

Steller

L. van Kesteren / R. Naaktgeboren

Leiden
17 november 2021

Onderwerp

- 8-maandsrapportage 2021

Samenvatting

Voor u ligt de 8-maandsrapportage 2021.

De 8-maandsrapportage gaat in op de volgende onderwerpen:

- *Analyse van het financiële resultaat:*
In dit onderdeel wordt inzicht gegeven in de realisatie van de eerste acht maanden 2021 ten opzichte van de op 1 april 2021 vastgestelde jaarbegroting 2021 inclusief wijzigingen. De uitputting van de begroting 2021 is voor de eerste acht maanden uitgekomen op 58%. Dit percentage ligt in lijn met de verwachtingen. Van de geraamde baten is per 31 augustus 2021 67% gerealiseerd.
- *Algemene ontwikkelingen:*
In het onderdeel “algemene ontwikkelingen” van de rapportage wordt ingegaan op het te hanteren normenkader. Tevens zijn de verantwoordelijkheden met betrekking tot de 8-maandsrapportage per belanghebbende uiteengezet. Het hoofdstuk geeft verder een uiteenzetting van de strategie en de actuele ontwikkelingen binnen de BSGR.
- *Een toelichting per programma:*
In de toelichting worden per programma de 3 W-vragen beantwoord: wat willen we bereiken, wat gaan we daarvoor doen en wat gaat dat kosten. Dit hoofdstuk geeft daarmee een nadere analyse van de realisatie ten opzichte van de begroting op programmaniveau. Tevens worden in dit hoofdstuk de volgende onderwerpen nader uitgewerkt: de productie over de eerste 8 maanden van 2021, de ontwikkelingen in de bezwaarschriften en de kwijscheldingen en de status van de WOZ beschikkingen.

De totale bruto oplegging in de eerste acht maanden van 2021 is € 541 miljoen ten opzichte van € 483 miljoen in de eerste acht maanden van 2021.

Alleen de toetreding van Velsen heeft al geleid tot een autonome stijging van de opleggingen tot een bedrag van € 37 miljoen. Dit houdt in dat per saldo € 21 miljoen meer is opgelegd dan vorig jaar voor de andere elf deelnemers.

De oorzaak hiervan zijn de doorgevoerde tariefstijgingen per 2021 en de herstellende belastingenopbrengsten na het “zware” coronajaar 2020 voor parkeerheffing, precario en toeristenbelasting.

Eind augustus 2021 zijn er over 2021 in totaal 7.578 bezwaren geregistreerd exclusief WSHE/ WOZ bezwaren. Hiervan staan er nog 2.270 open. Ter vergelijking met vorig jaar respectievelijk 5.758 bezwaren en 418 openstaande bezwaren.

Het grote aantal openstaande bezwaren heeft voor een groot deel te maken met de piek aan parkeerbezwaren die niet tijdig door deelnemers zijn aangeleverd. Daarnaast door de bezwaren tegen de rioolheffing als gevolg van de kerkenvrijstelling bij een aantal gemeenten. Dit heeft tegelijkertijd gezorgd voor de toename in de plichtsbezwaren. Het lijkt er ook op dat de NCNP-bedrijven, naast de WOZ, ook de overige heffingen hebben ontdekt.

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

- In 2021 zijn er in verband met de beperkende maatregelen geen binnentredingen bij wanbetalers uitgevoerd.
- In 2021 is de scanbus niet ingezet
- Ondernemers hebben, net als in 2020, uitstel van betaling aan kunnen vragen voor hun aanslag t/m 31 augustus 2021. In 2021 hebben 188 ondernemers uitstel van betaling aangevraagd voor in totaal 305 vorderingen met een totaal bedrag van € 627K. In geval van automatische incasso hebben zij daarna standaard een betalingsregeling aangeboden gekregen t/m februari 2022. Het openstaand saldo begin september is € 309K

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

- Voor gedupeerden zijn alle vorderingen t/m belastingjaar 2020 opgeschort. Deze vorderingen zullen najaar 2021 conform besluiten worden kwijtgescholden. Indien er in 2021 door gedupeerden betaald is voor belastingjaren t/m 2020, zal het betaalde bedrag door de BSGR dienen te worden terugbetaald. Zowel de kwijtscheldingen als de terug te betalen bedragen zullen in rekening worden gebracht bij de Rijksbelastingdienst (RBD)
- Conform het wettelijk moratorium is voor gedupeerden een dwanginvorderingsblokkade van kracht t/m één jaar ná datum ontvangen compensatieregeling van € 30.000,- door de RBD.
- Tot 31 augustus heeft de RBD slechts 40% van het totaal aantal gedupeerden in het verzorgingsgebied van de BSGR definitief beoordeeld.

Over de eerste acht maanden van 2021 bedraagt het totale toegekende bedrag aan kwijtscheldingen € 13,16 miljoen en is daarmee hoger dan in dezelfde periode van 2020 met € 11,165 miljoen. Het totaal aantal ontvangen kwijtscheldingsregels is over dezelfde periode ook aanzienlijk gestegen naar 52.053 stuks in 2021 ten opzichte van 47.242 stuks in 2020, mede door de toetreding van gemeente Velsen en de corona-crisis. Het totaal aantal kwijtscheldingsverzoeken steeg van 33.665 in 2020 naar 36.630 in 2021.

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 2021 is 89,1% binnen de termijn van zes weken na ontvangstdatum afgehandeld, 6,4% binnen de termijn van zes tot twaalf weken en 4,3% heeft een doorloop gekend van twaalf weken of langer. Voor de overige 0,2% is nog geen behandeltermijn te melden, aangezien betreffende kwijtscheldingsverzoeken op 31 augustus 2021 nog niet volledig waren voor wat betreft opgevraagde informatie.

Kwijtscheldingsverzoeken kunnen te allen tijde gedurende het gehele invorderingsproces worden aangevraagd. Mede door de corona-crisis is er in 2021 een grote stijging geweest in het aantal kwijtscheldingsverzoeken ten opzichte van 2020. De verwachting is dat dit aantal de komende jaren weer licht zal dalen.

Het aantal beroepschriften op afgewezen kwijtscheldingsverzoeken is in de eerste acht maanden van 2021 ten opzichte van 2020 afgenomen van 792 naar 600 stuks. In ruim 60% van de inmiddels behandelde beroepschriften, werd alsnog kwijtschelding verleend als aanvullende informatie door aanvrager werd verstrekt op een eerdere afwijzing.

Het aantal aanmaningen is in de eerste acht maanden van 2021 aanzienlijk gedaald ten opzichte van 2020 waar er ook al sprake was van een daling. Dit komt door de her-implementatie van de kosteloze betalingsherinnering met ingang van 2020. Er zijn 75.750 herinneringen verstuurd in de eerste acht

maanden van 2021. Dit is iets minder dan de 80.000 herinneringen in 2020 over dezelfde periode. Ongeveer 55% van de burgers betaalt naar aanleiding van een betalingsherinnering. Er zijn ruim 34.000 aanmaningen verstuurd.

De daling bij herinneringen en aanmaningen heeft zich echter niet doorgezet richting het aantal verstuurd dwangbevelen. Werden er in de eerste acht maanden over 2020 nog 11.846 dwangbevelen verstuurd, in 2021 is dit gestegen naar 15.174 stuks. De belangrijkste reden voor deze stijging is de coronacrisis waarbij het betalen van aanslagen tot het laatste moment wordt uitgesteld.

Per 1 januari 2021 is de nieuwe Wet Beslag Vrije Voet (WBVV) van kracht geworden. Vanaf dat moment mochten alleen loonbeslagen worden gelegd als men aan de burger een 'modelberekening' stuurde waarin staat aangegeven bij welke werkgever (of uitkeringsinstantie) en voor welk bedrag beslag wordt gelegd, en welk bedrag wordt aangemerkt als beslagvrije voet.

Hiervoor heeft de BSGR (net als 95% van alle gemeenten) een aansluiting bij Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders (SNG). Via deze aansluiting worden de uitkeringsgegevens nagevraagd bij het Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen (UWV). De digitale koppeling tussen SNG en UWV is pas in juni 2021 definitief tot stand gekomen. In de rekentool van SNG is vervolgens een rekenfout geconstateerd die van invloed kan zijn op de berekening beslagvrije voet bij burgers met een bijstandsuitkering.

In het kader van Maatschappelijk Verantwoord Invorderen, legt de BSGR geen beslag bij burgers met een bijstandsuitkering. De rekenfout heeft gezorgd voor veel vertraging qua implementatie, maar heeft verder geen impact voor de BSGR. In 2021 zijn er tot op heden slechts 372 loonvorderingen uitgevoerd. In september kan pas de eerste bulk-beslaglegging plaatsvinden.

Over de eerste acht maanden van 2021 zijn er 15.864 betalingsregelingen afgesproken met burgers, een lichte daling ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar met 16.645 regelingen. Ruim 80% van alle betalingsregelingen wordt correct nagekomen, en 20% van de betalingsregelingen komt uiteindelijk toch terecht in de dwanginvordering.

Net als in 2020 is voor de ondernemers die zich gemeld hadden voor uitstel van betaling vanwege de corona-crisis, hun betalingsuitstel in augustus omgezet naar een betalingsregeling.

In de eerste acht maanden van 2021 zijn er bijna 82.500 gesprekken door medewerkers afgehandeld, in tegenstelling tot 71.392 gesprekken in 2020 (incl. door burgers beëindigde gesprekken voordat ze een medewerker aan de lijn kregen). Het grote verschil wordt veroorzaakt door de beperkte telefonische bereikbaarheid van maart t/m augustus 2020 ivm corona.

Alle binnenkomende email wordt via I&I verdeeld over de verschillende afdelingen. In de eerste acht maanden van 2021 werden er 19.600 emails verwerkt. In dezelfde periode in 2020 betrof dit vanwege de tijdelijke beperktere telefonische bereikbaarheid 28.440 emails.

In de eerste acht maanden van 2021 zijn er 198 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%.

In de eerste acht maanden van 2021 zijn er in totaal 68 geregistreerde bezoekers geweest. Bezoekers kunnen enkel op een vooraf gemaakte afspraak langskomen.

De baliefunctie boet daarmee steeds verder aan belang in. Gelijk de acceptgirokaart kan de vraag gesteld worden of de balie op de langere termijn nog in een behoefte voorziet.

Voor wat betreft de WOZ is eind augustus 2021 voor 99,1% van de objecten de beschikking belastingjaar 2021 verzonden (vgl. 99,4% eind augustus 2020). Waarschijnlijk zal deze opgelopen achterstand niet aan het einde van het jaar zijn ingelopen vanwege het stellen van prioriteit aan de afhandeling van de WOZ bezwaren en afhandeling van het project 'over naar gebruiksooppervlakte'.

Voor het 'oude belastingjaar 2019' blijft er een beperkte dynamische werkvoorraad aanwezig. Bezwaarschriften op oude jaren kunnen bijvoorbeeld leiden tot afbakeningsonderzoeken maar ook langlopende onderzoeken zorgen voor een doorlopende en soms zelfs (tijdelijk) oplopende werkvoorraad. De omvang van deze werkvoorraad valt voor belastingjaar 2019 binnen de normering zoals deze door de Waarderingskamer wordt gesteld.

Voor het 'oude belastingjaar 2020' is de omvang van de werkvoorraad (wat) groter maar valt deze, behalve voor de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk en Gouda, (net) binnen de door de Waarderingskamer gestelde normering. Met name op het procesonderdeel van de niet-woningen lopen de werkvoorraden op; vanaf het 2^e kwartaal 2021 is extra bijgeschakeld op deze werkzaamheden. Er is met name op het onderdeel niet-woningen moeizaam externe inhuur (maar ook structurele inzet) op het procesonderdeel van gegevensbeheer beschikbaar in de huidige arbeidsmarkt. Door de samenloop met opwerkacties van de toetredende gemeenten Velsen en Leiderdorp moeten er keuzes gemaakt worden in op te pakken werkzaamheden.

De waardestijging van de WOZ waarden voor woningen belastingjaar 2021 en in het verlengde daarvan belastingjaar 2022 vertoont een verder stijgende lijn. De definitieve gemiddelde waardestijging van (WOZ-waarden van) woningen tussen 1 januari 2019 en 31 december 2019 is uiteindelijk landelijk uitgekomen op 7,3%; de prognose voor volgend belastingjaar ligt tussen de 8,5 tot 9,5%. Deze waardeontwikkeling ligt daarmee in lijn met het beeld dat naar voren komt uit cijfers van het CBS en het Kadaster (9,3% voor 2020-2021). Voornoemd percentage is een gemiddelde en verschilt per (type) gemeente. Conform gemaakte afspraken in het DVO zullen rond 1 november en 1 december 2021 de cijfers met betrekking tot de waardeontwikkeling per gemeente worden gepresenteerd aan de deelnemende gemeenten en het Hoogheemraadschap van Rijnland.

Het aantal beschikbare verkoop- en verhuurtransacties voor de marktanalyse niet-woningen is, mede als gevolg van de uitbraak van COVID19, erg marginaal. Voor de herwaardering van belastingjaar 2022 is met name op het onderdeel Courante Niet Woningen een grote aanschrijving uitgegaan naar zittende huurders en vastgoedeigenaren om te achterhalen wat de gevolgen zijn geweest van COVID op de lopende huurcontracten (huuraanpassingen, tussentijdse beëindigingen, nieuwe incentives etc.). De resultaten van deze grootschalige uitvraag zullen worden meegenomen in de marktanalyse, leidende tot een vertaling naar en onderbouwing van de uitgangspunten van de herwaardering belastingjaar 2022 niet-woningen. Er lijkt op dit moment, mogelijk door de ondersteunende maatregelen vanuit de overheid, nog geen significante daling van huurcijfers en/of toename van leegstand. De analyse is op dit punt echter nog niet volledig afgerond.

Na de enorme stijging van het aantal WOZ-bezwaren in 2019 en 2020 is er ook in 2021 nog een stijging aanwezig maar lijkt deze tendens enigszins dalende, zeker gezien het feit dat in het totaal aantal bezwaren belastingjaar 2021 ook de nieuwe toetredende gemeente Velsen is meegenomen.

Afgezet tegen de (voorlopige) landelijke kengetallen heeft de BSGR meer bezwaarschriften op WOZ objecten binnen gekregen: 4,0% bij de woningen en 4,7% bij de niet-woningen afgezet tegen 2,7% bij de woningen en 4,6% bij de niet-woningen (voorlopig cijfer april 2021) 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 2021 met name voor deze categorie objecten iets hoger zal oplopen.

In voorgaande jaren steeg het landelijke percentage lopende het jaar nog met ongeveer 0,5% voor de woningen en met 2 tot 2,5% voor de niet-woningen (www.waarderingskamer.nl : 'Staat van de WOZ').

De stijging in ingediende bezwaarschriften is, naast de toetreding van de nieuwe gemeente Velsen, nagenoeg volledig toe te schrijven aan de gemeenten waarvoor in belastingjaar 2021 voor het eerst

gewaardeerd is op gebruiksoppervlakte. In de overige gemeenten zijn, op de gemeenten Leiden en Zoeterwoude na, minder bezwaarregels ingediend dan voor belastingjaar 2020. Op zichzelf is dat, gezien het feit dat er in feite sprake is van een 'conversie', geen verrassend fenomeen, in het geval van de gemeente Leiderdorp is er in feite zelfs sprake van een 'dubbele conversie' door ook de overgang naar de BSGR. Voor belastingjaar 2022, waarin de overige gemeenten overgaan naar waarden op gebruiksoppervlakte, zou een vergelijkbaar effect kunnen gaan optreden hetgeen nauwgezet gemonitord zal gaan worden.

Een zorgelijke ontwikkeling blijft het toenemende aantal bezwaren via gemachtigden en NCNP bureaus (52%): voor het eerst sinds de oprichting van de BSGR is het aandeel van dit type bezwaren op het totaal groter dan het aantal bezwaren ingediend door particulieren en bedrijven zelf (48%). Dit beeld is ook landelijk 'herkenbaar': de stijging van het aantal woningen en niet-woningen onder bezwaar komt ook bij de BSGR getalsmatig volledig voor rekening van de toename van de bezwaren door NCNP bureaus.

Een mooie tussentijdse conclusie is dat in vergelijking met voorgaande jaren per 31 augustus voor significant meer objecten, zowel procentueel als in absolute aantallen, de uitspraak op bezwaar reeds verzonden is. Voor 83% van de particuliere bezwaren (ingediend door belanghebbende zelf) is de uitspraak op bezwaar reeds verzonden. Voor de bezwaren ingediend door NCNP bureaus en overige gemachtigden ligt dit percentage op bijna 43%.

Om alle bezwaren echter tijdig te kunnen afronden zal, gezien de absolute aantallen nog af te handelen bezwaarde regels, wederom additioneel budget nodig zijn. Dit wordt in de begrotingswijziging najaar 2021 meegenomen.

Van de reeds afgehandelde WOZ bezwaarschriften is ongeveer 40% toegekend waarbij aangetekend kan worden dat het toekenningspercentage bij de particuliere bezwaren tot op heden veel hoger ligt dan het toekenningspercentage bij de gemachtigde bezwaren zodat dit percentage naar verwachting bij finale afronding van de bezwaren belastingjaar 2021 lager uit zal vallen dan de genoemde 40%. Voor belastingjaar 2020 is het uiteindelijke percentage gegrondverklaringen iets boven de 40% uitgekomen, waarbij ook deze redelijk aansluit bij het landelijke beeld.

De stijging van het aantal NCNP bezwaarschriften en de daarmee gepaard gaande proceskostenvergoedingen betekent ook voor de BSGR dat het budget proceskostenvergoedingen voor 2021 niet toereikend zal zijn. Ook dit zal in de begrotingswijziging van het najaar 2021 worden meegenomen.

Daar waar vorig jaar ten tijde van de 8 maandsrapportage nog 212 beroepszaken openstonden, is dit aantal in 2021 ondanks een inhaalslag van de rechtbanken opgelopen tot 323 openstaande zaken. Hiervan hebben er 276 betrekking op WOZ-(Hoger) beroepen, 40 op plicht- en maatstafberoepen en 7 op invorderingszaken. Deze stijging sluit aan bij het geschetste landelijke beeld waarbij inmiddels meer dan de helft van de procedures niet meer door burgers zelf maar door gemachtigden wordt ingediend. Ook hier zullen zowel de uitvoeringskosten als de proceskostenvergoedingen, wanneer wetsaanpassing uitblijft, blijven stijgen.

Op het gebied van de basisregistraties is de afgelopen maanden met name de samenwerking met de BAG afdelingen met betrekking tot het vaststellen en optimaliseren van de gebruiksoppervlakte voor alle woningen van belang geweest. In voorkomende gevallen zal verwerking van het restant van de objecten binnen het reguliere werkproces worden geabsorbeerd.

Alle 'betrokken partijen' (BAG-afdelingen bij de gemeenten en WOZ afdeling bij de BSGR) 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 en mogelijkheden beschikbaar om de dienstverlening (verder) te verbeteren.

Advies

Het Algemeen bestuur wordt gevraagd:

- Kennis te nemen van de 8-maandsrapportage 2021 en deze vast te stellen.

Besluit

Besloten conform advies	Ja
De voorzitter	
De secretaris	