

8-maandsrapportage 2020



Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Analyse financieel resultaat tot en met augustus 2020	3
2.0 Algemeen	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 Project resterende opschoningsactiviteiten Leiderdorp	5
2.12 Bijdragen deelnemers	5
2.13 Doorbelasting GDI	5
2.14 Invorderingsopbrengsten	5
2.15 Overige opbrengsten	5
2.16 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	9
3.6 Financiën en aanbestedingen	9
3.7 Privacybeleid en informatiebeveiliging	10
3.8 Personele ontwikkeling	11
3.9 Klachten	15
3.10 Corona-crisis	17
4. Toelichting per programma	19
Toelichting algemeen	19
Programma 1: Heffen	20
Programma 2: Informatie & Inning	23
Programma 3: Waarden	32
Programma 4: Overhead (voorheen Directie en bedrijfsvoering)	39
Algemene dekkingsmiddelen	40
Bijlage 1: Productierapportages per deelnemer	41
Bijlage 2: Rekening courantposities	52
Bijlage 3: Debiteurensaldo	53
Bijlage 4: Normen en realisatie DVO	54
Bijlage 5: Verklarende begrippenlijst	61

1. Inleiding

Voor u ligt de 8-maandsrapportage 2020 met betrekking tot zowel de belastingen als de bedrijfsvoering van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland.

Ook in 2020 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 aanbieding. De prijs is, naast de kwaliteit, daarbij een doorslaggevend criterium voor de uiteindelijke keuze. Op basis van deze combinatie heeft begin 2020 de gemeente Velsen besloten toe te treden tot de BSGR per 1 januari 2021.

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 8-maandsrapportage 2019 is in de 8-maandsrapportage 2020 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.

Separaat wordt in paragraaf 3.10 ingegaan op de impact van het coronavirus op de bedrijfsvoering en heffingen van de BSGR.

2. Analyse financieel resultaat tot en met augustus 2020

Onderstaande geeft inzicht in de realisatie over de maanden januari tot en met augustus 2020 ten opzichte van de d.d. 2 april 2020 vastgestelde jaarbegroting 2020 inclusief wijzigingen. Tevens zijn er prognoses opgenomen inzake de te verwachten uitputting van de budgetten ultimo 2020.

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2019	Realisatie t/m aug 2020	begroting 2020	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	4.442	4.635	7.360	63%	2.681	7.316	99%
Flankerend beleid	5	49	184	27%	23	72	39%
Overige goederen en diensten	1.057	990	1.827	54%	965	1.956	107%
Bijdrage GDI	119	212	188	113%	0	212	113%
Kapitaallasten	116	154	228	67%	77	230	101%
Automatisering	895	1.007	1.459	69%	497	1.504	103%
Huisvesting	512	571	780	73%	193	764	98%
Onvoorzien	0	0	50	0%	20	20	40%
Project overgang waarderen naar gebruiksoppervlak	188	230	295	78%	133	363	123%
Project resterende opschoningsact. Leiderdorp		23	0		87	110	
LV-WOZ	0	1	0		0	1	
Totaal Lasten	7.333	7.873	12.371	64%	4.676	12.548	101%
Bijdragen deelnemers	-7.405	-7.913	-11.704	68%	-3.901	-11.814	101%
Doorbelasting GDI	-119	-212	-188	113%	0	-212	113%
Overige opbrengsten	-8	-4	0		-2	-6	
Totaal Baten	-7.532	-8.130	-11.892	68%	-3.903	-12.033	101%
Resultaat voor bestemming	-198	-257	479		772	515	
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat					0	0	
Dotaties aan bestemmingsreserves					0	0	
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	-193	-279	-479	58%	-156	-435	91%
Mutaties reserve/resultaat	-193	-279	-479	58%	-156	-435	91%
Resultaat na bestemming	-391	-536	0		617	80	

2.0 Algemeen

In de achterliggende jaren konden areaaluitbreidingen opgevangen worden door efficiencylagen. Aangezien de BSGR zeer lean en mean is en tientallen procenten goedkoper opereert dan het merendeel van de markt is de "rek" eruit. De toename in NCNP bezwaren die slechts zeer beperkt te beïnvloeden is kan dan ook niet meer uit de lopende begroting worden gefinancierd. De BSGR heeft daarom begin 2020 verzocht om aanvullende middelen. Dit is echter niet gehonoreerd. De verwachting is dan ook dat het jaar 2020 met een tekort zal worden afgesloten.

2.1 Personele lasten

De totale personeelslasten bedragen over de eerste acht maanden € 4,6 miljoen, hiervan betreft € 808K inhuur van personeel. We signaleren hierin opnieuw een duidelijke toename van inhuur die met name het gevolg is van extra werkzaamheden op het vlak van WOZ bezwaren. Insteek is dat uitzendcontracten vervolgens zo veel mogelijk omgezet gaan worden naar dienstverbanden. Verwacht wordt een onderschrijding van € 44K op de totale personeelslasten. Deze onderuitputting wordt voornamelijk veroorzaakt door incidenteel lagere opleidings- en reiskosten ad € 80K. Ook is sprake van een incidentele ontvangst van een verzekeringsclaim ad € 30K.

2.2 Flankerend beleid

Vooralsnog is de verwachting dat de uitputting van het budget voor 2020 € 72K zal zijn. Het exacte moment van uitgave is lastig te plannen aangezien hier meerdere partijen bij betrokken 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 / verzending (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 339K), accountants- en controlekosten (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 82K), de kosten betreffende de gegevensverwerking (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 198K),

bankkosten (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 114K), externe advieskosten (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 49K) en de post proces-, gerechts- en griffiekosten (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 111K).

Bij de belangrijke post drukwerk & verzending ligt het grootste deel van de lasten in het eerste halfjaar (de grote kohieren). Hierdoor is 78% van het begrote budget reeds in de eerste acht maanden gebruikt. De proces-, gerechts- en griffiekosten zullen wederom hoger uitkomen, naar verwachting € 175K hoger dan in 2019. 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 en afrekennota's gehad van € 212K. 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 (€ 212K) 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 verplichtingen wordt een overschrijding verwacht van € 2K.

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 € 47K.

2.7 Huisvesting

De huisvestingslasten bestaan voornamelijk uit de betaalde huur ad € 402K tot en met augustus, de kosten verband houdend met de servicekosten ad € 70K en de schoonmaakkosten tot en met augustus ad € 30K alsmede een aantal kleinere onkosten.

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. Het bedrag is aangepast van € 50K naar € 20K voor de maanden september tot en met december.

2.9 Aansluiting Landelijke Voorziening WOZ

De nog ontbrekende historie van de gemeenten Katwijk, Bodegraven-Reeuwijk en Waddinxveen is conform de landelijke afspraak die de Waarderingskamer heeft gemaakt vorig jaar aangevuld. In 2020 kwam er nog een nagekomen nota van € 1K.

2.10 Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak

Voor 2020 is een jaarbedrag ad € 295K ten behoeve van het project 'over naar gebruiksoppervlakte' geraamd. Op basis van de huidige verplichtingen is de verwachting dat er een overschrijding zal ontstaan ad € 68K. Deze overschrijding zal ten laste van de daartoe gevormde bestemmingsreserve voor 2021 worden gebracht.

Vooralsnog is de verwachting dat het bedrag wat in de bestemmingsreserve beschikbaar is toereikend is om het project binnen het budget af te ronden.

2.11 Project resterende opschoningsactiviteiten Leiderdorp

Per 1-1-2020 is de gemeente Leiderdorp niet geheel schoon over gegaan. Daarom zijn afspraken gemaakt over welke werkzaamheden nog gedaan zouden moeten worden met daarbij behorende vergoeding. Het totale bedrag wordt begroot op € 110K. Het bedrag aan deelnemersbijdrage wordt hiermee verhoogd.

2.12 Bijdragen deelnemers

De bijdragen deelnemers betreffen de bijdragen verkregen uit de d.d. 4 april 2019 vastgestelde begroting. Daarnaast is door de gemeente Leiderdorp een vergoeding betaald van € 110K voor de resterende opschoningsactiviteiten.

2.13 Doorbelasting GDI

Het voorschot 2020 en de afrekennota's 2019 zijn in het tweede kwartaal ontvangen en zijn € 24K hoger dan geraamd. De doorbelasting voor dit hogere bedrag heeft reeds plaatsgevonden.

2.14 Invorderingsopbrengsten

In de begroting van 2020 is geen bedrag voor invorderingsopbrengsten begroot. Deze worden direct conform het kostprijscalculatiemodel aan de deelnemers doorgestort. Per ultimo augustus 2020 is voor (afgerond) € 1,07 miljoen aan invorderingsopbrengsten ontvangen. In 2019 was dit 1,25 miljoen.

2.15 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 € 4K. Dit is vooraf niet te begroten.

2.16 Mutaties reserves

Volgens de bestaande systematiek boeken wij geraamde en gerealiseerde stortingen en onttrekkingen. De totale onttrekking zal naar verwachting € 44K lager zijn begroot. (+€ 68K voor het project waarden naar GO en - € 112K 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.

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 2019 zijn de jaarrekeningcijfers 2019 geweest. Deze kostprijscalculatie is in maart 2020 voorzien van een instemmend oordeel van de accountant. Voor de definitieve deelnemersbijdrage 2020 worden de uitkomsten van de jaarrekeningcijfers 2020 volledig meegenomen in de kostprijs/ deelnemersbijdrage per deelnemer. Deze definitieve deelnemersbijdrage zal rond maart 2021 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 april 2020 heeft het AB van de BSGR besloten tot het laten toetreden van de gemeente Velsen tot de BSGR. De activiteiten rondom toetreding zijn momenteel volop in gang.

Vanuit de Rijksoverheid loopt het onderzoek naar een samenhangende objectenregistratie waarvan ook de BAG (bij de gemeenten) en de WOZ (bij BSGR) onderdeel uit maken.

De planning is dat organisatievraagstukken pas aan de orde komen als de discussie over inhoud en architectuur is afgerond. De als gevolg van Covid 19 gewijzigde werkwijzen zorgen hier voor enige vertraging. De verwachting is dan ook dat op zijn vroegst eind dit jaar hierover meer duidelijkheid gaat komen.

De discussie rondom de BTW Koepelvrijstelling voor gemeenschappelijke regelingen kent nog geen duidelijke uitkomst. 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. De huidige gezondheids- en economische crisis zal besluitvorming hieromtrent mogelijk verder vertragen.

28 juni 2019 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 waardebeoordeling 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 ICT investeringen benodigd zijn. Reden waarom softwareleveranciers 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. Het gezamenlijk met de softwareleverancier en collega belastingkantoren definiëren van benodigde functionaliteiten voor deze Cloud oplossing in een vorm van "cocreatie" beoogt dit risico te beperken.

3.4 Automatisering

Samenwerking

Samen met andere "Centric" 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 de belastingkantoren medewerkers die of verantwoordelijk zijn voor de ICT en/of beleid dan wel afdelingshoofd zijn.

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 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. Dit gebeurt middels het project Cocreatie, zie hiervoor.

Ook de functie-inhoud en de omvang van het team applicatie beheer 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.

Deze ontwikkeling heeft helaas echter al wel tot een versneld vertrek van een aantal applicatiebeheerders geleid omdat ze hun werk bij de BSGR zagen verdwijnen in de nabije toekomst. Om de risico's van dit vertrek te mitigeren is gestart met het onderbrengen van het applicatie beheer van het proces Invorderen bij Centric applicatiebeheerders. Bezien wordt welke Heffen processen ook op korte termijn overgeheveld kunnen worden naar het applicatie beheer bij Centric.

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 BSGR gemeente aangesloten op de LV-WOZ. Via de LV-WOZ leveren bronhouders WOZ informatie aan deze centrale registratie.

BSGR doet dit voor haar inmiddels 10 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.

De LV WOZ levert nu Stuf-WOZ bestanden die verwerkt worden.

Vanaf 2021 zal er direct vanuit de LV WOZ worden afgenomen. Momenteel werkt Centric aan deze afnamefunctionaliteit. Inmiddels is dit zover gereed dat de berichtenstroom loopt. Wat nog moet gebeuren is de doorverwerking van de ontvangen berichten in het belastingpakket. Hier zijn inmiddels de eerste tests mee gedaan en deze zien er zeer hoopvol uit. Niet onvermeld mag blijven dat dit product in goede samenwerking met Centric tot stand is gekomen.

De basisregistratie kadaster (BRK)

Uiterlijk tweede kwartaal 2022 zal de BRK 1.0 geheel uit gefaseerd zijn.

Over de opvolger hiervan is het afgelopen half jaar zeer uitvoerig overleg geweest met alle betrokken stakeholders. De toekomstvisie Common Ground wordt onderschreven door de verschillende

stakeholders die betrokken zijn bij de BRK-gegevenslevering. De API's die in het kader van Haal Centraal worden ontwikkeld hebben daarbij de potentie om de BRK-gegevens te ontsluiten. Er zijn echter risico's, waaronder de factor tijd, waardoor geen zekerheid kan worden gegeven dat het API scenario haalbaar is voordat BRK levering 1.0 is uit gefaseerd. Met name voor het werkveld WOZ/Belastingen is dit van toepassing. Reden waarom de BSGR kiest voor BRK levering 2.0 als opvolger van BRK 1.0.

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 al jaren met 2 bestanden. Het zogenaamde KvK-bestand en het HR-bestand.

Waar we nu nog werken met het KvK-bestand, zal dit per november a.s. gaan wijzigen in afname van het HR-bestand. Eerder kon dit niet. Het HR-bestand is kwalitatief veel beter. Zo zijn in het HR 95% van de adressen BAG conform, waar dit bij het KvK bestand 60-65% is. Dit zal de uitval gaan beperken bij de verwerking.

Ook kan vanuit het HR bij natuurlijke personen het BSN worden verkregen, iets wat bij het KvK bestand onmogelijk was. Ook dit zal de kwaliteit van de gegevens flink verbeteren. Als de koppeling in november in productie is zal dit het werk makkelijker maken en hopelijk het aantal bezwaren doen verminderen.

Terug melden

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, het HR en de BAG. De overige basisadministraties hebben de zogenaamde terugmeldvoorziening (TMV) nog niet ingericht.

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 2020 voor het zevende achtereenvolgende jaar een goedkeurende ISAE3402 type II verklaring is behaald. De in februari 2020 ontvangen verklaring is wederom een geheel schone verklaring, dat wil zeggen zonder een enkele beperking. De BSGR is in control.

Het doel is om ook voor het begrotingsjaar 2020 te volstaan met het ISAE3402 type II rapport in plaats van zowel de assurance-verklaring als het ISAE3402 type II rapport.

3.6 Financiën en aanbestedingen

In 2020 stond één Europese aanbesteding op de planning. Dit betrof de bancaire dienstverlening. De huidige dienstverlener heeft deze aanbesteding gewonnen. De aanbesteding is behoudens het sluiten van de overeenkomst definitief afgerond.

Het voornemen om de inkomende betalingen vrijwel geheel geautomatiseerd te laten verlopen is inmiddels gerealiseerd. Bezien wordt wanneer ook de uitgaande (belasting) betalingen geautomatiseerd verwerkt kunnen worden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan restituties.

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. Tot nu werd het beheer van de applicatie intern belegd. In het najaar van 2020 zal ook het beheer van de applicatie in handen worden gelegd van VyZyr. De verwachting is dat de overgang in Q4 zal zijn afgerond.

In de achterliggende maanden is in afstemming met de accountant aan de optimalisatie van het inkoop- en betalingsproces van de BSGR gewerkt.

Per onderscheiden stap in dit proces zijn de mogelijke risico's benoemd en vervolgens de oplossingsrichtingen daaraan toegevoegd.

Beoogd wordt om zodoende alle mogelijke risico's te mitigeren en tegemoet te komen aan de opmerkingen in het accountantsverslag.

3.7 Privacybeleid en informatiebeveiliging

Zoals vorig jaar aangekondigd is het ICT beveiligingsbeleid geactualiseerd en heeft het dagelijks bestuur op 25 maart jl. ingestemd met het Strategisch Informatiebeveiligingsbeleid BSGR 2020 - 2024. Hierin is aangesloten op de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De BIO vervangt sinds 1 januari 2020 de BIG (Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten) en de BIWA (Baseline Informatiebeveiliging Waterschappen). Was er tot 2020 nog sprake van normenkaders ten aanzien van ICT beveiliging die golden per 'soort' overheid (BIG, BIR, IBI en BIWA) ingaande 2020 geldt er voor de gehele overheidssector één standaard: de BIO. De werkwijze van de BIO is primair gericht op risicomanagement. Dat wil zeggen dat het management ten aanzien van informatie in bestaande en nieuwe processen op basis van risicoafweging vooraf moet inschatten of die informatie in voldoende mate is beveiligd gelet op de:

- Beschikbaarheid,
- Integriteit, en
- Vertrouwelijkheid

van deze informatie.

In aanvulling op de BIO gelden voor informatiebeveiliging 10, door de VNG vastgestelde, bestuurlijke principes, waarin vooral de rol van het bestuur bij het borgen van informatiebeveiliging wordt benadrukt. Deze principes omvatten onder andere:

- Bestuurders en management van de BSGR bevorderen een veilige cultuur,
- Informatiebeveiliging is van iedereen,
- Informatiebeveiliging kost geld,
- Bestuur en management controleren en evalueren.

Afgesproken is dat het bestuur op basis van een negental hoofdpunten jaarlijks door de directie wordt geïnformeerd over de stand van zaken aangaande informatiebeveiliging. Dit betreft:

- Management en organisatie van de informatiebeveiliging,
- Bescherming van bedrijfsmiddelen,
- Management en risicobeperking van menselijk gedrag,
- Fysieke beveiliging, toegang tot locatie BSGR en autorisatie gebruik/ raadpleging informatiesystemen,
- Borging correcte en veilige informatievoorziening,
- Management van opgetreden incidenten en eventuele aanpassingen in beleid,
- Management van kritieke bedrijfsprocessen,
- Bescherming en correcte verwerking vertrouwelijke gegevens van inwoners, ondernemingen en medewerkers,
- Toezicht op realisatie informatiebeveiliging.

Door de BSGR is in voorgaande jaren de bewustwording met betrekking tot informatiebeveiliging en privacy onder de medewerkers vorm gegeven door middel van voorlichting over deze onderwerpen op werkoverleggen van de afdelingen. In 2020 is het, door Corona, niet mogelijk om op deze wijze de

voorlichting te geven. Daarom is gezocht naar een alternatieve vorm. Op alle afdelingen zijn posters opgehangen over dit onderwerp. Daarnaast wordt via de BSGR Academy de kennis van medewerkers over deze onderwerpen in theorie getest middels een quiz, waarin onder andere casussen uit de praktijk worden voorgelegd. Verder wordt momenteel bezien in welke vorm daadwerkelijk een testcase in de praktijk kan worden uitgevoerd.

Evenals in de 8-maandsrapportage van 2019 is ook nu het door BSGR bijgehouden register van datalekken 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 Autoriteit Persoonsgegevens (AP) te melden (zie Staatscourant 2015, nr. 46128 van 16 december 2015). Dit wordt wekelijks als één melding, op basis van een met de AP gemaakte afspraak, aan de AP doorgegeven. Deze, overigens verplichte melding, resulteert op jaarbasis alleen al in een 52-tal te melden datalekken! Wij zien echter wel dat het niet overal gebruikelijk is om deze geopend retour gekomen correspondentie als datalek op te voeren en te melden.

Door de BSGR is een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd op de inzet van de scanbus voor de invordering van openstaande vorderingen. Deze scanbus wordt ingehuurd van de Belasting samenwerking West Brabant (BWB). Deze PIA bevindt zich momenteel in de afrondende fase. In het kader van de jaarplanning informatiebeveiliging & privacy zijn de huidige met diverse leveranciers afgesloten verwerkersovereenkomsten geïnventariseerd en bezien op actualiteit. Besloten is dat de BSGR met haar leveranciers in principe de door de VNG/IBD opgestelde standaard verwerkersovereenkomst afsluit. Inmiddels zijn er landelijk ca. 50 leveranciers (laatste stand van zaken per mei 2020) die hebben aangegeven deze tekst van de verwerkersovereenkomst te hanteren bij de levering van hun product/dienst. Hierbij zijn 'slechts' twee organisaties waarmee de BSGR een leveranciersrelatie heeft. In de afgelopen jaren is gebleken dat het niet altijd mogelijk is om de VNG/IBD standaardovereenkomst af te sluiten, met name omdat leveranciers zelf al een eigen tekst qua verwerkersovereenkomst hanteren en zij hier niet van willen afwijken. In die gevallen is het slechts mogelijk om bij nieuwe contractonderhandelingen de tekst van de VNG/IBD als voorwaarde mee te nemen.

In het kader van de verwerkersovereenkomsten heeft er eerder dit jaar een audit plaatsgevonden op het feitelijk nakomen van hetgeen er in de verwerkersovereenkomst is vastgelegd met één van de leveranciers. Deze audit is uitgevoerd in samenspraak met een vijftal andere belastingkantoren (BGHU, BSGW, GBLT, RBG en SVHW) aan wie deze zelfde leverancier vergelijkbare producten/diensten verleent. In het directeurenoverleg van deze belastingkantoren (oktober) zal de evaluatie van de uitkomst van deze audit en de reactie daarop van de betreffende leverancier worden voorgelegd vanuit de werkgroep Privacy & Informatiebeveiliging, waar medewerkers van de voornoemde belastingkantoren (inclusief BSGR) zitting hebben.

Tenslotte heeft het dagelijks bestuur op 17 oktober 2019 het Besluit Gegevensverstrekking geactualiseerd. In dit besluit is concreet aangegeven in welke situaties welke gegevens door de BSGR worden verstrekt aan de deelnemers.

Daarbij is afgesproken dat er gemonitord zou worden in hoeverre er naast de in het besluit al opgenomen informatie ook nog andere gegevens verlangd werden door deelnemers. De uitvraag om gegevens is tot op heden veelal beperkt gebleven tot de in het besluit opgenomen gegevens of er is een beroep gedaan op een wettelijk voorschrift. Wel is gebleken dat er op individueel niveau behoefte bestaat aan inzicht in de schuldenproblematiek. Dit item wordt ingaande 2021 op rijksniveau wettelijk geregeld.

3.8 Personele ontwikkeling

Organisatieontwikkeling

Per 1 januari 2020 is de formele functieformatie uitgebreid met 2,5 fte door de toetreding van de gemeente Leiderdorp en bedraagt 93 fte. Op 31 augustus 2020 bestaat de bezetting uit 82,8fte (91 medewerkers, incl. 1 gedetacheerde medewerker).

De vacatureruimte is de eerste 8 maanden gestegen naar 12% wat op de totale formatie fors is. De stijging van de vacatureruimte wordt echter vooral veroorzaakt door het feit dat bij de formatie-uitbreiding op 1 januari er geen personeel van de gemeente Leiderdorp is overgekomen. Het aantal

medewerkers in dienst van de BSGR op 31 augustus 2020 is namelijk exact gelijk aan het aantal medewerkers op 31 december 2019 (91). Waar het reguliere werkzaamheden betreft wordt de onderbezetting waar mogelijk opgevangen door tijdelijke inhuur. Daarnaast is er bovenop de formele formatie sprake van een flexibele schil aan inhuurkrachten. Insteek is deze flexibele schil deels te verkleinen en te vervangen door medewerkers in dienst van de BSGR. Dit uiteraard binnen de geaccordeerde financiële ruimte.

Het aantal medewerkers dat in dienst is getreden (12) en het aantal medewerkers dat uit dienst is getreden (12) houdt elkaar de eerste 8 maanden van het jaar in evenwicht. Van de 12 medewerkers die de organisatie hebben verlaten, gingen drie medewerkers met (vervroegd) pensioen. De overige medewerkers gingen een nieuwe uitdaging elders aan. De te verwachten transitie van applicatiebeheer op premise naar beheer in de cloud van Centric heeft hier een belangrijke rol in gespeeld waardoor applicatiebeheerders naar een andere baan zijn gaan uitkijken. Saillant is dat één van de medewerkers die een nieuwe uitdaging aanging op 1 november aanstaande opnieuw in dienst treedt vanwege de prettigere werksfeer binnen de BSGR.

De BSGR heeft de trend die vorig jaar is ingezet weten vast te houden en de afgelopen 8 maanden opnieuw een aantal jonge, recent afgestudeerde HBO/WO'ers op niveau weten aan te trekken. Deze jonge instroom draagt bij aan het streven om te komen tot een meer evenwichtige leeftijdsopbouw van het personeelsbestand en leidt vooral bij de afdelingen Heffen en I&I tot een kwaliteitsimpuls.

Het bezettingsoverzicht exclusief inhuur/uitzendkrachten per eind augustus 2020 ziet er als volgt uit:

Afdeling	Formele formatie 01-01-2020	Bezetting (FTE) 31-08-2020	Aantal medewerkers 31-08-2020	Bezetting (FTE) 31-12-2019	Aantal medewerkers 31-12-2019
Heffen	28,8	22,77	26	24,5	28
Informatie & Inning	26,6	23,92	29	23,1	28
Waarderen	28,9	28,69	31	25,4	28
Directie en Bedrijfsvoering	8,7	4,99	5	6,8	7
Totaal	93	80,4	91	79,8	91

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 en robotisering 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 in 2019 afgesproken de huidige reserve van €450K aan te houden en voorsnog niet aan te vullen tot €505K. Op 31 augustus 2020 bedroeg de openstaande reserve €383K. Als gevolg van verdergaande robotisering en digitalisering is de verwachting dat dit budget de komende jaren uitgeput gaat worden. Het exacte moment van de uitgaven is echter lastig te plannen.

Opleidingen

In verband met de nieuwe vakbekwaamheidseisen van de waarderingskamer, hebben in april 10 medewerkers van de afdeling Heffen en WOZ gezamenlijk deelgenomen aan de module WOZ medewerker basisadministratie. Dit is de basismodule voor vervolgentrajecten en kwalificatiedossiers die uiteindelijk leidt tot specifieke diploma's voor gegevensbeheerders, dan wel taxateurs, dan wel juridisch medewerkers, dan wel WOZ coördinatoren.

Verzuim

Eind augustus bedroeg het ziekteverzuim 3,59%, een zeer laag percentage. Ten opzichte van dezelfde periode in 2019 (4,28%) is dat een daling van 0,69%. De daling van het verzuimpercentage is het gevolg van een daling in het langdurig verzuim. Het kortverzuim bedroeg over de eerste 8 maanden van 2020, 0,40%, het middellang verzuim 0,72% en het langdurig verzuim 2,48%.

Opvallend is de relatief forse daling van de meldingsfrequentie. De meldingsfrequentie is de eerste 8 maanden van 2020 gedaald (0,52) ten opzichte van dezelfde periode in 2019 (0,90). Dit is het gevolg van het uitbreken van de coronacrisis en past in de trend die in heel Nederland in Q2 was waar te nemen. Waarom werknemers zich sinds de lockdown minder zijn gaan ziek melden is niet bekend en wordt op dit moment landelijk nader onderzocht. Het is overigens afwachten of de huidige trend zich in Q3 en Q4 voortzet nu de coronacrisis langer aanhoudt dan in eerste aanleg werd gedacht.

Het ziekteverzuim per afdeling gedurende de eerste 8 maanden van 2020 ziet er als volgt uit:

Afdeling	Ziekteverzuim % tot en met augustus 2020	Meldingsfrequentie tot en met augustus 2020	Ziekteverzuim % tot en met augustus 2019	Meldingsfrequentie tot en met augustus 2019
Heffen	3,66	0,70	5,60	1,22
Informatie & Inning	2,94	0,45	1,74	0,86
Waarderen	5,18	0,48	6,52	0,67
Directie en Bedrijfsvoering	0,20	0,19	1,68	0,96
Totalen	3,59	0,52	4,28	0,90

Wet normalisering rechtspositie ambtenaren

Op 1 januari 2020 is de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) in werking getreden en is vanaf die datum het arbeidsrecht op ambtenaren van toepassing. Alle BSGR medewerkers hebben daarom in januari een individuele arbeidsovereenkomst ter ondertekening voorgelegd gekregen. In de arbeidsovereenkomst zijn alle bestaande arbeidsvoorwaardelijke afspraken opnieuw vastgelegd.

Werkgeversvereniging Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties

Sinds 1 januari 2020 is de cao Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (cao SGO) van toepassing op de BSGR medewerkers nadat de VNG eind Q2019 had besloten toch een aparte werkgeversvereniging met een eigen cao op te richten voor Gemeenschappelijke Regelingen.

Reden voor het oprichten van een eigen werkgeversvereniging en cao was dat Gemeenschappelijke Regelingen die voorheen de CAR-UWO volgden, niet door lidmaatschap van de VNG gebonden kunnen worden aan de Cao Gemeenten (de opvolger van de CAR/UWO). Dit had onder andere gevolgen voor de doorwerking van een aantal cao artikelen.

Door een aparte werkgeversvereniging (WSGO) voor Gemeenschappelijke Regelingen met een eigen cao op te richten is het probleem met betrekking tot de doorwerking ondervangen en zijn de arbeidsvoorwaarden voor het huidige personeel ook na 1 januari 2020 gewaarborgd. Sinds 1 juli 2020 is de BSGR formeel lid van de Werkgeversvereniging Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (WSGO).

Cao SGO 2019-2020

De huidige cao SGO die identiek is aan de cao Gemeenten heeft een looptijd van 2 jaar en eindigt op 1 januari 2021. In verband met de invoering van de Wnra op 1 januari 2020 is vorig jaar bewust bij de onderhandelingen tussen de VNG en de vakbonden ingezet op een beleidsarme cao waarbij de belangrijkste afspraken met name salarisafspraken betroffen. Zo steeg het salaris in oktober 2019 met 3,25 % en krijgen medewerkers in de loop van 2020 er nog eens in totaal 3 % bij (1% op 1 januari, 1% op 1 juli en 1 % op 1 oktober 2020).

Op dit moment is de VNG bezig met de voorbereidingen voor het afsluiten van een nieuwe cao Gemeenten/ SGO. De onderhandelingen hiervoor zullen in november opgestart worden. De definitieve inzet is nog niet bepaald maar de gevolgen van de coronacrisis zullen hier zeker merkbaar in zijn.

Verlof en vitaliteit

Wel staat vast dat het onderwerp Verlof en Vitaliteit aan de onderhandelingstafel terugkomt. Een werkgroep van de VNG en vakbonden heeft dit voorjaar een gezamenlijk advies opgesteld over landelijke normen voor verlof en vitaliteit. Zo heeft de werkgroep criteria ontwikkeld voor vitaliteitsbeleid en adviseert de werkgroep onder andere in de cao een verlofregeling voor werknemers in te richten, waarmee werknemers verlof kunnen sparen dat ze naar eigen behoeften en omstandigheden kunnen inzetten.

De werkgroep was ook gevraagd om advies uit te brengen over overgangsrecht bij harmonisatie van bovenwettelijk verlof. In eerdere cao's is al afgesproken om het bovenwettelijk verlof te harmoniseren, maar partijen zijn het ook nu nog niet eens geworden over het overgangsrecht voor werknemers die nu meer of minder verlof hebben dan de beoogde norm van 36 uur bovenwettelijk verlof.

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. Op de website van de BSGR is een standaardformulier beschikbaar gesteld voor het indienen van een klacht.

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

In de periode tot en met eind augustus zijn er 33 reacties die of door indieners of medewerkers als 'klacht' werden bestempeld dan wel door de Nationale ombudsman bij de klachtencoördinator voor initiële behandeling als klacht werden neergelegd. Vijftien van deze reacties kunnen ook daadwerkelijk als klacht worden gecategoriseerd, de overige ingekomen reacties betroffen vragen of (reacties op) bezwaarschriften. In de vergelijkbare periode in 2019 zijn er 34 reacties ingekomen.

De klachten hadden betrekking op:

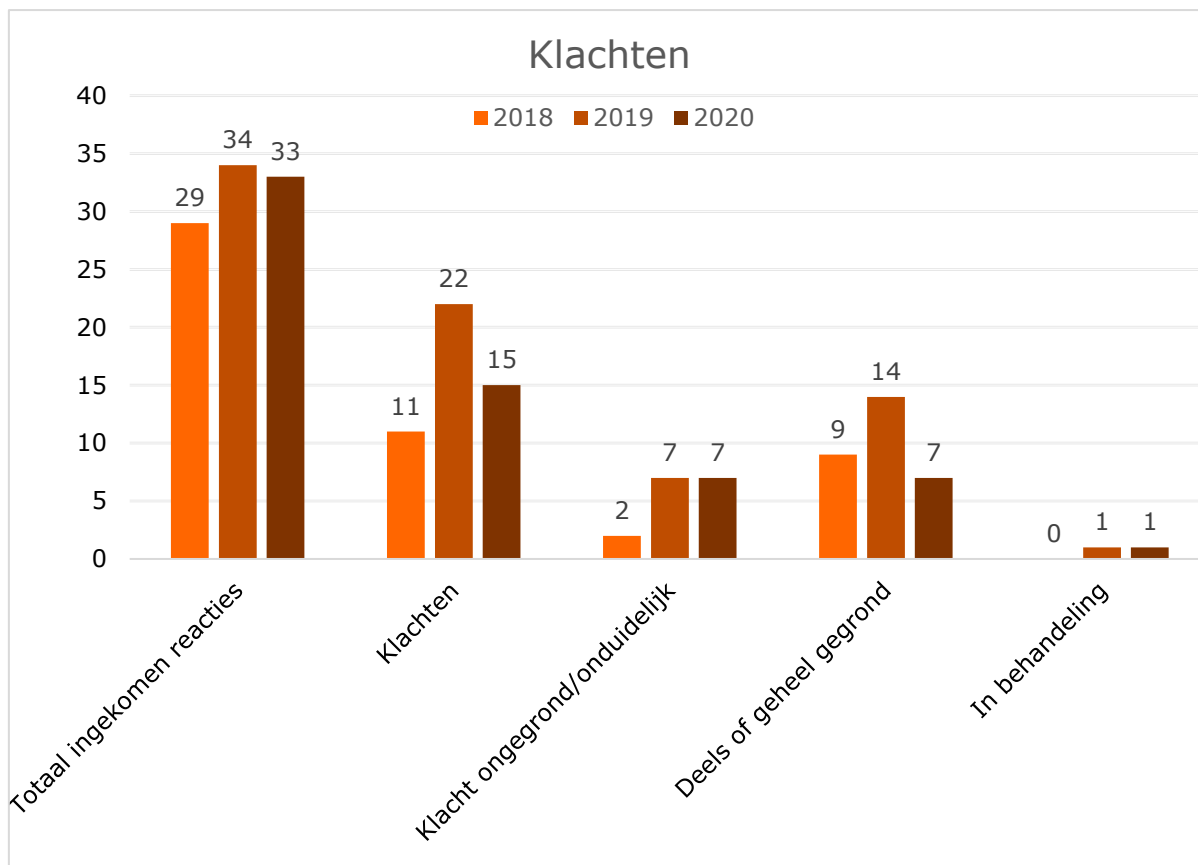
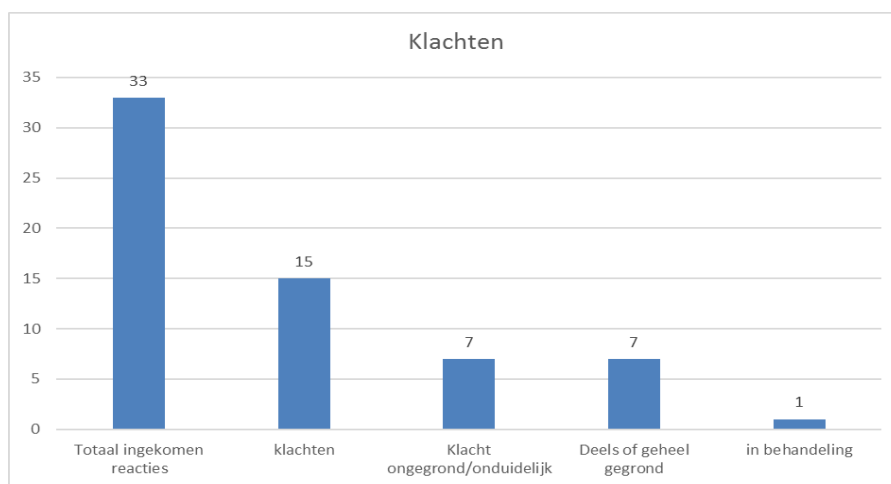
- het gedrag/handelen van een medewerker;
- documenten verzonden naar een oud woonadres;
- het verstrekken van onjuiste informatie;
- het ten onrechte treffen van dwanginvorderingsmaatregelen (aanmaning/loonvordering)
- het feit dat er meerdere aanslagen gelijktijdig zijn opgelegd;
- de ongewenste zichtbaarheid van gegevens op internet via een leverancier;
- het moeten maken van een afspraak voor het afgeven van documenten;
- de wachttijd aan de telefoon;
- het 'zoek raken' van een aangetekend toegezonden poststuk.

Van de ingediende klachten waren er 7 deels of geheel gegrond. De klachten die gegrond waren, hadden betrekking op:

- de wijze waarop een cliënt te woord is gestaan (de betreffende medewerker is hier ook op aangesproken) en het niet volledig informeren van een cliënt (beperkt aantal termijnen automatische incasso boven € 5.000);
- het verzenden van documenten naar onjuiste adressen; in één casus was verzuimd opnieuw het correcte adres vanuit de RDW bevraging in het systeem over te nemen, in een andere casus was het adres van de belastingplichtige handmatig opgevoerd, waardoor een latere verhuizing niet automatisch in de belastingadministratie werd doorgevoerd;
- het, alhoewel wettelijk correct, gelijktijdig opleggen van belastingaanslagen over drie jaar;

- de zichtbaarheid van gegevens - een aanslagnummer en aanslagbedrag (zonder NAW-gegevens) - op internet.
- de langere wachttijd aan de telefoon als gevolg van de beperktere openstellingstijd. Dit was één van de Coronamaatregelen.

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 acht verzoeken ingekomen met de vraag om een nadere reactie te geven op bij hen in behandeling genomen dossiers dan wel de behandeling van een bij hen aangekaart dossier over te nemen.

Vijf van deze dossiers hadden betrekking op afgewezen kwijtscheldingsverzoeken. Het betrof twee dossiers waarbij na herberekening of nadat extra documenten zijn overgelegd alsnog kwijtschelding werd verleend. Daarnaast was er één dossier waarin, alvorens dit door de ombudsman in behandeling werd genomen, met de betreffende cliënt al een betalingsregeling was getroffen. In de overige twee dossiers aangaande kwijtscheldingsverzoeken is de uitspraak om geen kwijtschelding toe te kennen gehandhaafd.

Eén dossier betrof het uitblijven van een reactie op het verzoek om ambtshalve aanpassing van de WOZ-waarde over meerdere jaren. Dit verzoek had de cliënt, naar aanleiding van een uitspraak door de rechter eind april over de WOZ waarde 2019, telefonisch gedaan. Begin juni heeft hij zich tot de Nationale ombudsman gewend omdat hij nog geen reactie had ontvangen van de BSGR. Inmiddels is ambtshalve uitspraak gedaan over de aan cliënt toegezegde jaren.

Tenslotte zijn er twee dossiers bij de BSGR aanhangig gemaakt die niet in eerste instantie aan de BSGR als 'klacht' zijn voorgelegd. Inmiddels zijn deze in behandeling genomen. Eén dossier betreft primair een bezwaar tegen een opgelegde aanslag. Het andere dossier betreft het 'zoek raken' van een aangetekend toegezonden poststuk. Dit dossier is, in afwachting van een nadere reactie van de betreffende cliënt, nog in behandeling.

3.10 Corona-crisis

Bij de jaarrekening 2019 is in globale zin al melding gemaakt van de impact die wij verwachten naar aanleiding van de coronacrisis.

Een tweetal gezichtsvelden is er te onderscheiden, te weten de impact op de bedrijfsvoering en de impact op de belastingprocessen.

Bedrijfsvoering

Over de bedrijfsvoering kan worden opgemerkt dat massaal vanaf medio maart thuis wordt gewerkt.

Over het algemeen is dat zonder noemenswaardige problemen in technische zin gerealiseerd.

Binnen in het gebouw zijn voorzieningen getroffen, zoals bewegwijzering, transparante schermen in publieksruimten en de installatie/ inkoop van desinfecterende middelen en schoonmaakmaterialen.

Verder zijn er uitgaven gedaan om videoverbindingen mogelijk te maken en om de mogelijkheden voor het thuiswerken te kunnen realiseren en te verbeteren.

De incidentele kosten bedragen ca. €10K.

Daar staat tegenover dat er incidenteel minder uitgaven zijn bijvoorbeeld op het gebied van reiskosten (ca. € 10K) en het volgen van opleidingen (ca. € 70K)

Belastingprocessen

In de achterliggende maanden is periodiek aan de deelnemers informatie verstrekt over de omvang van het verleende uitstel alsmede in welke branches dat uitstel wordt verleend.

Ook is maandelijks gekeken naar de mogelijke effecten in verband met de corona-crisis op het betalingsgedrag van de belastingplichtigen (exclusief het verleende uitstel), op het aantal verleende kwijtscheldingen en de hoeveelheid oninbaar verklaringen als gevolg van bijvoorbeeld faillissementen.

Tenslotte is ook gekeken naar de mate van achterblijven van de geïnde invorderingsopbrengsten bij het dwanginvorderingsproces.

Duidelijk is dat op dit moment nog geen concrete gevolgen zichtbaar zijn of slechts zeer beperkt en dat (pas) op langere termijn de mogelijke schade duidelijk wordt na beëindiging van de steunprogramma's van de overheid.

Wel zullen reeds dit jaar de autonome gevolgen qua lagere belastingopbrengsten voor de deelnemers zichtbaar zijn met name voor wat betreft parkeerheffingen en toeristenbelasting.

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 2020

In de eerste acht maanden van 2020 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 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.

Naast de reguliere werkzaamheden, waaronder de bezwaarafhandeling, hebben in de eerste acht maanden van 2020 de volgende ontwikkelingen plaatsgevonden:

- Alle grote kohieren voor 2020 zijn conform planning opgelegd. Er zijn, onder de druk van de coronacrisis, wel wijzigingen in de planning opgetreden voor met name de kohieren met precario en toeristenbelasting. Ook zijn de gegevens voor meerdere kleine kohieren niet tijdig aangeleverd, waardoor deze niet conform planning opgelegd konden worden;
- Het verwerken van de kadastrale gegevens heeft met een kleine achterstand te maken. Dit heeft te maken met het ontwikkelen van de nieuwe aframefunctionaliteit vanuit de LV WOZ. Om dit goed te kunnen testen is tijdelijk de verwerking stopgezet. Inmiddels kunnen er berichten vanuit de LV WOZ worden opgehaald. Op dit moment wordt gewerkt aan het doorverwerken van de opgehaalde berichten in de belastingapplicatie. Eind van dit jaar moet de hele keten in gebruik zijn, omdat per 1-1-2021 de levering van zogenaamde Stuf-WOZ bestanden stopt;
- Er wordt gewerkt aan implementatie van het Handelsregister (HR). Hierdoor is er beschikking over meer en betere gegevens dan vanuit de Kamer van Koophandel (KvK) bestanden;
- Als derde grote wijziging gaat de levering vanuit de BRK drastisch wijzigen. Momenteel wordt BRK 2.0 ontwikkeld, implementatie wordt verwacht in de loop van 2021.
- Als gevolg van de voorgenomen overgang van de applicatie naar de SaaS omgeving bij Centric hebben 4 van de 6 applicatiebeheerders een andere werkring gezocht. De overgebleven applicatiebeheerders aangevuld met inhuur behartigen de lopende zaken. Nieuwe ontwikkelingen/innovaties zullen zoveel mogelijk meegenomen worden in de versie zoals die in de SAAS-omgeving door Centric zal worden beheerd;
- Thuiswerken maakt bereikbaarheid en communicatie zowel bij de BSGR als deelnemers lastiger. Doorlooptijd van issues wordt hierdoor beïnvloed;
- Alhoewel het totale aantal parkeerbezwaren minder is, is er wel een grote hoeveelheid parkeerbezwaren voor de gemeente Gouda binnengekomen als gevolg van de in gebruik name van een nieuw systeem bij de organisatie Parkeerservice. Dit heeft veel kostbare tijd gekost vanwege implementatieperikelen aldaar;

Data-analyse en proefconversie Velsen

Vanaf 2021 zal de gemeente Velsen haar belastingtaken overdragen aan de BSGR. In de maand juni 2020 is gestart met:

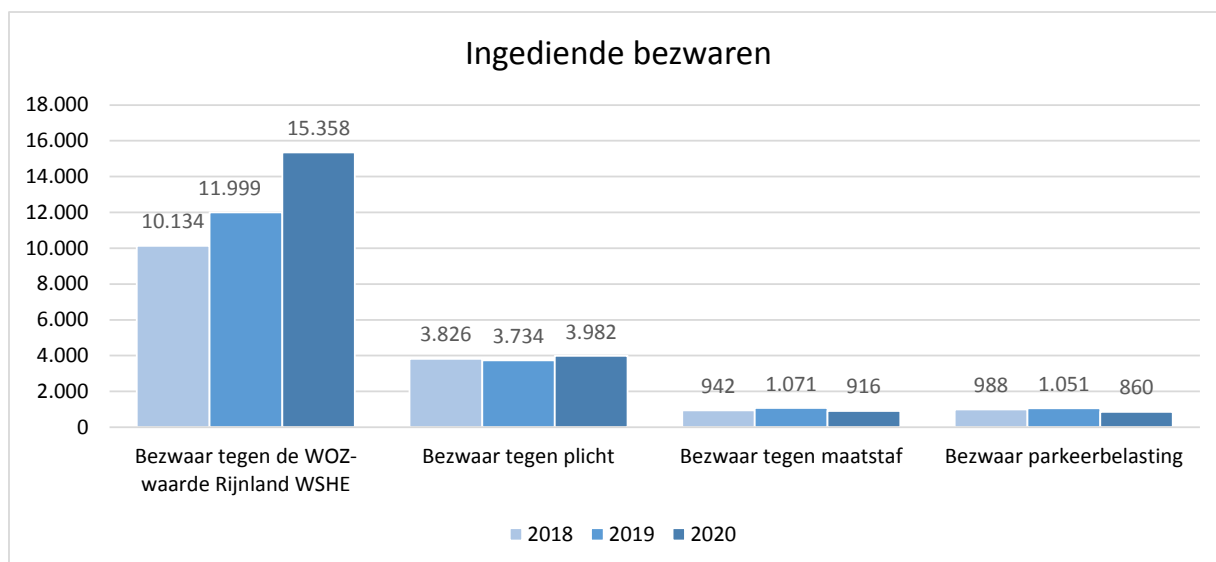
- Data-analyse vanuit de huidige applicatie van gemeente Velsen;
- Proefconversies waarbij sprake is van het verrijken van de database;
- Het toevoegen van Velsen-noord aan het verzorgingsgebied van de BSGR.

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 Velsen.

De voorbereidingen van de conversie verlopen enigszins trager dan verwacht, maar nog ruim op tijd voor het tijdstip dat de definitieve conversie moet plaatsvinden. Reden zijn met name vakanties geweest.

Plicht- en maatstafbezwaren 2020

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.



Onderstaand een overzicht van aantallen GH-bezwaren per deelnemer:

Aantallen GH-bezwaren 2020 8-maandsrapportage													
Omschrijving	Indicator	Bodegraven-Reeuwijk	Gouda	Katwijk	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude	Rijnland	Totaal bezwaarschriften *
Bezwaar tegen de maatstaf	Openstaand 31-12-2019	1	5	1	2		0	0	1	1	0	14	25
	Ingediend	63	72	29	108	16	28	12	25	55	1	507	916
	Afgehandeld	61	71	28	100	14	27	12	25	54	1	505	898
	Openstaand 31-08-2020	3	6	2	10	2	1	0	1	2	0	16	43
Bezwaar parkeerbelasting	Openstaand 31-12-2019		101	13									114
	Ingediend		750	110									860
	Afgehandeld		649	124									773
	Openstaand 31-08-2020		33	16									49
Bezwaar tegen de plicht	Openstaand 31-12-2019	15	22	5	31		4	4	11	9	2	78	181
	Ingediend	146	285	133	435	145	71	77	104	108	29	2.449	3.982
	Afgehandeld	138	288	130	404	140	68	75	104	113	27	2.350	3.837
	Openstaand 31-08-2020	23	19	8	62	5	7	6	11	4	4	177	326
Bezwaar tegen de WOZ-waarde Rijnland WSH	Openstaand 31-12-2019	261	124	124	451		113	62	18	169	18	396	1.736
	Ingediend	875	934	1.035	2.378	383	698	542	522	752	198	7.041	15.358
	Afgehandeld	793	615	682	1.814	136	512	346	282	628	119	4.291	10.218
	Openstaand 31-08-2020	343	443	477	1.015	247	299	258	258	293	97	3.146	6.876

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

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2020

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2019	Realisatie t/m aug 2020	begroting 2020	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	1.262	1.230	2.118	58%	758	1.989	94%
Overige goederen en diensten	249	203	316	64%	103	305	97%
Automatiseringskosten	531	230	322	71%	112	342	106%
Totaal Lasten	2.042	1.663	2.756	60%	972	2.635	96%
Bijdragen deelnemers	-2.042	-1.663	-2.756	60%	-972	-2.635	96%
Totaal Baten	-2.042	-1.663	-2.756	60%	-972	-2.635	96%
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 onderschrijding verwacht als gevolg van het vertrek van meerdere collega's van het team applicatiebeheer in verband met de komende veranderingen binnen de belastingapplicatie waarbij gebruik wordt gemaakt van een SAAS omgeving. In de tussentijd wordt er tijdelijk capaciteit ingehuurd o.a. via Centric.

Daarnaast is er incidenteel een vergoeding betaald (€ 30K) door een verzekeringsmaatschappij.

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 € 20K.

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 2020

1. Impact Corona-crisis

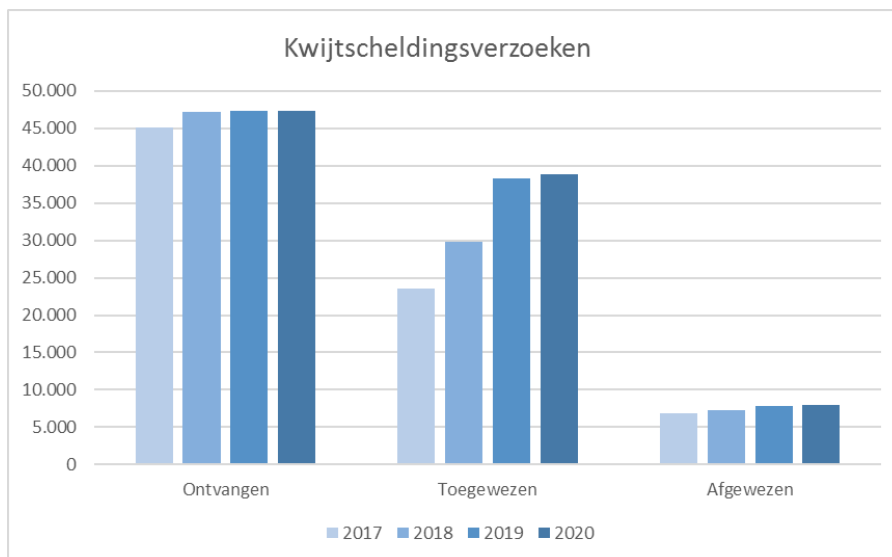
De afdeling I&I heeft een aantal maatregelen doorgevoerd welke van invloed zijn op behaalde resultaten en verleende services.

- 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.

2. Kwijtschelding

- **Aantal verzoekschriften kwijtschelding t/m 31 augustus 2020:**



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 2020 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 belastingjaren. De verzoeken kunnen op meerdere aanslagregels betrekking hebben.

- **Inlichtingenbureau**

Zoals elk jaar is er in 2020 bij de afhandeling van de kwijtscheldingsverzoeken gebruik gemaakt van de beschikbare informatie bij het Inlichtingenbureau. Maandelijks (sinds april 2020 kan dit 2x per maand) kunnen bestanden worden aangeboden om te toetsen of burgers in aanmerking kunnen komen voor kwijtschelding.

Als een kwijtscheldingsverzoek niet automatisch wordt toegekend door het Inlichtingbureau, dan is er sprake van een 'blokkade'. Het Inlichtingenbureau beschikt in zo'n geval dan namelijk over geen óf over te verouderde informatie.

Blokkade redenen bij het Inlichtingenbureau kunnen zijn het ontbreken van of verouderde informatie over (1) inkomen, (2) vermogen en/of (3) 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 ÉN blokkade op auto's, of zelfs alle blokkade redenen.

Bij alle kwijtscheldingsverzoeken waarbij het Inlichtingenbureau één of meerdere blokkade redenen constateert, wordt er eerst door de BSGR gecontroleerd of de BSGR al wél over de ontbrekende informatie beschikt óf dat de BSGR over meer recente informatie dan het Inlichtingenbureau beschikt.

Van 5.278 kwijtscheldingsverzoeken met maximaal één blokkadecode vanuit het Inlichtingenbureau, beschikte de BSGR in 3.161 verzoeken wel over deze bij het Inlichtingenbureau ontbrekende informatie. Hierdoor konden deze kwijtscheldingsverzoeken direct worden beoordeeld en toegekend. Burgers hebben in 2020 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 2020 63,1% van de kwijtscheldingsverzoeken automatisch toegekend. Dit is lager dan de 66,3% in 2019. De verklaring hiervoor is dat minder burgers toestemming hebben gegeven voor ‘automatische verlenging toetsing kwijtschelding’, waardoor er minder verzoeken automatisch konden worden afgehandeld. Deze toestemming voor verlenging toetsing was één van de wijzigingen welke door de AVG werden voorgeschreven. Van de in de eerste acht maanden van 2020 ontvangen verzoeken betreft het in 7,4% van de gevallen een eerste kwijtscheldingsverzoek. Dit is gelijk aan het percentage in 2019.

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.

	openstaand per ultimo 2019	ontvangen in boekjaar 2020	Handmatig afgewezen in boekjaar 2020	Handmatig toegewezen in boekjaar 2020	Automatisch toegewezen in 2020 via IB	Openstaand per 31 augustus 2020
Bodegraven-Reeuwijk	7	490	84	386	12	15
Gouda	32	3.227	556	2.503	121	79
HHR van Rijnland	249	33.248	5.562	9.373	18.042	520
Katwijk	10	1.218	189	262	757	20
Leiden	51	6.276	1.179	1.543	3.481	124
Leiderdorp	0	578	89	109	375	5
Oegstgeest	5	434	58	104	271	6
Voorschoten	8	550	98	123	325	12
Waddinxveen	6	487	95	380	9	9
Wassenaar	2	637	100	130	394	15
Zoeterwoude	0	97	32	12	50	3
Totaal	370	47.242	8.042	14.925	23.837	808

Toelichting: verschil eindstand 2019 & beginstand 2020 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 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.

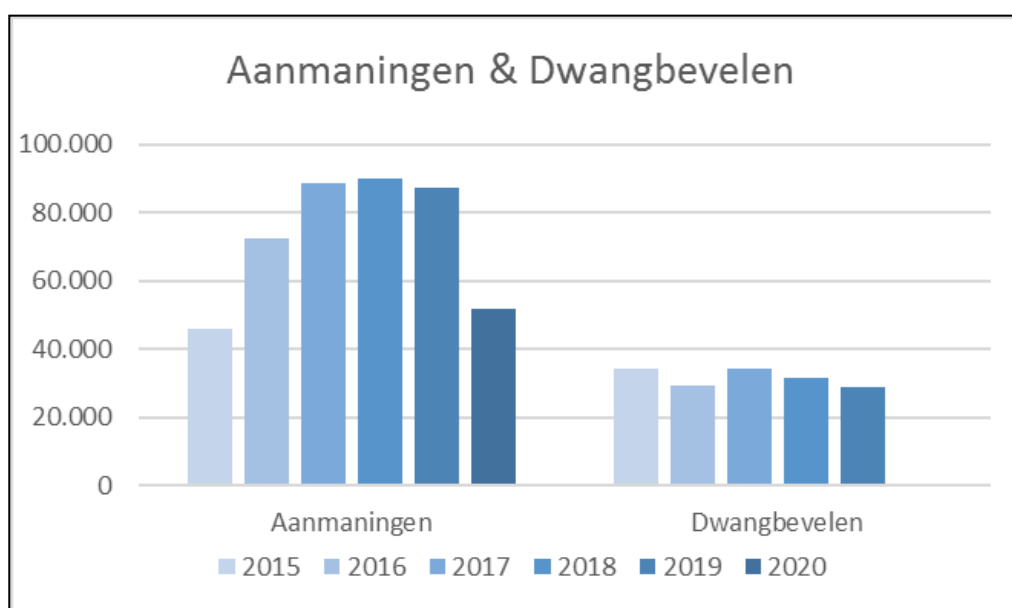
- **Beroepschriften**

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.

3. Invordering

- **Aanmaningen & Dwangbevelen**

Onderstaand een overzicht van de eerste acht maanden van 2015 t/m 2020.



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.

- **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 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.

- **Deurwaarders**

De inzet van de deurwaarders heeft te lijden gehad van de coronacrisis. Doordat er geen fysiek contact aan de deur mocht plaatsvinden en dwanginvorderingsmaatregelen tijdelijk waren opgeschort, is hun inzet met name telefonisch geweest.

Vanaf 1 juli hebben de deurwaarders hun reguliere werk weer kunnen oppakken, met uitzondering van 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.

Deurwaarders 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 oordeel te komen over de invorderingsmogelijkheden, en als deze er niet zijn, de betreffende dossiers laat sluiten.

In het 1^e kwartaal van 2020 zijn er 30 vooraankondigingen van binnentredingen gedaan. In ruim 15 gevallen is daadwerkelijk overgegaan tot binnentreding waarbij er beslag gelegd kan worden op de roerende zaken. In 8 gevallen is er alsnog een betalingsregeling getroffen en bij 2 gevallen werd er alsnog kwijtschelding verleend. In 3 van de gevallen werd er bij binnentreding een dusdanige schrijnende situatie aangetroffen dat er door de deurwaarders werd besloten om de dossiers te sluiten. De andere dossiers zijn nog onderhanden.

- **Scanbus**

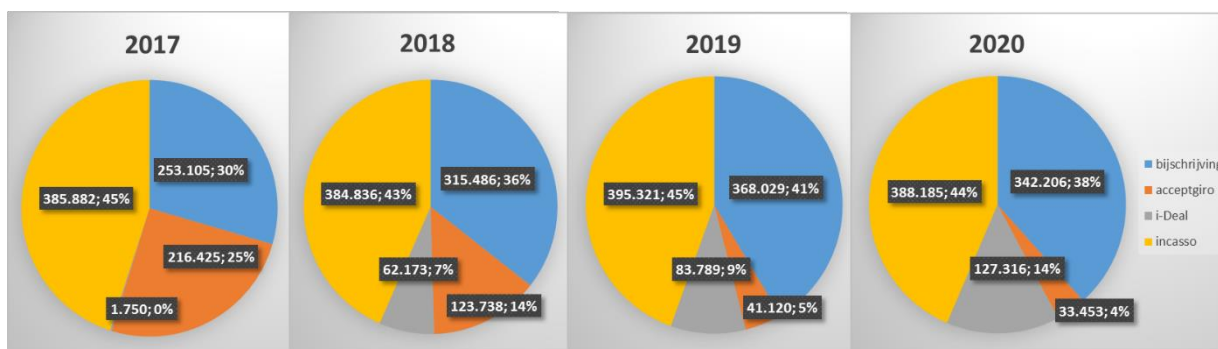
In januari en februari is de scanbus ingezet, maar daarna is de inzet vanwege de coronacrisis tijdelijk stopgezet. Er dienen namelijk altijd minimaal 2 personen van de BSGR fysiek op de scanbus mee te rijden. In combinatie met de chauffeur van Belastingssamenwerking West Brabant was dit niet verantwoord. De inzet van de scanbus is met ingang van september weer opgepakt.

4. 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.

De toevoeging van de betaal instructie heeft voor een verdere verschuiving in de betaalwijze van burgers gezorgd. Werden er in de eerste acht maanden van 2019 nog 29.700 betalingen handmatig verwerkt omdat de omschrijving bij de betaling aanvankelijk onvoldoende duidelijk was om het bedrag automatisch te alloceren, in dezelfde periode in 2020 is dit aantal gedaald naar 23.400 betalingen. Dit aantal is overigens wel beïnvloed door een lager aantal loonvorderingen en het uitstel van betaling voor ondernemers.



In bovenstaande grafiek is de verdeling van ontvangen betalingen weergegeven over de eerste acht maanden van 2017 t/m 2020. 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. Banken hebben aangekondigd dat het betalen via acceptgirokaarten in de nabije toekomst definitief zal verdwijnen, dan wel dat de verwerkingskosten hiervoor volledig zullen worden gaan doorbelast aan de resterende gebruikers.

- **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 2019-aanslagoplegging klaar was, heeft de BSGR er voor gekozen om geen specifieke promotie en/of communicatie richting burgers te doen. Toch hebben er in de eerste acht maanden van 2019 ruim 5.000 burgers hun incassovoorkoor aangepast. In de eerste acht maanden van 2020 hebben 13.430 burgers hun voorkeur aangepast. In deze periode werden er door burgers 19.146 nieuwe automatische incasso's afgegeven.

- **Betalingsregelingen**

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.

- **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 2020 zijn er 1.786 aanvragen onvermogen of schuldhelp binnen gekomen bij de BSGR, ruim 20% minder ten opzichte van de 2.270 aanvragen over dezelfde periode in 2019. Het aantal digitale verzoeken daarbinnen steeg licht van 632 stuks in 2019 naar 693 stuks in 2020.

- **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' (hulp 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 het moment van vroegsignalering vaak nog geen sprake is van een betalingsachterstand, en vanwege de privacy van burgers, kon de BSGR deze informatie nog niet verstrekken.

In juli 2020 is er een Koninklijk besluit geweest inzake de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Besluit gemeentelijke schuldhelpverlening). Individuele toestemming van burgers conform de AVG is in het belang van de bescherming van het economisch welzijn van het land niet meer noodzakelijk in het geval van schuldhelpverlening. Dit maakt het mogelijk om gegevens vanuit de BSGR beschikbaar te stellen aan Sociale Zaken van de gemeente. Hoe deze informatie dient te worden uitgewisseld wordt de komende periode pas duidelijk.

- **Betaallink**

Vanaf medio augustus kan de BSGR gebruik maken van de 'betaallink' richting burgers en ondernemers. Deze link kan worden verstuurd via SMS en/of email en bevat een directe koppeling naar de eigen bankomgeving van de burger of ondernemer voor het betalen van een specifieke vordering of voor het totaal openstaande saldo. Middels iDeal kan vervolgens een betaling richting de BSGR worden gedaan.

5. Telefonie / Email / Chat / Balie

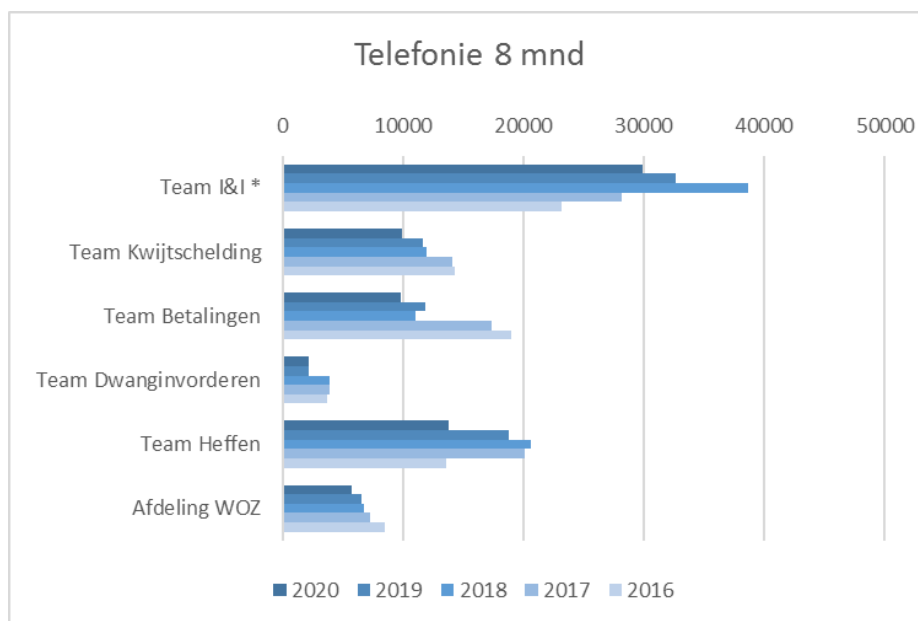
- **Telefonie**

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. Als de burger zijn aanslagnummer intoetst, wordt aan de medewerker van de BSGR direct het klantdossier getoond.

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.

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.

Dit jaar werd er veel gebeld over het uitstel van betaling voor ondernemers, maar ook veel burgers en ondernemers wilden weten wat de status van hun kwijtscheldingsverzoek of bezwaar was.

- **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.

- **Live-chat**

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%.

- **Balie**

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.

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2020

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2019	Realisatie t/m aug 2020	begroting 2020	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	1.049	1.042	1.626	64%	558	1.600	98%
Overige goederen en diensten	516	514	706	73%	178	692	98%
Bijdragen GDI	119	212	188	113%	0	212	113%
Automatiseringskosten	53	153	210	73%	69	222	106%
Totaal Lasten	1.737	1.921	2.729	70%	805	2.726	100%
Doorbelasting GDI	-119	-212	-188	113%	0	-212	113%
Bijdragen deelnemers	-1.617	-1.709	-2.541	67%	-805	-2.514	99%
Totaal Baten	-1.737	-1.921	-2.729	70%	-805	-2.726	100%
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 laat een kleine positieve afwijking zien ten opzichte van de jaarbegroting. Deze wordt m.n. veroorzaakt door lagere opleidingskosten (€ 15K).

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 78% 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 € 212K. 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 (€ 212K) 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 wordt een kleine overschrijding verwacht als gevolg van doorbelastingen.

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 waardebeoordeling 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, zoals dit jaar voor de afronding van de woning-bezwaarschriften (zowel juridisch als taxatie-technisch) 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 2020

Gelijk aan voorgaande jaren staan de eerste acht maanden van het jaar in het teken van afronding van de herwaarderingsactiviteiten, waaronder de afronding van openstaande projecten/onderzoeken betrekking hebbend op belastingjaar 2020, alsmede de (informele) bezwaarafhandeling belastingjaar 2020.

Normaliter is er in deze periode ook volop inzet op de afhandeling van beroepsschriften voortvloeiende uit de afgehandelde bezwaarschriften belastingjaar 2019 en in mindere mate al voor de afgehandelde bezwaarschriften belastingjaar 2020. Door de bijzondere omstandigheden, waarmee we in verband met COVID19 te maken hebben, zien we een enorme terugloop in het aantal zaken dat door de rechtbank in behandeling is/wordt genomen. Dit heeft tot gevolg dat het taxatie-technisch advies en het opstellen van de verweerschriften wel is uitgevoerd maar dat de werkzaamheden (en voorbereiding) met betrekking tot de zittingen bij de rechtbank in grote getalen vooruit zijn/worden geschoven. Afgelopen maanden komen de zittingen weer mondjesmaat op gang en wordt een (klein) deel van de zittingen momenteel telefonisch afgedaan.

Binnen welke termijn deze beroepsschriften door de rechtbank in een versneld tempo worden opgepakt, is (nog) onduidelijk. Als gevolg hiervan zou mogelijk een spanningsveld kunnen gaan optreden richting einde van het jaar wanneer deze (grootschalige) inhaalactie gelijk zou gaan lopen met de afronding van de herwaarderingsactiviteiten. In het verlengde hiervan zal, specifiek voor een twintigtal dossiers, een verzoek aan de rechtbank worden verzonden deze spoedig en met voorrang af te gaan doen ter voorkoming van kostenvergoeding op basis van immateriële schade. Hiertoe kan een verzoek gedaan worden wanneer, ingeval van een procedure over een belastingaanslag, de redelijke termijn (2 jaar) voor beslechting van het geschil wordt overschreden. Heeft de BSGR in de eerste 8 maanden van 2020 weinig extra kosten gemaakt door COVID19 zal mogelijk, door uitstel van zittingen bij de rechterlijke macht, de toename van de uitvoeringskosten als gevolg hiervan pas in 2021 zichtbaar worden.

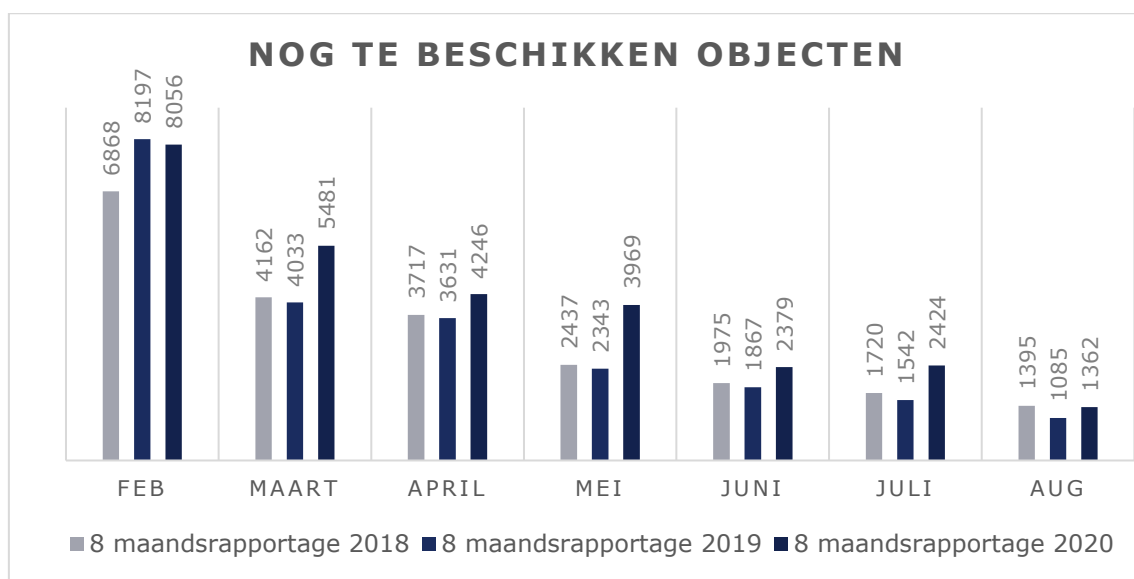
► (Her)waardering

De voortgang op het aantal beschikte objecten voor belastingjaar 2020 zoals deze in het DVO is vastgelegd, is evenals voorgaande jaren, tot eind juni behaald. (zie bijlage: DVO). 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.

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 volledigheidscntroles zorgen voor een doorlopende werkvoorraad. De omvang van deze werkvoorraad valt binnen de normering zoals deze door de Waarderingskamer wordt gesteld.



(*) Cijfers 8 maandsrapportage 2020 zijn, in afwijking van 2018 en 2019, inclusief de gemeente Leiderdorp en gaan daarmee over een groter aantal objecten.

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

► Marktanalyse

De eerste paar maanden van 2020 zijn er dit jaar geen 'hick-ups' in de aanlevering van de kadastrale gegevens opgetreden waardoor er een uitgebreide(re) analyse is gedaan op de waarde-beïnvloeders en de modellering van het model. Om goede aansluiting te maken en te houden bij de marktontwikkelingen is dit een jaarlijks terugkerende activiteit. In een opgaande casu quo overspannen huizenmarkt waarvan in 2020 nog steeds sprake is, zijn de aanpassingen relatief klein van aard.

De waardeinstijging 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 waardeinstijging 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.

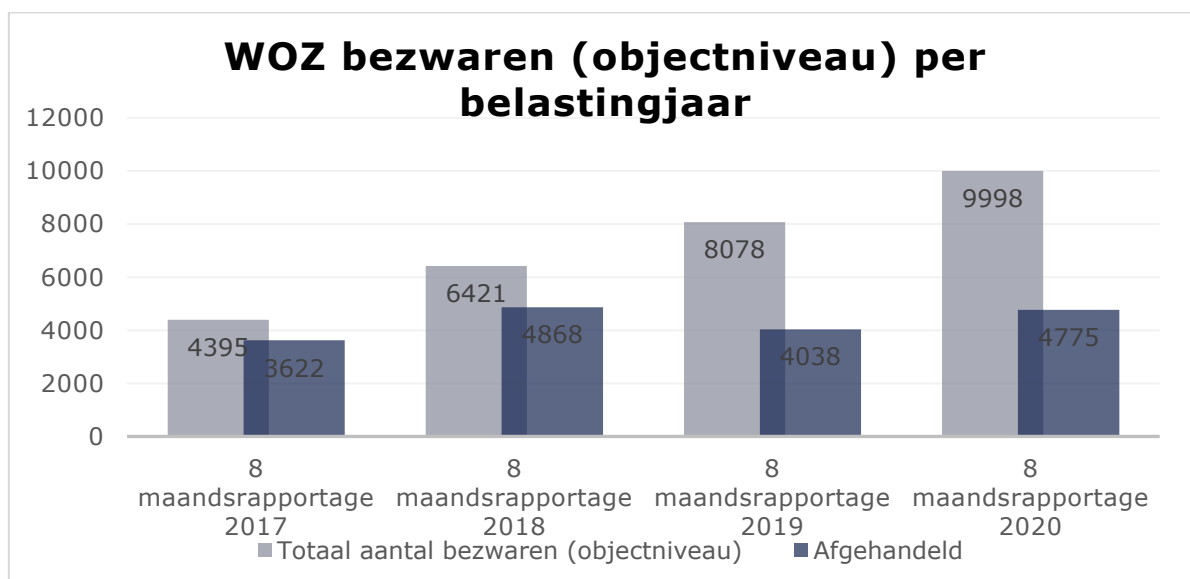
Voor het segment niet-woningen op de vastgoedmarkt blijven we constateren dat deze, overigens al langere tijd, te kampen heeft met relatief (te) weinig verkoop- en verhuurtransacties. Reden waarom BSGR nadrukkelijk en veelvuldig gebruik maakt van aanschrijvingen richting (zittende) huurders en eigenaren 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.

Aangezien de waardevaststelling van belastingjaar 2021 wordt vastgesteld met waardepeildatum 1 januari 2020 zullen de mogelijke effecten van COVID19 (nagenoeg) geen invloed hebben op de vastgestelde WOZ-waarden. Alhoewel vanaf het 2^e kwartaal 2020 de horeca- en retailbranche zwaar onder druk is komen te staan, zullen deze effecten pas in de herwaardering belastingjaar 2022 zichtbaar worden als gevolg van aanpassingen in de huidige huurcontracten alsmede naar verwachting nieuwe huurcontracten op een lager huurniveau. Ook het ontstaan van (meer) leegstand in het winkel- en horecasegment zal naar alle waarschijnlijkheid leiden tot (veel) lagere WOZ waarden vanaf belastingjaar 2022 waarin gewaardeerd zal moeten gaan worden naar waardepeildatum 1 januari 2021.

Conform gemaakte afspraken in het DVO zullen rond 1 november en 1 december 2020 op basis van de voortgangpercentages (70% respectievelijk 90%) van de herwaardering 2021 (prijsspeil 1-1-2020) de cijfers met betrekking tot de waardeontwikkeling worden gepresenteerd aan de deelnemende gemeenten en het Hoogheemraadschap van Rijnland.

► Bezwaren en Beroepen

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').



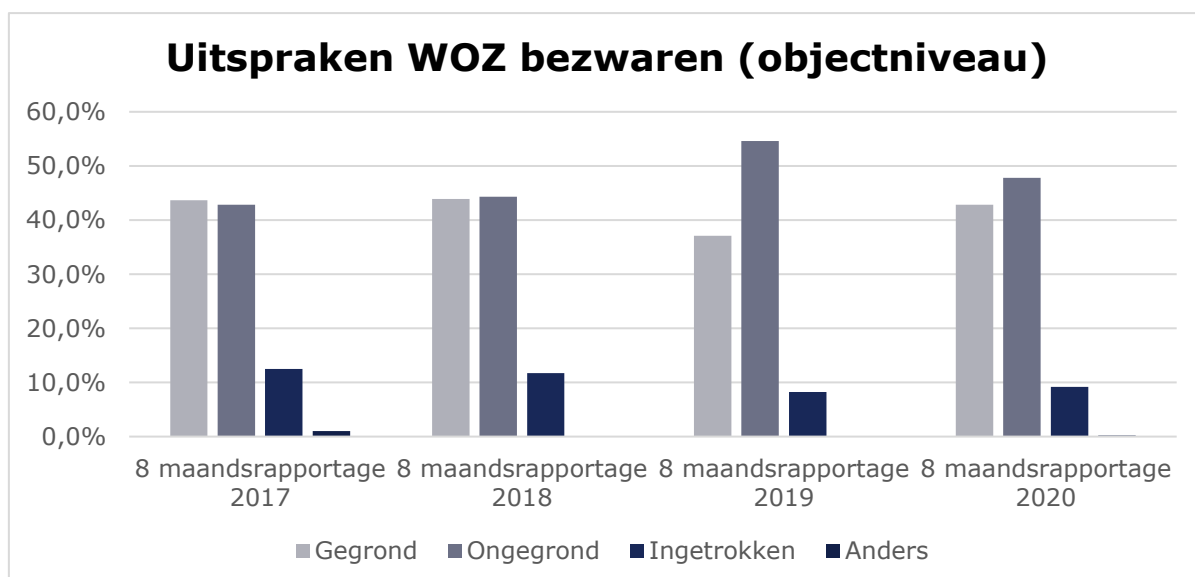
(*) In tegenstelling tot de landelijke gemiddelden vertegenwoordigt bovenstaande staat het aantal WOZ-bezwaren inclusief alle informele bezwaren.

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. Een aantal bureaus (met grote aantallen ingediende bezwaarschriften) dient een bezwaarschrift in met min of meer generieke grieven welke pas in de, hierdoor noodzakelijke, hoorzittingen enigszins onderbouwd worden. De taxateur en/of juridisch medewerker moet alle aangedragen grieven, 'op straffe van' een mogelijke beroepszaak, onderzoeken hetgeen de afhandeling van deze bezwaarschriften tot een steeds omvangrijker procesonderdeel maakt. Ondanks 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 dit 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(a)r(en) het ergste vrezen. Burgers/inwoners ervaren de (WOZ-)bezwaarprocedure als de enige 'knop om aan te draaien' om de belastingrekening te laten dalen.

De uitkomsten van het onderzoek door WODC naar het functioneren naar de bedrijfstak van NCNP bedrijven (in breder perspectief dan alleen de WOZ) zijn enigszins uitgesteld. Resultaten worden nu in het najaar 2020 verwacht; voor 2021 wordt vooralsnog geen nieuwe regelgeving verwacht.

Voor de niet-woningen lijkt zowel het aantal bezwaren als het aandeel NCNP bureaus zich redelijk te stabiliseren.

Eind augustus was voor bijna 48% van de bezwaarde objecten een uitspraak op bezwaar verzonden (norm WOZ-tijdlijn Waarderingskamer: 50%). Om de bezwaren zoveel mogelijk tijdig te kunnen afronden, zal additioneel budget nodig zijn. Dit wordt in de begrotingswijziging najaar 2020 meegenomen.



(*) De daling van het percentage ongegrond 2020 ten opzichte van 2019 kan nagenoeg volledig verklaard worden doordat in 2019 sprake was van een bezwaarschrift van een grote huisvestingsorganisatie die (gemakshalve) voor al haar woningobjecten bezwaar had aangegetekend maar waarvan slechts een gering deel werd toegekend/gegrond en dus het overgrote deel ongegrond was.

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. Ook dit zal in de begrotingswijziging worden meegenomen.

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.

Als gevolg van een samenloop van de beperkte(re) telefonische bereikbaarheid tijdens het begin van de uitbraak van COVID19 en de aanslagoplegging belastingjaar 2020, gevolgd door de (informele) bezwaarprocedures, is er een grote toename van het aantal inkomende poststukken en e-mailberichten geweest. Dit heeft er, tezamen met de late afhandeling en verhoogde personele inzet op de afhandeling van het relatief hoge aantal openstaande bezwaarschriften belastingjaar 2019 (1560 verdagingsbrieven eind 2019), toe geleid dat er gedurende een aantal weken een achterstand is ontstaan in de verwerking van deze poststukken. Hierdoor zijn er, in tegenstelling tot andere jaren, helaas meer ingebrekestellingen niet tijdig getraceerd.

► Basisadministraties

- a) Het stelsel van basisregistraties wordt steeds belangrijker voor een adequate, tijdige en juiste informatievoorziening bij gemeenten, zeker ook voor de uitvoering van de WOZ-werkzaamheden. Gemeentelijke WOZ-medewerkers, waaronder ook de medewerkers van Samenwerkingsverbanden, en de Waarderingskamer zijn nauw betrokken bij de ontwikkeling van de samenhangende objectenregistratie (SOR). Alle 'betrokken partijen' hebben baat bij slim gebruik van 'elkaars' gegevens en door deze zo veel mogelijk (geautomatiseerd) te delen, kan in de toekomst efficiënter gewerkt worden en komen middelen beschikbaar om de dienstverlening (verder) te verbeteren. De beschikbaarheid en het gebruik van dezelfde/uniforme geo-, data- en beeldapplicaties/GIS-omgevingen kan hierbij een ondersteunende rol spelen.
- b) Het feit dat uiterlijk vanaf belastingjaar 2022 alle gemeenten voor de waardering van woningen de gebruiksoppervlakte (moeten) gaan gebruiken is in feite een stap in de richting van de samenhangende objectenregistratie.

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.

Met de nieuwe toetreders in 2021, de gemeente Velsen, is afgesproken dat het project GO in samenwerking met de BSGR, als aangenomen project, zal worden uitgevoerd. Hiervoor is een separate prijsopgave aan de gemeente Velsen verstrekt (€ 180.000). Deze werkzaamheden zullen grotendeels vanaf januari tot en met april (uitloop mei) 2021 gaan plaatsvinden. Mogelijk zal in het laatste kwartaal van 2020, specifiek voor een vooraf bepaald segment, een aanvang gemaakt worden door BAG-medewerkers uit de gemeente Velsen.

► Medewerkers en arbeidsmarkt

In aansluiting op de ingezette bewustwording dat 'een leven lang leren/ontwikkelen' in een sterk veranderende omgeving van belang is voor de eigen inzetbaarheid, heeft een deel van de medewerkers die vorig jaar het WOZ basisdiploma heeft behaald deze lijn doorgezet en is aan vervolgopleidingen begonnen. In een aantal gevallen zijn ook deze inmiddels met goed gevolg afgerond, zowel op het gebied van WOZ-gegevensbeheer als op taxatie-technisch vlak. Goed om te zien dat ervaren wordt dat leren/ontwikkelen ook leuk kan zijn: mensen enthousiasmeren elkaar en dat is een goed teken!

Toch zijn er ook medewerkers die moeite hebben met deze snel veranderende werkelijkheid of die het zichzelf ontwikkelen minder/niet noodzakelijk achten; met deze mensen worden nadrukkelijk alternatieven besproken.

In 2020 voeren we de werkzaamheden op alle deelprocessen van de afdeling WOZ met relatief veel nieuwe (toekomstige) collega's uit. Dat vergt zowel van deze nieuwe medewerkers als van de ervaren medewerkers die hun (potentieel) nieuwe collega's moeten inwerken de nodige inspanning wat soms een behoorlijke druk op de eigen werkzaamheden kan leggen. Het besef dat deze inspanning op termijn gaat zorgen voor gelijkwaardige en structurele inzet op het totale proces maakt dat het organisatiebelang bij een ieder voorop blijft staan. Naast uitdaging in het werk en ontwikkelingsmogelijkheden worden collegialiteit en sfeer door zowel de 'zittende' als nieuwe collega's als zeer belangrijk ervaren. We zijn dan ook blij met de keuze van één van onze (oud)-collega's om mede vanwege de prettige werksfeer weer terug te keren naar onze organisatie en voelen dat als een compliment.

► Waarderingskamer

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. Eind september zal het eindgesprek plaatsvinden waarna het definitieve rapport zal worden uitgebracht. In de uitgebrachte adviezen van de Waarderingskamer herkennen wij onze organisatie. Een deel van deze aanbevelingen waren/zijn al in voorbereiding en zullen op (korte) termijn onderdeel gaan uitmaken van het reguliere uitvoeringsproces.

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2020

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2019	Realisatie t/m aug 2020	begroting 2020	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	1.447	1.659	2.493	67%	971	2.630	106%
Overige goederen en diensten	157	108	531	20%	598	706	133%
Automatiseringskosten	32	292	378	77%	105	396	105%
LV-WOZ	0	1	0		0	1	
Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak	188	230	295	78%	133	363	123%
Project resterende opschoningsact. Leiderdorp		23			87	110	
Totaal Lasten	1.824	2.313	3.697	63%	1.893	4.206	114%
Bijdragen deelnemers	-1.636	-2.083	-3.402	61%	-1.760	-3.843	113%
Totaal Baten	-1.636	-2.083	-3.402	61%	-1.760	-3.843	113%
Resultaat voor bestemming	188	230	295		133	363	
Onttrekkingen aan rekeningresultaat							
Dotaties aan bestemmingsreserve							
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	-188	-230	-295	78%	-133	-363	123%
Mutaties reserve/resultaat	-188	-230	-295	0%	-133	-363	123%
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. Hiertegenover staat een geringe incidentele besparing van opleidings- en reiskosten.

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 € 175K hoger. Dit wordt opnieuw veroorzaakt door de verdere toename van het aantal bezwaren van no cure no pay (NCNP) bureaus.

Bij de automatiseringskosten wordt een kleine overschrijding verwacht als gevolg van doorbelastingen.

De nog ontbrekende historie van de gemeenten Katwijk, Bodegraven-Reeuwijk en Waddinxveen is conform de landelijke afspraak die de Waarderingskamer heeft gemaakt vorig jaar aangevuld. In 2020 kwam er nog een nagekomen nota van € 1K.

Per 1-1-2020 is de gemeente Leiderdorp niet geheel schoon over gegaan. Daarom zijn afspraken gemaakt over welke werkzaamheden nog gedaan zouden moeten worden met daarbij behorende vergoeding. Het totale bedrag wordt begroot op € 110K. Het bedrag aan deelnemerbijdrage wordt hiermee verhoogd.

Voor 2020 is een jaarbedrag ad € 295K ten behoeve van het project 'over naar gebruiksoppervlakte' geraamd. Op basis van de huidige verplichtingen is de verwachting dat er een overschrijding zal ontstaan ad € 68K. Deze overschrijding zal ten laste van de daartoe gevormde bestemmingsreserve voor 2021 worden gebracht.

Vooralsnog is de verwachting dat het bedrag wat in de bestemmingsreserve beschikbaar is toereikend is om het project binnen het budget af te ronden.

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 2020

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

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2020

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2019	Realisatie t/m aug 2020	begroting 2020	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	681	703	1.123	63%	394	1.097	98%
Kapitaallasten	116	154	228	67%	77	230	101%
Automatisering	278	333	548	61%	212	544	99%
Huisvesting	512	571	780	73%	193	764	98%
Overige goederen en diensten	136	166	274	61%	86	252	92%
Totaal Lasten	1.723	1.926	2.954	65%	961	2.888	98%
Bijdragen deelnemers	-1.723	-1.926	-2.954	65%	-961	-2.888	98%
Totaal Baten	-1.723	-1.926	-2.954	65%	-961	-2.888	98%
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. Er is sprake van iets lagere automatiseringskosten.

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 verplichtingen wordt een overschrijding verwacht van € 2K.

De huisvestinglasten bestaan voornamelijk uit de betaalde huur ad € 402K tot en met augustus, de kosten verband houdend met de servicekosten ad € 70K en de schoonmaakkosten tot en met augustus ad € 30K alsmede diverse kleinere onkosten.

De onderuitputting voor overige goederen en diensten wordt met name veroorzaakt door lagere advieskosten en lagere kosten voor interne- en externe communicatie.

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 augustus 2020

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 2020 is feitelijk voor € 49K aan kosten betaald.

Het budget van 2020 wordt aangepast naar € 72K. De kosten hiervan zullen worden onttrokken uit de bestemmingsreserve.

Het bedrag onvoorzien van € 50K is aangepast naar 20K voor de resterende vier maanden.

De bijdrage deelnemers is opgehoogd voor het bedrag wat aan Leiderdorp in rekening wordt gebracht voor restant activiteiten die niet schoon door de poort gingen per 1 januari 2020.

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2020

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2019	Realisatie t/m aug 2020	begroting 2020	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Onvoorzien	0	0	50	0%	20	20	40%
Flankerend beleid	0	49	184	27%	23	72	39%
Totaal Lasten	0	49	234	21%	43	92	39%
Overige opbrengsten	0	-4	0		-2	-6	
Bijdragen deelnemers	-591	-555	-50		621	66	
Totaal Baten	-591	-560	-50		619	60	
Resultaat voor bestemming	-591	-511	184		662	152	
Onttrekkingen aan rekeningresultaat							
Dotaties aan bestemmingsreserves							
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	0	-49	-184	27%	-23	-72	39%
Mutaties reserve/resultaat	0	-49	-184	0%	-23	-72	39%
Resultaat na bestemming	-591	-560	0		639	80	

Bijlage 1: Productierapportages per deelnemer

Op de volgende bladzijden vindt u de rapportages per deelnemer.

Productierapportage gemeente Bodegraven-Reeuwijk

Belastingsoort per heffingjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminderings	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2018	-	-	7	-1.124,54	-	-	-	-	-1.124,54
AFV 2018	20	3.361,26	1	-42,00	-	-	3	-338,58	2.980,68
BLEG 2018	8	2.980,39	-	-	-	-	-	-	2.980,39
DTAR 2018	-	-	1	-2,50	-	-	-	-	-2,50
EXCO 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXNW 2018	2	471,47	-	-	-	-	-	-	471,47
HOND 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LEDI 2018	-	-	-	-	-	-	1	-25,00	-25,00
OZBE NWN 2018	2	2.112,83	2	-209,43	-	-	-	-	1.903,40
OZBE WON 2018	2	1.266,70	2	-396,50	-	-	-	-	870,20
OZBG NWN 2018	21	10.272,68	1	-139,27	-	-	-	-	10.133,41
OZBG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
REIN 2018	2	546,24	-	-	-	-	-	-	546,24
RIOE NWN 2018	5	614,40	-	-	-	-	-	-	614,40
RIOE WON 2018	2	245,76	-	-	-	-	-	-	245,76
RIOG NWN 2018	17	2.542,35	1	-69,36	-	-	-	-	2.472,99
RIOG WON 2018	19	2.204,34	1	-69,36	-	-	3	-186,27	1.948,71
RIOH NWN 2018	5	67,80	-	-	-	-	-	-	67,80
RIOH WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WOFO WON 2018	1	2.278,00	-	-	-	-	-	-	2.278,00
AFDI 2019	51	4.534,99	1	-3,96	-	-	21	-1.343,64	3.187,39
AFDR 2019	14	2.466,07	-	-	-	-	-	-	2.466,07
AFV 2019	179	30.339,13	5	-222,00	-	-	23	-3.629,49	26.487,64
BLEG 2019	157	757.094,70	6	-1.046,38	-	-	-	-	756.048,32
EXNW 2019	3	514,01	-	-	-	-	-	-	514,01
OZBE NWN 2019	8	2.843,92	6	-2.177,99	-	-	-	-	665,93
OZBE WON 2019	15	7.586,71	139	-12.483,82	-	-	-	-	-4.897,11
OZBG NWN 2019	102	52.814,43	6	-1.113,92	-	-	-	-	51.700,51
OZBG WON 2019	1	158,26	-	-	-	-	-	-	158,26
PREC 2019	3	6.341,58	-	-	-	-	-	-	6.341,58
REIN 2019	22	7.717,65	-	-	-	-	-	-	7.717,65
RIOE NWN 2019	6	770,40	-	-	-	-	-	-	770,40
RIOE WON 2019	5	642,00	-	-	-	-	-	-	642,00
RIOG NWN 2019	102	18.389,81	4	-495,07	-	-	-	-	17.894,74
RIOG WON 2019	140	19.074,42	4	-439,68	-	-	22	-2.589,82	16.044,92
RIOH NWN 2019	11	155,76	-	-	-	-	-	-	155,76
RIOH WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2019	28	32.025,50	3	-3.494,27	-	-	-	-	28.531,23
WOFO WON 2019	17	36.566,00	-	-	-	-	-	-	36.566,00
AFDI 2020	13.713	765.577,91	19	-703,72	85	-6.903,14	381	-19.970,26	738.000,79
AFDR 2020	173	47.253,89	1	-59,29	-	-	-	-	47.194,60
AFV 2020	14.282	3.502.209,25	15	-1.580,20	-	-	395	-92.770,76	3.407.858,29
BLEG 2020	329	560.385,28	-	-	-	-	-	-	560.385,28
EXNW 2020	35	12.541,56	-	-	-	-	-	-	12.541,56
OZBE NWN 2020	1.915	1.797.854,42	16	-4.319,79	-	-	-	-	1.793.534,63
OZBE WON 2020	15.625	6.279.989,96	239	-12.188,78	-	-	2	-755,56	6.267.045,62
OZBG NWN 2020	1.347	1.134.768,98	5	-2.046,71	-	-	-	-	1.132.722,27
PREC 2020	3	930.510,00	-	-	-	-	-	-	930.510,00
REIN 2020	209	70.766,08	1	-316,54	-	-	-	-	70.449,54
RIOE NWN 2020	1.227	162.405,72	2	-235,44	-	-	-	-	162.170,28
RIOE WON 2020	14.614	1.934.309,04	-	-	-	-	2	-264,72	1.934.044,32
RIOG NWN 2020	1.043	300.501,41	9	-5.259,85	-	-	-	-	295.241,56
RIOG WON 2020	14.075	2.398.637,85	26	-2.716,20	-	-	395	-66.491,11	2.329.430,54
RIOH NWN 2020	174	2.547,36	-	-	-	-	-	-	2.547,36
RIOH WON 2020	794	11.624,16	-	-	-	-	-	-	11.624,16
TOER 2020	26	321.417,25	-	-	-	-	-	-	321.417,25
WOFO WON 2020	147	309.566,00	-	-	-	-	-	-	309.566,00
Totaal	80.701	21.551.865,68	523	-52.956,57	85,00	-6.903,14	1.248	-188.365,21	21.303.640,76

Productierapportage gemeente Gouda

Belastingsoort per heffingjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal ver- minderingen	Verminder- ingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2018	-	-	20	-3.857,30	-	-	14	-2.733,25	-6.590,55
AFDR 2018	17	810,70	-	-	-	-	-	-	810,70
AFV 2018	39	7.619,60	11	-699,15	-	-	15	-3.548,15	3.372,30
ALEG 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BLEG 2018	1	113,10	-	-	-	-	-	-	113,10
HOND 2018	2	98,40	3	-93,10	-	-	-	-	5,30
HVNG 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LIGG 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MKTG 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2018	3	5.876,87	6	-1.528,84	-	-	-	-	4.348,03
OZBE WON 2018	-	-	3	-274,61	-	-	1	-241,29	-515,90
OZBG NWN 2018	11	9.255,24	4	-1.250,99	-	-	-	-	8.004,25
OZBG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARK 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2018	-	-	4	-84,17	-	-	-	-	-84,17
RIOE NWN 2018	3	658,05	-	-	-	-	-	-	658,05
RIOE WON 2018	-	-	-	-	-	-	1	-219,35	-219,35
RIOG NWN 2018	11	26.832,68	3	-682,50	-	-	-	-	26.150,18
RIOG WON 2018	38	5.731,75	-	-	-	-	15	-2.671,17	3.060,58
RIOH NWN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOH WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
STAN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFDI 2019	48	2.585,13	5	-205,92	1	-3,50	92	-4.726,60	-2.350,89
AFDR 2019	155	27.875,73	-	-	-	-	-	-	27.875,73
AFV 2019	227	29.363,97	1	-34,84	-	-	114	-15.741,24	13.587,89
ALEG 2019	170	12.166,70	-	-	-	-	-	-	12.166,70
BLEG 2019	250	678.104,34	5	-2.089,68	-	-	-	-	676.014,66
HOND 2019	7	201,44	3	-69,27	-	-	-	-	132,17
HVNG 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LIGG 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MKTG 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2019	31	84.271,66	12	-8.890,34	-	-	-	-	75.381,32
OZBE WON 2019	31	3.313,10	107	-6.446,04	-	-	-	-	-3.132,94
OZBG NWN 2019	95	64.163,69	11	-4.033,75	-	-	-	-	60.129,94
OZBG WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARK 2019	2	64,50	-	-	-	-	-	-	64,50
PREC 2019	175	66.555,35	9	-3.345,85	-	-	-	-	63.209,50
RIOE NWN 2019	24	5.864,40	-	-	-	-	-	-	5.864,40
RIOE WON 2019	10	2.443,50	-	-	-	-	-	-	2.443,50
RIOG NWN 2019	71	56.411,10	13	-3.904,08	-	-	-	-	52.507,02
RIOG WON 2019	111	21.211,81	1	-40,61	-	-	111	-17.986,39	3.184,81
RIOH NWN 2019	3	73,35	-	-	-	-	-	-	73,35
RIOH WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
STAN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2019	36	142.780,51	-	-	-	-	-	-	142.780,51
AFDI 2020	31.316	1.310.361,22	16	-553,50	427	-13.974,10	2.548	-108.978,46	1.186.855,16
AFV 2020	32.517	8.224.724,16	6	-920,93	-	-	2.644	-664.770,09	7.559.033,14
ALEG 2020	877	56.551,25	1	-197,00	-	-	-	-	56.354,25
BLEG 2020	578	1.169.046,89	-	-	-	-	-	-	1.169.046,89
HOND 2020	3.312	259.267,90	4	-282,99	-	-	-	-	258.984,91
HVNG 2020	15	611,60	-	-	-	-	-	-	611,60
LIGG 2020	37	17.475,85	-	-	-	-	-	-	17.475,85
MKTG 2020	263	86.651,80	-	-	-	-	-	-	86.651,80
OZBE NWN 2020	2.365	4.350.793,03	9	-2.293,77	-	-	-	-	4.348.499,26
OZBE WON 2020	34.106	7.395.363,17	175	-3.604,97	-	-	8	-1.254,17	7.390.504,03
OZBG NWN 2020	1.797	2.909.727,50	4	-762,39	-	-	-	-	2.908.965,11
OZBG WON 2020	1	1.019,09	-	-	-	-	-	-	1.019,09
PARK 2020	3.800	127.517,50	-	-	-	-	-	-	127.517,50
PREC 2020	3	2.050.438,50	-	-	-	-	-	-	2.050.438,50
RIOE NWN 2020	1.891	510.570,00	-	-	-	-	-	-	510.570,00
RIOE WON 2020	32.730	8.837.100,00	-	-	-	-	8	-2.083,72	8.835.016,28
RIOG NWN 2020	1.513	948.807,65	16	-13.976,01	-	-	4	-695,12	934.136,52
RIOG WON 2020	32.364	8.503.160,76	10	-7.769,06	-	-	2.642	-685.530,15	7.809.861,55
RIOH NWN 2020	215	5.805,00	-	-	-	-	-	-	5.805,00
RIOH WON 2020	1.007	27.189,00	-	-	-	-	-	-	27.189,00
STAN 2020	180	38.794,14	-	-	-	-	-	-	38.794,14
Totaal	182.458	48.085.422,68	462	-67.891,66	428	-13.977,60	8.217	-1.511.179,15	46.492.374,27

Productierapportage hoogheemraadschap Rijnland

Belastingsoort per heffingjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal ver- minderingen	Verminder- ingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2017	1	-	35	-122.789,38	6	16,69	77	-8.005,69	-130.778,38
RLEG 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WSHE GEB 2017	-	-	9	-246,07	-	-	-	-	-246,07
WSHE NAT 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WSHE ONG 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WSHE WEG 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WSHG 2017	-	-	-	-	-	-	62	-6.290,10	-6.290,10
WVOB 2017	13	419.322,40	-	-	-	-	-	-	419.322,40
WVOW 2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ZUIB 2017	495	192.187,46	47	-63.182,91	-	-	-	-	129.004,55
ZUIW 2017	-	-	14	-1.351,22	-	-	78	-8.277,16	-9.628,38
RLEG 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WSHE GEB 2018	1.096	205.436,60	167	-6.725,22	-	-	-	-	198.711,38
WSHE NAT 2018	1	0,12	-	-	-	-	-	-	0,12
WSHE ONG 2018	159	10.104,20	3	-55,61	-	-	-	-	10.048,59
WSHE WEG 2018	5	409,49	-	-	-	-	-	-	409,49
WSHG 2018	124	13.069,60	-	-	-	-	158	-16.399,32	-3.329,72
WVOB 2018	8	18.671,70	-	-	-	-	-	-	18.671,70
WVOW 2018	1	171,30	-	-	-	-	-	-	171,30
ZUIB 2018	2.408	235.548,50	102	-81.895,75	-	-	-	-	153.652,75
ZUIW 2018	534	43.908,65	55	-4.818,41	-	-	209	-21.477,21	17.613,03
RLEG 2019	9	11.250,00	-	-	-	-	-	-	11.250,00
WSHE GEB 2019	2.494	299.854,00	2.283	-33.084,35	-	-	1	-30,97	266.738,68
WSHE NAT 2019	14	34,07	1	-0,22	-	-	-	-	33,85
WSHE ONG 2019	540	14.558,60	4	-62,16	-	-	-	-	14.496,44
WSHE WEG 2019	9	1.710,87	-	-	-	-	-	-	1.710,87
WSHG 2019	534	56.283,60	-	-	-	-	515	-51.941,16	4.342,44
WVOB 2019	1	-3.776,50	-	-	-	-	-	-	-3.776,50
WVOW 2019	4	581,00	-	-	-	-	-	-	581,00
ZUIB 2019	1.766	418.842,90	94	-71.614,06	-	-	-	-	347.228,84
ZUIW 2019	1.707	131.185,98	167	-11.572,31	-	-	1.029	-77.684,23	41.929,44
RLEG 2020	27	56.425,00	-	-	-	-	-	-	56.425,00
WSHE GEB 2020	653.459	50.203.459,62	4.045	-43.662,59	-	-	-	-	50.159.797,03
WSHE NAT 2020	7.045	88.391,05	-	-	-	-	-	-	88.391,05
WSHE ONG 2020	62.528	4.142.160,29	99	-14.432,32	-	-	-	-	4.127.727,97
WSHE WEG 2020	18.998	2.783.915,64	3	-82,18	-	-	-	-	2.783.833,46
WSHG 2020	546.462	57.706.387,20	-	-	-	-	27.320	-2.872.197,58	54.834.189,62
WVOB 2020	25	273.888,40	-	-	-	-	-	-	273.888,40
WVOW 2020	75	10.650,87	-	-	-	-	-	-	10.650,87
ZUIB 2020	26.333	17.383.637,90	195	-162.813,27	-	-	-	-	17.220.824,63
ZUIW 2020	569.993	79.287.768,55	6.024	-439.436,53	-	-	27.762	-3.214.057,79	75.634.274,23
Totaal	1.896.868	214.006.039,06	13.347	-1.057.824,56	6	16,69	57.211	-6.276.361,21	206.671.869,98

Productierapportage gemeente Katwijk

Belastingsoort per heffingjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminderen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2018	-	-	5	-2.056,50	-	-	8	-1.679,40	-3.735,90
AFV 2018	16	2.818,22	1	-95,84	-	-	11	-2.668,22	54,16
EXCO 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GRAF 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HOND 2018	1	188,70	1	-45,50	-	-	-	-	143,20
HVNG 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MKTG 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2018	10	2.095,68	3	-674,88	-	-	-	-	1.420,80
OZBE WON 2018	3	915,25	-	-	-	-	-	-	915,25
OZBG NWN 2018	11	2.707,22	4	-135,63	-	-	-	-	2.571,59
OZBG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARK 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOG NWN 2018	16	1.884,35	2	-144,84	-	-	-	-	1.739,51
RIOG WON 2018	16	1.433,36	1	-48,00	-	-	11	-1.516,38	-131,02
RZBE WON 2018	1	114,40	-	-	-	-	-	-	114,40
TOER 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2019	98	9.385,55	3	-207,09	-	-	43	-8.052,97	1.125,49
EXCO 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GRAF 2019	13	912,78	-	-	-	-	-	-	912,78
HOND 2019	8	724,00	5	-260,68	-	-	-	-	463,32
HVNG 2019	74	13.501,67	-	-	-	-	-	-	13.501,67
MKTG 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2019	51	69.585,55	5	-15.537,64	-	-	-	-	54.047,91
OZBE WON 2019	136	15.648,72	64	-1.871,30	-	-	-	-	13.777,42
OZBG NWN 2019	98	33.088,41	5	-108,86	-	-	-	-	32.979,55
OZBG WON 2019	1	777,60	-	-	-	-	-	-	777,60
PARK 2019	62	2.007,90	-	-	-	-	-	-	2.007,90
PREC 2019	2	85.324,05	-	-	-	-	-	-	85.324,05
RIOG NWN 2019	106	27.253,98	8	-765,76	-	-	-	-	26.488,22
RIOG WON 2019	99	5.009,22	-	-	-	-	43	-4.491,22	518,00
RZBE WON 2019	1	184,33	1	-31,65	-	-	-	-	152,68
TOER 2019	67	352.733,40	-	-	-	-	-	-	352.733,40
AFV 2020	26.780	7.584.358,54	14	-1.692,62	-	-	1.013	-262.624,78	7.320.041,14
EXCO 2020	60	13.155,12	-	-	-	-	-	-	13.155,12
HOND 2020	3.738	425.958,30	2	-209,88	-	-	-	-	425.748,42
HVNG 2020	122	19.255,63	-	-	-	-	-	-	19.255,63
MKTG 2020	91	39.071,12	-	-	-	-	-	-	39.071,12
OZBE NWN 2020	2.265	3.620.407,15	3	-100,63	-	-	-	-	3.620.306,52
OZBE WON 2020	28.410	7.585.864,46	285	-6.932,92	-	-	1	-237,12	7.578.694,42
OZBG NWN 2020	1.730	895.434,50	1	-10,26	-	-	-	-	895.424,24
OZBG WON 2020	1	648,43	-	-	-	-	-	-	648,43
PARK 2020	1.645	54.743,90	-	-	-	-	-	-	54.743,90
PREC 2020	2	3.293.525,15	-	-	-	-	-	-	3.293.525,15
RIOG NWN 2020	1.638	439.646,85	10	-5.928,92	-	-	1	-129,60	433.588,33
RIOG WON 2020	26.733	3.445.296,60	9	-3.520,20	-	-	1.013	-129.297,33	3.312.479,07
RZBE WON 2020	86	17.408,80	-	-	-	-	-	-	17.408,80
TOER 2020	62	174.359,57	-	-	-	-	-	-	174.359,57
Totaal	94.253	28.237.428,46	432	-40.379,60	-	-	2.144	-410.697,02	27.786.351,84

Productierapportage gemeente Leiden

Belastingsoort per heffingjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal ver- minderingen	Vermin- deringen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2018	-	-	13	-1.172,44	-	-	43	-4.560,70	-5.733,14
AFV 2018	118	14.956,68	11	-820,35	-	-	41	-7.209,22	6.927,11
OZBE NWN 2018	3	3.927,46	2	-845,92	-	-	-	-	3.081,54
OZBE WON 2018	4	2.449,39	5	-489,58	-	-	4	-753,69	1.206,12
OZBG NWN 2018	17	28.303,41	2	-844,88	-	-	-	-	27.458,53
OZBG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOG NWN 2018	28	4.457,46	3	-248,51	-	-	1	-113,63	4.095,32
RIOG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP NWN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP WON 2018	117	6.581,46	10	-355,02	-	-	40	-3.121,97	3.104,47
TOER 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2019	367	49.430,44	49	-3.334,91	-	-	232	-28.642,12	17.453,41
OZBE NWN 2019	68	310.682,32	11	-21.619,27	-	-	-	-	289.063,05
OZBE WON 2019	177	44.702,68	217	-12.313,96	-	-	2	-279,82	32.108,90
OZBG NWN 2019	156	304.548,63	6	-13.151,55	-	-	-	-	291.397,08
OZBG WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2019	4	375.863,00	-	-	-	-	-	-	375.863,00
RIOG NWN 2019	178	28.974,70	14	-1.796,37	-	-	-	-	27.178,33
RIOG WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP NWN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP WON 2019	361	22.378,56	47	-1.446,32	-	-	214	-12.337,18	8.595,06
TOER 2019	78	59.020,10	7	-13.802,50	-	-	-	-	45.217,60
AFV 2020	61.537	15.282.547,50	1.456	-86.695,69	-	-	5.123	-1.174.254,66	14.021.597,15
OZBE NWN 2020	3.748	16.027.408,73	4	-626,42	-	-	-	-	16.026.782,31
OZBE WON 2020	63.376	22.484.581,87	653	-26.791,40	-	-	8	-511,56	22.457.278,91
OZBG NWN 2020	3.013	13.813.873,65	4	-1.185,68	-	-	-	-	13.812.687,97
PREC 2020	63	7.939.125,42	-	-	-	-	-	-	7.939.125,42
RIOG NWN 2020	2.806	1.122.146,43	22	-13.257,51	-	-	-	-	1.108.888,92
RIOG WON 2020	10	8.004,68	-	-	-	-	-	-	8.004,68
RIOP NWN 2020	60.555	6.684.912,02	1.413	-36.186,06	-	-	4.913	-503.953,61	6.144.772,35
Totaal	196.784	84.618.876,59	3.949	-236.984,34	-	-	10.621	-1.735.738,16	82.646.154,09

Productierapportage gemeente Leiderdorp

Belastingsoort per heffingjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal ver- minderingen	Vermin- deringen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
AFV 2020	12.444	3.894.487,40	248	-9.112,95	-	-	500	-147.602,00	3.737.772,45
HOND 2020	1.062	34.049,67	-	-	-	-	31	-1.002,35	33.047,32
OZBE NWN 2020	696	1.317.833,58	-	-	-	-	-	-	1.317.833,58
OZBE WON 2020	13.188	5.258.132,46	35	-1.239,89	-	-	-	-	5.256.892,57
OZBG NWN 2020	568	898.620,77	-	-	-	-	-	-	898.620,77
PREC 2020	2	579.881,39	-	-	-	-	-	-	579.881,39
REIN 2020	48	25.530,24	-	-	-	-	-	-	25.530,24
RIOG NWN 2020	553	225.904,72	5	-1.716,81	-	-	-	-	224.187,91
RIOP WON 2020	12.437	1.460.500,38	244	-9.683,93	-	-	500	-51.590,08	1.399.226,37
Totaal	40.998	13.694.940,61	532	-21.753,58	-	-	1.031	-200.194,43	13.472.992,60

Productierapportage gemeente Oegstgeest

Belastingsoort per heffingjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal ver- minderingen	Vermin- deringen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2018	-	-	-	-	-	-	2	-315,81	-315,81
AFVT 2018	9	1.484,54	1	-41,04	-	-	2	-222,61	1.220,89
BIZ NWN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXCO 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HOND 2018	2	161,49	-	-	-	-	-	-	161,49
OZBE NWN 2018	-	-	1	-10.217,34	-	-	-	-	-10.217,34
OZBE WON 2018	-	-	1	-14,52	-	-	-	-	-14,52
OZBG NWN 2018	12	9.247,80	1	-9.535,91	-	-	-	-	-288,11
PREC 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOG NWN 2018	12	2.453,40	1	-156,60	-	-	-	-	2.296,80
RIOG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP NWN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP WON 2018	9	1.130,00	-	-	-	-	2	-173,35	956,65
TOER 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFVT 2019	30	4.662,26	3	-283,83	-	-	16	-2.628,23	1.750,20
BIZ5 NWN 2019	2	1.000,00	-	-	-	-	-	-	1.000,00
EXCO 2019	1	129,57	-	-	-	-	-	-	129,57
HOND 2019	2	189,12	1	-78,80	-	-	-	-	110,32
OZBE NWN 2019	7	82.562,62	4	-11.275,29	-	-	-	-	71.287,33
OZBE WON 2019	2	790,42	72	-3.551,91	-	-	-	-	-2.761,49
OZBG NWN 2019	22	72.154,80	7	-996,17	-	-	-	-	71.158,63
PREC 2019	29	144.531,34	1	-210,00	-	-	-	-	144.321,34
RIOG NWN 2019	24	3.769,89	2	-218,17	-	-	-	-	3.551,72
RIOG WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP NWN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP WON 2019	29	2.953,28	2	-161,13	-	-	16	-1.826,82	965,33
TOER 2019	7	280.122,50	-	-	-	-	-	-	280.122,50
AFVT 2020	10.822	3.361.371,11	8	-610,68	-	-	372	-114.494,38	3.246.266,05
BIZ5 NWN 2020	91	45.500,00	-	-	-	-	-	-	45.500,00
EXCO 2020	95	24.759,60	-	-	-	-	-	-	24.759,60
HOND 2020	1.219	119.872,10	-	-	-	-	-	-	119.872,10
OZBE NWN 2020	463	1.188.582,96	11	-1.798,50	-	-	-	-	1.186.784,46
OZBE WON 2020	11.409	5.346.976,45	169	-6.915,43	-	-	4	-496,93	5.339.564,09
OZBG NWN 2020	357	837.967,48	3	-671,02	-	-	-	-	837.296,46
PREC 2020	4	1.636.303,68	-	-	-	-	-	-	1.636.303,68
RIOG NWN 2020	322	230.626,92	5	-7.034,43	-	-	1	-207,12	223.385,37
RIOG WON 2020	28	8.830,44	-	-	-	-	1	-120,84	8.709,60
RIOP WON 2020	10.799	2.063.806,32	5	-165,00	-	-	372	-66.252,88	1.997.388,44
TOER 2020	6	111.942,50	-	-	-	-	-	-	111.942,50
Totaal	35.814	15.583.882,59	298	-53.935,77	-	-	788	-186.738,97	15.343.207,85

Productierapportage gemeente Voorschoten

Belastingsoort per heffingjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal ver- minderingen	Vermi- deringen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2018	9	2.140,42	2	-81,65	-	-	3	-417,52	1.641,25
BIZ4 NWN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ5 NWN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HOND 2018	-	-	-	-	-	-	1	-83,52	-83,52
OZBE NWN 2018	1	914,17	-	-	-	-	-	-	914,17
OZBE WON 2018	1	654,12	-	-	-	-	-	-	654,12
OZBG NWN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOT NWN 2018	2	290,02	-	-	-	-	-	-	290,02
RIOT WON 2018	11	1.757,18	-	-	-	-	4	-341,20	1.415,98
TOER 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2019	31	4.595,64	7	-560,42	-	-	18	-3.172,41	862,81
BIZ4 NWN 2019	6	3.268,53	1	-95,00	-	-	-	-	3.173,53
BIZ5 NWN 2019	1	180,00	-	-	-	-	-	-	180,00
HOND 2019	4	99,74	1	-35,60	-	-	2	-170,88	-106,74
OZBE NWN 2019	16	17.111,25	1	-114,79	-	-	-	-	16.996,46
OZBE WON 2019	3	2.002,55	43	-2.366,11	-	-	-	-	-363,56
OZBG NWN 2019	15	15.405,09	3	-252,42	-	-	-	-	15.152,67
OZBG WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2019	104	140.099,30	1	-67.229,80	-	-	-	-	72.869,50
RIOT NWN 2019	18	2.918,30	2	-284,25	-	-	-	-	2.634,05
RIOT WON 2019	30	4.093,20	1	-208,45	-	-	18	-2.870,08	1.014,67
TOER 2019	2	35.470,00	-	-	-	-	-	-	35.470,00
AFV 2020	11.338	3.460.699,19	136	-6.415,29	-	-	456	-124.031,16	3.330.252,74
BIZ4 NWN 2020	122	82.671,25	1	-316,25	-	-	-	-	82.355,00
BIZ5 NWN 2020	172	40.400,00	-	-	-	-	-	-	40.400,00
HOND 2020	1.388	126.099,04	-	-	-	-	63	-5.458,32	120.640,72
OZBE NWN 2020	700	588.138,74	2	-3.250,17	-	-	-	-	584.888,57
OZBE WON 2020	12.176	5.777.904,06	96	-3.164,34	-	-	1	-224,94	5.774.514,78
OZBG NWN 2020	576	434.125,05	1	-65,69	-	-	-	-	434.059,36
PREC 2020	111	1.046.811,15	1	-1.971,20	-	-	-	-	1.044.839,95
RIOT NWN 2020	562	129.762,29	2	-290,55	-	-	-	-	129.471,74
RIOT WON 2020	11.988	2.594.681,66	6	-1.070,92	-	-	462	-103.971,40	2.489.639,34
TOER 2020	2	58.635,28	-	-	-	-	-	-	58.635,28
Totaal	39.389	14.570.927,22	307	-87.772,90	-	-	1.028	-240.741,43	14.242.412,89

Productierapportage gemeente Waddinxveen

Belastingsoort per heffingjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal ver- minderingen	Vermi- deringen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2018	-	-	6	-1.255,09	-	-	1	-47,36	-1.302,45
AFV 2018	6	1.349,76	2	-247,88	-	-	3	-329,51	772,37
ALEG 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BAAT 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BLEG 2018	4	619,00	-	-	-	-	-	-	619,00
EXCO 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GRFR 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HOND 2018	-	-	-	-	-	-	1	-12,92	-12,92
MKTG 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2018	-	-	1	-222,41	-	-	-	-	-222,41
OZBE WON 2018	1	182,91	1	-121,47	-	-	-	-	61,44
OZBG NWN 2018	12	5.582,76	1	-179,21	-	-	-	-	5.403,55
OZBG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOE NWN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOE WON 2018	1	181,56	-	-	-	-	-	-	181,56
RIOH NWN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOH WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOS NWN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFDI 2019	9	621,00	5	-168,92	-	-	25	-1.767,22	-1.315,14
AFV 2019	74	6.281,66	2	-117,58	-	-	23	-3.255,42	2.908,66
ALEG 2019	35	8.985,44	-	-	-	-	-	-	8.985,44
BAAT 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BLEG 2019	79	257.812,65	8	-21.776,33	-	-	-	-	236.036,32
EXCO 2019	14	380,40	-	-	-	-	-	-	380,40
GRFR 2019	24	19.298,00	-	-	-	-	-	-	19.298,00
MKTG 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2019	21	78.205,81	5	-4.977,15	-	-	-	-	73.228,66
OZBE WON 2019	2	456,30	8	-332,68	-	-	-	-	123,62
OZBG NWN 2019	34	47.398,80	5	-4.123,02	-	-	-	-	43.275,78
PREC 2019	119	26.431,53	-	-	-	-	-	-	26.431,53
RIOE NWN 2019	6	1.089,36	1	-136,20	-	-	-	-	953,16
RIOE WON 2019	1	181,56	-	-	-	-	-	-	181,56
RIOH NWN 2019	2	90,72	-	-	-	-	-	-	90,72
RIOH WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOS NWN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2019	2	18.206,00	-	-	-	-	-	-	18.206,00
AFDI 2020	11.394	611.994,97	12	-463,67	60	-3.090,25	372	-15.456,26	592.984,79
AFV 2020	11.836	3.109.962,87	3	-402,10	-	-	383	-101.522,04	3.008.038,73
ALEG 2020	144	54.130,30	-	-	-	-	-	-	54.130,30
BAAT 2020	12	4.921,19	-	-	-	-	-	-	4.921,19
BLEG 2020	190	241.289,64	1	-175,20	-	-	-	-	241.114,44
EXCO 2020	28	1.050,00	-	-	-	-	-	-	1.050,00
GRFR 2020	173	186.677,00	-	-	-	-	-	-	186.677,00
MKTG 2020	3	11.155,50	-	-	-	-	-	-	11.155,50
OZBE NWN 2020	1.400	2.283.987,01	1	-3.991,09	-	-	-	-	2.279.995,92
OZBE WON 2020	13.381	3.990.651,50	91	-2.271,84	-	-	-	-	3.988.379,66
OZBG NWN 2020	927	1.594.255,22	1	-3.215,80	-	-	-	-	1.591.039,42
PREC 2020	4	579.263,40	-	-	-	-	-	-	579.263,40
RIOE NWN 2020	678	131.267,88	1	-136,20	-	-	-	-	131.131,68
RIOE WON 2020	12.144	2.205.227,76	-	-	-	-	-	-	2.205.227,76
RIOH NWN 2020	276	12.519,36	-	-	-	-	-	-	12.519,36
RIOH WON 2020	899	40.778,64	-	-	-	-	-	-	40.778,64
RIOS NWN 2020	1	10.296,72	-	-	-	-	-	-	10.296,72
Totaal	53.936	15.542.784,18	155	-44.313,84	60	-3.090,25	808	-122.390,73	15.372.989,36

Productierapportage gemeente Wassenaar

Belastingsoort per heffingjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal ver- minderingen	Vermi- deringen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2018	-	-	2	-329,18	6	-16,69	8	-3.071,36	-3.417,23
AFV 2018	23	6.803,65	2	-245,05	-	-	4	-1.562,40	4.996,20
BAAT 2018	10	2.134,72	-	-	-	-	-	-	2.134,72
BIZ NWN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ2 NWN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ3 NWN 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ3 WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXCO 2018	8	1.764,75	-	-	-	-	2	781,20	2.545,95
EXNW 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HOND 2018	1	13,92	1	-6,96	-	-	-	-	6,96
OZBE NWN 2018	1	257,45	-	-	-	-	-	-	257,45
OZBE WON 2018	1	179,64	1	-209,41	-	-	-	-	-29,77
OZBG NWN 2018	1	56,23	-	-	-	-	-	-	56,23
OZBG WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2018	-	-	10	-7.248,00	-	-	-	-	-7.248,00
REIN 2018	15	5.144,89	-	-	-	-	-	-	5.144,89
RIOG NWN 2018	5	3.559,03	1	-1.323,51	-	-	-	-	2.235,52
RIOG WON 2018	23	3.138,45	2	-109,74	-	-	4	-1.146,39	1.882,32
TOER 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2019	75	17.450,29	5	-432,79	-	-	27	-7.938,41	9.079,09
BAAT 2019	9	1.652,50	-	-	-	-	-	-	1.652,50
BIZ NWN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ2 NWN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ3 NWN 2019	5	1.038,38	-	-	-	-	-	-	1.038,38
BIZ3 WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXCO 2019	11	2.765,58	-	-	-	-	2	758,64	3.524,22
EXNW 2019	1	1.273,11	-	-	-	-	-	-	1.273,11
HOND 2019	11	423,61	-	-	-	-	5	-391,60	32,01
OZBE NWN 2019	3	2.276,83	5	-2.825,68	-	-	-	-	-548,85
OZBE WON 2019	6	4.814,18	116	-12.260,25	-	-	-	-	-7.446,07
OZBG NWN 2019	11	54.087,99	1	-166,65	-	-	-	-	53.921,34
OZBG WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2019	84	123.656,52	2	-60.860,50	-	-	-	-	62.796,02
REIN 2019	16	5.065,96	-	-	-	-	-	-	5.065,96
RIOG NWN 2019	16	6.294,04	2	-1.815,04	-	-	-	-	4.479,00
RIOG WON 2019	74	9.774,14	5	-230,16	-	-	27	-4.891,38	4.652,60
TOER 2019	14	31.069,35	-	-	-	-	-	-	31.069,35
AFV 2020	11.866	4.173.546,48	121	-9.672,48	-	-	522	-173.181,61	3.990.692,39
BAAT 2020	50	10.578,24	-	-	-	-	-	-	10.578,24
BIZ NWN 2020	32	26.660,00	-	-	-	-	-	-	26.660,00
BIZ2 NWN 2020	162	42.478,48	-	-	-	-	-	-	42.478,48
BIZ3 NWN 2020	173	93.474,01	4	-1.506,12	-	-	-	-	91.967,89
BIZ3 WON 2020	1	796,24	1	-596,24	-	-	-	-	200,00
EXCO 2020	511	101.055,07	2	-350,69	-	-	-	-	100.704,38
HOND 2020	2.016	185.402,20	4	-403,42	-	-	73	-6.145,31	178.853,47
OZBE NWN 2020	836	1.461.430,69	6	-6.723,03	-	-	-	-	1.454.707,66
OZBE WON 2020	12.763	7.340.345,21	200	-13.995,33	-	-	-	-	7.326.349,88
OZBG NWN 2020	682	1.176.353,91	5	-5.145,00	-	-	-	-	1.171.208,91
OZBG WON 2020	1	911,93	-	-	-	-	-	-	911,93
PREC 2020	70	1.848.550,72	-	-	-	-	-	-	1.848.550,72
RIOG NWN 2020	616	391.286,50	7	-5.736,85	-	-	-	-	385.549,65
RIOG WON 2020	11.798	2.236.969,02	21	-5.079,21	-	-	518	-86.144,01	2.145.745,80
TOER 2020	14	492.483,65	-	-	-	-	-	-	492.483,65
Totaal	42.015	19.867.017,56	526	-137.271,29	6	-16,69	1.192	-282.932,63	19.446.796,95

Productierapportage gemeente Zoeterwoude

Belastingsoort per heffingjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal ver- minderingen	Verminder- ingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2018	-	-	3	-44,40	-	-	1	-42,00	-86,40
BIZ NWN 2018	8	10.140,00	-	-	-	-	-	-	10.140,00
DTAR 2018	-	-	1	-3,00	-	-	-	-	-3,00
EXCD 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2018	2	3.435,29	-	-	-	-	-	-	3.435,29
OZBE WON 2018	-	-	1	-14,06	-	-	-	-	-14,06
OZBG NWN 2018	4	2.916,02	-	-	-	-	-	-	2.916,02
OZBG WON 2018	1	158,48	-	-	-	-	-	-	158,48
PREC 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOE NWN 2018	2	520,00	-	-	-	-	-	-	520,00
RIOE WON 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VASR 2018	2	252,00	-	-	-	-	-	-	252,00
AFDI 2019	4.849	97.959,00	6	-317,25	-	-	-	-	97.641,75
AFDR 2019	23	883,95	-	-	-	-	-	-	883,95
BIZ NWN 2019	8	10.140,00	-	-	-	-	-	-	10.140,00
OZBE NWN 2019	6	8.563,50	-	-	-	-	-	-	8.563,50
OZBE WON 2019	4	2.260,91	24	-1.875,71	-	-	-	-	385,20
OZBG NWN 2019	9	7.493,19	-	-	-	-	-	-	7.493,19
PREC 2019	3	88.697,95	-	-	-	-	-	-	88.697,95
REIN 2019	2	304,92	-	-	-	-	-	-	304,92
RIOE NWN 2019	4	1.040,00	-	-	-	-	-	-	1.040,00
RIOE WON 2019	4	1.040,00	-	-	-	-	-	-	1.040,00
VASR 2019	16	1.743,00	-	-	-	-	1	-10,50	1.732,50
BIZ NWN 2020	142	133.170,00	1	-360,00	-	-	-	-	132.810,00
OZBE NWN 2020	552	1.733.210,22	1	-1.247,11	-	-	-	-	1.731.963,11
OZBE WON 2020	3.878	1.407.037,50	34	-1.523,50	-	-	-	-	1.405.514,00
OZBG NWN 2020	461	771.247,44	2	-1.989,00	-	-	-	-	769.258,44
PREC 2020	3	867.574,10	-	-	-	-	-	-	867.574,10
REIN 2020	25	5.203,00	-	-	-	-	-	-	5.203,00
RIOE NWN 2020	490	127.400,00	-	-	-	-	-	-	127.400,00
RIOE WON 2020	3.441	894.660,00	-	-	-	-	-	-	894.660,00
VASR 2020	3.617	605.096,13	3	-344,00	-	-	64	-10.509,61	594.242,52
Totaal	17.556	6.782.146,60	76	-7.718,03	-	-	66	-10.562,11	6.763.866,46

Bijlage 2: Rekening courantposities

	Bodegraven-Reeuwijk	Gouda	katwijk	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Rijnland	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude	Totaal
Saldo af te dragen per 31 december 2019	192.463	382.497	155.440	511.347	-	288.587	4.428.803	44.429	123.994	113.149	12.441	6.253.150
afgedragen in 2019	192.463	382.497	155.440	511.347	-	288.587	4.428.803	44.429	123.994	113.149	12.441	6.253.150
Saldo per 31 december 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ontvangsten 2020 (afdr.mod)	18.203.171	39.137.052	23.269.422	70.785.885	11.208.090	11.903.885	172.255.375	12.315.090	13.606.403	16.191.629	5.672.129	394.548.132
Ontvangen rente 2020 (afdr.mod)	2.397	4.352	1.649	6.390	-5	530	9.551	564	655	3.313	-529	28.868
Voorschotten 2020	-17.055.038	-36.530.252	-21.521.418	-66.987.758	-10.523.553	-10.956.392	-160.538.470	-11.539.723	-13.009.728	-15.162.424	-5.362.859	-369.187.615
Saldo belastingen	1.150.531	2.611.153	1.749.653	3.804.517	684.532	948.023	11.726.456	775.932	597.331	1.032.518	308.741	25.389.386
Ontvangen invorderingskosten 2020	23.250	85.328	31.796	91.592	5.258	14.560	747.025	13.457	24.637	27.074	5.104	1.069.079
Afgedragen invorderingskosten 2020	-19.110	-77.323	-28.157	-78.096	-5.249	-7.440	-615.039	-11.683	-20.964	-22.739	-4.505	-890.306
SALDO ontvangen invorderingskosten	4.139	8.005	3.639	13.495	9	7.120	131.986	1.774	3.672	4.336	598	178.773
Saldo af te dragen 31-08-2020	1.154.670	2.619.158	1.753.292	3.818.013	684.541	955.144	11.858.442	777.706	601.003	1.036.853	309.339	25.568.159

Bijlage 3: Debiteurensaldo

	Bodegraven-Reeuwijk	Gouda	Katwijk	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Rijnland	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude	Totaal
Debiteurensaldo per 31 december 2019	1.088.775	2.484.795	942.897	5.801.891	0	349.401	9.847.465	445.632	823.239	954.980	157.019	22.896.093
Netto opgelegd t/m augustus 2020	21.110.598	45.890.929	27.567.902	81.711.409	13.316.951	15.217.377	205.179.144	14.112.887	15.175.723	19.248.039	6.730.757	465.261.716
Ontvangsten t/m augustus 2020	-18.203.171	-39.137.052	-23.269.422	-70.785.885	-11.208.090	-11.903.885	-172.255.375	-12.315.090	-13.606.403	-16.191.629	-5.672.129	-394.548.132
Totaal	3.996.202	9.238.671	5.241.377	16.727.415	2.108.861	3.662.894	42.771.235	2.243.429	2.392.559	4.011.390	1.215.646	93.609.677
Oninbaar geleden t/m augustus 2020	-20.941	-107.015	-31.190	-169.221	-668	-14.584	-490.666	-20.817	-63.856	-64.367	-31.595	-1.014.920
Debiteurensaldo per 31 augustus 2020	3.975.261	9.131.657	5.210.187	16.558.193	2.108.193	3.648.310	42.280.569	2.222.612	2.328.703	3.947.023	1.184.051	92.594.757

Bijlage 4: Normen en realisatie DVO

Algemeen

Algemene beheersing werkprocessen: Oordeel externe accountant: Goedkeurende verklaring	Over 2019 is een goedkeurend oordeel ontvangen met betrekking tot de Jaarstukken 2019 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. 29 mei 2020) is op 24 juli 2020 aan de regiefunctionarissen toegezonden. In haar terugkoppeling heeft de Waarderingskamer voornamelijk aandacht gevraagd voor een aantal geconstateerde verschillen tussen de gegevens in de aprilrapportage vs gegevens in de LV-WOZ. Uitgevoerde analyse, welke ook is besproken tijdens het interview Interne Beheersing (juni 2020) op dit vlak, heeft enkele nieuwe verbeteringsslagen opgeleverd welke zullen worden doorgevoerd. De Waarderingskamer had een onjuiste vergelijking gemaakt voor wat betreft de aantallen beroepen.
<u>Voortgang en kwaliteit herwaardering</u> Leidraad is de richtlijn (WOZ-tijdslijn) van de Waarderingskamer (www.waarderingskamer.nl). Aanpassingen op/Afwijkingen van deze WOZ-tijdslijn 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 Tijddige kadastrale verwerking: • Conform tijddlijn Waarderingskamer Tijddige verwerking bouwmutaties • Binnen 3 maanden na binnenkomst/aanlevering Tussentijddse voortgang herwaardering: • Per 1 november: $> 70\%$ gereed (incl. eerste kwaliteitscontroles); • Per 1 december: $> 90\%$ gereed (incl. eerste kwaliteitscontroles) Controle objectkenmerken: • $> 20\%$ per jaar (BSGR breed) Onderzoek juistheid en volledigheid objectkenmerken: minimaal 1x per jaar	95,53% 97,40% 98,19% 99,03% Eind augustus is 99,4% van de objecten voor belastingjaar 2020 op aanslag. De verwachting is dat aan de normering voor het kohier van eind september, m.n. voor 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 2021 (nagenoeg) is afgerond. Aan deze norm wordt voldaan. Aan deze norm wordt voldaan. Deze meldingen vanuit de gemeenten worden dagelijks in onderzoeksprocedure ingebracht. Deze norm wordt per 1 november respectievelijk 1 december getoetst. Deze norm wordt aan het einde van het jaar getoetst. Vooralsnog lijkt deze norm haalbaar.
--	--

<u>Relatie BAG-WOZ:</u> Koppelingspercentage VBO-ID: > 90%	Aan deze norm wordt voldaan; de norm is intern (alsmede in het aangescherpte Normenkader voor 2021) inmiddels opgevoerd naar een minimum van 99%. De koppeling VBO-ID in de WOZ administratie is alle gemeenten 99% of hoger. Voor de nieuwe toetreders, de gemeente Leiderdorp is deze gedurende het eerste half jaar ook bijgewerkt tot het gewenste niveau.
---	---

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 voor 96,3 % 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: ≥ 95% in maand ontvangst 100% binnen 3 maanden Verwerking waterschap: 100% binnen één jaar Volledigheid: - Op basis van actueel standenregister: sluitend Juistheid: - Steekproef ≥ 97% correct - Bezwaren ≤ 1% - Retour "geen plicht" ≤ 2%	- De realisatie is voor 100% conform planning uitgevoerd. - Nog niet van toepassing - Nog niet van toepassing 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 afwijkingen geconstateerd. 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	• norm gehaald • norm gehaald
<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 (in maart zijn geen aanmaningen verstuurd)
<u>Dwangbevelen</u>	• 100% binnen één maand na vervaldatum van de aanmaning	• norm gehaald (in maart zijn geen dwangbevelen verstuurd)
<u>Loonvordering/ Executie</u>	• Tweemaal per jaar, en ten minste: ▪ beslag op vakantiegeld ▪ beslag op eindejaarsuitkering	• in verband met de opschorting van dwanginvordering t/m juni is de loonvordering gestart m.i.v. het 3^e kwartaal • beslag eindejaarsuitkering nog niet van toepassing
<u>Overigen</u>	• % openstaand (€): • 1 jaar na kohierrun $\leq 3\%$ • 2 jaar na kohierrun $\leq 1\%$ • 5 jaar na kohierrun $\leq 0,5\%$ • % oninbaar verklaard (€): • $0,4\% < \leq 0,7\%$ van het totaal opgelegde bedrag per belastingjaar	• 1,28% (kohier 2019) • 0,49% (kohier 2018) • 0,07% (kohier 2015) • opgelegd over 2014: 0,43% is oninbaar geleden (pas na jaren wordt een vordering oninbaar verklaard).
EFFECTIEVE KWIJTSCHELDING		
<u>geautomatiseerde verwerking</u>	• $\geq 60\%$ via Inlichtingenbureau	• 63,1% in de eerste acht maanden (incl. 9,4% ivm controle op 'blokkade-reden' IB)
<u>Afhandelingstermijn</u>	• $\geq 75\%$ binnen 6 weken na ontvangst van de kwijtscheldingsverzoeken • $\geq 95\%$ binnen 12 weken na ontvangst van complete kwijtscheldingsverzoeken • 100% binnen 15 weken na ontvangst van complete kwijtscheldingsverzoeken	• 87,7% • 96,1% • 99,98% (In 8 van de 33.672 gevallen lukte dit niet)

Bezwaar en beroep

<u>Tijdige afhandeling klachten, bezwaar- en beroepschriften:</u> Algemeen: • 100% verdagingsbericht voor afloop van de gestelde termijn Bezwaren waterschapshellingen: • ≥ 99% binnen 13 weken na afloop dagtekening van de aanslag, voor ontvankelijke bezwaren 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-tijdslijn) ▪ 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. Klachten: • Afhandelen 99% binnen 6 weken na ontvangst	Niet van toepassing op dit moment. 77,40 % is afgedaan binnen 13 weken na afloop dagtekening. Grootste oorzaak is de samenloop met de gemeente bezwaren. 91,10 % is afgedaan binnen 6 maanden na dagtekening van de aanslag. Dat wat nog niet is afgehandeld betreft met name bezwaren waar nog een onderzoek voor loopt of waar bij het opvragen van informatie niet tijdig een antwoord komt. Niet van toepassing op dit moment Eind mei was voor 20% van de bezwaarschriften belastingjaar 2020 de uitspraak op bezwaar verzonden. In de maanden juni en juli is een achterstand ontstaan welke eind augustus 2020 voor een groot deel weer is ingelopen (48% afgehandeld). Aan deze norm zal aan het einde van het jaar invulling gegeven kunnen worden (wanneer alle bezwaren belastingjaar 2020 zijn afgehandeld). ja
---	--

Aantal toegekende ingebrekestellingen wet dwangsom: • ≤10 per jaar	Van de 206 binnengekomen 'ingebrekestellingen' in 2020 zijn er in totaal 20 toegekend. Daarvan heeft 80% betrekking op 'ingebrekestellingen' welke in de eerste 4 maanden van 2020 zijn binnengekomen. Zie hiervoor ook pagina 35.
<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 2020 zijn er 149 WOZ-, plicht- en maatstaf beroepen afgerond, betrekking hebbend op beroepen voor belastingjaren 2012 tot en met 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. Voor de beroepszaken ter zitting (op object-/regelniveau) is circa 16% gegrond verklaard. Voor 88 ingediende beroepen (op object-/regelniveau) is voorafgaande aan de zitting een compromis gesloten.

Klantcontact

KLANTCONTACT		
<u>Afspraak</u>	• Beschikbaar maandag t/m vrijdag van 08:30 – 16:30 uur	• afspraak wordt niet geheel nagekomen. (ivm corona van 9 maart t/m juni gesloten, van 1 juli tot heden van 9.00 – 16.00 uur)
<u>Telefoon</u>	• Bereikbaar maandag t/m vrijdag van 08:30 – 16:30 uur • 100% terugbelverzoeken afgehandeld binnen 2 werkdagen	• afspraak wordt niet geheel nagekomen. (ivm corona van 9 maart t/m juni bereikbaarheid van 9.00 – 12.00 uur, vanaf 1 juli tot heden van 9.00 – 12.00 uur en van 13.00 – 16.00 uur) • 100% binnen 2 werkdagen afgehandeld
<u>Chat</u>	• 100% binnen 30 seconden actieve reactie na initiatie chat	• 92% < 30 seconden • 100% < 40 seconden
<u>Mail</u>	• 65% binnen 2 werkdagen ontvangstbevestiging/antwoord • 90 binnen 3 dagen ontvangstbevestiging/antwoord • 100% binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging/antwoord	• 77,8% • 97,2% • 100%
<u>Post</u>		

	• 65% binnen 2 werkdagen ontvangstbevestiging/antwoord • 90% binnen 3 dagen ontvangstbevestiging/antwoord • 100% binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging/antwoord	• 78,3% • 94,5% • 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 2020 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 prominere 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 Grootschalige 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.

BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid)

De BIO is het basisonormenkader voor informatiebeveiliging binnen alle overheidslagen (Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen). Had voorheen iedere overheidslaag zijn eigen baseline, nu is er met gezamenlijke inspanning één BIO voor de gehele overheid.

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.

Cao SGO

Collectieve Arbeidsvoorwaardenregeling voor samenwerkende Gemeentelijke Organisaties waar ook het personeel van de BSGR onder valt.

Cocreatie

Cocreatie is een vorm van samenwerking, waarbij alle deelnemers invloed hebben op het proces en het resultaat van dit proces, zoals een plan, advies of product. Kenmerken van cocreatie zijn dialoog, enthousiasme, daadkracht en focus op resultaat.

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 uitfasen 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*).

iDeal

iDeal is een elektronisch betalingssysteem via het internet.

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 vermogenseisen 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.

Data Protection Impact Assessment (DPIA)

Dat is een instrument om vooraf de privacyrisico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen. En om daarna maatregelen te kunnen nemen om de risico's te verkleinen.

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.

Samenhangende Objectenregistratie (SOR)

Voor het registreren van de objectkenmerken van fysieke objecten (gebouwen etc.) wordt in Nederland gewerkt aan het creëren van één samenhangende objectenregistratie. In deze objectenregistratie komen bijvoorbeeld kenmerken van gebouwen die nu in de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) worden vastgelegd, maar ook de geometrie van fysieke objecten die in de Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT) vastligt. Voor de WOZ-taxaties zijn betrouwbare objectkenmerken van groot belang. Daarom spelen ook de objectkenmerken die gebruikt worden bij deze WOZ-taxaties een belangrijke rol in de Samenhangende objectenregistratie.

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 terug melden 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.

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).