

## Bestuursrapportage 3<sup>e</sup> kwartaal 2024

Aan: Leden dagelijks bestuur BsGW  
Van: Directie  
Onderwerp: Rapportage 3<sup>e</sup> kwartaal 2024 BsGW  
I.a.a.:  
Datum: 25 november 2024

### Inleiding

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

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

### Verwacht exploitatieresultaat over 2024 (geëxtrapoleerd)

Het verwachte positieve resultaat van BsGW over 2024 bedraagt **€ 2,083 miljoen**, uitgesplitst in:

- Reguliere bedrijfsvoering € 963 duizend (voordeel)
- Renteopbrengsten € 1,120 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	0		600
Personeelskosten	16.342	16.342	10.281	14.494	-1.848
Huisvestingskosten	889	889	699	799	-90
Afschrijvingskosten	357	357	28	37	-320
ICT-kosten	2.775	2.775	2.188	2.792	18
Operationele kosten	5.699	5.699	2.373	6.903	1.204
Algemene kosten	921	921	484	666	-255
Bank- en rentekosten	313	313	100	202	-111
<b>Totaal lasten</b>	<b>27.296</b>	<b>26.696</b>	<b>16.153</b>	<b>25.895</b>	<b>-801</b>
overige opbrengsten	-13	-13	-14	-507	-494
Opbr. vervolgingskosten	-2.162	-2.162	-510	-2.162	0
<b>Totaal baten</b>	<b>-2.175</b>	<b>-2.175</b>	<b>-524</b>	<b>-2.669</b>	<b>-494</b>
<b>Netto kosten</b>	<b>25.122</b>	<b>24.522</b>	<b>15.628</b>	<b>23.226</b>	<b>-1.296</b>
<b>Bijdragen deelnemers</b>	<b>-25.122</b>	<b>-24.522</b>	<b>-18.391</b>	<b>-24.522</b>	<b>0</b>
<b>Bijdrage Samenwerkingsportaal*)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>333</b>	<b>333</b>	<b>333</b>
<b>Netto-resultaat reguliere bedrijfsvoering (-/- = voordelig)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-2.430</b>	<b>-963</b>	<b>-963</b>
<b>Incidenteel:</b>					
Renteopbrengsten			-913	-1.120	-1.120
Project AHAvrijval			0	-446	
Project AHA storting			0	446	
<b>Netto-resultaat</b>			<b>-3.343</b>	<b>-2.083</b>	<b>-2.083</b>

## Exploitatie tot en met het derde kwartaal 2024: gedetailleerd

Exploitatieoverzicht (bedragen * € 1.000,-)	Bestuurs- begroting 2024	Bijgestelde bestuurs- begroting 2024	Realisatie t/m september 2024	Verwacht Berap kwartaal 3	Verschil bijg. begroting / verwacht
<b>Taakstelling OOP</b>	<b>0</b>	<b>-600</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>600</b>
Bruto lonen	11.834	11.834	7.792	10.813	-1.021
Sociale lasten	3.785	3.785	2.115	3.119	-666
Overige personeelskosten	723	723	375	586	-138
Personeel derden	0	0	0	-24	-24
<b>Personeelskosten</b>	<b>16.342</b>	<b>16.342</b>	<b>10.281</b>	<b>14.494</b>	<b>-1.848</b>
<b>Huisvestingskosten</b>	<b>889</b>	<b>889</b>	<b>699</b>	<b>799</b>	<b>-90</b>
<b>Afschrijvingskosten</b>	<b>357</b>	<b>357</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>-320</b>
<b>ICT-kosten</b>	<b>2.775</b>	<b>2.775</b>	<b>2.188</b>	<b>2.792</b>	<b>18</b>
Print- en kopieerwerk	191	191	224	265	74
Drukwerk	12	12	2	7	-5
Portiekosten	590	590	328	459	-131
Telefoniekosten	26	26	81	150	124
Incassokosten	0	0	1	1	1
Kosten brongegevens	393	393	111	325	-68
Kostenvergoeding bezwaar- en beroep	3.391	3.391	0	3.391	0
Dwangsom Bezwaar	0	0	29	7	7
Overige diensten door derden	982	982	1.596	2.298	1.316
Overige operationele kosten	114	114	0	0	-114
<b>Operationele kosten</b>	<b>5.699</b>	<b>5.699</b>	<b>2.373</b>	<b>6.903</b>	<b>1.204</b>
algemene kosten onvoorzien	589 332	589 332	484 0	666 0	77 -332
<b>Algemene kosten</b>	<b>921</b>	<b>921</b>	<b>484</b>	<b>666</b>	<b>-255</b>
bankkosten rentekosten	280 33	280 33	97 2	200 2	-80 -30
<b>Bank- en rentekosten</b>	<b>313</b>	<b>313</b>	<b>100</b>	<b>202</b>	<b>-111</b>
<b>Totaal lasten</b>	<b>27.296</b>	<b>26.696</b>	<b>16.153</b>	<b>25.895</b>	<b>-801</b>
overige opbrengsten	-13	-13	-14	-507	-494
Opbr. vervolgingskosten	-2.162	-2.162	-510	-2.162	0
<b>Totaal baten</b>	<b>-2.175</b>	<b>-2.175</b>	<b>-524</b>	<b>-2.669</b>	<b>-494</b>
<b>Netto kosten</b>	<b>25.122</b>	<b>24.522</b>	<b>15.628</b>	<b>23.226</b>	<b>-1.296</b>
<b>Bijdragen deelnemers</b>	<b>-25.122</b>	<b>-24.522</b>	<b>-18.391</b>	<b>-24.522</b>	<b>0</b>
<b>Bijdrage Samenwerkingsportaal *)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>333</b>	<b>333</b>	<b>333</b>
<b>Netto-resultaat reguliere bedrijfsvoering (-/- = voordelig)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-2.430</b>	<b>-963</b>	<b>-963</b>
<b>Incidenteel</b>					
Renteopbrengsten			-913	-1.120	-1.120
Project AHAvrijval				-446	-446
Project AHA storting				446	446
<b>Netto-resultaat (-/- = voordelig)</b>			<b>-3.343</b>	<b>-2.083</b>	<b>-2.083</b>

\*) Begroot onder ICT-kosten

### Toelichting:

Naar verwachting komt ultimo jaar het positieve resultaat uit op € 2,083 miljoen:

1. een positief resultaat uit **reguliere** bedrijfsvoering van € 963 duizend.
2. een positief **incidenteel** resultaat van € 1,120 miljoen renteopbrengsten.

**Reguliere bedrijfsvoering (incl. OOP-taakstelling): € 963 duizend (voordeel)**

*Personeelskosten (incl. OOP-taakstelling): € 1.248 duizend (voordeel)*

De personeelskosten 2024 waren initieel begroot op € 16,342 miljoen. Rekening houdend met de taakstellende kostenreductie vanuit OOP - die grotendeels via een formatiereductie wordt gerealiseerd - bedraagt deze begrotingspost € 16,742 miljoen. De verwachte personeelskosten bedragen € 14,494 miljoen.

De afdeling Klantzaken zet sinds jaar en dag een deel van het formatiebudget in als flexibele schil voor de piekperiode. BsGW maakt dan gebruik van een extern callcenter voor de afhandeling van telefonische vragen naar aanleiding van de aanslagoplegging van het (combi-)biljet en de piek rondom de dwanginvordering.

Daarnaast zijn in 2024 vacatures (nog) niet of later ingevuld. Voor het realiseren van de OOP-taakstelling worden sowieso niet alle vacatures bij BsGW automatisch opengesteld wanneer medewerkers uit dienst gaan. Om de formatie structureel te kunnen verlagen wordt gewerkt met flexibele inhuur (zie post Operationele kosten: Overige diensten door derden) die desgewenst kan worden stopgezet. Per saldo leiden bovenstaande zaken tot lagere verwachte personeelskosten, anticiperend op de taakstellende kostenreductie van € 800 duizend in 2025.

*Huisvestingskosten: € 90 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) hebben ertoe geleid dat de huisvestingskosten lager uitkomen dan begroot.

*Afschrijvingskosten: € 320 duizend (voordeel)*

Vanwege de implementatie van de nieuwe waarderings- en belastingapplicaties is sprake van lagere afschrijvingskosten. Dit is een incidenteel effect. Vanaf 2025 zal deze begrotingspost weer hoger uitvallen, waarbij naast (beperkte) afschrijvingskosten vanwege het werken in een SaaS-omgeving vooral sprake zal zijn van licentie- en abonnementskosten.

*ICT-kosten: € 18 duizend (nadeel)*

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

*Operationele kosten: € 1.204 duizend (nadeel)*

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

*Algemene kosten: € 255 duizend (voordeel)*

De onderschrijding op de post Algemene kosten wordt met name veroorzaakt doordat de Post onvoorzien in 2024 niet aangewend hoeft te worden. In voorgaande jaren werd deze post als eerste aangewend ter dekking van de hogere dan begrote proceskosten.

*Bank- en rentekosten: € 111 duizend (voordeel)*

De bank- en rentekosten komen lager uit, doordat de werkelijk in rekening gebrachte bankkosten lager uitvallen dan begroot en er geen rentekosten in rekening worden gebracht.

*Overige opbrengsten: € 494 duizend (voordeel)*

De overige opbrengsten laten een positief saldo zien als gevolg van de bij de deelnemers in rekening gebrachte kosten vanwege de uitvoering van aanvullende heffingssoorten belastingen.

***Incidenteel: € 1,120 miljoen (voordeel)***

*Renteopbrengsten: € 1,120 miljoen (voordeel)*

BsGW maakt gebruik van schatkistbankieren. Door het relatief hoge rentepercentage heeft BsGW een aanzienlijke rente ontvangen. De verwachting is dat het rentepercentage in 2024 redelijk constant blijft.

***WOZ-bezwaren en beroepen (meerkosten 2023, minderkosten 2024 per saldo nihil)***

De verwachting voor de proceskosten 2024 en de afloop van de voorziening proceskosten 2023 is opgesteld op basis van de laatst bekende cijfers (medio november 2024) en inzichten en geeft daarmee een meer gedegen onderbouwing dan de realisatiecijfers tot en met het derde kwartaal 2024.

In de paragraaf Actuele stand van zaken proceskosten, kengetallen WOZ bezwaren wordt hierop nader ingegaan.

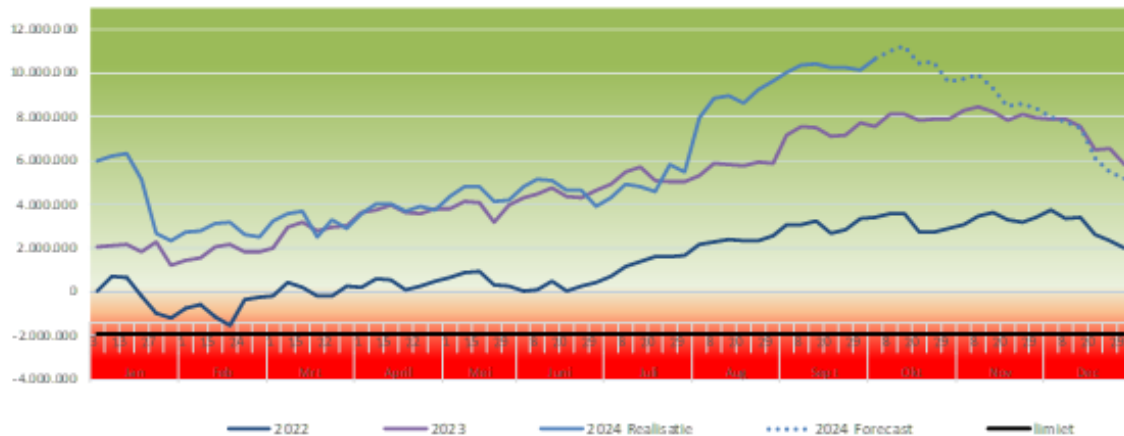
Het aantal WOZ gerelateerde bezwaren en beroepen is in 2024 fors lager geweest dan in 2023. Dit kan naast de bestendige kwaliteit van de aanslagoplegging ook worden verklaard door de aanzienlijk lagere gemiddelde WOZ-stijging, beperkte tariefstijgingen door de gemeentelijke deelnemers en gewijzigde wetgeving. De proceskosten 2024 (uitkerings- en uitvoeringskosten) blijven binnen de begroting.

Vanwege het grote aantal beroepszaken 2023, voortvloeiend uit een hausse aan bezwaren in betreffend jaar, in combinatie met de beperkte capaciteit bij de rechtbank, vindt de afhandeling hiervan in belangrijke mate in 2024 plaats. Vandaar dat hiertoe in 2023 een voorziening is getroffen.

Op basis van de meest actuele gegevens kan worden gesteld dat de voorziening niet toereikend is, maar dat de meerkosten 2023 met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid kunnen worden opgevangen met de minderkosten 2024.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat de afhandeling van de beroepszaken 2023 een onzekerere factor vormen. De ervaring leert dat de NCNP-bedrijven op het allerlaatste moment (in de praktijk zelfs ter zitting) beroepszaken intrekken, waardoor er in het kader van de proceskostenvergoeding geen uitkeringskosten verschuldigd zijn, maar er wel sprake is van uitvoeringskosten. De beroepszaak is immers toch voorbereid.

## Liquiditeitsontwikkeling



### **Toelichting:**

In bovenstaande grafiek is de ontwikkeling inzake de liquiditeit te zien. In januari 2024 zijn de doorgeschoven uitgaven van 2023 grotendeels gerealiseerd. Zoals afgesproken zijn de proceskosten in januari in bulk naar de indiener uitbetaald. De afloop van de proceskosten 2023 en de uitvoeringskosten en proceskostenvergoeding van 2024 zijn in de forecast opgenomen. (€4,1miljoen).

De Kredietlimiet is € 1,9 miljoen.

### Aanbesteding Hosting en Applicaties (AHA)

Het Project A.H.A. wordt eind oktober 2024 officieel beëindigd. De implementatie is nagenoeg afgerond. De risico-opslag hoeft niet te worden aangesproken. De aanbesteding en implementatie is bovendien iets goedkoper uitgevallen.

### **Actueel financieel overzicht Project A.H.A.**

<b>Begroting versus realisatie</b>	<b>Begroting</b>	<b>Prognose</b>	<b>Realisatie 2023</b>	<b>Realisatie 2024</b>	<b>Totaal 2023+2024</b>	<b>Prognose -/- Begroting</b>
Waarderingsapplicatie	€ 250.000	€ 189.545	€ 178.058	€ 11.487	€ 189.545	€ -60.455
Belastingapplicatie	€ 1.250.000	€ 1.270.650	€ 939.210	€ 138.736	€ 1.077.946	€ 20.650
Hosting	€ 975.000	€ 838.394	€ 701.192	€ 224.286	€ 925.477	€ -136.606
Risico-opslag	€ 300.000	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -300.000
Accountant	€ -	€ 30.611	€ -	€ 30.611	€ 30.611	€ 30.611
<b>Totale projectkosten</b>	<b>€ 2.775.000</b>	<b>€ 2.329.200</b>	<b>€ 1.818.460</b>	<b>€ 405.120</b>	<b>€ 2.223.580</b>	<b>€ -445.800</b>

	<b>Begroting huidig</b>	<b>Prognose huidig</b>	<b>Begroting nieuw</b>
<b>Project A.H.A.</b>			
Waarderingsapplicatie	€ 250.000	€ 189.545	€ 200.000
Belastingapplicatie	€ 1.250.000	€ 1.270.650	€ 1.250.000
Hosting	€ 975.000	€ 838.394	€ 850.000
Risico-opslag	€ 300.000	€ -	€ 200.000
Accountant	€ -	€ 30.611	€ -
<b>Totale projectkosten</b>	<b>€ 2.775.000</b>	<b>€ 2.329.200</b>	<b>€ 2.500.000</b>

### *Vormen nieuwe bestemmingsreserve A.H.A.*

Het Dagelijks Bestuur heeft toegezegd om uiterlijk eind 2024 met een voorstel te komen over de bestemmingsreserve AHA 2025-2029. Betreffend voorstel staat geagendeerd voor de AB-vergadering van 12 december 2024. Het Algemeen Bestuur heeft op 27 juni 2024 de begroting 2025 en meerjarenraming 2026-2029 vastgesteld waarin -voortlopend op het op te stellen voorstel en op basis van het huidige prijspeil van de huidige bestemmingsreserve- voor de jaren 2025-2029 begrotingstechnisch een geschat bedrag is opgenomen van € 555.000,- per jaar (vorming bestemmingsreserve AHA 2025-2029).

Op basis van de gerealiseerde kosten voortvloeiend uit de nagenoeg afgeronde implementatie AHA 2022-2024 en rekening houdend met kostenontwikkelingen en inflatie, kan worden volstaan met een bestemmingsreserve van € 2.500.000.

### Toelichting

In onderstaande tabel zijn de verwachte implementatiekosten opgenomen.

<b>Bestemmingsreserve</b>	<b>Begroting MJR</b>		<b>Begroting MJR</b>	
	<b>2025-2029</b>	<b>Voorstel</b>	<b>2026-2029</b>	
Startkapitaal	€ -	€ 445.000	€	445.000
Bijdrage begroting 2025	€ 555.000	€ 555.000	€	-
Bijdrage begroting 2026	€ 555.000	€ 375.000	€	-180.000
Bijdrage begroting 2027	€ 555.000	€ 375.000	€	-180.000
Bijdrage begroting 2028	€ 555.000	€ 375.000	€	-180.000
Bijdrage begroting 2029	€ 555.000	€ 375.000	€	-180.000
	<b>€ 2.775.000</b>	<b>€ 2.500.000</b>	<b>€</b>	<b>-275.000</b>

### Samenwerkingsportaal

<b>REALISATIE EN PROGNOSE</b>	2021-2027	2021-2022	2023	2024	2024	2027
x 1.000	<b>Begroting</b>	<b>Realisatie</b>	<b>Realisatie</b>	<b>Realisatie</b>	<b>Nog verwacht</b>	<b>Prognose</b>
Aanschaf	€ 60.000	€ 56.265	€ -	€ -	€ -	€ -
Onderhoud en licentiekosten (jaarlijks 2021-2027)	€ 750.000	€ 108.772	€ 100.567	€ 112.620	€ 60.665	€ 185.600
Doorontwikkeling (jaarlijks 2021-2027)	€ 375.000	€ 21.526	€ 95.933	€ 16.438	€ 232.479	€ -
Overige ICT kosten (jaarlijks 2021-2027)	€ 115.000	€ 13.255	€ 7.403	€ -	€ 10.250	€ 11.000
Beheer- en regiekosten (jaarlijks 2021-2027)	€ 625.000	€ 35.529	€ 162.784	€ 61.986	€ 29.261	€ 98.000
Onvoorzien	€ 125.000	€ 48.902	€ -	€ -	€ 10.616	€ -
<b>Totale projectkosten samenwerkingsportaal</b>	<b>€ 2.050.000</b>	<b>€ 284.249</b>	<b>€ 366.686</b>	<b>€ 191.044</b>	<b>€ 343.271</b>	<b>€ 294.600</b>

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 actu-eel te worden gehouden. Ten minste tot de start van de landelijke voorziening Samenhan-gende Object Registratie (SOR), welke als beoogde ingangsdatum 1 januari 2025 heeft. Deze datum zal niet gerealiseerd worden.

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 sa-menwerkingsportaal 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 ont-wikkelen (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 ont-wikkeld, 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.

#### *Doorontwikkeling*

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

Dit kan worden gerealiseerd middels een uitbreiding op het Samenwerkingsportaal om zodoende alle deelnemende gemeenten eenvoudig en realtime managementinformatie te kunnen verstrekken via informatiedashboards (zowel administratief als op kaart). Hiertoe wordt het Samenwerkingsportaal (direct of indirect) gekoppeld aan het 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 mutatie-detectie. Het is de bedoeling dat ook de mutatiedetectie in de toekomst via het Samenwerkingsportaal wordt verwerkt.

### **Verbetertraject informatiehuishouding BsGW**

De Provincie ziet er op toe dat BsGW het archief- en informatiebeheer goed op orde heeft. Op 2 juli 2024 heeft het monitoringsgesprek plaats gevonden waarin de voortgang van de verbeterpunten besproken zijn. De Provincie ziet een zichtbare voortgang in de verbeterpunten ten opzichte van de vorige toezichtronde.

Het afgelopen kwartaal zijn de volgende beleidsdocumenten aangeleverd aan de Provincie om het archief- en informatiebeheer te verbeteren:

#### **Procedure migratie en conversie**

In deze leidraad staat een stappenplan voor migratie en/of conversie van archiefbescheiden. Voor een succesvolle migratie of conversie is een migratie- of conversieplan met een testplan en testverslag noodzakelijk.

#### **Procedure vernietiging archiefbescheiden**

Deze procedure beschrijft de stappen die BsGW volgt om het verplichte advies over voorgenomen vernietigingen aan te vragen.

#### **Handboek vervanging**

Het vervangingshandboek beschrijft stapsgewijs welke afwegingen het vervangingsproces vergt en hoe deze moeten worden vastgelegd en verantwoord.

#### **Overzicht open standaarden**

Standaarden versoepelen de samenwerking tussen het bedrijfsleven, de burger en de overheid. Gebruik van open standaarden zorgt voor uitwisselbaarheid van digitale informatie, kostenbesparingen, innovatie en meer vrijheid bij het kiezen van leveranciers.

Er is een vernietigingslijst opgesteld van de in aanmerking komende analoge archiefbescheiden. Deze vernietigingslijst is vastgesteld door de archivaris en het MT. Dit zal vanaf nu een jaarlijkse procedure zijn en zal uitgebreid worden met de daarvoor in aanmerking komende digitale archiefbescheiden.



### **Informatiebeveiliging**

Als overheidsorganisatie, die veel (gevoelige) gegevens verwerkt, is het voor BsGW noodzakelijk om een betrouwbare en veilige informatievoorziening te hebben. In Q3 heeft BsGW aanvullende maatregelen getroffen om de digitale weerbaarheid te vergroten en in staat te zijn om snel en effectief te reageren op belangrijke ongewenste gebeurtenissen (Incident Response). De betreffende oplossing wordt Security Information & Event Management (SIEM) genoemd. In combinatie met een Security Operation Center (SOC) wordt de bestaande dienstverlening verbeterd door schade en uitval als gevolg van kwetsbaarheden of aanvallen te beperken. SOC-SIEM is een proactieve bewaker van de IT-omgeving, die in staat is kleine verdachte veranderingen, met mogelijk grote gevolgen, al in een vroeg stadium te herkennen en te niet te doen.

### **Rechtmatigheidsverantwoording**

Vanaf 2023 dient het Dagelijks Bestuur door een wetswijziging 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 middels een verbijzonderde interne controle op de processen binnen BsGW.

In het derde kwartaal 2024 is het interne controleplan definitief vastgesteld door het Dagelijks Bestuur. Tevens hebben aan het eind van het derde kwartaal gesprekken plaatsgevonden tussen de externe accountant, de VIC en betrokken medewerkers ten behoeve van de interim controle, waarbij de processen zijn getoetst op actualiteit en verder zijn aangescherpt. De interne controlewerkzaamheden voor 2024 zijn onderhanden.

### **Kindertoeslagaffaire**

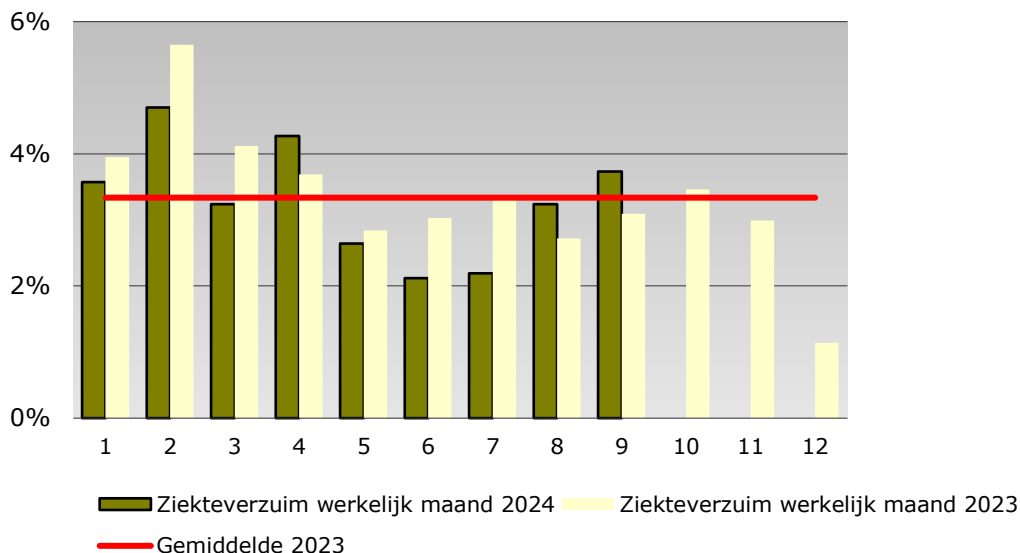
Naar aanleiding van het rapport "Ongekend Onrecht" heeft het kabinet besloten een vast bedrag van € 30.000 aan compensatie -ook wel de forfaitaire tegemoetkoming genoemd- uit te betalen aan gedupeerde ouders van de kinderopvangtoeslag (KOTA). Daarnaast dienen publieke vorderingen, zoals belastingen die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

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.

De deelnemers ontvangen 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.

Na 1 oktober 2023 zijn ca. 250 nieuwe bestanden (BSN-nummers) vanuit de Belastingdienst ontvangen. Helaas is het verwerken van de bestanden in het nieuwe belastingpakket nog steeds niet mogelijk. Vanwege de gevoeligheden in dit dossier bewandelt BsGW een meersporenbeleid. Parallel aan het in wisselwerking met de leverancier vervolmaken van de software worden de (on-)mogelijkheden voor alternatieve verwerkingen in kaart gebracht. Indien nodig kunnen dossiers handmatig worden gecontroleerd.

### **Ziekteverzuim**



Cumulatief is het verzuimpercentage van januari t/m september 2024 3,35%. In 2023 bedroeg dit over dezelfde periode 3,58%.

In onderstaande tabel wordt de procentuele verdeling van het aantal ziektedagen per periode weergegeven.

<b>Verzuim per 30 september 2024</b>	<b>Gem. aantal verzuimde dagen</b>	<b>Kort: ≤ 7 da- gen</b>	<b>Middellang: 8-42 dagen</b>	<b>Lang ≥ 43 dagen</b>
BsGW 2024	180	43%	35%	22%

Op dit moment zijn er vier medewerkers die zes weken of langer ziek zijn. Alle vier de medewerkers zijn in opbouw van werkzaamheden. Bij allemaal is de combinatie werk/privé als grondslag aan te merken.

## Aanslagoplegging, kwijtschelding, oninbaar, afdrachten, openstaande vorderingen

Belastingen	Belastingjaar 2024		Realisatie	
	Prognose	%	t/m 3e kw	%
bedragen x € 1.000,-				
Aanslagoplegging	889.391	100,0%	858.892	96,6%
Kwijtschelding	21.497	2,4%	14.908	1,7%
Oninbaar	6.627	0,7%	7	0,0%
<b>Netto te innen belasting</b>	<b>861.267</b>	<b>96,8%</b>	<b>843.976</b>	<b>94,8%</b>
<b>Afdracht</b>	<b>861.267</b>	<b>100,0%</b>	<b>667.789</b>	<b>77,5%</b>

### Aanslagoplegging:

Ook afgelopen kwartaal is de aanslagoplegging binnen de gestelde norm verlopen. Tevens is het voor nu nog te vroeg om prognosewijzigingen door te voeren.

### Kwijtschelding

De verleende kwijtschelding in het 3<sup>e</sup> kwartaal ontwikkelt zich binnen de prognose kwijtschelding. In verband met de overgang naar een nieuwe softwareleverancier kunnen langere doorlooptijden ontstaan. Na het versturen van de aanmaningen en dwangbevelen kan ook nog een piek in het aantal aanvragen kwijtschelding ontstaan. Er is voornamelijk geen aanleiding de prognose op totaalniveau aan te passen.

### Oninbaar:

In het 3<sup>e</sup> kwartaal ontwikkelen de percentages 2024 voor de meeste deelnemers zich voornamelijk nog binnen de prognose. In verband met de overgang naar een nieuwe softwareleverancier en daaraan gekoppelde software aanpassingen heeft BSGW vertraging opgelopen bij het verwerken van de oninbare posten inclusief de faillissementen/Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP). In het vierde kwartaal zal de koppeling met het insolventieregister uitvoerig getest worden. De betreffende vorderingen zullen begin 2025 als oninbaar afgeboekt worden. Daarnaast is de verwachting dat, als gevolg van de huidige economische onzekerheden, het percentage oninbaar de komende maanden zal gaan toenemen.

### Openstaande vorderingen:

In verband met de overgang naar een nieuwe softwareleverancier zijn ook langere doorlooptijden ontstaan in het gehele (dwang)invorderingstraject. In het 4<sup>e</sup> kwartaal zal BsGW alle aanmaningen en dwangbevelen versturen en aansluitend zal het dwanginvorderingsproces verder geïmplementeerd worden. Er is voornamelijk geen aanleiding de prognose van de opbrengst vervolgingskosten op totaalniveau aan te passen.

## Kwaliteit van de dienstverlening

Nr.	Keten	Resultaat	toelichting	norm	2024 t/m Q3
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%	99%
			vóór 31 mei	100%	100%
3.	WOZ	Afhandeling WOZ-waardebezwaren (taxatietechnisch en administratief) cf. norm wet waardering onroerende Zaken art. 30 lid 9.	flitswaardebezwaren	95% binnen 5 werkdagen	100%
			waardebezwaren via de Digitale belastingbalie met dagtekening 28 februari of 31 maart	≥ 90% vóór 1 juli (groei-model, in 2023 ≥ 95% vóór 1 juli)	87%
			waardebezwaren met dagtekening in belastingjaar (excl. flits en DBB febr en maart)	≥ 95% vóór 31-12	59%
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% (groei-model, in 2023 ≤ 2% voor zowel woningen als niet-woningen)	0,8%
4b.			<u>niet-woningen</u>	≤ 4%	0,9%
5a.	WOZ	Juiste WOZ-waardebepaling: de mate waarin na bezwaar de WOZ-waarde ten opzichte van de initieel vastgestelde WOZ-waarde procentueel is verlaagd	<u>woningen:</u> totaal areaal (* € 1,000,-) waarvan verlaagd	1% (groei-model, in 2023 ≤ 0,5%)	158.334.573 395.836 (0,25%)
5b.			<u>niet-woningen:</u> totaal areaal (* € 1,000,-) waarvan verlaagd	2% (groei-model, in 2023 ≤ 1%)	28.474.159 105.354 (0,37%)
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-)aanslagen 1e kwartaal jaar x	aanslagregeling conform de productieplanning (matdagenplanning) eind eerste kwartaal	≥ 95%	Voldaan
8.	Innen	Verleende machtigingen automatische incasso	gemeten op het totale aantal belastingplichtigen	≥ 65%	66%
9.	Innen	Geautomatiseerde kwijtschelding	Totaal aantal kwijtscheldingen dat zonder voorafgaand verzoek kan worden verleend en afgezet tegen het jaarlijks totale aantal kwijtscheldingsdossiers	≥ 60% (jaarindicator)	n.v.t. (jaarindicator)
10.	Bedrijfsvoering	Accountantsverklaring	jaarrekeningen voorgaand jaar jaarrekening voorgaand jaar	goedkeuring goedkeuring	goedkeuring goedkeuring
11a.	Klantzaken	Kpi's dienstverlening (jaarlijkse rapportage klanttevredenheid *)	- meteen goed - tijd en moeite - klanttevredenheid van (aan)vraag tot ontvangen antwoord - zelfbediening: * website * Mijn BsGW - eerste reactietijd: * telefoon * schriftelijk (aantal werkdagen)	70% 2 7 1 88% 80% 5	63%*) 2,4*) 6,2*) vanaf 2025 vanaf 2025 64%*) vanaf 2025
11b.	Klantzaken	Klanttevredenheid per kanaal (rapportage over de piekperiode)	- telefoon - digitaal - schriftelijk	7,5 7 7	vanaf 2025 vanaf 2025 vanaf 2025

\*) De resultaten van de dienstverlening tot en met het 3e kwartaal zijn op basis van een beperkte steekproef.

In voorgaande tabel zijn de resultaten weergegeven. Door de overgang naar het nieuwe systeem zijn bepaalde (maatwerk)rapportages niet meer beschikbaar. Hierdoor is over bepaalde indicatoren geen informatie beschikbaar. Vanaf 2025 zullen deze rapportages weer beschikbaar zijn.

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

## Actuele stand van zaken proceskosten, kengetallen WOZ bezwaren

### Aantal WOZ-objecten onder bezwaar per indiener 14-11-2024

Type bezwaar	Tussenstand					
	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Flitsbezwaren	1.916	12.366	4.907	6.292	3.067	1.951
NCNP + overige gemachtigden	14.936	32.082	10.827	15.294	15.009	8.491
Bedrijven en particulieren	8.631	24.791	7.528	10.344	11.639	9.192
<b>Totaal</b>	<b>25.483</b>	<b>69.239</b>	<b>23.262</b>	<b>31.930</b>	<b>29.715</b>	<b>19.634</b>

De bezwaarafhandeling 2024 is in volle gang. De bezwaartermijn is verstreken en het inboek-proces is afgerond.

Het aantal bezwaren 2024 is fors lager dan in 2023. Dit kan naast de kwaliteit van de aanslag-oplegging ook worden verklaard door de aanzienlijk lagere gemiddelde WOZ-stijging, beperkte tariefstijgingen door de gemeentelijke deelnemers en gewijzigde wetgeving.

#### Proceskosten 2024

Op 1-1-2024 is de *Wet herwaardering proceskostenvergoeding WOZ (en bpm)* in werking getreden. Hierin is onder andere een reductie van de proceskostenvergoeding opgenomen, in combinatie met de uitkering hiervan aan de belanghebbenden in plaats van de no cure no pay-bedrijven (ncnp-bedrijven). Deze wet is in werking getreden op 1-1-2024.

Op 12 juli 2024 heeft de Hoge Raad echter een uitspraak gedaan inzake de hoogte van de proceskostenvergoeding en geconcludeerd dat het lager vastgestelde forfait van € 310 (2023: € 296) voor kosten per procespunt in bezwaar in belastingzaken (waaronder WOZ-zaken) in strijd is met het gelijkheidsbeginsel. Dat betekent dat voor proceskosten in bezwaar voor rechtsbijstand het hogere vastgestelde tarief van € 624 (2023: € 597) zal gaan gelden. De uitspraak van de Hoge Raad leidt hiermee tot een verdubbeling van de proceskosten per procespunt.

Desondanks is op basis van de meest recente cijfers en inzichten van de bezwaarafhandeling berekend dat de proceskosten 2024 binnen de begroting blijven vanwege de lagere aantallen. Bovendien wordt de hogere tariefstelling gecompenseerd met de in de wet opgenomen lagere wegingsfactor voor WOZ-bezwaren.

Proceskosten 2024	Begroting	Schatting
		14-11-2024
gerealiseerde proceskosten bezwaar-beroepfase	-	360.631
nog te verwachten proceskosten	3.391.000	1.730.288
<b>totale proceskosten 2023</b>	<b>3.391.000</b>	<b>2.090.919</b>
<b>begrotingspost proceskosten</b>	<b>3.391.000</b>	<b>3.391.000</b>
benodigde verwachte aanvulling begrotingspost	-	-1.300.081

Ondanks de hierin opgenomen reductie van de proceskostenvergoeding in combinatie met de uitkering hiervan aan de belanghebbenden in plaats van de ncnp-bedrijven, is voor de langere termijn 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, in toenemende mate gebruik wordt gemaakt van Artificial Intelligence (AI) en eveneens hun markt zullen verruimen met bezwaren tegen anderen heffingen.

### Proceskosten 2023

Op basis van het aantal ontvangen bezwaren en op basis van ervaringsgegevens is bij de jaarrekening 2023 door middel van extrapolatie een inschatting gemaakt van de uitkeringskosten en de uitvoeringskosten.

Vanwege het grote aantal bezwaren en zeker ook vanwege de consequenties van het aangenomen Wetsvoorstel herwaardering proceskostenvergoedingen WOZ en bpm voor de ncnp-bedrijven is er ook sprake van een forse stijging van het aantal beroepen. Op basis van voortschrijdend inzicht moet serieus rekening worden gehouden met een factor 2,5 à 3 van het aantal beroepszaken ten opzichte van voorgaande jaren. Dit is gelijk aan de stijging van het aantal bezwaren in 2023 ten opzichte van voorgaande jaren. De afhandeling van deze beroepszaken zal in de loop van 2024 plaatsvinden. Dit vanwege de beperkte capaciteit bij de rechterlijke macht.

Op basis van bovenstaande is een gedegen onderbouwing opgesteld en is in samenspraak met de accountant een voorziening getroffen voor de in 2024 nog te verwachte proceskosten (met name uit beroepen) ten aanzien van de bezwaren en beroepen 2023.

<b>Proceskosten 2023</b>	<b>Jaarrekening</b>	<b>Begroting</b>	<b>Meerkosten</b>
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

Inmiddels zijn de bezwaren 2023 volledig afgehandeld en is de beroepstermijn verstreken. Medio november 2024 blijkt het aantal beroepen exponentieel te zijn gestegen.

Daarnaast heeft de uitspraak van de Hoge Raad van 12 juli voor de beroepen 2023 grote financiële gevolgen omdat het (hogere) tarief geldt op moment van uitspraak beroep (2024) vermenigvuldigd met de factor wanneer uitspraak op bezwaar heeft plaatsgevonden (2023).

Op basis van de reeds afgehandelde beroepen en een inschatting met betrekking tot de nog openstaande beroepen is een gedegen onderbouwing opgesteld. Door de hogere aantallen beroepen en het hogere tarief zullen de uitkeringskosten 2023 hoger uitvallen dan bij het opstellen van de jaarrekening 2023 was ingeschat.

Daar tegenover staat dat de uitvoeringskosten lager zullen zijn.



Proceskosten 2023	Jaarrekening	schatting	Meerkosten
	14-11-2024		
Uitkeringskosten 2023	5.185.395	6.923.242	-1.737.847
Uitvoeringskosten 2023	1.868.501	1.443.069	425.432
Totale proceskosten 2023	7.053.897	8.366.311	-1.312.415

#### 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
<b>Afhandelpercentages woningen onder bezwaar</b>	34,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Toekenningspercentages</b>	15,7%	32,0%	33,5%	41,1%	43,8%
- Particulier	15,7%	41,0%	41,8%	45,7%	48,2%
- Beroepsmatige gemachtigde	0,0%	39,0%	27,2%	37,8%	40,2%
<i>waarvan NCNP</i>	0,0%	24,0%	24,4%	33,9%	37,9%
<b>Afhandelpercentages niet-woningen onder bezwaar</b>	40,9%	99,0%	98,7%	99,3%	99,3%
<b>Toekenningspercentages</b>	23,4%	32,0%	35,2%	36,9%	46,3%
- Bedrijf	23,4%	52,0%	53,5%	62,5%	58,6%
- Beroepsmatige gemachtigde	0,0%	16,0%	24,5%	24,5%	38,0%
<i>waarvan NCNP</i>	0,0%	14,0%	23,4%	19,9%	29,7%

De afhandeling van de bezwaren 2024 is in volle gang. 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.