

Steller

L. van Kesteren / R. Naaktgeboren

Leiden
29 oktober 2020

Onderwerp

- 8-maandsrapportage 2020

Samenvatting

Voor u ligt de 8-maandsrapportage 2020.

De 8-maandsrapportage gaat in op de volgende onderwerpen:

- *Analyse van het financiële resultaat:*
In dit onderdeel wordt inzicht gegeven in de realisatie van de eerste acht maanden 2020 ten opzichte van de op 2 april 2020 vastgestelde jaarbegroting 2020 inclusief wijzigingen. De uitputting van de begroting 2020 is voor de eerste acht maanden uitgekomen op 64%. Dit percentage ligt in lijn met de verwachtingen. Van de geraamde baten is per 31 augustus 2020 68% gerealiseerd.
- *Algemene ontwikkelingen:*
In het onderdeel “algemene ontwikkelingen” van de rapportage wordt ingegaan op het te hanteren normenkader. Tevens zijn de verantwoordelijkheden met betrekking tot de 8-maandsrapportage per belanghebbende uiteengezet. Het hoofdstuk geeft verder een uiteenzetting van de strategie en de actuele ontwikkelingen binnen de BSGR.
- *Een toelichting per programma:*
In de toelichting worden per programma de 3 W-vragen beantwoord: wat willen we bereiken, wat gaan we daarvoor doen en wat gaat dat kosten. Dit hoofdstuk geeft daarmee een nadere analyse van de realisatie ten opzichte van de begroting op programmaniveau. Tevens worden in dit hoofdstuk de volgende onderwerpen nader uitgewerkt: de productie over de eerste 8 maanden van 2020, de ontwikkelingen in de bezwaarschriften en de kwijtscheldingen en de status van de WOZ beschikkingen.

De totale bruto oplegging in de eerste acht maanden van 2020 is € 483 miljoen ten opzichte van € 460 miljoen in de eerste acht maanden van 2019.

Alleen de toetreding van Leiderdorp heeft al geleid tot een autonome stijging van de opleggingen tot een bedrag van € 14 miljoen. Dit houdt in dat per saldo € 9 miljoen meer is opgelegd dan vorig jaar voor de andere tien deelnemers.

De oorzaak hiervan zijn de doorgevoerde tariefstijgingen per 2020 dit ondanks het beperkter opleggen van de (voorlopige) aanslagen toeristenbelasting en de aanslagen precario en minder opbrengsten parkeerbelastingen.

Eind augustus 2020 zijn er over 2020 in totaal 5.758 bezwaren geregistreerd exclusief WSHE/ WOZ bezwaren. Hiervan staan er nog 418 open. Ter vergelijking met vorig jaar respectievelijk 5.856 bezwaren en openstaande bezwaren 1.039.

De afdeling I&I heeft een aantal maatregelen doorgevoerd welke van invloed zijn op behaalde resultaten en verleende services.

- over de periode 9 maart t/m juni is de balie van de BSGR gesloten geweest voor alle publiek
- over de periode 9 maart t/m mei is de telefonische bereikbaarheid van de BSGR beperkt
- in de maand maart zijn er geen herinneringen, aanmaningen en dwangbevelen verstuurd
- in de periode 9 maart t/m juni zijn er conform bestuursbesluit geen dwanginvorderingsacties (loon-/uitkeringsbeslag, beslag roerende zaken, huurbeslag, binnentredingen, etc.) uitgevoerd

- over de periode maart t/m augustus is de scanbus niet ingezet

Vanaf september is het invorderingsproces weer volledig opgestart. Ondernemers welke uitstel van betaling hebben aangevraagd zijn schriftelijk geïnformeerd over vervolg invordering ná 31 augustus en hebben in geval van automatische incasso standaard een betalingsregeling aangeboden gekregen.

Over de eerste acht maanden van 2020 bedraagt het totale toegekende bedrag aan kwijtscheldingen € 11,165 miljoen en is daarmee iets hoger dan dezelfde periode van 2019 met € 10,5 miljoen. Het totaal aantal afgehandelde kwijtscheldingsverzoeken is over dezelfde periode nagenoeg gelijk, 46.804 stuks in 2020 ten opzichte van 46.194 stuks in 2019.

Het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken is door de complexe wetgeving moeilijk in zijn 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 2020 is 87,7% binnen de termijn van zes weken na ontvangstdatum afgehandeld, 8,4% binnen de termijn van zes tot twaalf weken en 2,9% heeft een doorloop gekend van twaalf weken of langer. Voor de overige 1% is nog geen behandeltermijn te melden, aangezien de betreffende verzoeken op 31 augustus 2020 nog niet volledig waren voor wat betreft opgevraagde informatie.

Kwijtscheldingsverzoeken kunnen ten alle tijden gedurende het gehele invorderingsproces worden aangevraagd. De verwachting is dat het totaal aantal kwijtscheldingsverzoeken over 2020 licht zal stijgen ten opzichte van 2019, mede door de impact van de corona-crisis.

Het aantal beroepschriften op afgewezen kwijtscheldingsverzoeken is in de eerste acht maanden van 2020 ten opzichte van 2019 toegenomen van 684 naar 792. In ruim 60% van de inmiddels behandelde beroepschriften, werd alsnog kwijtschelding verleend als aanvullende informatie door aanvrager werd verstrekt op een eerdere afwijzing.

Het aantal aanmaningen en dwangbevelen is in de eerste acht maanden van 2020 aanzienlijk gedaald ten opzichte van 2019. Dit komt door de her-implementatie van de kosteloze betalingsherinnering met ingang van 2020. Er zijn over de eerste acht maanden van 2020 bijna 82.000 herinneringen verstuurd. Ongeveer 44% van de belastingplichtigen betaalde naar aanleiding van een herinnering, zodat er alsnog ruim 46.000 aanmaningen zijn verstuurd. Deze daling in de aanmaningen heeft ook beperkt doorgewerkt in het aantal dwangbevelen.

In 2020 zijn er door het tijdelijk opschorten van dwanginvorderingsmaatregelen, alleen in het 1^e kwartaal loon- of uitkeringsbeslagen gelegd. Er zijn 8.730 vooraankondiging loon- of uitkeringsbeslagen verstuurd. In 1.114 gevallen werd er betaald voordat er daadwerkelijk beslag werd gelegd. In 1.465 gevallen is de gehele vordering inmiddels al voldaan, en 3.257 beslagen lopen nog. 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.

Over de eerste acht maanden van 2020 zijn er 16.645 betalingsregelingen afgesproken met burgers. Ruim 80% van alle betalingsregelingen wordt correct nagekomen, en 20% van de betalingsregelingen komt uiteindelijk toch terecht in de dwanginvordering.

Mede doordat voor veel ondernemers hun betalingsuitstel in september wordt omgezet naar een betalingsregeling, zullen er over 2020 meer betalingsregelingen worden afgesloten dan voorgaande jaren.

In de eerste acht maanden van 2020 zijn er ruim 71.300 gesprekken door medewerkers afgehandeld, in tegenstelling tot 82.900 gesprekken in 2019 (incl. door burgers beëindigde gesprekken voordat ze een medewerker aan de lijn kregen).

In verband met corona is over de periode medio maart t/m juni een beperktere telefonische bereikbaarheid richting burgers gehanteerd (bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur). Gedurende deze periode zijn er bijna 17.000 telefoongesprekken ontvangen buiten de bereikbaarheidstijden van de BSGR. Een groot deel van deze gesprekken is later alsnog gevoerd als burgers wel contact opnamen tijdens onze aangepaste openingstijden. Een ander deel van deze gesprekken heeft zich echter verplaatst naar andere contactmogelijkheden zoals fysieke post, live-chat, maar met name richting email.

Alle binnenkomende email wordt via I&I verdeeld over de verschillende afdelingen. Door de tijdelijke beperktere telefonische bereikbaarheid, hebben meer burgers/ondernemers hun vragen gesteld via email. Het aantal binnengekomen email in 2020 is ten opzichte van 2019 met bijna 40% gestegen van 20.700 emails naar 28.440 emails.

Het nadeel van email is dat de behandelingstijd langer is dan een telefoongesprek, en tevens ontbreekt voor de burger/ondernemer de mogelijkheid om direct een eventuele vervolgvraag te stellen.

In de tweede helft van 2019 is de live-chat toegevoegd aan de communicatiemiddelen die de BSGR aan burgers biedt. In de eerste acht maanden van 2020 zijn er 730 live-chats met burgers gevoerd. Alle live-chats worden in eerste instantie gevoerd door I&I.

De onderwerpen van de gevoerde chats verhouden zich gelijk aan de verdeling van de telefoon: I&I 70%, Heffen 23% en WOZ 7%.

Tot aan 6 maart hadden zich 138 bezoekers aan de balie van de BSGR gemeld. De balie is vervolgens van medio maart t/m juni geheel gesloten geweest. Vanaf de heropening per 1 juli zijn er slechts 56 bezoekers geweest. Bezoekers kunnen enkel op een vooraf gemaakte afspraak langskomen en dienen zich aan de corona-maatregelen te houden.

Voor wat betreft de WOZ is de voortgang op het aantal beschikte objecten voor belastingjaar 2020 zoals deze in het DVO is vastgelegd, evenals voorgaande jaren, tot eind juni behaald. Eind augustus 2020 is voor 99,4% van de objecten de beschikking verzonden.

Procentueel varieert het aantal openstaande objecten afgelopen 3 jaar tussen 0,85% en 0,5%. Het effect van de grote inzet op de informele bezwaarafhandeling in maart en april heeft als zichtbaar gevolg dat het aantal objecten op aanslag met name in de maanden tot en met mei achterblijft ten opzichte van voorgaande jaren. Met name in de maanden juni, juli en augustus is mede door de inzet van externe capaciteit een mooie inhaalslag op dit vlak gerealiseerd; echter onvoldoende om op het niveau van vorig jaar uit te komen. Ook de areaaluitbreiding/gerealiseerde nieuwbouw speelt hier een rol in. Deze is, net als in 2017 en 2018 ook in 2019/2020 weer van aanzienlijke omvang geweest en blijft bij een gelijkblijvende formatie op de WOZ voor een verhoogd risico op achterstand(en) zorgen. De extra capaciteit die hiervoor voor 2020 was gevraagd is immers niet toegekend.

De waardestijging van de WOZ waarden belastingjaar 2021 lijkt zich iets te stabiliseren. Op basis van de april-rapportage 2020 maakt de Waarderingskamer melding van een landelijk stijgingsbeeld tussen +6 en +8% daar waar dit vorig jaar, voor belastingjaar 2020 nog tussen +8% en +10% bedroeg. Voor de kleinere gemeenten binnen ons werkgebied sluit de prognose van de Waarderingskamer op basis van de huidige voortgangpercentages Herwaardering 2021 redelijk aan; voor de grote(re) gemeenten lijkt de waardestijging wederom hoger uit te komen, richting 10%. Regionaal zien we een verdere daling in het aantal verkoopcijfers woningen (bron: Kadaster). Het landelijk beeld waarbij het vastgoed in grote(re) steden met name in en rond de Randstad nog steeds sterk onder druk staat, wordt hiermee bevestigd. Het aantal woningen dat (ver) boven de vraagprijs wordt verkocht blijft hoog. Dit maakt de uitvoering van de marktanalyse niet altijd makkelijk in parameters uit te drukken omdat ook immers het sentiment en de 'angst om achter het net te vissen' in de totstandkoming van de uiteindelijke transactieprijs een grote(re) rol speelt.

Voor het segment niet-woningen op de vastgoedmarkt blijven we constateren dat deze, overigens al langere tijd, te kampen heeft met relatief (te) weinig verkoop- en verhuurtransacties. Reden waarom BSGR nadrukkelijk en veelvuldig gebruik maakt van aanschrijvingen richting (zittende) huurders en eigenaren om zoveel mogelijk marktinformatie boven tafel te krijgen. Dat maakt een gedegen analyse van geringe beschikbare gegevens ook het komende jaar tot een uitdaging! De gevolgen van de economische crisis als gevolg van COVID19 zal deze uitdaging alleen nog maar groter maken.

Na de enorme stijging van het aantal WOZ-bezwaren in 2019 heeft zich deze tendens helaas in 2020 verder doorgezet. Afgezet tegen de (voorlopige) landelijke kengetallen heeft de BSGR fors meer bezwaarschriften op WOZ objecten binnen gekregen: 4,0% bij de woningen en 4,1% bij de niet-woningen afgezet tegen 2,4% bij de woningen en 3,8% bij de niet-woningen (voorlopig cijfer april 2020) op landelijk niveau. 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 het grote aantal digitaal ingediende bezwaarschriften grotendeels al direct vroeg in het jaar in de tellingen worden meegenomen (kleiner 'na-ijleffect'). Voor de niet-woningen wordt een groter aantal beschikkingen in latere kohieren opgelegd waardoor het aantal bezwaren in de 2^e helft van 2020 nog verder zal oplopen. In voorgaande jaren steeg het landelijke percentage lopende het jaar nog met ongeveer 0,5% voor de woningen en met 2% voor de niet-woningen (www.waarderingskamer.nl : 'Feiten over de WOZ').

De stijging van het aantal bezwaarschriften voor de woningen is conform vorig jaar voor het grootste deel (bijna 75%) toe te schrijven aan bezwaarschriften welke zijn ingediend door NCNP bureaus. Ook absoluut is het aantal NCNP bezwaarde objecten met bijna 40% gestegen van 2505 naar ongeveer 3466. Naast een grote stijging van de aantallen NCNP bezwaren zijn dit inhoudelijk ook steeds meer zeer bewerkelijke bezwaren, met een langere doorlooptijd.

De uitbetaalde proceskostenvergoedingen stegen op landelijk niveau van 7,3 miljoen in 2017 naar 9,7 miljoen in 2018 respectievelijk 12,0 miljoen in 2019. Afgelopen jaar wederom een aanzienlijke stijging van bijna 25%. De stijging van het aantal NCNP bezwaarschriften en de daarmee gepaard gaande proceskostenvergoedingen betekent dat het budget proceskostenvergoedingen voor 2020 niet toereikend zal zijn.

Daar waar er eind augustus 2019 nog 79 beroepsprocedures open stonden, staan er dit jaar nog 212 beroepszaken open waarvan 179 WOZ-(Hoger) beroepen en 33 plicht- en maatstafberoepen. Dit is niet direct het gevolg van het feit dat er meer beroepszaken zijn ingediend maar wordt op dit moment vooral veroorzaakt doordat bij de rechtbanken een (grote) achterstand is ontstaan in de afhandeling van WOZ-zaken als gevolg van COVID19.

Het project 'over naar gebruiksoppervlakte' (project GO) laat zien dat voor een blijvend resultaat de procesgang niet alleen zoveel mogelijk geüniformeerd dient te worden maar ook dat periodieke monitoring nodig is om (tussentijdse) uitval en verschillen tijdig te traceren en op te werken. Met de gemeenten waarbij het project nagenoeg is afgerond (Gouda) of waar het project is gestart (Bodegraven-Reeuwijk, Leiden, Voorschoten, Wassenaar en Zoeterwoude) worden er, soms ook al in de voorbereiding voor aanvang met het project GO, uniforme werkafspraken gemaakt. Hierdoor kunnen mooie kwaliteitsslagen, zowel bij de BAG als bij de WOZ, gerealiseerd worden. Met de gemeenten Katwijk, Oegstgeest en Waddinxveen zal op korte termijn begonnen worden. Uiterlijk eind april 2021 zal dit project moeten zijn afgerond. Zorgpunt is wel de tijdige aanlevering (en/of delen) van bouwtekeningen door de gemeenten.

Om te voorkomen dat de met elkaar afgestemde gegevens niet identiek blijven, wordt een periodieke controle gedraaid welke vanaf 2021 ook in de ISAE beheersmaatregelen zal worden opgenomen.

In juni en juli 2020 heeft het aangekondigde onderzoek Interne Beheersing Wet WOZ wederom plaatsgevonden. Tien cruciale onderdelen van het WOZ-proces (variërend van onder andere Interactie, taxaties, gegevensbeheer tot aansluiting op het Handelsregister en LV-WOZ) zijn in het onderzoek

betrokken. Ook een veldcontrole, gezamenlijk met één van onze specialisten-taxateurs (woningen), is onderdeel geweest van dit onderzoek. Doelstelling van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de inrichting, de naleving en het effect van de aanwezige interne beheersingsmaatregelen in het uitvoeringsproces. We zijn er enorm trots op dat in de conceptrapportage betreffende dit onderzoek op alle 10 de onderdelen het onderzoek heeft geleid tot een oordeel 'goed' van de Waarderingskamer.

Ondanks dit oordeel blijven er bij de BSGR grote zorgen over de toename van de WOZ bezwaren van de no cure no pay bureaus.

Een sterk offensief, in samenwerking met de deelnemende gemeenten, om burgers/inwoners de gelegenheid te bieden om direct contact op te nemen met BSGR, heeft niet tot het gewenste resultaat, een afname van bezwaarschriften door NCNP-bureaus, geleid. Het is opmerkelijk dat een stijgend aantal burgers/inwoners ervoor kiest om 'de NCNP-weg' te bewandelen ondanks het aanbieden van telefonische informatie, voormeldingen en de mogelijkheid tot informele bezwaarafhandeling. Hierbij kan de keuze voor 'gemak' en 'geen omkijken naar hebben' een prominente rol spelen. Na afronding van de bezwaarafhandeling belastingjaar 2020 zal begin 2021 een uitgebreide analyse worden opgesteld.

Daarnaast speelt de beleving van burgers/inwoners dat de dienstverlening van deze bedrijven voor belanghebbenden/inwoners 'gratis' is. Recent onderzoek vanuit de VNG bevestigt dat voorlichting niet leidt tot een afname van de NCNP bezwaren. Met de (enorme) lastenverzwaring van lokale belastingen in het vooruitzicht, doet ons dit voor volgend(e) ja(ar)en het ergste vrezen. Burgers/inwoners ervaren de (WOZ-)bezwaarprocedure als de enige 'knop om aan te draaien' om de belastingrekening te laten dalen.

Advies

Het Algemeen bestuur wordt gevraagd:

- Kennis te nemen van de 8-maands-rapportage 2020 en deze vast te stellen.

Besluit

Besloten conform advies	Ja
De voorzitter	
De secretaris	