

8-maandsrapportage 2021



Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Analyse financieel resultaat tot en met augustus 2021	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 Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak	5
2.10 Project resterende opschoningsactiviteiten Leiderdorp	5
2.11 Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak Velsen	5
2.12 Project opschoningsactiviteiten Velsen	5
2.12 Bijdragen deelnemers	5
2.14 Doorbelasting GDI	5
2.15 Invorderingsopbrengsten	5
2.16 Overige opbrengsten	6
2.17 Mutaties reserves	6
3. Algemene ontwikkelingen	7
3.1 Normenkader	7
3.2 Verantwoordelijkheden	7
3.3 Strategie	7
3.4 Automatisering	8
3.5 ISAE3402	10
3.6 Financiën en aanbestedingen	11
3.7 Privacybeleid en informatiebeveiliging	11
3.8 Personele ontwikkeling	13
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	24
Programma 3: Waarden	33
Programma 4: Overhead (voorheen Directie en bedrijfsvoering)	41
Algemene dekkingsmiddelen	42
Bijlage 1: Productierapportages per deelnemer	43
Bijlage 2: Rekening courantposities	56
Bijlage 3: Debiteurensaldo	56
Bijlage 4: Normen en realisatie DVO	58

1. Inleiding

Voor u ligt de 8-maandsrapportage 2021 met betrekking tot zowel de belastingen als de bedrijfsvoering van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland.

Ook in 2021 blijven kostprijs en kostprijsreductie centraal staan in de bedrijfsvoering van de BSGR. Om adequaat op kostprijzen te kunnen sturen is het kostprijscalculatiemodel ontwikkeld. Dit model kan worden gebruikt om

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

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

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

De 8-maandsrapportage 2021 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 2021

Onderstaande geeft inzicht in de realisatie over de maanden januari tot en met augustus 2021 ten opzichte van de d.d. 1 april 2021 vastgestelde jaarbegroting 2021 inclusief wijzigingen. Tevens zijn er prognoses opgenomen inzake de te verwachten uitputting van de budgetten ultimo 2021.

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2020	Realisatie t/m aug 2021	begroting 2021	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	4.635	5.050	8.142	62%	3.192	8.242	101%
Flankerend beleid	49	10	186	5%	50	60	32%
Overige goederen en diensten	990	1.219	2.271	54%	1.160	2.379	105%
Bijdrage GDI	212	121	193	63%	72	193	100%
Kapitaallasten	154	128	249	52%	20	149	60%
Automatisering	1.007	709	1.693	42%	930	1.639	97%
Huisvesting	571	514	794	65%	271	784	99%
Onvoorzien	0	0	109	0%	50	50	46%
LV-WOZ	1						
Project overgang waarderen naar gebruiksoppervlak	230	193	158	122%	5	198	125%
Project resterende opschonningsact. Leiderdorp	23	0	11	0%	11	11	100%
Project overgang waarderen naar gebruiksoppervlak (VLS)		162	139	116%	103	265	190%
Project opschonningsact. Velsen		4	107	3%	56	59	55%
Totaal Lasten	7.873	8.111	14.052	58%	5.919	14.030	100%
Bijdragen deelnemers	-7.913	-9.183	-13.615	67%	-4.532	-13.715	101%
Doorbelasting GDI	-212	-121	-193	63%	-72	-193	100%
Overige opbrengsten	-4	-3	0		-1	-4	
Totaal Baten	-8.130	-9.308	-13.808	67%	-4.604	-13.912	101%
Resultaat voor bestemming	-257	-1.197	244		1.315	118	
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat					0	0	
Dotaties aan bestemmingsreserves		139	139	100%	126	265	190%
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	-279	-208	-383	54%	-176	-383	100%
Mutaties reserve/resultaat	-279	-68	-244	28%	-50	-118	48%
Resultaat na bestemming	-536	-1.265	0		1.265	0	

2.0 Algemeen

Ondanks de stijging van de kosten voor WOZ bezwaren en proceskostenvergoedingen lijkt door een strakke sturing het resultaat op nul uit te komen. Gezien de complexe omgeving waarin de BSGR opereert zou dit een zeer goede uitkomst zijn.

Kanttekening wordt wel gemaakt voor de uitkomsten van de lopende cao onderhandelingen. Deze zouden het resultaat nog negatief kunnen beïnvloeden.

2.1 Personele lasten

De totale personeelslasten bedragen over de eerste acht maanden € 5,1 miljoen, hiervan betreft € 924K inhuur van personeel.

Deze inhuur veroorzaakt een overschrijding van € 214K en betreft met name de inhuur voor de WOZ bezwaren en de inhuur voor applicatiebeheer. Daar tegenover staat een onderschrijding van meer dan € 100 K op overige personeelslasten waaronder opleidingen en reiskosten.

2.2 Flankerend beleid

Vooralsnog is de verwachting dat de uitputting van het budget voor 2021 € 60K zal zijn. Dit betekent een aanzienlijke verlaging van het budget. De overspannen arbeidsmarkt valt hier gunstig voor ons uit.

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 € 385K), accountants- en controlekosten (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 73K), de kosten betreffende de gegevensverwerking (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 277K), bankkosten (totaal

gerealiseerd tot en met augustus € 114K), externe advieskosten (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 37K) en de post proces-, gerechts- en griffiekosten (totaal gerealiseerd tot en met augustus € 290K). Bij de belangrijke post drukwerk & verzending ligt het grootste deel van de lasten in het eerste halfjaar (de grote kohieren). Hierdoor is 79% van het benodigde budget reeds in de eerste acht maanden gebruikt.

De proces-, gerechts- en griffiekosten zullen wederom hoger uitkomen, naar verwachting € 186K hoger dan geraamd. 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 € 180K. 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 (€ 180K) 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. Een afrekennota wordt nog verwacht. De uitputting tot en met augustus is naar rato berekend.

2.5 Kapitaallasten

Naast de bestaande investeringen worden er geregeld investeringen gedaan om de belastingapplicatie up to date te houden. Dit zorgt voor een mutaties in de afschrijvingslasten. Omdat de uitkomst van de aanbesteding voor kantoorautomatisering pas in 2022 zal worden gerealiseerd en er vervangingsinvesteringen meubilair zijn uitgesteld ontstaat op basis van de verplichtingen een incidentele onderuitputting van € 100K.

2.6 Automatisering

Het grootste deel van de automatiseringslasten houdt verband met de onderhoud- en beheercontracten inzake de ICT-infrastructuur en belastingsoftware. Er wordt een onderuitputting verwacht van € 54K. Synergie-effecten als gevolg van de toetreding van Velsen spelen hierin mee.

2.7 Huisvesting

De huisvestingslasten bestaan voornamelijk uit de betaalde huur ad € 408K over de eerste acht maanden, de kosten verband houdend met de servicekosten ad € 62K tot en met augustus en de schoonmaakkosten tot en met augustus ad € 27K 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 € 109K naar € 50K voor de maanden september tot en met december.

2.9 Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak

Voor 2021 is het jaarbedrag ad € 158K 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 € 40K. Omdat de daartoe gevormde bestemmingsreserve in 2021 nog slechts een saldo bevat van € 58K zal de rest ten laste van de lopende exploitatie komen.

2.10 Project resterende opschoningsactiviteiten Leiderdorp

Per 1-1-2021 zijn nog enkele restactiviteiten te doen vanwege de aansluiting van de gemeente Leiderdorp. Met hen zijn afspraken gemaakt over welke werkzaamheden gedaan zouden moeten worden met daarbij behorende vergoeding. Het resterende totale bedrag is begroot op € 11K.

2.11 Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak Velsen

Voor 2021 is een jaarbedrag ad € 265K ten behoeve van het project 'over naar gebruiksoppervlakte' Velsen benodigd. Dit is vanwege een aantal redenen fors hoger dan de aanvankelijk geraamde € 139K. Velsen heeft toegezegd de verwachte overschrijding ad € 126K te vergoeden. De bijbehorende bestemmingsreserve zal ook met dit bedrag worden verhoogd.

2.12 Project opschoningsactiviteiten Velsen

Per 1-1-2021 zijn activiteiten te doen vanwege de aansluiting van de gemeente Velsen. Met hen zijn afspraken gemaakt over welke werkzaamheden gedaan zouden moeten worden met daarbij behorende vergoeding. Het totale bedrag is begroot op € 107K. Het bedrag aan deelnemerbijdrage was hiermee verhoogd. Daarvan zal naar verwachting € 59K ten laste komen van 2021 en € 48K ten laste van 2022. Het bedrag aan deelnemersbijdrage zal voor 2021 derhalve met € 48K worden verlaagd hiervoor.

2.12 Bijdragen deelnemers

De bijdragen deelnemers betreffen de bijdragen verkregen uit de d.d. 1 april 2021 vastgestelde begrotingswijziging. Deze bijdragen komen 100K hoger uit. Dit wordt veroorzaakt door een extra dotatie van de gemeente Velsen voor project GO van 126K, een vergoeding voor de afhandeling bezwaar-/beroepschriften oude jaren ad € 20K en een bedrag ten behoeve van opschoningsactiviteiten van gemeente Velsen van 59K i.p.v. 107K voor 2021. En daarnaast zullen de deelnemers die BTW belaste prestaties verrichten ook de door de BSGR betaalde BTW bij aangifte moeten betalen.

2.14 Doorbelasting GDI

Het voorschot 2021 en de afrekennota's 2020 zijn in het tweede kwartaal ontvangen en zijn € 13K lager dan geraamd. Een laatste afrekening wordt nog verwacht. Vooral nog wordt daarom deze post niet gewijzigd.

2.15 Invorderingsopbrengsten

In de begroting van 2021 is geen bedrag voor invorderingsopbrengsten begroot. Deze worden direct conform het kostprijscalculatiemodel aan de deelnemers doorgestort. Per ultimo augustus 2021 is voor (afgerond) € 0,7 miljoen aan invorderingsopbrengsten ontvangen. In 2020 was dit 1,07 miljoen.

2.16 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 € 3K. Dit is vooraf niet te begroten. De prognose wordt over het hele jaar € 4K.

2.17 Mutaties reserves

Volgens de bestaande systematiek boeken wij geraamde en gerealiseerde stortingen en onttrekkingen. De storting zal € 126K groter zijn vanwege uitbreiding werkzaamheden project waarden naar GO Velsen.

Bij toetreding is overeengekomen dat gemeente Velsen de werkzaamheden die BSGR voor hen zou doen voor project GO zou vergoeden ad € 139K. Dit bedrag is in de betreffende bestemmingsreserve gestort. Omdat BSGR extra werkzaamheden moet verrichten heeft de gemeente Velsen aanvullend € 126K ter bekostiging toegezegd. Ook dit bedrag zal in dezelfde reserve worden gestort.

Beschikbaar voor onttrekking uit de reserve (peildatum maart 2021) voor 2021 was begroot:

Bestemmingsreserve GO	€ 58K
Bestemmingsreserve GO Velsen	€ 139K
Bestemmingsreserve Flankerend beleid	€ 186K
Totaal	€ 383K

Werkelijk onttrokken per 31-08:

Bestemmingsreserve GO	€ 58K
Bestemmingsreserve GO Velsen	€ 139K
Bestemmingsreserve Flankerend beleid	€ 10K
Totaal (afgerond)	€ 208K

Als prognose aan mutaties is per 31-08 te verwachten:

Verhoging onttrekking (na aanvullende storting) bestemmingsreserve GO Velsen € 126K

Verlaging onttrekking bestemmingsreserve flankerend beleid op basis van verwachte uitgaven -€ 126K

Derhalve zal de totale onttrekking naar verwachting gelijk blijven.

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 2020 zijn de jaarrekeningcijfers 2020 geweest. Deze kostprijscalculatie is in maart 2021 voorzien van een instemmend oordeel van de accountant. Voor de definitieve deelnemersbijdrage 2021 worden de uitkomsten van de jaarrekeningcijfers 2021 volledig meegenomen in de kostprijs/ deelnemersbijdrage per deelnemer. Deze definitieve deelnemersbijdrage zal rond maart 2022 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.

Per 1 januari 2021 is ook de gemeente Velsen toegetreden tot de BSGR.

De ontwikkelingen rondom Corona enerzijds als ook de onzekerheden over de ontwikkelingen met betrekking tot de kosten van de Woz bezwaren maken het op dit moment minder opportuun om actief een nieuwe deelnemer te werven. Met name de kostenontwikkeling van de Woz is een onvoorspelbare factor in het bepalen van een aanbiedingsprijs.

Vanuit de Rijksoverheid loopt het onderzoek naar een samenhangende objectenregistratie (SOR) waarvan de verwachting was dat zowel de BAG en BGT(bij de gemeenten) als de WOZ (bij BSGR) onderdeel zouden uitmaken. Alhoewel er nog geen sprake is van een definitief besluit is al wel duidelijk dat de Woz als zodanig geen onderdeel zal gaan uitmaken van de SOR. Slechts enkele elementen van de Woz zullen hierin worden opgenomen zoals objecttypen en eigenschappen bebouwing.

Deze doorontwikkeling van een aantal basisregistraties naar een samenhangende objectenregistratie alsmede "common ground" (eenmalige inwinning, meervoudig gebruik) vragen om forse inspanningen en ICT investeringen. Reden waarom softwareleveranciers gaan kiezen voor gestandaardiseerde cloudoplossingen, ook voor belastingpakketten. Het gezamenlijk met de softwareleverancier en collega belastingkantoren definiëren van benodigde functionaliteiten voor deze Cloud oplossing in een vorm van "cocreatie" beoogt deze standaard zoveel mogelijk te laten aansluiten op de wensen van de kantoren. Mede als gevolg van Corona komt dit cocreatieproces slechts langzaam op gang. Insteek is hier vanaf oktober weer vol op in te zetten.

Voor wat betreft de BTW koepelvrijstelling voor gemeenschappelijke regelingen is er nog geen zicht op een duidelijke uitkomst vanuit Brussel. De huidige mondiale gezondheids- en economische crisis zal hier voor een groot deel debet aan zijn.

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 was dat alle overheidsapplicaties uiterlijk in 2023 als SaaS oplossing via de Cloud zouden worden aangeboden.

De verwachting is nu dat dat een jaar later wordt en dat de BSGR niet in 2021/2022 maar in 2023 via de Cloud zal gaan werken.

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.

Als gevolg van de ontwikkeling naar de SaaS is het team eigen applicatiebeheerders uitgedund.

De lopende taken worden nu voornamelijk door inhuur uitgevoerd.

Hiervoor is in het voorjaar een tender uitgezet waarbij de overkoepelende contracten met aanbieders aan wie deze diensten gegund zijn per 1 juli j.l. zijn ingegaan.

Tot aan de volledige overstap naar de SaaS zal inhuur benodigd zijn. Insteek is een aantal standaard beheertaken per lijnafdeling te organiseren.

Basisregistraties

Hieronder ziet u de belangrijkste ontwikkelingen met betrekking tot de vijf 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 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. In praktijk zijn de wettelijke uitgangspunten niet dezelfde met verschillen in WOZ- en BAG administratie, met name op objectniveau. Daar waar dat niet het geval is, dienen deze indien mogelijk met opwerkacties opgelost te worden.

Momenteel worden in projectvorm (Project GO) door de WOZ de kubieke meters omgezet in vierkante meters gebruiksoppervlakte. De resultaten van de omzetting zullen, na afstemming met de BAG afdelingen van de deelnemende gemeenten als authentiek in de BAG worden opgenomen.

De basisregistratie WOZ (LV WOZ)

BSGR is voor haar elf deelnemende gemeenten bronhouder voor de LV WOZ. Op basis van de vereisten van de LV WOZ worden gegevens tussen de belastingadministratie en de LV gesynchroniseerd gehouden. Voor de niet-deelnemende gemeenten is de BSGR afnemer van de gegevens vanuit de LV WOZ. De afgenomen informatie is de basis voor de heffing van het waterschap.

Tot 1 juli werden door de LV WOZ maandelijks uitsluitend Stuf-WOZ bestanden geleverd die in de belastingadministratie ten behoeve van de waterschapsbelastingen worden verwerkt. Vanaf 1 juli zijn inmiddels 3 gemeenten (Zandvoort, Heemstede en Bloemendaal) aangesloten op de afnamefunctionaliteit van de LV WOZ. Hiervan ontvangt de BSGR nu realtime berichten.

De belangrijkste constatering tot nu toe is dat deze overgang naar de LV WOZ geen tijd oplevert, maar juist heel veel tijd kost.

Doordat aan de "poort" door de LV WOZ evidente fouten die door de bronhouder worden aangeleverd niet worden afgevangen, is veel extra werk ontstaan om al deze zaken (verplicht) terug te melden aan de bronhouder. Omdat een geautomatiseerde terugmeldvoorziening ontbreekt, moet alles handmatig in Excel-bestanden worden geregistreerd en via de mail teruggemeld worden aan de betreffende bronhouder. Ook de antwoorden op deze terugmeldingen moeten in veel gevallen weer handmatig

worden verwerkt. Feitelijk betekent deze basisregistratie op dit moment “terug naar af”. De extra werkzaamheden kosten op dit moment naar verwachting 1,5 tot 2 fte op jaarbasis.

De basisregistratie kadaster (BRK)

Uiterlijk het vierde kwartaal 2022 zal de BRK 1.0 geheel uitgefaseerd zijn.

Voor de WOZ/belastingen is het advies geweest vooralsnog niet over te gaan naar API's, maar naar de opvolger van de BRK 1.0, te weten BRK 2.0.

Volgens de planning moet BRK 2.0 vanaf oktober 2021, na een succesvolle ketentest, beschikbaar zijn. Onze softwareleverancier heeft al laten weten dat zij sturen op Q2 2022 voor wat betreft de implementatie.

Het Handelsregister (HR)

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

Als de software tijdig klaar is zal de levering van bedrijfsgegevens conform planning per november a.s. gaan wijzigen in afname bestanden van het Handelsregister in plaats van die van het aloude Kamer van Koophandel bestand. Dit 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 en fouten gaan beperken bij de verwerking. Zo wordt momenteel veel administratieve leegstand veroorzaakt door foutieve leveringen vanuit de bestanden van de Kamer van Koophandel.

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 naar verwachting het werk makkelijker maken en hopelijk op termijn het aantal bezwaren doen verminderen. De maximaal te verwachten winst is hierbij 0,5 fte op jaarbasis.

Terugmelden

Met de komst van de basisregistraties is het zelf wijzigen van gegevens verleden tijd. Indien een vermeende fout wordt geconstateerd, moet deze teruggemeld worden aan de bronhouder. De terugmelding zou via Digimelding (een vorm van berichtenverkeer) moeten verlopen.

Voor wat betreft de BRP kan volledig geautomatiseerd worden teruggemeld. Voor de BAG, BRK en HR kan dit door middel van een zeer tijdrovend en omslachtig proces. De overige basisregistraties, waaronder de LV WOZ kennen geen terugmeldvoorziening wat helaas veel extra werk oplevert.

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 2021 voor het achtste achtereenvolgende jaar een goedkeurende ISAE3402 type II verklaring is behaald. De in februari 2021 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 2021 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 2021 stonden drie Europese aanbestedingen op de planning. Dit betrof detachering applicatiebeheer, uitzendkrachten en kantoorautomatisering en hosting. De eerste aanbesteding is medio 2021 afgerond, voor de tweede zijn de voorbereidingen gestart en de derde aanbesteding is door omstandigheden vertraagd en zal in 2022 worden afgerond.

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. Sinds het najaar van 2020 is ook het beheer van de applicatie in handen gelegd van VyZyr. In 2021 zijn met name activiteiten verricht om de BSGR meer en meer te laten aansluiten op de landelijke standaard.

In het voorjaar zijn de voorbereidingen gestart voor een Verbijzonderde Interne Controle (VIC). Ook is er een risico-inventarisatie gedaan. De beheersmaatregelen voor het komende jaar zullen in een normenkader nog aan het bestuur worden voorgelegd.

Sinds de zomerperiode is een pilot gestart waarover aan het DB zal worden gerapporteerd.

3.7 Privacybeleid en informatiebeveiliging

Op 25 maart 2020 heeft het dagelijks bestuur het Strategisch Informatiebeveiligingsbeleid BSGR 2020 – 2024 vastgesteld. Hierin is aangesloten op de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De praktische uitwerking van het Strategisch Informatiebeveiligingsbeleid is neergelegd in het Informatiebeveiligingsplan, welke laatstelijk is vastgesteld door de directeur op 23 november 2020. Hierin zijn de maatregelen beschreven die worden getoetst in het kader van informatiebeveiliging. Jaarlijks wordt hierover gerapporteerd aan het Dagelijks bestuur. Deze verantwoording zal worden voorgelegd in de vergadering van het Dagelijks bestuur van 14 oktober.

Voor wat betreft de algehele voortgang van de implementatie van de BIO: in de afgelopen maanden is door een kleine delegatie binnen de externe werkgroep Privacy & Informatiebeveiliging (opgezet vanuit de belastingkantoren die gebruik maken het belastingpakket van Centric) een aanzet gegeven om de volledige implementatie van de BIO in gezamenlijkheid op te pakken. Dit om te voorkomen dat binnen iedere afzonderlijke organisatie een zoektocht wordt ondernomen naar een juiste invulling van de maatregelen voortvloeiend uit de BIO. Vanuit de BSGR is uitgesproken dat ook van onze zijde belangstelling en bereidheid is om hierin te participeren. Dit levert voor alle partijen een win-win situatie op. Het blijkt dat de omvang van belastingsamenwerkingsverbanden vaak te klein is om de algehele implementatie van de BIO ieder voor zich volledig zelfstandig op te pakken. De oplossing hiervoor wordt dan ook gezocht in het op dat vlak gezamenlijk oppakken van deze taak.

In de pre-coronatijd is door de BSGR 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. Helaas is het, evenals in 2020, ook dit jaar niet mogelijk geweest om de voorlichting weer op deze wijze op te pakken. In 2021 is de voorlichting beperkt gebleven tot het verstrekken van informatie via intranet en via de BSGR-Academy. Het gaat dan met name om het vergroten c.q. testen van theoretische kennis.

Dit jaar is in praktijk wel de alertheid van medewerkers, zowel ten aanzien van phishing mail als voice phishing, getest. Hierbij is gebleken dat ondanks verschillende vormen van voorlichting (niet alleen vanuit de BSGR maar ook in het nieuws van alle dag) er toch medewerkers zijn die zich laten verleiden om meer informatie te verstrekken dan van hen zou mogen worden verwacht. Om die reden is er in de afgelopen maanden expliciet meer aandacht gegeven aan deze onderwerpen via intranet. Ook bij de BSGR komt het de laatste tijd steeds vaker voor dat individuele medewerkers van de BSGR – op hun BSGR-mailadres- worden geconfronteerd met phishing mail en blackmail. Het is zaak dat hier continue aandacht voor blijft en de alertheid van de medewerkers hierop met enige regelmaat in praktijk vanuit de organisatie wordt getoetst.

In de komende tijd wordt verder nog gezien hoe medewerkers – in coronatijd- toch meer interactief kunnen worden betrokken in een discussie over de onderwerpen privacy en informatiebeveiliging, bijvoorbeeld door de inzet van Mentimeter. Met deze applicatie kan een vraag/stelling aan medewerkers worden getoond op een beeldscherm waarop men via een smartphone een reactie kan geven. De antwoorden kunnen daarna direct op het beeldscherm worden getoond.

Evenals in de 8-maandsrapportage van 2020 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 periodiek als één melding, op basis van een eerder met de AP mondeling gemaakte afspraak, aan de AP doorgegeven. Inmiddels is gebleken dat deze eerder mondeling gemaakte afspraak moet worden omgezet in een schriftelijke, door de AP bevestigde, afspraak. Vanuit de BSGR wordt hiertoe verdere actie ondernomen.

Zoals eerder vermeld is besloten dat de BSGR met haar leveranciers in principe de door de VNG/IBD opgestelde standaard verwerkersovereenkomst afsluit. Tot op heden zijn er nu landelijk ca. 80 leveranciers (laatste stand van zaken per juli 2021) 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 aanbestedingen c.q. contractonderhandelingen de tekst van de VNG/IBD als voorwaarde mee te nemen.

Daarnaast is er onlangs ook een tekst van een standaard verwerkersovereenkomst door de Europese Commissie gepubliceerd. Nog niet geheel duidelijk is hoe deze tekst zich verhoudt tot de tekst van de VNG/IBD en of de tekst van de Europese Commissie mogelijk als dwingend voorgeschreven gaat gelden.

Verder zal er ten aanzien van het nu geldende besluit Gegevensverstrekking (oktober 2019 vastgesteld) dit jaar nog aan de regiefunctionarissen de vraag worden voorgelegd in hoeverre dit besluit aanpassing c.q. uitbreiding van door de BSGR uit te leveren gegevens behoeft. Daarbij zal wel nadrukkelijk de vraag worden gesteld in hoeverre eventuele aanvullende uitvraag om gegevens bij de BSGR een grondslag vindt in geldende regelgeving.

Archivering

Op het archiefbeheer binnen de BSGR is, naast het Besluit informatiebeheer Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland, ook de Verordening Archief- en Informatiebeheer van de gemeente Leiden (op basis van artikel 41 van de gemeenschappelijk regeling) van toepassing verklaard. Dat wil zeggen dat de gemeentearchivaris van de gemeente Leiden (Streekarchief 'Erfgoed Leiden en omstreken') ook de archivaris is voor het archief van de BSGR.

In het kader van het jaarlijkse opschonen van gearchiveerde documenten zal dit jaar aan de archivaris nog toestemming worden gevraagd om de door de BSGR fysiek opgeslagen documenten van vóór 2014 te mogen vernietigen.

In navolging van de jaarlijkse opschoning van de gearchiveerde papieren documenten heeft er in de afgelopen periode ook een digitale opschoningactie plaatsgevonden van oude vorderingen. Deze actie is in samenspraak met Centric uitgevoerd.

Evenals op het gebied van implementatie van de BIO is het de bedoeling dat er in samenspraak met enige andere belastingssamenwerkingsverbanden een gezamenlijke beleidsnotitie met betrekking tot bewaartermijnen van documenten wordt opgesteld. Deze zal dan te zijner tijd ter vaststelling aan het Dagelijks bestuur worden voorgelegd (naar verwachting in de loop van 2022).

3.8 Personele ontwikkeling

Organisatieontwikkeling

Begin 2021 is de formele functieformatie uitgebreid met 25 fte als gevolg van de toetreding van de gemeente Velsen (8 fte) per 1 januari 2021 en het herijken van de functieformatie.

De herijking van de functieformatie heeft plaatsgevonden op verzoek van de Ondernemingsraad in het kader van onderzoek naar de werkdruk binnen de BSGR. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de structurele formatie moest worden opgehoogd van 92,95 fte naar 117,95 fte. De toename van fte vindt met name plaats op de afdeling WOZ met 21fte en wordt naast de toetreding van de gemeente Velsen veroorzaakt door Areaal-uitbreiding, een enorme toename in de (No Cure-No Pay) bezwaren en stringenter eisen vanuit de waarderingskamer. Deze benodigde toename werd de afgelopen jaren al grotendeels door inhuur ingevuld. Door inhuur om te zetten in structurele formatieplaatsen en de grote flexibele schil af te bouwen kan de aangepaste functieformatie budgettair neutraal binnen de bestaande personeelsbudgetten (incl. het extra budget voor de afdeling WOZ als gevolg van areaal-uitbreidingen) worden vormgegeven.

Echter als gevolg van het aantrekken van de arbeidsmarkt de afgelopen maanden is er een enorme vraag naar personeel ontstaan in allerlei sectoren. Gekwalificeerde medewerkers zijn schaars en lastig vast te houden. Dit is ook terug te zien in de cijfers. De eerste 8 maanden van dit jaar heeft de BSGR nog 16 medewerkers weten aan te trekken, 9 medewerkers daarentegen hebben de organisatie verlaten. Van een aantal medewerkers dat uit dienst is getreden is bekend dat zij zich financieel zeer aanzienlijk hebben kunnen verbeteren. Als de krapte op de arbeidsmarkt de komende jaren doorzet en ook de lonen gaan stijgen moet de BSGR rekeninghouden met het feit dat de vacatureruimte mogelijk eerder toe dan afneemt. De hoop is gevestigd op aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden overeen te komen in de nieuwe cao. Mocht dit niet het geval zijn dan kan een toenemend gebruik van arbeidsmarkttoeslagen voor cruciale medewerkers mogelijk (deels) soelaas bieden. Dit betekent extra kosten, inhuur is echter nog veel duurder.

Het bezettingsoverzicht inclusief inhuur/ per eind augustus 2021 ziet er als volgt uit:

Afdeling	Formele formatie 1-1-2021	Bezetting (FTE) met verband 31-8-2021	Structurele vacatures 31-8-2021	Fte ingevuld middels inhuur 31-8-2021
Heffen	31,2	24,78	6,42	4,61*
Informatie & Inning	26,6	21,17	5,43	2,00
Waarderen	49,50	34,36	15,14	10,82
Overhead	10,65	10,54	0,11	
Totalen	117,95	90,85	27,10	17,43

*** de inhuur bij Heffen betreft met name applicatiebeheer. Als gevolg van de transitie naar de SaaS zijn deze nog wel als structurele vacatures meegenomen maar de verwachting is dat deze vacatures na SaaS niet meer nodig zijn.*

Flankerend beleid

In september 2018 is door het algemeen bestuur het BSGR Strategisch Personeelsplan 2019-2022 vastgesteld. Als gevolg van de vergaande ontwikkelingen in digitalisering van het belastingdomein was destijds de verwachting dat er op termijn, bij gelijkblijvende omstandigheden, mogelijk minder medewerkers nodig waren. Helaas hebben de basisregistraties nog niet geleid tot vergaande efficiency en een gewenste kwaliteitsslag.

Mede dankzij forse investeringen in opleidingen hebben veel medewerkers de digitale slag gelukkig de afgelopen jaren kunnen maken waardoor het volledige budget flankerend beleid tot en met 2022 mogelijk niet meer geheel nodig is. De overspannen arbeidsmarkt draagt hier overigens ook in positieve zin aan bij. Voor 2021 is het benodigd budget flankerend beleid in lijn gebracht en verlaagd van 186K naar 60K.

Hybride werken

De BSGR is voornemens na “afloop” van de coronacrisis officieel hybride werken in te voeren. De Ondernemingsraad en medewerkers staan hier positief tegenover. Het streven is naar een dagelijkse bezettingsgraad op kantoor van 50%-60% van het personeelsbestand. Medewerkers hebben inmiddels kunnen aangeven hoeveel dagen zij thuis/ op kantoor willen werken.

Er wordt met node gewacht op de uitkomst van de cao onderhandelingen en het advies van de landelijke werkgroep die zich op dit moment buigt over de fiscale aspecten van een aantal arbeidsvoorwaarden zoals de reiskosten woon-werk, een eventuele thuiswerkvergoeding en arbo faciliteiten.

Verzuim

Eind augustus bedroeg het ziekteverzuim 3,50%, een zeer laag percentage. Het verzuimpercentage is nagenoeg gelijk aan het verzuimpercentage over dezelfde periode in 2020 (3,59%). Het kortverzuim bedroeg over de eerste 8 maanden van 2021, 0,62%, het middellang verzuim 0,52% en het langdurig verzuim 2,36%.

Opvallend is dat het voortduren van de coronacrisis in 2021 binnen de BSGR niet geleid heeft tot een stijging van het ziekteverzuim. Het ziekteverzuimpercentage wordt veroorzaakt door het relatief hoge aantal langdurig zieken bij de afdeling I&I en in iets mindere mate bij de afdeling Heffen. Het langdurig verzuim heeft in alle gevallen een medische oorzaak en is niet werkgerelateerd. Daarmee kan mogelijk voorzichtig geconstateerd worden dat het grotendeels thuiswerken van medewerkers het afgelopen anderhalf jaar niet heeft geleid tot een stijging van het verzuim maar zelfs een gunstige uitwerking op het kort verzuim lijkt te hebben.

Het ziekteverzuim per afdeling gedurende de eerste 8 maanden van 2021 ziet er als volgt uit:

Afdeling	Ziekteverzuim % tot en met augustus 2021	Meldingsfrequentie tot en met augustus 2021	Ziekteverzuim % tot en met augustus 2020	Meldingsfrequentie tot en met augustus 2020
Heffen	3,48	1,02	3,66	0,70
WOZ	1,49	0,68	2,94	0,45
I&I	7,50	0,89	5,18	0,48
BDV	0,00	0,00	0,20	0,19
Totaal	3,50	0,79	3,59	0,52

Cao Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties

Sinds de invoering van de WNRA op 1 januari 2020 valt de BSGR onder de Cao Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (Cao SGO).

De cao SGO 2019-2020 is identiek aan de cao Gemeenten en is geëindigd op 31 december 2020.

In november 2020 zijn de onderhandelingen voor een nieuwe cao opgestart die in het teken staan van de coronacrisis en de nijpende financiële situatie van veel gemeenten. De onderhandelingen verliepen in eerste aanleg al stroef maar liggen uitgaande van de datum 31 augustus al maanden stil. De vakbonden hebben het overleg op 19 februari 2021 voor onbepaalde tijd opgeschort omdat zij het voorstel dat thans op tafel ligt te mager vinden.

Het bod van de werkgever houdt onder andere in:

- Cao looptijd van 1 jaar
- Een structurele loonsverhoging van 0,5 %
- Een eenmalige uitkering van €300 voor alle werknemer als tegemoetkoming in de coronacrisis
- Vanaf 1 januari 2021 een tegemoetkoming van €2,- per dag voor de dagen dat thuis wordt gewerkt
- Een arbo-catalogus voor thuiswerken
- Een voorstel voor de invoering van hybride werken en bijbehorende arbo en arbeidsvoorwaarden
- 6 bovenwettelijke vakantiedagen m.i.v. 2022. Met een opbouw naar de verlofnorm in 5 jaar en een afbouw naar de verlofnorm in 7 jaar
- Het opbouwen van spaarverlof in het kader van vitaliteit met een maximale spaartermijn van 10 jaar
- 100% loondoorbetaling bij ziekte tijdens het 1^e ziektejaar en in het 2^e ziektejaar 70%. Het 3^e jaar loondoorbetaling en het ontslagverbod vervalt.

De vakbonden houden voorsnog vast aan onder andere een looneis van 3,50%, diverse eenmalige uitkeringen ter compensatie van de coronacrisis en thuis werken in 2020 en een verlofnorm van 8 dagen. Zij hebben inmiddels een ultimatum neergelegd waarna tot eventuele stakingsacties wordt overgegaan.

Aanbesteding uitzendkrachten

Omdat de huidige overeenkomst met onze preferred supplier EP'92 op 31 januari 2022 afloopt is begin van het jaar besloten tot het opstarten van een aanbestedingsprocedure. De voorbereiding van de uitzendtender is inmiddels in volle gang en loopt conform planning. Half oktober vindt publicatie plaats.

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 39 reacties ingekomen die of door indieners of medewerkers als 'klacht' werden bestempeld dan wel door de Nationale ombudsman bij de klachtencoördinator voor initiële behandeling als klacht zijn neergelegd. Twintig 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 2020 zijn er 33 reacties ingekomen.

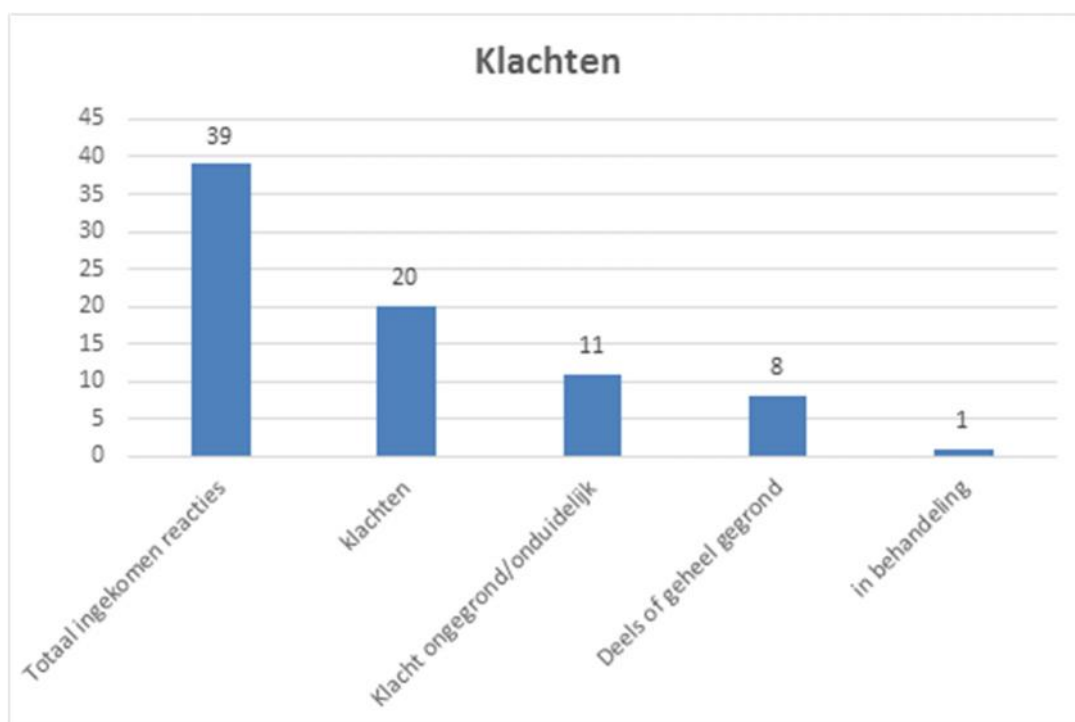
De klachten hadden onder andere betrekking op:

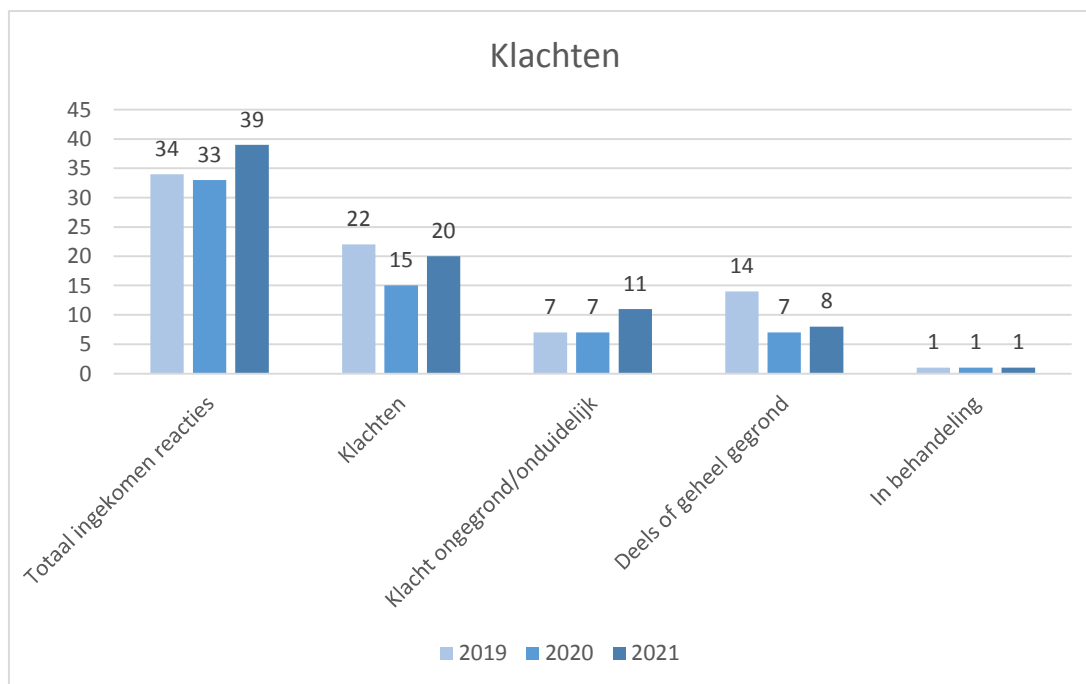
-) Onduidelijke schriftelijk communicatie of ontbreken van enige communicatie schriftelijk dan wel mondeling
-) Het gedrag/handelen van een medewerker
-) Issues rondom gedane betalingen, zoals het niet restitueren van een 'te vroeg gedane' betaling of het direct afschrijven van gelden van de bankrekening na een Ideal-betaling
-) De stijging van de tarieven
-) De lay-out van het aanslagbiljet (verspilling van inkt!)
-) Wachtijd aan de telefoon c.q. bereikbaarheid van de BSGR
-) Schending van de privacy

Van de ingediende klachten waren er 8 deels of geheel gegrond. Deze klachten hadden betrekking op:

-) Onduidelijke communicatie in een brief, doordat deels tegenstrijdige informatie in een brief werd vermeld (zinsnede per abuis niet verwijderd uit de brief).
-) Het uitblijven van een reactie op een brief of een terugbelverzoek.
-) Het, alhoewel wettelijk correct, gelijktijdig opleggen van belastingaanslagen over drie jaar zonder daarbij enige nadere toelichting te geven.
-) Schending van privacy, waarbij een kopie van een verminderingsbesluit ten onrechte is toegezonden aan de huisgenoot van een belastingplichtige.
-) Wachtijd aan de telefoon c.q. bereikbaarheid van de BSGR, welke deels een gevolg was van de beperkte openstellingstijden in verband met Corona eerder dit jaar.

Nb. Eén klacht is momenteel 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 vier 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.

Twee van deze dossiers hebben betrekking op afgewezen kwijtscheldingsverzoeken. Beide zaken zijn momenteel nog in behandeling.

Eén dossier betreft een bezwaar tegen een door de BSGR opgelegde belastingaanslag, welke ook als zodanig door de BSGR in behandeling is genomen en waarop inmiddels ook uitspraak is gedaan.

Het laatste dossier betreft een klacht over het feit dat er niet was teruggebeld. Deze klacht was niet eerder bij de BSGR aanhangig gemaakt en is dan ook als primaire klacht in behandeling genomen. Uit onderzoek bleek dat, ondanks een daartoe gedaan verzoek, de betreffende klager inderdaad niet was teruggebeld, waarna er alsnog contact met hem is opgenomen.

3.10 Corona-crisis

Bij de jaarrekening 2020 is melding gemaakt van de impact die wij hebben gehad 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

Ook in 2021 kan over de bedrijfsvoering worden opgemerkt dat massaal thuis wordt gewerkt. Over het algemeen is dat zonder noemenswaardige problemen in technische zin gerealiseerd.

Binnen in het gebouw zijn eerder al 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 middels aanschaf van extra laptops.

De incidentele kosten in 2021 bedragen ca. €3K.

Daar staat tegenover dat er vanwege het aandeel thuiswerken incidenteel minder uitgaven zijn bijvoorbeeld op het gebied van reiskosten (ca. € 8K) en het volgen van opleidingen (ca. € 38K)

Belastingprocessen

In de achterliggende maanden is net als vorig jaar 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 op kwijtschelding na de gevolgen slechts zeer beperkt zijn en dat (pas) op langere termijn de mogelijke schade duidelijk wordt na beëindiging van de steunprogramma's van de overheid.

De autonome gevolgen qua lagere belastingopbrengsten voor de deelnemers zullen beperkter zijn dan vorig jaar 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 2021

In de eerste acht maanden van 2021 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 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.

Naast de reguliere werkzaamheden, waaronder de bezwaarafhandeling, hebben in de eerste acht maanden van 2021 de volgende ontwikkelingen plaatsgevonden:

- Alle grote kohieren voor 2021 zijn conform planning opgelegd. Er zijn wel wijzigingen in de planning opgetreden voor met name de kohieren voor de zogenaamde exoten. De gegevens hiervoor zijn niet tijdig aangeleverd, waardoor deze niet conform planning opgelegd konden worden;
- Het verwerken van de kadastrale gegevens heeft met een achterstand te maken. Dit heeft te maken met het ontwikkelen van de nieuwe afnamefunctionaliteit vanuit de LV WOZ. Deze heeft een half jaar vertraging opgelopen. De software werkte nog niet naar behoren.
- Er is een aanbesteding gedaan voor het inhuren van applicatiebeheerders. Het aantal inschrijvingen was gering. De werkzaamheden zijn verdeeld over de beschikbare applicatiebeheerders, waarbij gesteld moet worden dat de bezetting aan de krappe kant blijft;
- Thuiswerken maakt bereikbaarheid en communicatie zowel bij de BSGR als deelnemers lastiger. Doorlooptijd van issues wordt hierdoor beïnvloed;
- De toetreding van de gemeente Velsen heeft gezorgd voor veel éénmalig werk. Bij het aansluiten van een nieuwe deelnemer is er vrijwel altijd sprake van opwerkacties;
- Verloop van personeel doordat de arbeidsmarkt flink is aangetrokken. Medewerkers met een universitaire of HBO opleiding kunnen makkelijk elders tegen aantrekkelijke(re) arbeidsvoorwaarden aan de slag, waardoor medewerkers forse promoties kunnen maken;
- Om te kunnen voldoen aan de eisen van de AVG zijn er gegevens van oude jaren uit het belastingstelsel verwijderd;
- Corona heeft nog steeds een grote invloed op de bedrijfsvoering. Het duurt langer om de benodigde informatie te verzamelen in geval van issues en knelpunten.

Aansluiten op de afname LV WOZ

Sinds begin 2020 werd er gewerkt aan de mogelijkheid om direct berichten af te kunnen nemen van de landelijke voorziening WOZ, de zogenaamde LV WOZ. Werden in het verleden door de niet deelnemende gemeenten zogenaamde Stuf-WOZ bestanden aangeboden om de aanslagen voor de WSHE voor het waterschap op te kunnen leggen, nu wordt er gewerkt met zogenaamde berichtenservices. Zodra een niet deelnemende gemeente een mutatie doorvoert in de WOZ administratie, wordt deze mutatie direct aan ons geleverd.

Al met al levert deze wijze van werken aanzienlijk meer werk op dan van tevoren ingeschat. Iedere mutatie moet verwerkt worden, om de chronologie van een object te kunnen waarborgen. Dit in tegenstelling tot voorheen, waar alleen de situatie op 1 januari van elk jaar van belang was. Ook kunnen vermeende fouten niet meer direct worden verwerkt, maar moeten teruggemeld worden aan de bronhouder. Dit moet allemaal handmatig gebeuren. Zelfs gevallen waarin de LV WOZ een fout in de levering feitelijk direct zou moeten blokkeren worden uitgeleverd, waarna de fout handmatig moet worden teruggemeld. Omdat de kwaliteit van de gegevens in de LV WOZ nog flink te wensen overlaat kost dit ongeveer 1,5 tot 2 fte extra om hetzelfde werk voor het waterschap te kunnen verzetten als voorheen. Was aanvankelijk de verwachting dat basisregistraties voor meer efficiency en kwaliteit zouden zorgen, bovenstaande laat zien dat dat helaas geenszins voor de LV WOZ het geval is.

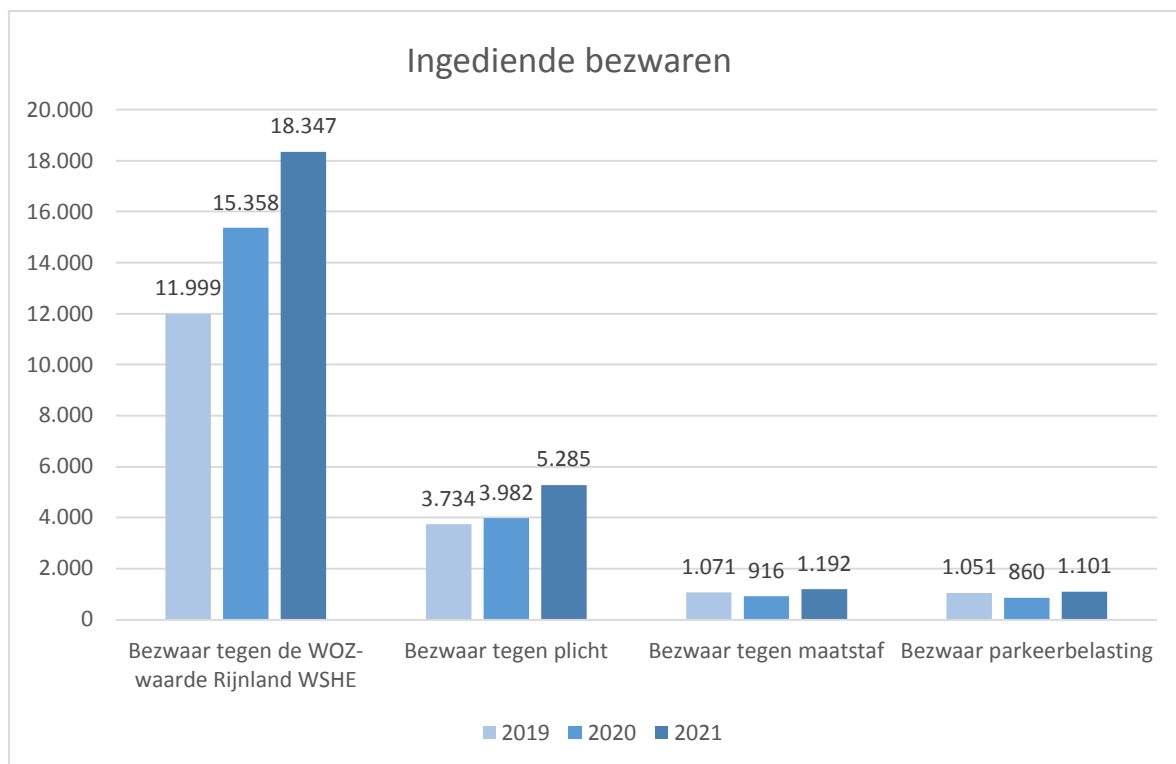
Problemen met aanleveringen door basisregistraties en deelnemers

Opgemerkt wordt dat basisregistraties en ook deelnemers niet, niet tijdig of zelfs fout, hun gegevens aanleveren om tijdig de kohieren aan te kunnen maken. Dit heeft niet alleen gevolgen voor die deelnemers, maar ook voor de BSGR. Door late aanleveringen ontstaan er grote pieken. Deze pieken zorgen ervoor dat afspraken in de ISAE niet nageleefd kunnen worden. Ook leidt dit tot onnodige kosten in het afdoen van bijvoorbeeld parkeerbezwaren. Zo werden we bijvoorbeeld vanwege het niet aanleveren van gegevens van de parkeerbezwaren geconfronteerd met een piek van meer dan 800 parkeerbezwaren, waar we normaal gesproken 50 bezwaren per week binnen krijgen en ook af kunnen handelen. Nu leidt deze piek tot een extra kostenpost van 25K.

Plicht- en maatstafbezwaren 2021

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, zoals eerder aangegeven, 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.



Onderstaand een overzicht van aantallen plicht en maatstaf bezwaren per deelnemer:

Aantallen GH-bezwaren 2021 8-maandsrapportage														
Omschrijving	Indicator	Bodegraven-Reeuwijk	Gouda	Katwijk	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Velsen	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude	Rijnland	Totaal bezwaarschriften *
Bezwaar tegen de maatstaf	Openstaand 31-12-2020			3	3		2		3				5	16
	Ingediend	33	26	34	170	25	33	59	32	6	50		724	1.192
	Afgehandeld	26	20	33	153	23	34	51	34	4	43	0	641	1.062
	Openstaand 31-08-2021	7	6	4	20	2	1	8	1	2	7	0	88	146
Bezwaar parkeerbelasting	Openstaand 31-12-2020		17	9										26
	Ingediend		417	644				40						1.101
	Afgehandeld		172	143				1						316
	Openstaand 31-08-2021		262	510				39						811
Bezwaar tegen de plicht	Openstaand 31-12-2020	15	26	1	33	2	7		7	5	4	3	93	196
	Ingediend	135	228	229	505	42	63	315	99	179	155	34	3.301	5.285
	Afgehandeld	100	195	182	428	35	48	221	81	99	132	31	2.616	4.168
	Openstaand 31-08-2021	50	59	48	110	9	22	94	25	85	27	6	778	1.313
Bezwaar tegen de WOZ-waarde Rijnland WSHE	Openstaand 31-12-2020	53	20	24	72	23	36		21	28	32	12	236	557
	Ingediend	844	1.416	940	2.444	824	676	759	634	436	744	253	8.377	18.347
	Afgehandeld	500	854	597	1.676	499	387	406	405	281	413	143	5.185	11.346
	Openstaand 31-08-2021	397	582	367	840	348	325	353	250	183	363	122	3.428	7.558

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

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2021

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2020	Realisatie t/m aug 2021	begroting 2021	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	1.230	1.394	2.200	63%	879	2.273	103%
Overige goederen en diensten	203	277	335	83%	26	303	90%
Automatiseringskosten	230	264	386	68%	52	316	82%
Totaal Lasten	1.663	1.934	2.920	66%	958	2.892	99%
Bijdragen deelnemers	-1.663	-1.934	-2.920	66%	-958	-2.892	99%
Totaal Baten	-1.663	-1.934	-2.920	66%	-958	-2.892	99%
Resultaat voor bestemming	0	0	0	0	0	0	
Onttrekkingen aan rekeningresultaat	0	0	0				
Dotaties aan bestemmingsreserve	0	0	0				
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	0	0	0				
Mutaties reserve/resultaat	0	0	0	0%	0	0	
Resultaat na bestemming	0	0	0		0	0	

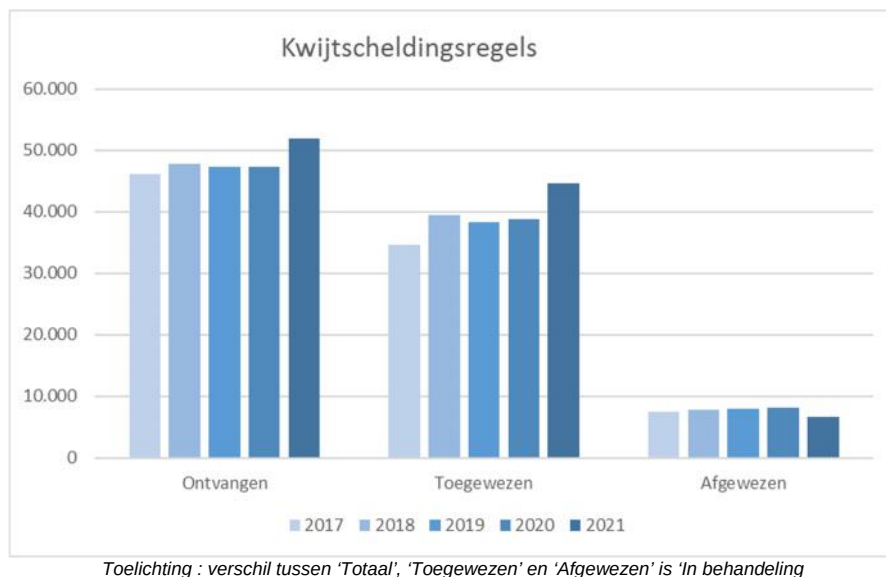
De kosten van het programma Heffen bestaan voornamelijk uit de personele lasten. Er wordt een overschrijding verwacht als gevolg van de dure inhuur van applicatiebeheerders.

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

Het grootste deel van de automatiseringslasten houdt verband met de onderhoud- en beheercontracten inzake de belastingsoftware. De forse onderschrijding heeft met name te maken met de synergie-effecten als gevolg van de toetreding van Velsen.

3. Kwijtschelding

) Aantal kwijtscheldingsregels t/m 31 augustus 2021:



Het bovenstaande overzicht presenteert het totaal aantal kwijtscheldingsregels dat is opgenomen in kwijtscheldingsverzoeken over de eerste acht maanden van 2021 in vergelijking tot dezelfde periode in vorige jaren. Het totaal aantal kwijtscheldingsverzoeken van 36.630 stuks betreft zowel handmatige als automatisch verwerkte kwijtscheldingsverzoeken. In 2020 waren dit over dezelfde periode 33.665 kwijtscheldingsverzoeken. De afgewezen en toegewezen kwijtscheldingsverzoeken bevatten de werkelijk afgehandelde verzoeken, inclusief eventuele verzoeken die betrekking hebben op voorgaande belastingjaren. De kwijtscheldingsverzoeken kunnen op meerdere aanslagregels en belastingjaren betrekking hebben.

) Inlichtingenbureau

Zoals elk jaar is er in 2021 bij de afhandeling van de kwijtscheldingsverzoeken gebruik gemaakt van de beschikbare informatie bij het Inlichtingenbureau. Vanaf april 2021 kunnen tweewekelijks bestanden worden aangeboden om te toetsen of burgers in aanmerking kunnen komen voor kwijtschelding.

Als een kwijtscheldingsverzoek niet automatisch wordt toegekend door het Inlichtingenbureau, 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 5.134 kwijtscheldingsverzoeken met maximaal één blokkadecode vanuit het Inlichtingenbureau, beschikte de BSGR in 2.630 verzoeken wel over deze bij het Inlichtingenbureau ontbrekende informatie. Hierdoor konden deze kwijtscheldingsverzoeken direct worden beoordeeld en toegekend. Burgers hebben in 2021 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 naar 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 2021 70,4% van de kwijtscheldingsverzoeken automatisch toegekend. Dit ligt aanzienlijk hoger dan de 63,1% in 2020. De verklaring hiervoor is dat de procedure voor het aanvragen van kwijtschelding door burgers veel laagdrempeliger is gemaakt. Indien burgers telefonisch contact opnemen, worden er 5 controle-vragen gesteld, waarna er (met toestemming van de burger) direct een toetsing bij het Inlichtingenbureau wordt gedaan.

Indien vanuit het Inlichtingenbureau vervolgens geen blokkades worden geconstateerd, wordt het kwijtscheldingsverzoek direct toegewezen. Dit gebeurt in ongeveer 70% van de gevallen. De burger krijgt dus kwijtschelding zonder schriftelijk verzoek in te dienen of aanvullende informatie in te sturen. Worden er wel blokkaderedenen geconstateerd, wordt er vanuit de BSGR een verzoek gedaan om enkel de ontbrekende of verouderde informatie in te sturen.

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.

Kwijtscheldingsregels t/m 31 augustus 2021

	openstaand per ultimo 2020	ontvangen in boekjaar 2021	Handmatig afgewezen in boekjaar 2021	Handmatig toegewezen in boekjaar 2021	Automatisch toegewezen in 2021 via IB	Openstaand per 31 augustus 2021
Bodegraven-Reeuwijk	4	549	78	448	15	12
Gouda	44	3.328	363	2.648	261	100
HHR van Rijnland	248	35.431	4.273	7.938	22.768	700
Katwijk	10	1.249	149	186	895	29
Leiden	49	6.388	1.028	1.261	4.029	119
Leiderdorp	3	616	77	96	438	8
Oegstgeest	4	456	62	61	327	10
Velsen	0	2.117	336	515	1.166	100
Voorschoten	3	586	66	66	447	10
Waddinxveen	12	523	79	422	24	10
Wassenaar	7	711	72	110	510	26
Zoeterwoude	2	99	22	21	56	2
Totaal	386	52.053	6.605	13.772	30.936	1.126

Toelichting: verschil eindstand 2020 & beginstand 2021 wordt veroorzaakt doordat verzoeken wel waren ingeboekt, maar niet op regel niveau.

J 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 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.

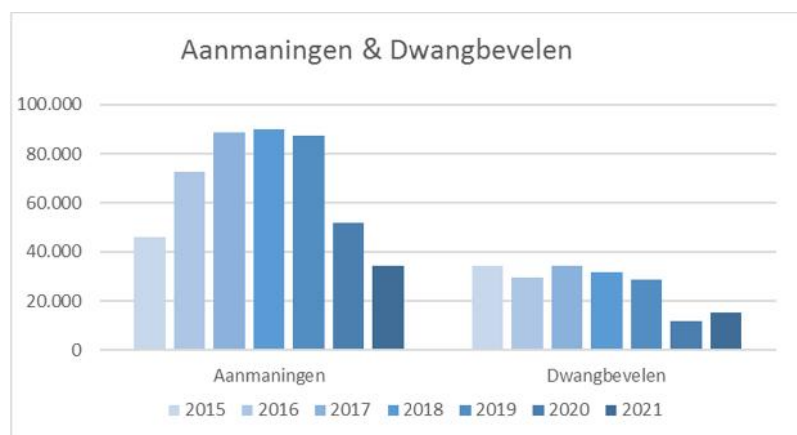
) **Beroepschriften**

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.

4. Invordering

) **Aanmaningen & Dwangbevelen**

Onderstaand een overzicht van de eerste acht maanden van 2015 t/m 2021.



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.

) **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).

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.

) **Deurwaarders**

De deurwaarders hebben na de corona-crisis 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.

) **Scanbus**

In 2021 is de scanbus niet ingezet. 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.

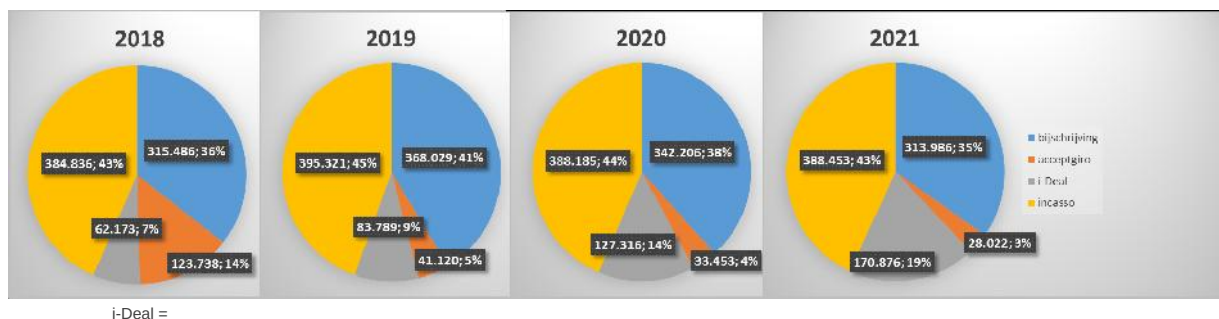
Met ingang van 1 april 2021 is het mogelijk om 'administratief' beslag te leggen op auto's. De deurwaarder kan bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) een digitaal beslag inschrijven zonder dat de auto/motor fysiek wordt aangetroffen. Door dit beslag kan een auto/motor niet meer door de eigenaar worden verkocht zonder toestemming van de deurwaarder. Hiermee is de inzet van de scanbus minder relevant geworden. In de periode van april t/m augustus 2021 zijn er 38 beslagopdrachten ingeschreven bij de RDW.

5. **Betaling / Onvermogen**

) **Betaling**

Omdat het proces van het handmatig koppelen van betalingen heel bewerkelijk is, is er met ingang van 2019 een betaalinstructie prominent op de aanslag geplaatst. In deze betaalinstructie 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 betaalinstructie opgenomen waarmee burgers via hun mobiele telefoon direct een betaling kunnen uitvoeren middels iDeal.

Werden er in de eerste acht maanden van 2020 nog 23.400 betalingen handmatig verwerkt omdat de omschrijving bij de betaling aanvankelijk onvoldoende duidelijk was om het bedrag automatisch te alloceren, in dezelfde periode in 2021 is dit aantal gedaald naar 18.500 betalingen.



In bovenstaande grafiek is de verdeling van ontvangen betalingen weergegeven over de eerste acht maanden van 2018 t/m 2021. 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. BSGR heeft besloten om met ingang van 2022 te stoppen met acceptgirokaarten.

) **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.

In de eerste acht maanden van 2021 hebben 19.546 burgers hun incassovoorkoor aangepast en werden er 20.631 nieuwe automatische incasso's afgegeven. In 2020 waren dit respectievelijk 13.430 voorkeuraanpassingen en 19.146 nieuwe automatische incasso's. De grote toename in aanpassing van de incassovoorkoor wordt waarschijnlijk veroorzaakt door de coronacrisis. Veel burgers willen hun aanslagen betalen in meerdere termijnen.

) **Betaallink**

De BSGR kan als betaalservice een 'betaallink' sturen 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. In 2021 zijn er 282 links verstuurd, waarvan er 237 direct zijn betaald.

) **Betalingsregelingen**

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.

) **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 2021 zijn er 1.235 aanvragen onvermogen of schuldhelp binnen gekomen bij de BSGR. Dit is ruim 30% minder ten opzichte van de 1.786 aanvragen over dezelfde periode in 2020. Deze daling is mede te danken aan vroegsignalering, zie hieronder.

) **Vroegsignalering**

Vroegsignalering is hulp die vanuit de afdeling Sociale Zaken van de gemeente wordt geboden om burgers hulp te bieden bij de dreiging van schulden. Hiermee kunnen eventuele (problematische) schulden in de toekomst worden voorkomen.

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 (hierna WGS) per inwerkingtreding 1 januari 2021. 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 de afdelingen Sociale Zaken van de gemeente. Er wordt momenteel aan gewerkt om de afdeling Sociale Zaken van deelnemende gemeenten digitaal toegang te verlenen

Bij vroegsignalering kunnen er voor burgers betalingsregelingen worden afgesproken die gelden voor alle aangesloten organisaties (bv energiebedrijven, ziektekostenverzekeraars, woningbouwverenigingen, etc.). Volgens het Besluit WGS zijn de vorderingen van de BSGR **niet** als vroegsignalering aangewezen. Vanuit de afdeling Sociale Zaken van de gemeente mogen er dus **geen** betaalafspraken worden gemaakt. Dit is voorbehouden aan de BSGR.

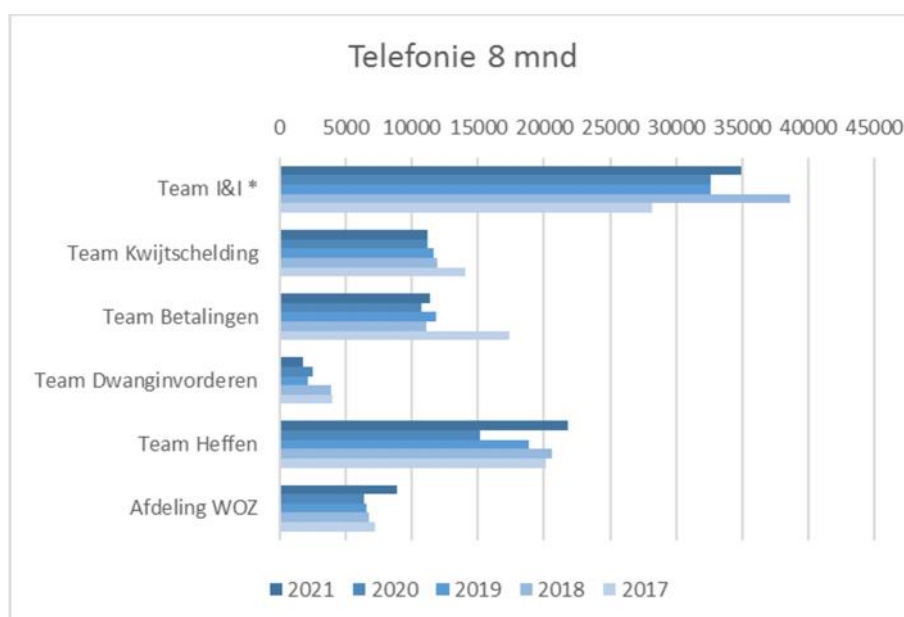
6. Telefonie / Email / Chat / Balie

) **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 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.

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.

) **Email**

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.

) **Live-chat**

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%.

) **Balie**

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.

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2021

x € 1.000 Lasten	Realisatie t/m aug 2020	Realisatie t/m aug 2021	begroting 2021	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Personeelslasten	1.042	1.009	1.729	58%	619	1.628	94%
Overige goederen en diensten	514	539	764	71%	188	727	95%
Bijdragen GDI	212	121	193	63%	72	193	100%
Automatiseringskosten	153	31	254	12%	186	217	85%
Totaal Lasten	1.921	1.700	2.940	58%	1.065	2.765	94%
Doorbelasting GDI	-212	-121	-193	63%	-72	-193	100%
Bijdragen deelnemers	-1.709	-1.579	-2.747	57%	-993	-2.572	94%
Totaal Baten	-1.921	-1.700	-2.940	58%	-1.065	-2.765	94%
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 laten een onderuitputting zien ten opzichte van de jaarbegroting. Dit wordt veroorzaakt doordat er voor de kwijschelding minder inhuur benodigd was.

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 81% van het begrote budget reeds in de eerste acht maanden gebruikt. Toch wordt op de totale post overige goederen en diensten een onderuitputting verwacht. Redenen zijn het geen gebruik maken van de scanbus als gevolg van corona en lagere postkosten omdat er minder gebruik wordt gemaakt van het antwoordnummer.

Bij de bijdrage GDI zijn het voorschot 2021 en de afrekennota's 2020 in het tweede kwartaal ontvangen en zijn € 13K lager dan geraamd. Een laatste afrekening wordt nog verwacht. Vooralsnog wordt daarom deze post niet gewijzigd.

Bij de automatiseringskosten wordt een onderschrijding verwacht als gevolg van lagere 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 interne processen en externe afnemers.

Onder het gegevensbeheer valt ook het onderhouden van de relaties tussen de WOZ en andere Basisregistraties (met name de basisregistratie BAG bij de gemeenten). Binnen het takenpakket van de afdeling WOZ valt ook het afhandelen 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 afhandelen van WOZ-, plicht- en maatstaf beroepsschriften en in toenemende mate invorderingsberoepsschriften.

De BSGR voert het WOZ-proces inclusief de taxaties grotendeels 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. Voor het project 'over naar gebruiksoppervlakte (GO) en projectmatige opwerkacties bij aansluiting van nieuwe deelnemers wordt naast de inzet van eigen medewerkers eveneens gebruik gemaakt van detachingskrachten. De uitvoering van de activiteiten dient plaats te vinden conform het toetsingskader, de richt- en tijdslijnen van de Waarderingskamer en wordt getoetst aan de prestatieafspraken uit de DienstverleningsOvereenkomst (DVO) met de deelnemende gemeenten.

Activiteiten 1 januari – 31 augustus 2021

Gelijk aan voorgaande jaren staan de eerste drie maanden van het jaar voornamelijk in het teken van afronding van de herwaarderingsactiviteiten en het zoveel mogelijk op aanslag brengen (minimaal 97% eind maart) van de WOZ-objecten. Vanaf het 2^e kwartaal 2021 wordt ook grootschalig ingezet op de (informele) bezwaarafhandeling belastingjaar 2021 teneinde zoveel mogelijk bezwaarschriften (taxatie-technisch) te hebben afgedaan voordat de activiteiten rondom de herwaardering belastingjaar 2022 weer aanvangen. Vanaf belastingjaar 2022 dienen, conform eisen van de Waarderingskamer, de WOZ-waarden vastgesteld te worden op basis van gebruiksoppervlakte. Kenmerkend voor de afgelopen 8 maanden van specifiek dit jaar is de grootschalige impact die het project GO heeft gehad op de capaciteit van met name de medewerkers objecten WOZ alsmede de specialistische taxateurs die belast zijn met de modelinrichting.

De inhaalslag die de rechtbank, als gevolg van de achterstand die is opgelopen door het volledig stopzetten van de zittingen tijdens COVID 19, in de eerste maanden van dit jaar heeft ingezet zal doorlopen richting einde van het jaar, waarschijnlijk zelfs nog naar het eerste deel van 2022. Dit resulteert voornamelijk in een opeenstapeling van zaken bij de juridisch medewerkers en taxateurs met betrekking tot de voorbereiding en bijwoning van de zittingen bij de rechtbank.

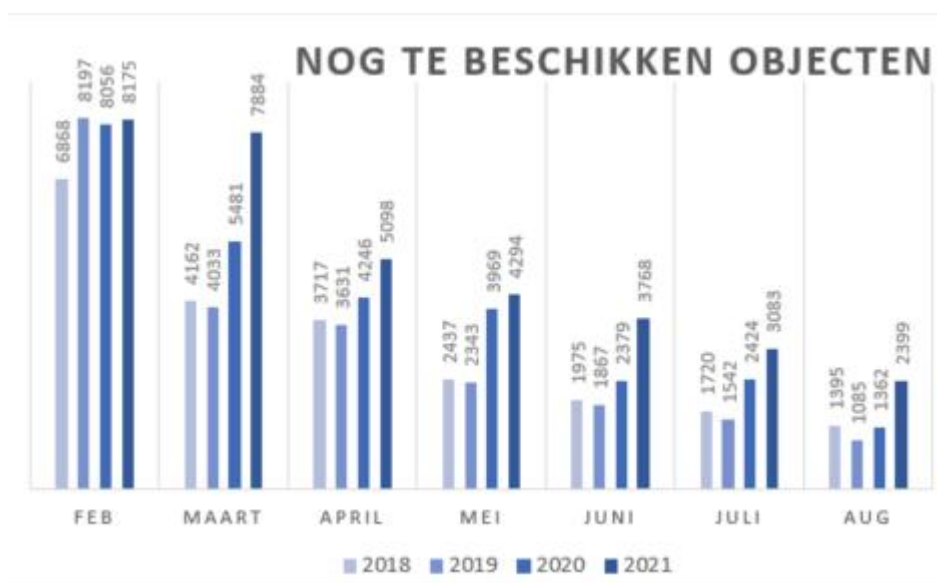
► (Her)waardering

In 2021 zijn de objecten van de woningbouwverenigingen in de meeste gevallen al in het kohier van januari 2021 beschikt; de overige zijn met het reguliere 'grote' kohier van februari meegegaan. Voor de nieuwe gemeente Velsen is het regulier kohier waarin de meeste objecten op aanslag worden gebracht, in overleg met de gemeente en de Waarderingskamer, naar maart 2021 verschoven in verband met een aantal nog te behalen kwaliteitsslagen vanuit de door BSGR uitgevoerde kwaliteitsrapportage.

De voortgang op het aantal beschikte objecten voor belastingjaar 2021 zoals deze in het DVO is vastgelegd, is tot eind april behaald (zie bijlage: DVO). Vanaf juni 2021 blijft de voortgang wat achter. Eind augustus 2021 is 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 gebruiksoppervlakte'.

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 toegetrokken gemeenten Velsen en Leiderdorp moeten er keuzes gemaakt worden in op te pakken werkzaamheden.



(*) Cijfers 8 maandsrapportage 2021 zijn vanaf 2020 inclusief de gemeente Leiderdorp en vanaf 2021 inclusief de gemeente Velsen en gaan daarmee over een groter aantal objecten.

De uitdaging voor tijdige afhandeling en waardering van de nog te beschikken objecten blijft voornamelijk, ook voor belastingjaar 2021, op het niet-woning onderdeel drukken. Voor de nieuw toegetrokken gemeenten Velsen en Leiderdorp is dit ook nog (in beperktere mate) zichtbaar voor de woningen.

► Marktanalyse

De marktanalyse van de woningen zal dit jaar uitgebreider moeten plaatsvinden; voor het merendeel van de gemeenten (gemeenten Gouda en Leiderdorp uitgezonderd) zal de waardering belastingjaar 2022 en dus ook de marktanalyse voor waardepeildatum 1-1-2021 voor het eerst op gebruiksoppervlakte gaan plaatsvinden. Dit betekent dat op dit procesonderdeel de marktanalyse van het voorgaande jaar (verkoopcijfers van 2020) nogmaals bekeken en geanalyseerd zijn, nu met als basisgegevens de vastgestelde gebruiksoppervlakte in plaats van de jarenlang gebruikte inhoud of bruto vloeroppervlakte (gemeente Leiden). Er is als gevolg daarvan voor deze gemeenten ook een uitgebreidere analyse en aanpassing van onderdelen binnen het model noodzakelijk geweest. In combinatie met de meerdere 'hick-ups', onjuiste of onvolledige aanleveringen alsmede niet tijdige levering van de kadastrale gegevens in de eerste 8 maanden van 2021 heeft dit ertoe geleid dat later dan in voorgaande jaren is begonnen met de herwaarderingsactiviteiten bij met name de woningen. De extra beschikbare tijd van de taxateurs die zich met dit procesonderdeel bezighouden, is toegevoegd aan de bezwaarafhandeling.

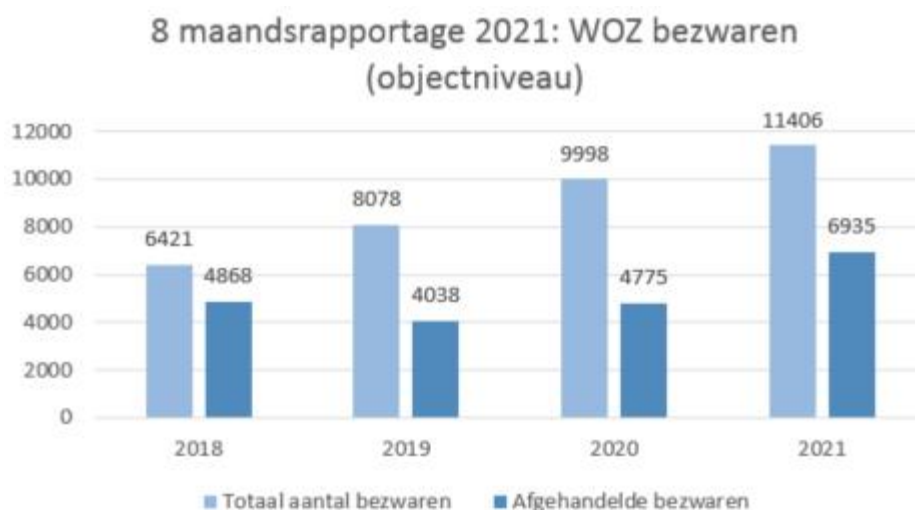
De waardestijging van de WOZ waarden voor woningen belastingjaar 2021 en in het verlengde daarvan belastingjaar 2022 vertoont een verder stijgende lijn. De definitieve gemiddelde waardestijging van (WOZ-waarden van) woningen tussen 1 januari 2019 en 31 december 2019 is uiteindelijk landelijk uitgekomen 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.

Regionaal blijft het aanbod van woningen 'bescheiden'. Een verdere daling in het aantal beschikbare verkoopcijfers van woningen (bron: Kadaster) is het gevolg. Daarbij zien we een verdere toename van het aantal woningen dat boven de vraagprijs wordt verkocht en daarbij ook een stijging van het bedrag waarmee wordt overboden. Ook hier zijn er plaatselijke verschillen waarneembaar. 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 toenemende mate bij de totstandkoming van de uiteindelijke transactieprijs een grote rol speelt.

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.

► Bezwaren

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 toetreders de gemeente Velsen is meegenomen.



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

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

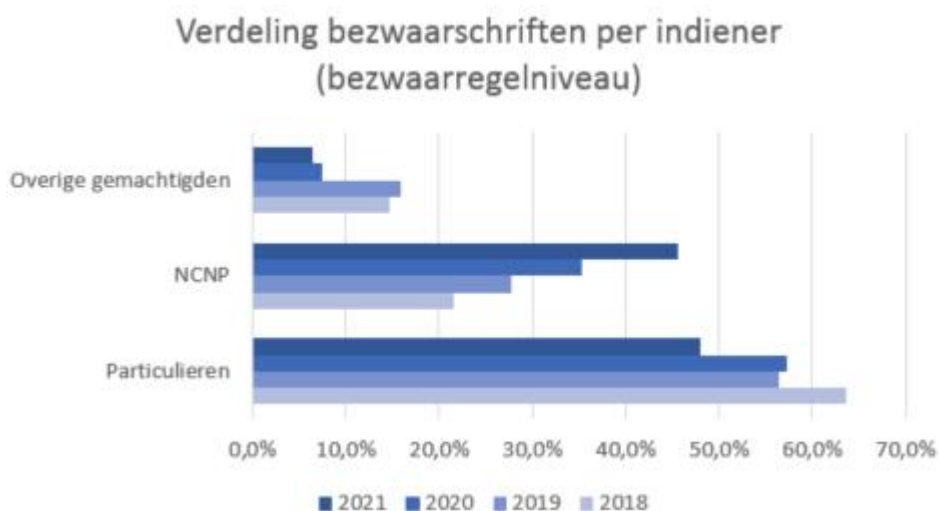
aangetekend worden dat het uiteindelijke/definitieve verschil met de landelijke kengetallen naar verwachting kleiner zal zijn omdat de bezwaarschriften bij de BSGR door het grote aantal digitaal ingediende bezwaarschriften grotendeels al direct vroeg in het jaar in de tellingen worden meegenomen (kleiner '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 waarderen op gebruiksoppervlakte, zou een vergelijkbaar effect kunnen gaan optreden hetgeen nauwgezet gemonitord zal gaan worden.

Voor de niet-woningen spelen bij het aantal ingediende bezwaarschriften ook specifieke omstandigheden rondom de (economische) effecten van de COVID-19 maatregelen een rol; deze zijn op grond van de door het bestuur geaccordeerde Memo van februari 2021 echter al grotendeels gemitigeerd.

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.



De bewerkelijkheid en daarmee de doorlooptijd van bezwaren van een aantal NCNP bureaus blijft helaas oplopen. Naast een 'longlist' van generieke grieven, vaak zelfs op individueel niveau niet ter zake doend, worden een aantal hiervan vervolgens in de opvolgende hoorzitting slechts summier onderbouwd. In 2021 hebben we aan alle inwoners waarvoor de NCNP bureaus bezwaren hebben ingediend, een informatieverzoek (met QR code) over met name de staat van onderhoud en kwaliteitsaspecten toegezonden. Deze wijze van informatie opvragen heeft ons tot op heden veel (meer) ter zake doende inhoudelijke terugkoppeling opgeleverd ten opzichte van de onderbouwing door de NCNP bureaus in de hoorzitting. In iets meer dan 60% van de gevallen sturen de eigenaren/huurders, eventueel na een rappel, de opgevraagde informatie terug. De BSGR heeft in 2021 nog geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot het nemen van een informatiebeschikking als extra middel.

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%.

8 maandsrapportage 2021: Percentage afgeronde bezwaren			
2018	2019	2020	2021
75,8%	50,0%	47,8%	57,6%

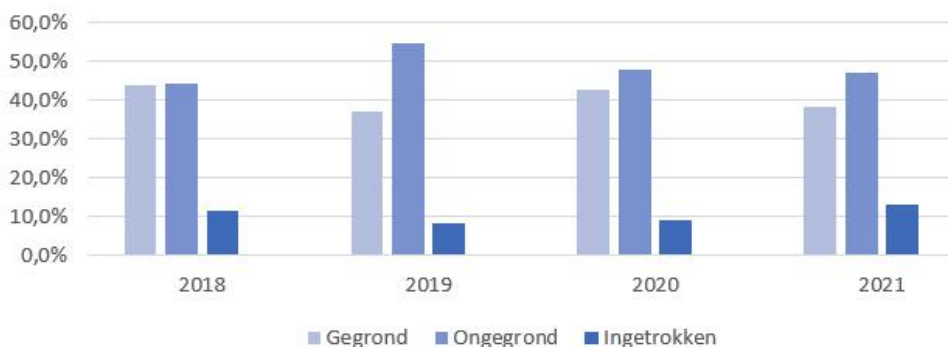
*) Norm Waarderingskamer eind augustus: 50% afgerond (Zie DVO)

Een bijkomend voordeel is dat de uitkomsten van de bezwaren op grotere schaal al zijn verwerkt vóór aanvang van de herwaarderingsactiviteiten belastingjaar 2022 waardoor minder correcties en controles achteraf hoeven worden uitgevoerd.

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.

8 maandsrapportage 2021: Uitspraken WOZ bezwaren (objectniveau)



De uitkomsten van het uitgevoerde WODC rapport hebben geleid tot vervolgvragen en dilemma's op basis waarvan de VNG een gericht en nader onderzoek heeft laten instellen. Op dit moment voert de COELO (Rijksuniversiteit Groningen) dit vervolgonderzoek uit; rapportage wordt in het 4^e kwartaal van 2021 verwacht. Duidelijk is wel dat laagdrempelige rechtsbescherming zoals deze in de wet WOZ is vormgegeven, op dit moment door de toename van het aantal NCNP bezwaren, leidt tot een toename van zowel de uitvoeringskosten (met name personeelskosten) alsmede een (landelijke) toename van circa 40% van de proceskostenvergoedingen in 2020 ten opzichte van 2019. Wanneer deze lijn zich verder doorzet, doet dit voor aankomende jaren het ergste vrezen. Voor 2022 wordt voorsnog geen nieuwe regelgeving verwacht.

Proceskostenvergoedingen (landelijk):		
2018		9.700.000
2019		12.000.000
2020		17.000.000

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.

► Beroepen

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 maatstaferoepen 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.

Als gevolg van de opgelopen achterstand bij de rechtbanken zien we een toenemend aantal proceskostenvergoedingen met immateriële schade door overschrijding van de redelijke termijn. Deze is in verband met de gevolgen van COVID met 4 maanden verlengd tot 28 maanden. Het betreft hierbij een overschrijding van de redelijke termijn voor beslechting van het geschil in geval van een procedure over de belastingaanslag vanaf start indienen bezwaarschrift tot aan definitieve uitspraak in de beroepsprocedure. Deze stijging van proceskosten als gevolg van immateriële schade is echter op het totaal van de proceskostenvergoedingen minimaal.

► Basisadministraties: over naar gebruiksoppervlakte

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.

Voortgang project 'over naar gebruiksoppervlakte		
Gemeente	Voortgang	Overgang naar procesfase
Bodegraven-Reeuwijk	96%	richting 1 november 2021
Gouda	100%	vanaf 2020
Katwijk	88%	richting 1 december 2021
Leiden	98%	september/oktober 2021
Leiderdorp	100%	vanaf 2020
Oegstgeest	89%	medio oktober 2021
Voorschoten	97%	vanaf 1 april 2021
Velsen	42%	februari/maart 2022
Waddinxveen	99%	vanaf 1 juli 2021
Wassenaar	98%	vanaf 1 april 2021
Zoeterwoude	97%	september/oktober 2021

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. De beschikbaarheid en het gebruik van dezelfde c.q. min of meer uniforme geo-, data- en beeldapplicaties/GIS-omgevingen kan hierbij een ondersteunende rol

(gaan) spelen. Op de korte termijn zal er gewerkt worden richting gedeelde archiefbestanden waarin eventuele wijzigingen op vastgestelde gebruiksoppervlakten gedeeld zullen worden. Met een aantal gemeenten wordt hier al gebruik van gemaakt.

Dit project, maar vooral het vervolg in de procesfase, is een belangrijke stap in het bereiken van meer uniformiteit in WOZ taxaties en uniforme registratie van kenmerken van woningen binnen de gehele overheidsinformatie (SOR). Vanaf de beheerfase worden ook de (tussentijdse) uitval en de verschillen periodiek gecontroleerd; deze controle is opgenomen in de ISAE beheersmaatregelen.

Het project GO gemeente Velsen kent door diverse omstandigheden een behoorlijke uitloop in zowel uitvoeringstijd als budget. Met de gemeente Velsen zijn hierover inmiddels (nieuwe) afspraken gemaakt hetgeen er naar verwachting wel in resulteert dat de aanslagoplegging belastingjaar 2022 vertraagd zal zijn. Hierover is reeds contact geweest met de gemeente alsmede met de Waarderingskamer.

► Medewerkers en arbeidsmarkt

In 2021 hebben veel (nieuwe) medewerkers deelgenomen aan de vernieuwde opleidingstrajecten die voor het werken binnen het WOZ domein van belang zijn. Medewerkers kunnen deze (incompany) opleidingstrajecten volgen in het kader van educatie op grond van startfuncties als taxateur, medewerker objecten of juridisch medewerker WOZ of op basis van de ingezette bewustwording dat 'een leven lang leren/ontwikkelen' in een sterk veranderende omgeving van belang is voor de eigen inzetbaarheid. Ook de vervolgtrajecten worden met enthousiasme gevolgd. Deze opleidingen worden op dit moment (nog) veelal via digitaal onderwijs aangeboden.

Ook zal een aantal medewerkers binnen de afdeling WOZ binnenkort aanvangen met een basis ICT opleiding om eenvoudige 'jobs' die voorheen door de afdeling Applicatiebeheer werden uitgevoerd naar de afdelingen zelf te kunnen halen. Een uitdaging en verrijking voor de betrokken medewerkers en meer zelfstandigheid op de uit te voeren werkzaamheden voor de afdeling WOZ. Ditzelfde geldt voor de afdelingen Heffen en Informatie & Inning.

De insteek om inhuurcapaciteit op grote schaal om te zetten in structurele formatie heeft er in de eerste maanden van 2021 toe geleid dat er, ondanks de lastige arbeidsmarkt, 7 nieuwe medewerkers in vaste dienst zijn gekomen op de afdeling WOZ. Ook voor medewerkers die (voorheen) via detacheringsbureaus werk(t)en, wordt de BSGR momenteel als aantrekkelijke werkgever gezien. Nieuwe uitdaging in werk, de geboden ontwikkelingsmogelijkheden, de tijdens de detachingsperiode ervaren collegialiteit en sfeer wordt door deze nieuwe collega's benoemd als motivatie om uiteindelijk de keuze voor de BSGR als nieuwe werkgever te maken. Eventuele overstappen komen in goed overleg met de (detachings-)bureaus tot stand. Van de ervaren medewerkers wordt als gevolg hiervan extra inspanning gevergd om naast de eigen werkzaamheden ook het inwerken van deze nieuwe collega's op zich te nemen. Het besef dat deze inspanning op langere termijn gaat zorgen voor structurele inzet op het totale proces en verlaging van de werkdruk maakt dat het organisatiebelang bij een ieder voorop blijft staan.

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2021

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2020	Realisatie t/m aug 2021	begroting 2021	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	1.659	1.926	3.044	63%	1.315	3.241	106%
Overige goederen en diensten	108	256	830	31%	766	1.022	123%
Automatiseringskosten	292	81	450	18%	405	486	108%
LV-WOZ	1				0	0	
Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak	230	193	158	122%	5	198	125%
Project resterende opschoningsact. Leiderdorp	23	0	11	0%	11	11	100%
Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak (VLS)		162	139	116%	103	265	190%
Project resterende opschoningsact. Velsen		4	107	3%	56	59	55%
Totaal Lasten	2.313	2.622	4.740	55%	2.660	5.283	111%
Bijdragen deelnemers	-2.083	-2.564	-4.682	55%	-2.660	-5.225	112%
Totaal Baten	-2.083	-2.564	-4.682	55%	-2.660	-5.225	112%
Resultaat voor bestemming	230	58	58		0	58	
Onttrekkingen aan rekeningresultaat							
Dotaties aan bestemmingsreserve		139	139	100%	126	265	190%
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	-230	-197	-197	100%	-126	-323	164%
Mutaties reserve/resultaat	-230	-58	-58	0%	0	-58	164%
Resultaat na bestemming	0	0	0		0	0	

De kosten van het programma waarden bestaan voornamelijk uit de personele lasten.

De extra personeelslasten zijn het gevolg van wederom een verdere toename op het gebied van de WOZ bezwaren ingediend door NCNP bureaus. Als gevolg hiervan zullen ook de bijbehorende proceskostenvergoedingen weer aanzienlijk stijgen. Deze worden verantwoord onder overige goederen en diensten.

Bij de automatiseringskosten wordt een overschrijding verwacht als gevolg van hogere doorbelastingen. Project GO kent inmiddels een volledige uitputting van de bestemmingsreserve ad € 58K. De 100K die was toegevoegd vanuit de exploitatie lijkt niet voldoende te zijn en wordt opgehoogd naar € 140K.

Ditzelfde geldt voor GO Velsen. Hier is een ophoging nodig van de bestemmingsreserve van € 139K naar € 265K

Helaas ijlen de opschoningsactiviteiten van zowel de gemeente Leiderdorp als de gemeente Velsen enigszins na. Het enorme werkaanbod in combinatie met een overspannen arbeidsmarkt is hier debet aan.

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 2021

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

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2021

x € 1.000 Lasten	Realisatie t/m aug 2020	Realisatie t/m aug 2021	begroting 2021	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Personeelslasten	703	721	1.169	62%	379	1.100	94%
Kapitaallasten	154	128	249	52%	20	149	60%
Automatisering	333	332	603	55%	287	620	103%
Huisvesting	571	514	794	65%	271	784	99%
Overige goederen en diensten	166	148	342	43%	180	327	96%
Totaal Lasten	1.926	1.843	3.158	58%	1.137	2.980	94%
Bijdragen deelnemers	-1.926	-1.843	-3.158	58%	-1.137	-2.980	94%
Totaal Baten	-1.926	-1.843	-3.158	58%	-1.137	-2.980	94%
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 laten momenteel een lichte onderschrijding zien. Er is sprake van een beperkte overschrijding van de automatiseringskosten als gevolg van een nieuw contract inzake managementinformatie waarbij er sprake is van uitbreiding van functionaliteiten. Voor wat betreft de kapitaallasten is er sprake van een forse onderschrijding. Dit heeft te maken met het uitstel van de aanschaf van nieuwe kantoorautomatisering als gevolg van de aanbesteding die opgeschoven is in de tijd.

De huisvestinglasten lopen in lijn met de begroting.

Bij overige goederen en diensten is er sprake van een lichte onderschrijding. Per saldo is dit de resultante van hogere accountancykosten, lagere advieskosten en lagere communicatielasten.

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 2021

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 2021 is feitelijk voor € 10K aan kosten betaald.

Het budget van 2021 wordt aangepast naar € 60K. De overspannen arbeidsmarkt pakt hier gunstig voor ons uit. De kosten hiervan zullen worden onttrokken uit de bestemmingsreserve.

Het bedrag onvoorzien van € 109K is aangepast naar 50K voor de resterende vier maanden.

Het bedrag aan overige opbrengsten komt uit op € 3K waarbij de prognose over het hele jaar € 4K is.

De bijdragen deelnemers binnen algemene dekkingsmiddelen zijn per saldo het resultaat vanuit de overige programma's.

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2021

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2020	Realisatie t/m aug 2021	begroting 2021	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Onvoorzien	0	0	109	0%	50	50	46%
Flankerend beleid	49	10	186	5%	50	60	32%
Totaal Lasten	49	10	295	3%	100	110	37%
Overige opbrengsten	-4	-3	0		-1	-4	
Bijdragen deelnemers	-532	-1.262	-109		1.216	-46	42%
Totaal Baten	-536	-1.265	-109	1156%	1.215	-50	46%
Resultaat voor bestemming	-487	-1.255	186		1.315	60	
Onttrekkingen aan rekeningresultaat							
Dotaties aan bestemmingsreserves							
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	-49	-10	-186	5%	-50	-60	32%
Mutaties reserve/resultaat	-49	-10	-186	0%	-50	-60	32%
Resultaat na bestemming	-536	-1.265	0		1.265	0	

Bijlage 1: Productierapportages per deelnemer

Op de volgende bladzijden vindt u de rapportages per deelnemer.

Productierapportage gemeente Bodegraven-Reeuwijk

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminder- ingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2019	-	-	18	-2.872,46	-	-	3	-328,93	-3.201,39
AFDI 2019	24	700,48	3	-54,12	-	-	5	-171,84	474,52
AFDR 2019	8	683,60	1	-113,40	-	-	-	-	570,20
AFV 2019	91	10.156,29	5	-504,97	-	-	7	-914,17	8.737,15
BLEG 2019	11	59.652,34	3	-670,77	-	-	-	-	58.981,57
EXCO 2019	1	759,60	-	-	-	-	-	-	759,60
EXNW 2019	9	3.140,67	1	-306,37	-	-	-	-	2.834,30
OZBE NWN 2019	1	6.226,24	3	-2.281,99	-	-	-	-	3.944,25
OZBE WON 2019	3	1.100,98	15	-1.911,02	-	-	-	-	-810,04
OZBG NWN 2019	62	22.982,23	7	-2.580,87	-	-	-	-	20.401,36
OZBG WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
REIN 2019	10	2.596,59	2	-577,02	-	-	-	-	2.019,57
RIOE NWN 2019	1	128,40	-	-	-	-	-	-	128,40
RIOE WON 2019	-	-	1	-128,40	-	-	-	-	-128,40
RIOG NWN 2019	37	6.033,44	7	-841,72	-	-	-	-	5.191,72
RIOG WON 2019	78	7.358,54	5	-338,71	-	-	7	-626,90	6.392,93
RIOH NWN 2019	1	14,16	-	-	-	-	-	-	14,16
RIOH WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2019	1	270,00	-	-	-	-	-	-	270,00
WOFO WON 2019	4	9.076,00	-	-	-	-	-	-	9.076,00
AFDI 2020	168	4.780,11	110	-1.663,84	5	110,55	24	-797,21	2.429,61
AFDR 2020	9	1.579,13	3	-173,64	-	-	-	-	1.405,49
AFV 2020	183	24.913,30	123	-5.868,90	-	-	23	-3.810,83	15.233,57
BLEG 2020	318	844.667,22	10	-111.554,68	-	-	-	-	733.112,54
EXCO 2020	1	833,76	-	-	-	-	-	-	833,76
EXNW 2020	10	3.783,60	1	-336,28	-	-	-	-	3.447,32
OZBE NWN 2020	21	56.008,13	9	-3.842,71	-	-	-	-	52.165,42
OZBE WON 2020	28	15.269,37	34	-4.005,94	-	-	1	-460,08	10.803,35
OZBG NWN 2020	359	110.683,50	20	-4.759,79	-	-	-	-	105.923,71
PREC 2020	3	7.087,50	-	-	-	-	-	-	7.087,50
REIN 2020	17	5.381,18	3	-923,24	-	-	-	-	4.457,94
RIOE NWN 2020	15	1.985,40	1	-117,72	-	-	-	-	1.867,68
RIOE WON 2020	23	3.044,28	3	-397,08	-	-	1	-132,36	2.514,84
RIOG NWN 2020	73	13.793,56	19	-2.601,00	-	-	-	-	11.192,56
RIOG WON 2020	152	14.891,41	122	-3.932,20	-	-	23	-2.521,41	8.437,80
RIOH NWN 2020	4	58,56	-	-	-	-	-	-	58,56
RIOH WON 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2020	34	190.541,95	8	895,90	-	-	-	-	191.437,85
WOFO WON 2020	21	44.012,00	1	-1.750,00	-	-	-	-	42.262,00
AFDI 2021	13.993	829.089,10	259	-13.706,28	73	-6.887,51	438	-24.622,49	783.872,82
AFDR 2021	151	40.457,38	3	-164,19	-	-	-	-	40.293,19
AFV 2021	14.708	3.645.936,48	236	-38.663,03	-	-	451	-108.210,84	3.499.062,61
BLEG 2021	359	466.658,01	-	-	-	-	-	-	466.658,01
EXCO 2021	1	845,64	-	-	-	-	-	-	845,64
EXNW 2021	39	12.987,34	2	-412,07	-	-	-	-	12.575,27
OZBE NWN 2021	1.999	1.844.345,30	10	-4.995,87	-	-	-	-	1.839.349,43
OZBE WON 2021	15.847	6.402.286,83	181	-8.807,75	-	-	4	-1.402,62	6.392.076,46
OZBG NWN 2021	1.535	1.121.764,94	40	-15.779,61	-	-	-	-	1.105.985,33
PREC 2021	3	937.597,50	-	-	-	-	-	-	937.597,50
REIN 2021	198	66.448,27	4	-1.230,65	-	-	-	-	65.217,62
RIOE NWN 2021	1.202	156.788,88	5	-652,20	-	-	-	-	156.136,68
RIOE WON 2021	14.758	1.925.033,52	3	-391,32	-	-	2	-260,88	1.924.381,32
RIOG NWN 2021	976	243.996,28	28	-4.161,78	-	-	-	-	239.834,50
RIOG WON 2021	14.494	2.448.897,43	240	-25.137,15	-	-	451	-76.777,20	2.346.983,08
RIOH NWN 2021	207	2.980,80	2	-28,80	-	-	-	-	2.952,00
RIOH WON 2021	817	11.764,80	1	-14,40	-	-	-	-	11.750,40
TOER 2021	31	381.816,45	-	-	-	-	-	-	381.816,45
WOFO WON 2021	147	313.576,00	2	-2.556,00	-	-	-	-	311.020,00
Totaal	83.246	22.327.464,47	1.554	-270.914,04	78	-6.776,96	1.440	-221.037,76	21.828.735,71

Productierapportage gemeente Gouda

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminderings	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2019	-	-	39	-21.407,81	-	-	4	-825,18	-22.232,99
AFDI 2019	15	548,00	1	-25,00	-	-	21	-781,38	-258,38
AFDR 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2019	193	20.376,90	13	-1.497,81	-	-	27	-3.939,65	14.939,44
ALEG 2019	-	-	4	-581,55	-	-	-	-	-581,55
BLEG 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HOND 2019	6	270,71	15	-1.103,02	-	-	-	-	-832,31
HVNG 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LIGG 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MKTG 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2019	1	9.875,30	5	-13.922,22	-	-	-	-	-4.046,92
OZBE WON 2019	1	178,36	6	-532,92	-	-	-	-	-354,56
OZBG NWN 2019	44	39.101,44	6	-3.201,42	-	-	-	-	35.900,02
OZBG WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARK 2019	-	-	8	-261,30	-	-	-	-	-261,30
PREC 2019	-	-	3	-190,30	-	-	-	-	-190,30
RIOE NWN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOE WON 2019	2	488,70	19	-4.618,20	-	-	-	-	-4.129,50
RIOG NWN 2019	36	8.435,14	4	-872,91	-	-	1	-243,60	7.318,63
RIOG WON 2019	172	20.157,31	26	-4.887,27	-	-	26	-4.348,27	10.921,77
RIOH NWN 2019	1	24,45	-	-	-	-	-	-	24,45
RIOH WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
STAN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFDI 2020	193	7.389,82	192	-1.472,09	4	12,12	117	-3.905,85	2.024,00
AFDR 2020	126	20.692,46	-	-	-	-	-	-	20.692,46
AFV 2020	385	53.390,66	204	-8.053,34	-	-	139	-23.460,15	21.877,17
ALEG 2020	286	15.771,15	4	-324,45	-	-	-	-	15.446,70
BLEG 2020	437	1.306.105,69	7	-4.556,68	-	-	-	-	1.301.549,01
HOND 2020	27	1.074,03	76	-2.290,89	-	-	-	-	-1.216,86
HVNG 2020	-	-	1	-189,00	-	-	-	-	-189,00
LIGG 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MKTG 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2020	21	37.578,49	5	-11.263,27	-	-	-	-	26.315,22
OZBE WON 2020	48	11.921,19	84	-12.863,85	-	-	2	-361,79	-1.304,45
OZBG NWN 2020	158	166.543,69	17	-20.553,91	-	-	-	-	145.989,78
OZBG WON 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARK 2020	552	18.514,00	112	-3.742,00	-	-	-	-	14.772,00
PREC 2020	197	75.912,75	5	-1.006,50	-	-	-	-	74.906,25
RIOE NWN 2020	13	3.510,00	2	-513,00	-	-	-	-	2.997,00
RIOE WON 2020	35	9.450,00	66	-17.820,00	-	-	2	-540,00	-8.910,00
RIOG NWN 2020	128	56.109,53	14	-8.356,50	-	-	1	-264,30	47.488,73
RIOG WON 2020	273	49.548,05	213	-12.257,53	-	-	139	-23.906,27	13.384,25
RIOH NWN 2020	3	81,00	-	-	-	-	-	-	81,00
RIOH WON 2020	1	27,00	1	-27,00	-	-	-	-	-
STAN 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFDI 2021	32.131	1.457.648,04	748	-24.255,08	391	-17.789,57	2.761	-120.358,30	1.295.245,09
AFV 2021	33.783	8.623.135,50	636	-106.893,00	-	-	2.871	-734.484,29	7.781.758,21
ALEG 2021	965	91.492,65	9	-428,70	-	-	-	-	91.063,95
BLEG 2021	448	261.129,09	2	-2.347,00	-	-	-	-	258.782,09
HOND 2021	3.525	276.455,29	167	-10.328,25	-	-	-	-	266.127,04
LIGG 2021	37	17.791,25	-	-	-	-	-	-	17.791,25
MKTG 2021	231	78.139,25	30	-9.881,95	-	-	-	-	68.257,30
OZBE NWN 2021	2.129	4.092.097,44	25	-22.943,00	-	-	-	-	4.069.154,44
OZBE WON 2021	34.598	8.587.860,57	375	-19.487,02	-	-	6	-1.064,85	8.567.308,70
OZBG NWN 2021	1.696	2.274.823,33	39	-26.065,58	-	-	-	-	2.248.757,75
OZBG WON 2021	3	2.642,38	-	-	-	-	-	-	2.642,38
PARK 2021	6.154	208.418,10	246	-8.327,90	-	-	-	-	200.090,20
PREC 2021	3	2.056.317,75	-	-	-	-	-	-	2.056.317,75
RIOE NWN 2021	1.802	455.365,40	3	-758,10	-	-	-	-	454.607,30
RIOE WON 2021	33.122	8.369.929,40	36	-9.097,20	-	-	6	-1.516,20	8.359.316,00
RIOG NWN 2021	1.448	804.121,71	33	-8.596,68	-	-	4	-989,20	794.535,83
RIOG WON 2021	33.571	8.191.313,49	645	-107.148,04	2	-90,00	2.866	-696.412,05	7.387.663,40
RIOH NWN 2021	231	5.844,30	-	-	-	-	-	-	5.844,30
RIOH WON 2021	1.002	25.350,60	1	-25,30	-	-	-	-	25.325,30
STAN 2021	177	39.751,38	1	-98,45	-	-	1	-230,10	39.422,83
Correctie AFDI 2020	-	-	1	-34,50	2	-90,00	1	-41,80	-166,30
Totaal	190.410	47.852.702,74	4.149	-515.107,49	399	-17.957,45	8.995	-1.617.673,23	45.701.964,57

Productierapportage hoogheemraadschap Rijnland

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminder- ingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2018	-	-	47	-37.032,21	6	0,01	27	-1.467,24	-38.499,44
RLEG 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WSHE GEB 2018	-	-	33	-3.140,62	-	-	-	-	-3.140,62
WSHE NAT 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WSHE ONG 2018	-	-	16	-1.157,05	-	-	-	-	-1.157,05
WSHE WEG 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WSHG 2018	-	-	10	-1.054,00	-	-	24	-2.529,60	-3.583,60
WVOB 2018	6	37.680,29	1	-856,50	-	-	-	-	36.823,79
WVOW 2018	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ZUIB 2018	504	199.912,50	197	-77.292,91	-	-	-	-	122.619,59
ZUIW 2018	-	-	52	-3.594,74	-	-	32	-3.492,11	-7.086,85
RLEG 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WSHE GEB 2019	482	62.491,18	574	-21.768,29	-	-	-	-	40.722,89
WSHE NAT 2019	24	69,49	12	-21,08	-	-	-	-	48,41
WSHE ONG 2019	144	2.442,48	50	-1.540,61	-	-	-	-	901,87
WSHE WEG 2019	5	147,07	1	-10,35	-	-	-	-	136,72
WSHG 2019	251	26.455,40	143	-15.072,20	-	-	134	-13.466,63	-2.083,43
WVOB 2019	260	297.367,42	5	-10.150,07	-	-	-	-	287.217,35
WVOW 2019	2	116,20	-	-	-	-	-	-	116,20
ZUIB 2019	8.909	783.615,20	4.858	98.244,53	-	-	-	-	881.859,73
ZUIW 2019	1.086	84.654,80	137	-10.870,40	-	-	190	-17.575,97	56.208,43
RLEG 2020	19	44.730,00	1	-1.250,00	-	-	-	-	43.480,00
WSHE GEB 2020	1.507	173.257,01	2.711	-92.476,80	-	-	-	-	80.780,21
WSHE NAT 2020	37	74,35	16	-26,12	-	-	-	-	48,23
WSHE ONG 2020	522	24.614,52	58	-2.726,05	-	-	-	-	21.888,47
WSHE WEG 2020	7	1.985,67	1	-13,09	-	-	-	-	1.972,58
WSHG 2020	1.005	106.128,00	255	-26.928,00	-	-	510	-52.473,52	26.726,48
WVOB 2020	312	316.062,80	3	-692,69	-	-	-	-	315.370,11
WVOW 2020	4	183,89	-	-	-	-	-	-	183,89
ZUIB 2020	2.535	1.189.017,71	502	-185.714,56	-	-	-	-	1.003.303,15
ZUIW 2020	3.007	222.592,75	4.536	-93.005,59	-	-	1.057	-76.534,46	53.052,70
RLEG 2021	12	15.750,00	-	-	-	-	-	-	15.750,00
WSHE GEB 2021	650.517	50.093.022,21	5.163	-118.330,78	-	-	-	-	49.974.691,43
WSHE NAT 2021	7.070	80.666,40	20	-26,20	-	-	-	-	80.640,20
WSHE ONG 2021	61.871	4.008.707,70	133	-6.246,35	-	-	-	-	4.002.461,35
WSHE WEG 2021	17.630	2.802.418,02	6	-1.851,98	-	-	-	-	2.800.566,04
WSHG 2021	551.582	60.122.438,00	670	-73.030,00	-	-	29.169	-3.168.842,40	56.880.565,60
WVOB 2021	104	253.936,14	1	-64,60	-	-	-	-	253.871,54
WVOW 2021	82	12.230,93	1	-118,44	-	-	-	-	12.112,49
ZUIB 2021	26.752	18.220.785,30	883	-333.643,25	-	-	-	-	17.887.142,05
ZUIW 2021	575.144	83.955.743,90	15.189	-1.257.959,25	-	-	29.675	-3.629.608,23	79.068.176,42
Totaal	1.911.392	223.139.297,33	36.285	-2.279.420,25	6	0,01	60.818	-6.965.990,16	213.893.886,93

Productierapportage gemeente Katwijk

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminder- ingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2019	-	-	24	-41.612,38	-	-	-	-	-41.612,38
AFV 2019	23	2.368,66	7	-985,45	-	-	5	-1.379,16	4,05
EXCO 2019	1	202,20	1	-202,20	-	-	-	-	-
GRAF 2019	-	-	1	-78,24	-	-	-	-	-78,24
HOND 2019	5	372,40	13	-1.163,75	-	-	-	-	-791,35
HVNG 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MKTG 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2019	2	529,20	3	-8.036,70	-	-	-	-	-7.507,50
OZBE WON 2019	2	496,21	5	-830,43	-	-	-	-	-334,22
OZBG NWN 2019	42	7.731,15	8	-3.094,83	-	-	-	-	4.636,32
OZBG WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARK 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOG NWN 2019	19	2.022,94	2	-288,00	-	-	-	-	1.734,94
RIOG WON 2019	23	1.451,88	5	-455,98	-	-	5	-720,00	275,90
RZBE WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2019	2	8.836,25	-	-	-	-	-	-	8.836,25
AFV 2020	99	14.083,85	143	-6.387,38	-	-	46	-6.793,27	903,20
EXCO 2020	1	217,44	3	-271,80	-	-	-	-	-54,36
GRAF 2020	-	-	1	-80,00	-	-	-	-	-80,00
HOND 2020	28	1.593,18	96	-3.749,22	-	-	-	-	-2.156,04
HVNG 2020	82	17.716,72	-	-	-	-	-	-	17.716,72
MKTG 2020	-	-	1	-251,94	-	-	-	-	-251,94
OZBE NWN 2020	13	47.195,47	1	-52,05	-	-	-	-	47.143,42
OZBE WON 2020	7	2.176,98	34	-1.425,41	-	-	-	-	751,57
OZBG NWN 2020	138	54.709,91	18	-4.062,88	-	-	-	-	50.647,03
OZBG WON 2020	1	820,80	-	-	-	-	-	-	820,80
PARK 2020	120	3.988,80	22	-730,50	-	-	-	-	3.258,30
PREC 2020	3	896.900,35	1	-790.701,25	-	-	-	-	106.199,10
RIOG NWN 2020	113	7.676,91	11	-993,60	-	-	-	-	6.683,31
RIOG WON 2020	98	6.728,04	142	-3.186,31	-	-	46	-3.424,25	117,48
RZBE WON 2020	1	218,75	1	-218,75	-	-	-	-	-
TOER 2020	70	259.442,14	16	-38.074,51	-	-	-	-	221.367,63
AFV 2021	26.926	8.046.160,64	448	-85.025,56	-	-	1.082	-295.294,11	7.665.840,97
EXCO 2021	58	13.247,84	3	-516,16	-	-	-	-	12.731,68
HOND 2021	4.047	459.786,97	185	-16.341,81	-	-	-	-	443.445,16
HVNG 2021	86	16.015,55	1	-174,00	-	-	-	-	15.841,55
MKTG 2021	133	56.639,48	33	-12.782,04	-	-	-	-	43.857,44
OZBE NWN 2021	2.180	3.210.584,75	12	-14.029,32	-	-	-	-	3.196.555,43
OZBE WON 2021	28.487	8.073.435,27	306	-12.311,60	-	-	-	-	8.061.123,67
OZBG NWN 2021	1.691	751.225,71	53	-10.402,96	-	-	-	-	740.822,75
OZBG WON 2021	2	1.533,47	-	-	-	-	-	-	1.533,47
PARK 2021	7.316	248.088,20	186	-6.302,70	-	-	-	-	241.785,50
PREC 2021	2	3.399.724,25	-	-	-	-	-	-	3.399.724,25
RIOG NWN 2021	1.617	810.138,34	41	-4.394,86	-	-	-	-	805.743,48
RIOG WON 2021	26.892	3.531.400,97	445	-39.232,50	-	-	1.082	-142.169,08	3.349.999,39
RZBE WON 2021	82	17.649,59	1	-244,86	-	-	-	-	17.404,73
TOER 2021	66	188.282,04	1	-12.815,88	-	-	-	-	175.466,16
Totaal	100.478	30.161.393,30	2.274	-1.121.507,81	-	-	2.266	-449.779,87	28.590.105,62

Productierapportage gemeente Leiden

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminder- ingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2019	-	-	73	-18.331,82	-	-	49	-3.712,94	-22.044,76
AFV 2019	90	13.435,51	31	-4.977,92	-	-	38	-5.411,43	3.046,16
OZBE NWN 2019	1	1.549,45	10	-22.314,07	-	-	-	-	-20.764,62
OZBE WON 2019	6	3.609,81	15	-553,06	-	-	2	-275,13	2.781,62
OZBG NWN 2019	51	117.847,97	19	-74.703,97	-	-	-	-	43.144,00
OZBG WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2019	-	-	22	-9.466,70	-	-	-	-	-9.466,70
RIOG NWN 2019	65	8.825,76	12	-1.768,46	-	-	-	-	7.057,30
RIOG WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP NWN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP WON 2019	93	6.258,24	31	-2.278,00	-	-	34	-2.241,92	1.738,32
TOER 2019	1	252,50	-	-	-	-	-	-	252,50
AFV 2020	468	62.945,42	680	-34.800,58	-	-	216	-25.781,08	2.363,76
OZBE NWN 2020	37	74.330,55	14	-26.327,48	-	-	-	-	48.003,07
OZBE WON 2020	220	62.970,31	80	-9.304,88	-	-	1	-50,00	53.615,43
OZBG NWN 2020	261	1.190.983,95	36	-150.850,20	-	-	-	-	1.040.133,75
PREC 2020	36	2.385.008,02	7	-1.734.156,64	-	-	-	-	650.851,38
RIOG NWN 2020	206	82.888,06	35	-8.465,39	-	-	-	-	74.422,67
RIOG WON 2020	2	1.082,40	-	-	-	-	-	-	1.082,40
RIOP WON 2020	473	27.904,58	660	-14.592,46	-	-	204	-10.875,06	2.437,06
TOER 2020	73	481.811,40	-	-	-	-	-	-	481.811,40
AFV 2021	62.096	17.125.799,70	2.970	-430.849,45	-	-	5.345	-1.376.621,30	15.318.328,95
OZBE NWN 2021	3.616	15.674.696,23	44	-102.479,60	-	-	-	-	15.572.216,63
OZBE WON 2021	64.024	23.572.852,19	926	-83.371,23	-	-	10	-1.400,14	23.488.080,82
OZBG NWN 2021	2.859	12.038.774,50	72	-130.553,61	-	-	-	-	11.908.220,89
PREC 2021	93	8.025.525,57	3	-2.458,80	-	-	-	-	8.023.066,77
RIOG NWN 2021	2.689	1.078.951,80	69	-14.177,16	-	-	-	-	1.064.774,64
RIOG WON 2021	10	9.256,16	-	-	-	-	-	-	9.256,16
RIOP WON 2021	61.735	7.407.090,44	2.846	-180.970,92	-	-	5.201	-586.606,96	6.639.512,56
TOER 2021	58	426.330,65	-	-	-	-	-	-	426.330,65
Totaal	199.263	89.880.981,17	8.655	-3.057.752,40	-	-	11.100	-2.012.975,96	84.810.252,81

Productierapportage gemeente Leiderdorp

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Vermin- deringen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
AFV 2020	80	12.322,33	85	-4.249,44	-	-	18	-2.969,90	5.102,99
HOND 2020	-	-	18	-117,09	-	-	1	-10,28	-127,37
OZBE NWN 2020	24	53.368,14	8	-13.150,73	-	-	-	-	40.217,41
OZBE WON 2020	4	4.186,13	20	-1.876,74	-	-	-	-	2.309,39
OZBG NWN 2020	75	63.343,33	11	-7.015,78	-	-	-	-	56.327,55
PREC 2020	2	17.180,12	-	-	-	-	-	-	17.180,12
REIN 2020	2	1.063,76	2	-1.063,76	-	-	-	-	-
RIOG NWN 2020	67	9.124,95	5	-283,13	-	-	-	-	8.841,82
RIOG WON 2020	1	60,67	-	-	-	-	-	-	60,67
RIOP WON 2020	86	4.499,35	86	-1.467,38	-	-	18	-1.107,16	1.924,81
TOER 2020	2	37.126,20	-	-	-	-	-	-	37.126,20
AFV 2021	12.547	4.087.219,18	333	-55.776,94	-	-	535	-166.349,72	3.865.092,52
OZBE NWN 2021	644	1.233.366,12	9	-8.987,32	-	-	-	-	1.224.378,80
OZBE WON 2021	13.403	5.400.010,79	205	-9.630,32	-	-	1	-233,00	5.390.147,47
OZBG NWN 2021	504	513.304,46	12	-7.491,45	-	-	-	-	505.813,01
PREC 2021	2	585.081,29	-	-	-	-	-	-	585.081,29
REIN 2021	35	19.267,15	-	-	-	-	-	-	19.267,15
RIOG NWN 2021	453	44.481,51	10	-853,68	-	-	-	-	43.627,83
RIOG WON 2021	2	317,66	-	-	-	-	-	-	317,66
RIOP WON 2021	12.631	1.555.933,59	329	-21.185,78	-	-	541	-62.177,82	1.472.569,99
TOER 2021	1	40,80	-	-	-	-	-	-	40,80
Totaal	40.565	13.641.297,53	1.133	-133.149,54	-	-	1.114	-232.847,88	13.275.300,11

Productierapportage gemeente Oegstgeest

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminder- ingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2019	-	-	3	-808,68	-	-	-	-	-808,68
AFVT 2019	5	758,12	-	-	-	-	-	-	758,12
BIZ5 NWN 2019	-	-	1	-500,00	-	-	-	-	-500,00
EXCO 2019	1	18,51	2	-333,18	-	-	-	-	-314,67
HOND 2019	4	307,32	1	-94,56	-	-	-	-	212,76
OZBE NWN 2019	1	52,98	2	-481,89	-	-	-	-	-428,91
OZBE WON 2019	-	-	4	-400,23	-	-	-	-	-400,23
OZBG NWN 2019	4	2.538,67	2	-501,61	-	-	-	-	2.037,06
PREC 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOG NWN 2019	8	1.615,68	2	-403,92	-	-	-	-	1.211,76
RIOG WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP NWN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP WON 2019	5	544,70	-	-	-	-	-	-	544,70
TOER 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFVT 2020	99	17.372,59	75	-3.600,69	-	-	10	-1.830,60	11.941,30
BIZ5 NWN 2020	-	-	1	-500,00	-	-	-	-	-500,00
EXCO 2020	2	307,30	24	-3.819,30	-	-	-	-	-3.512,00
HOND 2020	20	1.030,34	28	-842,69	-	-	-	-	187,65
OZBE NWN 2020	3	7.596,02	4	-3.440,49	-	-	-	-	4.155,53
OZBE WON 2020	18	5.370,13	23	-2.120,25	-	-	-	-	3.249,88
OZBG NWN 2020	37	84.126,26	3	-853,78	-	-	-	-	83.272,48
PREC 2020	48	707.781,13	12	-471.049,05	-	-	-	-	236.732,08
RIOG NWN 2020	35	16.399,98	2	-414,24	-	-	-	-	15.985,74
RIOG WON 2020	1	1.801,20	-	-	-	-	-	-	1.801,20
RIOP WON 2020	98	10.167,36	73	-1.970,16	-	-	10	-1.048,28	7.148,92
TOER 2020	5	14.225,00	4	-	-	-	-	-	14.225,00
AFVT 2021	10.912	3.463.064,78	241	-46.573,60	-	-	393	-115.466,78	3.301.024,40
BIZ5 NWN 2021	30	15.000,00	-	-	-	-	-	-	15.000,00
EXCO 2021	156	40.874,06	13	-2.779,37	-	-	-	-	38.094,69
HOND 2021	1.407	138.471,12	79	-6.357,04	-	-	-	-	132.114,08
OZBE NWN 2021	490	2.083.649,39	5	-4.890,16	-	-	-	-	2.078.759,23
OZBE WON 2021	11.424	5.458.298,50	173	-14.283,80	-	-	4	-466,74	5.443.547,96
PREC 2021	4	1.620.115,20	-	-	-	-	-	-	1.620.115,20
RIOG NWN 2021	99	34.125,31	1	-106,14	-	-	-	-	34.019,17
RIOG WON 2021	23	6.314,45	-	-	-	-	1	-72,85	6.241,60
RIOP WON 2021	10.889	2.135.176,11	232	-29.061,67	-	-	393	-71.896,12	2.034.218,32
TOER 2021	5	50.455,00	-	-	-	-	-	-	50.455,00
Totaal	35.833	15.917.557,21	1.010	-596.186,50	-	-	811	-190.781,37	15.130.589,34

Productierapportage gemeente Velsen

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminder- ingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
TOER 2020	47	618.291,00	1	-762,50	-	-	-	-	617.528,50
AFV 2021	30.652	11.495.354,86	600	-130.446,02	-	-	1.677	-613.693,44	10.751.215,40
BIZ6 NWN 2021	169	62.932,00	9	-2.593,00	-	-	-	-	60.339,00
BIZ7 NWN 2021	100	43.050,00	3	-1.050,00	-	-	-	-	42.000,00
BIZ8 NWN 2021	65	32.500,00	-	-	-	-	-	-	32.500,00
BIZ8 WON 2021	2	1.000,00	-	-	-	-	-	-	1.000,00
BLEG 2021	484	255.076,16	1	-95,00	-	-	-	-	254.981,16
GRFR 2021	481	252.243,50	13	-6.251,50	-	-	-	-	245.992,00
HOND 2021	5.227	457.747,15	260	-16.583,27	-	-	245	-20.386,22	420.777,66
MKTG 2021	188	32.054,57	14	-1.411,33	-	-	-	-	30.643,24
OZBE NWN 2021	3.162	4.331.394,40	11	-8.448,02	-	-	-	-	4.322.946,38
OZBE WON 2021	32.667	8.733.070,56	298	-24.928,32	-	-	8	-857,44	8.707.284,80
OZBG NWN 2021	2.703	2.923.294,97	55	-27.495,79	-	-	3	-38,42	2.895.760,76
PARK 2021	714	24.001,40	2	-67,10	-	-	-	-	23.934,30
PREC 2021	2	2.454.335,30	-	-	-	-	-	-	2.454.335,30
RIOE NWN 2021	2.010	208.658,10	7	-726,67	-	-	-	-	207.931,43
RIOE WON 2021	30.477	3.163.817,37	77	-7.993,37	-	-	8	-830,48	3.154.993,52
RIOG NWN 2021	1.716	109.676,06	34	-2.130,67	-	-	1	-63,92	107.481,47
RIOG WON 2021	30.388	1.897.071,03	560	-21.569,40	-	-	1.675	-104.147,50	1.771.354,13
RIOH WON 2021	503	26.105,70	-	-	-	-	-	-	26.105,70
RIOT WON 2021	436	13.926,56	13	-415,48	-	-	1	-31,96	13.479,12
Totaal	142.193	37.135.600,69	1.958	-252.967,44	-	-	3.618	-740.049,38	36.142.583,87

Productierapportage gemeente Voorschoten

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Vermin- deringen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2019	-	-	-	-	-	-	2	-542,64	-542,64
AFV 2019	8	1.350,01	5	-874,83	-	-	3	-833,64	-358,46
BIZ4 NWN 2019	5	2.531,24	1	-857,50	-	-	-	-	1.673,74
BIZ5 NWN 2019	3	540,00	-	-	-	-	-	-	540,00
HOND 2019	-	-	6	-488,53	-	-	-	-	-488,53
OZBE NWN 2019	3	9.477,05	2	-932,88	-	-	-	-	8.544,17
OZBE WON 2019	2	838,55	79	-1.316,67	-	-	-	-	-478,12
OZBG NWN 2019	19	6.172,50	2	-700,96	-	-	-	-	5.471,54
OZBG WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOT NWN 2019	21	3.714,20	2	-454,80	-	-	-	-	3.259,40
RIOT WON 2019	24	1.347,56	4	-739,05	-	-	4	-695,64	-87,13
TOER 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2020	67	10.225,44	77	-4.829,26	-	-	14	-3.151,73	2.244,45
BIZ4 NWN 2020	6	2.279,36	2	-1.072,50	-	-	-	-	1.206,86
BIZ4 WON 2020	-	-	2	-358,12	-	-	-	-	-358,12
BIZ5 NWN 2020	8	1.470,00	-	-	-	-	-	-	1.470,00
HOND 2020	10	195,00	42	-1.651,42	-	-	1	-86,64	-1.543,06
OZBE NWN 2020	2	9.491,67	3	-2.648,92	-	-	-	-	6.842,75
OZBE WON 2020	6	4.606,44	94	-5.133,60	-	-	-	-	-527,16
OZBG NWN 2020	37	12.853,55	5	-1.544,76	-	-	-	-	11.308,79
PREC 2020	104	302.168,60	2	-239.615,40	-	-	-	-	62.553,20
RIOT NWN 2020	45	7.883,59	8	-1.336,53	-	-	-	-	6.547,06
RIOT WON 2020	85	8.162,50	71	-3.746,82	-	-	15	-2.667,49	1.748,19
TOER 2020	4	6.034,05	-	-	-	-	-	-	6.034,05
AFV 2021	11.338	3.529.811,56	318	-49.031,59	-	-	460	-126.800,62	3.353.979,35
BIZ4 NWN 2021	123	84.560,00	4	-2.195,84	-	-	-	-	82.364,16
BIZ4 WON 2021	1	412,50	1	-412,50	-	-	-	-	-
BIZ5 NWN 2021	166	39.250,00	1	-180,00	-	-	-	-	39.070,00
HOND 2021	1.575	144.652,47	83	-6.445,40	-	-	70	-6.021,47	132.185,60
OZBE NWN 2021	710	600.533,72	3	-976,28	-	-	-	-	599.557,44
OZBE WON 2021	12.212	6.074.706,81	208	-16.483,23	-	-	1	-237,82	6.057.985,76
OZBG NWN 2021	612	467.520,71	10	-5.889,52	-	-	-	-	461.631,19
PREC 2021	3	1.041.355,20	-	-	-	-	-	-	1.041.355,20
RIOT NWN 2021	596	138.949,62	13	-2.720,23	-	-	1	-234,84	135.994,55
RIOT WON 2021	12.038	2.633.474,07	239	-35.446,51	-	-	468	-106.230,30	2.491.797,26
TOER 2021	4	26.784,26	-	-	-	-	-	-	26.784,26
Totaal	39.837	15.173.352,23	1.287	-388.083,65	-	-	1.039	-247.502,83	14.537.765,75

Productierapportage gemeente Waddinxveen

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminder- ingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFDI 2019	11	336,16	2	-119,00	-	-	4	-70,50	146,66
AFV 2019	36	3.191,26	3	-537,49	-	-	5	-436,71	2.217,06
ALEG 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BAAT 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BLEG 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXCO 2019	1	60,00	-	-	-	-	-	-	60,00
GRFR 2019	56	44.840,00	3	-2.024,00	-	-	-	-	42.816,00
MKTG 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2019	-	-	1	-87,95	-	-	-	-	-87,95
OZBE WON 2019	-	-	4	-733,76	-	-	-	-	-733,76
OZBG NWN 2019	16	6.327,44	1	-689,20	-	-	-	-	5.638,24
PREC 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOE NWN 2019	-	-	1	-181,56	-	-	-	-	-181,56
RIOE WON 2019	-	-	2	-363,12	-	-	-	-	-363,12
RIOH NWN 2019	-	-	1	-45,36	-	-	-	-	-45,36
RIOH WON 2019	-	-	1	-45,36	-	-	-	-	-45,36
RIOS NWN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFDI 2020	62	1.425,59	59	-494,52	1	-73,50	30	-801,74	55,83
AFV 2020	155	13.446,78	61	-2.792,40	-	-	32	-5.919,56	4.734,82
ALEG 2020	41	10.652,50	-	-	-	-	-	-	10.652,50
BAAT 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BLEG 2020	149	1.378.008,13	4	-542,65	-	-	-	-	1.377.465,48
EXCO 2020	18	545,00	1	-25,00	-	-	-	-	520,00
GRFR 2020	25	29.287,50	2	-3.232,00	-	-	-	-	26.055,50
MKTG 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2020	12	63.863,51	5	-1.948,05	-	-	-	-	61.915,46
OZBE WON 2020	14	9.214,15	24	-6.071,74	-	-	-	-	3.142,41
OZBG NWN 2020	83	47.558,05	6	-3.929,03	-	-	-	-	43.629,02
PREC 2020	4	5.189,40	2	-	-	-	-	-	5.189,40
RIOE NWN 2020	10	1.997,16	6	-953,16	-	-	-	-	1.044,00
RIOE WON 2020	14	2.541,84	4	-726,24	-	-	-	-	1.815,60
RIOH NWN 2020	1	45,36	1	-45,36	-	-	-	-	-
RIOH WON 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOS NWN 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2020	2	19.472,67	-	-	-	-	-	-	19.472,67
AFDI 2021	12.160	646.985,46	237	-9.578,24	65	-3.397,13	414	-15.084,02	618.926,07
AFV 2021	12.824	3.676.124,11	216	-40.436,62	-	-	437	-125.741,39	3.509.946,10
ALEG 2021	163	44.448,86	-	-	-	-	-	-	44.448,86
BLEG 2021	186	136.589,65	1	-43,55	-	-	-	-	136.546,10
EXCO 2021	31	1.095,00	-	-	-	-	-	-	1.095,00
GRFR 2021	180	167.079,50	-	-	-	-	-	-	167.079,50
MKTG 2021	2	7.570,00	-	-	-	-	-	-	7.570,00
OZBE NWN 2021	1.347	2.149.210,63	10	-36.690,08	-	-	-	-	2.112.520,55
OZBE WON 2021	13.745	4.144.594,52	133	-12.872,74	-	-	-	-	4.131.721,78
OZBG NWN 2021	966	1.495.349,95	18	-16.376,57	-	-	-	-	1.478.973,38
PREC 2021	4	587.848,32	-	-	-	-	-	-	587.848,32
RIOE NWN 2021	669	138.577,80	7	-1.366,26	-	-	-	-	137.211,54
RIOE WON 2021	12.627	2.464.928,22	8	-1.561,44	-	-	-	-	2.463.366,78
RIOH NWN 2021	273	13.311,48	3	-146,28	-	-	-	-	13.165,20
RIOH WON 2021	889	43.347,64	-	-	-	-	-	-	43.347,64
RIOS NWN 2021	1	11.068,52	-	-	-	-	-	-	11.068,52
Totaal	56.777	17.366.132,16	827	-144.658,73	66	-3.470,63	922	-148.053,92	17.069.948,88

Productierapportage gemeente Wassenaar

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminder- ingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2019	-	-	14	-2.260,20	6	-0,01	-	-	-2.260,21
AFV 2019	26	5.867,83	7	-1.236,28	-	-	1	-263,40	4.368,15
BAAT 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ NWN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ2 NWN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ3 NWN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ3 WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXCO 2019	6	289,66	-	-	-	-	-	-	289,66
EXNW 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HOND 2019	13	751,61	3	-185,12	-	-	-	-	566,49
OZBE NWN 2019	-	-	1	-445,58	-	-	-	-	-445,58
OZBE WON 2019	2	2.923,19	12	-3.451,34	-	-	-	-	-528,15
OZBG NWN 2019	18	8.069,87	3	-2.148,77	-	-	-	-	5.921,10
OZBG WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
REIN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOG NWN 2019	3	391,49	4	-1.098,89	-	-	-	-	-707,40
RIOG WON 2019	27	3.454,34	8	-1.083,50	-	-	1	-125,28	2.245,56
TOER 2019	1	1.335,75	-	-	-	-	-	-	1.335,75
AFV 2020	105	21.909,13	106	-6.881,73	-	-	19	-5.290,89	9.736,51
BAAT 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ NWN 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ2 NWN 2020	-	-	1	-136,07	-	-	-	-	-136,07
BIZ3 NWN 2020	4	1.238,19	6	-1.948,40	-	-	-	-	-710,21
BIZ3 WON 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXCO 2020	26	4.237,57	17	-3.140,17	-	-	-	-	1.097,40
HOND 2020	58	2.952,68	49	-1.808,40	-	-	-	-	1.144,28
OZBE NWN 2020	9	15.156,64	1	-733,66	-	-	-	-	14.422,98
OZBE WON 2020	7	6.163,73	39	-8.119,34	-	-	-	-	-1.955,61
OZBG NWN 2020	61	61.366,07	10	-9.456,40	-	-	-	-	51.909,67
OZBG WON 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2020	102	608.915,13	6	-523.350,31	-	-	-	-	85.564,82
RIOG NWN 2020	25	12.981,93	13	-2.090,06	-	-	-	-	10.891,87
RIOG WON 2020	104	13.759,39	85	-3.821,04	-	-	20	-3.345,49	6.592,86
TOER 2020	17	278.294,05	-	-	-	-	-	-	278.294,05
AFV 2021	11.963	4.627.455,05	406	-88.348,90	-	-	559	-206.158,78	4.332.947,37
BAAT 2021	50	10.598,58	-	-	-	-	-	-	10.598,58
BIZ NWN 2021	34	26.090,00	1	-365,00	-	-	-	-	25.725,00
BIZ2 NWN 2021	158	41.226,11	1	-136,07	-	-	-	-	41.090,04
BIZ3 NWN 2021	166	86.854,67	5	-1.607,15	-	-	-	-	85.247,52
BIZ3 WON 2021	1	889,99	1	-689,99	-	-	-	-	200,00
EXCO 2021	482	89.951,20	35	-8.516,43	-	-	-	-	81.434,77
HOND 2021	2.361	216.419,14	125	-9.382,96	-	-	87	-7.307,67	199.728,51
OZBE NWN 2021	831	1.533.621,53	3	-1.539,72	-	-	-	-	1.532.081,81
OZBE WON 2021	12.782	7.787.680,44	175	-25.260,95	-	-	-	-	7.762.419,49
OZBG NWN 2021	639	886.615,13	12	-9.004,49	-	-	-	-	877.610,64
PREC 2021	2	1.838.909,90	-	-	-	-	-	-	1.838.909,90
RIOG NWN 2021	536	239.018,86	11	-2.498,87	-	-	-	-	236.519,99
RIOG WON 2021	11.936	2.283.262,76	345	-40.350,44	-	-	559	-97.108,64	2.145.803,68
TOER 2021	17	312.968,30	-	-	-	-	-	-	312.968,30
Totaal	42.572	21.031.619,91	1.505	-761.096,23	6	-0,01	1.246	-319.600,15	19.950.923,52

Productierapportage gemeente Zoeterwoude

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminder- ingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt- scheldingen	Kwijt- scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2019	-	-	6	-17.650,38	-	-	-	-	-17.650,38
AFDI 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFDR 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ NWN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2019	-	-	1	-4.221,92	-	-	-	-	-4.221,92
OZBE WON 2019	-	-	1	-24,61	-	-	-	-	-24,61
OZBG NWN 2019	3	1.219,11	2	-2.999,90	-	-	-	-	-1.780,79
PREC 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
REIN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOE NWN 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOE WON 2019	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VASR 2019	5	441,00	-	-	-	-	1	-126,00	315,00
AFDI 2020	2.826	115.917,75	1.575	-17.695,50	-	-	-	-	98.222,25
AFDR 2020	9	406,57	-	-	-	-	-	-	406,57
BIZ NWN 2020	2	1.590,00	1	-795,00	-	-	-	-	795,00
OZBE NWN 2020	2	1.130,82	5	-1.431,57	-	-	-	-	-300,75
OZBE WON 2020	3	779,90	5	-356,40	-	-	-	-	423,50
OZBG NWN 2020	18	5.972,94	4	-1.551,66	-	-	-	-	4.421,28
PREC 2020	3	79.812,80	2	-	-	-	-	-	79.812,80
REIN 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOE NWN 2020	-	-	1	-260,00	-	-	-	-	-260,00
RIOE WON 2020	4	1.040,00	-	-	-	-	-	-	1.040,00
VASR 2020	28	2.708,98	36	-845,62	-	-	4	-372,66	1.490,70
BIZ9 NWN 2021	137	142.015,00	1	-845,00	-	-	-	-	141.170,00
OZBE NWN 2021	551	1.759.745,28	3	-3.666,07	-	-	-	-	1.756.079,21
OZBE WON 2021	3.911	1.579.979,93	53	-1.643,01	-	-	-	-	1.578.336,92
OZBG NWN 2021	465	845.662,39	10	-6.781,12	-	-	-	-	838.881,27
PREC 2021	3	864.391,05	-	-	-	-	-	-	864.391,05
REIN 2021	24	4.994,88	1	-208,12	-	-	-	-	4.786,76
RIOE NWN 2021	484	125.840,00	2	-520,00	-	-	-	-	125.320,00
RIOE WON 2021	3.650	949.000,00	-	-	-	-	-	-	949.000,00
VASR 2021	3.874	641.517,15	71	-8.141,31	-	-	74	-12.699,34	620.676,50
Totaal	16.002	7.124.165,55	1.780	-69.637,19	-	-	79	-13.198,00	7.041.330,36

Bijlage 2: Rekening courantposities

N.B.: In onderstaande tabel is in een tweetal gevallen sprake van lagere ontvangen invorderingsopbrengsten dan afgedragen invorderingsopbrengsten. Dat kan incidenteel voorkomen. Redenen hiervoor zijn vermindering of vernietiging van reeds betaalde aanslagen.

	Bodegraven-Reeuwijk	Gouda	Rijnland	Katwijk	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Velsen	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude
Saldo af te dragen 31-12-2020	126.875	190.126	4.962.277	99.297	178.060	1.146	46.769	-	39.722	73.139	83.361	8.848
Afgedragen begin januari	126.875	190.126	4.962.277	99.297	178.060	1.146	46.769	-	39.722	73.139	83.361	8.848
Resteert	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ontvangsten 2021 (afdr.mod)	19.047.172	39.722.131	178.389.182	24.904.720	72.526.040	11.248.657	13.099.484	27.321.171	12.746.806	15.362.998	17.361.084	5.752.021
Ontvangen rente 2021 (afdr.mod)	74	757	2.378	188	644	-27	36	-5	84	89	1.048	-43
Reeds uitbetaald	-19.008.061	-39.620.360	-177.765.865	-24.855.125	-72.370.048	-11.217.738	-13.063.917	-27.210.066	-12.730.684	-15.339.203	-17.327.363	-5.745.508
Saldo belastingen	39.185	102.529	625.694	49.783	156.636	30.891	35.604	111.100	16.207	23.884	34.769	6.471
Ontvangen invorderingsopbrengsten 2021	18.992	62.496	459.619	24.813	52.699	7.712	7.510	10.788	13.108	19.933	20.523	4.349
Afgedragen invorderingsopbrengsten 2021	-28.618	-53.049	-335.074	-17.908	-59.746	-5.744	-6.128	-4.762	-7.533	-16.737	-16.161	-3.624
SALDO ontvangen invorderingsopbrengsten	-9.626	9.447	124.545	6.904	-7.047	1.967	1.382	6.027	5.575	3.195	4.362	725
Saldo af te dragen	29.559	111.975	750.239	56.687	149.589	32.859	36.986	117.126	21.782	27.079	39.131	7.195

Bijlage 3: Debiteurensaldo

	Bodegraven-Reeuwijk	Gouda	Katwijk	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Rijnland	Velsen	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude
Debiteurensaldo per 31 december 2020	1.296.864	2.747.493	1.257.443	4.597.702	269.879	612.701	7.784.005	0	371.756	793.891	888.844	93.709
Netto opgelegd t/m augustus 2021	21.828.736	45.702.145	28.590.106	84.810.253	13.275.300	15.130.589	213.894.059	36.142.584	14.537.766	17.069.949	19.950.924	7.041.330
Ontvangsten t/m augustus 2021	-19.047.172	-39.722.131	-24.904.720	-72.526.040	-11.248.657	-13.099.484	-178.389.182	-27.321.171	-12.746.806	-15.362.998	-17.361.084	-5.752.021
Totaal	4.078.428	8.727.507	4.942.829	16.881.915	2.296.523	2.643.806	43.288.882	8.821.413	2.162.716	2.500.842	3.478.683	1.383.018
Oninbaar geleden t/m augustus 2021	-49.714	-108.922	-34.331	-199.757	-3.149	-12.870	-429.522	-1.911	-28.679	-39.657	-41.395	-1.512
Debiteurensaldo per 31 augustus 2021	4.028.714	8.618.585	4.908.497	16.682.158	2.293.374	2.630.936	42.859.361	8.819.502	2.134.037	2.461.185	3.437.288	1.381.506

Bijlage 4: Normen en realisatie DVO

Algemeen

Algemene beheersing werkprocessen: Oordeel externe accountant: Goedkeurende verklaring	Over 2020 is een goedkeurend oordeel ontvangen met betrekking tot de Jaarstukken 2020 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 juni 2021) is op 23 september 2021 aan de regiefunctionarissen toegezonden. In haar terugkoppeling heeft de Waarderingskamer wederom aandacht gevraagd voor een aantal geconstateerde verschillen tussen de gegevens in de aprilrapportage vs gegevens in de LV-WOZ. Het spoedig ter beschikking komen van een confrontatietool (Centric) is hier van belang.								
<u>Voortgang en kwaliteit herwaardering</u> Leidraad is de richtlijn (WOZ-tijddlijn) van de Waarderingskamer (www.waarderingskamer.nl). Aanpassingen op/Afwijkingen van deze WOZ-tijddlijn worden in de te hanteren norm benoemd.									
Objecten gewaardeerd/WOZ-beschikking: ⌋ ≥ 95% in kohier van eind februari; ⌋ ≥ 97% in kohier van eind maart; ⌋ ≥ 98% in kohier van eind april (afwijkend van WOZ-tijddlijn); ⌋ ≥ 99% in kohier van eind juni (afwijkend van WOZ-tijddlijn); ⌋ ≥ 99,9% in kohier van eind september (*) (*) Conform richtlijn van de Waarderingskamer mogen:	<table border="1"> <tr> <td>Kohier februari 2021</td> <td>96,9%</td> </tr> <tr> <td>Kohier maart 2021</td> <td>97,0%</td> </tr> <tr> <td>Kohier april 2021</td> <td>98,1%</td> </tr> <tr> <td>Kohier juni 2021</td> <td>98,6%</td> </tr> </table> Tot en met de kohieren van april is voldaan aan de afspraken vastgelegd in het DVO. Vanaf juni 2021 blijft de voortgang wat achter. Naar verwachting zal aan de normering voor het kohier van eind september, m.n. door het deelproces van de niet-woningen, voor een	Kohier februari 2021	96,9%	Kohier maart 2021	97,0%	Kohier april 2021	98,1%	Kohier juni 2021	98,6%
Kohier februari 2021	96,9%								
Kohier maart 2021	97,0%								
Kohier april 2021	98,1%								
Kohier juni 2021	98,6%								

- 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 tijdlijn Waarderingskamer) Kwaliteit: > 90% van de verkoopcijfers ter beschikking als onderbouwing Tijdige kadastrale verwerking:) Conform tijdlijn Waarderingskamer Tijdige verwerking bouwmutaties) Binnen 3 maanden na binnenkomst/aanlevering Tussentijdse 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	deel van de gemeenten niet aan de afspraken kunnen worden voldaan. Deze norm wordt aan het einde van het jaar getoetst op de herwaardering belastingjaar 2022. Na een achterstand in mei-juli, als gevolg van problemen met de kadastrale aanlevering, wordt eind augustus 2021 weer aan deze norm voldaan. Aan deze norm wordt voldaan. Deze meldingen vanuit de gemeenten worden dag-dagelijks in onderzoeksprocedure ingebracht. Deze norm wordt per 1 november respectievelijk 1 december getoetst. Deze norm wordt aan het einde van het jaar getoetst. Deze norm is in 2021, mede door de wijzigingen oppervlakte vanuit het project GO, uitstekend haalbaar.
<u>Relatie BAG-WOZ:</u>) Koppelingspercentage VBO-ID: > 90%	Aan deze norm wordt voldaan; eind augustus is deze voor alle gemeenten 99% of hoger. Deze norm is intern (alsmede in het aangescherpte Normenkader voor 2021) inmiddels opgevoerd naar een minimum van 99%. Tussentijds kan het voorkomen dat, als gevolg van opwerkacties bij de nieuwe toetreder gemeente Velsen of grootschalige mutatie aanlevering a.g.v. luchtfotovergelijking door gemeenten, tijdelijk lagere percentages weer naar het gewenste niveau gebracht moeten worden.

Heffen

<u>Tijdige verzending aanslagen:</u> Combikohier:) ≥ 95% in geplande maand	
--	--

☒ $\geq 98\%$ 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: ☒ $\geq 95\%$ in geplande maand ☒ $\geq 98\%$ in belastingjaar ☒ 99,9% binnen wettelijke termijn Verwerking gemeenten: ☒ $\geq 95\%$ in maand ontvangst ☒ 100% binnen 3 maanden Verwerking waterschap: ☒ 100% binnen één jaar Volledigheid: ☒ Op basis van actueel standenregister: sluitend Juistheid: ☒ Steekproef $\geq 97\%$ correct ☒ Bezwaren $\leq 1\%$ ☒ Retour "geen plicht" $\leq 2\%$	☒ 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: J $\geq 95\%$ binnen één week J 100% binnen één maand	J norm gehaald J norm gehaald
<u>Aanmaningen</u>	J 100% binnen één maand na vervaldatum van de aanslag (twee maanden indien effectiever en/of binnen kader Maatschappelijk Verantwoord Invorderen)	J norm gehaald
<u>Dwangbevelen</u>	J 100% binnen één maand na vervaldatum van de aanmaning	J norm gehaald
<u>Loonvordering/ Executie</u>	J Tweemaal per jaar, en ten minste: ▪ beslag op vakantiegeld ▪ beslag op eindejaarsuitkering	J in verband met de vertraging in de digitale koppeling tussen SNG en UWV-polis en de fout in de rekentool is de loonvordering pas gestart m.i.v. het 3 ^e kwartaal 2021
<u>Overigen</u>	J % openstaand (€): J 1 jaar na kohierrun $\leq 3\%$ J 2 jaar na kohierrun $\leq 1\%$ J 5 jaar na kohierrun $\leq 0,5\%$ J % oninbaar verklaard (€): J $0,4\% < \leq 0,7\%$ van het totaal opgelegde bedrag per belastingjaar	J 0,80% (kohier 2020) J 0,34% (kohier 2019) J 0,05% (kohier 2016) J opgelegd over 2016: 0,37% is oninbaar geleden (pas na jaren wordt een vordering oninbaar verklaard).
EFFECTIEVE KWIJTSCHELDING		
<u>geautomatiseerde verwerking</u>	J $\geq 60\%$ via Inlichtingenbureau	J 70,4% in de eerste acht maanden (incl. 7,2% ivm controle op 'blokkade-reden' IB)
<u>Afhandelingstermijn</u>	J $\geq 75\%$ binnen 6 weken na ontvangst van de kwijtscheldingsverzoeken J $\geq 95\%$ binnen 12 weken na ontvangst van complete kwijtscheldingsverzoeken J 100% binnen 15 weken na ontvangst van complete kwijtscheldingsverzoeken	J 89,1% J 95,5% Op 12 gevallen na 100%

Bezwaar en beroep

<u>Tijdsame 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-tijdsame) ▪ 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.	Voor 843 bezwaarde WOZ objecten is met dagtekening 18-12-2020 een verdagingsbericht verzonden. Er zijn 112 bezwaarschriften buiten de verdagingstermijn afgehandeld. 50,2 % is afgedaan binnen 13 weken na afloop dagtekening. Grootste oorzaak is de samenloop met de gemeentelijke bezwaren. 39,17 % is afgedaan binnen 6 maanden na dagtekening van de aanslag. Verwachting is 100% voor het einde van het jaar. Niet van toepassing op dit moment Tot en met eind augustus is de norm voor het verzenden van uitspraken op bezwaar behaald. Eind augustus 2021 was voor 57,5% van de bezwaarschriften belastingjaar 2021 de (juridische) uitspraak op bezwaar verzonden Deze norm zal aan het einde van het jaar worden getoetst. Deze norm zal aan het einde van het jaar worden getoetst. Aan deze norm zal aan het einde van het jaar invulling gegeven kunnen worden (wanneer alle bezwaren belastingjaar 2021 zijn afgehandeld).
---	---

Klachten:) Afhandelen 99% binnen 6 weken na ontvangst Aantal toegekende ingebrekestellingen wet dwangsom:) ≤10 per jaar	95% binnen gestelde termijn. Als gevolg van samenloop met de afwikkeling van een beroepsprocedure is een klacht buiten deze termijn afgedaan. In de eerste 8 maanden van 2021 zijn er 136 ingebrekestellingen ingediend waarvan er nog 1 in behandeling is; hiervan zijn er 5 toegewezen.
<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	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. In de eerste 8 maanden van 2021 zijn er 158 WOZ-, plicht- en maatstaf beroepen afgerond, betreffende 324 regels. Deze beroepen hadden betrekking op belastingjaren 2018 tot en met 2021. Voor de beroepszaken ter zitting is in de eerste 8 maanden op dossierniveau 36,8% gegrond verklaard. Voor 44 ingediende beroepen (op dossierniveau) is voorafgaande aan de zitting een compromis gesloten.

Klantcontact

<u>KLANTCONTACT</u>		
<u>Afspraak</u>	) Beschikbaar maandag t/m vrijdag van 08:30 – 16:30 uur	) afspraak wordt nagekomen.
<u>Telefoon</u>	) Bereikbaar maandag t/m vrijdag van 08:30 – 16:30 uur	) afspraak wordt niet geheel nagekomen. (ivm corona van 1 januari t/m 12 Februari bereikbaarheid van 9.00 – 12.00 uur en 13.00 uur t/m 16.00 uur)
	) 100% terugbelverzoeken afgehandeld binnen 2 werkdagen	) afspraak wordt nagekomen
<u>Chat</u>	) 100% binnen 30 seconden actieve reactie na initiatie chat	) 96% < 30 seconden) 100% < 40 seconden
<u>Mail</u>	) 65% binnen 2 werkdagen	) 83,2%

<u>Post</u>	)	ontvangstbevestiging/antwoord 90% binnen 3 dagen	)	96,9%
	)	ontvangstbevestiging/antwoord 100% binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging/antwoord	)	100%
	)	65% binnen 2 werkdagen	)	88,3%
	)	ontvangstbevestiging/antwoord 90% binnen 3 dagen	)	95,8%
	)	ontvangstbevestiging/antwoord 100% binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging/antwoord	)	100%
	)		)	

Uitvoeringsbeleid en beleidsvoorbereiding

<u>Adequate beleidsuitvoering:</u>	
Vereisten: ☒ 100% tijdig getroffen	Geen lopende zaken
Toegewezen bezwaren/beroep op basis van vormfouten: ☒ 0%	Er is sprake van 2 toegewezen beroepen <u>als gevolg van een vormfout bij de rechtbank</u> , de heffingsambtenaar is juridisch aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende proceskosten.
<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%