

Mededeling aan het Algemeen Bestuur

VAN : Dagelijks Bestuur
ONDERWERP : Oplegnotitie bij Kadernota 2022

Aanleiding

Tijdens de AB-vergadering van 18 december 2020 zijn opmerkingen gemaakt ten aanzien van de Kadernota 2022. Deze opmerkingen hadden betrekking op de zorgen rondom de kostenontwikkeling bij BsGW, waarbij enkele zaken nadere toelichting verdienen. Daarnaast is gevraagd te zoeken naar oplossingen rondom de stijgende kosten, door bijvoorbeeld niet te indexeren en/of een taakstellende begrotingspost voor proceskostenvergoeding op te nemen. Deze oplegnotitie (incl. bijlage) gaat nader in op genoemde opmerkingen.

Samenvatting

Eén van de doelstellingen, die voortvloeien uit de missie van BsGW, is kostenreductie. De afgelopen jaren heeft BsGW verschillende kostenbesparingen gerealiseerd en heeft zich hier ook voor de komende jaren aan gecommitteerd. Het betreft in concreto:

1. Het niet doorbelasten van de loon- en prijsindexeringen aan de deelnemers gedurende de periode 2012 - 2017: € 1,5 miljoen structureel per jaar;
2. Het opvangen van de stimuleringsregeling binnen de eigen begroting: totaal € 5 miljoen;
3. Het opvangen van het Ondernemings- en ontwikkelplan (€ 4 miljoen) binnen de eigen begroting middels formatiereductie¹.

BsGW zit tot en met 2029 nog middenin het uitvoeringstraject van kostenbesparingen. Verdere bezuinigingen tasten de continuïteit van de bedrijfsvoering aan, blokkeren de gewenste kwaliteitsverbetering en dragen bij aan een hoger risicoprofiel (rechtmatigheid, foutenmarge, fraudegevoeligheid etc.) en zijn dan ook niet verantwoord.

Daarnaast zijn er vragen gesteld over de hoogte van de in de begroting opgenomen proceskostenvergoeding van € 3 miljoen. In de afgelopen jaren zijn de kosten van de proceskostenvergoeding fors toegenomen. De laatste inschatting laat zien dat de te verwachten proceskosten in 2020 zullen liggen rond de € 2,7 miljoen. Uitgangspunt bij het opstellen van een reële begroting is dat er dan ook een zo realistisch mogelijk bedrag wordt ingeschat. Gezien de te verwachten kosten over het begrotingsjaar 2020 betekent dit dat voor de begroting 2022 een bedrag van € 3 miljoen realistisch wordt geacht. Zeker gezien het feit dat de ontwikkeling van het aantal bezwaren en de daaruit voortvloeiende proceskostenvergoedingen niet of nauwelijks beïnvloedbaar zijn door BsGW. Het echte probleem en daarmee ook de oplossing zit in de (landelijke) regelgeving zelf.

Concluderend

We begrijpen dat verschillende AB-leden hun zorgen hebben uitgesproken over de kostenontwikkeling in de kadernota 2022. Echter gezien bovenstaande is het niet verantwoord de organisatie BsGW nog nadere kostenreducties op te leggen naast de reeds lopende kostenbesparingstrajecten.

¹ Het OOP is gefinancierd met vreemd vermogen dat, middels een structurele kostenbesparing van € 1,3 miljoen per jaar, moet worden afgelost. Pas daarna is er sprake van een structureel lagere bijdrage voor deelnemers.

Bijlage 1: Achtergrondinformatie tot en met 2020

Kostenbesparingen

De kadernota 2022 dient als basis voor de begroting 2022 en de meerjarenraming 2022-2026. Het belangrijkste bestuurlijke uitgangspunt is een sluitende begroting en meerjarenraming. Daarnaast is één van de doelstellingen die voortvloeien uit de missie van BsGW kostenreductie.

Onderstaand wordt inzicht gegeven in welke kostenbesparingen BsGW voor haar deelnemers heeft bereikt, maar ook waar zij in de afgelopen jaren tegenaan is gelopen, waardoor zij haar grenzen van bezuinigingen heeft bereikt. Verdere bezuinigingen tasten de continuïteit van de bedrijfsvoering aan, blokkeren de gewenste kwaliteitsverbetering en dragen bij aan een hoger risicoprofiel (rechtmatigheid, foutenmarge, fraudegevoeligheid etc.) en zijn dan ook niet verantwoord.

Ten aanzien van de kostenbesparingen heeft BsGW op verzoek van het AB de afgelopen jaren een aantal zaken binnen haar eigen begroting moeten opvangen. Deels is dat al gelukt; deels is dit in uitvoering; deels wordt hier aan gewerkt. Onderstaand een korte toelichting:

- ***Geen doorbelaste loon- en prijsindexeringen: € 1,5 miljoen per jaar***

In de periode 2012-2017 heeft BsGW een kostenreductie gerealiseerd van ruim 12% middels het niet doorberekenen van een loon- en kostenindexering van gemiddeld 2% per jaar aan de deelnemers. De hiermee gemoeide kostenreductie bedraagt € 1,5 miljoen structureel per jaar.

- ***Stimuleringsregeling opvangen binnen de eigen begroting: totaal € 5 miljoen***

In de periode 2017-2020 konden medewerkers aangeven mee te willen doen met de stimuleringsregeling. Kostentechnisch gezien loopt de huidige regeling echter door tot en met 2029, wanneer de laatste deelnemers aan deze regeling met pensioen gaan. Immers de AOW-leeftijd is verhoogd tot 67 jaar en 3 maanden.

De doelstelling van de stimuleringsregeling is tweeledig:

- Een snellere oplossing te realiseren met betrekking tot het eerder in dienst genomen boventallig personeel van de Libel-partijen;
- Het stimuleren van gezonde mobiliteit en bovendien tijdig kunnen inspelen op de groeiende behoefte aan personeel met andere kenniscompetenties.

Deze regeling is niet budgetneutraal: immers voor elke deelnemer is BsGW 25% extra aan loonkosten kwijt, waartegenover geen werkzame arbeidsuren staan. Er zijn in totaal 45 medewerkers (41,4 fte) die gebruik maken van deze regeling. De totale kosten voor de stimuleringsregeling bedragen zo'n € 5 miljoen. Deze kosten worden binnen de begroting van BsGW opgevangen. Dit betekent dus feitelijk dat er 10,35 fte extra bespaard moet worden.

- ***Ondernemings- en ontwikkelplan: structurele lastenverlichting van € 1,3 miljoen per jaar***

Eind 2017 is het Ondernemings- en ontwikkelingsplan (OOP) 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 dit ondernemingsplan bedraagt € 4 miljoen. Zoals uit het ondernemingsplan blijkt, wil BsGW zich committeren aan een taakstellende formatiereductie van 20 fte. Eind 2024 zal de formatiereductie 100% geëffectueerd zijn. In de jaren 2025-2027 wordt deze formatiereductie ingezet als dekking voor de projectkosten OOP. 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.

Investerings/ontwikkelbudget niet geïndexeerd (* € 1.000,-)	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Na 7 jaar 100% geeffectueerd	2.000	1.000	1.000	0	0	0	0	-1.300	-1.300	-1.300	-1.300	-1.300
Cumulatief voordeel	2.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	2.700	1.400	100	-1.200	-2.500

Overig: Persoonsgebonden basisbudget (PBB)

Naast bovengenoemde kostenbesparingen zijn er ook andere zaken binnen de begroting opgevangen, zoals het persoonsgebonden basisbudget (PBB). Met ingang van 2016 is het persoonsgebonden basisbudget (PBB) ingevoerd. Dit hield in dat iedere medewerker de beschikking kreeg over een budget van € 5 duizend. Dit geld kon over een periode van 5 jaar ingezet worden voor interne of externe loopbaanontwikkeling, persoonlijke ontwikkeling of vitaliteit.

Gemeentelijke deelnemers kunnen voor dergelijke CAO-effecten een beroep doen op het gemeentefonds. BsGW kan geen beroep doen op een dergelijk fonds en heeft ook dit binnen haar eigen begroting opgevangen.

Bijlage 2. Aandachtspunten/discussiepunten vanaf 2021

Naast bovenstaande kostenontwikkelingen, die BsGW in haar eigen begroting opvangt, ziet BsGW zich de afgelopen jaren ook nog geconfronteerd met (nieuwe) kostenontwikkelingen, die zij niet (volledig) kan beheersen.

ICT-kosten

Zo zijn de ICT-kosten toegenomen, niet alleen voor behoud van slagkracht/efficiency, maar met name vorm gegeven door ontwikkelingen in wet-/regelgeving, die (extra) investeringen noodzakelijk maken. Hierbij is nog geen rekening gehouden met de recente ontwikkelingen en de gevolgen van Covid-19.

Daarnaast zijn eind 2020 de eerste voorbereidingen voor de aanbesteding gestart voor zowel de ICT-infrastructuur als het huidige belastingpakket. In de loop van 2021 zal meer inzicht worden verkregen in de hiermee gepaard gaande kosten. Denk hierbij aan extra benodigde inzet voor zowel het aanbestedingstraject zelf als bij de implementatiefase en extra kosten als gevolg van het naar verwachting schaduwdraaien.

Proceskostenvergoeding

In de afgelopen jaren zijn de kosten van de proceskostenvergoeding fors toegenomen. Hetzelfde geldt voor het aantal ingediende bezwaren. Alleen al in 2020 was dit aantal bijna 50% hoger dan in 2019. 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. Dit is ook een landelijke tendens. 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. De stijging bij bedrijven en particulieren kan mede te wijten zijn aan het feit dat begin 2020 veel mensen in de eerste lockdown thuis zaten en hierdoor meer tijd hadden zich te bedenken om bezwaar te maken tegen de WOZ-waarde.

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 & Particulier	10.822	8.910	1.912	21%
Totaal	25.273	17.117	8.156	48%

Vanwege het verdienmodel van de NCNP-bureaus verwacht BsGW dat het aantal ingediende bezwaren de komende jaren nog verder zal toenemen.

De ontwikkeling van het aantal toegekende bezwaren en de daaruit voortvloeiende proceskostenvergoedingen is niet of nauwelijks beïnvloedbaar door BsGW. Het echte probleem en daarmee ook de oplossing zit in de (landelijke) regelgeving zelf. Dit wordt ook door de Waarderingskamer onderkend.

De laatste inschatting laat zien dat de proceskostenvergoeding in 2020 zullen liggen rond de € 2,7 miljoen. Rekening houdend met een stijging van het aantal bezwaren via een gemachtigde (NCNP) van 5% à 6%

voor zowel 2021 als 2022, betekent dit dat voor de begroting 2022 een bedrag van € 3 miljoen realistisch wordt geacht.

Aan deze opwaartse bijstelling liggen een aantal oorzaken ten grondslag, waaronder de verwachting dat de huizenprijzen voorlopig nog blijven stijgen. De hypotheekrente is historisch laag, waardoor het kopen van een huis aantrekkelijk is vanwege de lage maandlasten.

Daarnaast is de vraag naar koophuizen groter dan het huizenaanbod. Dit heeft volgens de Waarderingskamer in 2020 tot een gemiddelde waardestijging van 7,3% in Nederland en voor de provincie Limburg tussen de 5%-10% (gemiddeld 8,3%) geleid, hetgeen resulteert in gemiddeld hogere huizenprijzen op de aanslag van 2021. Immers: Op de aanslag 2021 wordt de onroerend zaakbelasting over de waarde per peildatum 1-1-2020 geheven.

Alhoewel de coronacrisis een dempend effect op voornoemde waardeontwikkeling zou kunnen hebben, tonen de verkoopcijfers aan dat deze crisis geen negatief effect heeft op de huizenmarkt. Ook de Waarderingskamer verwacht dat dit geen neerwaartse materiële invloed heeft op de huizenprijzen.

Door de blijvend lage hypotheekrente en de beperkte nieuwbouw, blijft de vraag naar koophuizen groot. Daarnaast geven de ruimere hypotheeknormen in 2021 financiële ruimte om extra te bieden. Ook het steuntje in de rug voor jonge huizenkopers, die in 2021 geen overdrachtsbelasting betalen, zorgt voor een opwaartse prijsdruk van naar schatting 5% (Rabobank, ABN AMRO). De Nederlandse vereniging van makelaars verwacht op basis van de verkopen in 2020 zelfs een waardestijging van 11% per 1-1-2021. Deze waardestijging heeft effect op het aanslagbiljet 2022 (waardepeildatum 1-1-2021).

Persoonsgebonden basisbudget (PBB)

Inmiddels is duidelijk dat op grond van de nieuwe CAO wederom een PBB beschikbaar is van € 5 duizend en ook nu weer met een looptijd van 5 jaar (2021-2025). De uitgangspunten van het PBB zijn niet gewijzigd. De hieruit voortvloeiende daadwerkelijke kosten heeft BsGW steeds binnen haar eigen begroting opgevangen. Zij heeft hiervoor namelijk geen voorziening opgevoerd.

Oplossingsrichtingen

Om bovenstaande kostenontwikkelingen het hoofd te kunnen bieden, heeft BsGW een aantal instrumenten, die zij inzet c.q. zou kunnen inzetten:

Generiek:

- Harmonisatie met als hoofdpoging hoe kan BsGW tegen lagere kosten een gelijkblijvende of hogere service bieden aan de deelnemers. Maar zeker ook de bestuurlijk veel gestelde vraag 'Hoe krijgen deelnemers meer grip en sturing op kosten' wordt hiermee beantwoord: door vooraf te gaan bepalen welke producten in welke vorm/variant tegen welke prijs door een deelnemer worden afgenomen.
- Het doorbelasten van andere en/of extra dienstverlening richting haar deelnemers.

Specifiek:

- Geen verlenging van de stimuleringsregeling.
- Persoonsgebonden basisbudget (PBB): het vormen van een voorziening waarmee de kosten gelijkmatiger in de exploitatie landen.
- Proceskostenvergoeding: Een actieplan is hiervoor uitgewerkt. Zie hierna.

Reductie proceskosten BsGW

REEDS ONDERNOMEN ACTIES (t/m 2020)

Bestuurlijk

- 1- Haagse lobby
 - a. Brief van de gemeenten Maastricht, Heerlen, Sittard-Geleen en Venlo aan de VNG (2018)
 - b. Participatie in onderzoeken vanuit de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) en de grote samenwerkingsverbanden naar oneigenlijke toepassing proceskostenregeling door no-cure-no-pay bedrijven

Procesmatig

- 2- Ontwikkeling intake en afhandel portal voor bezwaren (versnellen intake en verbetering afhandeling van bezwaren)
- 3- Verbeteren datakwaliteit bestanden van zowel de WOZ als BAG gegevens door mutatiedetectie en kwaliteitsverbetering
- 4- Herijking van het waarderingsmodel, controle van de herwaardering volgens het 4-ogen principe en aanstelling kwaliteitsmedewerkers voor controles en verbeterprocessen²
- 5- Vereenvoudiging indienen bezwaar via Mijn BsGW
- 6- Voormelding WOZ; vooroverleg met grote belanghebbenden waaronder de woningcorporaties.
- 7- Flitsbezwaar procedure; telefonisch rechtstreeks contact met de taxateur voorkomt WOZ-bezwaren die anders via een NCNP bureau worden ingediend
- 8- Afspraken met NCNP-bureaus om de proceskostenvergoeding te reduceren/beperken
- 9- Interventiefase; extra toetsen van een bezwaar voordat een NCNP beroep instelt dringt het aantal beroepsschriften terug en reduceert de daarbij behorende proceskostenvergoeding

Communicatie

- 10- Inzet gedragsdeskundige om potentiële bezwaarmakers eerst met BsGW te laten contacten
- 11- Verbetering leesbaarheid en layout aanslagbiljet
- 12- Verbetering website BsGW (meer vraaggericht)
- 13- Jaarlijks vindt voor het versturen van de WOZ-aanslagen een mediacampagne plaats
- 14- Samenwerking in VNG-Onderzoek naar effectiviteit communicatie eerdere aanslagcampagnes

² In 2020 kregen we te maken met Covid-19. Dit betekende dat taxateurs geen in pandige opnames konden verrichten in kader van bezwaarafhandeling. Om de benodigde informatie te ontvangen die nodig is bij de afhandeling is met de softwareleverancier een zogenaamde 'opname-app' ontwikkeld. De klant kan zowel tekstuele aanvullingen als documenten en foto's van het object naar BsGW sturen zodat dit kan worden meegenomen in de afhandeling van bezwaarschriften.

LOPENDE ACTIES 2021

Bestuurlijk

- 15- a. Onderzoek minister Dekker naar mogelijke oneigenlijke toepassing verdienmodel voor de verkrijging van proceskostenvergoedingen. Het rapport hierover is medio februari 2021 gepubliceerd door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Justitie en Veiligheid.
- b. Initiatief van de heer Smits (Roerdalen), als lid van de VNG commissie, voor een Limburg brede motie voor de algemene ledenvergadering van de VNG
- c. De heer Aarts (Maastricht) brengt de schrikbarende stijging van de proceskosten nog eens onder de aandacht bij de Tweede Kamercommissie en doet navraag naar de resultaten van het onderzoek en de daaruit voortvloeiende voorstellen en besluiten

Procesmatig

De ondernomen acties worden ook in 2021 voortgezet.

Communicatie

De ondernomen acties worden ook in 2021 voortgezet.

- 16- Vernieuwd / vereenvoudigd aanslagbiljet
- 17- Nudging op aanslagbiljet: door het plaatsen van een opvallende memo (zgn 'Post-It') bij de WOZ-waarde op het aanslagbiljet worden potentiële bezwaarmakers gestimuleerd eerst contact op te nemen met BsGW. Via de flitsbezwaarmethode kan hiermee bezwaar – al dan niet via een ncnp-bureau - worden voorkomen
- 18- Prominente aandacht op website (extra kader en extra landingspagina met toegevoegde informatie over WOZ-waarde en waardebepaling)
 - 1 - Animatiefilmpje voor raadsleden voor beter begrip over oorzaak en achtergrond proceskosten en hen ambassadeurs te laten zijn voor BsGW
 - 2 - Presentatie aan DB-, AB leden en Accountmanagers over de proceskosten
- 19- Toelichting op aanslag bij die gemeenten die deelnemen aan de Lokale Lastenmeter

TOEKOMSTGERICHTE ACTIES 2022 E.V.

Bestuurlijk

- 20- Intensiveren Haagse lobby (gericht lobbytraject; gesprekken met bestuurders, politici en ambtenaren)

Procesmatig

- 21- Uitbreiding voormelding WOZ-waarde (pilot 'voorlopige aanslag' in afstemming met Waarderingskamer)
- 22- Optimalisatie datakwaliteit via state of the art methodieken
- 23- Uitbreiden BsGW-website met beslisboom ter afweging of bezwaar indienen zin heeft

Communicatie

- 24- Evaluatie communicatiecampagne (i.s.m. Zuyd Hogeschool)
- 25- Nadere analyse gedragsbeïnvloeding en imago BsGW (i.s.m. Zuyd Hogeschool)