

Steller

L. van Kesteren / R. Naaktgeboren

Leiden
6 november 2019

Onderwerp

- 8-maandsrapportage 2019

Samenvatting

Voor u ligt de 8-maandsrapportage 2019.

De 8-maandsrapportage gaat in op de volgende onderwerpen:

- *Analyse van het financiële resultaat:*
In dit onderdeel wordt inzicht gegeven in de realisatie van de eerste acht maanden 2019 ten opzichte van de op 4 april 2019 vastgestelde jaarbegroting 2019 inclusief wijzigingen. De uitputting van de begroting 2019 is voor de eerste acht maanden uitgekomen op 63%. Dit percentage ligt in lijn met de verwachtingen. Van de geraamde baten is per 31 augustus 2019 67% gerealiseerd.
- *Algemene ontwikkelingen:*
In het onderdeel “algemene ontwikkelingen” van de rapportage wordt ingegaan op het te hanteren normenkader. Tevens zijn de verantwoordelijkheden met betrekking tot de 8-maandsrapportage per belanghebbende uiteengezet. Het hoofdstuk geeft verder een uiteenzetting van de strategie en de actuele ontwikkelingen binnen de BSGR.
- *Een 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 gaat dat kosten. Dit hoofdstuk geeft daarmee een nadere analyse van de realisatie ten opzichte van de begroting op programmaniveau. Tevens worden in dit hoofdstuk de volgende onderwerpen nader uitgewerkt: de productie over de eerste 8 maanden van 2019, de ontwikkelingen in de bezwaarschriften en de kwijtscheldingen en de status van de WOZ beschikkingen.

De totale bruto oplegging in de eerste acht maanden van 2019 is € 460 miljoen ten opzichte van € 425 miljoen in de eerste acht maanden van 2018. Belangrijke redenen waarom er meer is opgelegd zijn o.a. gelegen in het voor het eerst opleggen van voorlopige aanslagen precario kabels en leidingen, de hogere WOZ waarde en de uitbreiding van het aantal WOZ-objecten (areaaluitbreiding) wat doorwerkt naar alle eigenaren- en gebruikersheffingen, meer aanslagen voor de zuiveringsheffing bedrijven en toename grote complexen voor de toeristenbelasting.

De gemeenten Waddinxveen en Gouda zijn met ingang van 2019 overgestapt naar de heffing Diftar. Tot 2019 werd er Afvalstoffenheffing opgelegd op basis van het aantal geregistreerde inwoners. Diftar is enerzijds gebaseerd op een vastrecht per huishouden en anderzijds op het aantal ledigingen in (ondergrondse) containers. Cyclus is als afvalinzamelaar belast met het aanleveren van de juiste informatie.

In 2018 is reeds gestart met de implementatie van een uitvoerig testtraject waarin BSGR en Cyclus hun ervaringen hebben gedeeld. Duidelijk is dat de Diftar methodiek complexer is dan de methodiek op basis van huishoudengrootte.

Eind augustus 2019 zijn er over 2019 in totaal 5.856 bezwaren geregistreerd. Hiervan staan er nog 1.039 open. Ter vergelijking met vorig jaar respectievelijk 5.756 en 973.

De gering hogere aantallen bezwaren zijn toe te rekenen aan het aantal parkeerbezwaren en de maatstafbezwaren als gevolg van de dit jaar ingevoerde Diftar voor Gouda en Waddinxveen.

In de eerste acht maanden van 2019 is 66,3% van de kwijtscheldingsverzoeken automatisch toegekend, iets hoger dan de 63,3% in 2018. Van de in de eerste acht maanden van 2019 ontvangen verzoeken betreft het in 7,4% van de gevallen een eerste kwijtscheldingsverzoek. Dit is gelijk aan het percentage in 2018.

Het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken is door de complexe wetgeving moeilijk geheel te automatiseren. Kwijtscheldingsverzoeken die niet via het Inlichtingenbureau kunnen worden afgehandeld blijven een tijdrovende en kostbare handmatige activiteit.

Van de behandelde (zowel automatische alsook handmatige) kwijtscheldingsverzoeken in de eerste acht maanden van 2019 is 84,6% binnen de termijn van zes weken na ontvangstdatum afgehandeld, 9,0% binnen de termijn van zes tot twaalf weken en 4,1% heeft een doorloop gekend van twaalf weken of langer. Voor de overige 2,3% is nog geen behandeltermijn te melden, aangezien de betreffende verzoeken op 31 augustus 2019 nog niet volledig waren voor wat betreft opgevraagde informatie.

Het aantal aanmaningen en dwangbevelen is in de eerste acht maanden van 2019 licht gedaald ten opzichte van 2018. De verwachting is dat deze aantallen in 2020 verder gaan dalen in verband met de her-implementatie van de kosteloze betalingsherinnering. Hierbij dient te worden opgemerkt dat burgers jaarlijks meerdere malen aanmaningen kunnen ontvangen, en dat aanmaningen betrekking kunnen hebben op meerdere belastingjaren. Ditzelfde geldt voor het aantal dwangbevelen.

In de eerste acht maanden van 2019 zijn er minder loon- of uitkeringsbeslagen gelegd dan over de vergelijkbare periode 2018. Dit wordt verklaard doordat de frequentie vanuit de BSGR is verhoogd van twee keer naar vier keer per jaar. Er zijn 18.500 vooraankondigingen loonvordering verstuurd naar werkgevers of uitkeringsinstanties, waarvan er in 3.800 gevallen daadwerkelijk beslag op loon of uitkering is gelegd. Ruim 1.600 gevallen betaalden voordat er loonbeslag werd gelegd. In de overige gevallen is na correspondentie gebleken dat er geen beslag gelegd kon worden vanwege het overschrijden van de beslagnorm die wettelijk wordt vastgesteld of dat een werknemer inmiddels uit dienst is bij de werkgever die is aangeschreven.

In de eerste acht maanden van 2019 is er door de deurwaarders 240 keer een aankondiging gedaan van geplande binnentreding onder artikel 444 rechtsvordering (beslaglegging roerende zaken) in het bijzijn van een Hulpofficier van Justitie. In veel van deze gevallen komt de deurwaarder dan pas in contact met de betreffende burger en kan hij een inschatting doen van de betreffende situatie.

In ruim 60 gevallen is daadwerkelijk overgegaan tot binnentreding waarbij er beslag gelegd kan worden op de roerende zaken. In ruim 50 gevallen is er alsnog een betalingsregeling getroffen en bij 4 gevallen werd er alsnog kwijtschelding verleend. Slechts in 6 van deze gevallen werd er bij binnentreding een dusdanige schrijnende situatie aangetroffen dat er door de deurwaarders werd besloten om de dossiers te sluiten. In alle andere gevallen werd na de aankondiging van geplande binnentreding door de burger zelf alsnog betaald.

Met ingang van 2019 kunnen burgers die een automatische incasso hebben of afgeven bij de BSGR zelf bepalen in hoeveel termijnen (van één t/m maximaal acht) zij hun aanslag wensen te betalen en op welke dag van de maand de incasso plaatsvindt.

Omdat de implementatie van deze flexibele incassomogelijkheid pas vlak voor de aanslagoplegging klaar was, heeft de BSGR er voor gekozen om geen specifieke promotie en/of communicatie richting burgers te doen. Toch hebben in de eerste acht maanden van 2019 ruim 5.000 burgers hun incassovoorkoor aangepast. Daarnaast zijn er bijna 20.000 nieuwe incassomachtigingen afgegeven.

Over de eerste acht maanden van 2019 zijn er 15.750 betalingsregelingen afgesproken met burgers. Ruim 80% van alle betalingsregelingen wordt correct nagekomen, en 20% van de betalingsregelingen komt uiteindelijk toch terecht in de dwanginvordering.

In de eerste acht maanden van 2019 zijn er ruim 82.900 gesprekken door medewerkers afgehandeld, in tegenstelling tot 92.860 gesprekken in 2018 (incl. door burgers beëindigde gesprekken voordat ze een medewerker aan de lijn kregen). Aan deze overall daling in telefonie van meer dan 10% wordt bijgedragen door vrijwel alle teams.

In de eerste acht maanden van 2019 is het aantal bezoeken aan de balie voor het eerst in vier jaren weer licht toegenomen. Tot en met augustus 2019 hebben zich in totaal 1.150 bezoekers gemeld aan de balie. In 2018 waren dit 1.090 bezoekers.

Door vooraf ingevulde gegevens en een versimpelde aanvraagprocedure, is het aantal burgers dat naar de BSGR kwam om hulp te vragen bij het invullen van de formulieren de afgelopen jaren afgenomen, met uitzondering van 2019. In de eerste acht maanden van 2019 gebeurde dit vaker dan afgelopen jaren. Dit wordt met name veroorzaakt doordat er bijna 20% minder automatisch kwijtschelding is verleend, waardoor meer burgers zich tot de BSGR wendden. Ook het verrichten van betalingen aan de balie steeg van 160 naar 210 keer.

Meest voorkomende problemen zijn dat burgers de Nederlandse taal niet machtig zijn of moeite hebben om de wettelijke regels en/of het formulier te begrijpen. Opvallend blijft dat er bij burgers nog steeds veel vragen en onduidelijkheden zijn inzake 'MijnOverheid'.

Voor belastingjaar 2019 is niet geheel voldaan aan het in januari opgestelde vernieuwde DVO inzake de aantallen beschikte objecten. Eind 2018/begin 2019 waren er landelijk problemen met de aanlevering van de kadastrale gegevens in verband met softwarewijzigingen bij het Kadaster waarop besloten is om een keuze te maken voor kwaliteit en niet voor kwantiteit. Dit houdt concreet in dat minder dan 95% van de objecten op aanslag is gegaan in het kohier van eind februari 2019. Na ter beschikking komen van de juiste kadastrale gegevens en opwerking hiervan is, vanaf het kohier van maart, een inhaalslag gemaakt waardoor aan de overige normen in het DVO tot en met 31 augustus is voldaan, zie bijlage (DVO).

Bovenstaande sluit aan op de werkvoorraad openstaande, nog te waarderen objecten: waar eind juli 2017 nog 0,5% van de objecten gewaardeerd moest worden en dit in 2018 was opgelopen naar circa 0,85% kunnen we constateren dat dit in 2019 weer omgebogen is naar ca. 0,5% van de objecten (eind augustus 2019). De afdeling heeft daarin, na een moeizame start, een mooi resultaat kunnen bereiken. De benodigde maar groeiende (handmatige) opwerkacties vanuit de basisregistraties en het beperkte aanbod aan personeel vanuit de flexibele schil blijven de afdeling op dit vlak echter parten spelen. Ook de areaaluitbreiding/nieuwbouw in deelnemende gemeenten, circa 2,3% ten opzichte van 2018 en circa 3,75% ten opzichte van 2017, zorgt bij de huidige formatie op de WOZ voor een verhoogd risico op achterstand(en). Deze areaaluitbreiding per deelnemer is nimmer in de financiële middelen meegenomen; idealiter zou dit alsnog moeten gebeuren.

De stijging van het aantal WOZ-bezwaren in 2018 heeft zich helaas in 2019 (explosief) doorgezet. Afgezet tegen de (voorlopige) landelijke kengetallen heeft de BSGR fors meer bezwaarschriften op WOZ objecten binnen gekregen: bijna 3,8% tegen 2,1% (voorlopig cijfer april 2019). Hierbij moet aangetekend worden dat het uiteindelijke/definitieve verschil met de landelijke kengetallen naar verwachting kleiner zal zijn omdat de bezwaarschriften bij de BSGR door de digitaal ingediende bezwaarschriften al direct vroeg in het jaar in de tellingen worden meegenomen (klein 'na-ijleffect'). In voorgaande jaren steeg het landelijke percentage lopende het jaar nog met ongeveer 0,5% voor de woningen en tussen 1,5% en 2% voor de niet-woningen (www.waarderingskamer.nl : 'Feiten over de WOZ').

De stijging van het aantal WOZ bezwaren kan voor het overgrote deel (circa 85%) verklaard worden door een toename NCNP (No-Cure-No-Pay bureaus)-/gemachtigden bezwaarschriften; de stijging op

de particuliere bezwaarschriften is in vergelijking daarmee een fractie van het totaal. Opmerkelijk dat burgers/inwoners steeds meer deze weg bewandelen ondanks het aanbieden van telefonische informatie, voormeldingen en de mogelijkheid tot informele bezwaarafhandeling. Temeer omdat het aantal toekenningen bij door particulier zelf ingediende bezwaarschriften al jaren ongeveer 30% hoger ligt dan bij indiening door een NCNP-/gemachtigde bezwaarschrift. Het aantal ongegronde bezwaarschriften is ten opzichte van vorige jaren dan ook fors gestegen.

De uitbetaalde proceskostenvergoedingen stegen op landelijk niveau van 7,3 miljoen in 2017 naar 9,7 miljoen in 2018; een stijging van meer dan 30%. De verwachting is dat deze kosten voor 2019 wederom zullen stijgen. Dit zal ook voor de BSGR betekenen dat het budget proceskostenvergoedingen niet toereikend zal zijn.

De ontwikkelingen binnen het landschap van het stelsel van de basisregistraties blijven doorgaan. Alle 'betrokkenen partijen' hebben baat bij slim gebruik van deze overheidsgegevens: door deze (geautomatiseerd) te delen kan efficiënter gewerkt worden en kan dienstverlening (verder) verbeteren. Op dit moment zijn de voorzieningen en aansluitingen echter nog verre van geautomatiseerd hetgeen behoorlijk wat extra werkzaamheden voor de medewerkers objecten op WOZ-gebied oplevert. Ook kan geconstateerd worden dat procesmatige aanpak steeds beter leidt tot adequate(re) uitwisseling en afstemming met de deelnemers en overige stakeholders. Er is echter nog enorm veel te winnen!

De beschikbaarheid en het gebruik van goede geo-, data- en beeldapplicaties/GIS-omgevingen wordt van steeds groter belang. Op korte termijn wordt een aanpassing van de wet- en regelgeving op het gebied van een geïntegreerde objectenregistratie verwacht zodat integratie min of meer wordt afgedwongen. Het ligt in de lijn der verwachting dat er een (onafhankelijke) instantie zal worden aangewezen die periodiek toezicht op alle betrokken (objecten)registraties zal voeren. Mogelijk dat de Waarderingskamer, die al het toezicht op de WOZ houdt, zich hiervoor kwalificeert.

Het project 'over naar gebruiksoppervlakte' (project GO) laat zien dat voor een blijvend resultaat de procesgang zoveel mogelijk geüniformeerd dient te worden om tussentijdse uitval en verschillen te voorkomen. Er worden op samenwerkingsgebied, soms ook al in de voorbereiding voor aanvang met het project GO, met diverse gemeenten al mooie kwaliteits- en efficiëncyslagen gerealiseerd. Strakke procesplanning en samenwerking blijft het ingrediënt tot succes!

Samen met 8 andere belastingkantoren die allemaal gemeenten en tenminste 1 waterschap als deelnemer hebben, wordt in een directeurenoverleg gesproken over de aan te houden koers als het gaat om ICT ontwikkelingen. Hierbij worden ze geadviseerd door de leden van het kernteam. Dit zijn vanuit 8 belastingkantoren medewerkers die of verantwoordelijk zijn voor de ICT en/of beleid dan wel afdelingshoofd zijn.

Binnenkort zal één kantoor afhaken bij de samenwerking. Reden hiervoor is dat zij per 1-1-2020 het softwarepakket van een andere leverancier zullen gaan gebruiken.

Door het kernteam wordt ook de ontwikkelagenda van Centric en Bakerware (onze portal leverancier en inmiddels ook onderdeel van Centric) besproken met de betrokken partijen. Hierdoor is een ICT samenwerking ontstaan tussen de genoemde kantoren aan de ene kant en de softwareontwikkelaars aan de andere kant. Deze samenwerking leidt ertoe dat krachten gebundeld worden en kosten gedeeld.

Langzaam maar zeker wordt door onze softwareleverancier gewerkt aan het ombouwen van haar applicaties naar SaaS om deze in de Cloud aan te kunnen bieden. Insteek is dat alle overheidsapplicaties uiterlijk in 2023 als SaaS oplossing via de Cloud worden aangeboden. Voor de BSGR voorzien wij dat in 2021/2022 via de Cloud gewerkt zal gaan worden.

Het grote voordeel hiervan voor de softwareleverancier is dat er voor wat betreft het beheer geen werkzaamheden meer op locatie verricht hoeven te worden. De impact zal groot zijn. Niet meer naar honderden locaties reizen, niet evenzoveel verschillende instellingen tegenkomen en evenzoveel verschillende processen inregelen.

Er zal een nog nauwere samenwerking moeten worden gezocht met andere belastingkantoren om ervoor te zorgen dat we onze processen op elkaar afstemmen en meesturend zijn in de ontwikkeling van deze standaardsoftware.

De verwachting is derhalve dat in de toekomst minder maatwerk geleverd zal worden door softwareleveranciers dan nu het geval is. Dit zal uiteraard ook consequenties hebben voor de deelnemers.

Ook de functie-inhoud en de omvang van het team applicatiebeheer zal hierdoor geraakt gaan worden. Een alternatief voor deze SaaS ontwikkeling is er echter niet aangezien het zelf ontwikkelen van een belastingapplicatie een zeer kostbare en daarmee onbegaanbare weg is.

Advies

Het Algemeen bestuur wordt gevraagd:

- Kennis te nemen van de 8-maands-rapportage 2019 en deze vast te stellen.

Besluit

Besloten conform advies	Ja
De voorzitter	
De secretaris	