschap. Inzet daarbij is om bij de aanbesteding te komen tot het gebruik van zo min mogelijke applicaties. De applicaties dienen gebaseerd te zijn op standaarden en daar waar afwijkingen zijn van de standaarden moet de keuze duidelijk gemotiveerd worden. De te volgen route geeft tevens inzicht in een vervangingsstrategie met betrekking tot de belastingapplicatie, inclusief benodigde koppelingen, rekening houdende met de aflooptermijnen van het huidige contract met de softwareleveranciers. Deze voorbereidingen vinden plaats in de tweede helft van 2020 waarna gestart wordt met de implementatie vanaf 2021.
Op dit moment worden de financiële gevolgen van al deze ontwikkelingen in beeld gebracht welke in het eerste kwartaal van 2021 naar verwachting inzichtelijk zijn.

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. Common ground is één van de pijlers uit de opgestelde I-visie.

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-indiciatoren en wordt gemeten via de klantenmonitor. Beide documenten zullen in het vierde kwartaal van 2020 gereed zijn. 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 is het financieel belang voor de burger toegenomen.
- 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 geflyerd, 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 is niet uit te sluiten dat de situatie rondom corona en het thuiswerken er toe bijgedragen heeft 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.

WOZ-Benchmark
BsGW neemt sinds 2018 deel aan de WOZ benchmark van de Waarderingskamer (WAKA). Volgens de benchmark 2019 van de Waarderingskamer blijkt dat zelfs inclusief proceskostenvergoedingen de totale 'kostprijs' per WOZ-object van BsGW 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 huidig 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 door ontwikkelen tot een integrale objectenregistratie.
Het dagelijks bestuur laat een businesscase uitvoeren door een onafhankelijk adviesbureau met betrekking tot de vraag waar de samenhangende objectenregistratie voor de deelnemers het beste belegd kan worden. (DB 10 september 2020)

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
Vanaf 1 januari 2022 is er een verplichting om woningen te waarderen op basis van de gebruiksoppervlakte. Daarvoor gebruikte BsGW de bruto inhoud om woningen te waarderen. De gebruiksoppervlakte is een authentiek gegeven en wordt door de inliggende gemeenten (of gegevenshuizen) beheerd in de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG). Namens en op verzoek de deelnemers heeft BsGW de regie van dit transitieproject (2019-2021) op zich genomen, in nauwe samenwerking met de gemeenten en het Gegevenshuis.

Eind 2020 en in de loop van 2021 zal voor steeds meer gemeenten de transitie gereed zijn. Dan start de beheerfase: het bijhouden en actueel houden van de gegevens. In 2020 zijn gemeenten en BsGW in overleg gegaan hoe de beheerfase (feitelijk de voorloper op de samenhangende objectenregistratie (SOR) ingericht dient te worden en hoe het beheer op termijn wordt belegd.

Regieportaal
Een werkgroep, bestaande uit BAG- en/of contractmanagers van de gemeenten Beek, Beesel, Bergen, Gulpen-Wittem, Roermond, Stein en Valkenburg, Het Gegevenshuis (Landgraaf) en BsGW, heeft onder begeleiding van een externe marktpartij een onderzoek uitgevoerd en unaniem als oplossingsrichting gekozen om te willen gaan werken met een zogenaamd regieportaal. Dit is een applicatie die in staat is om relevante gegevens voor zowel de BAG (gemeente) als de WOZ (BsGW) op een efficiënte manier uit te wisselen en te tonen, zowel administratief als geografisch. De samenhang tussen beide administraties blijft zo kwalitatief op peil, gegevens blijven 1 op 1 lopen en er is realtime inzicht in de verschillende databronnen. Het portaal is dus zowel voor de gemeenten, de op GEO-gebied aan de gemeente gerelateerde samenwerkingsverbanden, als ook voor BsGW van belang en voor alle partijen te benaderen en te gebruiken.

Nut en noodzaak om over dit portaal te beschikken is voor de werkgroep leden evident en staat los van welke positie BsGW, de deelnemende gemeente(n) en de gegevenshuizen in zullen gaan nemen in relatie tot de SOR. Met betrekking tot de SOR dienen nog bestuurlijke keuzes gemaakt te worden. Totdat de SOR een feit is, dienen de omzettingen naar gebruikersoppervlakte en andere relevante gegevens actueel te worden gehouden en uitgewisseld te kunnen worden tussen de verschillende partijen: de beheerfase.

De verwachte projectkosten bedragen € 1 miljoen en zijn opgenomen in de kadernota voor de jaren 2022 tot en met 2024 voor € 333 duizend per jaar, aangezien de verwachte landelijke ingangsdatum van de samenhangende objectenregistratie SOR is gesteld op 1-1-2025.

Mutatiedetectie
Voor het in beheer krijgen en houden van de WOZ-administratie is enkel de stroom van bouw- en sloopvergunningen vanuit de gemeenten of gegevenshuizen inmiddels onvoldoende. Onder andere door vergunningsvrije (en illegale) bouw en sloop en in de toekomst de werking van het omgevingsplan in het kader van de Omgevingswet, zijn andere inwinningstechnieken noodzakelijk geworden. In het project Waarderen op gebruiksoppervlakte is voor elke gemeente eenmalig een WOZ-mutatiedetectie uitgevoerd. WOZ-mutatiedetectie betreft het op basis van luchtfoto's, obliekfoto's, de BAG- en de WOZ-administratie inzichtelijk maken welke WOZ-onderdelen opgevoerd en afgevoerd moeten worden in de WOZ-administratie. Deze wijzigingen worden gestructureerd aangeleverd zodat deze automatisch verwerkt kunnen worden in de WOZ administratie. Het beter inzichtelijk hebben van de mutaties door het uitvoeren van de WOZ-mutatiedetectie draagt dan ook bij aan het verbeteren van de WOZ-waardering.

Om de gegevens vanuit het project Waarderen op gebruikersoppervlakte actueel te houden dient de WOZ-mutatiedetectie jaarlijks te worden uitgevoerd. De gemeente maakt daarbij de keuze om de WOZ-mutatiedetectie zelf uit (te laten) voeren of door BsGW uit te laten voeren. De WOZ-mutatiedetectie kan immers het beste uitgevoerd worden samen met de BAG/BGT-mutatiedetectie die enkele gemeenten al jaarlijks laten uitvoeren. Het samenvoegen van de WOZ-mutatiedetectie met de BAG/BGT mutatiedetectie is efficiënt en economisch het voordeligste.

Mutatiedetectie betreft dan ook maatwerk en al naar gelang de keuze van de deelnemer zal dit separaat worden afgerekend.

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.
Op 4 november 2020 heeft de rechtbank uitspraak gedaan waarbij de eiser op alle punten in het ongelijk is gesteld en is hij in de proceskosten veroordeeld. Eiser kan tegen deze uitspraak binnen drie maanden wel nog beroep instellen bij het gerechtshof te 's Hertogenbosch.

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 Binnenslandse 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.

<u>Amendement Omtzigt: verruimde tariefdifferentiatie OZB</u>
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.

<u>Aanpassing belastingstelsel waterschappen</u>
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 kwijtschelding daarbij onderzocht. Landelijk is de trend zichtbaar dat het aantal huishoudens dat kwijtschelding 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 vindt plaats onder aansturing van een bestuurlijke stuurgroep van de 21 waterschappen. Op 6 oktober jongstleden heeft de stuurgroep zijn definitieve voorstellen vastgesteld. De voorstellen zijn nu in beraad bij de waterschapsbesturen en in de Ledenvergadering van de Unie van 11 december a.s. zullen de waterschappen erover besluiten. Daarna zal de Unie de minister van Infrastructuur en Waterstaat vragen om het wetgevingstraject te starten. Het zal naar verwachting nog enkele jaren duren voordat er een nieuw stelsel is op basis waarvan de waterschappen en hun belastingorganisaties belasting kunnen heffen.

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

Exploitatieoverzicht Bedragen x € 1.000	t/m september 2020	Actuele Begroting 2020	Primaire Begroting 2020	Verwacht 2020	Verschil tov actuele begroting	waarvan Covid-19	waarvan Overig
Bruto lonen	6.738	9.264	9.790	8.949	-315	0	-315
Sociale lasten	1.910	2.624	2.242	2.579	-45	0	-45
Overige personeelskosten	401	716	638	601	-115	0	-115
Personeel derden	0	0	0	0	0	0	0
Personeelskosten	**9.049**	**12.604**	**12.669**	**12.129**	**-475**	**0**	**-475**
Huisvestingskosten	**615**	**734**	**758**	**734**	**0**	**0**	**0**
Afschrijvingskosten	**250**	**311**	**261**	**336**	**25**	**0**	**25**
ICT-kosten	**2.522**	**2.848**	**2.764**	**3.308**	**460**	**230**	**230**
print- en kopieerwerk	88	142	168	172	30	30	0
drukwerk	0	2	11	2	0	0	0
portikosten	284	330	488	330	0	0	0
telefoon	58	29	88	99	70	70	0
Incassokosten	1	2	24	2	0	0	0
kosten brongegevens	87	283	361	283	0	0	0
overige diensten door derden	843	635	417	1.385	750	325	425
Kostenvergoeding bezwaar- en beroeps	1.258	2.000	2.000	2.700	700	0	700
Overige operationele kosten	36	75	17	75	0	0	0
Operationele kosten	**2.655**	**3.498**	**3.573**	**5.048**	**1.550**	**425**	**1.125**
algemene kosten	390	540	425	540	0	0	0
onvoorzien	0	300	300	0	-300	0	-300
Algemene kosten	**390**	**840**	**725**	**540**	**-300**	**0**	**-300**
bankkosten	132	199	257	199	0	0	0
rentekosten	0	4	32	4	0	0	0
Bank- en rentekosten	**132**	**203**	**289**	**203**	**0**	**0**	**0**
Totaal lasten	**15.613**	**21.038**	**21.038**	**22.298**	**1.260**	**655**	**605**
Renteopbrengsten	**0**	**13**	**13**	**0**	**-13**	**-13**	**0**
Overige bijdragen	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Opbr. vervolgingskosten	**456**	**2.137**	**2.137**	**1.337**	**-800**	**-800**	**0**
Totaal baten	**456**	**2.150**	**2.150**	**1.337**	**-813**	**-813**	**0**
Netto kosten	**15.158**	**18.888**	**18.888**	**20.961**	**2.073**	**1.468**	**605**
Bijdragen deelnemers	**14.166**	**18.888**	**18.888**	**18.888**	**0**	**0**	**0**
Netto-resultaat (+ = verlies)	**992**	**0**	**0**	**2.073**	**2.073**	**1.468**	**605**

Vergelijkende cijfers 2019

Voor de leesbaarheid van de bovenstaande tabel zijn de vergelijkende cijfers 2019 deze keer achterwege gelaten.

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 afweken 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.

Samenvattend: verwacht resultaat BsGW 2020
Het verwacht resultaat van BsGW 2020 bedraagt **-/- € 2,073 miljoen**.

De negatieve effecten als gevolg van COVID-19 bedragen € 1,468 miljoen.
Het merendeel (€ 1,318 miljoen) wordt veroorzaakt door het verzoek van de deelnemers om tegemoet te komen aan de door COVID-19-maatregelen getroffen ondernemers en ZZP' ers. Hierdoor kwamen er extra werkzaamheden op BsGW af wegens het verlenen van uitstel van betaling aan deze belastingplichtigen plus maatwerk voor uitgestelde of aangepaste aanslagoplegging. Daarnaast is door de deelnemers BsGW gevraagd coulant om te gaan met aanvragen van betalingsregelingen en het opstarten van de invorderingsactie (kostenloze betalingsherinnering). Deze meerkosten zijn derhalve niet te relateren aan de bedrijfsvoering van BsGW.

Daarnaast hebben er extra uitgaven plaatsgevonden wegens het zoveel mogelijk thuiswerken tijdens deze pandemie. Deze kosten bestaan voornamelijk uit aanschaf van laptops en hogere telefoonkosten voor € 150 duizend.

Als gevolg van een forse stijging in het aantal ingediende (WOZ-)bezwaren is de reguliere exploitatie met € 605 duizend overschreden. Deze stijging kan mogelijk samenhangen met COVID-19: door de intelligente lockdown hebben meer belastingplichtigen de tijd gehad en genomen om een WOZ-bezwaar in te dienen, al dan niet via een gemachtigdenbureau.

Verwacht resultaat BsGW 20202 (x € 1.000)	**Verschil t.o.v. actuele begroting**	**Gevolgen Covid a.g.v. verzoeken deelnemers**	**Gevolgen Covid overig**	**Reguliere bedrijfs-voering**
Personeelskosten	**-475**			-475
Afschrijvingskosten	**25**			25
ICT-kosten	**460**	150	80	230
print-/kopieerwerk	**30**	30		
telefoon	**70**		70	
overige diensten door derden	**750**	325		425
kostenvergoeding bezwaar en beroepszkn	**700**			700
onvoorzien	**-300**			-300
renteopbrengsten	**13**	13		
opbrengst vervolgingskosten	**800**	800		
Totaal	**2.073**	**1.318**	**150**	**605**

Onderstaand wordt dit nader toegelicht.

Toelichting financiële ontwikkeling COVID-19
Net als bij de deelnemers heeft Covid-19 invloed op de bedrijfsvoering en dus op de capaciteit en financiën van BsGW.

Tot en met het 2e kwartaal waren de financiële gevolgen nog zeer beperkt. Het betrof de aanschaf van enkele laptops en mobiele telefoons (op jaarbasis -/- € 80 duizend), kleine uitgaven als desinfecterende gel naast flink hogere telefoniekosten doordat de telefooncentrale door het thuiswerken doorgeschakeld moest worden naar de (privé) mobiele telefoon van de callcenter-medewerkers (op jaarbasis **-/- € 70 duizend**).

Er was daarnaast ook sprake van extra inhuur van personeel, maar zoals vermeld in de bestuursrapportage van juni, verwachtten we dat met name in de 2e helft van het jaar de financieel negatieve gevolgen van de coronamaatregelen tot uiting zouden komen als gevolg van het weer opstarten van de invorderingsactiviteiten. Om de belastingplichtigen ervan op de hoogte te stellen dat BsGW de invorderingsactiviteiten vanaf 1 juli weer zou oppakken, is bestuurlijk afgesproken eerst een kosteloze betalingsherinnering te versturen. Hierop volgden veel telefoontjes van

belastingplichtigen, onder andere voor het (alsnog) aanvragen van een betalingsregeling. Daarna volgden de (uitgestelde) aanmaningen in augustus.
De kosten printwerk en porti voor de kosteloze betalingsherinnering bedragen: **-/- € 30 duizend**.

Het voordeel van deze aanpak is dat veel belastingplichtigen meteen aan hun verplichting hebben voldaan, zodra ze deze herinnering hadden ontvangen. Belastingplichtigen die hieraan niet konden voldoen, hadden de gelegenheid om (alsnog) contact op te nemen met BsGW voor het aanvragen van een betalingsregeling.

Het nadeel van de extra invorderingsactie, als gevolg van de wens van de gemeenten, via de kosteloze betalingsherinnering en het ruimhartig toekennen van betalingsregelingen aan ondernemers en ZZP'ers, is dat BsGW voor 2020 aanzienlijk minder opbrengst vervolgingskosten zal ontvangen: **-/- € 800 duizend**.
Daarnaast ontvangt BsGW nagenoeg geen invorderingsrente: **-/- € 13 duizend.**

BsGW kent in haar hele proces van aanslagoplegging tot de uiteindelijke inning van de belastingopbrengsten diverse piekmomenten in haar activiteiten. Zodra het aanslagbiljet in februari op de mat ligt (of in de inbox van MijnOverheid), volgt grote drukte bij de afdeling Klantzaken (frontoffice/callcenter) en de afdeling Heffen (flitsbezwaren/vragen over de WOZ-waarde). Meteen gevolgd door een piek bij de backoffice van de afdeling Klantzaken om alle schriftelijke vragen, bezwaren en andere zaken in te boeken. Zo ook bij de afdeling Innen voor het beoordelen en verwerken van aanvragen voor een betalingsregeling.

Om deze piekbelasting het hoofd te bieden, wordt door BsGW al sinds de oprichting gebruik gemaakt van inhuur externe uitzendkrachten. Nadat in 2019 het plaatsingsproces was afgerond, alle (geplaatste) medewerkers in hun kracht waren gezet, is vandaaruit een goed onderbouwd plan opgesteld om de inhuur tijdens deze perioden zoveel mogelijk met interne medewerkers op te vangen.

Om dit te bewerkstelligen is in 2019 en begin 2020 ingezet op twee zaken:
- Ontwikkelen portaal inboeken (WOZ)bezwaren
- Verbeteren website BsGW (t.b.v. belastingplichtigen) en kennisinformatiesysteem (t.b.v. medewerkers BsGW)

Bij het inboeken van (WOZ)bezwaren diende met de huidige applicaties wel 10 tot 20 schermen doorlopen te worden om alle benodigde gegevens in te voeren danwel op te halen aangezien er niet 1 geïntegreerd systeem voorhanden is, noch binnen de huidige belastingapplicatie, noch op de markt. Via het portaal worden de benodigde gegevens uit de verschillende applicaties opgehaald, daarna aangevuld, waarna de nieuw ingevoerde gegevens en stukken weer via het portaal in de desbetreffende applicatie gezet worden. Een enorme verbetering en versnelling voor het verwerken van binnen gekomen bezwaren.

Daarnaast zijn - vooruitlopend op de nieuwe visie op dienstverlening van BsGW (gericht op belastingplichtigen) - voor de aanslagronde van 2020 al een aantal verbeteringen uitgevoerd, met name in het digitale kanaal. Begin 2020 is de vernieuwde website van BsGW online gegaan. Hierbij is niet alleen gekeken naar een modernere look, maar juist ook gekozen voor een vraaggerichte inrichting hiervan. Dit betekent dat de website is ingericht op zo'n manier dat de bezoeker snel en makkelijk het antwoord kan vinden op zijn vraag of product (aanvragen kwijtschelding, aanvragen betalingsregeling).

Ook is de website 'aan de achterkant' ondersteund met een nieuw en verbeterd kennismanagementsysteem. Deze kennisbank is zowel gekoppeld aan de website als aan het klantregistratiesysteem van waaruit medewerkers van het Klant Contact Centrum belastingplichtigen te woord staan. De slimme zoekfunctie van deze kennisbank met kunstmatige intelligentie (AI) verbetert de vindbaarheid van content. De zogenaamde beslissingsboomtechnologie biedt interactieve hulp aan klanten voor zelfservice. Door het beter en sneller kunnen ontsluiten van informatie, kunnen vragen meteen worden afgehandeld bij het eerste contact, zodat deze niet (of

minder vaak) hoeven te worden doorgeleid naar de backoffice van de afdeling Klantzaken of de vakinhoudelijke afdeling.

Bij de aanslagoplegging in februari 2020 zaten medewerkers van alle afdelingen aan de telefoon en is inderdaad (bijna) geen extra inhuur nodig geweest. Ook zijn de meeste zaken meteen bij het eerste contact afgehandeld kunnen worden. Daarnaast is door het portaal voor het inboeken van (WOZ-)bezwaren de afhandeltijd per ingeboekt bezwaar enorm afgenomen.

Daarna volgde de intelligente lockdown per 23 maart met daarbij de vraag van de deelnemers om - via uitstel van betaling en uitstel van de nog op te leggen aanslagen - tegemoet te komen aan de door de COVID-19-maatregelen getroffen ondernemers en ZZP'ers.

Dit betekende dat er extra werkzaamheden op BsGW af kwamen. In het 2e kwartaal meer telefoonverkeer van belastingplichtigen, ICT-inhuur voor het schrijven van scripts voor geautomatiseerd vastleggen van het verlenen van uitstel van betaling aan ondernemers en ZZP'ers, maatwerk voor de uitgestelde of aangepaste aanslagoplegging van toeristenbelasting, precariobelasting, reclamebelasting, BIZ en marktgelden. Door het later opleggen van enkele belastingen en het per 1 juli weer opstarten van de invorderingsacties, zijn werkzaamheden naar later in het jaar verplaatst waardoor er extra piekbelasting plaatsvond bij met name de afdeling Klantzaken (callcenter) en de afdeling Innen (betalingsregelingen) naar aanleiding van extra schriftelijke en telefonische vragen van vooral ondernemers en ZZP'ers.

Zowel de going concern als de extra activiteiten zijn allemaal uitgevoerd kunnen worden en zoals gezegd: daar zijn we trots op. Het plan om minder gebruik te hoeven maken van inhuur leek de eerste maanden van 2020 zijn vruchten af te werpen. Helaas is door alle werkzaamheden die op BsGW afkwamen door COVID-19 alsnog inhuur gepleegd moeten worden voor ondersteuning tijdens de extra piekmomenten die hierdoor zijn ontstaan: **-/- 325 duizend.**

Ook zijn er extra kosten gemaakt op het gebied van ICT. Dit laatste niet alleen voor het schrijven van scripts voor het geautomatiseerd vastleggen van het verlenen van uitstel van betaling aan ondernemers en ZZP'ers, maar ook ter ondersteuning van de afdeling IPA. Door het thuiswerken zijn 180 medewerkers volledig afhankelijk van automatisering en digitalisering. Hierin heeft BsGW nog een aantal stappen gemaakt, alsook noodzakelijk intensiever contact met diverse ICT-leveranciers om alle applicaties in de lucht te houden en de onmiddellijke opvolging van calamiteiten te borgen. De extra ICT-kosten bedragen: -/- 230 duizend, bestaande uit aanschaf laptops en mobiele telefoons -/- € 80 duizend zoals hierboven vermeld en extra ICT-inhuur van **-/- € 150 duizend**.

<u>Toelichting financiële ontwikkeling overig</u>
De ICT-kosten zijn in 2020 **€ 230 duizend** hoger dan ten tijde van het opstellen van de begroting (begin 2019) geprognosticeerd. Zoals gezegd, Het betreft met name hogere onderhouds- en hostingkosten als gevolg van enkele onafwendbare en noodzakelijke ICT-investeringen eind 2019 en begin 2020 zoals confrontatie- en afnamefunctionaliteiten voor de landelijke voorziening WOZ (LV-WOZ) en enkele extra opties voor de belastingapplicatie die noodzakelijk waren voor de aanslagoplegging 2020 en verder. Daarnaast ook wettelijke verplichtingen zoals het voldoen aan een toegankelijke website als digitaal kanaal voor klanten van BsGW.

Het bezwaar-afhandelproces is in volle gang. Het totaal aantal ingediende bezwaren is met bijna 50% toegenomen ten opzichte van 2019. Hoewel het nog te vroeg is 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. Zeker gezien het feit dat het aantal bezwaren dat ingediend is via een gemachtigde is gestegen met ruim 75%.
In de begroting 2020 is een post voor proceskosten opgenomen van 2,0 miljoen. Een voorzichtige schatting op basis van de nu voorhanden zijnde gegevens - ervaringscijfers voorgaande jaren gecombineerd met de voor 2020 voorhanden zijnde toekenningspercentages en vergoedingen - komt tot een bedrag tussen de € 2,7 en € 3 miljoen. In deze rapportage is het bedrag van **€ 700 duizend** meegenomen als overschrijding op de begroting.

Voor een toelichting op de proceskosten 2020 en de verwachtingen voor 2020 wordt verwezen naar paragraaf 8 (actuele stand van zaken proceskosten, kengetallen etc.)

De bezetting van de taxateurs was niet berekend op deze forse toename. Om de afhandeling van deze WOZ-bezwaren het hoofd te kunnen bieden, is gebruik gemaakt van externe inhuur. Niet alle vacatures worden bij BsGW automatisch opengesteld wanneer medewerkers uit dienst gaan. Er wordt eerst gekeken of er toekomstige (proces)verbeteringen (voornamelijk via automatisering en digitalisering) kunnen worden verwacht, uitgewerkt en geïmplementeerd zodat de formatie op termijn structureel kan worden verlaagd. Tot die tijd wordt gewerkt met flexibele inhuur, die wanneer gewenst kan worden stopgezet. De extra inhuur in 2020 bedraagt **€ 425 duizend**.

Dekking voor bovenstaande kan gevonden worden in de onderbesteding van personeelskosten van **€ 475 duizend**. Daarnaast wordt de post onvoorzien van **€ 300 duizend** hiervoor ingezet.

Uiteraard kan de post onvoorzien ook ingezet worden ter dekking van de meerkosten als gevolg van Covid-19. Qua presentatie is hier niet voor gekozen omdat nu de meerkosten als gevolg van Covid-19 duidelijk zichtbaar zijn in de verschillende tabellen, als ook dat de reguliere bedrijfsvoering naar verwachting resulteert in een negatief resultaat van **-/- € 605 duizend**, als gevolg van de meerkosten van de proceskostenvergoeding.

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

Investeringen

Investeringen

bedragen x € 1.000,-	Totaal Krediet	Uitgaven t/m 2019	Begroting 2020	Uitgaven 2020	Uitgaven t/m 2020	Prog 2020
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

bedragen x € 1.000,-	31-12-2019	30-9-2020	mutatie in 2020
Boekwaarde materiele vaste activa	253	122	-131
Boekwaarde immateriele vaste activa	742	623	-119
Nog te activeren investeringen	1.778	1.295	-483
Vaste Activa	**2.773**	**2.040**	**-733**
Debiteuren	738	3.863	3.125
Overige vorderingen en overlopende activa	2.321	3.643	1.322
Liquide middelen	1.528	4.380	2.852
Vlottende Activa	**4.587**	**11.887**	**7.299**
Totaal Activa	**7.360**	**13.927**	**6.567**
Reserves	592	1.753	1.160
Resultaat lopend boekjaar	13	-992	-1.006
Eigen vermogen	**606**	**762**	**157**
Voorziening proceskosten 2017	11	0	-11
Voorziening proceskosten 2018	92	63	-29
Voorziening proceskosten 2019	521	214	-307
Voorziening vervroegd pensioen	30	30	0
Voorzieningen	**654**	**308**	**-347**
Totaal Vaste Passiva	**1.260**	**1.070**	**-189**
Lening kort	550	300	-250
Crediteuren	1.243	1.134	-110
Belastingen en sociale lasten	703	-43	-746
Overige schulden	1.749	4.381	2.632
Overlopende passiva	1.855	7.085	5.230
Vlottende Passiva	**6.100**	**12.857**	**6.756**
Totaal Passiva	**7.360**	**13.927**	**6.567**

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 (€ 11,9 miljoen) en de vlottende passiva (€ 12,9 miljoen) per 30-9-2020 zijn ten opzichte van einde boekjaar 2019 met respectievelijk € 7,3 miljoen en € 6,8 miljoen gestegen. In de vlottende activa zijn de kort voor de balansdatum 30-9-2020 nog af te dragen belastingontvangsten ad. € 3,5 miljoen. 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 6 oktober 2020 aan de deelnemers betaald. BsGW draagt wekelijks af aan de deelnemers.

De reserves van BsGW per 30-9-2020 van € 762 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. € 992 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 € 29 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 tweede kwartaal gedaald met € 307 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	9,4
Uit dienst	-3,6
Totaal 30-09-2020	149,7
Kosten stimuleringsregeling	6,4
Totaal 30-09-2020	**156,1**
Formatie	**160,3**

De BsGW bestuurlijk vastgestelde formatie is 160,3 fte. De bezetting is momenteel 156,1 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.

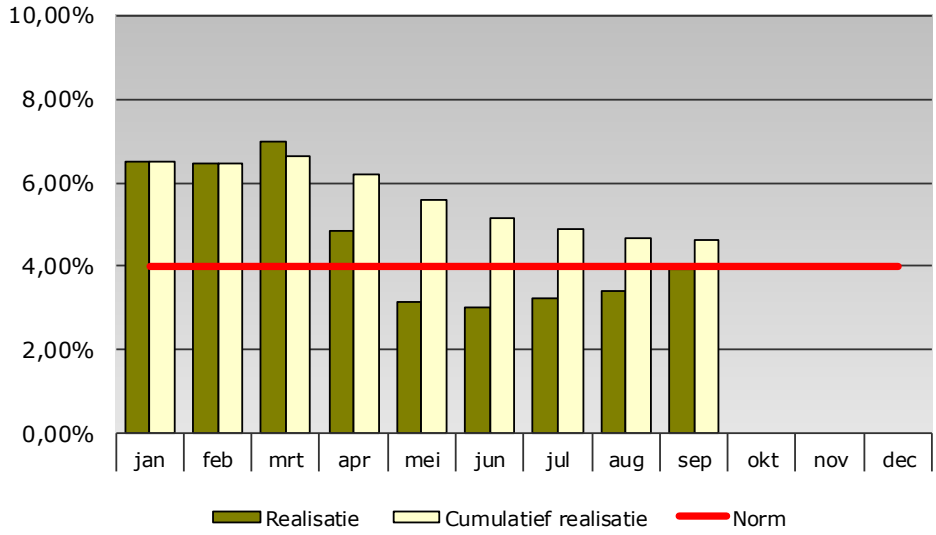
BsGW kent een stimuleringsregeling voor de duur van 4 jaar van 2017 tot en met 2020. De werkingsduur van de stimuleringsregeling loopt tot medio 2029 wanneer de laatste deelnemers aan de regeling de pensioengerechtigde leeftijd bereiken. De stimuleringsregeling wordt budgetneutraal uitgevoerd. De kosten 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.
In het AB van 8 oktober 2020 is besloten deze regeling niet meer te verlengen. De belangrijkste redenen zijn een versnippering van fte's, toename van het aantal parttimers naast het feit dat het een dure regeling is. Bij verlengen met nog eens vier jaar betekent dit dat ongeveer de helft van de medewerkers van BsGW kan deelnemen aan de regeling. Hierdoor zullen de negatieve effecten van de regeling alleen maar groter worden.

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 30-9-2020 is een momentopname. Enkele functies zijn nog niet structureel ingevuld, maar worden momenteel ingevuld met ingehuurde krachten.

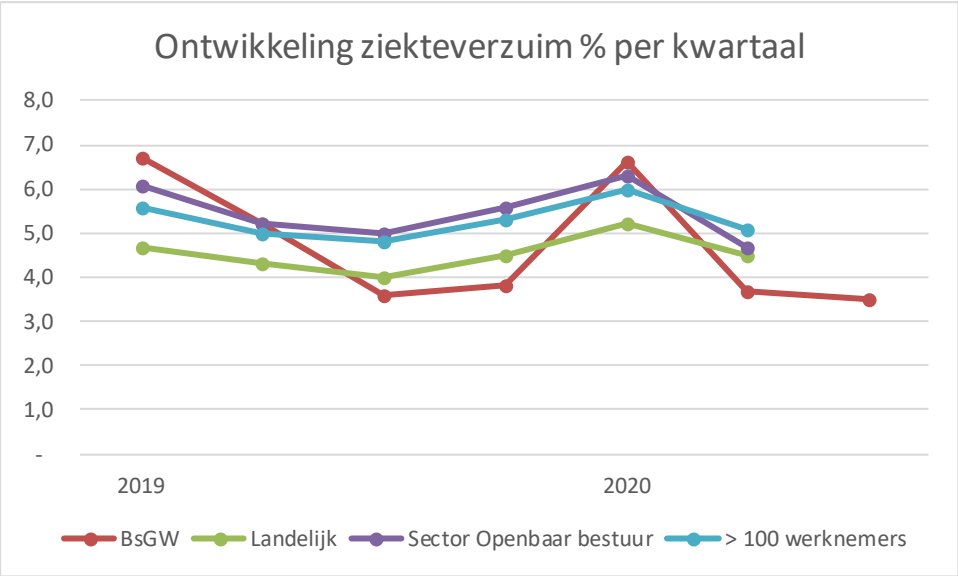
Ziekteverzuim



Verzuim t/m 3e kwartaal	< 2 weken	2 - 6 weken	> 6 weken	Totaal
BsGW 2020	0,6%	0,7%	3,2%	4,5%
BsGW 2019	0,9%	1,1%	1,6%	3,6%

Het cumulatief ziekteverzuim van BsGW tot en met het derde kwartaal ligt met 4,5% hoger dan het cumulatief ziekteverzuim ten opzichte van 2019 (3,6%).
Dit hoger ziekteverzuimpercentage wordt veroorzaakt door griep/corona-ziekmeldingen en voornamelijk door een viertal (was vier in het eerste kwartaal en drie in het tweede 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 tweede kwartaal (CBS).
Hieruit kan worden geconcludeerd dat BsGW in het tweede kwartaal lager ligt ten opzichte van de sector en bedrijven met meer dan 100 werknemers. Mogelijk is de impact van corona in het tweede kwartaal gemiddeld genomen minder geweest dan in de rest van Nederland.
Zie ook onderstaande tabel en bijbehorende grafiek.



	2019				2020		
Verzuim %	**1e kw**	**2e kw**	**3e kw**	**4e kw**	**1e kw**	**2e kw**	**3e kw**
BsGW	6,7	5,2	3,6	3,8	6,6	3,7	3,5
Landelijk	4,7	4,3	4,0	4,5	5,2	4,5	
Sector Openbaar bestuur	6,1	5,2	5,0	5,6	6,3	4,7	
> 100 werknemers	5,6	5,0	4,8	5,3	6,0	5,1	

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 91 (1e kwartaal 56, 2e kwartaal 70) ziektemeldingen geweest en ten opzichte van 93 herstelmeldingen (1e kwartaal 60, 2e kwartaal 76).

De meldfrequentie (dit is het aantal meldingen/aantal medewerkers) bedraagt van januari tot en met september 0,51. Vooral in de maand maart is een verhoging geweest welke mogelijk te wijten was aan de huidige Corona-situatie. Na maart is de frequentie weer lager met weer een kleine verhoging in september. Dit is conform landelijke trend. In heel 2019 was dit voor BsGW 1,04.
De daling (2020 versus 2019) in de meldfrequentie en in het verzuim lijkt toegeschreven te kunnen worden aan het gewijzigde beleid, waarbij leidinggevende gedurende de eerste vijf weken van het verzuim meer hun rol kunnen pakken.

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					t/m 4e kw 2019	t/m 1e kw 2020	t/m 2e kw 2020	t/m 3e kw 2020
x 1.000		**Begroting**		**Prognose**	**Realisatie**	**Realisatie**	**Realisatie**	**Realisatie**
Organisatorische ontwikkelingen	€	450	€	250	€ 245	€ 245	€ 245	€ 245
Management ontwikkelingen	€	550	€	550	€ 465	€ 468	€ 468	€ 468
Personele ontwikkelingen	€	2.500	€	2.400	€ 1.983	€ 2.082	€ 2.158	€ 2.190
ICT, processen, gegevens en systemen	€	500	€	800	€ 526	€ 694	€ 760	€ 845
Totaal tijdelijke kosten	**€**	**4.000**	**€**	**4.000**	**€ 3.219**	**€ 3.489**	**€ 3.631**	**€ 3.748**

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. Vanaf 2028, uitgaande van een zeker scenario, 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' (14 december 2017) 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 derde kwartaal 2020, is € 3,748 miljoen aan kosten gerealiseerd. Het betreft kosten voor flankerend beleid voor borging continuïteit, assessments, opleiding-, coaching- en outplacementtrajecten, kosten externe leden van de plaatsingsadviescommissie 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.

Los van het gegeven dat voor het terugverdieneffect van een zeker/voorzichtig scenario wordt uitgegaan, is de uitvoering van het OOP naar tevredenheid verlopen. Nagenoeg alle medewerkers zijn geplaatst, waarbij een deel van de medewerkers op dit moment nog voorlopig geplaatst is. Een enkele medewerker is niet geplaatst maar heeft wel werk dat aansluit bij de kennis, vaardigheden

en ervaring van deze medewerker. Het medewerkersonderzoek dat onlangs plaatsgevonden heeft, leert ook dat een meerderheid van alle medewerkers tevreden is over het plaatsingsproces: zowel qua communicatie, informatie en voorbereiding als ook over de vorm en inhoud van de gesprekken; en niet onbelangrijk over de uitkomsten hiervan.

Naast het herinrichten van de organisatie is een start gemaakt met verbeteringen in processen, gegevens en meer. Een belangrijke stap in het verbeteren van de kwaliteit van gegevens vindt plaats middels het opwerken van objectgegevens in en parallel aan het proces 'waarderen op basis van gebruikersoppervlakte'. Maar ook andere gegevens en processen worden aangepast. Implementatie hiervan zal deels parallel lopen aan onder meer de implementatie van het aan te besteden belastingpakket. De kosten die in 2020 gemaakt zijn en worden, vallen binnen de begroting; de ontwikkelingen die voor 2020 gepland zijn, zullen merendeels worden gerealiseerd. Omdat alles dat ook binnen en bij BsGW opgepakt en georganiseerd moest worden in verband met alle coronamaatregelen en zaken die hiermee samenhangen, zal een deel van de organisatorische en procesmatige ontwikkelingen doorschuiven naar 2021. Bovendien zal 2021 samen met 2022 hét jaar van standaardisatie moeten worden. De eerste opmaat is hiervoor gemaakt en in 2021 zal een van de belangrijke aangelegenheden voor de nieuwe directeur dit onderwerp betreffen. Al met al kan worden gesteld dat OOP niet alleen op koers ligt, maar ook daadwerkelijk leidt tot de beoogde resultaten. Hieronder wordt per onderdeel ingegaan op de diverse ontwikkelingen.

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 dit 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 was de overgang naar de Wnra en cao Waterschappen.
De totale kosten gemoeid met organisatorische ontwikkelingen bedragen aan het einde van het derde kwartaal van 2020 € 245 duizend. Dit betreft met name de inhuurkosten implementatie-manager en inhuur externe adviseurs voor de plaatsingsadviescommissie. 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 ontwikkelde I-visie maar ook zaken als een samenhangende objectenregistratie, landelijke voorzieningen, gegevensuitwisseling en meer vragen om standaardisatie. Coronamaatregelen hebben dit proces deels beïnvloed maar standaardisatie is simpelweg geen sinecure en vraagt draagvlak; en dus een langere doorlooptijd.

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 zijn 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 derde kwartaal € 468 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 derde kwartaal van 2020 bedragen de gerealiseerde kosten voor flankerend beleid, assessments, opleiding- en coaching- en outplacementtrajecten in totaal € 2,19 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 Belastingsamenwerking 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 derde kwartaal 2020 bedragen de kosten € 845 duizend.

5.2 Project Waarderen op gebruiksoppervlakte

Waarderen Gebruikersoppervlakte			t/m 4e kw 2019	t/m 1e kw 2020	t/m 2e kw 2020	t/m 3e kw 2020
x 1.000	**Begroting**		**Realisatie**	**Realisatie**	**Realisatie**	**Realisatie**
Inzet tijdelijk personeel (incl. projectmanagement)	€ 1.717	€	444	€ 475	€ 565	€ 692
ICT kosten inclusief ondersteuning	€ 118	€	23	€ 35	€ 50	€ 50
Licenties applicaties	€ 1.083	€	635	€ 829	€ 1.146	€ 1.706
Overige algemene kosten	€ 150	€	63	€ 63	€ 70	€ 79
Onvoorzien	€ 6					
Totaal tijdelijke kosten	**€ 3.074**	**€**	**1.165**	**€ 1.402**	**€ 1.831**	**€ 2.527**

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.

De controle en verwerking van de mutatiedetectie loopt op schema en is nagenoeg afgerond, er is veel afstemming met de gemeenten. . Alle gemeenten zijn opgeleverd en er zijn er nog een aantal bezig met het verwerken van de resultaten van de mutatiedetectie. De eerste fase van het aanleveren en verwerken van de digitale bouwvergunningen, de stapelbouw, is afgerond. Er is een start gemaakt met het opvragen en verwerken van digitale bouwvergunningen die niet via Way2Go (3D tool) kunnen worden bepaald. .

Verder is gezamenlijk met de softwareleverancier van de waarderingsapplicatie (Ortax) een nieuw model ingericht om te waarderen op oppervlakte. Er is veelvuldig gecontroleerd en het model is akkoord bevonden door de taxateurs van BsGW. Een aantal gemeenten zullen voor 2021 op gebruiksoppervlakte worden gewaardeerd. De Waarderingskamer zal in haar controle ook naar de resultaten kijken en goedkeuring verlenen om te mogen beschikken.

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 zijn met de gemeenten gedeeld en er is aan het bestuur een voorstel 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 zijn in het bestuurlijke voorstel worden meegenomen.
Bovenstaande is een onderdeel van de landelijke ontwikkeling naar een Samenhangende Object Registratie (SOR). Op korte termijn zal een onderzoek plaatsvinden om te bepalen hoe en waar de SOR het beste kan worden uitgevoerd.

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. Mede door de beperkingen die Covid-19 met zich mee brengt dreigt er bij enkele gemeenten een achterstand te ontstaan met name in het aanleveren van gedigitaliseerde bouwvergunningen. Met iedere gemeente is afzonderlijk contact hierover en worden afspraken op maat gemaakt. Vooralsnog lijkt er qua budget geen probleem te ontstaan door de vertraging. Mocht zich dat in de toekomst wel gaan voordoen dan zal met de desbetreffende gemeente individueel gesproken worden.

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

Belastingen	Belastingjaar 2020		Realisatie		Realisatie		Realisatie	
bedragen x € 1.000,-	Prognose	%	t/m 3e kw	%	t/m 2e kw	%	t/m 1e kw	%
Aanslagoplegging	700.956	100,0%	673.771	96,1%	667.452	95,3%	643.337	91,9%
Kwijtschelding	18.293	2,6%	13.505	2,0%	12.465	1,9%	10.811	1,7%
Oninbaar	3.875	0,6%	418	0,1%	219	0,0%	37	0,0%
Netto te innen belasting	**678.788**	**96,8%**	**659.849**	**94,1%**	**654.768**	**93,4%**	**632.489**	**90,3%**
Afdracht	**678.788**	**100,0%**	**516.433**	**76,1%**	**350.930**	**51,7%**	**107.988**	**15,9%**
- waarvan in 2020	631.834	100,0%	516.433	81,7%	350.930	0,0%	107.988	0,0%
- waarvan in 2021	46.954	100,0%	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%

Aanslagoplegging:
De aanslagoplegging 2020 verloopt goed. In februari – net voor de uitbraak van COVID-19 – zijn de combi-aanslagen opgelegd. Bestuurlijk is afgesproken dat BsGW 95% van de aanslagen 2020 op heeft gelegd per einde februari. Door de met de jaren steeds verbeterde voorbereidingen en planningen, haalt BsGW dit de laatste jaren ruimschoots.

In de eerste weken zijn er veel verschillende verzoeken, wensen en plannen ontvangen van de deelnemers hoe de belastingplichtigen tegemoet te komen in deze (financieel) onzekere tijden.
Vrijwel meteen zijn in verband met de COVID-19 het kohier van 31 maart en alle volgende kohieren uitgesteld om zo tegemoet te komen aan de wens om ondernemers en ZZP'ers te ontzien. Ook is om deze reden uitstel van betaling verleend aan deze belastingplichtigen. Hiermee volgde BsGW de landelijke lijn en de bestuurlijke wens van de deelnemers van BsGW.

Daarna heeft BsGW een aantal scenario's uitgewerkt hoe de maanden daarna het heffen (inclusief de consequenties daarvan op innen) van lokale lasten vorm te kunnen geven. Daarbij is aangedrongen op instandhouding van de gezamenlijke lijn vanuit alle deelnemers omdat uniformiteit voor BsGW vanuit haar bedrijfsvoering van belang is om fouten en vergissingen te voorkomen. Ook voor ondernemers die in meerdere gemeenten gevestigd zijn, is eenduidigheid en uniformiteit belangrijk.

De aanslagen die financieel "positief" voor bedrijven en burgers zijn, werden al per 31 maart 2020 opgelegd. Deze zijn in het voordeel van de belastingplichtigen. Dit zijn de definitieve aanslagen Zuiveringsheffing Bedrijven 2018 en 2019 en de definitieve aanslagen Toeristenbelasting 2019, beide zijn verrekeningen van eerder opgelegde voorlopige aanslagen. Daarnaast zijn in 2e kwartaal de parkeerbelasting, leges en waterschapsbelastingen van niet-deelnemende gemeenten (Horst, Venray, Mook en Middelaar) opgelegd.

De aanslagen toeristenbelasting, precariobelasting, reclamebelasting, BIZ-en marktgelden worden aan ondernemers opgelegd en gezien de omstandigheden was het voorstel van BsGW om deze allemaal pas per 30 juni op te leggen. De invordering van deze aanslagen begint dan 31 juli te lopen. Dit geeft de ondernemers enige lucht en is ook in overeenstemming met eerder genomen maatregelen om ondernemers tegemoet te komen tijdens deze crisis. Daarnaast was het voor elke individuele gemeente mogelijk om afwijkende afspraken te maken voor een of meer van deze belastingen (niet opleggen, lagere bedragen opleggen of vernietigen al opgelegde aanslagen), geformaliseerd via een raadsbesluit. BsGW heeft uiteindelijk via maatwerk dit alles kunnen uitvoeren en opleggen conform de wens van de gemeente(n).
De financiële gevolgen van de COVID-pandemie zijn vooral merkbaar bij deze belastingen. Enerzijds is er een risico dat belastingplichtigen niet kunnen betalen (daarover meer bij sub paragraaf 'afdrachten'), maar juist bij deze belastingen is op verzoek van de deelnemer niet of minder

belastingen opgelegd (precariobelasting, reclamebelasting, BIZ-en marktgelden) en/of is sprake van minder overnachtingen dan gebruikelijk als gevolg van COVID-19 en de landelijke maatregelen. In kwartaal 2 was dit duidelijk zichtbaar door de intelligente lockdown, of dit in het 3e kwartaal (deels) is goedgemaakt, wordt pas in november duidelijk (indien kwartaalaangifte) of in mei 2021 (indien jaaraangifte).

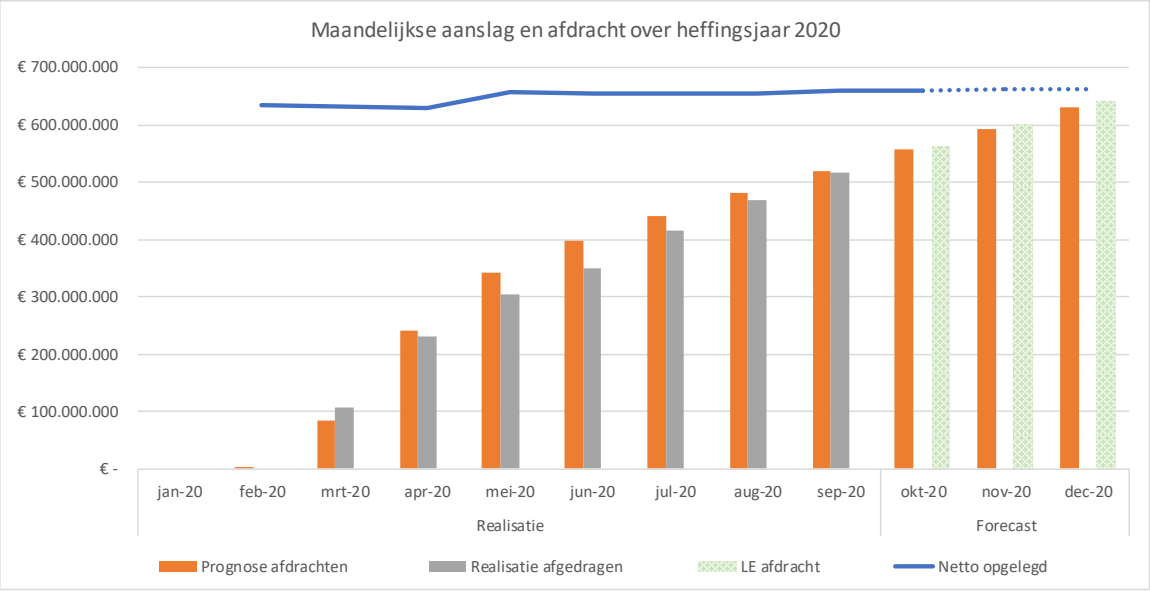
Wat dat betreft is het moeilijk voor BsGW om de precieze (financiële) gevolgen van COVID-19 op de belastingopbrengsten in te schatten. De deelnemer zelf heeft vaak meer informatie beschikbaar via het ondernemersloket of anderszins. Wel willen we zoveel mogelijk informatie verschaffen als mogelijk om de deelnemer te ondersteunen bij een inschatting hiervan. Naast de uitvoeringsrapportage op deelnemerniveau per kwartaal, ontvangt elke deelnemer nu maandelijks ook een zogenaamde impactanalyse waarin cumulatief op maandbasis de aanslagoplegging en afdrachten in euro's worden weergegeven, afgezet tegen 2019. Op deze manier is zowel de verhouding aanslagoplegging en belastingontvangsten zichtbaar (heeft COVID-19 effect op betalingsgedrag belastingplichtigen) en is zichtbaar wat het effect is van uitstel of afstel/minder opleggen.

Kwijtschelding:
De verleende kwijtschelding 2020 ontwikkelt zich vooralsnog binnen de prognose kwijtschelding. Wel is een lichte toename in het aantal kwijtscheldingsverzoeken waar te nemen. De afhandeling verloopt volgens planning.

Oninbaar:
Ook de oninbaar percentages 2020 ontwikkelen zich vooralsnog in totaliteit en per deelnemer binnen de prognose. Vooralsnog is er geen sprake van een stijging van faillissement ten opzichte van voorgaande jaren. De verwachting is dat (in de loop van) 2021 het effect van COVID-19 pas echt merkbaar wordt. Een en ander is in sterke mate afhankelijk van de verlenging en de omvang van de steunmaatregelen van het kabinet.

Afdracht:
De aanslagoplegging tot en met september 2020 bedraagt €659,8 miljoen. De afdrachten aan de deelnemers zijn tot en met september geprognosticeerd op €519,1 miljoen, waarvan €516,4 miljoen is afgedragen. De achterblijvende ontvangsten van de voorgaande maanden zijn nagenoeg ingelopen.

Tot 30 juni hebben er geen (dwang)invorderingsactiviteiten plaatsgevonden bij particulieren en ondernemers. Daarnaast is er in het eerste en tweede kwartaal nauwelijks automatisch geïncasseerd bij ondernemers en ZZP'ers. Met verzoeken om uitstel van betaling en/of betalingsregelingen wordt coulant omgegaan. Hierdoor liepen de afdrachten aan de deelnemers achter op de prognose in 2020.



Vanaf 1 juli zijn de invorderingsacties geleidelijk weer opgestart. Het uitstel van betaling is niet verlengd omdat niet alle ondernemers en ondernemingen betalingsproblemen hebben. Ondernemers kunnen uiteraard te allen tijde verzoeken om een vorm van betalingsregeling en hiermee zal coulant worden omgegaan: zeker richting ondernemers die zich in die hoek bevinden waar de hardste klappen vallen, zoals bijvoorbeeld toerisme, horeca, recreatie en cultuur. Het opstarten gebeurt geleidelijk omdat het niet wenselijk is om vanuit extreem coulant invorderen gedurende de afgelopen onzekere maanden direct de stap richting stringent invorderen te maken.

De kosteloze betalingsherinneringen – tevens kennisgeving richting belastingplichtigen over het weer opstarten van de inning van de belastinggelden – zijn op 4 en 11 juli verstuurd. De aanmaningen zijn eind augustus verstuurd. De volgende stap als een belastingplichtige niet kan of wil betalen is dan het versturen van een dwangbevel. Dit vindt plaats vanaf begin oktober. Na het versturen van de dwangbevelen zullen particulieren en ondernemers die geen uitstel of betalingsregeling aangevraagd hebben, actief benaderd worden om alsnog tot betaling over te gaan. Aanvullende vervolgstappen binnen de dwanginvordering zijn loonvordering en overheidsvordering. BsGW heeft voorgesteld om deze niet meer plaats te laten vinden in 2020, maar mee te nemen in de planning van 2021.

In september zijn de gerealiseerde afdrachten alweer bijna op het niveau van de prognose.

Dat wil niet zeggen dat alle tot nog toe opgelegde bedragen ad € 659,849 miljoen ook daadwerkelijk zijn ontvangen per einde jaar. De afdrachtprognose is altijd lager dan de netto-aanslagoplegging omdat rekening wordt gehouden met belastingplichtigen die niet kunnen of willen betalen en betalingsregelingen, gebaseerd op ervaringscijfers.

Openstaand saldo belastingvorderingen

bedragen x € 1 miljoen	Totaal	2016	2017	2018	2019	2020	Waarvan vervallen
Nog te ontvangen	**153,39**	**0,29**	**0,70**	**2,07**	**10,20**	**140,13**	**32,62**

in procenten	**staand saldo**						
	Totaal	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**Waarvan vervallen**
Nog te ontvangen	**100,0%**	**0,2%**	**0,5%**	**1,3%**	**6,7%**	**91,4%**	**21,3%**

In verhouding tot de opgelegde aanslagen

in procenten	Totaal	2016	2017	2018	2019	2020	Waarvan vervallen
Nog te ontvangen	**4,8%**	**0,0%**	**0,1%**	**0,3%**	**1,5%**	**20,8%**	**1,0%**

Uit de tabel 'openstaand saldo belastingvorderingen' blijkt dat het openstaand saldo voor belastingjaar 2020 per 30 september 2020 € 140,13 miljoen bedraagt. Ervan uitgaande dat de (voornamelijk) burgers die gebruik maken van automatisch incasso ook de komende drie maanden aan hun betalingsverplichting voldoen, staat er rond de € 24 miljoen open van de tot en met september opgelegde aanslagen. Voor een bedrag van € 10 miljoen zijn betalingsregelingen getroffen, de overige € 14 miljoen betreft voor een klein deel recent opgelegde aanslagen maar voornamelijk aanslagen waarvoor BsGW verdere dwanginvorderingsactiviteiten zal uitzetten.

Het invorderingsproces verloopt goed. Op basis van ervaringscijfers is het opstaand bedrag van € 24 miljoen in deze fase van de invorderingscyclus zelfs aan de lage kant. De vraag is echter of gezien COVID-19 de ervaringscijfers voor succesvolle (dwang)invordering geëxtrapoleerd kunnen worden.

7. Kwaliteit van de dienstverlening

In de vorige bestuursrapportages is vermeld dat deze paragraaf verder vorm wordt gegeven middels een projectgroep. Deze heeft door de huidige corona-situatie tijdelijk stil gelegen. Op 4 november staat de eerste bijeenkomst gepland met de projectgroep Kwaliteitsnormatiek, waarin financieel adviseurs van diverse deelnemers en medewerkers van BsGW deelnemen.
Kwaliteitsnormatiek is een instrument om meer (in)zicht te krijgen op de uitkomsten van de diverse werkprocessen. Het is gereedschap waarmee kan worden aangetoond dat (al dan niet) is voldaan aan afgesproken resultaten en aan de voorgeschreven kwaliteitseisen.

De redactie van de kwaliteitsnormatiek zal twee dimensies kennen: een interne operationele dimensie en een externe bestuurlijke dimensie (middels deze paragraaf). Verder dient de redactie van de kwaliteitsnormatiek – waar mogelijk en opportuun - ook dienstbaar te zijn aan de Verbijzonderde interne controles, de controles van de externe accountant en van de Waarderingskamer.

De kwaliteitsnormatiek bestaat uit een (jaarlijks te ijken) kwaliteitsplan met kwalitatieve en kwantitatieve prestatie-indicatoren op basis van het SMART-principe.
Doelstelling is om eind maart 2021 de opzet gereed te hebben.

Vooralsnog is deze paragraaf voornamelijk gebaseerd op de bestuursrapportage oude stijl. De cijfers over de klanttevredenheid zijn, gezien voornoemde project, niet meer opgenomen en zullen op een andere wijze terugkomen in de nieuwe opzet ten aanzien van de kwaliteitsnormatiek. Daarbij zullen gegevens worden opgenomen ten aanzien van klanttevredenheid welke objectief en meer frequent gemeten worden.
De visie op dienstverlening en het bijbehorende dienstverleningsconcept van BsGW vormt hierbij het kader.

Prestatie indicatoren dienstverlening	**Norm**	**2019**	**Realisatie 2020**				
		Cum	**1e kw**	**2e kw**	**3e kw**	**4e kw**	**Cum**
Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde kwijtscheldingen	12 weken vóór 1-10 afhandeltermijn (nntb)	8,2	1,9	5,0	8,2		
% Afgehandelde WOZ-bezwaren		99,2	15,6	39,5	67,9		
Afgehandelde overige bezwaren							

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	-

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 4e 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".

Tot en met 2019 zijn de jaarafrekeningen belastingen met deelnemers steeds met goedkeurende accountantsverklaring uitgevoerd, zo ook de definitieve eindafrekeningen 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.

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

Actuele stand van zaken proceskosten 2018:

	voor-ziening	schatting 31-12-2019	schatting 31-3-2020	schatting 30-6-2020	schatting 30-9-2020
Ontwikkelingen proceskosten BsGW	**2018**	**2018**	**2018**	**2018**	**2018**
gerealiseerde proceskosten bezwaar-beroepfase	-	€ 1.608.196	€ 1.636.970	€ 1.668.602	€ 1.636.882
nog te verwachten proceskosten	1.302.660	€ 91.804	€ 63.030	€ 31.398	€ 63.118
totale procekosten 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 30-9-2020
Ontwikkelingen proceskosten BsGW	**2019**	**2019**	**2019**	**2019**	**2019**	**2019**
gerealiseerde proceskosten bezwaar-beroepfase	-	32.170	976.848	1.183.651	1.232.815	1.306.085
nog te verwachten proceskosten	1.306.323	1.824.153	879.475	316.349	267.185	193.915
totale procekosten 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 minder aantal 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 31-10-2020
Ontwikkelingen proceskosten BsGW	**2020**	**2020**	**2020**	**2020**
gerealiseerde proceskosten bezwaar-beroepfase	-		7.117	1.580.158
nog te verwachten proceskosten	2.000.000	2.000.000	1.992.883	1.119.842
totale procekosten 2020	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.700.000
begrotingspost proceskosten	-2.000.000	-2.000.000	-2.000.000	-2.000.000
benodigde verwachte aanvulling begrotingspost	-	-	-	700.000

De bezwaarafhandeling 2020 is in volle gang. Het aantal ingediende bezwaren is dit jaar aanzienlijk hoger dan in 2019, een toename van bijna 50%. Oorzaken hiervan zijn met name de waardestijgingen ten opzichte van 2019 en de geïntensiveerde wervings- en reclamecampagnes door de NCNP-bureaus. Dit blijkt ook wel uit het feit dat het aantal ingediende bezwaren via een NCNP-bureau meer dan verdubbeld is. De bezwaren via een gemachtigde zijn in totaal toegenomen met 76%, terwijl de stijging bij bedrijven en particulieren is toegenomen met 21% ten opzichte van 2019.

Deze trend is ook landelijk zichtbaar, zowel qua toename van het totaal aantal ingediende bezwaren als het feit dat steeds meer burgers en bedrijven gebruik maken van een NCNP-bureau of andere gemachtigden blijkt uit de voorlopige cijfers van de Waarderingskamer (april). Dit is nog vroeg in het proces. Zodra de landelijke cijfers over ingekomen bezwaren definitief zijn, wordt hierop teruggekomen in deze paragraaf van de bestuursrapportage.

Aantallen bezwaren per indiener d.d. 30-09-2020

	2020	2019	verschil	in %
NCNP	12.395	5.490	6.905	126%
Overige indieners	2.056	2.717	-661	-24%
Totaal indieners	14.451	8.207	6.244	76%
Bedrijven & Particulierer	10.822	8.910	1.912	21%
Totaal	25.273	17.117	8.156	48%

Hoewel het nog te vroeg is 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 en vooral de stijging van het aantal bezwaren dat ingediend is via een gemachtigde, de voorziening 2020 overschreden zal worden. In de begroting 2020 is een post voor proceskosten opgenomen van 2,0 miljoen. Een voorzichtige schatting op basis van de nu voorhanden zijnde gegevens - ervaringscijfers voorgaande jaren gecombineerd met de voor 2020 voorhanden zijnde toekenningspercentages en vergoedingen - komt uit op een bedrag van € 2,7 miljoen. In de volgende bestuursrapportage zijn hardere cijfers beschikbaar en is hier meer zicht op.

Actuele stand kengetallen bezwaren tegen de waarde

Definities en uitgangspunten
Onderstaande tabellen tonen verschillende kengetallen met betrekking tot de bezwaren tegen de WOZ-waarde. Omdat een bezwaar betrekking kan hebben op meerdere objecten, wordt 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 uitbetaalde proceskosten.

In de tabel worden de standen van de belastingjaren 2018-2020 *per 30-09-2020* 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
Per 30 september is 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 en 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 is 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. 30-9-2020

Exclusief woningcorporaties

	2020		2019		2018	
Aantallen beschikkingen						
Aantal beschikkingen niet-woningen - bedrijven	52.894		53.953		54.263	
Aantal beschikkingen woningen - particulier	368.031		365.419		362.991	
Aantal beschikkingen particulieren en bedrijven	420.925		419.372		417.254	
Aantallen objecten onder bezwaar		*				
Aantal niet-woningen onder bezwaar	2.499	4,7%	2.725	8,6%	4.029	9,8%
Aantal woningen onder bezwaar	22.774	6,2%	14.392	3,9%	17.868	3,9%
Totale objecten onder bezwaar	25.273	6,0%	17.117	4,5%	21.897	4,7%
** Aantal unieke objecten waarvoor bezwaar is ingediend tegen de waarde uitgedrukt in aantal beschikkingen in enig belastingjaar*						
Afhandelpercentage bezwaren	67,9%		99,3%		99,6%	
Aantallen beroepen						
Aantallen beroepen	224		606		573	
Afhandelpercentage beroepen	8,9%		65,8%		96,5%	
Beschikte waardes x 1.000						
Beschikte waarde niet-woningen	€ 23.575.723		23.916.628		€ 23.581.651	
Beschikte waarde woningen	€ 87.281.103		80.414.120		€ 75.494.490	
Totale beschikte waarde excl WOCO's	€ 110.856.826		€ 104.330.748		€ 99.076.141	
Verminderde waardes OZBE x 1.000		**				
Verminderde waarde niet-woningen	€ 84.717	0,36%	274.897	1,15%	€ 390.138	1,65%
Verminderde waarde woningen	€ 276.147	0,32%	295.020	0,37%	€ 315.043	0,42%
Totale verminderde waarde excl WOCO's	€ 360.864	0,33%	€ 569.917	0,55%	€ 705.181	0,71%
*** Waardevermindering uitgedrukt in percentage van de beschikte waarde in enig belastingjaar*						
Verminderde heffing						
Verminderde heffing niet-woningen	€ 452.404		1.212.027		€ 1.618.452	
Verminderde heffing woningen	€ 410.939		439.892		€ 563.849	
Totale verminderde heffing excl WOCO's	€ 863.343		€ 1.651.919		€ 2.182.301	
Uitbetaalde proceskostenvergoeding						
Uitbetaalde proceskosten niet-woningen	€ 16.089	1%	191.994	15%	€ 268.449	16%
Uitbetaalde proceskosten woningen	€ 1.221.509	99%	1.114.091	85%	€ 1.368.436	84%
Totaal uitbetaalde proceskostenvergoeding	€ 1.237.598	100%	€ 1.306.085	100%	€ 1.636.885	100%
Waarvan aan NCNP	€ 1.121.199	91%	€ 842.028	64%	€ 1.129.514	69%

In bovenstaande overzicht zijn, t.o.v. de vorige versie, aantallen / afhandelpercentages beroepen toegevoegd.

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. 30-9-2020

Exclusief woningcorporaties

	2020	2019	2018
Afhandelpercentages **woningen** onder bezwaar	72,2%	99,5%	99,8%
Toekenningspercentages	39,4%	37,7%	39,9%
- Particulier	46,6%	44,8%	48,2%
- Beroepsmatige gemachtigde	37,0%	36,1%	33,0%
waarvan NCNP	35,7%	34,9%	35,7%
Afhandelpercentages **niet-woningen** onder bezwaar	30,2%	97,9%	98,9%
Toekenningspercentages	47,9%	37,1%	39,2%
- Bedrijf	58,0%	58,9%	54,3%
- Beroepsmatige gemachtigde	47,9%	33,1%	29,0%
waarvan NCNP	41,1%	27,2%	24,3%

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 30 september is 98,3% van deze bezwaren volledig afgehandeld, de resterende 1,7% 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 doorgepakt 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 vooralsnog 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 publiekskanalen 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 *inpandige 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 inpandig 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 inpandige 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 inpandige opnames zullen tevens dienen als input voor de (her)waardering en leiden tot kwalitatief betere waardebepalingen.

Wat 2020 betreft, worden er als gevolg van de corona-crisis vooralsnog geen inpandige 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/evaluaties 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 bezien.

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 kúnnen 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.