

Bestuursrapportage 1^e kwartaal 2024

Aan: Leden algemeen bestuur BsGW
Van: Dagelijks bestuur BsGW
Onderwerp: Rapportage 1^e kwartaal 2024 BsGW
I.a.a.:
Datum: 23 mei 2024

Preambule

Met ingang van het verantwoordingsjaar 2023 beschikt BsGW over een nieuwe accountant, te weten RSM. RSM kijkt anders aan tegen de financiële c.q. administratief-technische verwerkingwijze van de projectkosten met betrekking tot het Ondernemings- en Ontwikkelplan (OOP) dan de vorige accountant (Ernst & Young).

RSM is van mening dat de projectkosten OOP niet op de balans geactiveerd mogen worden. In plaats van het tot en met 2027 via de balans in tranches ten laste van het resultaat brengen van de projectkosten OOP, dienen de projectkosten OOP volgens RSM ten laste van het resultaat te worden genomen op het moment dat de lasten zijn gerealiseerd. Dit betekent dat de lasten, die in voorgaande jaren zijn gerealiseerd, alsnog ten laste van het resultaat dienen te worden gebracht. De technische verwerking verloopt overigens via het beginvermogen.

Hier staat dan wel tegenover dat de BsGW-begroting met ingang van 2024 stapsgewijs (2024 met € 600 duizend, 2025 met € 800 duizend, 2026 met € 1 miljoen en 2027 met € 1,2 miljoen) benedenwaarts wordt bijgesteld*. De verdeling vindt plaats op basis van de oude Kostenverdelmethode. Per saldo heeft dit dus geen gevolgen voor de deelnemers.

Uiteraard wordt conform afspraak vanaf 2028 de BGW-begroting structureel met € 1,3 miljoen benedenwaarts bijgesteld**.

De OOP-taakstelling 2024 à € 600 duizend is in de begroting 2024 verwerkt, met dien verstande dat de bijdragen van de deelnemers met dit bedrag benedenwaarts zijn bijgesteld. Omdat de bevoorschotting vanuit de deelnemers reeds plaatsvindt, zal BsGW de betreffende € 600 duizend in de maand juni aan de deelnemers terugbetalen (o.b.v. oude KVM).

*: De taakstelling 2024 tot en met 2027 wordt in belangrijke mate gerealiseerd middels een formatiereductie.

** : De structurele taakstelling vanaf 2028 wordt in belangrijke mate gerealiseerd middels een formatiereductie.

Inleiding

In deze eerste kwartaalrapportage 2024 leest u de belangrijkste (financiële) ontwikkelingen binnen BsGW.

BsGW heeft tot en met het eerste kwartaal van 2024 een positief resultaat behaald van € 316 duizend. De gerealiseerde cijfers geven echter een vertekend beeld, doordat bepaalde kosten niet gelijkmatig over het jaar heen worden gemaakt, terwijl de bijdragen van de deelnemers gelijkmatig over het jaar worden ontvangen.

BsGW presenteert de bestuursrapportages als zijnde een afwijkingenrapportage, waarbij het netto-resultaat uitgesplitst wordt naar een netto-resultaat reguliere bedrijfsvoering en een overzicht van niet of nauwelijks beïnvloedbare factoren (uitvoerings- en uitkeringskosten extra WOZ-bezwaren en beroepen, rente-opbrengsten).

Verwachte exploitatie eerste kwartaal

Het verwachte positieve resultaat van BsGW over 2024 bedraagt **€ 887 duizend**, uitgesplitst in:

- Reguliere bedrijfsvoering € 51 duizend (voordeel)
- Renteopbrengsten € 836 duizend (voordeel)

De gerealiseerde exploitatiecijfers in 1 oogopslag

Exploitatieoverzicht (bedragen * € 1.000,-)	Begroting 2024	Bijgestelde begroting 2024	Realisatie	Verwacht 2024	Verwacht -/- bijg. begroting
Taakstelling OOP		-600			600
Personeelskosten	16.342	16.342	3.507	15.794	-548
Huisvestingskosten	889	889	331	773	-116
Afschrijvingskosten	357	357	9	37	-320
ICT-kosten	2.775	2.775	1.170	2.775	0
Operationele kosten	5.699	5.699	1.092	5.699	0
Algemene kosten	921	921	247	921	0
Bank- en rentekosten	313	313	45	313	0
Totaal lasten	27.296	26.696	6.400	26.312	-384
Renteopbrengsten	0	0	-332	0	0
overige opbrengsten	-13	-13	-12	-13	0
Opbr. vervolgingskosten	-2.162	-2.162	-92	-2.162	0
Totaal baten	-2.175	-2.175	-436	-2.175	0
Netto kosten	25.122	24.522	5.964	24.138	-384
Bijdragen deelnemers	-25.122	-24.522	-6.613	-24.522	0
Bijdrage Samenwerkingsportaal*)	0	0	333	333	333
Netto-resultaat reguliere bedrijfsvoering (-/- = voordelig)	0	0	-316	-51	-51
Incidenteel:					
Renteopbrengsten				-836	-836
Netto-resultaat				-887	-887

*) Begroot onder ICT-kosten

Reguliere bedrijfsvoering: (incl. OOP-taakstelling): € 51 duizend (voordeel)

Taakstelling OOP: € 600 duizend

De taakstelling 2024 wordt in belangrijke mate gerealiseerd middels een formatiereductie.

Personeelskosten: € 548 duizend (voordeel)

In het eerste kwartaal zijn nog niet alle vacatures ingevuld. Voor het realiseren van de OOP-taakstelling (zie preambule) worden sowieso niet alle vacatures bij BsGW automatisch opengesteld wanneer medewerkers uit dienst zijn gegaan. Dit leidt per saldo tot lagere verwachte personeelskosten.

Huisvestingskosten: € 116 duizend (voordeel)

BsGW werkt sinds Corona hybride. Hierdoor is een verdieping nagenoeg volledig buiten gebruik. De hieruit voortvloeiende lagere kosten (facilitaire kosten en onderhoud- en schoonmaakkosten) leiden ertoe dat de verwachte huisvestingskosten lager uitkomen dan begroot.

Afschrijvingskosten: € 320 duizend (voordeel)

Door de overgang naar de applicaties van GouWIT is de boekwaarde (€ 508.000) van de oude Centric-applicaties in 2023 verplicht afgewaardeerd, waardoor de afschrijvingskosten in 2024 logischerwijs ook lager uitkomen dan begroot. Een en ander resulteert overigens niet vanzelfsprekend in structurele besparingen. Werken in de SAAS-omgeving leidt enerzijds tot minder afschrijvingskosten, maar anderzijds is er ook sprake van een hogere doorberekening van service, ondersteuning en onderhoud door de leverancier.

Samenwerkingsportaal: € 333 duizend

Bij het vaststellen van de exploitatiebijdrage 2024 is rekening gehouden met de jaarlijkse bijdrage van € 333 duizend aan het project 'Samenwerkingsportaal'. De uitgaven t.b.v. dit project worden separaat inzichtelijk gemaakt.

Incidenteel: € 836 duizend (voordeel)

Renteopbrengsten:

Door de invoering van schatkistbankieren eind 2023 worden de positieve saldi dagelijks afgeroomd naar de schatkist. Omdat de Staat geen rente vergoedde voor wat betreft de bij haar gestalde financiële middelen, ontving BsGW vanaf eind 2013 geen rentevergoeding meer. Hierop is teruggekomen en vanaf medio september 2022 wordt er weer rente vergoed. De renteopbrengsten in de begroting zijn op nihil gesteld. De vergoedde rente is gebaseerd op de daggeldrente (EuroSTR). In de loop van 2023 is deze rente flink gestegen en stijgt deze nog, waardoor BsGW in vergelijking met andere jaren een aanzienlijke rente heeft ontvangen over de uitstaande saldi binnen het schatkistbankieren. Naar verwachting leidt dit tot een renteopbrengst van € 836 duizend.

WOZ-bezwaren en beroepen:

Het bezwaar-afhandelproces is thans in volle gang, waarbij het evenals voorgaande jaren nog te vroeg is om een uitspraak te doen over de exacte hoogte van de voor 2024 te verwachten uitkerings- en uitvoeringskosten. In de tweede kwartaalrapportage zal hiervan een inschatting kunnen worden gemaakt.

Met het oog op de Wet herwaardering proceskostenvergoeding WOZ (en bpm) die eind 2023 is aangenomen is nog onzeker of dit tot lagere proceskosten (uitkerings- en uitvoeringskosten)

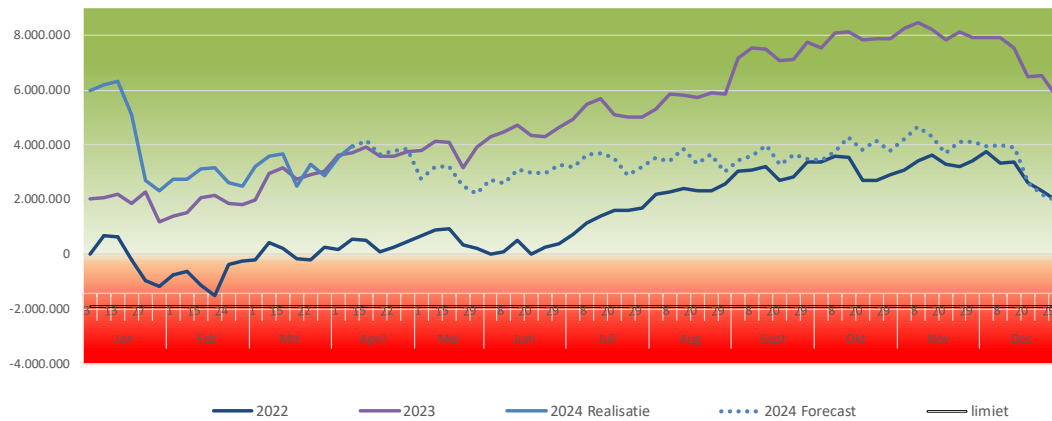
bij BsGW zal leiden ten opzichte van 2023. Het is bijvoorbeeld niet uitgesloten dat genoemde bedrijven op zoek gaan naar andere mogelijkheden, zoals intensievere en bredere inzet van Artificial Intelligence en/of meer bezwaren tegen andere soorten heffingen. Verder beschikken de meeste NCNP-bedrijven over voldoende financiële armslag om in combinatie met een personeelsreductie nog een aantal jaren te kunnen acteren. Bovendien is het standaardtarief in de bezwaarfase voor belastingzaken door de advocaat-generaal ter discussie gesteld. Dit tarief à € 296 zou in zijn ogen verhoogd moeten worden tot € 597 gelijk aan overige gevallen, niet zijnde belastingzaken.

Exploitatie tot en met het eerste kwartaal 2024: gedetailleerd

Exploitatieoverzicht (bedragen * € 1.000,-)	Bestuurs- begroting 2024	Bijgestelde begroting 2024	Realisatie	Verwacht
Taakstelling OOP	0	-600	0	0
Bruto lonen	11.834	11.834	2.616	11.411
Sociale lasten	3.785	3.785	694	3.660
Overige personeelskosten	723	723	197	723
Personeel derden	0	0	0	0
Personeelskosten	16.342	16.342	3.507	15.794
Huisvestingskosten	889	889	331	773
Afschrijvingskosten	357	357	9	37
ICT-kosten	2.775	2.775	1.170	2.775
Print- en kopieerwerk	191	191	132	191
Drukwerk	12	12	2	12
Reis- verblijfskosten		0		0
Portkosten	590	590	163	590
Telefoniekosten	26	26	34	26
Incassokosten	0	0	0	0
Kosten brongegevens	393	393	64	393
Kostenvergoeding bezwaar- en beroep	3.391	3.391	500	3.391
Dwangsom Bezwaar	0	0	0	0
Overige diensten door derden	982	982	196	982
Overige operationele kosten	114	114	0	114
Operationele kosten	5.699	5.699	1.092	5.699
algemene kosten	589	589	247	589
onvoorzien	332	332	0	332
Algemene kosten	921	921	247	921
bankkosten	280	280	43	280
rentekosten	33	33	2	33
Bank- en rentekosten	313	313	45	313
Totaal lasten	27.296	26.696	6.400	26.312
Renteopbrengsten	0	0	-332	0
overige opbrengsten	-13	-13	-12	-13
Opbr. vervolgingskosten	-2.162	-2.162	-92	-2.162
Totaal baten	-2.175	-2.175	-436	-2.175
Netto kosten	25.122	24.522	5.964	24.138
Bijdragen deelnemers	-25.122	-24.522	-6.613	-24.522
Bijdrage Samenwerkingsportaal *)	0	0	333	333
Netto-resultaat reguliere bedrijfsvoering (-/- = voordelig)	0	0	-316	-51
Incidenteel				
Renteopbrengsten:				-836
Netto-resultaat				-887

*) Begroot onder ICT-kosten

Liquiditeitsontwikkeling



Toelichting:

In bovenstaande grafiek is de ontwikkeling inzake de liquiditeit te zien. In januari 2024 zijn de doorgeschoven uitgaven van 2023 grotendeels gerealiseerd. Voor de forecast zijn de uitgangspunten gelijk aan die van vorige jaren.

De kredietlimiet is € 1,9 miljoen.

Aanbesteding Hosting en Applicaties (AHA)

De aanbesteding bestaat in hoofdlijnen uit drie Europese aanbestedingen te weten:

1. Aanbesteding Waarderingsapplicatie;
2. Aanbesteding Belastingapplicatie; en
3. Aanbesteding Hosting

Het jaar 2023 heeft in het teken gestaan van de implementatie van de drie bovengenoemde aanbestedingen. De implementatie van de Waarderingsapplicatie is inmiddels afgerond. De belastingapplicatie wordt gefaseerd opgeleverd gedurende Q4-2023 en het eerste half jaar 2024 en is voor een belangrijk gedeelte al in gebruik genomen. Net als de belastingapplicatie, is ook de nieuwe Hosting-omgeving gefaseerd opgeleverd en afgerond.

De drie implementatietrajecten zullen in het eerste half jaar van 2024 nog een extra belasting voor de organisatie meebrengen, bovenop de reguliere werkzaamheden en processen die BsGW uitvoert voor haar deelnemers.

Het Algemeen Bestuur heeft op 30 juni 2022 besloten om voor de implementatiefase een bestemmingsreserve te creëren. Dit besluit is doorvertaald in een voorstel, waarmee het Algemeen Bestuur op 8 december 2022 heeft ingestemd. De bestemmingsreserve is gevoed (dotatie) middels een storting van € 500.000 via de resultaatbestemming bij de jaarrekening 2022 (besluit Algemeen Bestuur BsGW d.d. 29 juni 2023) en een verhoging van de deelnemersbijdrage 2023 à € 2.275.000 op basis van de vigerende Kostenverdeelmethode (KVM). De dotatie van 2023 is opgenomen in de begroting 2023. De gerealiseerde implementatiekosten worden vervolgens onttrokken aan deze reserve.

Het project AHA, uitgesplitst naar de drie deelprojecten samen met een risicopost, geeft het volgende beeld:

Implementatie	Begroting	Waardering	Belastingen	Hosting	Risico
Parallel draaien	€ 1.000.000	€ 50.000	€ 350.000	€ 300.000	€ 300.000
Transitiekosten Hosting platform	€ 275.000	€ -	€ -	€ 275.000	€ -
Implementatie pakket/platform	€ 1.500.000	€ 200.000	€ 900.000	€ 400.000	€ -
Inschatting kosten per jaar	€ 2.775.000	€ 250.000	€ 1.250.000	€ 975.000	€ 300.000

De voornaamste onttrekkingen aan de bestemmingsreserve hebben in het 4e kwartaal 2023 plaatsgevonden. In 2024 zullen naar verwachting nog kosten worden gemaakt in het kader van de afronding van de implementatie van de belastingapplicatie en de aansluiting op de rapportagetool.

Begroting versus realisatie	Begroting	Prognose	Realisatie 2023+2024	Verwachting 2024
Waarderingsapplicatie	€ 250.000	€ 180.000	€ 178.058	€ 1.942
Belastingapplicatie	€ 1.250.000	€ 1.436.000	€ 1.000.583	€ 435.417
Hosting	€ 975.000	€ 944.000	€ 806.185	€ 137.815
Risico-opslag	€ 300.000	€ 215.000	€ -	€ 215.000
Totale projectkosten	€ 2.775.000	€ 2.775.000	€ 1.984.826	€ 790.174

Vooralsnog is er geen aanleiding om de totaalraming aan te passen.

Vanaf 2025 moeten middelen worden gereserveerd (middels een bestemmingsreserve) voor de volgende aanbesteding in 2028 inclusief de daaropvolgende implementatie in 2029. Zodra het huidige aanbestedingstraject is afgerond en de gerealiseerde projectkosten bekend zijn, komt het Dagelijks Bestuur BsGW hiertoe eind 2024 met een voorstel (AB 8-12-2022).

Samenwerkingsportaal

REALISATIE EN PROGNOSE	2021-2027		2021-2027	2021-2022	2023	2024	2024	2025-2027
	Begroting	Totaal	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Nog verwacht	Prognose	
x 1.000								
Aanschaf	€ 60.000	€ 56.265	€ 56.265	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Onderhoud (jaarlijks 2021-2027)	€ 750.000	€ 927.124	€ 108.772	€ 100.567	€ 110.690	€ 62.595	€ 544.500	
Doorontwikkeling (jaarlijks 2021-2027)	€ 375.000	€ 366.376	€ 21.526	€ 95.933	€ 5.034	€ 243.883	€ -	
Overige ICT kosten (jaarlijks 2021-2027)	€ 115.000	€ 63.158	€ 13.255	€ 7.403	€ -	€ 10.250	€ 32.250	
Beheer- en regiekosten (jaarlijks 2021-2027)	€ 625.000	€ 588.175	€ 35.529	€ 162.784	€ 34.689	€ 67.174	€ 288.000	
Onvoorzien	€ 125.000	€ 48.902	€ 48.902	€ -	€ -	€ -	€ -	
Totale projectkosten samenwerkingsportaal	€ 2.050.000	€ 2.050.000	€ 284.249	€ 366.686	€ 150.412	€ 383.903	€ 864.750	

Na de daadwerkelijke omzetting van het bestand van m3 naar m2 in het kader van het waar-deren op gebruikersoppervlakte, dienen de gegevens in beheer te worden genomen en actueel te worden gehouden. Ten minste tot de start van de landelijke voorziening Samenhangende Object Registratie (SOR), welke als beoogde ingangsdatum 1 januari 2025 heeft.

Het blijft de vraag of deze ingangsdatum realistisch is. Op nationaal niveau is in grote mate overeenstemming over de inhoud en architectuur van de SOR. Dat geldt evenwel niet voor de governance, de financiering van de implementatie en het beheer van de SOR. Alle verdere projectmatige activiteiten vanuit BsGW met betrekking tot de SOR zijn in dit kader in opdracht van het bestuur tot nader order opgeschort. Dit ook om onnodige projectkosten (o.a. de inzet van Berenschot) te voorkomen.

Uit het oogpunt van continuïteit heeft het Algemeen Bestuur van BsGW besloten om het samenwerkingsportaal begrotingstechnisch ook voor de jaren 2025 tot en met 2027 voort te zetten (begroting 2023) en is bovendien besloten om het regieportaal ook verder door te ontwikkelen (begroting 2024) tot een samenwerkingsportaal.

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

Stand van zaken

De applicatie is uitgerold en in gebruik genomen door BsGW en de deelnemers. In 2023 is de bestaande applicatie verder doorontwikkeld en gebruiksvriendelijker gemaakt. In 2024 wordt ingezet op kwaliteitsverbetering door het opwerken van de geconstateerde onderlinge verschillen tussen bestanden BsGW, gemeenten, en de landelijke voorzieningen, hetgeen tijdelijk extra werk met zich meebrengt.

Na het vertrek van de vorige Kwaliteitsmedewerker Samenwerkingsportaal, wordt er een nieuwe Kwaliteitsmedewerker Samenwerkingsportaal geworven. De kwaliteitsmedewerker is verantwoordelijk voor het beheer en de doorontwikkeling van het Samenwerkingsportaal. Daarnaast bestaan de structurele projectkosten uit overige ICT-kosten voor het jaarlijks uitlijsten van alle bestanden en de ICT-onderhoudskosten voor het huidige Samenwerkingsportaal.

Doorontwikkeling

Een belangrijk ontwikkelpunt is om nog meer kaartmateriaal te verwerken in het Samenwerkingsportaal om op deze wijze informatie/data ook visueel meer inzichtelijk te krijgen. Tevens is het de insteek om meer informatieverstrekking te delen met gemeenten.

Dit kan worden gerealiseerd middels een uitbreiding op het Samenwerkingsportaal om zodoende alle deelnemende gemeenten eenvoudig en realtime managementinformatie te kunnen verstrekken via informatiedashboards (zowel administratief als op kaart). Hiertoe wordt het Samenwerkingsportaal gekoppeld aan het (toekomstige) belastingsysteem.

Tevens is het de insteek om geautomatiseerd object- en deelobjecten te vormen en aan te passen op basis van mutaties uit de BAG, de BRK en de eigen WOZ-registratie om hiermee het proces nog efficiënter uit te kunnen voeren.

Belangrijk bij dit punt is de ingebruikname in 2024 van het nieuwe belastingpakket van GouwIT. Er zal onderzocht worden wat in welk pakket moet worden bijgehouden en hoe de gegevens onderling consistent blijven. Een andere belangrijke doorontwikkeling is de mutatiedetectie. Het is de bedoeling dat ook de mutatiedetectie in de toekomst via het Samenwerkingsportaal wordt verwerkt.

De leverancier van het Samenwerkingsportaal is in oktober 2023 opgegaan in een grotere ICT-partij. Of, en zo ja, wat dit concreet betekent voor het Samenwerkingsportaal zal nader worden onderzocht.

Verbetertraject informatiehuishouding BsGW

Het in 2023 voortgezette verbetertraject informatiehuishouding BsGW heeft ertoe geleid dat het Interbestuurlijk toezicht van de Provincie Limburg in haar toezichtbrief 2022/2023 (d.d. 14-02-2024) heeft aangegeven te zien dat bij BsGW de juiste stappen richting verbetering worden gezet. BsGW gaat hierin voortvarend te werk en zal hierop volop inzetten in 2024. Het oordeel is dat BsGW haar taken voor informatie- en archiefbeheer in redelijke mate (was: onvoldoende mate) behartigt. Het is voor BsGW van belang om komend toezichtsjaar de voortgang voor de genoemde aanbevelingen te laten zien in vorm van op-, vaststellen en implementeren van de verplichte bouwstenen. De indiensttreding van de recordmanager per 1 februari jl. zal hiertoe bijdragen.

Een belangrijke voorwaarde voor het succes van het verbetertraject is het voorhanden zijn van een gecertificeerd zaakstelsel (Document Management Systeem).

BsGW is de mogelijkheden aan het onderzoeken om in het nieuwe belastingsysteem naast de huidige opslag van belastingzaken ook niet-belastingzaken te registreren.

In februari is door de leverancier een demo gegeven over de functionaliteiten van dit DMS en uitgelegd welke mogelijkheden dit systeem nog meer biedt. Een andere afnemer van dit DMS heeft in maart laten zien hoe zij dit systeem gebruiken en hoe zij dit hebben ingericht. De mogelijkheden worden verder uitgewerkt.

De medewerkers DIV zijn bezig met het opstellen van vernietigingslijsten voor het bij BsGW aanwezige fysieke archief. Ook zal het archief bij de externe dienstverlener hierin meegenomen worden. Na goedkeuring door de archiefinspecteur kan tot vernietiging van de desbetreffende documenten worden overgegaan volgens de vernietigingsprocedure.

Rechtmatigheidsverantwoording

Vanaf 2023 dient het Dagelijks Bestuur door een wetwijziging voor het eerst zelf een rechtmatigheidsverantwoording op te nemen in de jaarrekening. Hiermee wordt verantwoording afgelegd over de naleving van wet- en regelgeving, waarbij een duidelijke relatie bestaat met het financieel beheer: baten, lasten en balansmutaties dienen rechtmatig tot stand te zijn gekomen. Om de rechtmatige totstandkoming van baten, lasten en balansmutaties te borgen is het Dagelijks Bestuur verplicht om zorg te dragen voor de toetsing van de rechtmatigheid van het financiële beheer. Deze toetsing vindt plaats door middel van een verbijzonderde interne controle op de processen binnen BsGW.

In het eerste kwartaal 2024 hebben afrondende controlewerkzaamheden plaatsgevonden voor de jaarrekening 2023. Daarnaast is het interne controleplan 2024 in concept opgesteld. Dit plan zal in Q2 definitief worden gemaakt na afstemming met RSM Accountants. Ook is een start gemaakt met de eerste controlewerkzaamheden over 2024.

Kindertoeslagaffaire

Naar aanleiding van het rapport "Ongekend Onrecht" heeft het kabinet besloten een vast bedrag van € 30.000 aan compensatie - ook wel de forfaitaire tegemoetkoming genoemd - uit te betalen aan gedupeerde ouders van de kinderopvangtoeslag (KOTA). Daarnaast dienen publieke vorderingen zoals belastingen die op 1 januari 2021 open staan kwijtgescholden te worden.

BsGW is in het 2^e kwartaal van 2022 gestart met het kwijtschelden van deze schulden. De financiële dekking voor het uitvoeren van deze regeling wordt bekostigd door het ministerie van BZK en bestaat uit twee elementen:

- De hoogte van het kwijtgescholden bedrag, inclusief de kosten die rechtstreeks het gevolg zijn van het kwijtschelden of restitueren van de schulden, ter dekking door de deelnemers.
- Uitvoeringskosten tegen een eenmalige vergoeding van € 150 en € 100 per gedupeerde ouder en diens toeslagpartner van gemeenten respectievelijk Waterschap Limburg.

De eenmalige vergoeding dekt de kosten, die samenhangen met de activiteiten voor zowel de gedupeerde ouder als de toeslagpartner. Het gaat hierbij om:

- het opschorten van de betaling (moratorium);
- de activiteiten in het kader van het kwijtschelden van openstaande vorderingen;
- het opstarten van de vordering wanneer blijkt dat de aangemelde ouder als niet-gedupeerde wordt aangemerkt.

In de AB-vergadering van 29 september 2022 is besloten dat de forfaitaire vergoeding per gemeente en het Waterschap Limburg van respectievelijk € 150,- en € 100,- per dossier in haar geheel aan BsGW wordt vergoed.

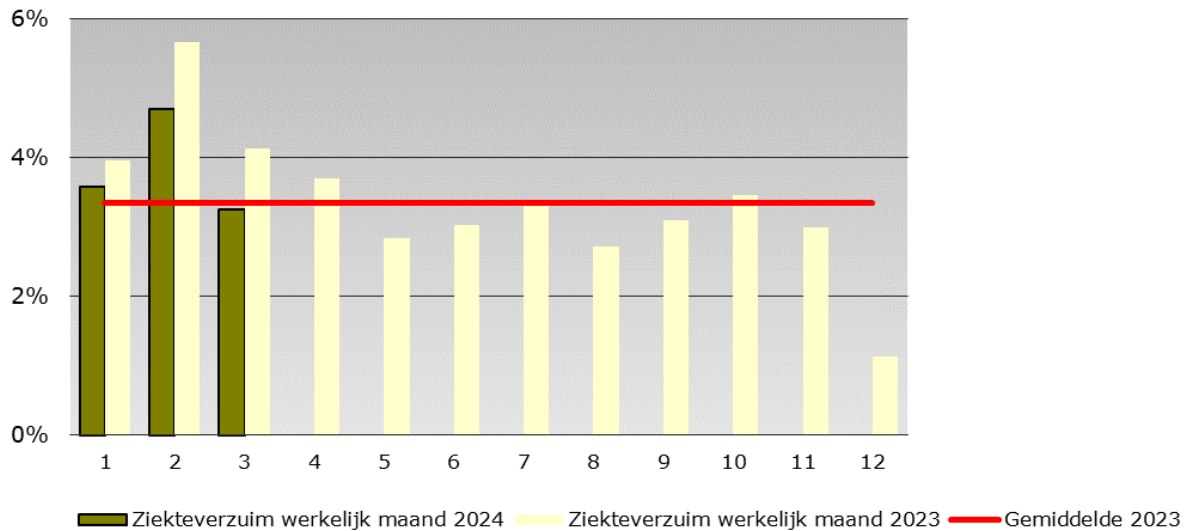
Als deelnemer ontvangt u in de kwartaalrapportage een opgave van de in het kader van de KOTA kwijtgescholden bedragen. Daarnaast wordt eens per jaar voor het behandelen van de dossiers (op basis van de jaarlijst) een rekening verzonden.

Per 15 juli 2023 is een aanvullend wetsvoorstel in werking getreden. Erkende ex-toeslagpartners komen in aanmerking voor de schuldenaanpak. De schuldenaanpak is qua reikwijdte van vorderingen die in aanmerkingen komen voor kwijtschelding, dan wel betaling, identiek aan die van gedupeerde aanvragers van de kinderopvangtoeslag. Een verschil is wel dat er geen

pauzeknop is voor de ex-toeslagpartner. Vorderingen die in aanmerking komen voor kwijtschelding worden ambtshalve kwijtgescholden.

BsGW blijft tweewekelijks overzichten ontvangen en verwerken van aangemelde, erkende, verhuide en afgewezen gedupeerden. Net voor de beëindiging van het oude belastingpakket zijn de bestanden van personen die uiteindelijk niet zijn erkend als gedupeerde verwerkt. Deze hebben bericht ontvangen dat de invordering wordt hervat. De afhandeling van de dossiers is bij tot eind september 2023. Door de overgang naar het nieuwe belastingpakket kunnen momenteel nog geen dossiers worden verwerkt. Met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid kan de verwerking hiervan in het tweede kwartaal plaatsvinden.

Ziekteverzuim



In onderstaande tabel wordt de procentuele verdeling van het aantal ziekte-dagen per periode weergegeven.

Verzuim per 31 maart 2024	Totaal aantal verzuimde dagen	Kort: ≤ 7 dagen	Middellang: 8-42 dagen	Lang ≥ 43 dagen
BsGW 2024	195	63%	4%	31%

Cumulatief is het percentage van januari t/m maart 2024 3,84%.

Op dit moment zijn er vijf langdurige verzuimdossiers waarvan drie medewerkers weer in opbouw van werkzaamheden zijn.

Bij allen is de combinatie werk/privé als grondslag aan te merken.

Aanslagoplegging, kwijtschelding, oninbaar, afdrachten, openstaande vorderingen

Belastingen	Belastingjaar 2024		Realisatie	
	Prognose	%	t/m 1e kw	%
bedragen x € 1.000,-				
Aanslagoplegging	886.121	100,0%	836.432	94,4%
Kwijtschelding	21.497	2,4%	11.323	1,4%
Oninbaar	6.627	0,7%	2	0,0%
Netto te innen belasting	857.997	96,8%	825.107	93,0%
Afdracht	857.997	100,0%	151.984	17,7%

Aanslagoplegging:

De aanslagoplegging in het eerste kwartaal is binnen de gestelde norm verlopen. Het is nog te vroeg in het jaar om nu al prognosewijzigingen door te voeren. Ook zijn nog niet alle kohieren verstuurd.

Kwijtschelding:

De verleende kwijtschelding in het 1e kwartaal ontwikkelt zich binnen de prognose kwijtschelding. In verband met de overgang naar een nieuwe softwareleverancier kunnen langere doorlooptijden ontstaan. Er is voornog geen aanleiding de prognose op totaalniveau aan te passen.

Oninbaar:

In het 1e kwartaal ontwikkelen de percentages 2024 zich voornog (in totaliteit en per deelnemer) binnen de prognose. De verwachting is dat, als gevolg van de huidige economische onzekerheden, het percentage oninbaar de komende maanden zal gaan toenemen.

Afdracht:

Van de opgelegde belastingen 2024 is per eind maart 2024 in totaal € 151,9 miljoen afgedragen aan de deelnemers.

In afwachting van de update van de afdrachtmodule van onze softwareleverancier is momenteel geen informatie beschikbaar over de ontvangen belastingen van de diverse belastingjaren.

Daarom is nu op basis van voorschotten gewerkt.

Openstaande vorderingen:

In verband met de overgang naar een nieuwe softwareleverancier zijn langere doorlooptijden ontstaan in het (dwang)invorderingstraject.

Momenteel is BsGW druk bezig met de voorbereidingen voor het versturen van de aanmaningen en dwangbevelen en wordt de laatste hand gelegd aan de inrichting van het dwanginvorderingsproces.

Er is voornog geen aanleiding de prognose van de opbrengst vervolgingskosten op totaalniveau aan te passen.

Parallel hieraan zijn nog niet alle rapportages beschikbaar, waaronder de rapportage van de openstaande vorderingen. Hier wordt door onze leverancier aan gewerkt.

Kwaliteit van de dienstverlening

Nr.	Keten	Resultaat	toelichting	norm	2024 Q1
1.	WOZ	Tijdige WOZ-waardebepaling woningen en niet woningen ten behoeve de jaarlijkse herwaardering cf. norm Waarderingskamer	WOZ-waardebepaling per 1 december 2023 peildatum 1-1-2023 gereed en gecontroleerd (aanslagronde 2024)	≥ 90%	90%
			Uiterlijk 1 februari 2024 peildatum 1-1-2023 gereed en gecontroleerd.	≥ 98%	99%
2.	WOZ	Tijdige verzending WOZ-beschikkingen met goedkeuring Waarderingskamer cf. norm Waarderingskamer	vóór 28 februari	≥ 95%	96%
			vóór 31 maart	≥ 97%	99%
			vóór 30 april	≥ 99%	n.v.t.
			vóór 31 mei	100%	n.v.t.
3.	WOZ	Afhandeling WOZ-waardebezwaren (taxatietechnisch en administratief) cf. norm wet waardering onroerende Zaken art. 30 lid 9.	flitswaardebezwaren	95% binnen 5 werkdagen	99,9%
			waardebezwaren via de Digitale belastingbalie met dagtekening 28 februari of 31 maart	≥ 90% vóór 1 juli (groeimodel, in 2023 ≥ 95% vóór 1 juli)	nihil
			waardebezwaren met dagtekening in belastingjaar (excl. flits en DBB febr en maart)	≥ 95% vóór 31-12	nihil
4a.	WOZ	Juiste WOZ-waardebepaling: aantal WOZ objecten waarbij de waarde na bezwaar wordt verlaagd, afgezet tegen het totale aantal WOZ-objecten binnen het BsGW domein	<u>woningen</u>	≤ 4% (groeimodel, in 2023 ≤ 2% voor zowel woningen als niet-woningen)	nihil
4b.			<u>niet-woningen</u>	≤ 4%	nihil
5a.	WOZ	Juiste WOZ-waardebepaling: de mate waarin na bezwaar de WOZ-waarde ten opzichte van de initieel vastgestelde WOZ-waarde percentueel is verlaagd	<u>woningen:</u> totaal areaal (* € 1,000,-) waarvan verlaagd	1% (groeimodel, in 2023 ≤ 0,5%)	nog geen informatie nihil
5b.			<u>niet-woningen:</u> totaal areaal (* € 1,000,-) waarvan verlaagd	2% (groeimodel, in 2023 ≤ 1%)	nog geen informatie nihil
6.	WOZ	Jaarlijkse beoordeling Waarderingskamer WOZ-waardebepaling	gradaties: moet dringend worden verbeterd, moet op onderdelen worden verbeterd, voldoende of goed	Goed	Goed
7	Heffen	Tijdige en volledige verzending van de grootkohieren (combi-)jaanslagen 1e kwartaal jaar x	aanslagregeling conform de productieplanning (matdagenplanning) eind eerste kwartaal	≥ 95%	voldaan
8.	Innen	Verleende machtigingen automatische incasso	gemeten op het totale aantal belastingplichtigen	≥ 65%	
9.	Innen	Geautomatiseerde kwijtschelding	Totaal aantal kwijtscheldingen dat zonder voorafgaand verzoek kan worden verleend en afgezet tegen het jaarlijks totale aantal	≥ 60% (jaarindicator)	n.v.t. (jaarindicator)
10.	Bedrijfsvoering	Accountantsverklaring	jaarafrekeningen voorgaand jaar jaarrekening voorgaand jaar	goedkeuring goedkeuring	n.n.b. n.n.b.
				norm	
11a.	Klantzaken	Kpi's dienstverlening (jaarlijkse rapportage klanttevredenheid)	- meteen goed - tijd en moeite - klanttevredenheid van (aan)vraag tot zelfbediening: * website * Mijn BsGW - eerste reactietijd: * telefoon * schriftelijk (aantal werkdagen)	70% 2 7 1 88% 80% 5	geen rapportage meer beschikbaar, wordt aan gewerkt.
11b.	Klantzaken	Klanttevredenheid per kanaal (rapportage over de piekperiode)	- telefoon - digitaal - schriftelijk	7,5 7 7	geen rapportage meer beschikbaar, wordt aan gewerkt.

In voorgaande tabel zijn de resultaten weergegeven. Door de overgang naar het nieuwe systeem zijn bepaalde (maatwerk)rapportages niet meer beschikbaar. Hierdoor is momenteel over bepaalde indicatoren geen informatie beschikbaar. Momenteel wordt met de leverancier bepaald welke rapportages wel weer kunnen worden gebouwd om de hierboven ontbrekende indicatoren te kunnen blijven monitoren.

Van de gegevens, die momenteel wel beschikbaar zijn, kan worden geconcludeerd dat BsGW nagenoeg aan de gestelde normen voldoet.

Klanttevredenheid

Klanttevredenheidsonderzoek

We vragen klanten om onze dienstverlening te beoordelen. De respons geeft ons inzicht in de klanttevredenheid, de moeite die het heeft gekost om contact op te nemen en de kwaliteit van het antwoord. Uiteraard door de ogen van de klant. Het huidige onderzoek sluit echter niet aan op het nieuwe zaakstelsel van de nieuwe leverancier. We kunnen daarom momenteel geen onderzoek doen en dus ook geen cijfers hierover presenteren.

Nader onderzoek

Er is nader onderzoek nodig naar de mogelijkheden die de nieuwe leverancier biedt voor het doen van klantonderzoek. Daarnaast speelt ook nog de aanbesteding naar een nieuwe multi-channel-oplossing. We verwachten daar in het derde kwartaal een keuze in te maken. Dan kan ook het klanttevredenheidsonderzoek in de volle breedte ingericht worden.

Gevolg

BsGW verwacht in het najaar dat het klanttevredenheidsonderzoek weer op kan worden gestart.

Actuele stand van zaken proceskosten, kengetallen WOZ bezwaren

Aantal WOZ-bezwaren per indiener 31-3-2024

Type bezwaar	Tussenstand					
	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Flitsbezwaren	2.046	12.366	4.907	6.292	3.067	1.951
NCNP + overige gemachtigden	11.804	32.082	10.827	15.294	15.009	8.491
Bedrijven en particulieren	6.540	24.791	7.528	10.344	11.639	9.192
Totaal	20.390	69.239	23.262	31.930	29.715	19.634

De bezwaarafhandeling 2024 is in volle gang. Dit betekent o.a. dat het inboekproces nog niet is afgerond.

De bezwaartermijn loopt tot en met medio april, waarna nog controles plaatsvinden en dubbel ingediende bezwaren worden gecorrigeerd. Medio mei zal zoals te doen gebruikelijk meer zekerheid zijn omtrent het aantal daadwerkelijk ingediende bezwaren. Daarnaast wordt door BsGW een eerste screening uitgevoerd met betrekking tot de complexiteit van de ingediende bezwaren. Op basis van deze gegevens zal een gedegen onderbouwde inschatting gemaakt kunnen worden van de te verwachten proceskosten 2024.

Per 31-3-2024 is wel al duidelijk dat het aantal bij BsGW ingediende WOZ-bezwaren lager zal zijn dan 2023.

Aantallen WOZ-bezwaren kwartaal 1 vergeleken

	31-3-2023	31-3-2024	
Flitsbezwaren	9.207	2.046	22%
NCNP + overige gemachtigden	21.500	11.804	55%
Bedrijven en particulieren	17.710	6.540	37%
	48.417	20.390	42%

Proceskosten

In 2023 was sprake van een enorme toename van het aantal WOZ-bezwaren. Een stijging met factor 2,7 ten opzichte van het jaar ervoor. Bovendien worden de bezwaren steeds uitgebreider, complexer en technischer waardoor de uitvoeringskosten per ingediend bezwaar oplopen.

Proceskosten 2023	Jaarrekening	Begroting	Meerkosten
Uitkeringskosten 2023	5.185.395	3.305.000	1.880.395
Uitvoeringskosten 2023	<u>1.868.501</u>	<u>870.000</u>	<u>998.501</u>
Totale proceskosten 2023	7.053.897	4.175.000	2.878.897

Eind 2023 is de in de Tweede en Eerste kamer de *Wet herwaardering proceskostenvergoeding WOZ (en bpm)* aangenomen. De inwerkingtreding is 1-1-2024.

Ondanks de hierin opgenomen reductie van de proceskostenvergoeding in combinatie met de uitkering hiervan aan de belanghebbenden in plaats van de no cure no pay-bedrijven (ncnp-bedrijven), is nog niet zeker of de proceskosten vanaf 2024 ook daadwerkelijk substantieel zullen dalen. De verwachting, ook vanuit de VNG, is dat de ncnp-bedrijven nog steeds genoeg winst maken bij het WOZ-bezwaarproces doordat dit nagenoeg volledig geautomatiseerd is en in toenemende mate gebruik wordt gemaakt van Artificial Intelligence (AI) en eveneens hun markt zullen verruimen met bezwaren tegen anderen heffingen.

Daarnaast zijn er vooralsnog geen maatregelen in het wetsvoorstel opgenomen om de uitvoeringskosten terug te dringen. Enkele maatregelen in het wetsvoorstel zullen zelfs leiden tot hogere uitvoeringskosten per bezwaar. Hierbij moet bijvoorbeeld worden gedacht aan het uitkeren van de proceskosten aan de huiseigenaar in plaats van aan het ncnp-bedrijf en de communicatie hierover.

Voor 2024 (en ook in de begroting 2025) is desondanks als uitgangspunt genomen dat het aantal WOZ-bezwaren en/of de proceskosten dankzij deze wetswijziging zullen dalen ten opzichte van 2023.

Proceskosten	Jaarrekening 2023	Begroting 2024
Uitkeringskosten 2024	5.185.395	3.390.537
Uitvoeringskosten 2024	<u>1.868.501</u>	<u>893.120</u>
Totale proceskosten 2024	7.053.897	4.283.657

Tabel afhandel- en toekenningspercentages

In de volgende tabel worden per belastingjaar de toekenningspercentages weergegeven van bezwaren ingediend door particulieren, door bedrijven/organisaties, door beroepsmatige gemachtigden namens particulieren of bedrijven/organisaties. De Waarderingskamer maakt daarbij nog onderscheid naar de beroepsmatige gemachtigde op 'no cure, no pay' basis.

Actuele afhandel- en toekenningspercentages bezwaren

Exclusief woningcorporaties

	2024	2023	2022	2021	2020
Afhandelpercentages woningen onder bezwaar	nihil	99%	100%	100%	100%
Toekenningspercentages		32%	33%	41%	44%
- Particulier		41%	42%	46%	48%
- Beroepsmatige gemachtigde		39%	27%	38%	40%
<i>waarvan NCNP</i>		24%	24%	34%	38%
Afhandelpercentages niet-woningen onder bezwaar	nihil	99%	99%	99%	99%
Toekenningspercentages		32%	35%	37%	46%
- Bedrijf		52%	54%	62%	59%
- Beroepsmatige gemachtigde		16%	25%	24%	38%
<i>waarvan NCNP</i>		14%	23%	20%	30%

Het inboeken van de bezwaren 2024 is in volle gang. Ook is inmiddels een start gemaakt met de afhandeling van de bezwaren 2024. Momenteel is nog een te kleine omvang van de bezwaren afgehandeld om nu al een vergelijk te maken voor wat betreft de toekenningspercentages met de voorgaande jaren.

Voor de jaren 2023 en ouder is slechts nog een enkel bezwaar in behandeling.