



Informatiememo

Onderwerp Voortgang uitvoering wet WOZ en dienstverlening BghU

Aanleiding

Met dagtekening 12 april 2024 is met u gedeeld de informatiememo BghU over de voortgang uitvoering Wet WOZ in relatie tot de dienstverlening BghU. Deze informatiememo geeft een update.

Inleiding

BghU is flink uitgedaagd in het bieden van haar reguliere dienstverlening en uitvoering Wet WOZ. Dit moment grijpt terug naar de situatie grofweg ontstaan medio 4e kwartaal 2022/1e kwartaal 2023. De oorzaken van de verminderde dienstverlening waren divers zoals onder andere de gevolgen van de ICT-transitie en het werken met nieuwe software, een enorme toename van het aantal bezwaarschriften, krapte op de arbeidsmarkt en de afwaardering oordeel Waarderingskamer.

Graag informeren wij u opnieuw over de actuele stand van zaken met betrekking tot de algehele dienstverlening en ontwikkelingen, de voortgang voor wat betreft het wegwerken van de achterstanden van beschikkingen en bezwaren oude jaren en nemen wij u mee in een doorkijk in de stappen die in 2025 worden gezet om de ingezette professionalisering verder te versterken.

Algemene ontwikkelingen

Toezicht Waarderingskamer

Op 19 december 2024 heeft de Waarderingskamer laten weten dat de nieuwe WOZ-waarden 2025 aan de daaraan gestelde wettelijke vereisten voldoen. Zij verleende hiermee tevens de toestemming om de beschikkingen 2025 te verzenden. In de eerste maanden van dit jaar heeft ongeveer 97% van de belastingplichtigen de beschikking en/of aanslag ontvangen. Dit proces is goed verlopen.

De instemming om de WOZ-waarden bekend te mogen maken staat los van de eerdere beoordeling door de Waarderingskamer dat de administratie bij BghU op onderdelen verbeterd moet worden. Hiervoor is een apart verbeterproject opgestart, waarbij de voortgang via een separaat traject van toezicht periodiek met de Waarderingskamer wordt afgestemd. Over de voortgang wordt aan het bestuur gerapporteerd vanuit het project Verbetering Dienstverlening. Met de instemming om de nieuwe WOZ-waarden bekend te maken is door de Waarderingskamer wel een positief signaal afgegeven dat zij vertrouwen hebben in de kwaliteit van de WOZ-waarden en dat er geen aanleiding is hiervoor nadere aanbevelingen te doen.

Aanslagoplegging

BghU legt iedere maand belastingaanslagen op. Dat betreft vooral belastingaanslagen met betrekking tot het lopende belastingjaar. Gedurende het kalenderjaar worden er maandelijks ook nog enige beschikkingen en belastingaanslagen opgelegd die betrekking hebben op voorgaande belastingjaren. Het kan dan gaan om nieuwbouwobjecten die nog niet in het belastingstelsel geregistreerd waren. Voor deze objecten is altijd extra onderzoek nodig zoals het vastleggen van de juiste objectkenmerken en de juiste eigenaar en –in sommige gevallen- gebruiker. Daarnaast kan er sprake zijn van bezwaar, beroep of vooroverleg als gevolg waarvan aanslagen later worden opgelegd.

Vanuit het verbetertraject werken we hard aan het wegwerken van de eerder benoemde achterstanden. Of iets als achterstand gezien moet worden is afhankelijk van de wettelijke regels/termijnen als ook de met elkaar afgesproken prestatie-indicatoren en eventueel met inwoners/ondernemers gemaakte afspraken. Soms kunnen de prestatie-indicatoren daarbij strenger zijn dan de wettelijke regels. Inmiddels lopen we de achterstanden steeds verder in. We verwachten deze halverwege dit jaar weggewerkt te hebben.

Werkvoorraad nog te beschikken objecten

Belastingjaar	Nog te beschikken op 01-04-2024 ca.	Nog te beschikken op 01-03-2025 ca.	Waarvan woning ca.	Waarvan niet-woningen ca.	Percentage* van totale objectenbestand (ca. 386.500 objecten)	Wanneer
2023	7.993	4.697	3.082	1.885	1,2%	Vanaf maart 2025
2024	12.263	7.665	5.378	2.287	2,0%	Vanaf maart 2025
2025		17.682**	13.713	3.969	4,6%	Doorlopend

* Afgerond op 1 decimale

** hierin zit nog de beschikkingen die in maart 2025 zijn opgelegd.

Bezwaarafhandeling WOZ

Jaar van indienen	Aantal bezwaarschriften	Openstaand per 2 maart 2024	Openstaand per 17 februari 2025	Waarvan woning	Waarvan niet-woning
2019	4.975	4			
2020	5.755	25	10	1	9
2021	6.142	72	24	3	21
2022	6.173		54	3	51
2023	27.113		72	10	62
2024	14.939		334	148	186

Voor de jaren 2022 tot en met 2024 is geen stand per maart bekend. Deze is daarom niet meegenomen.

No-cure-no-pay

Bezwaren door	2023	Percentage	2024	Percentage
NCNP	12.848	47%	8.386	56%
Overig	14.265	53%	6.553	44%
Totaal	27.113		14.939	

In absolute aantallen is een duidelijke daling bij zowel de no-cure-no-pay bezwaren als de overige bezwaren te zien.

Jaarlijks groeit de werkvoorraad door nieuwbouw met meer dan 1% (± 4.750 objecten¹). Een uitzondering geldt voor 2024 waarin dit aanzienlijk lager is. Mogelijk is dit veroorzaakt vanuit de belemmeringen in verband met de stikstofregels. De groei van het aantal objecten heeft gevolgen voor het aantal te waarderen objecten, aantal bezwaren, beroepen en klantreacties.

BghU streeft altijd naar tijdige afhandeling en oplegging en de werkvoorraad tot een minimum te beperken.

Klantcontact

Telefonische bereikbaarheid

De nieuwe klantcontactapplicatie is medio juli 2024 in gebruik genomen. De basis staat en technische capaciteit is uitgebreid. Tijdens het wachten worden klanten gewezen op de zelfredzaamheidsmogelijkheden in ons digitale loket. De bereikbaarheid is hierdoor verbeterd en vergroot. In de toekomst worden de mogelijkheden in telefonie en digitale loket verder uitgebreid om dienstverlening te optimaliseren.

Voor een betere bereikbaarheid is een extern callcenter sinds medio maart 2023 ingeschakeld, met inhuur van een flexibel aantal medewerkers, afhankelijk van de vraag. Het resultaat hiervan is kortere wachttijd voor klanten en minder gesprekken gaan verloren in de wachtrij, ondanks een hoger aanbod dan voor 2023. Het callcenter heeft in 2024 49% van het totaal aantal opgenomen gesprekken voor haar rekening genomen. De inhaalslag in het versturen van belastingaanslagen van oudere jaren, zorgde voor minder herhaalverkeer aan de telefoon (waar blijft mijn aanslag).

¹ Bron: CBS

Direct contact

De ervaringen van terugbelverzoeken door middel van een afsprakenmodule achter de QR-code, hebben geresulteerd in beter georganiseerd klantcontact tijdens de piekperiodes. Deze zet BghU in voor extra (digitale) mogelijkheden voor klanten op aanslagbiljetten en brieven die wij versturen.

Door de belastingaanslagen per gemeente te versturen in plaats van aanslagen te versturen op basis van manier van betalen (wel of geen automatische incasso), is onnodig telefoonverkeer gereduceerd.

Mijn BghU

In de vorige memo is het optimaliseren van MijnBghU aangegeven. Op dit terrein kunnen wij melden dat we de het nu mogelijk hebben gemaakt om digitaal kwijtschelding aan te vragen. Dit verlaagt de drempel voor belastingplichtigen.

Website

In die gevallen waarin de belastingaanslag verlaat of in gedeelten wordt opgelegd heeft BghU op haar website www.bghu.nl een algemeen bericht geplaatst. Daarnaast kunnen inwoners en ondernemers natuurlijk altijd bellen met BghU of 24/7 een contactformulier invullen bij vragen over de aanslagoplegging.

Vooruitblik

We werken eraan om in de zomer de achterstanden, behoudens de gebruikelijke werkvoorraad, weggewerkt te hebben. Daarnaast geven we verder vervolg aan de uitvoering van het plan van aanpak Waarderingskamer, waarmee we hopen op korte termijn weer het oordeel Voldoende te verkrijgen.

Met deze informatie hopen we u een goed en actueel beeld te geven van de voortgang van onze werkzaamheden en dienstverlening weer op peil te krijgen en te houden.

Namens het bestuur BghU,

De voorzitter,
J.C.H. Haan

De secretaris,
M. Vrisou van Eck