

Pagina 1/6

### steller

J. van Wijk / J. Melissant / L. van Kesteren

Leiden

7 november 2024

### onderwerp

- 8-maandsrapportage

### Inleiding

Voor u ligt de 8-maandsrapportage. Deze rapportage bevat de volgende onderwerpen:

#### *Analyse van het financiële resultaat:*

In dit onderdeel wordt inzicht gegeven in de realisatie van de eerste 8 maanden 2024 ten opzichte van de begroting 2024 die op 5 september 2024 definitief is vastgesteld inclusief wijzigingen. Tevens zijn er prognoses opgenomen inzake de te verwachten uitputting van de budgetten ultimo 2024.

De prognose over 2024 laat zien dat de kosten en opbrengsten in balans zullen zijn. Een kanttekening die hierbij gemaakt moet worden is dat er op basis van het negatieve resultaat / tekort van de eerste begrotingswijziging een extra deelnemersbijdrage van 786K t.o.v. de initiële begroting gevraagd is van de deelnemers. Deze is reeds geaccordeerd in het AB van 5 september, maar wordt nu pas zichtbaar in de analyse van het financieel resultaat.

#### *Algemene ontwikkelingen:*

In dit onderdeel van de rapportage wordt ingegaan op het te hanteren normenkader. Tevens zijn de verantwoordelijkheden met betrekking tot deze 8-maandsrapportage per belanghebbende beschreven. Het hoofdstuk geeft verder een beschrijving van de strategie en de actuele ontwikkelingen binnen BSGR.

#### *Toelichting per programma:*

In de toelichting worden per programma de 3 W-vragen beantwoord: wat willen we bereiken, wat gaan we daarvoor doen en wat zijn de kosten? Dit hoofdstuk geeft daarmee een nadere analyse van de realisatie ten opzichte van de begroting per programma. Ook worden in dit hoofdstuk de volgende onderwerpen behandeld: de productie over de eerste 8 maanden van 2024, de ontwikkelingen in de bezwaarschriften en kwijtscheldingen en de status van de WOZ-beschikkingen.

### Heffen

De totale bruto oplegging in de eerste acht maanden van 2024 is € 620,3 miljoen ten opzichte van € 575 miljoen in de eerste acht maanden van 2023. Deze stijging is met name te wijten aan de tariefstijgingen die in 2024 zijn doorgevoerd.

Naast de reguliere werkzaamheden, waaronder de bezwaarafhandeling, hebben in de eerste acht maanden van 2024 de volgende ontwikkelingen plaatsgevonden:

- Alle grote combi-kohieren voor 2024 zijn conform planning opgelegd. Overige kohieren zijn nagenoeg allemaal volgens planning opgelegd. Dat heeft aan de ene kant gelegen aan het niet tijdig aanleveren van de benodigde informatie door derden. Aan de andere kant leveren deelnemers nog steeds grote hoeveelheden bestanden aan met weinig aanslagregels in plaats van deze op te sparen tot bestanden met meer regels. Elk bestandje brengt extra werk en kosten met zich mee. Door te late aanlevering van derden zijn bijvoorbeeld in de gemeente Wassenaar een groot deel van de aanslagen pas opgelegd in de maand maart in plaats van in februari.
- De invoering van Diftar vraagt veel tijd en inspanning van de BSGR. Waar we juist gerekend hadden op standaardisering van de heffingen en veelvuldig gebruik van de basisregistraties om de heffingen op te kunnen leggen, wordt steeds vaker gebruik gemaakt van aanlevering door derden. Doordat administraties niet 1 op 1 lopen, denk hierbij bijvoorbeeld aan de verschillen tussen de BAG (waar

afvalverwerkers mee werken) en WOZ (voor de belastingheffing), is het moeilijk de verkregen gegevens snel, eenvoudig en zonder veel uitval te kunnen koppelen. Invoering van Diftar heeft tot nu toe al extra werk opgeleverd voor 1 fte. Nu meer en meer gemeenten overgaan tot invoering van Diftar zal opnieuw extra personeel aangetrokken moeten worden, waardoor extra kosten moeten worden gemaakt.

- Het aantal naheffingsaanslagen van Katwijk is hoger dan vorige perioden. Dit komt doordat in Katwijk een scanauto in gebruik is genomen waarvan de software nog kinderziektes vertoont. Als gevolg hiervan zijn flinke aantallen bezwaren over deze naheffingsaanslagen bij ons binnengekomen ter afhandeling;
- Nog steeds functioneert de software ten behoeve van de verwerking van de KvK niet naar behoren. De eerste voorzichtige verbeteringen zijn nu echter wel zichtbaar.
- Veel effort is gestoken in het onderzoeken of alle processen en procedures die Heffen in gebruik heeft nog steeds even efficiënt zijn ingericht. Gebleken is dat in de loop van de jaren sommige zaken dubbel of juist niet meer 'draaiden'. Momenteel is ongeveer 70% van de processen en procedures onder handen genomen en verbeterd.
- Er zijn de eerste 8 maanden van het jaar geen grote wijzigingen geweest in de software. Als gevolg van de overgang van het belastingpakket naar de SaaS heeft de leverancier de keuze gemaakt zaken nog alleen in de SaaS-omgeving te implementeren en niet langer in de on-premise systemen. Alleen evidente fouten in de software worden nog verholpen. Overigens zal de overgang naar SaaS nog tot 2028 duren. In de tot nu toe ontwikkelde software zijn de processen van het waterschap nog helemaal niet opgenomen. Er wordt als eerste uitsluitend ontwikkeld voor gemeenten. Deze zullen dus ook als eersten kunnen genieten van een vernieuwd belastingsysteem.

Er zijn tot en met augustus 2024 22.642 bezwaren binnengekomen, waarvan er 10.769 waardegerelateerd zijn. In vergelijking tot vorig jaar is er een forse stijging van het aantal ingediende plicht-, maatstaf-, en parkeerbezwaren zichtbaar (11.873 versus 7.023), wat een gevolg is van niet verwerkte verhuizingen aan het einde van 2023 door een softwarefout en door een groter aantal foutieve aanslagen parkeerbelasting door het gebruik van een scanwagen.

### **Informatie en Inning**

Hoewel de aanmelding van gedupeerden mogelijk was tot 31 december 2023, worden ook in 2024 door de Belastingdienst (RBD) nog enkele nieuwe gedupeerden aangeleverd aan de BSGR. Voor gedupeerden worden alle openstaande vorderingen t/m belastingjaar 2020 opgeschort. Deze vorderingen zullen conform besluiten worden kwijtgescholden. Indien er in 2021 t/m 2024 door gedupeerden betaald is voor een belastingjaar t/m 2020, zal het betaalde bedrag door de BSGR dienen te worden terugbetaald. Zowel de kwijtscheldingen als de terug te betalen bedragen zullen in rekening worden gebracht bij de Rijksbelastingdienst (RBD). Ook bij gedupeerden eventueel in het verleden verklaarde oninbare bedragen mogen in rekening worden gebracht.

Conform het wettelijk moratorium is voor gedupeerde een dwanginvorderingsblokkade van kracht t/m één jaar ná datum ontvangen compensatieregeling van € 30.000,- van de RBD.

Tot 29 augustus 2024 heeft de RBD 79,5% van het totaal aantal gedupeerden in het verzorgingsgebied van de BSGR definitief beoordeeld en aangeleverd aan de BSGR (4.195 van in totaal 5.278 gemelde BSN-nummers).

Over de eerste acht maanden van 2024 bedraagt het totale toegekende bedrag aan kwijtscheldingen €14,75 miljoen en is daarmee iets meer dan dezelfde periode van 2023 met €13,26 miljoen. Het totaal aantal ontvangen kwijtscheldingsregels is over dezelfde periode gestegen naar 51.645 stuks in 2024 ten opzichte van 49.688 stuks in 2023. Het totaal aantal kwijtscheldingsverzoeken steeg licht van 34.626 in 2023 naar 35.278 in 2024.

Van de behandelde (zowel automatische alsook handmatige) kwijtscheldingsverzoeken in de eerste acht maanden van 2024 is 88,2% binnen de termijn van zes weken na ontvangstdatum afgehandeld, 6% binnen de termijn van zes tot twaalf weken en 3,8% heeft een doorloop gekend van twaalf weken of langer. Voor de overige 2% is nog geen behandeltermijn te melden, aangezien betreffende

kwijtscheldingsverzoeken op 31 augustus 2024 nog niet volledig waren voor wat betreft opgevraagde informatie.

De doorlooptijden in 2024 zijn afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren door inzet nieuw personeel.

Het aantal beroepschriften op afgewezen kwijtscheldingsverzoeken is in de eerste acht maanden van 2024 ten opzichte van 2023 licht afgenomen van 392 naar 375 stuks. In ruim 50% van de inmiddels behandelde beroepschriften, werd alsnog kwijtschelding verleend als aanvullende informatie door aanvrager werd verstrekt op een eerdere afwijzing.

Er zijn in de eerste acht maanden van 2024 88.330 herinneringen verstuurd. Dit is een stuk minder dan de 95.700 over dezelfde periode in 2023. Deze daling heeft onder andere te maken met het regulier kunnen versturen van de aanslagen in 2024, daar waar er in 2023 softwareproblemen waren met het verwerken van de gegevens in de basisregistratie LV-WOZ waardoor aanslagen pas later in het jaar konden worden opgelegd.

Ongeveer 60% van de burgers betaalt naar aanleiding van een betalingsherinnering. Omdat het aantal herinneringen in de eerste acht maanden van 2024 lager ligt dan in 2023, zijn er ook iets minder aanmaningen verstuurd, 50.715 stuks in 2024 ten opzichte van 51.225 in 2023.

Het aantal dwangbevelen is daarentegen in 2024 met 20.335 stuks aanzienlijk hoger dan het aantal van 14.350 stuks in 2023. Belangrijkste oorzaak hiervoor is het versturen van een groot aantal aanmaningen eind 2023 waar de dwangbevelen pas in 2024 konden worden uitgevoerd.

In de eerste acht maanden van 2024 zijn er 71.246 gesprekken door medewerkers afgehandeld, in tegenstelling tot bijna 69.381 gesprekken in 2023.

Alle binnenkomende email en fysieke of digitale poststukken worden via I&I verdeeld over de verschillende afdelingen. In de eerste acht maanden van 2024 werden er 17.050 emails verwerkt. In dezelfde periode in 2023 betrof dit 16.330 emails. Deze stijging wordt veroorzaakt door een verdere toename in het aantal gemiste telefoongesprekken, waardoor meer burgers hun vragen via email of het contactformulier stellen, maar ook omdat dit voor burgers een makkelijk toegankelijk (mobiel) communicatiekanaal is.

Met name bij de overige poststukken is er een grote daling in 2024 ten opzichte van 2023. De daling bij de WOZ ging van 21.600 poststukken in 2023 naar 13.500 poststukken in 2024. Deze daling wordt veroorzaakt door de sterke daling van de bezwaren. Bij de afdeling Heffen is het aantal poststukken nagenoeg gelijk gebleven op ruim 1.040 stukken in 2024, ten opzichte van 1.060 stukken in 2023.

### **Waarderen**

De eerste 8 maanden van kalenderjaar 2024 worden gedomineerd door het enorm aantal nog af te handelen bezwaarschriften belastingjaar 2023 als gevolg van de (landelijke) sterke stijging van het aantal bezwaarschriften in 2023. Dit heeft ook gevolgen voor de overige regulier cyclische werkzaamheden.

Eind vorig jaar zijn er 12.377 verdagingsbrieven verzonden; ongeveer 50% van de ingediende bezwaarschriften 2023 moest toen nog afgehandeld worden. Hiervoor is een projectplan gemaakt met als doel om uiterlijk eind mei alle bezwaarschriften 2023 afgehandeld te hebben. Met behulp van externe inzet, verhoogde interne inzet en inzet van meerdere, nieuwe externe tools in combinatie met verrijking van eigen data en ideeën zijn deze bezwaren conform 'projectplan' – al – eind april 2024 afgehandeld. Omdat een deel van deze bezwaren niet binnen de verdagingstermijn van 6 weken afgehandeld kon worden, werden vanaf medio februari ook ingebrekestellingen ingediend. Door een strakke monitoring en inrichting van een efficiënt werkproces is het gelukt de uitbetaalde kosten voor ingebrekestellingen < € 10.000 te houden. Potentieel had dit bedrag in de tonnen kunnen gaan lopen. Gelijktijdig – vanaf eind februari 2024 – werden de eerste bezwaarschriften belastingjaar 2024 weer ingediend en bestond, zoals voorafgaande jaren ook het geval was, de mogelijkheid tot het indienen van informele (telefonische) bezwaren gedurende de eerste 4 weken van de bezwaartermijn.

Alhoewel getracht is dit te zoveel mogelijk te beperken heeft deze achterstand op de bezwaarschriften 2023 wel invloed gehad op de overige reguliere procesonderdelen, met name de herwaarderingsactiviteiten belastingjaren 2024 en 2025 en het onderdeel marktanalyse voor belastingjaar 2025. Een uitdagende periode voor de medewerkers op de afdeling waarbij 'de klus' gezamenlijk tot een zo goed mogelijk eind is gebracht, binnen de gecommuniceerde termijnen.

Vanaf 1 januari 2024 is de Wet proceskosten WOZ/BPM in werking getreden welke een aantal wijzigingen tot gevolg heeft gehad. Doel is de financiële prikkel om namens belanghebbenden een bezwaarprocedure op te starten enigszins wordt weggenomen. Eén aanpassing is om de proceskostenvergoedingen alleen nog uit te betalen op een rekeningnummer op naam van de belanghebbende zelf en dus geen uitkering van de kosten meer op het rekeningnummer van de gemachtigde. Daarmee wilde de staatssecretaris belanghebbenden bewust maken van de procedures die in hun naam worden gevoerd en de (hoge) maatschappelijke kosten die dit veroorzaakt.

Het aantal bezwaarschriften belastingjaar 2024 is – waarschijnlijk als gevolg van de slechts lichte stijging van de WOZ-waarden ten opzichte van voorgaand jaar - weer gedaald naar het niveau van de bezwaarschriften van 2021.

Ook landelijk is dit zichtbaar (bron: [www.waarderingskamer.nl/over-ons/woz-in-cijfers#in-het-kort](http://www.waarderingskamer.nl/over-ons/woz-in-cijfers#in-het-kort) ) waarbij het landelijk aantal – voor wat betreft de woningen - toch nog ruim boven de aantallen uit 2022 en 2021 uit lijkt te komen (april 2024: 325.000 vs 2022: 205.000 en 2021: 210.000). Met de afhandeling van de bezwaarschriften belastingjaar 2024 wordt nog iets achtergelopen ten opzichte van de normering van de Waarderingskamer, zijnde 50% afgerond eind augustus. In het licht van de inspanningen die er begin dit jaar gelijktijdig nog op oude jaren zijn verricht, biedt dit een redelijk perspectief richting einde van het jaar. Hiervoor is echter wel extra inhuurcapaciteit nodig. De stijgingspercentages van woningen voor belastingjaar 2025 zullen voor onze deelnemende gemeenten naar verwachting tussen de 1,9% en 3,9% liggen. Echter met de hoge waardeinstijgingen op de woningmarkt vanaf Q1 2024 hopen we dat belastingjaar 2026 (gebaseerd op verkopen in 2024 en 2025) op het gebied van bezwaren geen herhaling van belastingjaar 2023 zal gaan worden. Dit risico achten we echter wel aanwezig. Gecombineerd met het ravijnjaar 2026 is dit geen aantrekkelijk vooruitzicht.

Vanuit de beschikbare eigen capaciteit op personeelsgebied zal – aangevuld met externe inhuur - voor de resterende maanden van het jaar de keuze gemaakt worden om zowel in te zetten op de reguliere herwaarderingsactiviteiten voor belastingjaar 2025 als de bezwaarafhandeling belastingjaar 2024. Vanaf juli 2024 is een aanvang gemaakt met de verwerking van de 'No-Cure-No-Pay'(NCNP) bezwaren; de ingezette afhandelingswijze uit 2023, is verder verfijnd en verbeterd met als resultaat een efficiëntere wijze van afhandeling ten opzichte van voorgaande jaren. Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van modernere technieken om gegevens/data vanuit de ingediende bezwaarschriften op een efficiëntere manier met de gegevens uit de belastingapplicatie te kunnen vergelijken en analyseren. Opmerkelijk is dat ongeveer 80% van de ingediende NCNP-bezwaren zijn ingediend door twee grote NCNP-bureaus. De gegronde bezwaren van gemachtigden - waaronder NCNP-bureaus - werden op advies van de VNG in eerste instantie aangehouden tot Prinsjesdag in verband met de uitspraak van de Hoge Raad rondom de proceskostenvergoedingen op 12 juli 2024. Nadat op 19 december 2023 de Eerste Kamer had ingestemd met het wetsvoorstel waarin de proceskosten en immateriële schadevergoeding voor WOZ en BPM gematigd werden tot factor 0,25, heeft de Hoge Raad daarna de lagere vergoeding voor kosten in bezwaarfase bij belastingzaken buiten toepassing verklaard. De motivatie was dat de Hoge Raad in deze specifieke zaak bij gebrek aan informatie niet kon beoordelen of de gemiddelde kosten van rechtsbijstand in de bezwaarfase in alle andere bestuursrechtelijke procedures in relevante mate afwijken van de gemiddelde kosten daarvan in belastingzaken.

De BSGR heeft voor 2024 op de woningen 4,4% en op de niet-woningen 3,3% WOZ bezwaren ontvangen. Afgezet tegen de (voorlopige) landelijke kengetallen van 3,9% bij de woningen en 3,8% bij de niet-woningen (voorlopig cijfer april 2024) liggen deze – in lijn met voorgaande jaren - voor de woningen iets hoger. Daarbij kan worden aangetekend dat in voorgaande jaren het landelijke percentage

lopende het jaar nog verder doorsteeg met ongeveer 0,5% tot 0,8% voor de woningen en met 1,1% tot 2,0% voor de niet-woningen ([www.waarderingskamer.nl](http://www.waarderingskamer.nl) : 'Staat van de WOZ'). Het uiteindelijke/definitieve verschil met de landelijke kengetallen is afgelopen jaren voor de BSGR kleiner gebleken als gevolg van het feit dat BSGR in de aprilrapportage al goed zicht heeft op het aantal ontvangen bezwaarschriften en dit landelijk nog wat verder 'na-ijlt'.

Het aandeel van de bezwaren dat wordt ingediend door NCNP-bureaus is in 2024 licht gedaald naar 52,49% eind augustus 2024, hetgeen in lijn is met het landelijk gemiddelde. Het percentage particuliere bezwaren is op dit moment 44,88%; de overige 2,63% van de ingediende bezwaren wordt ingediend door overige gemachtigden.

Vanaf maart 2024 is, naast de reguliere afhandeling van de formele bezwaren 2024 en de verwerking van de achterstand bezwaarschriften 2023, ook ingezet op de informele bezwaarafhandeling/ terugbelverzoeken waarbij inwoners zelf een afspraak kunnen inplannen via de website om met een taxateur in gesprek te kunnen gaan over de vastgestelde waarde. Naast de mogelijkheid om deze afspraak digitaal via de website in te plannen is er een mogelijkheid om deze afspraak telefonisch aan te vragen via een apart ingericht telefoonnummer. Met deze laagdrempelige wijze van indienen van bezwaar en intensief, persoonlijk contact met de overheid beogen we onze dienstverlening op dit vlak te verhogen. Intensivering van informeel contact is al enige tijd een speerpunt vanuit de overheid en de Waarderingskamer. Het verplicht stellen van informeel bezwaar voorafgaand aan een formeel bezwaar, zoals dit door het ministerie is geopperd, lijkt gezien de omvang en de bijbehorende werkdruk – zeker in een krappe arbeidsmarkt – niet haalbaar. Vanuit de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) is een initiatief opgestart in de vorm van een pilot waarbij inwoners nauw betrokken worden bij de opgave en/of controle van de kwaliteit van de gegevens van de eigen woning via een digitaal loket. BSGR is één van de initiatiefnemers van deze ontwikkeling en is lid van de stuurgroep. Ook hebben de gemeenten Katwijk en Gouda, op de Algemene Ledenvergadering van het VNG op 26 juni 2024, de motie 'Tweejaarlijkse herwaardering' ingebracht met als doelstellingen het creëren van ruimte voor het contact met de burger alsmede het verlagen van de capaciteitsdruk in de dagelijkse uitvoering van de WOZ-activiteiten (kwaliteitsimpuls). De motie is met ongeveer 90% van de stemmen aangenomen en de VNG start een onderzoek naar de impact hiervan.

De deelname van inwoners aan het informele bezwaartraject is in 2024 veel sterker gedaald dan de daling in het totaal aantal bezwaarde objecten. Is de daling in het aantal bezwaren ongeveer 50%, de daling op de informele bezwaren is ongeveer 65%. Dat we het de inwoners zo makkelijk mogelijk proberen te maken, middels een QR code waarmee belanghebbenden direct op de pagina van de BSGR landen, ten spijt.

Zichtbaar is dat de in 2023 benoemde waarschuwing voor het vastlopen van de rechtspraak – vanuit het jaarverslag van de Raad voor de Rechtspraak – in de eerste maanden van 2024 al bewaarheid werd. De toename als gevolg van het toegenomen aantal bezwaarschriften in 2023 kan gezien worden als een 'na-ijleffect'. Het aantal beroepsprocedures tegen de WOZ-waarde voor woningen is landelijk met een factor 2,5 tot 3 gestegen (bron: Staat van de WOZ 2024: [www.waarderingskamer.nl](http://www.waarderingskamer.nl)) zelfs nog hoger dan de toename op de bezwaarschriften vorig jaar. Het afhandelen van deze beroepszaken veroorzaakt zowel bij gemeenten en samenwerkingsverbanden als bij de rechterlijke macht een hoge werkdruk. Belanghebbenden moeten hierdoor lang wachten op de uiteindelijk formele vaststelling van hun (definitieve) WOZ-waarde. Specifiek bij de BSGR heeft het tot en met augustus geduurd alvorens de totale achterstand op het registreren van de beroepschriften 'bij' was – mede als gevolg van het feit dat de rechtbank zelf ook in de eerste maanden van 2024 een grote achterstand had en deze 'en-masse' heeft verwerkt. Het directe gevolg is dat op deze beroepschriften eigenlijk min of meer gelijktijdig taxatie-technisch moet worden geadviseerd en juridische verweerschriften moeten worden verzonden.

Het percentage beschikte waarden op aanslag in het eerste kohier van 2024 ligt (dagtekening 24 februari 2024) met 75,5%, ver onder de percentages opgelegd in de afgelopen jaren. als gevolg van de problematiek rondom de achterstand op de bezwaren 2023 en gebrek aan informatie van derden benodigd voor een gecombineerde aanslag. In het kohier van maart en april 2024 is dit percentage

significant opgelopen naar 89% respectievelijk 95%. Eind augustus 2024 – er wordt eind augustus geen kohier gedraaid - ligt dit percentage op 97,1% (vorig jaar 97,8%) en is de achterstand ten opzichte van voorgaande jaren nagenoeg ingelopen. Er stonden op dat moment al ongeveer 3.000 WOZ-waarden gereed (iets meer dan 1%) en daarmee komen we zelfs iets hoger uit dan vorig jaar.

De landelijke arbeidsmarkt op het gebied van WOZ-medewerkers is erg uitdagend. Er zijn nagenoeg geen kwalitatief hoogwaardige medewerkers meer te vinden en de tarieven van externe inhuur zijn de afgelopen jaren explosief gestegen. Jonge medewerkers haken, mede als gevolg van salarisontwikkeling en toekomstperspectief/geringe doorgroeimogelijkheden, al na een aantal jaar af richting functies op andere vakgebieden. Ervaren seniormedewerkers zijn (bijna) niet meer aan te trekken. Dit is – zowel voor het kennisniveau als de tijdige uitvoering van de WOZ - een grote zorg richting toekomstige aanslagopleggingen, zeker wanneer als gevolg van hoge waardeinstijgingen er in 2026 weer explosief meer bezwaarschriften zouden volgen. Mogelijk dat eerder genoemde initiatieven in de uitvoeringspraktijk, zoals de tweejaarlijkse herwaardering, hier een oplossing voor kunnen bieden.

---

### Advies

Het Algemeen bestuur wordt gevraagd:

- kennis te nemen van de 8-maandsrapportage 2024 en de 8-maandsrapportage 2024 vast te stellen.

---

### Besluit

Besloten conform advies	
De voorzitter	
De secretaris	