

8-maandsrapportage 2019

 **Katwijk**



belastingssamenwerking

Gouwe-Rijnland



Hoogheemraadschap van
Rijnland

Gemeente  **Wassenaar**

GEMEENTE OEGSTGEEST



GEMEENTE
WADDINXVEEN

Gemeente



Bodegraven Reeuwijk



**gemeente
VOORSCHOTEN**

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Analyse financieel resultaat tot en met augustus 2019	3
2.1 Personele lasten	3
2.2 Flankerend beleid	3
2.3 Overige goederen en diensten	3
2.4 Bijdrage GDI	4
2.5 Kapitaallasten	4
2.6 Automatisering	4
2.7 Huisvesting	4
2.8 Onvoorzien	4
2.9 Aansluiting Landelijke Voorziening WOZ	4
2.10 Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak	5
2.11 Bijdragen deelnemers	5
2.12 Doorbelasting GDI	5
2.13 Invorderingsopbrengsten	5
2.14 Overige opbrengsten	5
2.15 Mutaties reserves	5
3. Algemene ontwikkelingen	6
3.1 Normenkader	6
3.2 Verantwoordelijkheden	6
3.3 Strategie	6
3.4 Automatisering	7
3.5 ISAE3402	10
3.6 Financiën en aanbestedingen	10
3.7 Privacybeleid en informatiebeveiliging	11
3.8 Personele ontwikkeling	12
3.9 Klachten	15
4. Toelichting per programma	18
Toelichting algemeen	18
Programma 1: Heffen	19
Programma 2: Informatie & Inning	23
Programma 3: Waarden	32
Programma 4: Overhead (voorheen Directie en bedrijfsvoering)	38
Algemene dekkingsmiddelen	39
Bijlage 1: Productierapportages per deelnemer	39
Bijlage 2: Rekening courantposities	48
Bijlage 3: Debiteurensaldo	49
Bijlage 4: Normen en realisatie DVO	50
Bijlage 5: Verklarende begrippenlijst	59

1. Inleiding

Voor u ligt de 8-maandsrapportage 2019 met betrekking tot zowel de belastingen als de bedrijfsvoering van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland.

Ook in 2019 blijven kostprijs en kostprijsreductie centraal staan in de bedrijfsvoering van de BSGR. Om adequaat op kostprijzen te kunnen sturen is het kostprijscalculatiemodel ontwikkeld. Dit model kan worden gebruikt om

1. Inzicht te krijgen in de kostenstructuur en als sturingselement voor de BSGR
2. Als berekeningsmethodiek voor potentiële nieuwe deelnemers
3. Als grondslag voor de bekostiging van de BSGR door de bestaande deelnemers

Hierbij speelt mee dat in toenemende mate samenwerkingsverbanden in een concurrerende verhouding tot elkaar komen ingeval een gemeente of waterschap geïnteresseerd is in toetreding en op zoek gaat naar de meest gunstige aanbidding. De prijs is, naast de kwaliteit, daarbij een doorslaggevend criterium voor de uiteindelijke keuze.

Voor wat betreft de kwaliteit blijft de BSGR streven naar behoud van de ISAE3402-verklaring. Certificering is en blijft een “unique selling point” voor de BSGR in de aansluiting van nieuwe deelnemers.

Evenals het geval was in de 7-maandsrapportage 2018 is in de 8-maandsrapportage 2019 bedrijfsvoering en belastingen samengevoegd tot één rapportage die bestaat uit:

- een hoofdstuk waarin een analyse op economische kostencategorie wordt gegeven (hoofdstuk 2);
- een hoofdstuk waarin een uiteenzetting wordt gegeven van de algemene ontwikkelingen (hoofdstuk 3),
- de realisaties versus begroting per programma inclusief de stand van zaken van de heffingen, invorderingen, herwaardering, bezwaarafhandeling, beroepschriften en kwijtscheldingen (hoofdstuk 4);
- bijlagen waarin de productie per deelnemer, het rekening-courantsaldo met de deelnemers, het belastingdebiteurensaldo en de realisatie van de normen vanuit de dienstverleningsovereenkomst (DVO) worden aangegeven.

2. Analyse financieel resultaat tot en met augustus 2019

Onderstaande geeft inzicht in de realisatie over de maanden januari tot en met augustus 2019 ten opzichte van de d.d. 4 april 2019 vastgestelde jaarbegroting 2019 inclusief wijzigingen. Tevens zijn er prognoses opgenomen inzake de te verwachten uitputting van de budgetten ultimo 2019.

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2018	Realisatie t/m aug 2019	begroting 2019	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	4.300	4.442	7.002	63%	2.618	7.057	101%
Flankerend beleid	7	5	100	5%	55	60	60%
Overige goederen en diensten	1.018	1.057	1.639	64%	557	1.614	98%
Bijdrage GDI	123	119	185	64%	54	173	94%
Kapitaallasten	90	116	198	58%	87	203	103%
Automatisering	770	895	1.341	67%	475	1.370	102%
Huisvesting	507	512	792	65%	246	758	96%
Onvoorzien	0	0	100	0%	100	100	100%
Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak LV-WOZ	213	188	295	64%	110	298	101%
		0	35	0%	14	14	40%
Totaal Lasten	7.028	7.333	11.687	63%	4.317	11.647	100%
Bijdragen deelnemers	-7.241	-7.405	-11.107	67%	-3.702	-11.107	100%
Doorbelasting GDI	-123	-119	-185	64%	-54	-173	94%
Overige opbrengsten	-35	-8	0		-1	-9	
Totaal Baten	-7.399	-7.532	-11.292	67%	-3.757	-11.289	100%
Resultaat voor bestemming	-372	-198	395		560	358	
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	-264				0	0	
Dotaties aan bestemmingsreserves	264				0	0	
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	-219	-193	-395	49%	-165	-358	91%
Mutaties reserve/resultaat	-219	-193	-395	49%	-165	-358	91%
Resultaat na bestemming	-591	-391	0		395	0	

2.1 Personele lasten

De totale personeelslasten bedragen over de eerste acht maanden € 4,4 miljoen, hiervan betreft € 634K inhuur van personeel. We signaleren hierin een duidelijke toename van inhuur die het gevolg is enerzijds van extra werkzaamheden op het vlak van WOZ bezwaren. Anderzijds, als gevolg van het pensioenakkoord wat dit jaar is gesloten, waardoor eerder dan verwacht collega's gaan vertrekken en waarvoor tijdig vervanging geregeld moet zijn, wordt hiervoor nu reeds vervangingscapaciteit aangetrokken. Insteek is dat uitzendcontracten vervolgens zo veel mogelijk omgezet gaan worden naar dienstverbanden. Verwacht wordt een overschrijding van € 55K op de totale personeelslasten.

2.2 Flankerend beleid

Aan de hand van de uitwerking van de strategische personeelsplanning kan worden gesteld dat de benodigde kosten meevallen. Vooralsnog is de verwachting dat van het budget voor 2019 € 60K benodigd zal zijn.

2.3 Overige goederen en diensten

De overige goederen en diensten bestaan uit een variëteit aan posten. Belangrijke categorieën betreffen hierin de kosten verband houdend met drukwerk en verzending (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 331K), accountants- en controlekosten (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 57K), de kosten betreffende de gegevensverwerking (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 245K), bankkosten (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 126K), externe advieskosten (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 41K) en de post proces-, gerechts- en griffiekosten (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 153K).

Bij de belangrijke post drukwerk & verzending ligt het grootste deel van de lasten in het eerste halfjaar (de grote kohieren). Hierdoor is 72% van het begrote budget reeds in de eerste acht maanden gebruikt. De proces-, gerechts- en griffiekosten zullen wederom hoger uitkomen, naar verwachting € 65K hoger. Dit wordt opnieuw veroorzaakt door de verdere toename van het aantal bezwaren van no cure no pay (NCNP) bureaus.

2.4 Bijdrage GDI

Het gaat hier om de kosten die in rekening worden gebracht door het Rijk voor de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI). Wij hebben een voorschotnota gehad van € 173K. Dat zijn de kosten die verband houden met de bezoeken aan de digitale balie van de BSGR via DigiD en de digitale aanslagbiljetten die belastingplichtigen ontvangen via de berichtenbox in MijnOverheid. Deze kosten zijn tevens als opbrengst opgevoerd (€ 173K) i.v.m. doorbelasting van het gemeentelijk deel aan het Ministerie van BZK en de doorbelasting van het waterschapsdeel aan HHR. Deze kosten zijn gebaseerd op het huidige gebruik van de berichtenbox. Als dit gebruik wijzigt dan wijzigen ook de kosten.

2.5 Kapitaallasten

Naast de bestaande investeringen worden er geregeld investeringen gedaan om de belastingapplicatie up to date te houden. Dit zorgt voor een reguliere stijging in de afschrijvingslasten. Op basis van de reeds aangegane verplichtingen en een nagekomen afrekennota voor de voorziening LV WOZ wordt er een overschrijding verwacht van € 5K. Reden hiervoor is dat de kosten die de softwareleverancier hiervoor maakt over één kantoor minder kunnen worden gespreid. Dit kantoor krijgt na aanbesteding een andere softwareleverancier.

2.6 Automatisering

Het grootste deel van de automatiseringslasten houdt verband met de onderhoud- en beheercontracten inzake de ICT-infrastructuur en belastingsoftware. Door extra dienstverleningskosten wordt een overschrijding verwacht van € 29K in verband met een aantal wijzigingsvoorstellen en de inruil van onze digikoppeling software voor een cloud abonnement. Daarnaast is er sprake van de plaatsing van een extra server om de netwerk capaciteit op peil te houden.

2.7 Huisvesting

De huisvestinglasten bestaan voornamelijk uit de betaalde huur ad € 394K tot en met augustus, de kosten verband houdend met de servicekosten ad € 75K en de schoonmaakkosten tot en met augustus ad € 25K.

2.8 Onvoorzien

De aanwending van het bedrag onvoorzien is alleen onder voorwaarden toelaatbaar; inzet vindt plaats voor uitgaven die onvoorzien, onuitstelbaar en onvermijdbaar zijn en waarvoor in de begroting geen raming is opgenomen. Indien een dergelijke uitgave een structureel karakter heeft, dan worden de meerjarige consequenties als autonome ontwikkelingen in de volgende begroting verwerkt.

2.9 Aansluiting Landelijke Voorziening WOZ

De nog ontbrekende historie van de gemeenten Katwijk, Bodegraven-Reeuwijk en Waddinxveen zal conform de landelijke afspraak die de Waarderingskamer heeft gemaakt nog dit jaar aangevuld worden. Dit betekent voor de BSGR een extra inspanning waarvan de kosten worden geraamd op € 14K.

2.10 Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak

Er is vanuit het rekeningresultaat 2017 een jaarbedrag ad € 295K ten behoeve van het project 'over naar gebruiksoppervlakte' gedoteerd. Op basis van de huidige verplichtingen is de verwachting dat er een kleine overschrijding zal ontstaan ad € 3K. Deze overschrijding zal ten laste van de daartoe gevormde bestemmingsreserve voor 2020 en volgende worden gebracht.

Vooralsnog is de verwachting dat het bedrag wat in de bestemmingsreserve beschikbaar is (voor komende jaren) toereikend is om het project binnen het budget af te ronden. Risico is wel de forse verhoging van de tarieven voor inhuur op dit project (ca. 10%).

2.11 Bijdragen deelnemers

De bijdragen deelnemers betreffen de bijdragen verkregen uit de d.d. 29 maart 2018 vastgestelde begroting.

2.12 Doorbelasting GDI

Het voorschot 2019 is in het tweede kwartaal ontvangen en is € 12K lager dan geraamd. De doorbelasting voor dit lagere bedrag heeft reeds plaatsgevonden.

2.13 Invorderingsopbrengsten

In de begroting van 2019 is geen bedrag voor invorderingsopbrengsten meer begroot. Deze worden direct conform het kostprijscalculatiemodel aan de deelnemers doorgestort. Per ultimo augustus 2019 is voor (afgerond) € 1,25 miljoen aan invorderingsopbrengsten ontvangen.

2.14 Overige opbrengsten

Bij het jaarlijks opschonen van de belastingtussenrekeningen resteren er gelden als gevolg van afrondingsverschillen bij betalingen of betalingen waarvan de belastingplichtige na herhaalde oproep zijn/ haar rekeningnummer niet doorgeeft voor restituties. Over de eerste acht maanden is dit € 8K. Dit is vooraf niet te begroten.

2.15 Mutaties reserves

Volgens de bestaande systematiek boeken wij geraamde en gerealiseerde stortingen en onttrekkingen. De totale onttrekking zal naar verwachting € 37K lager zijn begroot. (+€ 3K voor het project waarden naar GO en - € 40K voor flankerend beleid)

3. Algemene ontwikkelingen

3.1 Normenkader

In de dienstverleningsovereenkomst (DVO) is overeengekomen dat de BSGR tweemaal per jaar (8-maands en jaareinde) een bestuursrapportage opstelt ten behoeve van de interne bedrijfsvoering en de belastingen.

De specifieke afspraken tussen deelnemer en BSGR met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden zijn vastgelegd in de DVO en vormen een onderdeel van de huidige 8-maandsrapportage.

3.2 Verantwoordelijkheden

Bestuur van de BSGR:

Het dagelijks bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken van de 8-maandsrapportage in overeenstemming met de uitgangspunten zoals opgenomen in de DVO.

Verantwoordelijkheden deelnemer:

De 8-maandsrapportage heeft als doel de deelnemers te voorzien van een tussentijdse financiële en kwalitatieve verantwoording. De individuele deelnemers hebben hierbij de volgende verantwoordelijkheden:

- Het in samenwerking met de BSGR verzorgen van een analyse (ten opzichte van begroting en realisatie voorgaand jaar) op de cijfermatige verantwoordingen zoals opgenomen in de rapportage;
- Het maken van een aansluiting van de cijfermatige verantwoordingen zoals opgenomen in de rapportage met de individuele financiële verantwoordingen;
- Indien hiertoe aanleiding is, het verstrekken van additionele informatie ten behoeve van de specificaties zoals opgenomen in de rapportage;

3.3 Strategie

Om interessant te blijven voor nieuwe deelnemers is een optimale prijs-kwaliteitverhouding essentieel. Continue aandacht voor kostenreductie blijft noodzakelijk, waarbij de kwaliteit van de dienstverlening door de BSGR minimaal op hetzelfde niveau blijft.

Door de druk van kostprijsreductie en verdergaande ontwikkelingen in de werkzaamheden, waarbij voor de individuele medewerker een verschuiving plaatsvindt van data-entry naar meer inzicht en analytische vaardigheden, blijft de aandacht uitgaan naar een voortzetting van het maken van een kwaliteitsslag met het personeel. Het in voorgaande jaren ingezette traject naar een meer zakelijke en bedrijfsmatige cultuur wordt dan ook voortgezet. Leidraad hiervoor is het strategisch personeelsplan. Middels flankerend beleid wordt getracht medewerkers, die de hierboven genoemde transitie niet kunnen of willen maken, te begeleiden naar alternatieven binnen of buiten de BSGR.

Om de kostprijzen van de producten van de BSGR inzichtelijk te maken is er een kostprijscalculatiemodel (KPC) ontwikkeld. Dit wordt o.a. gebruikt als bekostigingsgrondslag voor de BSGR.

Basis voor de definitieve kostprijs 2018 zijn de jaarrekeningcijfers 2018 geweest. Deze kostprijscalculatie is in maart 2019 voorzien van een instemmend oordeel van de accountant. Voor de definitieve deelnemersbijdrage 2019 worden voor de eerste keer de uitkomsten volledig meegenomen in de kostprijs/ deelnemersbijdrage per deelnemer in plaats van gemitigeerd. Deze definitieve deelnemersbijdrage zal rond maart 2020 na een oordeel van de accountant worden vastgesteld.

Voor wat betreft de groeistrategie ziet de BSGR groei van het aantal deelnemers als een instrument om tot vermindering van de kwetsbaarheid, verlaging van de kosten en verbetering van de kwaliteit van de BSGR te komen.

Daarbij hecht de BSGR aan organische groei, waarbij het belang van de huidige deelnemers voorop staat en waarbij tevens een "schone" ISAE3402-verklaring behouden blijft.

Voor de BSGR is daarom een gecontroleerd en beheerst proces van toetreding belangrijk. Nieuwe deelnemers treden 'schoon door de poort' toe, wat betekent dat nieuwe deelnemers hun bestanden op orde hebben, er geen achterstanden zijn en de eisen van de Waarderingskamer op terrein van toezicht geabsorbeerd zijn of kunnen worden. De BSGR blijft hierbij een herkenbare eigen organisatie.

In het AB van juni 2019 is afgesproken dat de groeistrategie van de BSGR opnieuw op de agenda wordt gezet.

Januari 2019 is onder leiding van adviesbureau KokxDeVoogd de aftrap gegeven voor een onderzoek naar een samenhangende objectenregistratie. In de bestuursvergadering van 27 juni 2019 is een tussentijdse stand van zaken met betrekking tot dit onderzoek gepresenteerd. Voorgesteld is om een bestuursopdracht te verstrekken om concrete procesafspraken te kunnen maken. In het najaar 2019 zal hierop worden teruggekomen.

De discussie rondom de BTW Koepelvrijstelling gemeenschappelijke regelingen kent nog geen duidelijke uitkomst. Vorig jaar juni is door de Staatssecretaris besloten om de aanpassing van deze vrijstelling voorlopig op te schorten. Door Nederland zijn in Europees verband voorstellen gedaan tot reparatie van de regelgeving inzake de Koepelvrijstelling. Groen licht vanuit Brussel is er echter nog niet. Wel lijkt het zo te zijn dat een aantal lidstaten die net als Nederland geraakt worden door afschaffing van deze vrijstelling inmiddels besloten hebben hun verzet te staken.

28 juni jongstleden is door diverse partijen waaronder de VNG en de Unie van Waterschappen het convenant Samenwerking WOZ-ICT ondertekend. Hierin staan afspraken over de uitwisseling van WOZ informatie, van belang voor transparante waardebepaling en belastingheffing. Dit convenant staat in het licht van twee belangrijke ontwikkelingen: de doorontwikkeling van een aantal basisregistraties naar een samenhangende objectenregistratie en "common ground". Duidelijk is dat hiervoor forse inspanningen en grote ICT investeringen benodigd zijn. Reden waarom softwareleveranciers zullen gaan kiezen voor gestandaardiseerde cloudoplossingen, ook voor belastingpakketten. Niet valt uit te sluiten dat de variatie in en binnen functionaliteiten in een "cloudsysteem" op den duur beperkter zal worden in verband met de kosten en beheersbaarheid.

De combinatie van de hiervoor benodigde schaarse kennis en forse investeringen zal belastingsamenwerkingen nopen zich te oriënteren op schaalvergroting, in welke vorm dan ook.

Samen met haar softwareleverancier en twee collega belastingkantoren zal BSGR dan ook de mogelijkheden voor standaardisatie van processen gaan verkennen. Dit kan als basis dienen voor een verdere vorm van samenwerking.

3.4 Automatisering

Samenwerking

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.

De kostendeling is van belang gezien de hogere perceptiekosten die het gevolg zijn van de door het Rijk in het leven geroepen en door te ontwikkelen basisregistraties. Deze landelijke basisregistraties leiden

tot aanzienlijke prijskaartjes. Niet alleen voor belastingkantoren, maar ook voor belastingafdelingen van waterschappen en gemeenten. De verwachting is dat de vanuit het Rijk geïnitieerde kosten alleen nog maar zullen stijgen. Het beperkt aantal organisaties dat pakketten levert voor integrale belastingheffing en -inning wordt daarmee vanuit het Rijk geconfronteerd met zowel omvangrijke softwarewijzigingen als de daarbij behorende zeer hoge kosten.

Ontwikkeling naar de Cloud (SaaS)

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.

Basisregistraties

Hieronder ziet u de belangrijkste ontwikkelingen met betrekking tot de 5 meest gebruikte basisregistraties in het kader van belastingheffing:

De basisregistratie personen (BRP)

Het vroegere GBA, wat feitelijk al decennia in gebruik is, heet nu BRP. Na het stopzetten van verdere ontwikkeling van de BRP zijn hier geen noemenswaardige ontwikkelingen meer.

De basisregistratie adressen en gebouwen (BAG)

De BAG functioneert al enige jaren naar behoren. Na de gebruikelijke opstartproblemen is het inmiddels een stabiele registratie. Sinds juli 2018 is door middel van publicatie van het Koninklijk Besluit de wet BAG 2.0 in werking getreden.

De BAG is in het kader van belastingheffing met name van belang in haar relatie tot de WOZ:

Beide administraties betreffen objecten, die idealiter met elkaar dienen te matchen. Daar waar dat niet het geval is, dienen opwerkacties plaats te vinden.

De basisregistratie WOZ (LV-WOZ)

Op 13 augustus 2018 is de laatste gemeente aangesloten op de LV-WOZ. Via de LV-WOZ leveren bronhouders WOZ informatie aan deze centrale registratie.

BSGR doet dit voor haar 9 gemeenten. BSGR is afnemer van de LV-WOZ voor de niet-deelnemende gemeenten. De afgenomen informatie is de basis voor de heffing van het waterschap.

Nu nog levert de LV-WOZ zogenaamde Stuf-WOZ bestanden die verwerkt worden voor de belastingheffing, eind 2019 zal de afnamefunctionaliteit die door Centric wordt ontwikkeld gereed moeten zijn. In 2020 zal schaduw gedraaid moeten worden om er voor te zorgen dat de ontwikkelde programmatuur feilloos werkt.

De basisregistratie kadaster (BRK)

Het jaar 2019 zou in het teken moeten staan van BRK 2.0. Momenteel is er echter sprake van vertraging. De exacte inhoud en planning moet nog zijn definitieve vorm krijgen. Nog dit najaar zal er door de VNG een impact analyse worden uitgevoerd. Het lijkt er daarom op dat implementatie van de tweede fase dan ook niet eerder plaats zal vinden dan 2020.

Het Handelsregister (HR)

De registratie van bedrijven vindt al jaren plaats door de Kamer van Koophandel (KvK). Deze is bronhouder van het HR.

De Kamer werkt met 2 administraties, het KvK bestand en het HR bestand. Alle gegevens moeten door de Kamer 2 keer worden opgevoerd. Het oude KvK bestand kan allerlei gegevens bevatten die niet conform de vereisten van de Basisregistratie zijn, het HR kan dat niet. De gegevens uit het HR zijn daarom kwalitatief (veel) beter. Tot op heden werden gegevens geleverd vanuit het KvK bestand, mat als gevolg veel uitval en een (te) lage kwaliteit van de geleverde gegevens. Inmiddels zijn we naast de KvK ook aangesloten op het HR en kunnen er middels een workaround gegevens vanuit het HR betrokken worden.

Hiertoe is door een extern bureau software ontwikkeld die onderhouden kan worden door de applicatiebeheerders. Het zal immers nog zeker twee jaar duren voordat Centric de functionaliteit levert om rechtstreeks gegevens uit het HR te betrekken. Inmiddels zijn we zo ver dat we de verwerkingen vanuit de Kamer voor 80% geautomatiseerd kunnen laten verlopen.

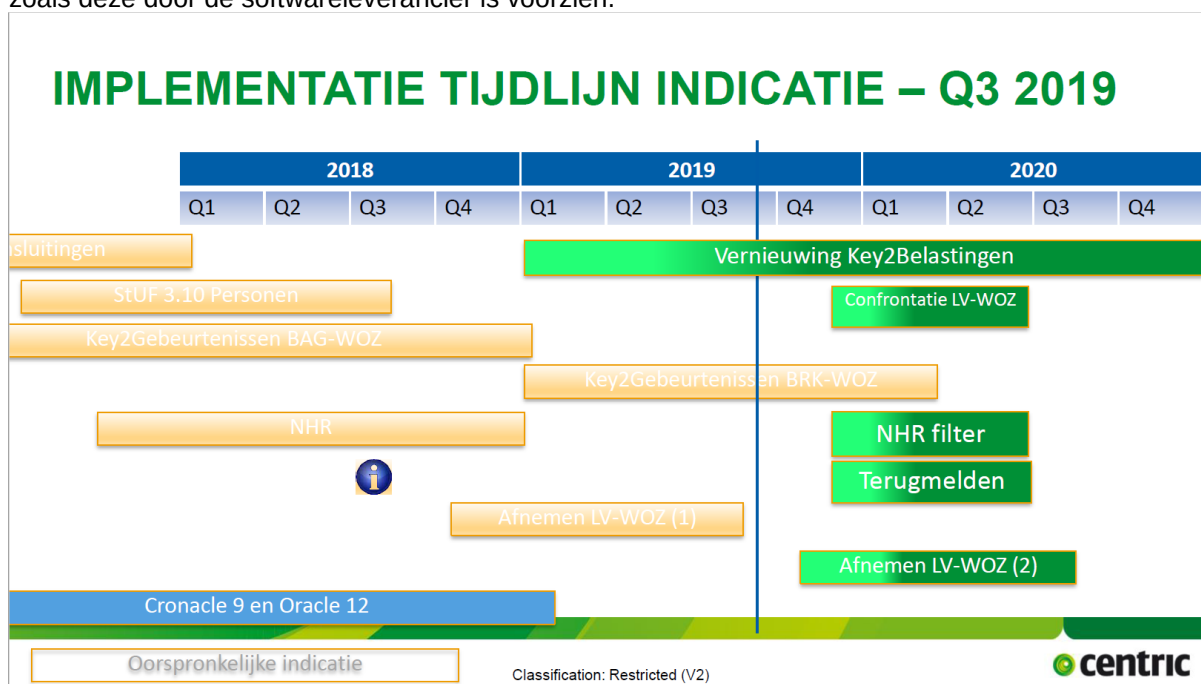
Het moge duidelijk zijn dat al deze ontwikkelingen in en om basisregistraties en de benodigde aanpassingen in software voor de BGSR aanzienlijke extra kosten met zich meebrengen.

Terugmelden

Met de komst van de basisregistraties is het zelf wijzigen van gegevens verleden tijd. Indien een vermeende fout wordt geconstateerd, moet deze terug gemeld worden aan de bronhouder. De terugmelding zou via Digimelding (een vorm van berichtenverkeer) moeten verlopen. Tot nu toe kan er uitsluitend terug gemeld worden op de voorgeschreven manier aan de BRP, HR en BAG. De overige basisadministraties hebben de zogenaamde terugmeldvoorziening (TMV) nog niet ingericht.

Planning basisregistraties

Onderstaand ziet u de planning van de geschetste ontwikkelingen met betrekking tot de basisregistraties zoals deze door de softwareleverancier is voorzien.



- Vernieuwing Key2Belastingen: het vernieuwen van de schermen naar de huidige gebruikerseisen;
- Confrontatie LV-WOZ: software ontwikkeld om op eenvoudige wijze de stand in de LV-WOZ te kunnen vergelijken met onze gegevens in de database van Key2Belastingen;
- NHR Filter: software om te kunnen bepalen welke gegevens van bedrijven wel worden doorgesluisd naar het belastingsysteem en welke niet;
- Terugmelden: software om op de voorgeschreven wijze terugmeldingen te kunnen doen aan de basisregistraties;
- Afnemen LV-WOZ (2): software om voor de niet-deelnemende gemeenten de gegevens uit de LV-WOZ af te kunnen nemen.

3.5 ISAE3402

De BSGR beschikt over een gestructureerd risicomanagement model te weten de stappen: identificatie, analyse en beoordeling, beheersing van risico's en structurele inpassing in het beleid. Deze ontwikkeling is onder andere vormgegeven in het ISAE raamwerk. Het controleraamwerk beschrijft het volgende:

- De wijze waarop de belangrijkste processen binnen BSGR, gericht op het waarderen, heffen en invorderen van belastingen, het samenstellen van de belastingrapportage, de IT General Controls en privacy zijn ingericht;
- Per proces wat de doelstelling is;
- Welke risico's kunnen optreden binnen deze processen;
- Welke beheersmaatregelen minimaal moeten zijn ingericht.

Er kan gemeld worden dat er in februari 2019 voor het zesde achtereenvolgende jaar een goedkeurende ISAE3402 type II verklaring is behaald. De in februari 2019 ontvangen verklaring is wederom een geheel schone verklaring, dat wil zeggen zonder een enkele beperking. De BSGR is in control.

Het doel is om, voor wat betreft de accountantscontrole van de Rapportage Belastingen evenals in 2018 het geval was, ook voor het begrotingsjaar 2019 te volstaan met het ISAE3402 type II rapport in plaats van zowel de assurance-verklaring als het ISAE3402 type II rapport. Het ISAE3402-raamwerk is in het voorjaar 2019 in overleg met de controllers en de accountants van de deelnemers aangepast aan de meest actuele stand van zaken. Nieuw is dat het ISAE3402-raamwerk voor 2020 ook nog in dit jaar zal worden vastgesteld waardoor het vastgestelde raamwerk 2020 reeds per 1 januari aanstaande bekend is. Kenmerkend voor de afgelopen jaren is dat ieder jaar de normstelling scherper is geformuleerd.

3.6 Financiën en aanbestedingen

In 2019 stonden een tweetal Europese aanbestedingen op de planning. Dit betreft de diensten voor schoonmaak (waarvan het niet is gelukt die tijdig in 2018 te houden) die inmiddels is afgerond en de aanbesteding voor flexibele arbeidskrachten op basis van detachering waarvan de publicatie heeft plaatsgevonden eind augustus 2019.

Reeds vorig jaar is opdracht gegeven om de verwerking van inkomende en uitgaande betalingen verder te automatiseren zodat de tussenkomst van een medewerker minder of niet meer benodigd zal zijn. De planning is afhankelijk van de snelheid waarin geautomatiseerde mogelijkheden via onze softwareleverancier voorhanden zijn. Vooralsnog is de verwachting dat e.e.a. in Q4 2019 gerealiseerd zal zijn.

Sinds medio 2019 is de managementinformatie van uManage vervangen door VYZYR.

VyZyr Belastingen is het concept waarmee de informatie geleverd wordt die nodig is om de bedrijfsprocessen rondom Lokale Belastingen te besturen.

De komende tijd zal worden gebruikt om de informatievoorziening verder uit te breiden.

Ook hier geldt bij de planning dat deze afhankelijk is van de snelheid waarin geautomatiseerde mogelijkheden voorhanden zijn. Vooralsnog is de verwachting dat e.e.a. in Q4 2019 / Q1 2020 gerealiseerd zal zijn.

3.7 Privacybeleid en informatiebeveiliging

In 2018 hebben er bij de BSGR Privacy Impact Assessments (PIA) plaatsgevonden op de hoofdprocessen:

- Heffen
- Invorderen
- WOZ

Daarnaast is ook gekeken naar de financiële administratie en personeelszaken. Hiermee werd beoogd om een gedegen inzicht te verkrijgen in hoeverre de BSGR al voldoet aan de strikte normen op het gebied van de privacy aangaande persoonsgegevens zoals deze vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) worden opgelegd.

Het resultaat van deze PIA's is begin februari 2019 aan het MT gepresenteerd. Op basis daarvan is vanuit het MT een advies voorgelegd aan het dagelijks bestuur van de BSGR. Op basis van dat advies heeft het dagelijks bestuur op 21 maart jl. o.a. ingestemd met:

- de uitvoering van het project 'opschonen archieven';
- het behoud van toegang tot alle binnen de BSGR aanwezige persoonsgegevens van de belastingplichtigen voor alle medewerkers van de BSGR (behoudens directeur en medewerkers P&O);
- het aanhouden van een besluit tot aanschaf van een tool, die het mogelijk maakt om de inzage van gegevens te loggen, totdat meer duidelijkheid bestaat over de opgedane praktijkervaringen met deze tool en het loggen van records vooralsnog te beperken tot een aantal gemuteerde gegevens;
- het in breder verband (collega samenwerkingsverbanden) bezien van de mogelijkheid van controle van het naleven van werkersovereenkomsten door partijen die in het kader van hun dienstverlening aan een belastingsamenwerkingsverband persoonsgegevens van hen verwerken;
- het achterwege laten van het melden als datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) van retour gekomen ongeopende post van de BSGR.

In het kader van het project 'opschonen archieven' is, na toestemming/advies daartoe van de bevoegde archivaris (zijnde de gemeente-archivaris van Leiden), opdracht gegeven om de fysieke documenten, waarvan de bewaartermijn van 7 jaar is verstreken, te vernietigen. Daarnaast is ook digitaal een opschoningsslag gemaakt. Naast het verwijderen van oude gegevens (waarbij ook de verjaringstermijn in acht dient te worden genomen) heeft er ook een opschoningsactie plaatsgevonden op de algemene interne schijf van de BSGR. Deze opschoningsactie krijgt dit jaar een vervolg in de vorm van een verdere opschoning van afdelingsschijven. Beoogd wordt om daarmee de opslag van persoonsgegevens zoveel mogelijk te beperken. Tevens zijn er interne instructies opgesteld om aan de voorkant de instroom van persoonsgegevens die voor de uitvoering van de werkzaamheden van de BSGR niet noodzakelijk zijn, en dan met name op het gebied van kwijtschelding, in te perken. Dit is ook op de website van de BSGR gepubliceerd en, middels een afzonderlijk schrijven, nog aan enige bij ons bekende grote instanties die zich bezig houden met schuldhulpverlening en bewindvoering bekend gemaakt.

Op 21 maart jl. heeft het bestuur ook ingestemd met de actuele tekst van de tussen de BSGR en haar deelnemers af te sluiten DienstVerleningsOvereenkomst (DVO). In deze tekst is extra aandacht besteed aan het onderwerp privacy. Het merendeel van de deelnemers heeft inmiddels ingestemd met de geactualiseerde tekst van de DVO.

Daarnaast wordt beoogd om in het najaar het Besluit Gegevensverstrekking, waarin is neergelegd welke gegevens de BSGR o.a. aan haar deelnemers verstrekt, te actualiseren. Daarbij zal met name verduidelijkt worden in welke situaties welke gegevens verstrekt worden.

In de loop van dit jaar zal nog nader worden bezien in hoeverre het mogelijk is om in de communicatie richting burgers het gebruik van persoonsgegevens, zonder afbreuk te doen aan de inhoud van de communicatie, te beperken. Bijvoorbeeld door op de aanslagbiljetten bij een afgegeven machtiging tot

automatische incasso nog slechts de laatste cijfers van het rekeningnummer te vermelden waarvan de verschuldigde belasting wordt geïncasseerd.

De BSGR houdt een register bij van datalekken die worden gemeld bij de AP. Dit register is grotendeels gevuld met datalekken die betrekking hebben op door de BSGR ontvangen geopende retourpost. De BSGR is verplicht deze geopende retour ontvangen correspondentie als datalek bij de AP te melden (zie Staatscourant 2015, nr. 46128 van 16 december 2015). Op basis van een met de AP gemaakte afspraak wordt dit wekelijks bij de AP als één datalek gemeld.

Het onderwerp informatiebeveiliging en privacy wordt ook regelmatig onder de aandacht van het personeel gebracht. Enerzijds wordt dit onderwerp terugkerend op de agenda's van het werkoverleg opgevoerd, daarnaast wordt via intranet de nodige aandacht aan dit onderwerp gegeven en worden Chief Information Security Officer (CISO) en de Privacy Officer (PO) uitgenodigd om op het werkoverleg hierover nog iets naders te vertellen.

In het MT staat het onderwerp informatiebeveiliging en privacy (in al zijn facetten) minimaal één maal per zes weken ter bespreking op de agenda.

Daarnaast is er een jaarplanning informatiebeveiliging & privacy opgesteld.

In het najaar van 2019 wordt verder nog aandacht besteed aan:

- de actualisatie van het huidige ICT beveiligingsbeleid. Hierbij zal aangesloten worden op het BIO (Baseline Informatie Beveiliging Overheid) die per 1 januari 2020 de BIG (Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten) en de BIWA (Baseline Informatiebeveiliging Waterschappen) gaat vervangen;
- het actualiseren van werkinstructies op privacy aspecten;
- de tekst van het privacybeleid;
- de actualiteit van de tekst van de huidige, met leveranciers afgesloten, verwerkers- overeenkomsten;
- het, in samenspraak met enige andere belastingkantoren, controleren van leveranciers op het naleven van de met hen afgesloten verwerkersovereenkomst.

Tenslotte is er ter ondersteuning van de uitvoering van de werkzaamheden van de CISO en de PO'er (waarbij in beide gevallen sprake was van taakuitbreiding van reeds bestaande functies) per 1 juni jl. een medewerker privacy aangesteld.

3.8 Personele ontwikkeling

Organisatieontwikkeling

Per 1 januari 2019 is de formele functieformatie uitgebreid met 1 fte ten behoeve van privacy taken en bedraagt 90,5 fte. Op 31 augustus 2019 bestaat de bezetting uit 82,8 fte (95 medewerkers). Dit is inclusief 1 medewerker (0,7 fte) bovenformatief.

De vacante formatieruimte is de eerste 8 maanden licht gedaald naar 7,7 fte eind augustus 2019.

Deze wordt ingevuld door inhuurkrachten. Daarnaast is er bovenop de formele formatie sprake van een flexibele schil aan inhuurkrachten. Insteek is deze flexibele schil te verkleinen en te vervangen door medewerkers in dienst van de BSGR.

Het aantal medewerkers dat in dienst is getreden (7) en het aantal medewerkers dat uit dienst is getreden (7) houdt elkaar de eerste 8 maanden van het jaar in evenwicht. Van de 7 medewerkers die de organisatie hebben verlaten is één medewerker met arbeidsongeschiktheidspensioen gegaan en gingen drie medewerkers met (vervroegd) ouderdomspensioen. De overige medewerkers gingen een nieuwe uitdaging elders aan.

De BSGR heeft de afgelopen periode een aantal jonge, recent afgestudeerde HBO/WO's op uitzendbasis weten aan te trekken. Het is uitdrukkelijk de bedoeling om deze uitzendkrachten (bij goed functioneren) binnen afzienbare tijd een dienstverband aan te bieden. Deze jonge instroom zal bijdragen aan het streven om te komen tot een meer evenwichtige leeftijdsopbouw van het personeelsbestand.

Het pensioenakkoord van deze zomer leidt er tevens toe dat volgend jaar een aantal oudere medewerkers eerder dan verwacht de organisatie gaan verlaten waardoor een verdere verjonging van het personeelsbestand plaats kan vinden.

Het bezettingsoverzicht exclusief inhuur per eind augustus 2019 ziet er als volgt uit:

Afdeling	Formele formatie	Bezetting (FTE) 31-8-2019	Aantal medewerkers 31-08-2019	Bezetting (FTE) 31-12-2018	Aantal medewerkers 31-12-2018
Heffen	28,3	26,1	30	26	30
Informatie & Inning	26,1	22,8	28	24,5	31
Waarderen	27,4	26,1	29	24,2	27
Directie en Bedrijfsvoering	8,7	7,8	8	6,8	7
Totalen	90,5	82,8	95	81,5	95

Noot: De bezetting en aantallen per ultimo 2018 wijken iets af van het eerder gepresenteerde overzicht o.a. als gevolg van het ten onrechte niet meenemen van medewerkers die op de loonlijst van deelnemers staan/stonden en bij de BSGR werkzaam zijn.

Het is de bedoeling het komende halfjaar te starten met de herijking van de formele functieformatie en deze in evenwicht te brengen met de actuele en feitelijke workload. De laatste integrale ijking dateert immers van meer dan vier jaar geleden. Daarnaast maakt de inhuur, al dan niet vanuit de flexibele schil, de daadwerkelijk benodigde bezetting minder inzichtelijk. De insteek is deze exercitie in nauwe samenwerking met de medewerkers uit te voeren.

Flankerend beleid

In september 2018 is door het algemeen bestuur het BSGR Strategisch Personeelsplan 2019-2022 vastgesteld. Als gevolg van de vergaande ontwikkelingen in digitalisering van het belastingdomein is het de verwachting dat er op termijn, bij gelijkblijvende omstandigheden, mogelijk minder medewerkers nodig zijn. Daar waar medewerkers ondanks forse investeringen in opleidingen deze slag niet kunnen maken zal er naar waardige alternatieven moeten worden gezocht. Flankerend beleid kan in deze uitkomst bieden.

Het totaal te verwachten benodigde budget flankerend beleid bedroeg hierin €505K. Gezien de zeer turbulente externe omgeving van de BSGR, waarbij met name bij de afdelingen WOZ en Heffen de werkzaamheden en daarmee benodigde formatie de komende jaren “gedicteerd” gaan worden door de snelheid, kwaliteit en integratie van de landelijke basisregistraties, is afgesproken de huidige reserve van €450K aan te houden en vooralsnog niet aan te vullen tot €505K.

De mutaties in het personeelsbestand zijn grotendeels in lijn met de verwachte ontwikkelingen. Het budget flankerend beleid kan hierbij voor het jaar 2019 naar beneden worden bijgesteld.

Actualisatie/(her)waardering van een vijftal functies

Dit voorjaar zijn een viertal bestaande functies geactualiseerd. Reden was onder andere dat de inhoud van deze functies de afgelopen jaren is gewijzigd en/of verzwaard en niet meer aansloot bij de dagelijkse praktijk.

Het betrof de functie van Controller, Adviseur bestuur & beleid, P&O/ Secretarieel medewerker en Applicatiebeheerder. Alleen in het geval van de functie van Adviseur bestuur & beleid leidde dit tot een hogere uitkomst in de waardering.

De huidige functie is nu gewaardeerd in salarisschaal 12. Naar aanleiding van de waardering van de functie van Applicatiebeheerder zijn er bedenkingen ingediend bij de Bedenkingencommissie.

Naast de actualisatie van de bovengenoemde functies is tevens besloten een nieuwe functie bij de afdeling WOZ te creëren. Door ontwikkelingen op de vastgoedmarkt en de strengere eisen die de waarderingskamer stelt, bleek er behoefte aan een nieuwe functie waarin de meer specialistische taxatietaken gebundeld worden. Dit heeft geresulteerd in de functie van Specialist taxaties die gewaardeerd is in salarisschaal 10.

Verzuim

Eind augustus bedroeg het ziekteverzuim, 4,28%. Ten opzichte van dezelfde periode in 2018 (5,43%) is dat een daling van 1,15%. De daling van het verzuimpercentage is het gevolg van een daling in het langdurig verzuim. De meldingsfrequentie is de eerste 8 maanden van 2019 eveneens (licht) gedaald (0,90) ten opzichte van dezelfde periode in 2018 (0,96) en is daarmee zeer laag.

Het ziekteverzuim per afdeling gedurende de eerste 8 maanden van 2019 ziet er als volgt uit:

Afdeling	Ziekteverzuim % tot en met augustus 2019	Meldingsfrequentie tot en met augustus 2019	Ziekteverzuim % tot en met augustus 2018	Meldingsfrequentie tot en met augustus 2018
Heffen	5,6	1,22	5,18	1,25
WOZ	1,74	0,86	4,79	0,97
I&I	6,52	0,67	8,14	0,93
BDV	1,68	0,96	0,15	0,30
Totaal	4,28	0,90	5,43	0,96

Europese aanbesteding Flexibele arbeidskrachten op basis van detachering

In Q2 2019 is een start gemaakt met de Europese aanbesteding voor flexibele arbeidskrachten op basis van detachering waarvoor een nieuwe overeenkomst gesloten moet worden voor 1 januari 2020. De aanbesteding is op 30 augustus 2019 gepubliceerd.

Wet normalisering rechtspositie ambtenaren

Op 1 januari 2020 treedt de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) in werking. Dan wijzigt de rechtspositie van de ambtenaren en is het civiele arbeidsrecht van toepassing. Om na 1 januari 2020 de Cao Gemeenten te kunnen toepassen, heeft de BSGR in het najaar van 2018 een aansluitingsovereenkomst met de VNG getekend. Voortzetting van de huidige arbeidsvoorwaarden voor het personeel is hiermee na 1 januari 2020 gewaarborgd.

Omdat Gemeenschappelijke Regelingen niet door lidmaatschap van de VNG gebonden kunnen worden aan de Cao Gemeenten is deze oplossing echter niet optimaal als het gaat om de doorwerking van een aantal cao artikelen.

De VNG heeft dit probleem inmiddels onderkend en dit voorjaar is in overleg met de vakbonden besloten nog vóór 1 januari 2020 een aparte werkgeversvereniging voor Gemeenschappelijke Regelingen niet zijnde gemeenten met een eigen cao op te richten. Hiermee wordt het probleem met betrekking tot de doorwerking ondervangen.

De Cao voor Gemeenschappelijke Regelingen zal qua inhoud volledig identiek zijn aan de Cao Gemeenten. De oprichting van de nieuwe werkgeversvereniging voor Gemeenschappelijke Regelingen niet zijnde gemeenten wordt medio oktober/november verwacht zodat GR'en nog vóór 1 januari 2020 het lidmaatschap bij de nieuwe werkgeversvereniging kunnen regelen. In het geval dat de oprichting

van de nieuwe werkgeversvereniging vertraging oploopt, blijft na 1 januari 2020 de huidige aansluitingsovereenkomst van kracht tot het moment dat de nieuwe werkgeversvereniging een feit is.

De invoering van de Wnra op 1 januari 2020 betekent dat alle BSGR arbeidsvoorwaarden en rechtspositieregelingen moeten worden omgezet naar het arbeidsrecht en moeten aansluiten op de Cao Gemeenten c.q. Cao voor Gemeenschappelijke Regelingen niet zijnde gemeenten. De implementatie met betrekking tot het omzetten van de regelingen is nagenoeg afgerond. Na de technische conversie heeft het DB, na accordering door het GO en de OR, alle regelingen in de DB vergadering van 13 juni 2019 opnieuw vastgesteld. Strikt formeel moeten er na oprichting van de nieuwe werkgeversvereniging nog een aantal benamingen worden aangepast.

Cao Gemeenten 2019-2021

In het voorjaar van 2019 is er onderhandeld over een nieuwe cao voor gemeentepersoneel. De afspraken zijn op 12 september 2019 door het bestuur van de VNG bekrachtigd. De Cao Gemeenten heeft een looptijd van 1 januari 2019 tot 1 januari 2021.

De belangrijkste afspraken zijn :

Salaris

- Op 1 oktober 2019 stijgt het salaris met 3,25%
- In oktober 2019 krijgt de medewerker een eenmalige uitkering van €750. De eenmalige uitkering geldt voor medewerkers die op 28 juni 2019 (datum van het principeakkoord) in dienst waren. De eenmalige uitkering is bruto, naar rato van het dienstverband en niet pensioengevend.
- Op 1 januari 2020 stijgt het salaris met 1%
- Op 1 juli 2020 stijgt het salaris met 1%
- Op 1 oktober 2020 stijgt het salaris met 1%

Tegemoetkoming in de kosten van de collectieve zorgverzekering

Vanaf dit jaar krijgen alle medewerkers van gemeenten in december een tegemoetkoming in de kosten van de collectieve zorgverzekering, ongeacht welke zorgverzekering hij of zij heeft. Het gaat om een bedrag van €168 of €296. De hoogte is afhankelijk van het inkomen van de medewerker.

Transitievergoeding

Medewerkers die op of na 1 januari 2020 ontslag krijgen (dus als de WNRA van kracht is) behouden bij reorganisatieontslag het huidige cao-recht op de van-werk-naar-werk periode en bovenwettelijke werkloosheidsuitkering maar krijgen geen recht op een wettelijke transitievergoeding.

Medewerkers die op of na 1 januari 2020 ontslag krijgen vanwege disfunctioneren, hebben recht op de wettelijke opzegtermijn in plaats van de nu in de cao opgenomen verlengde opzegtermijn, maar behouden het recht op de bovenwettelijke werkloosheidsuitkering en krijgen het recht op de transitievergoeding erbij.

Verlof en vitaliteit

De VNG en de vakbonden hebben het voornemen om in de volgende cao bindende afspraken te maken over harmonisatie van verlof en vitaliteit. Een gezamenlijke werkgroep moet vóór april 2020 advies geven over landelijke normen voor verlof en vitaliteit. De VNG en de vakbonden zullen dit advies in de loop van volgend jaar ter instemming voorleggen aan hun leden.

3.9 Klachten

Op basis van de Klachtenregeling BSGR is er sprake van een klacht indien men vindt dat men door één van de medewerkers van de BSGR verkeerd behandeld is, of als men foutief geïnformeerd is vanuit de BSGR.

Klachten kunnen op verschillende wijzen naar de BSGR worden geuit:

- telefonisch,
- schriftelijk, middels een fysieke brief of in een mail.

Daarnaast kunnen klachten ook via de afzonderlijke deelnemers bij de BSGR aanhangig worden gemaakt.

In de periode tot en met eind augustus zijn er 34 reacties die door de indieners als 'klacht' werden bestempeld. Tweeëntwintig van deze reacties kunnen ook daadwerkelijk als klacht worden gecategoriseerd, de overige ingekomen reacties betroffen vragen of bezwaarschriften. In de vergelijkbare periode in 2018 werden er 29 reacties ingediend.

De klachten hadden betrekking op:

- de wijze waarop men te woord was gestaan;
- het niet (tijdig) verwerken van aan de BSGR toegezonden informatie;
- wachttijd aan de telefoon;
- de tekstuele inhoud van door de BSGR verzonden brieven;
- het overschrijden van de termijn voor het doen van een uitspraak op bezwaar of andere formele gebreken in (bezwaar)procedures;
- het stopzetten van de automatische incasso;
- het zonder nader informeren afsluiten van een mailbox waardoor bezwaarschriften als niet c.q. te laat ontvangen werden aangemerkt.

Tevens waren er daarbij ook enige klachten die betrekking hadden op het handelen van medewerkers van de deelnemers. Deze klachten zijn aan de betreffende deelnemers ter kennis gebracht.

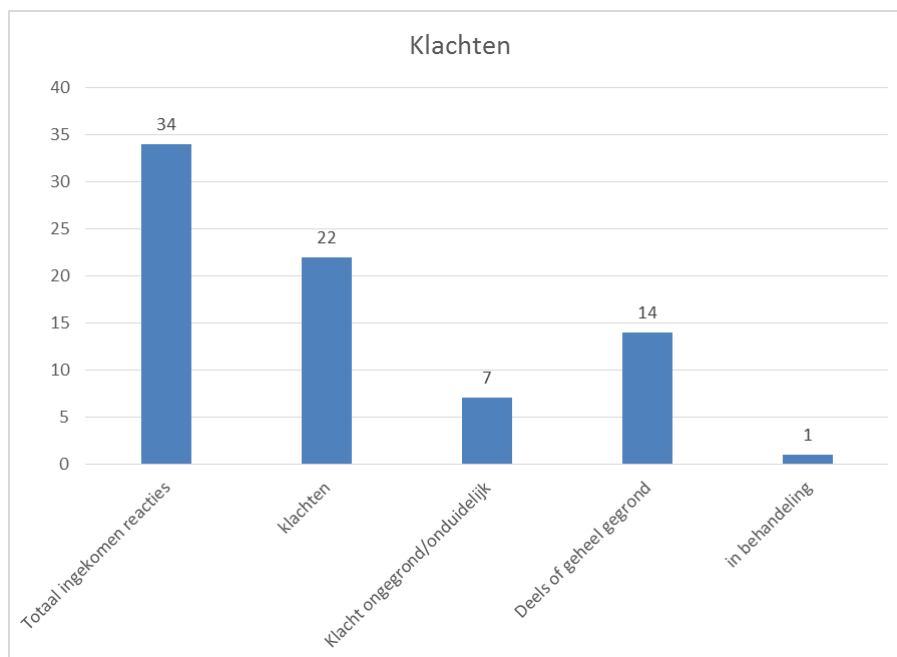
Van de ingediende klachten waren er 14 deels of geheel gegrond. Dat is inclusief een in behandeling genomen klacht welke normaliter via een formele bezwaarprocedure afgewikkeld had kunnen worden. Er is evenwel voor gekozen om dit toch via de klachtenprocedure te laten verlopen om daarmee te trachten mogelijke externe procedures over formele onvolkomenheden te voorkomen. Achteraf gezien terecht, omdat de klacht gegrond is verklaard.

Klachten die daarnaast gegrond waren, hadden betrekking op:

- de wijze waarop cliënten te woord waren gestaan (de betreffende medewerkers zijn hier ook op aangesproken);
- de tekst van standaardbrieven die, gelet op de onderliggende situatie (overlijden), door sommige cliënten als 'niet-inlevend' werd ervaren;
- het niet verwerken van door cliënt toegezonden informatie.

Daarnaast geeft de klacht aangaande het stop zetten van de automatische incasso aanleiding om het huidige reglement met betrekking tot de automatische incasso te herzien. Deze aanpassing zal in de eerst komende bestuursvergadering aan het dagelijks bestuur worden voorgelegd.

Nb. één klacht is nog in behandeling.



Externe klachtafhandeling

Indien men het niet eens is met de wijze waarop een klacht is afgedaan door de BSGR, dan kan men zich wenden tot de Nationale ombudsman.

In de periode tot en met 31 augustus zijn er van de Nationale ombudsman negen verzoeken ingekomen met de vraag om een nadere reactie te geven op bij hen in behandeling genomen dossiers.

Zeven van deze dossiers hadden betrekking op afgewezen kwijtscheldingsverzoeken. Het betrof drie dossiers waarbij door de verzoeker om kwijtschelding niet de volledig opgevraagde documenten werden aangeleverd. Dit gebeurde in twee dossiers alsnog. In de overige gevallen is er met de betrokkenen een betalingsregeling getroffen of is er aan een externe adviseur van betrokkene een nadere toelichting gegeven op de afwijzende beschikking.

Eén dossier had betrekking op een verzoek inzake een lopende bezwaarprocedure. De betrokkene heeft uiteindelijk, na overleg met de BSGR, het bezwaarschrift ingetrokken.

Tenslotte is één dossier ook in de landelijke pers aan bod gekomen (zie de kolom van de Ombudsman in de Telegraaf van 10 augustus jl.). Het betrof de dubbele aanslagoplegging van waterschapsheffingen. Zowel door de BSGR als Waternet (namens het waterschap Amstel, Gooi en Vecht) werden deze heffingen aan de betrokkene opgelegd. Na onderling ambtelijk overleg bleek dat de BSGR deze aanslagen terecht aan betrokkene had opgelegd. Door Waternet zijn de door hen opgelegde aanslagen daarna vernietigd. Opgemerkt wordt dat het hier wel een bijzondere situatie betrof; qua postcode viel het betreffende object onder het waterschap Amstel, Gooi en Vecht, het beheer van het water lag echter bij Rijnland.

4. Toelichting per programma

Toelichting algemeen

Programmaplan

In de begroting zijn de werkzaamheden van de Belastingssamenwerking verdeeld over vier programma's. Dit zijn:

- programma 1 – heffen
- programma 2 – informatie & inning
- programma 3 – waarderen
- programma 4 – overhead (voorheen directie en bedrijfsvoering)

Daarnaast wordt er aandacht besteed aan de algemene dekkingsmiddelen.

Programma 1: Heffen

Onderwerp

Het programma Heffen omvat het tijdig, correct en volledig opleggen van zowel subject- als objectgebonden aanslagen waterschapslasten en gemeentelijke heffingen. Dit is inclusief de vergaring en verwerking van de daartoe benodigde gegevens vanuit interne en externe bronnen (onder andere Basisregistraties en de door de gemeenten en het waterschap aan te leveren belastinggrondslagen).

Applicatiebeheer vormt ook een onderdeel van de afdeling. Applicatiebeheer ondersteunt de organisatie op het gebied van regulier beheer, procesautomatisering, productie en projecten.

Daarnaast omvat het programma de activiteiten met betrekking tot het behandelen en afdoen van bezwaren tegen plicht en maatstaf. Tevens worden ingebrekestellingen wegens het uitblijven van een uitspraak binnen de wettelijke beslistermijn met betrekking tot deze bezwaren binnen het programma Heffen opgepakt.

Activiteiten 1 januari – 31 augustus 2019

In de eerste acht maanden van 2019 zijn de inspanningen erop gericht geweest de kohieren kwalitatief en kwantitatief goed op te leggen.

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.

Naast de reguliere werkzaamheden, waaronder de bezwaarafhandeling, hebben in de eerste acht maanden van 2019 de volgende ontwikkelingen plaatsgevonden:

- Alle grote kohieren zijn conform planning opgelegd. Doordat deelnemers niet tijdig de gegevens aanleveren moet regelmatig voor wat de kleinere kohieren betreft afgeweken worden van de planning. Dit leidt tot onnodige tijdsdruk aan zowel onze kant als aan de kant van onze printpartner. Immers, de gegevens worden buiten de planning aangeleverd op momenten dat ook andere werkzaamheden gepland staan;
- Het laten vervallen van de parkeerbon achter de ruitenwisper door Gouda. De processen voor Gouda zijn hier op aangepast. Per 1 juli 2019 wordt de primaire aanslag door BSGR verzonden. Het gaat dus niet langer om een kopie naheffingsaanslag.
- Het aanbieden van elektronische aanslagen voor belastingplichtigen met aanslagen met meer dan 100 pagina's. Meer dan 60% van deze belastingplichtigen ontvangt de aanslag inmiddels nog uitsluitend digitaal;
- Invoeren van de nieuwe standaard voor subjecten (StufGH 3.10) heeft geleid tot een aantal verbeteracties. Met name het aantal postadressen is drastisch verminderd;
- Ontwikkelen door een extern bureau van software om de leveringen vanuit de Kamer van Koophandel geautomatiseerd te laten verlopen. Op dit moment zijn het beëindigen en het opvoeren van vestigingen nagenoeg afgerond qua ontwikkeling;
- Data-analyse en proefconversie van de gegevens van de gemeente Leiderdorp naar de systemen van de BSGR als voorbereiding op de toetreding per 2020;
- Implementatie van Cronacle 9 en Oracle 12 om de applicaties van Centric in samenhang te kunnen laten functioneren;
- Het fungeren als pilot voor LV-WOZ Afnemersfunctionaliteit in samenspraak met Centric als softwareontwikkelaar.

Elektronische-formulieren (E-formulieren)

Vanuit de behoefte AVG proof gegevens met de belastingbetalers uit te wisselen is in samenwerking met Bakerware een nieuwe module ontwikkeld om elektronische formulieren te kunnen versturen. Deze zogenaamde E-formulieren zijn beveiligd achter een inlog met DigiD en/ of eHerkenning.

Hierdoor is de veiligheid gegarandeerd.

Het grootste voordeel van de module is, naast de veilige gegevensuitwisseling, dat door belastingbetalers ingevulde gegevens direct in de database van Key2Belastingen kunnen worden verwerkt via workflow procedures die door Applicatiebeheer worden ontwikkeld en beheerd. Dit heeft minder handwerk tot gevolg en vermindert in grote mate de kans op fouten.

Op dit moment worden de eerste ervaringen opgedaan met de module in de vorm van:

- Aanschrijving Leegstand Woning
- Aanschrijving in het kader van de permanente marktanalyse nieuwbouwwoningen.

Overigens is de ontwikkeling van de module een coproductie met de belastingkantoren BgHU en SVHW.

Incasso op Maat

BSGR heeft in samenspraak met Centric en Bakerware als eerste samenwerkingsverband de functionaliteit "Incasso op maat" in gebruik genomen. Hierdoor kunnen belastingplichtigen zelf bepalen in hoeveel termijnen alsmede op welke dag in de maand bedragen afgeschreven dienen te worden.

In het 2^e kwartaal van 2019 zijn procedures verder verfijnd en geoptimaliseerd.

Invoering Diftar (AFDI-module)

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.

Om één en ander goed te kunnen administreren is een nieuwe module (AFDI) in gebruik genomen om de aangeleverde bestanden goed te kunnen verwerken. In het 1^e kwartaal van 2019 is veel tijd nodig geweest voor het inlezen van de bestanden om tijdig aanslagen op te kunnen leggen.

In het 2^e kwartaal is door de afdeling heffen de nodige aandacht geschonken aan de uitval.

De meeste uitval wordt veroorzaakt door verschillen in de BAG en de WOZ.

Kijkende naar het aantal bezwaarschriften met betrekking tot de afvalstoffenheffing kan gesteld worden dat het traject van invoering redelijk verlopen is. In vorige jaren liep het aantal bezwaren maximaal op tot 0,5%. Diftar leidt dus wel tot 3 à 4 keer meer bezwaren.

Aantal bezwaarschriften AFDI	% t.o.v. geheel	Aantal belastingobjecten	Gemeente
228	1,53%	14.943	Bodegraven-Reeuwijk
571	1,72%	33.118	Gouda
232	1,89%	12.302	Waddinxveen

Inmiddels kan vermeld worden dat er procedures worden ontwikkeld om volledigheid en juistheid te kunnen waarborgen.

Data-analyse en proefconversie Leiderdorp

Vanaf 2020 zal de gemeente Leiderdorp haar belastingtaken overdragen aan de BSGR. In de maanden juni en juli 2019 is gestart met:

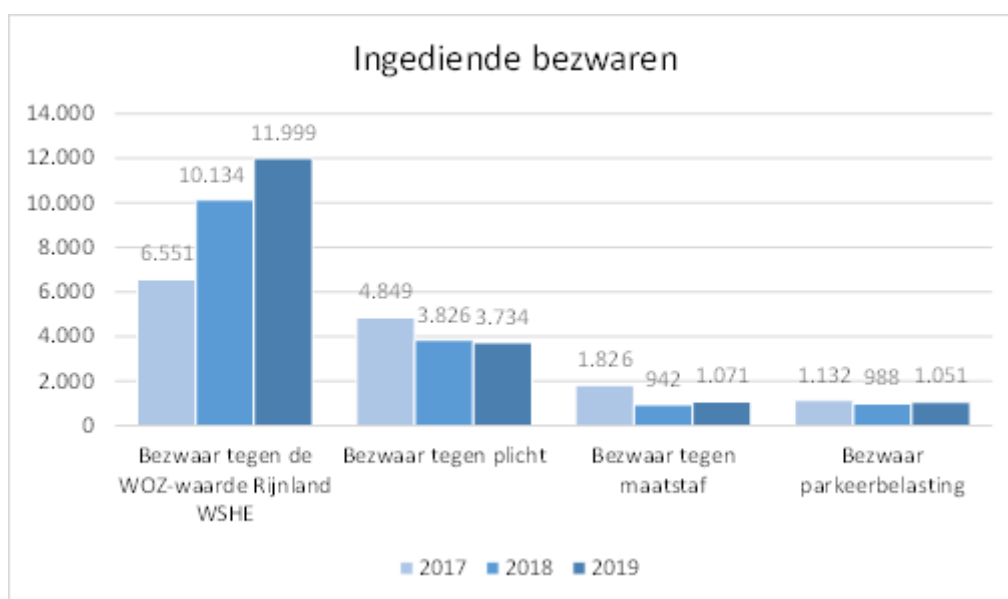
- Data-analyse vanuit GISVG (huidige applicatie van gemeente Leiderdorp)
- Proefconversies waarbij sprake is van het verrijken van de database

Het is van belang om zorg te dragen dat de implementatie tijdig plaatsvindt; specifiek element is het borgen van de LV-WOZ waarbij het bronhouderschap wordt overgedragen aan BSGR. Met name de historie van de LV-WOZ zal nog gevuld moeten worden door de gemeente Leiderdorp.

Plicht- en maatstafbezwaren 2019

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.



Onderstaand een overzicht van aantallen GH-bezwaren per deelnemer:

Aantallen GH bezwaren 2019 8-maandsrapportage												
OMSCHRIJVING	INDICATOR	Bodegraven-Reeuwijk	Gouda	Katwijk	Leiden	Oegstgeest	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude	Rijnland	Totaal
Bezwaar tegen de WOZ-waarde Rijnland WSHE	Openstaand 31-12-2018	80	94	26	87	12	99	17	41	18	396	870
	Ingediend	719	860	786	1.984	515	416	280	675	216	5.548	11.999
	Afgehandeld	397	580	405	1.191	275	350	139	308	150	3.285	7.080
	Openstaand 31-08-2019	402	374	407	880	252	165	158	408	84	2.659	5.789
Bezwaar tegen plicht	Openstaand 31-12-2018	19	52	6	62	5	3	12	25	5	133	322
	Ingediend	158	321	116	534	63	61	88	130	36	2.227	3.734
	Afgehandeld	150	327	108	529	64	52	90	138	36	2.013	3.507
	Openstaand 31-08-2019	27	46	14	67	4	12	10	17	5	347	549
Bezwaar tegen maatstaf	Openstaand 31-12-2018	6	2	7	4	1	0	0	5	0	24	49
	Ingediend	91	92	36	140	30	4	59	92	5	522	1.071
	Afgehandeld	62	93	35	130	26	4	59	92	5	433	939
	Openstaand 31-08-2019	35	1	8	14	5	0	0	5	0	113	181
Bezwaar parkeerbelasting	Openstaand 31-12-2018		79	12								91
	Ingediend		920	131								1.051
	Afgehandeld		733	100								833
	Openstaand 31-08-2019		266	43								309

Noot: een bezwaarschrift kan meerdere deelnemers betreffen. Deze worden dan per deelnemer meegeteld.

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2019

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2018	Realisatie t/m aug 2019	begroting 2019	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	1.229	1.262	2.009	63%	771	2.033	101%
Overige goederen en diensten	202	249	318	78%	56	305	96%
Automatiseringskosten	393	531	401	132%	-121	410	102%
Totaal Lasten	1.824	2.042	2.728	75%	706	2.748	101%
Bijdragen deelnemers	-1.824	-2.042	-2.728	75%	-706	-2.748	101%
Totaal Baten	-1.824	-2.042	-2.728	75%	-706	-2.748	101%
Resultaat voor bestemming	0	0	0	0	0	0	
Onttrekkingen aan rekeningresultaat	0	0	0				
Dotaties aan bestemmingsreserve	0	0	0				
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	0	0	0				
Mutaties reserve/resultaat	0	0	0	0%	0	0	
Resultaat na bestemming	0	0	0		0	0	

De kosten van het programma Heffen bestaan voornamelijk uit de personele lasten. Er wordt een overschrijding verwacht als gevolg van het pensioenakkoord wat dit jaar is gesloten, waardoor eerder dan verwacht collega's gaan vertrekken en waarvoor tijdig vervanging geregeld moet zijn. Er wordt hiervoor nu reeds vervangingscapaciteit aangetrokken.

De overige goederen en diensten houden verband met lasten inzake gegevensleveringen van derden (KvK, GBA, kadaster etc.). De verwachting is dat het huidige budget toereikend zal zijn.

Het grootste deel van de automatiseringslasten houdt verband met de onderhoud- en beheercontracten inzake de belastingsoftware. Door extra dienstverleningskosten wordt een overschrijding verwacht van € 9K in verband met een aantal wijzigingsvoorstellen en de inruil van onze digikoppeling software voor een cloud abonnement.

Programma 2: Informatie & Inning

Onderwerp

Dit programma omvat het gehele proces van doelgerichte acties om de opgelegde aanslagen in te vorderen en betalingen te verwerken:

binnengekomen belastinggelden worden ingeboekt, in voorkomende gevallen wordt automatisch dan wel na beoordeling kwijtschelding verleend en zo nodig worden belastingplichtigen gemaand tot betalen. De ontvangen betalingen worden zoveel mogelijk automatisch gekoppeld op basis van het aanslagnummer, en de afdeling verzorgt de handmatige koppeling van de resterende ontvangen betalingen.

Aanmaningen kunnen uitmonden in een traject van dwanginvordering. De BSGR verzorgt het gehele invorderingsproces, inclusief de dwanginvordering, grotendeels zelf.

Daarnaast bevat dit programma de klantencontacten in de vorm van correspondentie en balie- en receptiewerkzaamheden.

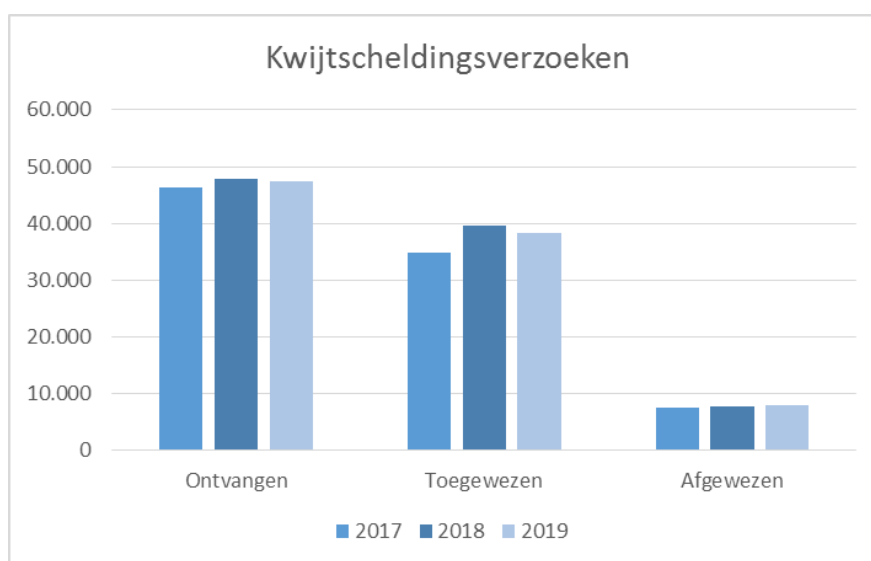
Voor wat betreft de telefoonbeantwoording is er sprake van een keuzemenu waarbij de burger door middel van het intoetsen van een aanslagnummer direct herkend wordt en specialistische vragen direct bij de verschillende backoffices terecht komen. De afdeling I&I blijft verantwoordelijk voor de algemene vragen.

Tenslotte omvat het programma de behandeling en afdoening van bezwaar- en beroepschriften inzake respectievelijk invorderingskosten en kwijtscheldingen en de afwikkeling van dossiers van onvermogen.

Activiteiten eerste 8 maanden 2019

1. Kwijtschelding

- **Aantal verzoekschriften kwijtschelding t/m 31 augustus 2019:**



Toelichting : verschil tussen 'Totaal', 'Toegewezen' en 'Afgewezen' is 'In behandeling

Het bovenstaande overzicht presenteert het aantal kwijtscheldingsverzoekschriften in totaal over de eerste acht maanden van 2019 in vergelijking tot dezelfde periode in vorige jaren. De totale populatie van kwijtscheldingen betreft zowel handmatige als automatisch verwerkte kwijtscheldingsverzoeken. De afgewezen en toegewezen verzoeken bevatten de werkelijk afgehandelde verzoeken, inclusief eventuele verzoeken die betrekking hebben op voorgaande jaren. De verzoeken kunnen op meerdere aanslagregels betrekking hebben.

- **Inlichtingenbureau**

In 2019 is bij de afhandeling van de kwijtscheldingsverzoeken gebruik gemaakt van de beschikbare informatie bij het Inlichtingenbureau. Maandelijks kunnen bestanden worden aangeboden om te toetsen of burgers in aanmerking komen voor kwijtschelding.

Conform de AVG is in het verleden verkregen toestemming voor toetsing van burgers niet meer geldig. Daarom zijn alle burgers die in het verleden toestemming hadden verleend voor deze toetsing in 2019 benaderd om middels het insturen van een getekende antwoordkaart opnieuw toestemming te verlenen.

Er zijn ruim 22.500 antwoordkaarten verstuurd aan burgers, waarvan er inmiddels 18.000 getekend retour zijn ontvangen. Deze burgers zullen volgend jaar automatisch worden getoetst of hun kwijtschelding kan worden verlengd. Er zal dus rekening mee dienen te worden gehouden dat door de ontbrekende 4.500 burgers in 2020 alsnog een verzoek zal worden ingediend dat door de BSGR handmatig zal dienen te worden beoordeeld. Dit zal mogelijk een extra personele inzet betekenen.

Als een kwijtscheldingsverzoek niet automatisch wordt toegekend door het Inlichtingenbureau, dan is er een 'blokkade' geconstateerd. Het Inlichtingenbureau beschikt in dat geval dan namelijk over geen óf over verouderde informatie.

Blokkade redenen kunnen zijn het ontbreken van informatie over inkomen, vermogen en/of bezit van auto's. Er kan sprake zijn van één van genoemde blokkade redenen, maar er kunnen bij één kwijtscheldingsverzoek ook meerdere blokkade redenen worden geconstateerd, bijvoorbeeld blokkade op inkomen EN blokkade op auto's, of zelfs alle blokkade redenen.

Bij alle kwijtscheldingsverzoeken waarbij het Inlichtingenbureau één of meerdere blokkade redenen constateert, werd voorheen door de BSGR vervolgens direct navraag bij de burger gedaan om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren. Pas als burgers ná zes weken niet hadden gereageerd of informatie hadden ingestuurd, stuurde de BSGR een afwijzing. In ruim 85% van deze afwijzingen, diende de burger opnieuw een "papieren" kwijtscheldingsverzoek in. Een omslachtig, handmatig en tijdrovend proces voor zowel burgers als de BSGR. Het kwam ook geregeld voor dat burgers informatie al eerder hadden opgestuurd naar de BSGR, maar waarbij de informatie bij het Inlichtingenbureau nog steeds ontbrak.

In het eerste helft van 2019 heeft de BSGR net als in 2018 eerst een analyse gedaan op de uitkomst van het Inlichtingenbureau als er slechts één blokkade code werd geconstateerd. In plaats van direct een verzoek om informatie naar de burger te sturen, is er eerst gecontroleerd of de BSGR al wél over deze ontbrekende informatie beschikte óf dat de BSGR over meer recentere informatie beschikte dan het Inlichtingenbureau. Op basis van deze informatie kan de BSGR wel een definitieve beoordeling van het kwijtscheldingsverzoek doen.

Van 7.678 kwijtscheldingsverzoeken met maximaal één blokkadecode vanuit het Inlichtingenbureau, beschikte de BSGR in 3.641 verzoeken wel over deze bij het Inlichtingenbureau ontbrekende informatie. Hierdoor konden deze kwijtscheldingsverzoeken direct worden beoordeeld en toegekend. Burgers hebben in 2019 dus direct de juiste afhandeling gekregen op basis van de meest recente informatie.

Bij kwijtscheldingsverzoeken van burgers waarbij het Inlichtingenbureau meerdere blokkade redenen constateerde, werd vanuit de BSGR wel direct navraag voor de ontbrekende of verouderde informatie gedaan. Burgers waarvan de kwijtscheldingsverzoeken bij het Inlichtingenbureau afgewezen worden, hebben de mogelijkheid om alsnog een "papieren" verzoek in te dienen.

Inclusief bovenstaande controle is in de eerste acht maanden van 2019 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.

In de eerste acht maanden van 2019 is er ruim 6.300 keer gebruik van gemaakt van de mogelijkheid om digitaal een kwijtscheldingsverzoek in te dienen. Met name studenten maken van deze mogelijkheid gebruik.

Over de eerste acht maanden van 2019 bedraagt het totale toegekende bedrag aan kwijtscheldingen € 10,5 miljoen en is daarmee iets lager ten opzichte van dezelfde periode van 2018 met € 10,7 miljoen. Het totaal aantal afgehandelde kwijtscheldingsverzoeken is over dezelfde periode nagenoeg gelijk, 46.194 stuks in 2019 ten opzichte van 46.117 stuks in 2018.

	openstaand per ultimo 2018	ontvangen in boekjaar 2019	Handmatig afgewezen in boekjaar 2019	Handmatig toegewezen in boekjaar 2019	Automatisch toegewezen in 2019 via IB	Openstaand per 31 juli 2019
Bodegraven-Reeuwijk	6	503	98	387	6	18
Gouda	30	3.364	525	2.545	215	109
HHR van Rijnland	191	33.743	5.488	8.531	18.978	937
Katwijk	11	1.247	219	229	773	37
Leiden	40	6.227	1.171	1.322	3.488	286
Oegstgeest	4	433	68	100	257	12
Voorschoten	4	580	97	114	353	20
Waddinxveen	6	524	96	408	12	14
Wassenaar	4	649	93	125	408	27
Zoeterwoude	1	92	19	16	53	5
Totaal	297	47.362	7.874	13.777	24.543	1.465

Toelichting: verschil eindstand 2018 & beginstand 2019 wordt veroorzaakt doordat verzoeken wel waren ingeboekt, maar niet op regel niveau.

• **Complexiteit en doorlooptijd**

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.

Kwijtscheldingsverzoeken kunnen ten alle tijden gedurende het gehele invorderingsproces worden aangevraagd. Veel kwijtscheldingsverzoeken worden pas aangevraagd zodra een aanmaning is ontvangen. De verwachting is dat het totaal aantal kwijtscheldingsverzoeken over 2019 ongeveer gelijk zal zijn aan 2018.

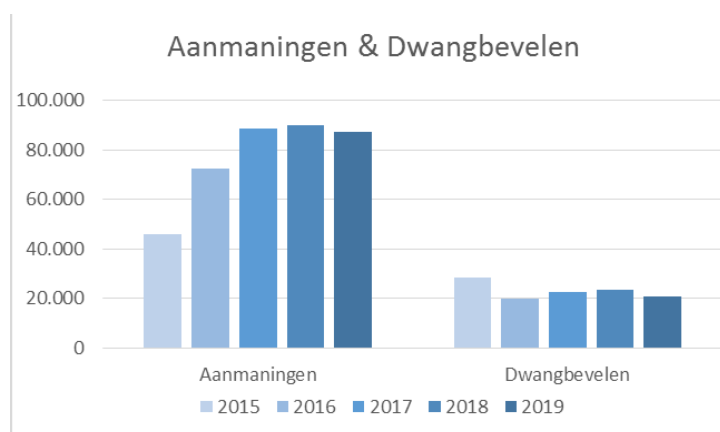
• **Beroepschriften**

Het aantal beroepschriften op afgewezen kwijtscheldingsverzoeken is in de eerste acht maanden van 2019 ten opzichte van 2018 afgenomen van 877 naar 684. In ruim 64% van de inmiddels behandelde beroepschriften, werd alsnog kwijtschelding verleend als aanvullende informatie door aanvrager werd verstrekt op een eerdere afwijzing.

Invordering / Onvermogen

• **Aanmaningen & Dwangbevelen**

Onderstaand een overzicht van de eerste acht maanden van 2015 t/m 2019.



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.

- **Loonvorderingen**

Alvorens de deurwaarder de invordering oppakt, wordt er eerst bekeken of het mogelijk is of er beslag op loon of uitkering gelegd kan worden. Dit is een vrij simpel en geautomatiseerd proces, waarbij er maandelijks een bedrag van het salaris of de uitkering ingehouden wordt ten behoeve van het voldoen van de openstaande aanslag(en).

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.

- **Deurwaarders**

De deurwaarders worden steeds gericht ingezet met de focus op het incasseren van openstaande posten. Zij zijn de ogen en de oren op straat en kunnen per dossier 'maatwerk' leveren. Dit kan zijn in de vorm van voorlichten van de burgers inzake kwijtschelding, maar ook voor het verkrijgen van toestemming tot toetsing bij het Inlichtingenbureau. Zij kunnen burgers in sommige situaties aangeven bij welke instantie ze kunnen aankloppen als er sprake is van meerdere en/of grote schulden. Het komt geregeld voor dat situaties worden aangetroffen, waarbij de burger net geen recht heeft op kwijtschelding maar tevens niet in staat is om de aanslag te betalen.

Daarnaast is het belangrijk dat de deurwaarder, rekening houdend met alle omstandigheden, een goed onderscheid maakt in de openstaande vorderingen om tot een goed oordeel te komen over de invorderingsmogelijkheden, en als deze er niet zijn, de betreffende dossiers laat sluiten.

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.

- **Scanbus**

In 2019 hebben de deurwaarders in samenwerking met Belastingssamenwerking West Brabant tot nu toe maandelijks gebruik gemaakt van een scanbus. Deze bus is voorzien van een kenteken-scanner die een signaal geeft als het een kenteken betreft dat te matchen is met een openstaande belastingsschuld. Bij een match kan er beslag op de betreffende auto worden gelegd en indien nodig kan de auto worden afgesleept. De scanner wordt van tevoren geladen met een bestand van de BSGR met openstaande posten en kentekens die via de RDW verkregen worden.

Belangrijk aspect daarbij is tevens de signaalfunctie die naar de buitenwereld wordt afgegeven dat het niet alleen bij dreigen blijft, maar dat er concreet actie wordt ondernomen. Van het totaal openstaande bedrag bij de gematchte kentekens van € 120.000 is in 2019 reeds € 68.000 voldaan via directe betaling aan de deurwaarder of middels betalingsregelingen.

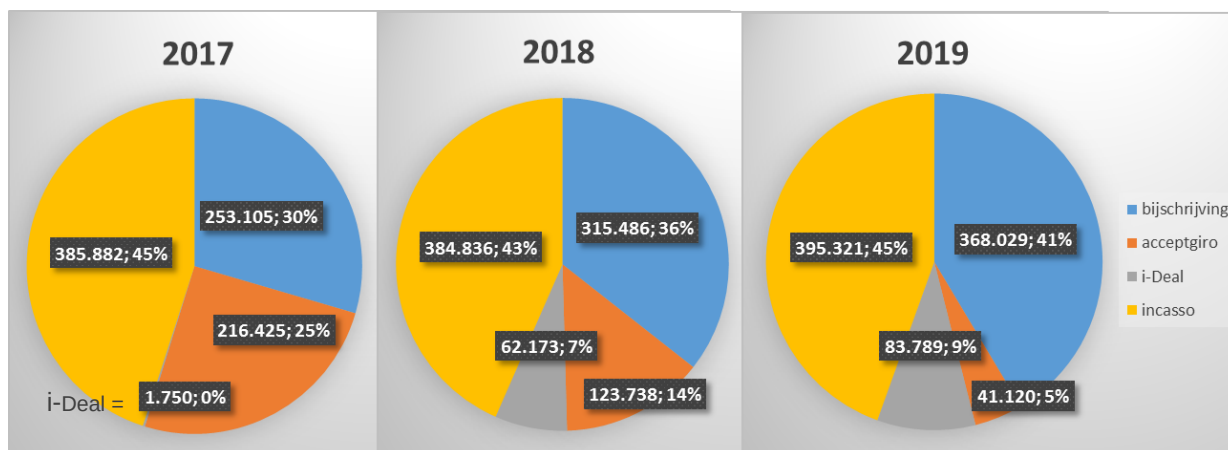
De scanbus zal in de komende maanden nog een aantal keer worden ingezet.

2. Betaling / Onvermogen

- **Betaling**

Omdat het proces van het handmatig koppelen van betalingen heel bewerkelijk is, is er met ingang van 2019 een prominente betaal instructie op de aanslag geplaatst. In deze betaal instructie staat duidelijk aangegeven wanneer burgers uiterlijk dienen te betalen en welke informatie zij dienen aan te geven bij elektronisch bankieren. Daarnaast is er een QR-code (Quick Reference) in de betaal instructie opgenomen waarmee burgers via hun mobiele telefoon direct een betaling kunnen uitvoeren middels iDeal.

In de eerste acht maanden van 2019 zijn er toch nog 29.700 betalingen handmatig verwerkt omdat de omschrijving bij de betaling aanvankelijk onvoldoende duidelijk was om het bedrag automatisch te alloceren. In 2018 werden er in dezelfde periode 33.400 betalingen handmatig verwerkt.



In bovenstaande grafiek is de verdeling van ontvangen betalingen weergegeven over de eerste acht maanden van 2017, 2018 en 2019. Er vindt een steeds verdere verschuiving plaats in de betaalwijze. Het gebruik van de acceptgirokaarten wordt mede door het sluiten van veel bankkantoren steeds lastiger waardoor burgers steeds meer overstappen op elektronisch bankieren. Door het toevoegen van de QR-code op de aanslagen, neemt het betalen via i-Deal steeds verder toe.

- **Flexibele incasso**

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.

- **Onvermogen/Bewindvoering (WSNP)**

Als burgers grote financiële schulden hebben, is het mogelijk om in aanmerking te komen voor schuldhelpverlening. De inkomsten en uitgaven worden dan door een budgetbeheerder en/of een bewindvoerder geregeld. Gedurende dit traject mogen er geen nieuwe schulden gemaakt worden en moeten vaste lasten tijdig betaald worden. Nieuwe schulden, waaronder nieuwe aanslagen, worden niet in het traject meegenomen. Bij dit, voor de BSGR tijdrovende, traject worden er bij de BSGR maandelijks minimale bedragen ontvangen.

Landelijk is er een systeem ontwikkeld, waarbij bewindvoerders zelf kunnen zien wat het openstaande bedrag van de vordering is. Tevens kunnen de bewindvoerders aangeven welk bedrag er maandelijks kan worden afgelost.

In de eerste acht maanden van 2019 zijn er 2.270 aanvragen onvermogen of schuldhelp binnen gekomen bij de BSGR, bijna 42% minder ten opzichte van de 3.925 aanvragen over dezelfde periode in 2018. Het aantal digitale verzoeken daalde van 1.600 stuks in 2018 naar 632 stuks in 2019.

- **Vroegsignalering**

Door het rapport van de Nationale Ombudsman 'Invorderen vanuit het burgerperspectief' uit 2018 is de BSGR in 2019 vanuit meerdere deelnemers benaderd om mee te werken aan initiatieven van 'vroegsignalering' (help bij dreiging van schulden). De huidige initiatieven vanuit de deelnemers zijn echter relatief klein (vijf tot tien personen per maand worden door 'vroegsignaleringsteams' benaderd). Omdat er bij de BSGR op dat moment vaak nog geen sprake is van een betalingsachterstand, en vanwege de privacy van burgers, kan de BSGR deze informatie tot op heden nog niet verstrekken.

- **Schuldenwijzer**

Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarder (SNG) heeft in 2019 het project 'Schuldenwijzer' opgestart. Dit project wordt vanuit het Ministerie van Sociale Zaken ondersteund en is er op gericht om **burgers inzicht te geven in hun geregistreerde schulden**. Momenteel hebben alleen gerechtsdeurwaarders hier namelijk inzicht in.

De BSGR is in augustus 2019 vanuit SNG gevraagd om (als één van de drie pilot-partijen) deel te nemen aan het project 'Schuldenwijzer'. Dit project is er dus op gericht om vorderingen vanuit Gerechtsdeurwaarders én Belastingdeurwaarders **voor de burger** inzichtelijk te maken. Momenteel worden eerst de juridische kaders en de privacyregels door de SNG besproken met de Autoriteit Persoonsgegevens, Ministerie SZ en de Belastingdienst, alvorens er verdere stappen worden genomen.

3. Telefonie / Balie

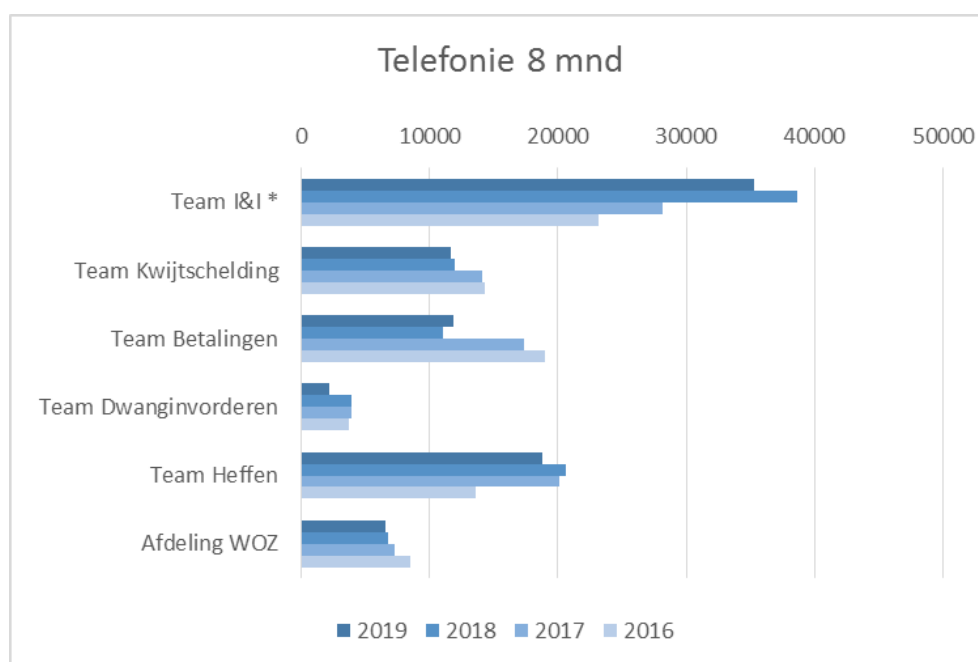
• Telefonie

Het telefoonmenu heeft als doel de burger zo snel mogelijk met de juiste afdeling/persoon te verbinden. Doordat de burger een aanslagnummer en/of kenmerk intoetst, komt de burger direct met de juiste medewerker in contact.

Veel burgers vonden voorheen dat ze te lang moesten wachten voordat ze een keuze konden maken in het telefoonmenu en vonden het keuzemenu té uitgebreid. Begin 2018 is daarom de welkomsttekst ingekort en het keuzemenu teruggebracht tot maximaal 5 opties. Als laatste is de optie toegevoegd waarbij een burger er voor kan kiezen direct een medewerker aan de lijn te krijgen.

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 het volgende overzicht is weergegeven waar de binnenkomende telefoon in eerste instantie wordt opgenomen. Uiteraard kan het zijn dat er vervolgens doorverbonden moet worden. Het aantal doorverbindingen bedraagt zo'n 10% van de gesprekken.



* Telefoon waarbij geen aanslagnummer door de burger wordt ingetoetst of direct voor een medewerker wordt gekozen.

Opvallend is nog steeds het grote aantal burgers dat belt over het plaatsen van digitale aanslagen in de berichten-box van MijnOverheid.nl, of het niet ontvangen van een papieren aanslag. Vooral veel oudere burgers geven aan onbekend te zijn met het feit dat zij, door zich aan te melden bij MijnOverheid.nl, ook direct hebben ingestemd met het digitaal ontvangen van hun aanslagen. Bij de implementatie van MijnOverheid.nl werd er namelijk standaard vanuit gegaan dat alle ontvangsten digitaal konden worden aangeleverd, tenzij burgers specifiek aangaven dat zij aanslagen schriftelijk wensten te blijven ontvangen.

Dit is veel burgers niet duidelijk geweest, waardoor er nu nog steeds veel correcties dienen te worden doorgevoerd. Daarnaast is in veel gevallen de initiële aanmelding gedaan door de kinderen die de financiële taken van hun ouders behartigen.

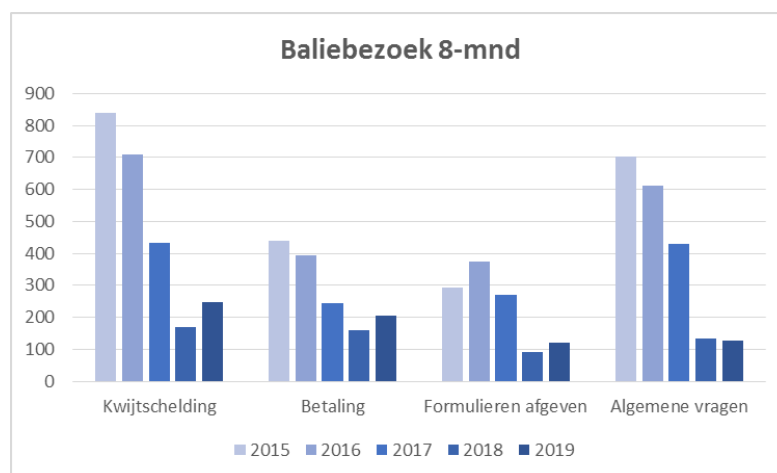
Medewerkers van I&I zijn ook dit jaar weer veel tijd kwijt met de uitleg van bovenstaande richting burgers en het toesturen van instructies aan burgers hoe zij middels het gebruik van hun persoonlijke DigiD hun keuze bij MijnOverheid.nl kunnen aanpassen. Vanuit privacyregels kunnen wij dit namelijk niet voor burgers verzorgen.

• Balie

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. 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'.



Begroting versus realisatie tot en met augustus 2019

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2018	Realisatie t/m aug 2019	begroting 2019	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	1.049	1.049	1.669	63%	610	1.659	99%
Overige goederen en diensten	539	516	713	72%	184	700	98%
Bijdragen GDI	123	119	185	64%	54	173	94%
Automatiseringskosten	57	53	133	40%	83	136	103%
Totaal Lasten	1.588	1.737	2.699	64%	932	2.668	99%
Doorbelaasting GDI		-119	-185	64%	-54	-173	94%
Bijdragen deelnemers	-1.588	-1.617	-2.514	64%	-878	-2.495	99%
Totaal Baten	-1.588	-1.737	-2.699	64%	-931	-2.668	99%
Resultaat voor bestemming	0	0	0		0	0	
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	0	0				
Dotaties aan bestemmingsreserves	0	0	0				
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	0	0	0				
Mutaties reserve/resultaat	0	0	0	0%	0	0	
Resultaat na bestemming	0	0	0		0	0	

De personele lasten geven geen indicaties voor afwijkingen ten opzichte van de jaarbegroting. De overige goederen en diensten houden voornamelijk verband met drukwerk & verzendkosten. Bij de belangrijke post drukwerk & verzending ligt het grootste deel van de lasten in het eerste halfjaar (de grote kohieren). Hierdoor is 72% van het begrote budget reeds in de eerste acht maanden gebruikt. Bij de bijdrage GDI gaat het om de kosten die in rekening worden gebracht door het Rijk voor de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI). Wij hebben een voorschotnota gehad van € 173K. Dat zijn de kosten die verband houden met de bezoeken aan de digitale balie van de BSGR via DigiD en de digitale aanslagbiljetten die belastingplichtigen ontvangen via de berichtenbox in MijnOverheid. Deze kosten zijn tevens als opbrengst opgevoerd (€ 173K) i.v.m. doorbelasting van het gemeentelijk deel aan het Ministerie van BZK en de doorbelasting van het waterschapsdeel aan HHR. Deze kosten zijn gebaseerd op het huidige gebruik van de berichtenbox. Als dit gebruik wijzigt dan wijzigen ook de kosten. Bij de automatiseringskosten is sprake van een kleine overschrijding als gevolg van doorbelastingen (zie onder programma Heffen).

Programma 3: Waarderen

Onderwerp

De BSGR voert voor haar deelnemers de Wet waardering onroerende zaken (de WOZ) uit. Dit omvat naast het waarderen van objecten tevens het beheer van gegevens van objecten, benodigd om tot een juiste jaarlijkse waardebepaling en waarde-vaststelling van die (WOZ-)objecten te komen. Deze gegevens en waarden worden beschikbaar gesteld aan de interne processen en externe afnemers.

Onder het gegevensbeheer valt ook het onderhouden van de relaties tussen de WOZ en andere Basisregistraties (bijvoorbeeld de basisregistratie BAG bij de gemeenten). Het behandelen en afdoen van waarde-bezwaren (WOZ-bezwaren), het afhandelen van ingebrekestellingen wegens het uitblijven van een uitspraak binnen de wettelijke beslistermijn met betrekking tot deze bezwaren alsmede het voeren van verweer tegen WOZ-, plicht- en maatstafberoepsschriften in de beroepsfase hoort tevens binnen het takenpakket van de afdeling WOZ.

De BSGR voert het WOZ-proces inclusief de taxaties voornamelijk in eigen beheer uit met ondersteuning van inhuurkrachten in piekperioden of wanneer extra inzet noodzakelijk wordt geacht. De uitvoering van de activiteiten dient plaats te vinden conform het toetsingskader, de richt- en tijdslijnen van de Waarderingskamer en er moet worden voldaan aan de prestatieafspraken uit de DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) met de deelnemende gemeenten.

Activiteiten 1 januari – 31 augustus 2019

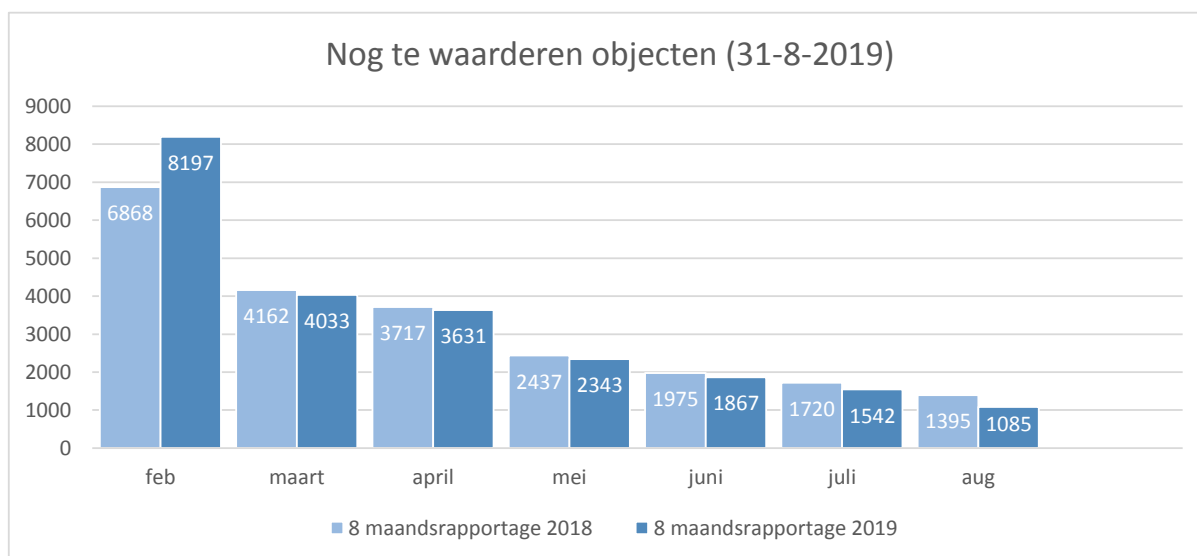
De planning in de eerste acht maanden van 2019 heeft voor de afdeling WOZ grotendeels in het teken gestaan van verdere afronding van de herwaarderingsactiviteiten (inclusief de openstaande projecten) alsmede de (informele) bezwaarafhandeling belastingjaar 2019 en de daaruit voortvloeiende beroepsschriften.

► (Her)waardering

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 afgelopen maanden lijkt de spanning op de arbeidsmarkt, met name voor de structurele invulling van functies door jonge starters of 'herintreders' met hetzij een vastgoed- hetzij een bouwkundige achtergrond, gelukkig weer wat af te nemen. We hopen hier in 2020 van te kunnen gaan profiteren!. Voor de 'oude belastingjaren 2017 en 2018' blijft er een beperkte dynamische werkvoorraad aanwezig. Bezwaarschriften op oude jaren kunnen bijvoorbeeld leiden tot afbakeningsonderzoeken maar ook langlopende onderzoeken in het kader van volledigheidsccontroles zorgen voor een doorlopende werkvoorraad. In omvang valt deze werkvoorraad binnen de normering van de Waarderingskamer.



De uitdaging voor de tijdige afhandeling en waardering van de 'laatste' objecten herwaardering blijft voornamelijk op het niet-woning onderdeel drukken.

► Marktanalyse

In navolging van de gemelde problemen bij het Kadaster had de latere levering tot gevolg dat de specialistengroep PMA (Permanente-Markt-Analyse woningen) relatief laat in het jaar kon beginnen met de analyse en controle van de verkoopcijfers, waarde-beïnvloedende factoren en modellering van het model. Ook dit jaar zijn een aantal uitgangspunten vanuit deze analyses aangepast en verbeterd.

Het aantal verhuisbewegingen in 2019 ten opzichte van 2018 is weliswaar wat gedaald maar ligt nog steeds op een veel hoger niveau dan in de jaren daarvoor. De waardeinstijging op de woningmarkt zet zich voort; daar waar de Waarderingskamer vorig jaar melding maakte van een landelijk beeld tussen +7,5% en +9,5% vermeldt zij voor prijspeil 2019 (belastingjaar 2020) een landelijk beeld tussen +8% en +10%. Voor de kleinere gemeenten binnen ons werkgebied sluit deze prognose op basis van de huidige voortgangpercentages herwaardering 2020 redelijk aan; voor de grotere gemeenten lijkt de waardeinstijging wederom iets hoger uit te komen. Ook dit sluit aan bij het landelijk beeld waarin het vastgoed in de grotere steden, met name in en om de Randstad, meer onder druk lijkt te staan. In het procesonderdeel van de marktanalyse leidt bovenstaande tot meer en intensievere controles en analyses; de diversiteit waaronder de verkopen tot stand komen is immers veel groter en is niet altijd eenvoudig in parameters uit te drukken.

Voor het segment niet-woningen op de vastgoedmarkt moeten we constateren dat deze, overigens al langere tijd, te kampen heeft met juist relatief (te) weinig verkoop- en verhuurtransacties. De uitspraak van het Hof Rotterdam inzake openbaarheid van deze gegevens (niet-geanonimiseerd!) in bezwaar- en beroepsfase zal er bovendien toe bijdragen dat eigenaren en gebruikers nog minder genegen zullen zijn deze informatie aan belastingafdelingen te overleggen terwijl deze essentieel is. Dat maakt een gedegen analyse van geringe beschikbare gegevens de komende tijd tot een nog grotere uitdaging!

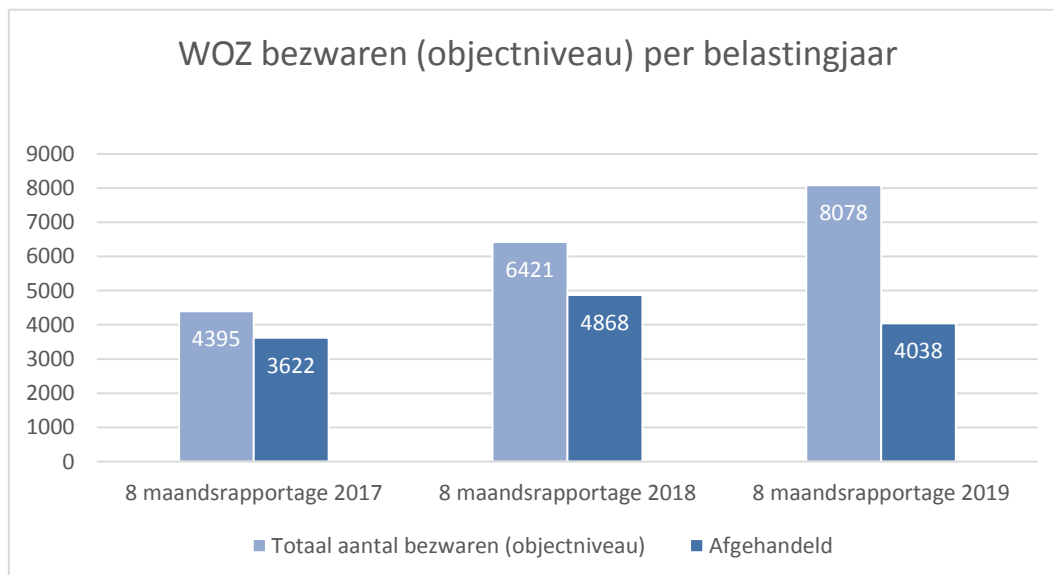
Conform gemaakte afspraken in het DVO zullen rond 1 november en 1 december 2019 op basis van de voortgangpercentages van de herwaardering 2020 (prijspeil 1-1-2019) de cijfers met betrekking tot de waardeontwikkeling worden gepresenteerd.

► Bezwaren en Beroepen

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

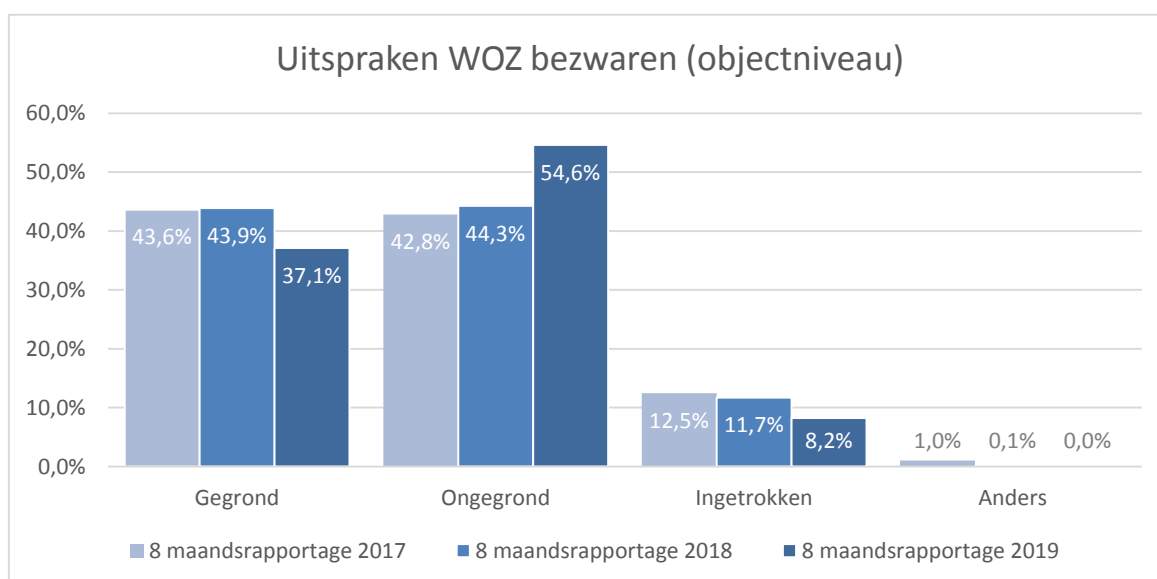
zal zijn omdat de bezwaarschriften bij de BSGR door de digitaal ingediende bezwaarschriften al direct vroeg in het jaar in de tellingen worden meegenomen (klein 'na-ijleffect').

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').



(*) Cijfers wijken af ten opzichte van vorige jaren door gewijzigde uitgangspunten in overeenstemming met uitgangspunten LV-WOZ en na-ijleffect van ingediende bezwaren voor oudere jaren

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 bureaus hebben, naast de radiocommercials en landelijke advertenties in het werkgebied van de BSGR dit jaar wederom en succesvol actief klanten geworven door middel van huis-aan-huis reclame, deur-tot-deur benadering en 'sponsoring' van verenigingen op basis van het aantal aangeleverde machtigingen.

In samenwerking met een aantal (grote) gemeenten en samenwerkingsverbanden wordt bestudeerd in hoeverre een meer 'landelijke' aanpak tegenwicht kan gaan bieden aan de opmars van deze ongewenste kostenverhogende marktpartijen. Helaas lijken de ministeries deze problematiek (nog) niet hoog op het uitvoeringslijstje te hebben staan gezien de nog uitblijvende reactie op een 'brandbrief' van gemeenten en samenwerkingsverbanden (begin 2019), de gevraagde aandacht door de Waarderingskamer (brief d.d. 26 juni 2018) en de vragen die vanuit de Tweede Kamer (juli 2018) zijn gesteld.

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 proceskosten-vergoedingen niet toereikend zal zijn.

Deze groei van de WOZ-bezwaren in combinatie met de personele bezetting zorgt ervoor dat de tijdige afhandeling van de bezwaarschriften onder druk staat. Tot eind augustus kan net aan de voortgangsnorm van de Waarderingskamer (50%) worden voldaan maar de norm vanaf oktober is, in tegenstelling tot voorgaande jaren, een grote uitdaging.

Dit heeft helaas ook een na-ijleffect op de mogelijke beroepen (komen later in het jaar) en de herwaardering, waar achteraf nog het effect van de gegrond verklaarde bezwaarschriften moet worden geanalyseerd en eventueel gecorrigeerd.

Een toename van het aantal bezwaren leidt naar verwachting tot een uiteindelijk evenredige toename van het aantal beroepen voor 2019. Eind augustus 2019 stonden er 79 beroepsprocedures open waarvan 50 WOZ-(Hoger) beroepen en 23 plicht- en maatstafberoepen terwijl er vorig jaar op 31 juli 2018 83 beroepsprocedures open stonden waarvan 72 WOZ-(Hoger) beroepen en 11 plicht- en maatstafberoepen. Nieuw is dat er voor 2019 kosten-, kwijtscheldings- en invorderingsberoepszaken zijn ingediend; hiervan staan er eind augustus nog totaal 6 open.

► Basisadministraties

- a) Op 29 januari 2019 heeft de strategiebijeenkomst Vastgoedregistraties plaatsgevonden onder leiding van KokxDeVoogd. In navolging daarvan is het plan van aanpak 'Onderzoek naar een geïntegreerde objectenregistratie' opgesteld en is een tussenstand in de Algemene Bestuursvergadering van 27 juni gepresenteerd. Onderstaande onderzoeksvragen staan centraal:
 - Wat is de impact van de ontwikkeling naar een samenhangende objectenregistratie in generieke zin voor de taken van de deelnemers, BSGR en andere relevante stakeholders. Welke problemen lost de samenhangende objectenregistratie op en welke kansen biedt het?
 - Hoe is de ontwikkeling naar een samenhangende objectenregistratie relevant voor de belastinguitvoering door de BSGR? Welke vervolgstappen en procescondities zijn nodig om de belastinguitvoering voor te bereiden op deze samenhangende objectenregistratie?

Het vervolg is erop gericht een bestuursopdracht te formuleren ter ontwikkeling van werkwijzen om gegevens in administraties op elkaar aangesloten te houden en kwaliteit blijvend te waarborgen. Nadrukkelijk is gesteld dat het lijn- en hoger-management vanuit de deelnemers hierin een belangrijke faciliterende rol heeft en betrokken dient te worden in dit proces.

- b) In navolging daarop blijven de ontwikkelingen binnen het landschap van het stelsel van de basisregistraties doorgaan. Alle 'betrokken 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.

- c) 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!

De planning voor afronding van de gemeenten Gouda en Leiden loopt wat uit. Mede doordat samenwerking en uitwisseling met de Woningbouwverenigingen niet geheel vlekkeloos en soepel is verlopen. Verschillende uitgangspunten, ondanks het feit dat deze er op grond van onder andere de BAG 2.0 in de toekomst niet meer zouden moeten zijn, hebben tot vertraging geleid. Omdat het kwalitatieve aspect centraal staat, zal de doorlooptijd uiteindelijk wat langer zijn. De komende periode zal bij deze gemeenten de nadruk liggen de afstemming met de BAG-medewerkers en het bepalen van de gebruiksoppervlakte van de lastigere objecten (vrijstaande objecten, binnenstad van Gouda en Leiden). De verwachting is dat de afronding richting einde van het jaar zal zijn.

Begin oktober is gestart met het project GO voor de gemeente Bodegraven-Reeuwijk. In de voorafgaande 'kick-off bijeenkomst' staat met name de samenwerking met de BAG afdeling en medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de aanlevering van de benodigde bouwdoossiers centraal.

Door de krapte op de arbeidsmarkt zijn de uurtarieven voor personeel ten opzichte van de aanvang van het project met ongeveer 10% gestegen hetgeen in de loop van het project zou kunnen leiden tot overschrijding.

Het aangenomen project GO voor de gemeente Leiderdorp (inmiddels circa 75% afgerond) verloopt voorspoedig en zal naar verwachting eind oktober, binnen het gebudgetteerde bedrag, worden afgerond. Voor een structurele gegevensstroom vanuit het reguliere proces zullen nog wel een aantal voorzieningen getroffen moeten worden voor 1 januari 2020.

► Medewerkers en arbeidsmarkt

De aangescherpte vakbekwaamheidseisen en het groeiende besef van medewerkers dat 'een leven lang leren/ontwikkelen' noodzakelijk is, heeft ertoe geleid dat nagenoeg alle medewerkers objecten alsmede een groot deel van de nieuwe medewerkers inmiddels het certificaat WOZ medewerker -basis met succes heeft afgerond. Een aantal van hen heeft ook het vervolgcertificaat WOZ medewerker inmiddels al bemachtigd. Chapeau voor een aantal van deze medewerkers die na vele jaren de studieboeken weer ter hand moesten nemen!

Voor de zomer is ook de specialistenfunctie binnen de taxateursgroep formeel bekrachtigd. Specialist op het gebied van beroepsprocedures, marktanalyse, modelinrichting en waardering van bijzondere en incurante objecten zijn voor de toekomst van groot belang. Met het behoud en/of het aantrekken van deze specialist op dit vakgebied kan de BSGR zich nog beter voorbereiden op toekomstige ontwikkelingen als waarderen met gebruik van Big Data en Artificial Intelligence (Supervised Machine Learning).

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2019

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2018	Realisatie t/m aug 2019	begroting 2019	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	1.357	1.447	2.219	65%	829	2.277	103%
Overige goederen en diensten	111	157	304	52%	212	369	121%
Automatiseringskosten	86	32	335	10%	290	322	96%
LV-WOZ	0	0	35	0%	14	14	40%
Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak	213	188	295	64%	110	298	101%
Totaal Lasten	1.767	1.824	3.188	57%	1.456	3.280	103%
Bijdragen deelnemers	-1.554	-1.636	-2.893	57%	-1.346	-2.982	103%
Totaal Baten	-1.554	-1.636	-2.893	57%	-1.346	-2.982	103%
Resultaat voor bestemming	213	188	295		110	298	
Onttrekkingen aan rekeningresultaat							
Dotaties aan bestemmingsreserve							
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	-213	-188	-295	64%	-110	-298	101%
Mutaties reserve/resultaat	-213	-188	-295	0%	-110	-298	101%
Resultaat na bestemming	0	0	0		0	0	

De kosten van het programma waarden bestaan voornamelijk uit de personele lasten. We signaleren hierin een duidelijke toename van inhuur die het gevolg is van extra werkzaamheden op het vlak van WOZ bezwaren met name als gevolg van No Cure No Pay bureaus.

De overige goederen en diensten bestaan uit de proces-, gerechts- en griffiekosten, de kosten van een aantal contributies en abonnementen en de kosten van de bedrijfswagen.

De proces-, gerechts- en griffiekosten zullen wederom hoger uitkomen, naar verwachting € 65K hoger. Dit wordt opnieuw veroorzaakt door de verdere toename van het aantal bezwaren van no cure no pay (NCNP) bureaus.

De nog ontbrekende historie LV WOZ van de gemeenten Katwijk, Bodegraven-Reeuwijk en Waddinxveen zal conform de landelijke afspraak die de Waarderingskamer heeft gemaakt nog dit jaar aangevuld worden. Dit betekent voor de BSGR een extra inspanning waarvan de kosten worden geraamd op € 14K.

Er is vanuit het rekeningresultaat 2017 een jaarbedrag ad € 295K ten behoeve van het project 'over naar gebruiksoppervlakte' gedoteerd. Op basis van de huidige verplichtingen is de verwachting dat er een kleine overschrijding zal ontstaan ad € 3K. Deze overschrijding zal ten laste van de daartoe gevormde bestemmingsreserve voor 2020 en volgende worden gebracht.

Vooralsnog is de verwachting dat het bedrag wat in de bestemmingsreserve beschikbaar is (voor komende jaren) toereikend is om het project binnen het budget af te ronden. Risico is wel de forse verhoging van de tarieven voor inhuur op dit project (ca. 10%).

Programma 4: Overhead (voorheen Directie en bedrijfsvoering)

Onderwerp

De directie, de staf en alle ondersteunende activiteiten ten behoeve van de primaire programma's zijn binnen dit programma ondergebracht. Hieronder vallen de taken met betrekking tot beleid, interne controle werkzaamheden, management informatie, de financiële administratie en de P&O werkzaamheden. Ook de loonkosten van de afdelingshoofden vallen binnen dit programma.

Activiteiten 1 januari – 31 augustus 2019

De actuele ontwikkelingen en activiteiten worden voor dit programma beschreven in het hoofdstuk "Algemene ontwikkelingen".

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2019

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2018	Realisatie t/m aug 2019	begroting 2019	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	665	681	1.105	62%	407	1.088	98%
Kapitaallasten	90	116	198	58%	87	203	103%
Automatisering	234	278	472	59%	224	502	106%
Huisvesting	509	512	792	65%	246	758	96%
Overige goederen en diensten	169	136	304	45%	104	240	79%
Totaal Lasten	1.667	1.723	2.872	60%	1.068	2.791	97%
Bijdragen deelnemers	-1.667	-1.723	-2.872	60%	-1.068	-2.791	97%
Totaal Baten	-1.667	-1.723	-2.872	60%	-1.068	-2.791	97%
Resultaat voor bestemming	0	0	0		0	0	
Onttrekkingen aan rekeningresultaat	0	0	0				
Dotaties aan bestemmingsreserve	0	0	0				
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	0	0	0				
Mutaties reserve/resultaat	0	0	0	0%	0	0	
Resultaat na bestemming	0	0	0		0	0	

Dit programma bestaat uit personele lasten en bedrijfsbrede uitvoeringslasten (zoals huisvesting, kapitaallasten, automatisering). De personele lasten lopen momenteel redelijk in lijn met de begroting. De hogere automatiseringskosten zijn het gevolg van de plaatsing van een extra server om de netwerk capaciteit op peil te houden.

De kapitaallasten zijn hoger in verband met een nagekomen afrekennota voor de voorziening LV WOZ waardoor er een overschrijding wordt verwacht van € 5K. Reden hiervoor is dat de kosten die de softwareleverancier hiervoor maakt over één kantoor minder kunnen worden gespreid. Dit kantoor krijgt na aanbesteding een andere softwareleverancier.

De onderuitputting voor overige goederen en diensten wordt met name veroorzaakt door lagere advieskosten.

Algemene dekkingsmiddelen

Onderwerp

Naast de raming van baten en lasten per programma, schrijft het BBV (artikel 8) ook voor dat er een overzicht Algemene dekkingsmiddelen en een bedrag Onvoorzien opgenomen moet worden. Deze posten zijn niet direct aan een van de voorgaande programma's verbonden. Daarnaast komen de bestemmingsreserve flankerend beleid en de bijdrage deelnemers in dit programma tot uitdrukking.

Activiteiten 1 januari – 31 juli 2018

De post flankerend beleid wordt vanwege de privacy van de betrokken medewerkers vanaf 2015 niet meer per programma verdeeld, maar wordt verantwoord in het programma "Algemene dekkingsmiddelen". In de eerste acht maanden van 2019 is feitelijk voor € 5K aan kosten betaald.

Het budget van 2019 wordt aangepast naar € 60K. Dit omdat de uitwerking van de strategische personeelsplanning minder middelen dan verwacht heeft gevraagd. De kosten hiervan zullen worden onttrokken uit de bestemmingsreserve.

Nog niet duidelijk is of het bedrag van € 100K onvoorzien voor 2019 (nog) aangesproken zal moeten worden. Vooralsnog houden wij daar wel rekening mee in de prognose.

Wij verwachten op grond van deze acht-maandsrapportage dat we de deelnemberbijdrage ongewijzigd kunnen laten.

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2019

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2018	Realisatie t/m aug 2019	begroting 2019	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Onvoorzien	0	0	100	0%	100	100	100%
Flankerend beleid	7	5	100	5%	55	60	60%
Totaal Lasten	7	5	200	2%	155	160	80%
Overige opbrengsten	0	-8	0		-1	-9	
Bijdragen deelnemers	-591	-376	-100	376%	285	-91	91%
Totaal Baten	-591	-384	-100	384%	284	-100	100%
Resultaat voor bestemming	-584	-379	100		439	60	
Onttrekkingen aan rekeningresultaat							
Dotaties aan bestemmingsreserves							
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	-7	-5	-100	5%	-55	-60	60%
Mutaties reserve/resultaat	-7	-5	-100	0%	-55	-60	60%
Resultaat na bestemming	-591	-384	0		384	0	

Bijlage 1: Productierapportages per deelnemer

Op de volgende bladzijden vindt u de rapportages per deelnemer.

Productierapportage gemeente Bodegraven-Reeuwijk

Productierapportage t/m augustus 2019 Bodegraven-Reeuwijk									
Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	aantal verminderingen	Verminderen	aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd inclusief KWS
< 2017	-	-	21	-8.144,41	-	-	4	-738,94	-8.883
AFV 2017	14	1.685,37	9	-1.122,80	-	-	7	-1.090,14	-528
BLEG 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DTAR 2017	2	62,08	6	-531,58	-	-	6	-374,26	-844
EXCO 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXNW 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HOND 2017	-	-	3	-52,35	-	-	-	-	-52
OZBE NWN 2017	7	1.197,59	7	-2.216,71	-	-	-	-	-1.019
OZBE WON 2017	6	895,74	1	-77,38	-	-	-	-	818
OZBG NWN 2017	12	4.525,20	9	-4.634,02	-	-	-	-	-109
OZBG WON 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
REIN 2017	11	2.518,53	7	-1.528,34	-	-	-	-	990
RIOE NWN 2017	3	406,80	6	-768,60	-	-	-	-	-362
RIOE WON 2017	5	678,00	-	-	-	-	-	-	678
RIOG NWN 2017	10	1.340,12	15	-2.524,28	-	-	-	-	-1.184
RIOG WON 2017	12	1.618,87	10	-1.100,92	-	-	7	-1.019,41	-501
RIOH NWN 2017	4	60,00	-	-	-	-	-	-	60
RIOH WON 2017	-	-	3	-45,00	-	-	-	-	-45
TOER 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WOFO WON 2017	11	21.579,00	1	-550,00	-	-	-	-	21.029
AFV 2018	93	10.169,54	21	-1.912,93	-	-	15	-1.975,84	6.281
BLEG 2018	63	63.948,39	14	-51.370,23	-	-	-	-	12.578
DTAR 2018	-	-	3	-164,17	-	-	9	-639,94	-804
EXCO 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXNW 2018	6	652,66	-	-	-	-	-	-	653
HOND 2018	-	-	3	-88,50	-	-	1	-42,48	-131
LEDI 2018	-	-	-	-	-	-	1	-28,75	-29
OZBE NWN 2018	43	35.435,71	15	-10.019,30	-	-	-	-	25.416
OZBE WON 2018	20	5.972,62	49	-6.672,10	-	-	-	-	-699
OZBG NWN 2018	146	32.261,43	106	-6.516,18	-	-	-	-	25.745
OZBG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2018	1	197,60	-	-	-	-	-	-	198
REIN 2018	20	5.029,96	8	-2.184,96	-	-	-	-	2.845
RIOE NWN 2018	28	3.440,64	5	-573,72	-	-	-	-	2.867
RIOE WON 2018	17	2.088,96	1	-122,88	-	-	-	-	1.966
RIOG NWN 2018	55	10.439,24	13	-5.259,29	-	-	-	-	5.180
RIOG WON 2018	92	6.998,24	20	-1.737,22	-	-	15	-1.260,12	4.001
RIOH NWN 2018	9	122,04	-	-	-	-	-	-	122
RIOH WON 2018	-	-	3	-40,68	-	-	-	-	-41
TOER 2018	21	74.901,50	-	-	-	-	-	-	74.902
WOFO WON 2018	23	39.660,00	1	-70,00	-	-	-	-	39.590
AFDI 2019	13.694	645.489,41	185	-6.388,51	89	-5.874,29	389	-17.430,45	615.796
AFDR 2019	182	44.245,31	3	-2.085,42	-	-	-	-	42.160
AFV 2019	14.305	3.194.278,60	277	-37.518,20	-	-	397	-86.162,45	3.070.598
BLEG 2019	464	1.465.096,97	37	-174.952,78	-	-	-	-	1.290.144
EXNW 2019	32	13.084,71	3	-1.579,78	-	-	-	-	11.505
OZBE NWN 2019	2.203	1.749.211,66	67	-11.369,29	-	-	-	-	1.737.842
OZBE WON 2019	15.454	6.102.488,94	203	-19.052,69	-	-	3	-826,09	6.082.610
OZBG NWN 2019	1.469	1.076.700,65	20	-21.596,59	-	-	-	-	1.055.104
OZBG WON 2019	1	148,11	-	-	-	-	-	-	148
PREC 2019	14	932.527,09	-	-	-	-	-	-	932.527
REIN 2019	177	53.350,33	4	-1.130,00	-	-	-	-	52.220
RIOE NWN 2019	1.158	148.573,92	2	-228,48	-	-	-	-	148.345
RIOE WON 2019	14.337	1.840.870,80	3	-385,20	-	-	3	-377,95	1.840.108
RIOG NWN 2019	954	261.943,20	24	-4.657,78	-	-	-	-	257.285
RIOG WON 2019	14.090	2.313.493,75	285	-28.451,40	-	-	397	-65.041,17	2.220.001
RIOH NWN 2019	255	3.610,80	-	-	-	-	-	-	3.611
RIOH WON 2019	754	10.676,64	4	-56,64	-	-	-	-	10.620
TOER 2019	23	411.664,50	1	-3.764,00	-	-	-	-	407.901
WOFO WON 2019	133	274.188,00	1	-860,00	-	-	-	-	273.328
Totaal	80.433	20.869.529	1.479	-424.105	89	-5.874	1.254	-177.008	20.262.542

Productierapportage gemeente Gouda

Productierapportage t/m augustus 2019 Gouda									
Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	aantal verminderingen	Verminderen	aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd inclusief KWS
< 2017	-	-	78	-35.581,69	-	-	29	-5.560,91	-41.143
AFV 2017	22	3.074,28	26	-4.392,63	-	-	40	-8.389,46	-9.708
ALEG 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BLEG 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HOND 2017	3	133,10	5	-366,35	-	-	-	-	-233
HVNG 2017	1	453,60	1	-151,20	-	-	-	-	302
LIGG 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MKTG 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2017	13	21.502,25	16	-17.223,94	-	-	-	-	4.278
OZBE WON 2017	6	1.187,21	5	-1.406,71	-	-	3	-459,96	-679
OZBG NWN 2017	84	24.907,35	48	-12.386,79	-	-	-	-	12.521
OZBG WON 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARK 2017	-	-	4	-123,60	-	-	-	-	-124
PREC 2017	20	10.136,20	31	-11.432,55	-	-	-	-	-1.296
REIN 2017	47	10.839,76	5	-1.001,51	-	-	-	-	9.838
RIOE NWN 2017	5	993,50	10	-1.987,00	-	-	-	-	-994
RIOE WON 2017	3	596,10	2	-397,40	-	-	3	-512,20	-314
RIOG NWN 2017	29	12.787,54	13	-2.376,90	-	-	-	-	10.411
RIOG WON 2017	20	1.880,92	19	-2.308,43	-	-	39	-5.921,44	-6.349
STAN 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFDR 2018	186	25.822,86	4	-160,51	-	-	-	-	25.662
AFV 2018	119	17.526,60	27	-3.150,25	-	-	127	-24.691,44	-10.315
ALEG 2018	135	6.617,55	9	-1.303,35	-	-	-	-	5.314
BLEG 2018	181	466.820,25	26	-10.541,73	-	-	-	-	456.279
HOND 2018	101	1.608,55	40	-1.808,05	-	-	-	-	-200
HVNG 2018	38	16.663,31	4	-264,60	-	-	-	-	16.399
LIGG 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MKTG 2018	1	332,50	-	-	-	-	-	-	333
OZBE NWN 2018	84	192.208,03	31	-37.615,73	-	-	-	-	154.592
OZBE WON 2018	88	11.294,25	63	-4.088,03	-	-	3	-373,41	6.833
OZBG NWN 2018	170	163.377,48	70	-36.213,58	-	-	-	-	127.164
OZBG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARK 2018	678	21.748,20	256	-8.190,00	-	-	-	-	13.558
PREC 2018	422	95.213,94	13	-4.185,91	-	-	-	-	91.028
RIOE NWN 2018	69	15.135,15	17	-3.663,10	-	-	-	-	11.472
RIOE WON 2018	38	8.335,30	5	-1.096,75	-	-	3	-565,43	6.673
RIOG NWN 2018	130	80.826,55	43	-42.996,50	-	-	1	222,60	38.053
RIOG WON 2018	104	11.446,29	18	-1.725,14	-	-	124	-19.234,21	-9.513
RIOH NWN 2018	8	175,60	-	-	-	-	-	-	176
RIOH WON 2018	1.005	22.059,75	-	-	-	-	-	-	22.060
STAN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2018	29	132.233,31	-	-	-	-	-	-	132.233
AFDI 2019	31.723	1.432.292,64	465	-14.135,76	476	-20.955,23	2.654	-119.988,60	1.277.213
AFV 2019	32.882	6.765.029,21	742	-95.323,82	-	-	2.753	-562.918,09	6.106.787
ALEG 2019	1.222	88.970,85	23	-2.076,30	-	-	-	-	86.895
BLEG 2019	758	890.943,67	43	-64.371,89	-	-	-	-	826.572
HOND 2019	3.329	257.743,21	230	-14.092,24	-	-	-	-	243.651
HVNG 2019	178	8.692,20	-	-	-	-	-	-	8.692
LIGG 2019	37	17.219,85	-	-	-	-	-	-	17.220
MKTG 2019	269	88.840,80	4	-985,12	-	-	-	-	87.856
OZBE NWN 2019	2.594	4.395.760,41	34	-35.761,26	-	-	-	-	4.359.999
OZBE WON 2019	33.949	7.347.452,69	180	-10.235,85	-	-	14	-2.189,88	7.335.027
OZBG NWN 2019	2.068	2.892.898,06	57	-45.336,32	-	-	-	-	2.847.562
OZBG WON 2019	1	579,11	-	-	-	-	-	-	579
PARK 2019	8.212	266.173,30	770	-24.919,90	-	-	-	-	241.253
PREC 2019	3	2.034.931,50	-	-	-	-	-	-	2.034.932
RIOE NWN 2019	1.923	469.640,55	22	-5.375,70	-	-	-	-	464.265
RIOE WON 2019	32.645	7.976.805,75	17	-4.153,95	-	-	14	-3.189,58	7.969.462
RIOG NWN 2019	1.563	1.045.548,33	50	-100.814,39	-	-	3	-609,00	944.125
RIOG WON 2019	32.764	7.898.229,93	742	-111.473,08	-	-	2.752	-657.343,55	7.129.413
RIOH NWN 2019	244	5.965,80	2	-48,90	-	-	-	-	5.917
RIOH WON 2019	1.018	24.890,10	3	-73,35	-	-	-	-	24.817
STAN 2019	160	33.446,80	-	-	-	-	-	-	33.447
Totaal	191.381	45.319.992	4.273	-777.318	476	-20.955	8.562	-1.411.725	43.109.994

Productierapportage hoogheemraadschap Rijnland

Productierapportage t/m augustus 2019 Hoogheemraadschap Rijnland									
Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	aantal verminderingen	Verminderen	aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd inclusief KWS
< 2016	-	-	128	-70.640,01	-	-	80	-6.909,77	-77.549,78
RLEG 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WSHE GEB 2016	-	-	62	-2.669,80	2	0,32	1	-2,52	-2.672,00
WSHE NAT 2016	-	-	1	-0,76	1	-0,02	-	-	-0,78
WSHE ONG 2016	-	-	20	-1.483,12	-	-	-	-	-1.483,12
WSHE WEG 2016	-	-	2	-46,66	-	-	-	-	-46,66
WSHG 2016	-	-	34	-3.478,54	4	4,56	70	-6.885,12	-10.359,10
WVOB 2016	8	160.997,76	2	-	-	-	-	-	160.997,76
WVOW 2016	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ZUIB 2016	1.607	1.037.235,93	788	-16.044,19	1	-0,19	-	-	1.021.191,55
ZUIW 2016	-	-	55	-4.294,40	6	10,56	83	-8.225,38	-12.509,22
RLEG 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WSHE GEB 2017	289	40.224,94	220	-13.640,93	-	-	-	-	26.584,01
WSHE NAT 2017	1	15,50	-	-	-	-	-	-	15,50
WSHE ONG 2017	64	3.780,09	51	-4.847,14	-	-	-	-	-1.067,05
WSHE WEG 2017	15	1.159,31	1	-41,04	-	-	-	-	1.118,27
WSHG 2017	117	12.285,00	127	-13.335,00	-	-	241	-24.729,00	-25.779,00
WVOB 2017	165	286.291,13	8	-2.561,65	-	-	-	-	283.729,48
WVOW 2017	5	506,70	-	-	-	-	-	-	506,70
ZUIB 2017	7.218	1.619.734,71	3.077	-135.889,37	-	-	-	-	1.483.845,34
ZUIW 2017	569	34.918,49	236	-19.512,42	-	-	335	-34.075,24	-18.669,17
RLEG 2018	1	1.250,00	-	-	-	-	-	-	1.250,00
WSHE GEB 2018	3.075	272.548,18	2.102	-76.609,79	-	-	-	-	195.938,39
WSHE NAT 2018	37	507,00	3	-5,31	-	-	-	-	501,69
WSHE ONG 2018	503	26.335,37	78	-6.002,77	-	-	-	-	20.332,60
WSHE WEG 2018	65	10.838,77	2	-228,93	-	-	-	-	10.609,84
WSHG 2018	691	72.831,40	197	-20.763,80	-	-	565	-58.662,85	-6.595,25
WVOB 2018	142	66.738,48	6	-456,80	-	-	-	-	66.281,68
WVOW 2018	10	961,17	-	-	-	-	-	-	961,17
ZUIB 2018	9.309	1.625.214,46	2.404	-177.481,07	-	-	-	-	1.447.733,39
ZUIW 2018	2.334	161.134,43	769	-40.401,96	-	-	1.059	-85.761,63	34.970,84
RLEG 2019	17	50.437,95	-	-	-	-	-	-	50.437,95
WSHE GEB 2019	643.186	48.183.898,78	2.856	-67.622,43	-	-	-	-	48.116.276,35
WSHE NAT 2019	6.284	85.200,43	10	-242,83	-	-	-	-	84.957,60
WSHE ONG 2019	64.106	4.107.523,00	214	-23.484,24	-	-	-	-	4.084.038,76
WSHE WEG 2019	15.483	2.047.045,59	3	-295,35	-	-	-	-	2.046.750,24
WSHG 2019	541.956	57.122.162,40	629	-66.296,60	-	-	27.396	-2.875.377,34	54.180.488,46
WVOB 2019	30	299.447,40	3	-871,50	-	-	-	-	298.575,90
WVOW 2019	29	3.427,90	-	-	-	-	-	-	3.427,90
ZUIB 2019	27.764	16.907.041,90	1.013	-607.068,40	-	-	-	-	16.299.973,50
ZUIW 2019	565.414	74.686.274,03	18.254	-1.324.843,45	-	-	27.724	-3.080.513,07	70.280.917,51
Totaal	1.890.494	208.927.968,20	33.355	-2.701.160,26	14	15,23	57.554	-6.181.141,92	200.045.681,25

Productierapportage gemeente Katwijk

Productierapportage t/m augustus 2019 Katwijk									
Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	aantal verminderingen	Verminderen	aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd inclusief KWS
< 2017	-	-	46	-11.903,55	-	-	26	-4.857,84	-16.761
AFV 2017	15	1.211,41	3	-324,97	-	-	13	-3.084,68	-2.198
EXCO 2017	-	-	1	-82,35	-	-	-	-	-82
GRAF 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HOND 2017	-	-	8	-583,05	-	-	-	-	-583
HVNG 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MKTG 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2017	4	2.563,85	8	-855,07	-	-	-	-	1.709
OZBE WON 2017	-	-	-	-	-	-	2	-358,14	-358
OZBG NWN 2017	13	4.026,26	18	-4.288,98	-	-	-	-	-263
OZBG WON 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARK 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOG NWN 2017	15	1.927,33	10	-3.215,04	-	-	-	-	-1.288
RIOG WON 2017	16	811,46	3	-240,91	-	-	13	-1.901,99	-1.331
RZBE WON 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2017	-	-	1	-1.088,40	-	-	-	-	-1.088
AFV 2018	110	9.171,57	10	-829,62	-	-	48	-7.402,26	940
EXCO 2018	2	279,99	2	-263,52	-	-	-	-	16
GRAF 2018	-	-	7	-535,08	-	-	-	-	-535
HOND 2018	48	1.346,80	38	-2.293,20	-	-	-	-	-946
HVNG 2018	97	16.155,31	11	-1.219,41	-	-	-	-	14.936
MKTG 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2018	28	103.898,96	12	-999,68	-	-	-	-	102.899
OZBE WON 2018	44	1.899,42	23	-623,75	-	-	-	-	1.276
OZBG NWN 2018	36	27.504,66	20	-3.835,99	-	-	-	-	23.669
OZBG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARK 2018	106	3.391,70	36	-1.150,80	-	-	-	-	2.241
PREC 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOG NWN 2018	53	8.954,44	14	-2.856,96	-	-	1	132,01	6.229
RIOG WON 2018	112	5.681,06	8	-1.842,59	-	-	48	-4.350,85	-512
RZBE WON 2018	1	133,47	2	-251,51	-	-	-	-	-118
TOER 2018	65	311.215,25	-	-	-	-	-	-	311.215
AFV 2019	26.527	6.992.941,54	483	-75.629,47	-	-	1.007	-241.739,04	6.675.573
EXCO 2019	67	13.631,65	7	-1.263,75	-	-	1	-202,20	12.166
HOND 2019	3.826	425.886,54	217	-19.420,66	-	-	-	-	406.466
HVNG 2019	145	26.441,63	7	-1.051,55	-	-	-	-	25.390
MKTG 2019	143	57.232,22	3	-718,55	-	-	-	-	56.514
OZBE NWN 2019	2.480	3.443.765,52	18	-21.753,28	-	-	-	-	3.422.012
OZBE WON 2019	28.277	7.235.817,93	156	-8.997,08	-	-	1	-216,92	7.226.604
OZBG NWN 2019	1.904	848.066,65	31	-8.546,67	-	-	-	-	839.520
OZBG WON 2019	1	64,15	-	-	-	-	-	-	64
PARK 2019	2.100	67.959,60	116	-3.755,40	-	-	-	-	64.204
PREC 2019	2	3.285.064,25	-	-	-	-	-	-	3.285.064
RIOG NWN 2019	1.659	722.802,43	37	-8.404,81	-	-	-	-	714.398
RIOG WON 2019	26.492	3.777.501,75	479	-45.299,00	-	-	1.007	-142.191,85	3.590.011
RZBE WON 2019	85	16.988,49	1	-161,99	-	-	-	-	16.827
Totaal	94.473	27.414.337	1.836	-234.287	-	-	2.167	-406.174	26.773.877

Productierapportage gemeente Leiden

Productierapportage t/m augustus 2019 Leiden									
Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	aantal verminderingen	Verminderingen	aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd inclusief KWS
< 2017	-	-	172	-50.806,85	-	-	82	-9.645,49	-60.452
AFV 2017	94	10.778,52	62	-11.608,97	-	-	90	-16.519,76	-17.350
OZBE NWN 2017	181	62.109,36	94	-57.898,13	-	-	-	-	4.211
OZBE WON 2017	10	2.155,81	29	-5.121,79	-	-	2	-429,59	-3.396
OZBG NWN 2017	61	33.113,75	47	-29.152,97	-	-	-	-	3.961
OZBG WON 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2017	137	7.989,18	90	-13.872,52	-	-	-	-	-5.883
RIOG NWN 2017	22	2.323,17	25	-5.287,58	-	-	-	-	-2.964
RIOG WON 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP NWN 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP WON 2017	92	4.925,70	59	-4.878,23	-	-	90	-7.343,26	-7.296
TOER 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2018	346	37.654,04	174	-20.418,44	-	-	258	-32.923,00	-15.687
OZBE NWN 2018	226	254.410,63	92	-65.242,28	-	-	-	-	189.168
OZBE WON 2018	58	15.312,23	100	-13.037,16	-	-	6	-743,46	1.532
OZBG NWN 2018	110	444.058,44	68	-56.123,90	-	-	-	-	387.935
OZBG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2018	2.548	7.912.832,14	11	-11.790,11	-	-	-	-	7.901.042
RIOG NWN 2018	112	28.809,12	47	-13.166,74	-	-	-	-	15.642
RIOG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP NWN 2018	1	97,92	-	-	-	-	-	-	98
RIOP WON 2018	329	15.873,90	170	-8.642,58	-	-	246	-14.393,16	-7.162
TOER 2018	68	14.446,65	49	6.670,00	-	-	-	-	21.117
AFV 2019	61.092	13.582.069,79	3.382	-383.094,45	-	-	4.876	-1.015.508,74	12.183.467
OZBE NWN 2019	4.348	14.487.546,56	17	-71.771,60	-	-	-	-	14.415.775
OZBE WON 2019	63.018	21.549.742,44	586	-23.601,41	-	-	7	-1.194,06	21.524.947
OZBG NWN 2019	3.811	13.224.782,16	114	-209.623,75	-	-	-	-	13.015.158
OZBG WON 2019	4	8.440,18	1	-235,81	-	-	-	-	8.204
PREC 2019	4	7.591.476,66	-	-	-	-	-	-	7.591.477
RIOG NWN 2019	2.960	1.075.437,35	124	-28.970,87	-	-	-	-	1.046.466
RIOG WON 2019	14	9.950,72	-	-	-	-	-	-	9.951
RIOP NWN 2019	7	857,28	-	-	-	-	-	-	857
RIOP WON 2019	60.137	6.064.918,40	3.319	-169.563,59	-	-	4.701	-446.559,74	5.448.795
TOER 2019	66	961.451,35	5	-90.964,50	-	-	-	-	870.487
Totaal	199.856	87.403.563	8.837	-1.338.204	-	-	10.358	-1.545.260	84.520.099

Productierapportage gemeente Oegstgeest

Productierapportage t/m augustus 2019 Oegstgeest									
Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	aantal verminderingen	Verminderen	aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd inclusief KWS
< 2017	-	-	10	-2.684,96	-	-	10	-2.829,98	-5.515
AFVT 2017	10	1.215,49	5	-274,27	-	-	5	-911,68	30
BIZ NWN 2017	-	-	1	-500,00	-	-	-	-	-500
EXCO 2017	1	210,44	3	-455,95	-	-	-	-	-246
HOND 2017	1	38,00	2	-152,72	-	-	-	-	-115
OZBE NWN 2017	-	-	1	-245,81	-	-	-	-	-246
OZBE WON 2017	3	1.495,05	3	-1.330,34	-	-	-	-	165
OZBG NWN 2017	1	231,98	4	-1.559,76	-	-	-	-	-1.328
OZBG WON 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOG NWN 2017	1	195,48	1	-195,48	-	-	-	-	-
RIOG WON 2017	1	47,25	-	-	-	-	-	-	47
RIOP NWN 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP WON 2017	9	636,45	2	-48,87	-	-	5	-668,46	-81
TOER 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFVT 2018	55	8.283,54	8	-454,59	-	-	11	-1.998,14	5.831
BIZ NWN 2018	-	-	1	-500,00	-	-	-	-	-500
EXCO 2018	4	479,08	2	-410,64	-	-	-	-	68
HOND 2018	21	663,87	18	-805,90	-	-	1	-92,28	-234
OZBE NWN 2018	4	68.763,58	3	-569,98	-	-	-	-	68.194
OZBE WON 2018	13	2.922,15	14	-1.944,47	-	-	3	-245,63	732
OZBG NWN 2018	5	11.129,47	6	-2.370,79	-	-	-	-	8.759
PREC 2018	23	37.818,66	2	-2.126,10	-	-	-	-	35.693
RIOG NWN 2018	11	817,77	7	-1.596,60	-	-	-	-	-779
RIOG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP NWN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP WON 2018	50	5.462,40	6	-253,00	-	-	11	-1.552,20	3.657
TOER 2018	5	266.765,00	-	-	-	-	-	-	266.765
AFVT 2019	10.739	2.816.683,42	285	-45.963,57	-	-	352	-92.054,91	2.678.665
BIZ5 NWN 2019	89	44.500,00	3	-1.500,00	-	-	-	-	43.000
EXCO 2019	100	21.971,37	10	-1.776,96	-	-	2	-320,85	19.874
HOND 2019	1.181	113.966,44	70	-5.301,08	-	-	-	-	108.665
OZBE NWN 2019	555	920.768,85	12	-32.941,39	-	-	-	-	887.827
OZBE WON 2019	11.268	4.797.524,45	109	-5.545,15	-	-	3	-126,33	4.791.853
OZBG NWN 2019	457	599.515,93	9	-5.654,33	-	-	-	-	593.862
PREC 2019	4	1.565.182,08	-	-	-	-	-	-	1.565.182
RIOG NWN 2019	322	228.539,46	6	-1.211,76	-	-	1	-201,96	227.126
RIOG WON 2019	35	16.146,00	-	-	-	-	1	-245,25	15.901
RIOP NWN 2019	1	201,96	-	-	-	-	-	-	202
RIOP WON 2019	10.719	1.997.204,76	269	-31.740,71	-	-	352	-61.529,96	1.903.934
Totaal	35.688	13.529.380	872	-150.115	-	-	757	-162.778	13.216.488

Productierapportage gemeente Voorschoten

Productierapportage t/m augustus 2019 Voorschoten									
Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	aantal verminderingen	Verminderings	aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd inclusief KWS
< 2017	-	-	4	-980,28	-	-	6	-1.477,55	-2.458
AFV 2017	5	696,71	3	-544,50	-	-	9	-1.926,97	-1.775
BIZ4 NWN 2017	9	5.037,02	2	-745,03	-	-	-	-	4.292
BIZ4 WON 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ5 NWN 2017	2	390,00	-	-	-	-	-	-	390
HOND 2017	-	-	2	-83,03	-	-	-	-	-83
OZBE NWN 2017	2	2.130,82	4	-2.875,87	-	-	-	-	-745
OZBE WON 2017	3	830,53	-	-	-	-	-	-	831
OZBG NWN 2017	4	2.393,25	2	-1.606,48	-	-	-	-	787
OZBG WON 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOT NWN 2017	6	1.077,44	2	-290,08	-	-	-	-	787
RIOT WON 2017	6	766,64	5	-485,36	-	-	10	-1.659,09	-1.378
TOER 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2018	41	4.613,42	13	-1.528,78	-	-	20	-3.715,80	-631
BIZ4 NWN 2018	19	10.814,92	5	-2.296,01	-	-	-	-	8.519
BIZ5 NWN 2018	5	1.300,00	3	-940,00	-	-	-	-	360
HOND 2018	3	125,28	15	-1.360,26	-	-	-	-	-1.235
OZBE NWN 2018	24	7.343,42	12	-5.209,69	-	-	-	-	2.134
OZBE WON 2018	5	1.859,66	51	-2.738,14	-	-	-	-	-878
OZBG NWN 2018	22	18.398,35	8	-3.533,55	-	-	-	-	14.865
OZBG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2018	61	12.126,10	2	-812,64	-	-	-	-	11.313
RIOT NWN 2018	26	4.725,62	7	-1.262,44	-	-	-	-	3.463
RIOT WON 2018	39	3.599,66	16	-1.363,00	-	-	21	-2.724,66	-488
TOER 2018	3	34.405,00	-	-	-	-	-	-	34.405
AFV 2019	11.324	3.273.213,92	391	-50.966,41	-	-	462	-119.211,13	3.103.036
BIZ4 NWN 2019	126	83.859,36	4	-2.667,50	-	-	-	-	81.192
BIZ5 NWN 2019	123	29.820,00	1	-210,00	-	-	-	-	29.610
HOND 2019	1.414	127.599,65	90	-6.588,75	-	-	65	-5.472,10	115.539
OZBE NWN 2019	761	541.458,46	5	-502,96	-	-	-	-	540.956
OZBE WON 2019	12.138	5.627.472,70	90	-5.198,38	-	-	3	-1.111,22	5.621.163
OZBG NWN 2019	627	398.168,06	15	-4.779,65	-	-	-	-	393.388
OZBG WON 2019	1	1.287,54	-	-	-	-	-	-	1.288
PREC 2019	94	1.045.543,65	-	-	-	-	-	-	1.045.544
RIOT NWN 2019	531	119.899,07	15	-3.297,30	-	-	1	-227,40	116.374
RIOT WON 2019	11.994	2.538.392,17	289	-39.004,12	-	-	470	-102.669,55	2.396.719
TOER 2019	6	65.100,00	-	-	-	-	-	-	65.100
Totaal	39.424	13.964.448	1.056	-141.870	-	-	1.067	-240.195	13.582.383

Productierapportage gemeente Waddinxveen

Productierapportage t/m augustus 2019 Waddinxveen									
Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	aantal verminderingen	Verminderings	aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd inclusief KWS
< 2017	-	-	5	-4.739,16	-	-	2	-396,00	-5.135
AFV 2017	11	1.017,57	1	-93,38	-	-	9	-2.226,77	-1.303
ALEG 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BAAT 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BLEG 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXCO 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GRFR 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HOND 2017	4	206,72	1	-77,52	-	-	-	-	129
MKTG 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2017	7	6.439,27	3	-4.101,20	-	-	-	-	2.338
OZBE WON 2017	1	29,44	1	-29,44	-	-	-	-	-
OZBG NWN 2017	3	4.158,25	4	-1.453,81	-	-	-	-	2.704
OZBG WON 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2017	-	-	1	-34,97	-	-	-	-	-35
RIOE NWN 2017	2	363,12	2	-363,12	-	-	-	-	-
RIOE WON 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOH NWN 2017	1	45,36	-	-	-	-	-	-	45
RIOS NWN 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2018	54	6.131,96	6	-994,56	-	-	30	-4.848,06	289
ALEG 2018	45	14.220,90	-	-	-	-	-	-	14.221
BAAT 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BLEG 2018	94	518.021,03	12	-9.950,50	-	-	-	-	508.071
EXCO 2018	3	50,10	1	-16,70	-	-	-	-	33
GRFR 2018	27	22.632,50	7	-6.129,50	-	-	-	-	16.503
HOND 2018	51	820,42	8	-200,26	-	-	4	-109,82	510
MKTG 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2018	15	16.377,80	8	-49.745,23	-	-	-	-	-33.367
OZBE WON 2018	5	1.221,78	13	-690,23	-	-	-	-	532
OZBG NWN 2018	12	8.091,68	9	-38.965,28	-	-	-	-	-30.874
OZBG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2018	63	578.562,51	3	-1.406,20	-	-	-	-	577.156
RIOE NWN 2018	7	1.270,92	2	-363,12	-	-	-	-	908
RIOE WON 2018	3	544,68	1	-181,56	-	-	-	-	363
RIOH NWN 2018	6	272,16	-	-	-	-	-	-	272
RIOH WON 2018	909	41.232,24	4	-181,44	-	-	-	-	41.051
RIOS NWN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2018	2	18.406,50	-	-	-	-	-	-	18.407
AFDI 2019	11.726	701.430,78	170	-6.729,16	39	-1.497,50	412	-18.185,30	675.019
AFV 2019	11.969	2.373.350,24	253	-31.544,90	-	-	418	-83.416,77	2.258.389
ALEG 2019	181	50.196,59	1	-37,50	-	-	-	-	50.159
BAAT 2019	32	11.137,43	-	-	-	-	-	-	11.137
BLEG 2019	185	1.155.086,67	10	-1.402,50	-	-	-	-	1.153.684
EXCO 2019	43	1.167,80	2	-76,70	-	-	-	-	1.091
GRFR 2019	181	185.701,00	2	-1.926,00	-	-	-	-	183.775
MKTG 2019	2	7.328,00	-	-	-	-	-	-	7.328
OZBE NWN 2019	1.301	2.148.592,61	16	-40.210,27	-	-	-	-	2.108.382
OZBE WON 2019	13.082	3.768.573,36	57	-3.307,14	-	-	-	-	3.765.266
OZBG NWN 2019	1.007	1.397.242,88	27	-41.450,13	-	-	-	-	1.355.793
PREC 2019	4	560.152,80	-	-	-	-	-	-	560.153
RIOE NWN 2019	679	132.947,64	7	-1.452,48	-	-	-	-	131.495
RIOE WON 2019	11.796	2.141.681,76	4	-726,24	-	-	-	-	2.140.956
RIOH NWN 2019	276	12.519,36	6	-272,16	-	-	-	-	12.247
RIOH WON 2019	915	41.504,40	6	-272,16	-	-	-	-	41.232
RIOS NWN 2019	1	10.296,72	-	-	-	-	-	-	10.297
Totaal	54.705	15.939.027	653	-249.125	39	-1.498	875	-109.183	15.579.222

Productierapportage gemeente Wassenaar

Productierapportage t/m augustus 2019 Wassenaar									
Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	aantal verminderingen	Verminderings	aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd inclusief KWS
< 2017	-	-	30	-15.778,61	26	9,25	2	-374,14	-16.144
AFV 2017	14	2.855,43	45	-12.297,66	-	-	6	-1.858,08	-11.300
BAAT 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ NWN 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ2 NWN 2017	-	-	1	-41,36	-	-	-	-	-41
BIZ3 NWN 2017	6	3.245,50	1	-648,50	-	-	-	-	2.597
BIZ3 WON 2017	1	533,45	-	-	-	-	-	-	533
EXCO 2017	196	20.087,56	22	-4.806,00	-	-	2	-852,54	14.429
EXNW 2017	2	745,01	-	-	-	-	-	-	745
HOND 2017	1	174,00	4	-309,12	-	-	-	-	-135
OZBE NWN 2017	6	5.097,36	8	-8.187,54	-	-	-	-	-3.090
OZBE WON 2017	1	146,43	29	-1.283,27	-	-	-	-	-1.137
OZBG NWN 2017	7	3.584,50	7	-9.728,44	-	-	-	-	-6.144
OZBG WON 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2017	-	-	2	-386,15	-	-	-	-	-386
REIN 2017	4	1.554,80	4	-1.554,80	-	-	-	-	-
RIOG NWN 2017	7	1.205,82	5	-1.638,65	-	-	-	-	-433
RIOG WON 2017	13	1.388,42	45	-5.635,88	-	-	6	-830,91	-5.078
TOER 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2018	88	18.738,80	62	-14.221,25	-	-	26	-7.003,05	-2.486
BAAT 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ NWN 2018	1	635,00	-	-	-	-	-	-	635
BIZ2 NWN 2018	2	592,24	1	-41,36	-	-	-	-	551
BIZ3 NWN 2018	13	5.889,37	4	-1.299,28	-	-	-	-	4.590
BIZ3 WON 2018	1	677,00	-	-	-	-	-	-	677
EXCO 2018	251	32.106,63	24	-6.453,08	-	-	2	-1.171,80	24.482
EXNW 2018	14	10.918,72	1	-383,47	-	-	-	-	10.535
HOND 2018	40	1.067,94	24	-1.027,37	-	-	3	-153,12	-113
OZBE NWN 2018	13	18.791,14	10	-6.912,54	-	-	-	-	11.879
OZBE WON 2018	7	3.344,17	53	-9.049,25	-	-	-	-	-5.705
OZBG NWN 2018	20	27.980,02	9	-4.393,10	-	-	-	-	23.587
OZBG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2018	85	71.879,23	15	-2.229,55	-	-	-	-	69.650
REIN 2018	16	5.688,14	8	-2.684,29	-	-	-	-	3.004
RIOG NWN 2018	29	8.806,55	8	-3.209,41	-	-	-	-	5.597
RIOG WON 2018	85	8.406,27	65	-7.709,84	-	-	26	-4.554,68	-3.858
TOER 2018	13	18.818,67	13	-77,76	-	-	-	-	18.741
AFV 2019	11.906	3.965.329,08	471	-94.260,29	-	-	527	-168.033,34	3.703.035
BAAT 2019	41	8.946,00	-	-	-	-	-	-	8.946
BIZ NWN 2019	34	27.930,00	1	-745,00	-	-	-	-	27.185
BIZ2 NWN 2019	162	42.507,84	-	-	-	-	-	-	42.508
BIZ3 NWN 2019	172	93.393,40	5	-1.979,60	-	-	-	-	91.414
BIZ3 WON 2019	2	1.473,60	1	-486,20	-	-	-	-	987
EXCO 2019	562	109.900,05	42	-9.559,63	-	-	3	-1.517,28	98.823
EXNW 2019	21	14.625,07	1	-636,56	-	-	-	-	13.989
HOND 2019	2.018	184.895,14	122	-9.257,20	-	-	66	-5.566,46	170.071
OZBE NWN 2019	971	1.470.767,58	6	-6.054,22	-	-	-	-	1.464.713
OZBE WON 2019	12.750	6.884.749,01	147	-17.007,83	-	-	-	-	6.867.741
OZBG NWN 2019	828	1.148.216,53	16	-9.536,89	-	-	-	-	1.138.680
OZBG WON 2019	1	888,80	-	-	-	-	-	-	889
PREC 2019	71	1.848.029,86	4	-306,88	-	-	-	-	1.847.723
REIN 2019	229	74.159,23	8	-2.546,24	-	-	-	-	71.613
RIOG NWN 2019	648	393.156,06	17	-4.317,24	-	-	-	-	388.839
RIOG WON 2019	11.839	2.374.270,59	464	-74.634,43	-	-	524	-98.976,67	2.200.659
TOER 2019	13	1.189.609,20	-	-	-	-	-	-	1.189.609
Totaal	43.204	20.107.805	1.805	-353.316	26	9	1.193	-290.892	19.463.607

Productierapportage gemeente Zoeterwoude

Productierapportage t/m augustus 2019 Zoeterwoude									
Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	aantal verminderingen	Verminderingen	aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd inclusief KWS
< 2017	-	-	13	-3.800,04	-	-	1	-10,50	-3.811
BIZ NWN 2017	5	5.115,00	3	-2.085,00	-	-	-	-	3.030
DTAR 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXCD 2017	1	64,80	-	-	-	-	-	-	65
OZBE NWN 2017	2	639,01	3	-675,18	-	-	-	-	-36
OZBE WON 2017	-	-	1	-150,00	-	-	-	-	-150
OZBG NWN 2017	7	6.335,80	7	-2.854,97	-	-	-	-	3.481
OZBG WON 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOE NWN 2017	-	-	1	-269,00	-	-	-	-	-269
RIOE WON 2017	-	-	1	-269,00	-	-	-	-	-269
VASR 2017	2	241,50	-	-	-	-	1	-126,00	116
BIZ NWN 2018	8	7.200,00	5	-3.675,00	-	-	-	-	3.525
DTAR 2018	10.319	53.742,50	1.164	-1.997,33	-	-	-	-	51.745
EXCD 2018	2	94,50	74	-1.174,50	-	-	-	-	-1.080
OZBE NWN 2018	10	26.791,47	7	-8.187,78	-	-	-	-	18.604
OZBE WON 2018	4	893,46	13	-605,39	-	-	-	-	288
OZBG NWN 2018	16	19.361,68	7	-3.862,36	-	-	-	-	15.499
OZBG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2018	2	1.186,90	-	-	-	-	-	-	1.187
RIOE NWN 2018	5	1.300,00	5	-1.300,00	-	-	-	-	-
RIOE WON 2018	2	520,00	1	-260,00	-	-	-	-	260
VASR 2018	9	588,00	-	-	-	-	4	-388,50	200
BIZ NWN 2019	142	130.530,00	10	-8.010,00	-	-	-	-	122.520
OZBE NWN 2019	632	1.703.003,89	3	-1.258,72	-	-	-	-	1.701.745
OZBE WON 2019	3.706	1.246.464,40	78	-9.067,18	-	-	-	-	1.237.397
OZBG NWN 2019	532	785.844,73	10	-7.795,78	-	-	-	-	778.049
PREC 2019	3	839.154,90	1	-3.382,25	-	-	-	-	835.773
RIOE NWN 2019	502	130.520,00	3	-780,00	-	-	-	-	129.740
RIOE WON 2019	3.399	883.740,00	1	-260,00	-	-	-	-	883.480
VASR 2019	3.484	430.836,00	63	-4.851,00	-	-	66	-8.249,75	417.735
Totaal	22.794	6.274.169	1.474	-66.570	-	-	72	-8.775	6.198.823

Bijlage 2: Rekening courantposities

	Bodegraven- Reeuwijk	Gouda	katwijk	Leiden	Oegstgeest	Rijnland	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude	Totaal
Saldo af te dragen per 31 december 2018	24.848	106.436	24.777	93.607	8.283	244.056	8.129	120.405	23.370	28.954	682.867
afgedragen in 2019	24.848	106.420	24.777	93.607	8.283	243.944	8.129	120.405	23.370	28.954	682.739
Saldo per 31 december 2018	-	-16	-	-	-	-112	-	-	-	-	-128
Ontvangsten 2019 (afdr.mod)	17.987.564	37.466.896	23.323.890	76.659.371	11.261.143	161.908.482	11.898.609	13.872.422	17.200.189	5.538.804	377.117.370
Ontvangen rente 2019 (afdr.mod)	4.956	11.013	3.799	16.859	1.631	33.572	1.509	3.728	7.567	1.453	86.088
Voorschotten 2019	-17.948.657	-37.209.984	-23.312.695	-76.494.385	-11.251.377	-161.600.433	-11.890.252	-13.626.411	-17.180.864	-5.537.254	-376.052.310
Saldo belastingen	43.864	267.926	14.995	181.846	11.397	341.621	9.866	249.739	26.892	3.004	1.151.149
Ontvangen invorderingskosten 2019	28.666	88.122	28.542	90.514	9.684	921.129	14.578	28.085	30.315	5.792	1.245.426
Afgedragen invorderingskosten 2019	-27.631	-79.730	-26.216	-83.377	-8.726	-797.893	-12.920	-25.890	-28.046	-5.375	-1.095.804
SALDO ontvangen invorderingskosten	1.035	8.392	2.326	7.137	958	123.236	1.658	2.195	2.268	417	149.622
Saldo af te dragen 31-08-2019	44.899	276.302	17.321	188.982	12.355	464.745	11.524	251.934	29.161	3.421	1.300.643

Bijlage 3: Debiteurensaldo

	Bodegraven-Reeuwijk	Gouda	Katwijk	Leiden	Oegstgeest	Rijnland	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude	Totaal
Debiteurensaldo per 31 december 2018	1.395.097	2.612.717	1.300.635	7.850.342	514.152	10.440.428	457.445	765.532	2.119.435	159.942	27.615.725
Netto opgelegd t/m augustus 2019	20.262.542	43.109.994	26.773.877	84.520.099	13.216.488	200.045.681	13.582.383	15.579.222	19.463.607	6.198.823	442.752.716
Ontvangstent/m augustus 2019	-17.987.564	-37.466.896	-23.323.890	-76.659.371	-11.261.143	-161.908.482	-11.898.609	-13.872.422	-17.200.189	-5.538.804	-377.117.370
Totaal	3.670.074	8.255.816	4.750.622	15.711.070	2.469.496	48.577.627	2.141.220	2.472.332	4.382.853	819.961	93.251.070
Oninbaar geleden t/m augustus 2019	-36.354	-144.356	-42.050	-255.799	-13.119	-618.623	-26.712	-11.025	-61.878	-13.071	-1.222.987
Debiteurensaldo per 31 augustus 2019	3.633.720	8.111.460	4.708.572	15.455.271	2.456.378	47.959.004	2.114.508	2.461.308	4.320.974	806.890	92.028.083

Bijlage 4: Normen en realisatie DVO

Algemeen

Algemene beheersing werkprocessen: Oordeel externe accountant: Goedkeurende verklaring	Over 2018 is een goedkeurend oordeel ontvangen met betrekking tot de Jaarstukken 2018 en met betrekking tot de ISAE3402 type II rapportage
--	--

Waarderen

<u>Oordeel waarderingskamer:</u> Afhankelijk van tijdstip deelname aan BSGR; uiterlijk 3 jaar na aansluiting bij BSGR: Minimaal “voldoende”, waarbij het streven is gericht op een oordeel “goed”.	Vanaf 2017 is aan alle gemeenten het oordeel ‘goed’ toegekend. Oordeel ★★★★★ Goed Waarderingskamer heeft ingestemd met bekend maken WOZ-waarden voor 2019.
<u>Opvolging adviezen waarderingskamer:</u> Voorlopig advies aan deelnemers binnen 3 maanden na ontvangst advies van de waarderingskamer.	De ontvangen aprilrapportage (d.d. 27 mei 2019) is in september aan de regiefunctionarissen toegezonden. In haar terugkoppeling heeft de Waarderingskamer nogmaals aandacht gevraagd voor geconstateerde verschillen tussen de gegevens in de aprilrapportage vs gegevens in de LV-WOZ. Uit analyse is gebleken dat de (grote) verschillen op het gebied van de bezwaarschriften grotendeels te wijten zijn aan verschillend gehanteerde uitgangspunten. Deze zijn inmiddels geanalyseerd. BSGR zal voorafgaande aan de oktoberrapportage de vergelijking zelf ook uitvoeren. Daarnaast zal deze controle worden opgenomen in het Normenkader ISAE 2020.

Voortgang en kwaliteit herwaardering

Leidraad is de richtlijn (WOZ-tijddlijn) van de Waarderingskamer (www.waarderingskamer.nl).

Aanpassingen op/Afwijkingen van deze WOZ-tijddlijn worden in de te hanteren norm benoemd.

Objecten gewaardeerd/WOZ-beschikking: • $\geq 95\%$ in kohier van eind februari; • $\geq 97\%$ in kohier van eind maart; • $\geq 98\%$ in kohier van eind april (afwijkend van WOZ-tijddlijn); • $\geq 99\%$ in kohier van eind juni (afwijkend van WOZ-tijddlijn); • $\geq 99,9\%$ in kohier van eind september (*) (*) Conform richtlijn van de Waarderingskamer mogen: - voor de kleine gemeenten maximaal 10 woningen en 10 niet-woningen; - voor de grotere gemeenten maximaal 0,1% van de woningen en 0,1% van de niet-woningen nog 'open staan' / nog niet voorzien zijn van een WOZ-waarde. Uitvoering Permanente Marktanalyse: • Tijdigheid: Conform tijddlijn Waarderingskamer • Kwaliteit: $> 90\%$ van de verkoopcijfers ter beschikking als onderbouwing Tijdige kadastrale verwerking: • Conform tijddlijn Waarderingskamer Tijdige verwerking bouwmutaties • Binnen 3 maanden na binnenkomst/aanlevering	93,64% 97,08% 98,18% 99,08% De verwachting is dat aan de normering voor het kohier van eind september, m.n. op het deelproces van de niet-woningen, niet voor alle gemeenten voldaan kan worden. Aan deze norm is voldaan. Deze norm wordt aan het einde van het jaar getoetst, wanneer de herwaardering 2020 (nagenoeg) is afgerond. Aan deze norm wordt voldaan. De achterstand, als gevolg van de landelijke problemen bij het Kadaster aan het begin van het jaar, is tijdig ingelopen. Aan deze norm wordt voldaan.
--	---

[illegible]

Heffen

<u>Tijdige verzending aanslagen:</u> Combikohier: • ≥ 95% in geplande maand • ≥ 98% in belastingjaar • 99,9% binnen wettelijke termijn WOZ-beschikking: Conform eisen van de Waarderingskamer	De realisatie is conform planning uitgevoerd. Nog niet van toepassing Nog niet van toepassing
<u>Betrouwbare verzending en verwerking aangiftes:</u> Verzending: • ≥ 95% in geplande maand • ≥ 98% in belastingjaar • 99,9% binnen wettelijke termijn Verwerking gemeenten:	De realisatie is conform planning uitgevoerd. Nog niet van toepassing Nog niet van toepassing

• $\geq 95\%$ in maand ontvangst • 100% binnen 3 maanden Verwerking waterschap: • 100% binnen één jaar Volledigheid: • Op basis van actueel standenregister: sluitend Juistheid: • Steekproef $\geq 97\%$ correct • Bezwaren $\leq 1\%$ • Retour "geen plicht" $\leq 2\%$	100% van de retour ontvangen aangiften 100% van de retour ontvangen aangiften 100% van de retour ontvangen aangiften Voor alle gemeentelijke deelnemers geldt dat voor alle aangiftebelastingen een standenregister wordt bijgehouden. De controle hierop is verwerkt in de ISAE3402 Er zijn geen fouten geconstateerd (100% correct) Er zijn geen bezwaren ontvangen Er zijn geen aangiften retour ontvangen
---	---

Inning

EFFECTIEVE INVORDERING		
<u>Effectieve Invordering</u>	Verwerken dagelijkse ontvangsten:	• $\geq 95\%$ binnen één week • 100% binnen één maand
<u>Aanmaningen</u>	• 100% binnen één maand na vervaldatum van de aanslag (twee maanden indien effectiever en/of binnen kader Maatschappelijk Verantwoord Invorderen)	• norm gehaald • norm gehaald
<u>Dwangbevelen</u>	• 100% binnen één maand na vervaldatum van de aanmaning	• norm gehaald
<u>Loonvordering/ Executie</u>	• Tweemaal per jaar, en ten minste: ▪ beslag op vakantiegeld ▪ beslag op eindejaarsuitkering	• beslagronden 2^e en 3^e kwartaal 2019 afgerond • nog niet van toepassing
<u>Overigen</u>	• % openstaand (€):	

Bezwaren gemeentelijke heffingen: • Niet-WOZ-bezwaren: ▪ ≥ 99% binnen 6 maanden na dagtekening van de aanslag, voor ontvankelijke bezwaren, maar uiterlijk voor het einde van het jaar ▪ Bij ontvangst na 15 november binnen 12 weken na dagtekening van de aanslag • WOZ-bezwaren: ▪ Conform de normen van de Waarderingskamer ▪ 10% afgehandeld eind mei; ▪ 30% afgehandeld eind juni; ▪ 40% afgehandeld eind juli; ▪ 50% afgehandeld eind augustus; ▪ 70% afgehandeld eind september; ▪ 90% afgehandeld eind oktober; ▪ > 99% afgehandeld eind december (afwijkend van WOZ-tijdlijn) ▪ Bij ontvangst na 15 november binnen 12 weken na dagtekening van de beschikking ▪ Bij verzending verdagingen binnen de aangezegde termijn(6 weken) • Totale waardevermindering als gevolg van bezwaar, incl. ambtshalve en informele verminderingen en beroep (t.o.v. de totale WOZ-waarde BSGR-breed en/of per gemeente): ▪ < 0,4% voor woningen; ▪ < 1,0 % voor niet woningen.	bezwaren zijn waarvan de termijn reeds verstreken is. Dit is in totaal 7,5%. De meest voorkomende oorzaak is de kortere gestelde afdoeningstermijn van 13 weken (t.o.v. gemeentelijke heffingen 26 weken) en het wachten op nadere informatie van de belanghebbende c.q. het waterschap 99,36% van de afgedane ontvankelijke bezwaren is binnen 6 maanden na de dagtekening afgedaan. Van de nog openstaande bezwaren is de 6 maanden termijn nog niet verstreken. n.v.t. Op 31 augustus 2019 was voor 50,7% van de binnengekomen bezwaarschriften belastingjaar 2019 een uitspraak op bezwaar verzonden. Aan alle tussentijdse normen is voldaan met uitzondering van eind juni. De kleine achterstand (28,48% afgehandeld) is in de maanden daarop weer ingelopen. Deze norm wordt aan het einde van het jaar getoetst.
---	--

Klachten: - Afhandelen 99% binnen 6 weken na ontvangst Aantal toegekende ingebrekestellingen wet dwangsom: ≤10 per jaar	ja 1 op 84 ingebrekestellingen over de eerste 8 maanden van 2019
<u>Omvang toegekende beroepszaken</u> (exclusief beroepen kwijtschelding) - Binnen de door de rechtbank gestelde termijnen - Omvang toegekende beroepszaken (exclusief beroepen kwijtschelding): < 40% van het aantal beroepszaken ter zitting - Opgave van aantal compromissen voorafgaande aan de zitting	In de eerste 8 maanden van 2019 zijn er voor 141 WOZ-objecten en 32 plicht- en maatstafregels beroepen afgerond. Dit betreft beroepen voor belastingjaren 2011 tot en met de eerste 8 maanden van 2019. Voor alle verweerschriften zijn de stukken voorafgaande aan de uitnodiging tot zitting toegezonden. Dit wordt door de rechtbank als 'tijdig' ervaren ondanks het feit dat dit na de formele datum van inzending verweerschrift kan liggen. Van de 141 beroepszaken op WOZ objecten is voor 42 objecten voorafgaande aan de zitting een compromis gesloten. Voor de beroepszaken ter zitting is circa 26% gegrond verklaard. Van de 32 beroepszaken op plicht- en maatstafregel is voor 8 regels voorafgaande aan de zitting een compromis gesloten. Voor de beroepszaken ter zitting is circa 13% gegrond verklaard.

Klantcontact

<u>KLANTCONTACT</u>		
<u>Afspraak</u>	Beschikbaar maandag t/m vrijdag van 08:30 – 16:30 uur	afspraak wordt nagekomen.
<u>Telefoon</u>	- Bereikbaar maandag t/m vrijdag van 08:30 – 16:30 uur 100% terugbelverzoeken afgehandeld binnen 2 werkdagen	- afspraak wordt nagekomen. 100% binnen 2 werkdagen afgehandeld
<u>Chat</u>	100% binnen 30 seconden actieve reactie na initiatie chat	chat wordt 2^e helft 2019 ingericht
<u>Mail</u>	65% binnen 2 werkdagen ontvangstbevestiging/antwoord 90 binnen 3 dagen ontvangstbevestiging/antwoord 100% binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging/antwoord	82,3% 96,8% 100%
<u>Post</u>	65% binnen 2 werkdagen ontvangstbevestiging/antwoord 90% binnen 3 dagen ontvangstbevestiging/antwoord 100% binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging/antwoord	72,1% 93,8% 100%

Uitvoeringsbeleid en beleidsvoorbereiding

<u>Adequate beleidsuitvoering:</u> Vereisten: • 100% tijdig getroffen Toegewezen bezwaren/beroep op basis van vormfouten: • 0%	 Geen lopende zaken Er zijn in de eerste 8 maanden van 2019 geen bezwaren/beroepen op basis van vormfouten toegekend.
<u>Adequate advisering:</u> Voorlopig advies aan deelnemers binnen 3 maanden na signalering ontwikkeling of ontvangen vraagstelling vanuit de kring van deelnemers. Dan wel zo voortvarend als door tijdige besluitvorming wordt vereist.	 100%

Bijlage 5: Verklarende begrippenlijst

Afnemers WOZ

Primaire afnemers zijn de Belastingdienst, waterschappen en gemeenten. Primaire afnemers hebben de WOZ-gegevens nodig voor het heffen van belasting. Secundaire afnemers zijn opgenomen in het 'Uitvoeringsbesluit kostenverrekening en gegevensuitwisseling Wet waardering onroerende zaken'. Dit zijn organisaties die vanuit een maatschappelijke taak WOZ gegevens nodig hebben.

Applicatiebeheerders

Bij de BSGR zijn dit de medewerkers die de leveringen vanuit de basisregistraties door middel van geautomatiseerde processen verwerken. Ook de uitval die eenduidig is en met programmering is te verwerken wordt door de applicatiebeheerders opgepakt. De applicatiebeheerder krijgt bij de BSGR een steeds prominentere rol.

Artificiële Intelligentie (Supervised Machine Learning)

artificiële intelligentie (AI) is de wetenschap die zich bezighoudt met het creëren van een artefact dat een vorm van intelligentie vertoont.

AVG

Vanaf 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing op een ieder die persoonsgegevens verwerkt. De AVG brengt meer verplichtingen mee voor iedere organisatie die persoonsgegevens verwerkt. Een belangrijke verandering is dat de AVG van organisaties eist dat ze zelf kunnen aantonen dat ze zich aan de wet houden ('accountability').

Basisregistratie

Een basisregistratie is een door de overheid officieel aangewezen registratie met gegevens die door alle overheidsinstellingen verplicht worden gebruikt bij de uitvoering van publiekrechtelijke taken. Er zijn er 11, waarvan er 6 noodzakelijk zijn voor de taakuitoefening van de BSGR

Meer informatie vindt u op <https://www.digitaleoverheid.nl/dossiers/basisregistraties/>

BAG = Basisregistratie Adressen en Gebouwen

BRP = Basisregistratie Personen

WOZ = Basisregistratie WOZ

BRK = Basisregistratie Kadaster

(N)HR = (Nieuw)Handelsregister (de term Nieuw is inmiddels al weer achterhaald)

BRV = Basisregistratie Voertuigen

Nog te gaan gebruiken:

BGT = Basisregistratie Grootchalige Topografie

BRI = Basisregistratie Inkomen (loonvorderingen)

BRO = Basisregistratie Ondergrond

BRT = Basisregistratie Topografie

Nog te ontwikkelen

BLAU = Basisregistratie Loon, Arbeidsovereenkomst, Uitkering

BBV

Deze afkorting staat voor "Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV)".

In dit besluit worden regels gegeven waardoor een betere vergelijkbaarheid tussen gemeenten en GR-en onderling mogelijk wordt.

Berichtenbox (MijnOverheid)

De berichtenbox is de digitale brievenbus van de overheid. Overheidsinstellingen kunnen hier, als de burger of bedrijf dit wenst, de 'post' digitaal afleveren.

Bewindvoering

Als iemand in de WSNP zit en niet zelf met geld om kan gaan, wordt er een bewindvoerder aangesteld. Deze voert het bewind over betrokkene.

BI (Business Intelligence)

staat voor het verzamelen van gegevens binnen de eigen belastingactiviteit. Het kan omschreven worden als het proces van gegevens omzetten in informatie, dat vervolgens zou moeten leiden tot kennis en aanzetten tot adequate actie.

Big Data

Big data is een verzameling gegevens uit traditionele en digitale bronnen binnen en buiten uw bedrijf die een bron vormt voor voortdurende ontdekking en analyse.

CAR UWO

Collectieve Arbeidsvoorwaardenregeling en uitwerkingsovereenkomst

GDI (Generieke Digitale Infrastructuur)

De **generieke digitale infrastructuur** (GDI) bestaat uit standaarden, producten en voorzieningen die gezamenlijk gebruikt worden door overheden, publieke organisaties en in een aantal gevallen ook private partijen. De GDI bestaat uit herbruikbare digitale basisvoorzieningen, standaarden en producten. Hierdoor is het mogelijk om primaire processen doelmatig in te richten en te blijven ontwikkelen. De GDI wordt geborgd in de (concept) Wet digitale overheid en geeft invulling aan het kabinetsvoornemen tot een digitaal werkende (semi)overheid. Dit wetsvoorstel verplicht als zodanig niet tot digitale dienstverlening.

De doelstellingen van de (concept) wet zijn:

- Het overheidsbreed kunnen verplichten tot de toepassing van open standaarden.
- Het versterken van de veiligheid, betrouwbaarheid en goede werking van de digitale dienstverlening van publieke dienstverleners.
- Het verhogen van het vertrouwen in de digitale dienstverlening van publieke dienstverleners bij burgers en ondernemers.
- Het realiseren van eenvoudige, veilige en betrouwbare toegang van burgers en ondernemers tot elektronische dienstverlening van publieke dienstverleners.
- Het creëren van een terugvaloptie bij calamiteiten bij de toegang tot digitale dienstverlening van publieke dienstverleners.
- Het beperken van de kosten voor publieke dienstverleners voor de beveiliging van gegevens.

Dit gebeurt bijvoorbeeld door middel van het verplichten van bepaalde veiligheidsstandaarden.

De GDI vormt een dynamisch geheel dat in de toekomst – op basis van technologische ontwikkelingen of nieuwe inzichten – gewijzigd kan worden door het toevoegen van nieuwe generieke voorzieningen (of functionaliteiten van een voorziening) of door het uitschakelen van bestaande generieke voorzieningen.

De voorzieningen in de huidige GDI zijn ondergebracht in vier clusters. Elk cluster heeft een eigen functie: digitale identificatie en authenticatie (bv. eHerkenning en DigiD); gegevens (basisregistraties en de bijbehorende stelselvoorzieningen); interconnectiviteit (bv. netwerken en koppelstandaarden); en

dienstverlening (bv. het digitaal ondernemersplein en de berichtenbox). De GDI vormt uiteindelijk geen op zichzelf staand geheel en maakt deel uit van een meer omvattende digitale nationale, Europese en zelfs deels mondiale infrastructuur, bestaande uit een ecosysteem van technologieën, protocollen, hardware, software en content.

Gebruiksoppervlakte voor woningen

Voor de definitie van de *gebruiksoppervlakte* verwijst het Bouwbesluit naar *NEN 2580*. In de bijbehorende meetinstructie wordt de oppervlakte van een *woning* gemeten binnen de buitenste/scheidende muren van de woning (op basis van de regels conform *NEN 2580*).

Heffen medewerkers

De heffen medewerkers verwerken de gegevens vanuit de overige basisregistraties (BAG, BRP en HR) die niet één op één verwerkt kunnen worden door een geautomatiseerd proces.

Inlichtingenbureau

Het Inlichtingenbureau is een organisatie voor gemeenten en andere overheidsorganisaties. Het werk van het Inlichtingenbureau is er voornamelijk op gericht gemeenten te helpen bepalen op welke ondersteuning burgers recht hebben. Denk bijvoorbeeld aan een geautomatiseerde kwijtscheldingstoets voor gemeentelijke heffingen.

Invorderingskosten

Gedurende het invorderingsproces worden bij de diverse stappen kosten in rekening gebracht die volgen uit de Kostenwet invordering rijksbelastingen.

Invorderingsproces

Het invorderingsproces is het geheel van logische stappen die (gedeeltelijk geautomatiseerd) genomen worden om een vordering in te vorderen. Het proces eindigt altijd met een vordering die op nul staat. Hetzij door voldoening van de vordering, hetzij door het afboeken van de vordering.

ISAE

BSGR werkt sinds jaren met ISAE 3402. Dit kan alleen indien een organisatie, in dit geval de BSGR beschikt over een rapportage, waarin interne beheersmaatregelen van een serviceorganisatie zijn beschreven. Dit rapport moet door een accountant worden getoetst volgens gedefinieerde criteria.

Kadastrale medewerkers

De naam zegt het natuurlijk al: deze medewerkers verwerken de gegevens die we aangeleverd krijgen vanuit de BRK. Naast de BRK gegevens verwerken ze ook de gegevens vanuit de levering vanuit de LV-WOZ voor de niet in de BSGR deelnemende gemeenten. Deze gegevens leiden tot een belastingaanslag voor de waterschapsbelastingen.

Koepelvrijstelling

De staatssecretaris gaat er bij de koepelvrijstelling vanuit dat diensten alleen vrijgesteld zijn indien de leden uitsluitend btw vrijgestelde prestaties verrichten of prestaties waarvoor zij geen ondernemer zijn.

KPC-model

De kostenverdeling vindt plaats volgens het kostprijscalculatiemodel (KPC) hetwelk jaarlijks wordt geactualiseerd en door de accountant gecontroleerd.

Kwijtschelding

Als aan door de centrale overheid gestelde inkomens en vermogens-eisen wordt voldaan en de verordening erin voorziet, kan er kwijtschelding van belastingen worden verleend. Dit is normaal gesproken een geautomatiseerd proces waarbij gegevens vanuit de BRI worden getoetst bij het Inlichtingenbureau (IB). Hierbij kan 50-60% van de aanvragen verwerkt worden. Het resterende percentage moet handmatig verwerkt worden.

LOGA

Landelijk Overleg Gemeentelijke Arbeidsvoorwaarden

Maatstaf

Een maatstaf voor een belasting is de hoeveelheid waarover belasting betaald moet worden. Denk aan rioolrechten op basis van het watergebruik. Hierbij is het aantal geloosde aantal m³ water de maatstaf voor de aanslag.

Objectgebonden

We spreken van objectgebonden als de heffing een grondslag heeft die verband houdt met een (on)roerende zaak. Denk hierbij met name aan de (on)roerende zaak belastingen.

Onvermogen

Onvermogen is in ons geval het onvermogen om te kunnen betalen. Er is bijvoorbeeld een faillissement uitgesproken of een W.S.N.P. (Wet Schudsanering Natuurlijke Personen).

Overhead

Volgens het BBV moet iedere gemeente en/of Gemeenschappelijke Regeling inzage geven in zijn/haar overhead. Wat daaronder moet worden verstaan is vastgelegd in de door het BBV gepubliceerde notitie overhead.

Plicht / Belang

Een plicht ontstaat als een object voldoet aan de eisen voor een grondslag zoals in de verordening beschreven. Dit laat zich het makkelijkst uitleggen door een plicht voor de afvalstoffenheffing die volgt uit het ontstaan van een woning.

Een belang ontstaat pas als de woning daadwerkelijk in gebruik genomen wordt. Pas dan kan er belasting geheven worden. Er is een plicht (de woning staat er), er is een belang (de woning wordt gebruikt), dus is er een belastingplicht.

Roadmap

Een roadmap is een aansprekend schema dat in één oogopslag zicht biedt op de planning van een complex project. Een roadmap visualiseert op één A4 alle mijlpalen en alle verbanden tussen verschillende deelprocessen.

We gebruiken de roadmap om de ontwikkeling van de software van Centric en haar afhankelijkheden in de tijd te kunnen plaatsen.

Subjectgebonden

We spreken van subjectgebonden heffingen als de grondslag van de heffing een persoon inhoudt. Zo is bijvoorbeeld de hondenbelasting gebonden aan een persoon. Deze persoon is dan de houder van de hond.

Terugmeldvoorziening

De terugmeldvoorziening (TMV) is een geautomatiseerd systeem voor het terugmelden van vermeende fouten aan één van de basisregistraties. Het systeem maakt een dossier aan van de melding en zorgt ervoor dat deze naar de bronhouder van de desbetreffende basisadministratie wordt gestuurd.

VNG

De **Vereniging van Nederlandse Gemeenten** is de koepelorganisatie van alle gemeenten in Nederland. De VNG ondersteunt gemeenten bij het vertalen van nationaal beleid naar gemeentelijk beleid, bij kennisdeling over de uitvoeringspraktijk en behartigt de belangen van alle gemeenten.

Voormelding

De BSGR taxeert jaarlijks voor de deelnemende gemeente de onroerende zaken. Voor een deel van de gewaardeerde woningen kunnen de gegevens waarop de waardering is gebaseerd en de voorlopige (geprognosticeerde) WOZ-waarde van de woning voordat de aanslag wordt opgelegd ingezien en gecontroleerd worden. Er kan hierop (digitaal) een reactie worden gegeven.

WOZ medewerkers

Deze medewerkers houden zich binnen de afdeling Waardering Onroerende Zaken bezig met de verwerking van alle gegevens die leiden tot een juiste WOZ-waarde. De medewerkers kunnen worden onderverdeeld in medewerkers objecten, taxateurs en juridisch medewerkers. De medewerkers objecten verwerken en muteren alle gegevens die aangeleverd worden vanuit de diverse basisregistraties (m.n. de BAG), vanuit de vergunningverlening en veelal vanuit eigen onderzoek. Jaarlijks moet 20% van de gegevens gecontroleerd worden (eis vanuit de Waarderingskamer).

WSNP

Heeft de belastingplichtige schulden en lukt het niet om tot een oplossing te komen met schuldeisers? Dan wordt de rechter gevraagd om een oplossing. Dat is het wettelijke traject via de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP).