

Pagina 1/6

steller

J. Melissant / L. van Kesteren

Leiden

9 november 2023

onderwerp

- 8-maandsrapportage 2023

Inleiding

Voor u ligt de 8-maandsrapportage. Deze rapportage bevat de volgende onderwerpen:

Analyse van het financiële resultaat:

In dit onderdeel wordt inzicht gegeven in de realisatie van de eerste 8 maanden 2023 ten opzichte van de begroting 2023 die op 7 september 2023 definitief is vastgesteld inclusief wijzigingen. Tevens zijn er in de analyse van het resultaat prognoses opgenomen m.b.t. de verwachte uitputting van de budgetten ultimo 2023.

De prognose 2023 laat in totaal een positief resultaat zien van 60K. Een kanttekening die hierbij gemaakt moet worden is dat er op basis van het negatieve resultaat van de eerste begrotingswijziging een extra deelnemersbijdrage van 1.165K t.o.v. de initiële begroting gevraagd is van de deelnemers. Het positieve resultaat komt voort uit de niet gebudgetteerde renteopbrengsten ad 60K.

Algemene ontwikkelingen:

In dit onderdeel van de rapportage wordt ingegaan op het te hanteren normenkader. Tevens zijn de verantwoordelijkheden met betrekking tot deze 8-maandsrapportage per belanghebbende beschreven. Het hoofdstuk geeft verder een beschrijving van de strategie en de actuele ontwikkelingen binnen BSGR.

Toelichting per programma:

In de toelichting worden per programma de 3 W-vragen beantwoord: wat willen we bereiken, wat gaan we daarvoor doen en wat zijn de kosten? Dit hoofdstuk geeft daarmee een nadere analyse van de realisatie ten opzichte van de begroting per programma. Ook worden in dit hoofdstuk de volgende onderwerpen behandeld: de productie over de eerste 8 maanden van 2023, de ontwikkelingen in de bezwaarschriften en kwijtscheldingen en de status van de WOZ-beschikkingen.

Heffen

De realisatie van het belastingvolume in de eerste 8 maanden van 2023 bedraagt € 575 miljoen ten opzichte van € 492 miljoen in de eerste 8 maanden van 2022.

Eind augustus 2023 zijn er over 2023 en voorgaande jaren in totaal 19.073 bezwaren geregistreerd. Het aantal openstaande bezwaren bedraagt 3.133 open (2022: aantal ontvangen 8.356, aantal openstaande bezwaren augustus 2022: 5.144).

Naast de reguliere werkzaamheden, waaronder de bezwaarafhandeling, hebben in de eerste 8 maanden van 2023 de volgende ontwikkelingen plaatsgevonden:

- ✓ Alle grote combi-kohieren voor 2023 zijn conform planning opgelegd. Overige kohieren zijn niet allemaal volgens planning opgelegd. Dat heeft aan de ene kant gelegen aan het niet tijdig aanleveren van de benodigde informatie door de deelnemers, aan de andere kant door haperende soft- en hardware als gevolg van de verhuizing van de belastingapplicaties van Centric-SMC naar KPN;
- ✓ Door onderbezetting op applicatiebeheer is het iedere maand een uitdaging om de 'kleine kohieren' op te leggen. Doordat we gegevens voor de 'kleine kohieren' niet meer

- geautomatiseerd uit de basisgegevens kunnen halen, is de werkwijze veel omslachtiger geworden;
- ✓ Minder parkeerheffingen voor de gemeente Gouda doordat deze aanslagen in 2023 niet meer door de BSGR worden opgelegd. Hier tegenover staat een toename van de afhandeling van het aantal bezwaren naar aanleiding van naheffingsaanslagen over de laatste weken van 2022;
 - ✓ Door het ontbreken van een massale verwerking van mutaties in het Handelsregister (HR) is er geen automatische verwerking mogelijk in Key2Belastingen. Hierdoor is een achterstand ontstaan in de afhandeling van het aantal bezwaren. Dit probleem wordt opgelost met een nieuwe versie van Key2Belastingen die eind oktober gepland staat;
 - ✓ Het wegwerken van leegstand door middel van informatie inwinning bij de verhuurder. Probleem bij het wegwerken van leegstand is dat de adresgegevens van de verhuurder niet wijzigen bij de Kamer van Koophandel waardoor er geen automatische verwerking mogelijk is;
 - ✓ Vanaf begin van het jaar is veel effort gestoken in het tijdig gereed zijn voor de overgang naar BRK 2.0. Eind juli moesten alle mutaties tot en met eind juni voor 100% verwerkt zijn. Uiteindelijk is half september zonder noemenswaardige problemen aangesloten op de BRK2.0 verwerking;
 - ✓ Er wordt gewerkt om twee gemeenten, te weten Velsen en Katwijk, aan te sluiten op de verwerking van de afvalstoffenheffing per inworp. Voor Velsen zijn de voorbereidingen zo goed als klaar en kan de aanslagoplegging nagenoeg starten. Bij Katwijk is het project nog even uitgesteld en zal volgens de laatste informatie het anders inzamelen per 2025 vorm gaan krijgen.

Informatie en Inning

Ook in 2023 worden door de Belastingdienst (RBD) nieuwe gedupeerden aangeleverd aan de BSGR. Voor gedupeerden worden alle openstaande vorderingen t/m belastingjaar 2020 opgeschort. Deze vorderingen zullen conform besluiten worden kwijtscholden. Indien er in 2021, 2022 en/of 2023 door gedupeerden betaald is voor een belastingjaar t/m 2020, zal het betaalde bedrag door de BSGR dienen te worden terugbetaald. Zowel de kwijtscheldingen als de terug te betalen bedragen zullen in rekening worden gebracht bij de Rijksbelastingdienst (RBD). Ook bij gedupeerden eventueel in het verleden verklaarde oninbare bedragen mogen in rekening worden gebracht.

Conform het wettelijk moratorium is voor gedupeerde een dwanginvorderingsblokkade van kracht t/m één jaar ná datum ontvangen compensatieregeling van € 30.000,- van de RBD. Tot 31 augustus 2023 heeft de RBD 57,5% van het totaal aantal gedupeerden in het verzorgingsgebied van de BSGR definitief beoordeeld en aangeleverd aan de BSGR (2.807 van in totaal 4.883 gemelde BSN-nummers).

Over de eerste 8 maanden zijn 34.626 kwijtscheldingsverzoeken ontvangen. Dit betreft zowel handmatige als automatisch verwerkte kwijtscheldingsverzoeken. In 2022 waren dit over dezelfde periode 34.856 kwijtscheldingsverzoeken. Het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken is door de complexe wetgeving moeilijk in zijn geheel te automatiseren. Over de eerste acht maanden van 2023 bedraagt het totale toegekende bedrag aan kwijtscheldingen € 13,26 miljoen en is daarmee iets meer dan dezelfde periode van 2022 met € 13,14 miljoen.

Van de behandelde (zowel automatische alsook handmatige) kwijtscheldingsverzoeken in de eerste acht maanden van 2022 is 81,5% binnen de termijn van zes weken na ontvangstdatum afgehandeld, 4,7% binnen de termijn van zes tot twaalf weken en 8,2% heeft een doorloop gekend van twaalf weken of langer. Voor de overige 5,6% is nog geen behandeltermijn te melden, aangezien betreffende kwijtscheldingsverzoeken op 31 augustus 2023 nog niet volledig waren voor wat betreft opgevraagde informatie. De doorlooptijden in 2023 zijn toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren. De lastige arbeidsmarkt voor het passend vervullen van vacatures is de belangrijkste verklaring hiervoor.

Het aantal beroepschriften op afgewezen kwijtscheldingsverzoeken is in de eerste acht maanden van 2023 ten opzichte van 2022 afgenomen van 677 naar 392 stuks. Verklaring hiervoor is dat de definitieve beoordeling van kwijtscheldingsverzoeken in veel gevallen nog niet is afgerond. In ruim 55%

van de inmiddels behandelde beroepschriften, werd alsnog kwijtschelding verleend als aanvullende informatie door aanvrager werd verstrekt op een eerdere afwijzing.

Er zijn in de eerste acht maanden van 2023 95.700 herinneringen verstuurd. Dit is veel meer dan de 54.700 over dezelfde periode in 2022. Deze stijging heeft onder andere te maken met het weer eerder kunnen versturen van de aanslagen in 2023, daar waar er in 2022 softwareproblemen waren met het verwerken van de gegevens in de basisregistratie LV-WOZ waardoor aanslagen pas later in het jaar konden worden opgelegd. In 2022 was eind augustus de betalingstermijn van 3 maanden nog niet verstreken

Ongeveer 55% van de burgers betaalt naar aanleiding van een betalingsherinnering. Omdat het aantal herinneringen in de eerste acht maanden van 2023 hoger ligt dan in 2022, zijn er ook meer aanmaningen verstuurd, 47.100 stuks in 2023 ten opzichte van 33.400 in 2022. Het aantal dwangbevelen is in 2023 met 14.350 stuks enigszins gedaald ten opzichte van 16.889 stuks in 2022.

Begin 2023 is de BSGR over gegaan naar een nieuwe telefoonleverancier. Dit leverde in de daaropvolgende maanden technische problemen op waardoor sommige verbindingen niet tot stand kwamen of gedurende het gesprek plotseling verbroken werden, maar ook waren sommige gesprekken kwalitatief (technisch) niet goed verstaanbaar.

Naast deze problemen zijn, zoals eerder genoemd bij de afhandeling van de kwijtscheldingsverzoeken, door het in de lastige arbeidsmarkt lastig kunnen vervullen van vacatures ook de gemiddelde wachttijden van burgers langer dan voorgaande jaren. Veel burgers kiezen er dan voor om op een ander tijdstip nogmaals te bellen, waardoor er onnodig herhaal telefonieverkeer wordt gegenereerd. In de eerste acht maanden van 2023 zijn er ondanks de bovenstaande issues nog 69.381 gesprekken door medewerkers afgehandeld, in tegenstelling tot bijna 71.645 gesprekken in 2022. De telefoongesprekken zijn daarnaast met veel minder medewerkers gevoerd dan in voorgaande jaren, waardoor de druk op deze medewerkers enorm groot werd, hetgeen geleid heeft tot het voorstel eind augustus voor beperking van de telefonische openingstijden.

Alle binnenkomende email en fysieke of digitale poststukken wordt via I&I verdeeld over de verschillende afdelingen. In de eerste acht maanden van 2023 werden er 16.330 emails verwerkt. In dezelfde periode in 2022 betrof dit 15.750 emails. Deze stijging wordt veroorzaakt door de verminderde telefonische bereikbaarheid van de BSGR, waardoor meer burgers hun vragen via email of het contactformulier stellen.

Met name bij de overige poststukken is er een grote stijging in 2023 ten opzichte van 2022. De stijging bij de WOZ ging maar liefst van 7.800 poststukken in 2022 naar 21.600 poststukken in 2023. Ook bij de afdeling Heffen is een stijging van de poststukken te zien, van 495 stukken in 2022, naar 1060 stukken in 2023.

Vanwege de verminderde bezetting worden vanaf medio augustus worden live-chats niet meer aangeboden. In de eerste acht maanden van 2023 zijn er nog 273 live-chats met burgers gevoerd. Over dezelfde periode in 2022 waren dit 370 live-chats. Hiermee is het voeren van live-chats met burgers niet echt succesvol zoals we dat ook bij andere organisaties zien gebeuren.

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 25% en WOZ 5%.

Waarderen

Na de positieve berichtgeving over het teruglopen van het aantal WOZ bezwaren in 2022 is de conclusie voor belastingjaar 2023 dat er sprake is van een explosieve groei, welke de BSGR dwingt tot het maken van keuzes. De communicatie en uitleg over de stijging van de WOZ-waarden in een dalende woningmarkt, heeft een stijging van het aantal WOZ bezwaren niet kunnen voorkomen.

Conform voorgaande jaren is vanaf maart 2023, naast de reguliere afhandeling van de formele bezwaren, weer grootschalig ingezet op de informele bezwaarafhandeling/terugbelverzoeken waarbij inwoners zelf een afspraak kunnen inplannen via de website om met een taxateur in gesprek te kunnen gaan over de vastgestelde waarde. Naast de mogelijkheid om deze afspraak digitaal via de website in te plannen hebben we ook, net als in 2022 weer de mogelijkheid geboden om deze afspraak telefonisch aan te vragen. Het hoofddoel is om het contact met onze inwoners zo laagdrempelig mogelijk te maken; het binnen korte termijn ontvangen van de uitspraak (en daarmee zekerheid over de vastgestelde waarde) kan een bijkomende incentive zijn voor de inwoners. Gezien de problematiek rondom de overgang naar KPN en daarmee gepaard gaande onvoldoende bereikbaarheid is besloten de wettelijke termijn van zes weken voor het indienen van bezwaar met twee weken te verlengen.

De sterke stijging van het aantal bezwaarschriften bij de woningen heeft veel invloed op de activiteiten in de eerste 8 maanden van 2023. Deze sterke stijging wordt veroorzaakt door een combinatie van factoren: de hoge stijging (conform ontwikkeling marktwaarde) van de WOZ-waarde ten opzichte van het voorgaande belastingjaar 2022 en de toenemende activiteiten van commerciële bureaus zijn daarin de belangrijkste factoren. Gemeenten en uitvoeringsorganisaties beschikken niet over dezelfde financiële middelen waardoor het bieden van een actief en effectief tegenwicht aan de intensieve (landelijke) reclamecampagne en de eenvoudige wijze van bezwaar maken (waarbij inloggen met DigiD niet noodzakelijk is) via de websites van de No-Cure-No-Pay (NCNP) bedrijven een lastige opgave is. Voor de BSGR is het aantal ingediende bezwaren ongeveer 2,3 maal hoger dan in 2022; landelijk ligt dit op ongeveer 3 maal hoger (bron: Staat van de WOZ 2023 – www.waarderingskamer.nl).

De BSGR heeft voor 2023 op de woningen 8,3% en op de niet-woningen 4,2% WOZ bezwaren ontvangen. Afgezet tegen de (voorlopige) landelijke kengetallen van 7,2% bij de woningen en 4,5% bij de niet-woningen (voorlopig cijfer april 2023) liggen deze voor de woningen hoger. In voorgaande jaren steeg het landelijke percentage lopende het jaar nog door met ongeveer 0,5% tot 0,6% voor de woningen en met 1% tot 2,5% voor de niet-woningen (www.waarderingskamer.nl : 'Staat van de WOZ'). Hierbij kan aangetekend worden dat het uiteindelijke/definitieve verschil met de landelijke kengetallen afgelopen jaren voor de BSGR kleiner is gebleken als gevolg van het feit dat BSGR in de aprilrapportage al goed zicht heeft op het aantal ontvangen bezwaarschriften.

Het aandeel van de bezwaren dat wordt ingediend door NCNP-bureaus is ook in 2023 verder gestegen (54,55% eind augustus 2023) en sluit aan bij het landelijk beeld op dit vlak.

De eerste maanden van het jaar hebben in het teken gestaan van de afronding van de herwaardering belastingjaar 2023. De aanslagen voor alle deelnemende gemeenten zijn vanaf februari 2023 verzonden.

Vanuit het project 'over naar gebruiksoppervlakte' waren er, met name in de gemeente Leiden, ongeveer 500 objecten welke nog niet van een waarde belastingjaar 2022 waren voorzien; deze zijn in het kohier van juni 2023 op aanslag gegaan. Vanaf juli/augustus 2023 is weer een aanvang gemaakt met de herwaardering voor belastingjaar 2024 bij zowel de woningen als de niet-woningen; voorafgaande hieraan heeft een uitgebreide analyse van alle marktgegevens plaatsgevonden. Op verzoek zijn de voortgang en eerste prognoses waardeontwikkeling gedeeld met de desbetreffende regiefunctionarissen. Conform gemaakte afspraken in het DVO zullen rond 1 november en 1 december 2023 de cijfers met betrekking tot de waardeontwikkeling per gemeente worden gepresenteerd aan de deelnemende gemeenten en het Hoogheemraadschap van Rijnland.

Het percentage beschikte waarden op aanslag in het eerste kohier van 2023 (dagtekening 25 februari 2023) ligt, met 93,6%, ten opzichte van vorig jaar weer (91,6%) meer in de richting van de beschreven 95% van het DVO en de norm van de Waarderingskamer. Op landelijk niveau ligt dit percentage voor 2023 op 92,0% (bron: Feiten over de WOZ – Waarderingskamer). Eind augustus 2023 ligt dit percentage op 97,8%; nagenoeg identiek aan vorig jaar (97,6%). De toename van het aantal bezwaarschriften in 2023 zorgt ervoor dat einde van het jaar niet alle WOZ-beschikkingen belastingjaar 2023 verzonden zullen zijn.

Voor belastingjaar 2021 staan nog een klein aantal objecten over welke nog op aanslag moeten gaan; deze aantallen vallen ruimschoots binnen de normering zoals deze door de Waarderingskamer wordt gesteld. Voor belastingjaar 2022 wordt aan de beschreven norm veelal niet voldaan, met uitzondering van de gemeenten Leiderdorp, Voorschoten en Zoeterwoude. Specifiek voor de woningen voldoet ook de gemeente Waddinxveen aan de vastgestelde norm

Na de sterke waardestijging van de WOZ-waarden voor woningen belastingjaar 2023 is vanuit het landelijk beeld en de analyse op de marktgegevens duidelijk dat dit beeld zich voor belastingjaar 2024 niet zal doorzetten. Aanvankelijk leek de waardeontwikkeling zich richting de -4% tot -5% te ontwikkelen maar inmiddels is er alweer sprake van een (sneller dan verwacht) herstel van de woningmarkt. Ondanks de koopkrachtontwikkeling, energieproblematiek en stijgende hypotheekrente lijkt het erop dat de schaarste op de woningmarkt zorgt voor een snel herstel. Op landelijk niveau wordt er voor de ontwikkeling van WOZ-waarden gesproken over een stijging tussen +2% en +4% ten opzichte van belastingjaar 2023 (bron: Feiten over de WOZ – www.waarderingskamer.nl). Voor de BSGR lijken deze (prognose)percentages vooralsnog rond de -1% en +2% te liggen

Voor de niet-woningen ligt de prognose op landelijk niveau tussen de +1% en +3%. Specifiek voor de BSGR lijken deze (prognose)percentages tussen de -1,5% en +2,5% te liggen; in specifieke gemeenten kan een gering aantal mutaties (bij voorbeeld in nieuwbouw-objecten) leiden tot een relatief grotere afwijking van de gemiddelde verwachting.

Vanuit een aantal uitvoeringsorganisaties is gezamenlijk bij de Waarderingskamer aandacht gevraagd voor de uitvoeringsproblematiek die op dit moment ontstaat rondom de afhandeling van de bezwaarschriften en in bredere zin omtrent de vaststelling van WOZ-waarden. Op Prinsjesdag heeft de staatssecretaris van Financiën het wetsvoorstel Wet herwaardering proceskostenvergoedingen WOZ en BPM bij de Tweede Kamer ingediend als onderdeel van het Belastingplan 2024. Het wetsvoorstel is een 34 reactie op de signalen vanuit onder meer de rechtspraak over de hoge instroom van WOZ- en BPM-zaken die worden ingediend door NCNP-gemachtigden. De belangrijkste wijzigingen zijn: verlaging van de proceskostenvergoedingen (van standaard factor 1,0 naar factor 0,25), verlaging van de immateriële schadevergoedingen bij WOZ- en BPM-zaken (van € 500 per half jaar naar € 50) en de uitbetaling van proceskostenvergoeding die moet gaan plaatsvinden op de bankrekening van belanghebbende. Ook andere/aanvullende mogelijkheden, zoals het niet toekennen van proceskostenvergoeding ingeval de waarde slechts licht wordt bijgesteld of een verplicht informeel traject voorafgaand aan de 'formele bezwaarfase', worden onderzocht. Vraag is 'of' en zo ja, welke van deze maatregelen uiteindelijk doorgevoerd kunnen gaan worden voor belastingjaar 2024.

Het personele tekort en de situatie rondom de enorme groei van de bezwaarschriften heeft de afdeling WOZ vanuit een noodzakelijkheid geïnspireerd om op een andere manier te gaan kijken naar de huidige procedurele afhandeling van de WOZ-bezwaren. Hierin zijn de eerste maanden van dit jaar de nodige stappen gemaakt. Er is gebruik gemaakt van modernere technieken om gegevens/data vanuit de ingediende bezwaarschriften op een efficiëntere manier met de gegevens uit de belastingapplicatie te kunnen vergelijken en analyseren. Deze werkwijze/'tool' is vanaf de zomer ingezet op met name de NCNP-bezwaren en levert een kortere afhandelingstermijn op dan voorgaande jaren gebruikelijk.

In het jaarverslag van de Raad voor de Rechtspraak wordt gewaarschuwd voor het vastlopen van de rechtspraak als gevolg van het aantal NCNP-zaken (grotendeels WOZ en BPM gerelateerd). Deze

geluiden zijn meegenomen in het wetsvoorstel zoals dat op Prinsjesdag is gepresenteerd. De doorlooptijd voor WOZ-zaken is in 2022 ten opzichte van 2021 enigszins afgenomen echter de invloed van de enorme hoeveelheid aan bezwaarschriften in 2023 zal deze ontwikkeling naar verwachting weer doorkruisen.

Met name bepaalde NCNP-bureaus lijken procedures puur op formele gronden (niet altijd gericht tegen 'sec' de WOZ-waarde) op te starten om zo een (toekomstig) beroep te kunnen doen op deze aanvullende schadevergoeding. De rechtbank Midden-Nederland hanteert sinds december 2022 in veel uitspraken op WOZ-zaken inzake immateriële schadevergoeding, wellicht vooruitlopend op het wetsvoorstel, een zeer afgeslankte vergoeding van € 50 per half jaar omdat dit beter past bij dit soort zaken. Of deze uitleg door de overige rechtbanken, het Hof en/of de Hoge Raad zal worden gevolgd, is afwachten en mede afhankelijk van de uitkomst op het wetsvoorstel.

Advies

Het Algemeen bestuur wordt gevraagd:

- kennis te nemen van de 8-maandsrapportage 2023 en deze vast te stellen.

Besluit

Besloten conform advies	
De voorzitter	
De secretaris	