

8-maandsrapportage 2023



Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Analyse financieel resultaat tot en met augustus 2023	3
2.0 Algemeen	3
2.1 Personele lasten	3
2.2 Overige goederen en diensten	3
2.3 Bijdrage GDI	4
2.4 Kapitaallasten	4
2.5 Automatisering	4
2.6 Huisvesting	4
2.7 Onvoorzien	4
2.8 Bijdragen deelnemers	4
2.9 Bijdragen deelnemers Overig	5
2.10 Uitvoeringskosten KTA	5
2.11 Doorbelasting GDI	5
2.12 Overige opbrengsten	5
3. Algemene ontwikkelingen	6
3.1 Normenkader	6
3.2 Verantwoordelijkheden	6
3.3 Strategie	6
3.4 Automatisering	7
3.5 ISAE3402	9
3.6 Financiën en aanbestedingen	10
3.7 Privacybeleid en informatiebeveiliging	10
3.8 Personele ontwikkeling	12
3.9 Klachten	13
4. Toelichting per programma	16
Toelichting algemeen	16
Programma 1: Heffen	17
Programma 2: Informatie & Inning	21
Programma 3: Waarderen	29
Programma 4: Overhead	37
Algemene dekkingsmiddelen	38
Bijlage 1: Productierapportages per deelnemer	39
Bijlage 2: Rekening courantposities	52
Bijlage 3: Debiteurensaldo	53
Bijlage 4: Normen en realisatie DVO	54

1. Inleiding

Voor u ligt de 8-maandsrapportage 2023 met betrekking tot zowel de belastingen als de bedrijfsvoering van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland.

Ook in 2023 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 aanbieder. 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 2023 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.

2. Analyse financieel resultaat tot en met augustus 2023

Onderstaande tabel geeft inzicht in de realisatie over de maanden januari tot en met augustus 2023 ten opzichte van de d.d. 7 september 2023 definitief vastgestelde jaarbegroting 2023 inclusief wijzigingen. Tevens zijn er prognoses opgenomen inzake de te verwachten uitputting van de budgetten ultimo 2023.

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2022	Realisatie t/m aug 2023	begroting 2023	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	5.805	6.041	9.714	62%	3.523	9.564	98%
Flankerend beleid	1	0	0	0%	0	0	100%
Overige goederen en diensten	1.358	1.150	2.531	45%	1.331	2.481	98%
Bijdrage GDI	149	-4	150	-3%	154	150	100%
Kapitaallasten	87	138	208	67%	69	208	100%
Automatisering	1.202	1.511	1.986	76%	675	2.186	110%
Huisvesting	531	425	684	62%	259	684	100%
Onvoorzien	0	0	109	0%	109	109	100%
Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak	-1	0	0	0%	0	0	0%
Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak (VLS)	40	0	0	0%	0	0	0%
Project opschoningsact. Velsen	17	0	0	0%	0	0	0%
Totaal Lasten	9.190	9.260	15.381	60%	6.121	15.381	100%
Bijdragen deelnemers	-10.193	-13.956	-13.888	100%	-1.098	-15.053	108%
Bijdragen deelnemers overig	0	-145	-145	100%	0	-145	100%
Doorbelasting GDI	-149	28	-150	-18%	-178	-150	100%
Uitvoeringskosten KTA	-206	0	-25	0%	-25	-25	100%
Overige opbrengsten	-6	-49	-8	617%	-19	-68	850%
Totaal Baten	-10.554	-14.122	-14.216	99%	-1.319	-15.441	109%
Resultaat voor bestemming	-1.363	-4.862	1.165		4.802	-60	
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	-40	0	0	0%	0	0	0%
Mutaties reserve/resultaat	-40	0	0	0%	0	0	0%
Resultaat na bestemming	-1.404	-4.862	1.165		4.802	-60	

2.0 Algemeen

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.

2.1 Personele lasten

De totale personeelslasten bedragen over de eerste acht maanden 6,0 miljoen, hiervan betreft 1,23 miljoen inhuur van personeel. Dit is nagenoeg gelijk aan het bedrag van vorig jaar (1,24 miljoen). De verwachting voor de rest van 2023 is dat de totale personeelslasten met 150K onder het budget zullen blijven. Dit wordt veroorzaakt doordat er binnen de organisatie diverse vacatures langdurig openstaan en doordat er niet voldoende inhuur beschikbaar is.

2.2 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 456K), accountants- en controlekosten (totaal gerealiseerd tot en met augustus 87K), de kosten betreffende de gegevensverwerking (totaal gerealiseerd tot en met augustus 73K), bankkosten (totaal gerealiseerd tot en met augustus 146K) en de post proces-, gerechts- en griffiekosten (totaal gerealiseerd tot en met augustus 234K). Bij de belangrijke post drukwerk & verzending ligt het grootste deel van de lasten in het eerste halfjaar (de grote kohieren). De proces-, gerechts- en griffiekosten zullen met name betaalbaar worden gesteld in het laatste kwartaal van 2023 en het eerste kwartaal van 2024. Deze laatste zullen dan ten laste van de begroting 2024 komen, zoals gemeld in de vergadering van 7 september jl.

2.3 Bijdrage GDI

Het gaat hier om de kosten die in rekening worden gebracht door het Rijk voor de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI). Deze kosten houden verband 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 worden jaarlijks doorbelast aan het Ministerie van BZK en aan het Hoogheemraadschap van Rijnland en zijn gebaseerd op het huidige gebruik van de berichtenbox en de digitale balie. Als dit gebruik wijzigt dan wijzigen ook de kosten.

Tot dusverre zijn er in 2023 geen voorschotnota's ontvangen, terwijl de afrekeningen van oude jaren inmiddels wel ontvangen zijn. Dit leidt ertoe dat er momenteel een creditbedrag op de kostenpost GDI aanwezig is. De verwachting is dat aan het eind van het jaar de begrote kosten daadwerkelijk gerealiseerd zullen zijn.

2.4 Kapitaallasten

Momenteel bestaan de kapitaallasten binnen de BSGR uit twee onderdelen. Enerzijds zijn er over de eerste acht maanden kapitaallasten voor de afschrijvingen op de investering in de belastingapplicatie (109K), anderzijds wordt er afgeschreven op de hardware (29K). De prognose trekt deze lijn door, waardoor de begrote lasten één op één gerealiseerd zullen worden.

2.5 Automatisering

Het grootste deel van de automatiseringslasten houdt verband met de onderhoud- en beheercontracten inzake de ICT-infrastructuur, belastingsoftware en telefonie. Er wordt een overschrijding verwacht als gevolg van onder andere een te voorzichtige inschatting van de kosten van de belastingapplicatie (100K) en de kosten voor de telefonie (50K).

2.6 Huisvesting

De huisvestingslasten bestaan voornamelijk uit de betaalde huur ad 271K over de eerste acht maanden, de kosten verband houdend met de servicekosten ad 98K tot en met augustus en de schoonmaakkosten tot en met augustus ad 31K alsmede een aantal kleinere onkosten.

2.7 Onvoorzien

De aanwending van het bedrag onvoorzien is alleen onder voorwaarden toelaatbaar; inzet vindt plaats voor uitgaven die onvoorzien, niet uitstelbaar 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. De post onvoorzien valt in de 8-maandsrapportage nog niet vrij.

2.8 Bijdragen deelnemers

D.d. 31 augustus zijn reeds de initiële deelnemersbijdragen over alle vier de kwartalen 2023 gefactureerd. Daarnaast is in het AB van 7 september besloten de deelnemersbijdrage te verhogen met 1.165K, welke in de prognose is meegenomen. Daarbij verzorgt de BSGR vanaf 2023 de heffingen parkeerbelasting niet meer voor de gemeente Gouda, wat leidt tot een verlaging van de deelnemersbijdrage ad 67K. Echter, doordat de initiële bijdrage reeds voldaan is, zal de BSGR dit bedrag nog verrekenen met deze deelnemer.

2.9 Bijdragen deelnemers Overig

De gemeente Gouda heeft een extra bedrag ad. 95K betaald voor de parkeerheffingen die in 2022 zijn opgelegd. Vanaf 2023 verzorgt de BSGR deze heffingen niet meer voor Gouda, waarvoor een afkoopsom van 50K is betaald.

2.10 Uitvoeringskosten KTA

Over 2023 wordt verwacht dat de deelnemers 25K aan uitvoeringslasten gefactureerd krijgen voor de afhandeling van de Kindertoeslagaffaire. De daadwerkelijke uitvoeringslasten kunnen nog veranderen.

2.11 Doorbelasting GDI

Zoals bij 2.3 aangegeven zijn er tot dusverre nog geen voorschotnota's 2023 voor GDI ontvangen, terwijl de afrekeningen van oude jaren inmiddels wel ontvangen zijn. De verwachting is dat de kosten voor GDI 150K zullen bedragen. Dit zal worden doorbelast zoals eerder vermeld.

2.12 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 6K. Daarnaast is er 40K aan niet begrote renteopbrengsten binnengekomen in de eerste 8 maanden.

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.

Deze verhouding staat de komende jaren onder druk aangezien de werkprocessen “gedicteerd” gaan worden door de verplichte afname en levering aan de landelijke basisregistraties die momenteel nog verre van optimaal functioneren met als gevolg grootschalig en handmatig opwerken van gegevens.

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 2022 zijn de jaarrekeningcijfers 2022 geweest. Deze kostprijscalculatie is in maart 2023 voorzien van een instemmend oordeel van de accountant. Voor de definitieve deelnemersbijdrage 2023 worden de uitkomsten van de jaarrekeningcijfers 2023 volledig meegenomen in de kostprijs/ deelnemersbijdrage per deelnemer. Deze definitieve deelnemersbijdrage zal rond maart 2024 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 wordt verkregen.

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.

De ontwikkelingen en 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.

Tevens speelt in dit kader de discussie rondom de uitbreiding van het lokale belastinggebied waarbij de vraag centraal staat of de OZB hier bepalend in blijft dan wel dat deze opgaat in een ingezetenenheffing.

Een groot aantal belastingkantoren heeft in het voorjaar een brief gestuurd naar staatssecretaris Van Rij waarin zij hun zorgen uitten over de uitvoering van de WOZ en de vele bezwaren die o.a. door NCNP - bureaus worden ingediend.

De staatssecretaris heeft hierop gereageerd met een voorstel om de proceskostenvergoeding substantieel te verlagen (naar 25%) en deze vergoedingen uit te laten keren aan de burger in plaats van aan het NCNP – bureau. Dit voorstel maakt onderdeel uit van het Belastingplan 2024.

Daarnaast is een “kopgroep” van directeuren (waaronder BSGR) in overleg met de Waarderingskamer om te bezien of het waarderingsproces ook aan de voorkant (i.p.v. uitsluitend aan de achterkant middels de bezwaren) de broodnodige veranderingen moet ondergaan om de uitwerking op termijn werkbaar te houden.

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

3.4 Automatisering

Overgang van netwerkprovider

In 2022 is de aanbesteding van de infrastructuur afgerond. Dit heeft geleid tot een overgang van Centric SMC naar KPN. Eind 2022 heeft de transitie van de kantoorautomatisering naar KPN plaatsgevonden, terwijl de overgang van de belastingomgeving (Citrix) na de grote koierrun van februari 2023 heeft plaatsgevonden. Dit ging gepaard met grote aanloopproblemen, mede als gevolg van onderdelen die niet of niet volledig zijn geconverteerd naar de ‘nieuwe’ omgeving. Hoewel de performance de afgelopen periode is verbeterd, hebben alle inspanningen nog niet het volledig gewenste resultaat opgeleverd en blijven er een aantal openstaande performance problemen. De verwachting is dat met een nieuwe release van Key2Belastingen ook deze performance problemen zullen worden opgelost.

Daar waar voorheen infrastructuur en belastingapplicatie bij dezelfde leverancier zaten, is dat nu verdeeld over twee leveranciers. Afstemmingsproblemen komen daarmee vaker voor.

Samenwerking

Samen met andere “Centric” belastingkantoren die gemeenten en een 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 ICT medewerkers of afdelingshoofden.

Door het kernteam worden de ICT ontwikkelingen van de leveranciers Centric (belastingapplicatie) en Bakerware (portal) besproken. Resultaten en bevindingen worden gedeeld met de leveranciers. 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.

Kostendeling is van belang met het oog op de hoge perceptiekosten die het gevolg zijn van het door het Rijk ingezette ontwikkeling op het gebied van de basisregistraties. Deze landelijke basisregistratie leiden tot en toename van kosten, niet alleen voor BSGR als belastingkantoor maar ook voor de deelnemers aan de Gemeenschappelijke Regeling. De verwachting is dat de vanuit het Rijk geïnitieerde kosten verder 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. Deze kosten zullen worden doorberekend aan de klanten.

Ontwikkeling naar de Cloud (SaaS)

Door de softwareleverancier (Centric) wordt gewerkt aan het ombouwen van de belastingapplicatie naar de SaaS waarna deze in de Cloud kan worden afgenomen. Waar de verwachting was dat dit eind 2023 gereed zou zijn, heeft de leverancier haar koers aangepast waarbij nu de verwachting is dat eind 2028 de belastingapplicatie in de Cloud kan worden afgenomen. Voor BSGR betekent dit dat er gedurende een langere periode gebruik gemaakt moet gaan worden van dure inhuur op het gebied van applicatiebeheer.

Deze vertraging zal ook consequenties hebben voor de kosten van het aanbesteedde contract van de ICT infrastructuur en hosting. Immers er was vanuit gegaan dat er in het 3^e jaar van de looptijd sprake zou zijn van een SaaS omgeving met lagere kosten. Dit laatste is nu niet het geval.

Bovenstaande ontwikkelingen zorgen ervoor dat lokale overheden steeds meer de keuze maken voor een andere softwareleverancier. Dit vanwege het feit dat een andere leverancier wel de software aanbiedt in de SaaS. Het voordeel van een SaaS oplossing voor de softwareleverancier is dat er voor wat betreft het beheer geen werkzaamheden meer op locatie verricht hoeven te worden. Er zal een nog nauwere samenwerking plaats moeten vinden met andere belastingkantoren om ervoor te zorgen dat de processen op elkaar worden afgestemd en worden opgenomen in de ontwikkeling van de standaardsoftware.

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 echter niet dezelfde, met verschillen in WOZ- en BAG administratie, met name op objectniveau. Daar waar dat het geval is, dienen deze indien mogelijk met opwerkacties opgelost te worden.

In projectvorm (Project GO) zijn de afgelopen jaren door de afdeling WOZ de kubieke meters omgezet in vierkante meters gebruiksoppervlakte. De resultaten van de omzetting zijn, na afstemming met de BAG afdelingen van de deelnemende gemeenten, als authentiek in de BAG opgenomen.

Inmiddels is de BSGR volledig aangesloten op de e-Services BAG, wat inhoudt dat mutaties in de BAG dagelijks kunnen worden verwerkt.

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.

De belangrijkste constatering tot nu toe is dat deze overgang naar de LV WOZ geen tijd oplevert, maar juist 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 additionele werkzaamheden kosten op dit moment enkele fte extra op jaarbasis voor de afdeling Heffen.

De basisregistratie kadaster (BRK)

Sinds januari heeft BSGR hard gewerkt om te kunnen voldoen aan de eisen om aan te sluiten op de BRK 2.0. Half augustus zijn die werkzaamheden afgerond. De aansluiting is half september gerealiseerd, waarna we nu ook in dit proces gebruik maken van berichtenservices.

Het Handelsregister (HR)

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

Afname van bestanden vindt inmiddels plaats via het Handelsregister. Alhoewel deze bestanden kwalitatief veel beter zijn dan de oude KvK bestanden is de verwerking hiervan in de software slechts beperkt geautomatiseerd en dient in tegenstelling tot de oude situatie weer handmatig één op één fiattering plaats te vinden. De efficiencywinst als gevolg van betere gegevens wordt zo weer teniet gedaan.

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 nog geen terugmeldvoorziening wat veel extra werk oplevert.

Voor het eind van dit jaar zal de BSGR aansluiten op de terugmeldvoorziening LV WOZ Bronhouders. Dat is de eerste stap die in het kader van automatisering van alle terugmeldvoorzieningen zal worden gezet.

Concluderend kan gesteld worden dat door de verplichte overgang naar de landelijke basisregistraties de forse efficiëncyslagen en kostenbesparingen die de BSGR de afgelopen jaren doorgevoerd heeft voor een groot deel ongedaan zijn gemaakt.

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 maart 2023 voor het tiende achtereenvolgende jaar een goedkeurende ISAE3402 type II verklaring is behaald. In tegenstelling tot de ontvangen verklaring in 2022 is de ontvangen verklaring in 2023 zonder enige beperking. Hiermee kan worden aangetoond dat de BSGR in control is.

Het doel is om ook voor het begrotingsjaar 2023 een goedkeurende ISAE3402 type II verklaring te ontvangen. De overgang van de ICT Infrastructuur en de kantoorautomatisering naar KPN en de hiermee samenhangende beheersmaatregelen (IT-controls) is een frequent onderwerp van gesprek met KPN en vormt op dit moment (medio september 2023) een punt van aandacht en een mogelijk risico om te komen tot een goedkeurende ISAE3402 type II verklaring (zonder beperkingen) voor het begrotingsjaar 2023.

3.6 Financiën en aanbestedingen

In 2022 stonden een aantal grote aanbestedingen op de kalender. De grootste hiervan, de aanbesteding van de ICT Infrastructuur en kantoorautomatisering is inmiddels afgerond en heeft geleid tot een overgang van Centric SMC naar KPN als beheerder. Een andere aanbesteding in 2022 betrof het contract voor het printen en verzenden van belastingaanslagen. De activiteiten die betrekking hebben op beide aanbestedingen zijn in 2023 operationeel geworden als onderdeel van de dienstverlening van BSGR.

Met betrekking tot gespecialiseerde inhuurkrachten op detachingsbasis maakt BSGR sinds begin van dit jaar gebruik van een Dynamisch Aankoop Systeem (DAS) waarin de uitvraag naar inhuur personeel voor bijvoorbeeld de WOZ-bezwaarafhandeling kan worden uitgezet. Hiermee kunnen mogelijke problemen op het gebied van rechtmatigheid worden voorkomen.

De Verbijzonderde Interne Controle (VIC) is in 2023 doorontwikkeld en wordt periodiek uitgevoerd.

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 31 mei 2022. Hierin zijn de maatregelen beschreven die worden getoetst in het kader van informatiebeveiliging. Hierover wordt gerapporteerd aan het Dagelijks bestuur. Deze verantwoording is voorgelegd in de vergadering van het dagelijks bestuur van 9 juni 2022. Beoogd wordt om de actualisatie van het informatiebeveiligingsplan, die met name een gevolg is van de ICT-migratie in 2023, op 2 oktober aan het MT voor te leggen en in de vergadering van 26 oktober aan het dagelijks bestuur voor te leggen.

Voor wat betreft de algehele voortgang van de implementatie van de BIO: Beoogd was om, in samenspraak met een delegatie binnen de externe werkgroep Privacy & Informatiebeveiliging (opgezet vanuit de belastingkantoren die gebruikmaken van het belastingpakket van Centric), de verdere implementatie van de BIO gezamenlijk op te pakken. Dit om te voorkomen dat binnen iedere afzonderlijke organisatie een zoektocht werd ondernomen naar een juiste invulling van de maatregelen voortvloeiend uit de BIO. Als gevolg van personele wisselingen bij andere kantoren is dit destijds onvoldoende van de grond gekomen. Beoogd was dat BSGR hierin zelf meer tijd en energie zou steken om dit voor de organisatie zelf op orde te krijgen. Als gevolg van de migratie van de ICT-infrastructuur en, zich ook bij de BSGR voorgedane, personele wisselingen, is dit vooralsnog niet van de grond gekomen.

De bewustwording met betrekking tot informatiebeveiliging en privacy onder de medewerkers is tot op heden beperkt gebleven tot voorlichting via intranet en via de BSGR-Academy. Het gaat dan met name

om het vergroten c.q. testen van theoretische kennis. Beoogd was om in de loop van dit jaar de kennis en alertheid van medewerkers op dit vlak, en dan vooral ten aanzien van phishing mail, in praktijk te toetsen. Helaas is dat als gevolg van de problemen die zijn ontstaan door en na de migratie van de ICT-infrastructuur tot op heden uitgebleven. Dit zal alsnog worden opgepakt.

Zoals in alle 8-maandsrapportages van de afgelopen jaren 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 aan de AP doorgegeven.

Zoals eerder vermeld is besloten dat de BSGR met haar leveranciers in principe de door de VNG/IBD opgestelde standaard verwerkersovereenkomst afsluit (inmiddels versie 2.42). Tot op heden zijn er nu landelijk ca. 100 leveranciers (laatste stand van zaken per ultimo augustus 2023) 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.

In 2021 heeft de Europese Commissie een eigen tekst van een standaard verwerkersovereenkomst gepubliceerd. Decentrale overheden kunnen gebruik maken van deze tekst en deze is – voor zover bekend- niet dwingend voorgeschreven. Om die reden blijft de BSGR vooralsnog de tekst van de VNG/IBD voor de verwerkersovereenkomsten hanteren bij nieuwe contracten.

Gepland was het nu geldende Besluit gegevensverstrekking BSGR 2019 (vastgesteld door het dagelijks bestuur op 17 oktober 2019) te actualiseren en voor te leggen aan het dagelijks bestuur in de vergadering op 31 augustus. Vanuit het regieoverleg is verzocht dit onderwerp door te schuiven naar de vergadering van het dagelijks bestuur van 26 oktober.

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 2022 heeft er voor de eerste keer een inspectie van het archief door de archiefinspecteur van het Streekarchief plaatsgevonden. De definitieve rapportage hiervan is op 10 januari jl. opgeleverd en aan het dagelijks bestuur ter kennisname voorgelegd in de vergadering van 16 februari. De conclusie van de rapportage is dat de 'BSGR op hoofdlijnen in voldoende mate voldoet aan de eisen van de Archiefwet 1995, maar dat er nog aandachtspunten zijn om te kunnen voldoen aan wet- en regelgeving."

Eén van de door de archivaris aangegeven punten betreft het opstellen van een eigen archiefverordening voor de BSGR. Bij de aanpassing van de tekst van de gemeenschappelijke regeling van de BSGR is hierop geanticipeerd. In het aan het bestuur voor te leggen advies met betrekking tot de gewijzigde Wet gemeenschappelijke regelingen is opgenomen dat de tekst van een eigen archiefverordening uiterlijk in de vergadering van 11 april 2024 aan het algemeen bestuur zal worden voorgelegd. De verordening is dan in ieder geval van kracht op het moment dat de gewijzigde tekst van de gemeenschappelijke regeling wordt gepubliceerd.

Evenals in voorgaande jaren is ook dit jaar weer een verzoek tot opschoning van de fysiek opgeslagen documenten bij Iron Mountain aan de archivaris voorgelegd. Het betreft in dit geval fysiek opgeslagen documenten van vóór 1 januari 2016. Aan Iron Mountain is, na daartoe verkregen toestemming van de archivaris, opdracht gegeven om deze fysiek opgeslagen documenten per 1 januari 2024 te vernietigen. Daarnaast heeft eind juli een digitale opschoningactie plaatsgevonden van oude (voldane of afgeboekte) vorderingen in de belastingadministratie.

3.8 Personele ontwikkeling

Organisatieontwikkeling

Organisatieontwikkeling staat in deze zeer roerige tijden met name in het teken van het aantrekken en het behouden van gekwalificeerd personeel. Personele tekorten in vrijwel alle sectoren plaatsen werkgevers voor grote uitdagingen. Dit en de zeer hoge inflatie vraagt van cao partijen dat ze afspraken maken over verbeteringen in arbeidsvoorwaarden.

Voor belastingkantoren en zo ook voor de BSGR speelt daarnaast de enorme druk op de formatie als gevolg van de steeds maar stijgende no cure no pay bezwaren. Anderzijds is er onzekerheid te bespeuren over de gevolgen van de verruiming van het lokale belastinggebied en de consequenties hiervan voor zowel de kwalitatieve als kwantitatieve formatie.

Een verruiming van het gebruik van de ozb heeft immers wezenlijk andere formatieve consequenties als het invoeren van bijvoorbeeld een ingezetenenheffing. Een verruiming van de ozb betekent immers kans op meer (no cure no pay) bezwaren en daarmee extra inhuur tegen momenteel explosief stijgende inhuurtarieven (tarieven liggen tot wel 30% tot 40% hoger vergeleken met vorig jaar).

In de afgelopen acht maanden zijn er 5 medewerkers in dienst getreden en 10 medewerkers hebben de organisatie verlaten. In de meeste gevallen is er hier sprake van een (forse) verbetering van arbeidsvoorwaarden.

Het bezettingsoverzicht inclusief inhuur per eind augustus 2023 ziet er als volgt uit:

Afdeling	Formele formatie 1-1-2023	Bezetting (fte) 31-8-2023	Aantal medewerker 31-8-2023	FTE ingevuld d.m.v. inhuur 31-8-2023
Heffen	31,2	22,68	27	6,39
Informatie & Inning	26,6	21,19	26	1,00
Waarderen	49,5	36,56	41	6,08
Directie en Bedrijfsvoering	11,65	9,57	7	0,30
Totalen	118,95	90,00	101	13,77

Hybride werken

De BSGR heeft inmiddels op grote schaal hybride werken ingevoerd. De Ondernemingsraad en medewerkers staan hier positief tegenover. Er is sprake van een gemiddelde dagelijkse bezettingsgraad op kantoor van 50%-60% van het personeelsbestand. Medewerkers hebben zelf kunnen aangeven hoeveel dagen zij thuis of op kantoor willen werken. Daar waar mogelijk is het verzoek gehonoreerd.

Verzuim

Eind augustus 2023 bedroeg het ziekteverzuim over de eerste acht maanden 4,33%, een kleine daling ten opzichte van vorig jaar. Ook de meldingsfrequentie is gedaald. Het verzuimpercentage is lager dan het landelijk gemiddelde (5,7% in het eerste kwartaal; 5,0% in het tweede kwartaal) en fors lager dan het gemiddelde in de sector Overheid (6,5% in het eerste kwartaal; 5,7% in het tweede kwartaal). Het ziekteverzuim per afdeling gedurende de eerste 8 maanden van 2023 ziet er als volgt uit:

Afdeling	Ziekteverzuim % tot en met augustus 2023	Meldingsfrequentie tot en met augustus 2023	Ziekteverzuim % tot en met augustus 2022	Meldingsfrequentie tot en met augustus 2022
Heffen	5,61	0,58	10,27	1,31
Informatie & Inning	6,55	1,02	3,91	0,89
Waarderen	2,41	0,96	2,61	1,17
Directie en Bedrijfsvoering	2,74	1,08	2,46	1,5
Totaal	4,33	0,91	4,81	1,22

Cao Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties

Medio september 2023 is gestart met de onderhandelingen voor een nieuwe Cao voor één jaar, te weten 2024. Centraal hierin staan een loonontwikkeling waarmee de gemeentelijke sector en samenwerkende organisaties zich goed kunnen positioneren tegenover de andere overheidssectoren. Daarnaast zal de focus liggen op het uitbouwen van de reeds bestaande arbeidsvoorwaarden die nog meer marktconform en concurrerend moeten worden. Tevens dienen de arbeidsvoorwaarden bij te dragen aan onder andere de vitaliteit van de medewerkers.

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 formeel 43 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. 36 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 2022 zijn er 38 reacties ingekomen.

De klachten hadden onder andere betrekking op:

- Wachttijden aan de telefoon c.q. de slechte bereikbaarheid van de BSGR
- Het uitblijven van een reactie op gestelde vragen.
- Het gedrag/handelen of niet nakomen van een afspraak door een medewerker.
- Het feit dat belastingaanslagen niet ten name van meerdere personen kunnen worden opgelegd.
- Meerdere aanslagen in één keer.
- Het feit dat de belastingaanslag maar in maximaal acht termijnen kan worden betaald.
- Het niet vermelden op het klachtenformulier dat deze ook digitaal kan worden ingediend.

Daarnaast werd er een klacht ingediend bij de BSGR die bestemd was voor één van de deelnemers.

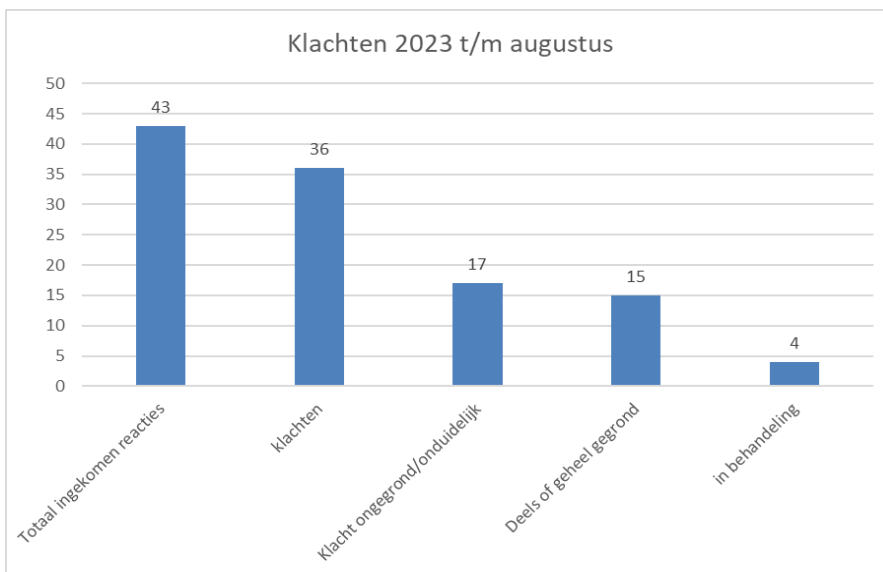
Van de ingediende klachten waren er 15 deels of geheel gegrond. Deze klachten hadden betrekking op onder andere:

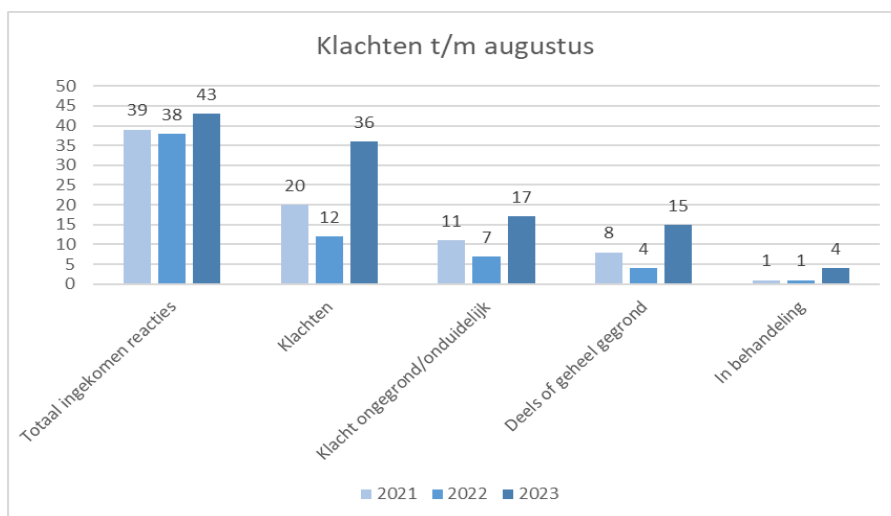
- Met name natuurlijk, de wachttijden aan de telefoon en de bereikbaarheid van de BSGR, welke te wijten zijn geweest aan de migratie van de telefonie mede in combinatie met de migratie van de ICT-infrastructuur.
- Het overschrijden van behandeltermijn van bezwaarschriften waarbij van dit uitblijven niet nog

- een keer nadrukkelijk vooraf melding werd gedaan aan belanghebbende.
- Het niet correct verwerken van een betalingsregeling in de administratie.
 - Het niet vermelden op het klachtenformulier dat deze ook digitaal kan worden ingediend.
 - Foutieve adressering van een belastingaanslag na overlijden.

Van een viertal klachten dient nog te worden vastgesteld of deze terecht dan wel onterecht zijn ingediend.

NB: In deze aantallen zijn niet meegenomen de klanten die tijdens een telefoongesprek hun ongenoegen uitten over de slechte bereikbaarheid van de BSGR over de periode t/m augustus. Deze worden immers niet formeel geregistreerd.





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 ingekomen dossiers.

Twee van deze dossiers hadden betrekking op afgewezen kwijtscheldingsverzoeken, waarbij in één casus, op basis van de huidige specifieke situatie, besloten is om de invordering van de aanslag niet verder door te zetten. Het kwijtscheldingsverzoek was overigens op basis van eerder overlegde gegevens terecht afgewezen.

De twee andere dossiers hadden betrekking op klachten die niet in eerste instantie bij de BSGR waren aangekaart, maar die rechtstreeks bij de Nationale ombudsman aanhangig waren gemaakt. Deze zijn alsnog door de BSGR in behandeling genomen. Eén van deze klachten is gegrond bevonden.

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 tot 1 juli een onderdeel van de afdeling. Vanaf 1 juli valt Applicatiebeheer onder de nieuwe gevormde afdeling Bedrijfsvoering. Applicatiebeheer ondersteunt de organisatie op het gebied van regulier beheer, procesautomatisering, productie en projecten. Voor de begroting en de jaarrekening 2023 is applicatiebeheer omwille van het overzicht en de transparantie nog bij het programma Heffen meegenomen. Per 1 januari 2024 zullen de kosten van applicatiebeheer worden meegenomen onder Overhead.

Daarnaast omvat het programma de activiteiten met betrekking tot het behandelen en afdoen van bezwaren tegen plicht en maatstaf. Ook 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 2023

De totale bruto oplegging in de eerste acht maanden van 2023 is €575 miljoen ten opzichte van €492 miljoen in de eerste acht maanden van 2022.

Naast de reguliere werkzaamheden, waaronder de bezwaarafhandeling, hebben in de eerste acht 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 inzamen per 2025 vorm gaan krijgen.

De afname LV WOZ

De automatisering van de afnamefunctionaliteit LV WOZ werkt inmiddels beter dan vorig jaar. Echter, het proces blijft zoals eerder aangegeven zeer omslachtig.

Als gevolg van de grote aantallen bezwaren door NCNP bureaus in den lande zijn nog veel waardes van WOZ-objekten van niet deelnemers nog niet definitief gemaakt. Dit heeft tevens gevolgen voor de aanslagen van Rijnland.

In gebruik name Handelsregister (HR)

Eind oktober 2023 staat een nieuwe versie gepland van Key2Belastingen die ervoor moet zorgen dat mutaties geautomatiseerd verwerkt kunnen worden. Tot dit moment wordt de afhandeling van mutaties handmatig opgepakt, wat erg tijdrovend en kostbaar is.

ICT: de verhuizing van de infrastructuur van Centric SMC naar KPN

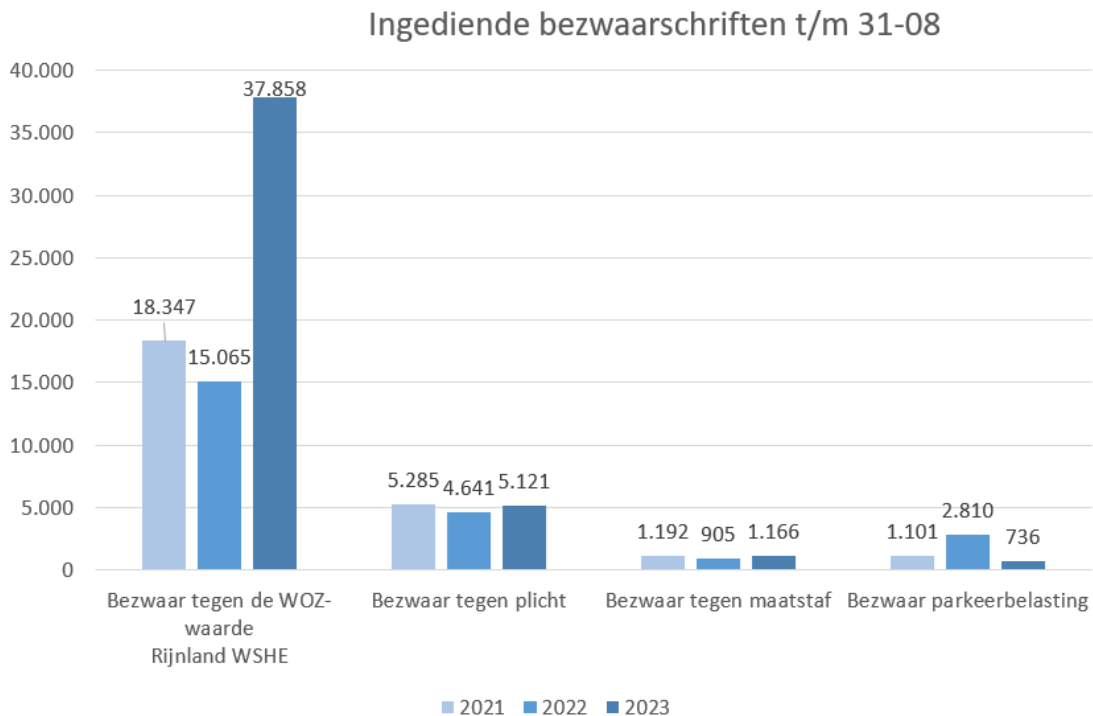
De verhuizing van de infrastructuur in 2022 heeft ook voor de werkzaamheden op de afdeling Heffen voor (aanloop)problemen gezorgd. Met name op het gebied van de aanslagoplegging van exoten en parkeerbelasting stagneren werkzaamheden, doordat verbindingen niet werken, certificaten ontbreken en de performance van systemen (snelheid) slecht is. Op dit moment (medio september 2023) worden werkzaamheden weer volgens planning uitgevoerd.

Project BRK 2.0

In maart van het jaar is gestart met de voorbereidingen voor de overgang naar BRK 2.0. Vanuit zowel Centric als vanuit de BSGR is een projectleider aangesteld die gedurende het traject de voortgang strikt in de gaten hield. Met name bij het leggen van de verbindingen naar de basisregistratie ging niet alles van een 'leien dakje'. Half september 2023 is de definitieve aansluiting op BRK 2.0 gerealiseerd.

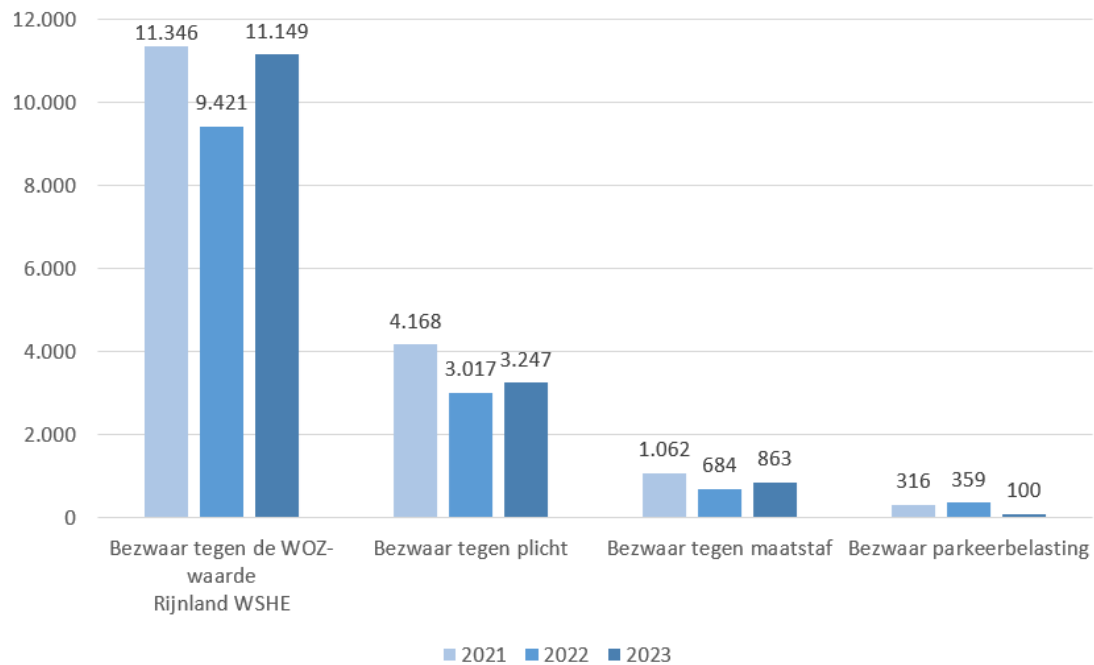
Plicht- en maatstafbezwaren

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).



Figuur: ingekomen bezwaarschriften 2023 t.o.v. voorgaande jaren

Afgehandelde bezwaarschriften t/m 31-08



Figuur: afgehandelde bezwaarschriften 2023 t.o.v. voorgaande jaren

Onderstaand een overzicht van aantallen plicht- en maatstafbezwaren per deelnemer:

Aantallen bezwaren 2023 8-maandsrapportage														
Omschrijving	Indicator	Bodegraven-Reeuwijk	Gouda	Katwijk	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Velsen	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude	Rijnland	Totaal bezwaanregels *
Bezwaar tegen maatstaf	Ingediend in 2023	67	140	80	95	14	23	192	6	24	34	0	491	1.166
	Afgehandeld	39	108	31	67	13	13	184	4	10	20	0	374	863
	In behandeling	28	32	49	28	1	10	8	2	14	14	0	117	303
Bezwaar parkeerbelasting	Ingediend in 2023	0	1	717	0	0	0	18	0	0	0	0	0	736
	Afgehandeld	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
	In behandeling	0	1	617	0	0	0	18	0	0	0	0	0	636
Bezwaar tegen plicht	Ingediend in 2023	132	310	204	528	71	72	277	103	177	145	43	3.059	5.121
	Afgehandeld	79	184	140	339	46	40	166	67	67	96	29	1.994	3.247
	In behandeling	53	126	64	189	25	32	111	36	110	49	14	1.065	1.874
Bezwaar tegen de WOZ-waarde Rijnland WSHE	Ingediend in 2023	1.716	2.385	2.644	4.296	1.210	1.290	2.844	1.280	994	1.114	385	17.700	37.858
	Afgehandeld	422	949	913	1.453	365	302	652	360	322	321	104	4.986	11.149
	In behandeling	1.294	1.436	1.731	2.843	845	988	2.192	920	672	793	281	12.714	26.709

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

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2023

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2022	Realisatie t/m aug 2023	Begroting 2023	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	1.602	1.908	2.980	64%	1.072	2.980	100%
Overige goederen en diensten	248	69	302	23%	133	202	67%
Automatiseringskosten	231	220	324	68%	104	324	100%
Totaal Lasten	2.080	2.197	3.606	61%	1.309	3.506	97%
Bijdragen deelnemers	-2.080	-2.102	-3.511	60%	-1.309	-3.411	97%
Bijdragen deelnemers overig	0	-95	-95	100%	0	-95	100%
Totaal Baten	-2.080	-2.197	-3.606	61%	-1.309	-3.506	97%
Resultaat voor bestemming	0	0	0		0	0	
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	0	0	0	0%	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 rekening gehouden met een onderschrijding op de post overige goederen en diensten. Dit wordt veroorzaakt door de forse lagere kosten van gegevenslevering.

Programma 2: Informatie & Inning

Onderwerp

Dit programma omvat het gehele proces van doelgerichte acties om de opgelegde aanslagen in te vorderen en betalingen te verwerken:

binnengekomen belastinggelden worden ingeboekt, in voorkomende gevallen wordt automatisch dan wel na beoordeling kwijtschelding verleend en zo nodig worden belastingplichtigen gemaand tot betalen. De ontvangen betalingen worden zoveel mogelijk automatisch gekoppeld op basis van het aanslagnummer, en de afdeling verzorgt de handmatige koppeling van de resterende ontvangen betalingen.

Aanmaningen kunnen uitmonden in een traject van dwanginvordering. De BSGR verzorgt het gehele invorderingsproces, inclusief de dwanginvordering, grotendeels zelf.

Daarnaast bevat dit programma de klantencontacten in de vorm van correspondentie en balie- en receptiewerkzaamheden.

Voor wat betreft de telefoonbeantwoording is er sprake van een keuzemenu waarbij de burger door middel van het intoetsen van een aanslagnummer direct herkend wordt en specialistische vragen direct bij de verschillende backoffices terecht komen. De afdeling I&I blijft verantwoordelijk voor de algemene vragen.

Tenslotte omvat het programma de behandeling en afdoening van bezwaar- en beroepschriften inzake respectievelijk invorderingskosten en kwijtscheldingen en de afwikkeling van dossiers van onvermogen.

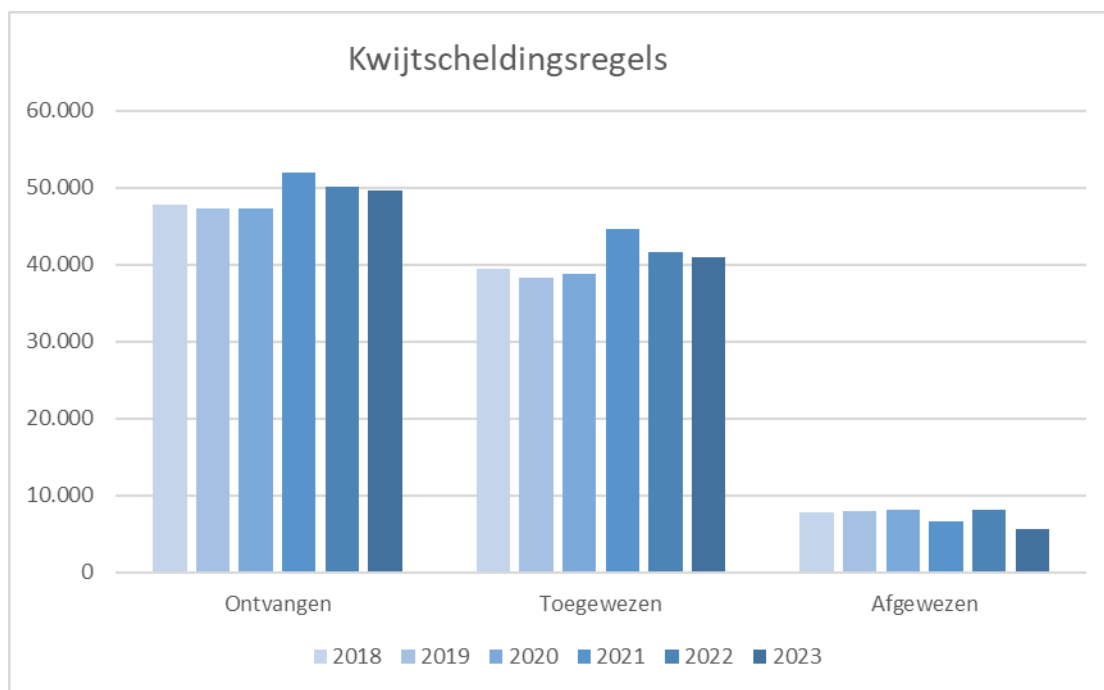
De eerste acht maanden van 2023 hebben zich gekenmerkt dor de volgende issues:

1. Impact Kinderopvangtoeslag-affaire

- 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 kwijtgescholden. 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).

2. Kwijtschelding

- **Aantal kwijtscheldingsregels t/m 31 augustus 2023:**



Toelichting : verschil tussen 'Ontvangen', 'Toegewezen' en 'Afgewezen' is 'In behandeling'

Het bovenstaande overzicht presenteert het totaal aantal kwijtscheldingsregels dat is opgenomen in kwijtscheldingsverzoeken over de eerste acht maanden van 2023 in vergelijking tot dezelfde periode in vorige jaren. Het totaal aantal kwijtscheldingsverzoeken van 34.626 stuks betreft zowel handmatige als automatisch verwerkte kwijtscheldingsverzoeken. In 2022 waren dit over dezelfde periode 34.856 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**

Net als in voorgaande jaren is er in 2023 bij de afhandeling van de kwijtscheldingsverzoeken gebruik gemaakt van de beschikbare informatie bij het Inlichtingenbureau. Tweewekelijks kunnen bestanden worden aangeboden om te toetsen of burgers in aanmerking kunnen komen voor kwijtschelding.

Als een kwijtscheldingsverzoek niet automatisch wordt toegekend door het Inlichtingbureau, dan is er sprake van een 'blokkade'. Het Inlichtingenbureau beschikt in zo'n geval dan namelijk over geen óf over te verouderde informatie. Daarnaast kan een blokkade worden gegeven als blijkt dat de burger boven de kwijtscheldingsnormen uitkomt qua vermogen en/of inkomen. De BSGR hanteert de ruimst mogelijke kwijtscheldingsnormen (100% norm).

Blokkade redenen bij het Inlichtingenbureau kunnen zijn 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 10.344 kwijtscheldingsverzoeken met maximaal één blokkadecode vanuit het Inlichtingenbureau, beschikte de BSGR in 4.385 verzoeken wel over deze bij het Inlichtingenbureau ontbrekende informatie. Hierdoor konden deze kwijtscheldingsverzoeken direct worden beoordeeld en worden toegekend of afgewezen. Burgers hebben in 2023 net als in voorgaande jaren 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 2023 81,5% van de kwijtscheldingsverzoeken automatisch toegekend. Dit percentage ligt iets hoger dan de 78,1% in 2022. 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. 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. Het aanleveren van informatie door de burgers hoeft niet meer op papier, maar kan via email worden aangeleverd. Dit is voor veel burgers makkelijker en sneller.

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. Het totaal aantal ontvangen kwijtscheldingsregels is over dezelfde periode gedaald naar 49.688 stuks in 2023 ten opzichte van 50.118 stuks in 2022. Het totaal aantal kwijtscheldingsverzoeken daalde van 34.856 in 2022 naar 34.626 in 2023.

Kwijtscheldingsregels t/m 31 augustus 2023

	openstaand per ultimo 2022	ontvangen in boekjaar 2023	Handmatig afgewezen in boekjaar 2023	Handmatig toegewezen in boekjaar 2023	Automatisch toegewezen in 2023 via IB	Openstaand per 31 augustus 2023
Bodegraven-Reeuwijk	8	556	55	89	397	23
Gouda	32	3.378	378	441	2.360	231
HHR van Rijnland	282	33.285	3.597	4.944	22.884	2.142
Katwijk	7	1.209	122	162	843	89
Leiden	60	6.123	736	1.130	3.672	645
Leiderdorp	7	685	108	90	421	73
Oegstgeest	6	449	53	62	303	37
Velsen	28	2.126	242	338	1.427	147
Voorschoten	7	517	63	83	349	29
Waddinxveen	3	578	63	89	212	217
Wassenaar	8	636	77	74	448	45
Zoeterwoude	3	146	67	8	68	6
Totaal	451	49.688	5.561	7.510	33.384	3.684

Toelichting: verschil eindstand 2022 & beginstand 2023 wordt veroorzaakt doordat verzoeken wel waren ingeboekt, maar niet op regel niveau.

- **Complexiteit en doorlooptijd**

Het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken is door de complexe wetgeving moeilijk in zijn geheel te automatiseren. Kwijtscheldingsverzoeken die niet via het Inlichtingenbureau kunnen worden afgehandeld blijven een tijdrovende en kostbare handmatige activiteit.

Van de behandelde (zowel automatische alsook handmatige) kwijtscheldingsverzoeken in de eerste acht maanden van 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.

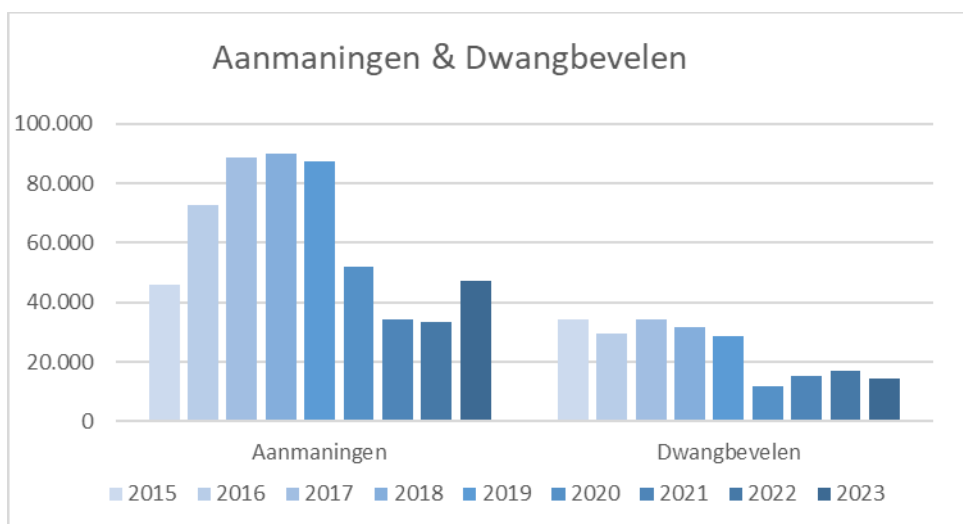
- **Beroepschriften**

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.

3. Invordering

- **Aanmaningen & Dwangbevelen**

Onderstaand een overzicht van de eerste acht maanden van 2015 t/m 2023.



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.

- **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 mogen alleen loonbeslagen worden gelegd als men aan de burger een 'modelberekening' stuurt 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).

In het kader van Maatschappelijk Verantwoord Invorderen, legt de BSGR geen beslag bij burgers met een bijstandsuitkering. In 2023 zijn er tot op heden 1120 loon-/uitkeringsbeslagen uitgevoerd.

- **Deurwaarders**

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.

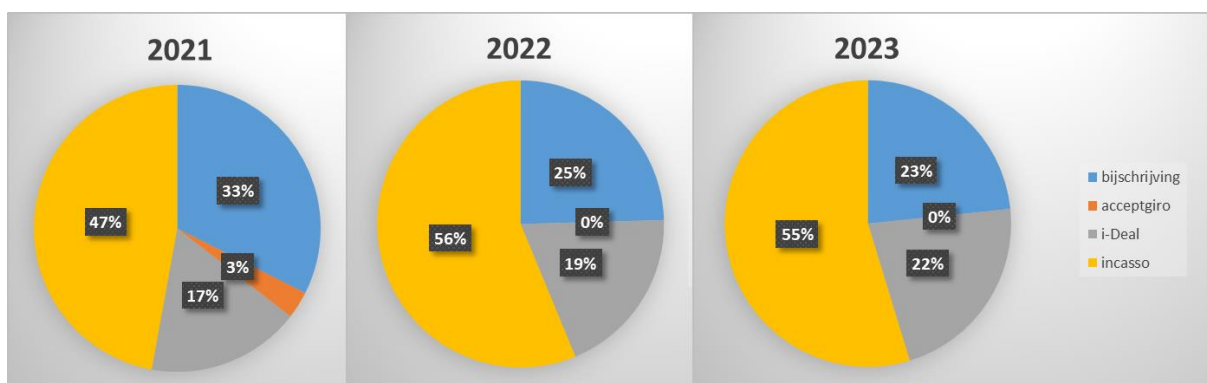
- **Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW)**

Sinds 2021 is het mogelijk om 'administratief' beslag te leggen op auto's. De deurwaarder kan bij de 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.

In eerste acht maanden van 2023 zijn er 129 beslagopdrachten ingeschreven bij de RDW, en 17 uitgeschreven. Dit laatste wordt gedaan als er betaald is, of de vordering oninbaar wordt geleden. Er zijn momenteel nog 324 beslagen actief.

4. Betaling / Onvermogen

Werden er in de eerste acht maanden van 2022 nog 17.500 betalingen handmatig verwerkt omdat de omschrijving bij de betaling aanvankelijk onvoldoende duidelijk was om het bedrag automatisch te alloceren, in dezelfde periode in 2023 is dit aantal gestegen naar 23.000 betalingen. Deze stijging is te verklaren door de latere aanslagoplegging in 2022 waardoor betalingen later bij de BSGR binnen kwamen.



In bovenstaande grafiek is de verdeling van ontvangen betalingen weergegeven over de eerste acht maanden van 2021 t/m 2023. Zoals besloten in 2021 is de BSGR met ingang van 2022 gestopt met het bij de aanslag verstrekken van acceptgirokaarten. Veel burgers zijn hierdoor overgestapt naar automatische incasso.

- **Flexibele incasso**

Al een aantal jaar 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 2023 hebben 28.548 hun incassovoorkoor aangepast en werden er 14.816 nieuwe automatische incasso's afgegeven. In 2022 waren dit respectievelijk 17.650 voorkeuraanpassingen en 14.370 nieuwe automatische incasso's.

- **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 2022 zijn er 345 links verstuurd, waarvan er 302 direct zijn betaald. In 2023 is dit aantal verder gestegen naar 438 links en 398 directe betalingen.

- **Betalingsregelingen**

Over de eerste acht maanden van 2023 zijn er 16.700 betalingsregelingen afgesproken met burgers, een forse stijging ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar met 13.843 regelingen. Hiermee komt het aantal betalingsregelingen weer op het niveau van vóór 2022. In 2022 werden aanslagen later opgelegd, waardoor ook betalingsregelingen later in het jaar werden afgesloten.

Ruim 75% van alle betalingsregelingen wordt correct nagekomen, en 25% van de betalingsregelingen komt uiteindelijk toch terecht in de dwanginvordering.

- **Onvermogen/Bewindvoering (WSNP)**

Als burgers grote financiële schulden hebben, is het mogelijk om in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening. 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 2023 zijn er 1.569 aanvragen onvermogen of schuldhulp binnen gekomen bij de BSGR. Dit is dus 12% meer dan de 1.397 aanvragen over dezelfde periode in 2022.

In totaal zijn er tot en met 31 augustus 2023 11.400 lopende onvermogen dossiers, 5.610 dossiers voor schuldhulpverlening en 5.790 dossiers voor bewindvoering.

- **Vroegsignalering**

Vroegsignalering is ondersteuning 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, kan de BSGR deze informatie niet proactief verstrekken.

Vanaf oktober 2022 hebben de afdelingen Sociale Zaken van deelnemende gemeenten digitaal toegang om zelf de benodigde informatie bij de BSGR kunnen raadplegen.

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.

5. Telefonie / Email / Chat / Balie

• Telefonie

Het telefoonmenu heeft als doel de burger zo snel mogelijk met de juiste afdeling/persoon te verbinden. Doordat de burger een aanslagnummer en/of kenmerk intoetst, komt de burger direct met de juiste medewerker in contact.

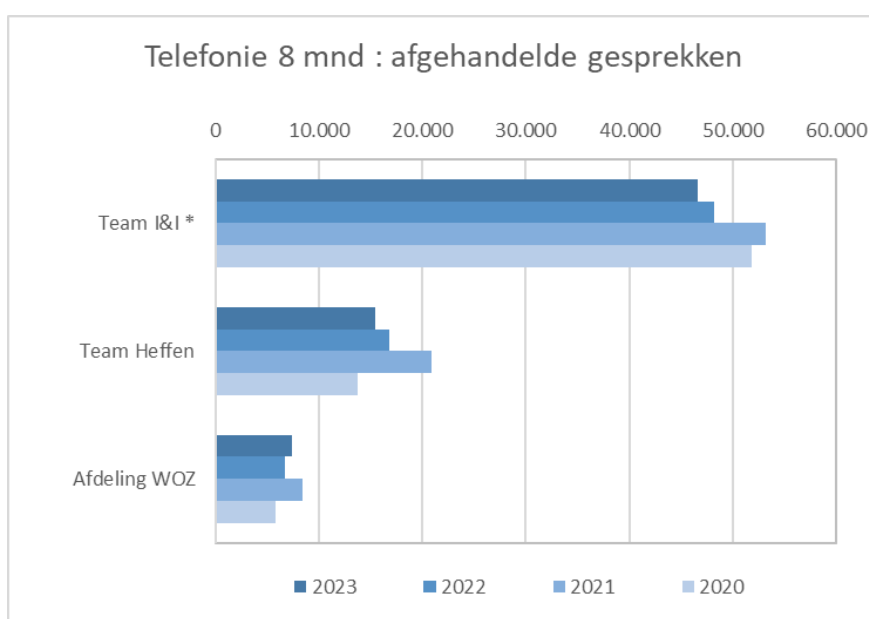
Begin 2023 is de BSGR over gegaan naar een nieuwe telefoonleverancier. Dit leverde in de daaropvolgende maanden technische problemen op waardoor sommige verbindingen niet tot stand kwamen of gedurende het gesprek plotseling verbroken werden, maar ook waren sommige gesprekken kwalitatief (technisch) niet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

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.



* = incl. telefoon waarbij geen aanslagnr door de burger wordt ingetoetst of direct voor een medewerker wordt gekozen.

- **Email/Post**

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.

- **Live-chat**

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%.

- **Balie**

In de eerste acht maanden van 2023 zijn er in totaal 119 geregistreerde bezoekers geweest. Bezoekers kunnen enkel op een vooraf gemaakte afspraak langskomen. Dit aantal is iets lager dan in 2022 toen er 129 bezoekers waren. De meerwaarde van de baliefunctie is daarmee zeer beperkt.

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2023

x € 1.000 Lasten	Realisatie t/m aug 2022	Realisatie t/m aug 2023	Begroting 2023	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Personeelslasten	1.204	1.112	1.826	61%	674	1.786	98%
Overige goederen en diensten	613	662	783	85%	171	833	106%
Bijdragen GDI	149	-4	150	-3%	154	150	100%
Automatiseringskosten	178	210	220	95%	111	320	145%
Totaal Lasten	2.144	1.980	2.980	66%	1.110	3.090	104%
Doorbelasting GDI	-149	28	-150	-18%	-178	-150	100%
Bijdragen deelnemers	-1.789	-2.007	-2.805	72%	-908	-2.915	104%
Uitvoeringskosten KTA	-206	0	-25	0%	-25	-25	100%
Totaal Baten	-2.144	-1.980	-2.980	66%	-1.110	-3.090	104%
Resultaat voor bestemming	0	0	0		0	0	
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	0	0	0	0%	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 onderschrijding zien ten opzichte van de jaarbegroting. Dit wordt veroorzaakt doordat vacatures moeilijk kwalitatief kunnen worden ingevuld.

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). Hogere bankkosten leiden ertoe dat de verwachting is dat de post overige goederen en diensten overschreden zal worden.

Tot dusverre zijn er geen voorschotnota's voor GDI ontvangen, terwijl de afrekeningen van oude jaren inmiddels wel ontvangen zijn. Dit leidt ertoe dat er momenteel een creditbedrag op de kostenpost GDI aanwezig is. De verwachting is dat aan het eind van het jaar de begrote kosten daadwerkelijk gerealiseerd zullen zijn.

Bij de automatiseringskosten wordt een overschrijding verwacht als gevolg van hogere doorbelastingen en hogere kosten telefonie.

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-vestiging 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). Daarnaast valt binnen het takenpakket van de afdeling WOZ 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 het 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 wanneer extra inzet, veelal voor de afronding van de woning-bezwaarschriften (zowel juridisch als taxatie-technisch) noodzakelijk is. 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 2023

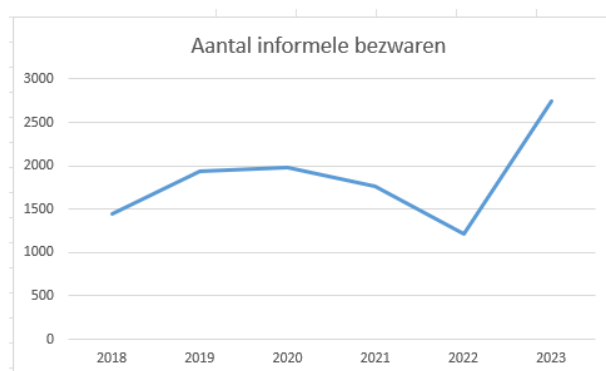
De sterke stijging van het aantal bezwaarschriften bij de woningen heeft veel invloed op de activiteiten in de eerste 8 maanden van 2023. Deze sterke stijging wordt veroorzaakt door een combinatie van factoren: de hoge stijging (conform ontwikkeling marktwaarde) van de WOZ-waarde ten opzichte van het 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 afronding van de herwaardering belastingjaar 2023, en in voorkomende gevallen belastingjaar 2022, kwam hiermee verder onder druk te staan. Voor een aantal objecten (in met name de gemeenten Leiden en op kleinere schaal Katwijk) is, als gevolg van het niet (tijdig) aanwezig zijn van bouwtekeningen, niet eerder dan medio 2023 de gebruiksoppervlakte bepaald. De gebruiksoppervlakte is vanaf 1 januari 2022 de wettelijke basis voor het vaststellen van de WOZ-waarde van woningen; deze objecten zijn inmiddels allemaal op aanslag gegaan.

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.

Het bij de aanslag ingesloten kaartje om de aandacht te vestigen op de mogelijkheid tot het indienen van een informeel bezwaar is gemoderniseerd; nog nooit hebben zoveel inwoners ons weten te vinden in het informele contact. De stijging van het aantal informele contacten is ongeveer recht evenredig met de stijging van het totaal aantal bezwaren. Middels de QR-code komen belanghebbenden eenvoudig direct

op de pagina van BSGR terecht met de mogelijkheid om daar, achter de DigiD, het formele of informele bezwaarschrift in te dienen.



► (Her)waardering

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.



Bovenstaande conclusie komt terug in de rapportage omtrent de voortgang op het aantal beschikte objecten voor belastingjaar 2023 zoals deze in het DVO is vastgelegd. De beperkte beschikbare capaciteit, zowel medewerkers in dienst als inhuurmedewerkers, maakt dat er op alle procesonderdelen keuzes gemaakt moeten worden. De afronding van de herwaardering belastingjaar 2024 is van dusdanig groot belang dat deze geprioriteerd wordt boven afronding van de openstaande WOZ-beschikkingen

'oude jaren' en de bezwaarafhandeling. Hierbij sluiten we aan bij de uitgesproken wens van de Waarderingskamer.

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.

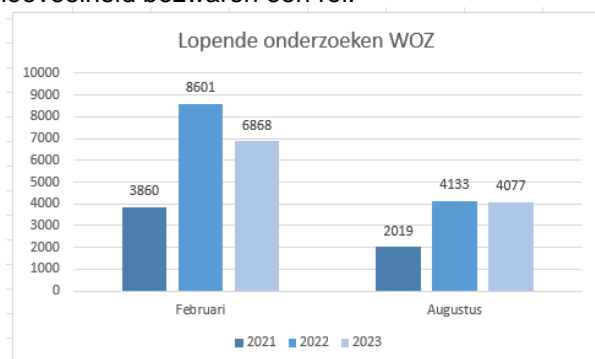
Zowel landelijk als regionaal daalden de huizenprijzen weliswaar maar werd de daling steeds kleiner. Het laagste punt werd bereikt in mei terwijl vanaf juni de prijzen weer licht zijn gestegen ten opzichte van de maand ervoor. De gemiddelde huizenprijzen lijken inmiddels weer richting het niveau van eind 2021 te gaan. Ook de dalende lijn in de overbiedingen op de vraagmarkt lijkt zich (weer) te keren. Dit laatste fenomeen kan (traditioneel) plaatselijk/per gemeente een andere uitwerking hebben en ook per type woning en soms zelfs qua afwerkingsniveau van de woning sterk verschillen.

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.

Het aantal beschikbare verkoop- en verhuurtransacties voor de marktanalyse niet-woningen is de afgelopen periode nog verder teruggelopen. De resultaten van de grootschalige uitvraag aan zittende huurders en vastgoedeigenaren uit 2022 kan nog meegewogen worden in de marktanalyse voor de herwaardering belastingjaar 2024. Dit geldt ook voor de uitvraag die in 2023 is gedaan naar het gemeentelijke vastgoed (op incurant gebied).

► Bijhouding objectkenmerken (gegevensbeheer)

Voor objecten die nog niet voor belastingjaar 2021, 2022 of 2023 op aanslag zijn gebracht is de oorzaak veelal gelegen in een lopend onderzoek naar de afbakening of de kenmerken van het te waarderen object. Deze onderzoeken worden door de medewerkers objecten geanalyseerd en daar waar van toepassing gemuteerd in de WOZ-administratie. Na vrijgeven van het onderzoek wordt het object door de taxateur van een waarde voorzien. Ook hier speelt de invloed van onvoldoende beschikbaar personeel en de enorme hoeveelheid bezwaren een rol.



(*) Werkvoorraad: stand per 28 februari en 31 augustus van het desbetreffende jaar

Voor belastingjaar 2024 staan ook al de nodige controles/onderzoeken voor de medewerkers objecten klaar ter verwerking. Dit betreft in totaal bijna 11.000 te onderzoeken objecten waarbij meer dan de helft van de onderzoeken voortvloeit uit nieuwbouwactiviteiten; daarnaast zijn bouwactiviteiten in de bestaande bouw, controle van kenmerken en objectafbakening onderwerp van onderzoek. Eind augustus 2023 is voor belastingjaar 2024 ongeveer 5% van de woningen in onderzoek en iets meer dan 10% van de niet-woningen. Deze laatste werkvoorraad blijft de laatste jaren relatief groot in omvang; in de 2^e helft van 2023 is het gelukt om op dit procesonderdeel structureel vakkundige en ervaren inzet bij te schakelen.

De overgang naar KPN en de kantoorautomatisering heeft in de eerste 8 maanden van 2023 tot op heden een nadelige rol op de doorlooptijd van deze onderzoeken gehad.

► Landelijke voorzieningen

Ook de processen rondom de verwerking van gegevens uit de Landelijke Voorzieningen (met name de LV-BAG en de LV-WOZ) hebben de eerste 8 maanden van het jaar, mede door de overgang naar KPN, behoorlijke problemen ondervonden. Aangeleverde gegevens konden niet worden binnengehaald of bleken niet volledig te zijn. De uitwisseling van deze gegevens met onze deelnemende gemeenten in het kader van het gelijk houden van gegevens in de WOZ en de BAG is de afgelopen maanden dan ook niet optimaal geweest. Hier is des te meer duidelijk geworden dat voor optimale en efficiënte bijhouding van deze gegevens, zowel bij de BSGR als bij de gemeenten, gezocht moet blijven worden naar een gezamenlijk product dat ondersteuning biedt in de communicatie tussen beide administraties. Eenvoudige uitwisseling van documentatie en het inzichtelijk hebben en houden van verschillen zijn daarin belangrijke pijlers. Dit product/procesonderdeel is echter (nog) niet geïntegreerd in de programmatuur van de Centric-applicatie. Er wordt, in samenwerking met een aantal gemeenten, onderzocht welke oplossing(en)/producten/applicaties hiervoor in aanmerking kunnen komen. Er is op dit vlak, mede op het gebied van efficiency, nog veel te winnen.

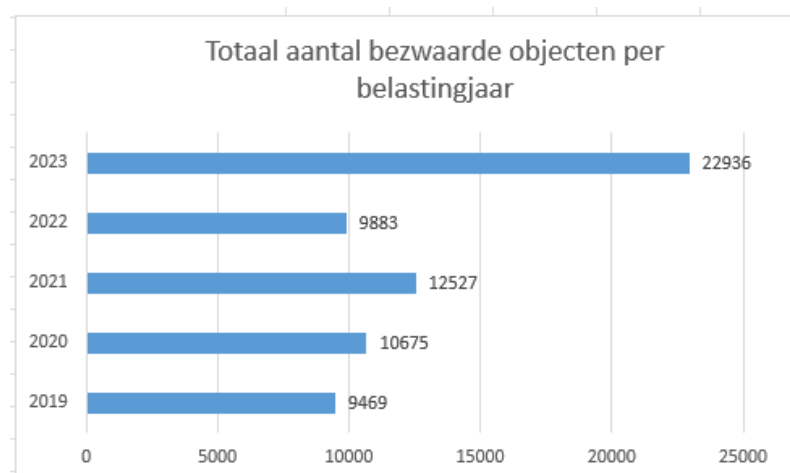
Ook op het gebied van de doorontwikkeling van applicaties op het gebied van de Landelijke Voorziening WOZ (LV-WOZ) moeten nog steeds grote stappen gemaakt worden. De situatie ten opzichte van vorig jaar rond deze tijd is nog niet (veel) veranderd. De BSGR is voor haar deelnemende gemeenten bronhouder van deze gegevens. De Waarderingskamer roept de gemeenten en samenwerkingsverbanden op om ervoor te zorgen dat de gegevens in de LV-WOZ compleet en juist zijn alsmede volledig in overeenstemming met de gegevens in de eigen (WOZ-)administratie. De confrontatiesoftware LV-WOZ Van Centric werkt sinds de overgang naar KPN nog niet; BSGR is inmiddels een parallel traject gestart om via een andere (bestaande) applicatie deze gegevens tot haar beschikking te krijgen. Bij gebrek aan een goed functionerende applicatie heeft de BSGR voorlopig aan de Waarderingskamer gevraagd de gegevens uit de LV-WOZ periodiek/op aanvraag ter beschikking te stellen.

Ook de verwerking van gegevens uit de BasisRegistratieKadaster (BRK) heeft, mede als gevolg van de overgang naar KPN, geleid tot een latere levering en verwerking van de maandelijkse gegevens. Dit heeft een direct gevolg voor de verwerking van gegevens voor de marktanalyse en de vulling en controle van het model voor de waardebeoordeling belastingjaar 2024. Het afronden van de overgang naar BRK 2.0 in september 2023 leidt naar verwachting tot minder problemen in de toekomst op dit vlak.

De efficiency en effectiviteit van de landelijke basisregistraties blijft vooralsnog een punt van (grote) zorg!

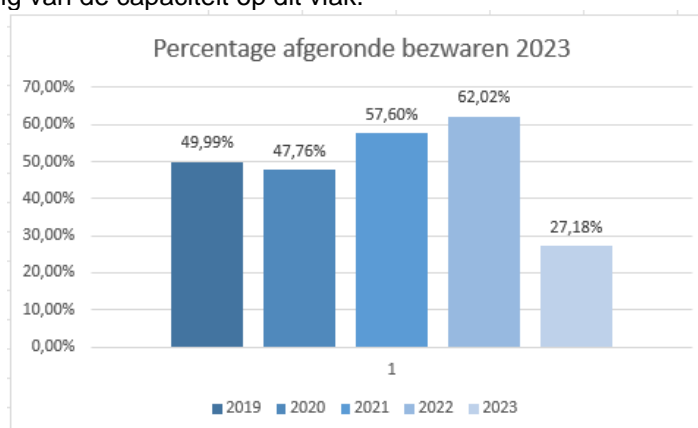
► Bezwaren

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.



(*) In tegenstelling tot de landelijke gemiddelden vertegenwoordigt bovenstaande staat het aantal WOZ-bezwaren inclusief alle informele bezwaren/terugbelverzoeken. Vanaf 2020 zijn bovenstaande cijfers inclusief de gemeente Leiderdorp, vanaf 2021 ook inclusief de gemeente Velsen.

Vanuit de beschikbare capaciteit op personeelsgebied zal voor de resterende maanden van het jaar de keuze gemaakt worden om de herwaarderingsactiviteiten voor belastingjaar 2024 zo tijdig mogelijk af te ronden, hetgeen ten koste zal gaan de afronding van de bezwaren belastingjaar 2023. Vanzelfsprekend heeft deze laatste toch invloed op het percentage objecten dat in 2024 tijdig op aanslag zal gaan; voor de objecten waarvan het bezwaar belastingjaar 2023 nog niet is afgedaan, zal de aanslag voor belastingjaar 2024 nog niet verzonden worden. Het vinden van gekwalificeerd personeel zowel vast als inhuur, welke laatste sinds 2023 via het Dynamisch Aankoop Systeem loopt, is een generiek landelijk probleem waar ook de BSGR mee geconfronteerd wordt. Een significant deel van de uitspraken op bezwaar zal niet tijdig (lees: aan het einde van het kalenderjaar) verzonden zijn. Voor deze objecten zal tijdig een verdagingsbrief worden verzonden. Er zal echter niet voorkomen kunnen worden dat ook na de verdagingsstermijn een behoorlijk aantal bezwaarschriften nog niet is afgedaan. Als mogelijk gevolg hiervan zullen de kosten voor ingebrekestellingen van de NCNP bureaus, wanneer de wettelijke termijn van afhandeling is verstreken, in 2024 stijgen. Eind augustus 2023 heeft de afdeling WOZ, ten opzichte van de 8-maandsrapportage van 2022, zes FTE minder capaciteit tot haar beschikking; toch zijn nagenoeg hetzelfde aantal bezwaren afgehandeld. Onder andere door komende inzet van een recruitmentbureau en constante monitoring van de inhuurmarkt wordt steeds gezocht naar mogelijke (langdurige) uitbreiding van de capaciteit op dit vlak.



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

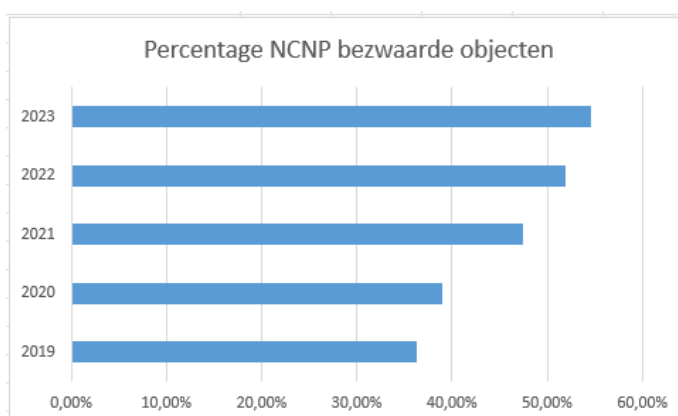
Vanuit een aantal uitvoeringsorganisaties is gezamenlijk bij de Waarderingskamer aandacht gevraagd voor de uitvoeringsproblematiek die op dit moment ontstaat rondom de afhandeling van de bezwaarschriften en in bredere zin omtrent de vaststelling van WOZ-waarden. Op Prinsjesdag heeft de staatssecretaris 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

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.

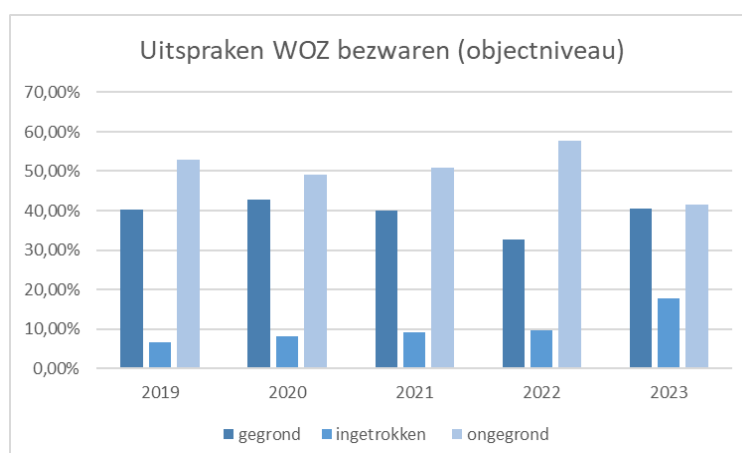
Het personele tekort en de situatie rondom de enorme groei van de bezwaarschriften heeft de afdeling WOZ vanuit een noodzakelijkheid geïnspireerd om op een andere manier te gaan kijken naar de huidige procedurele afhandeling van de WOZ-bezwaren. Hierin zijn de eerste maanden van dit jaar de nodige stappen 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.

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.



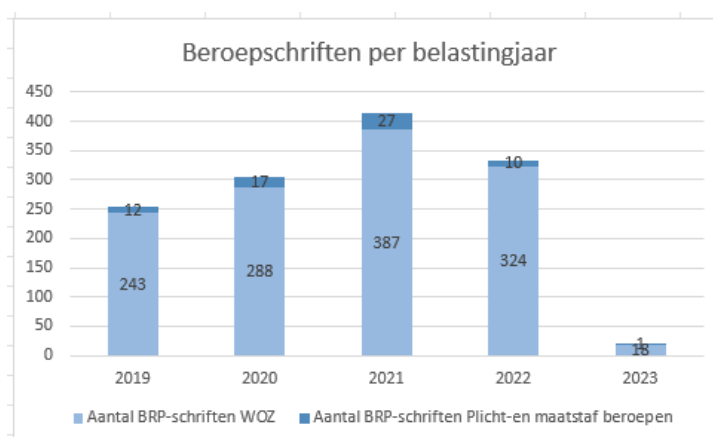
Van de reeds afgehandelde WOZ bezwaarschriften is ongeveer 40% toegekend waarbij in ogenschouw moet worden genomen dat op dit moment slechts 10% van de NCNP-bezwaren afgehandeld is en ongeveer 50% van de particuliere bezwaren. Omdat het toekenningspercentage bij particuliere bezwaren historisch gezien altijd (veel) hoger ligt dan bij de gemachtigde bezwaren geeft onderstaande grafiek voor 2023 op dit moment nog een vertekend beeld. Voor belastingjaar 2022 lagen deze percentages landelijk op 27% gegronde bezwaren bij NCNP-bureaus en 45% gegronde verklaring bij particuliere bezwaren (bron: Staat van de WOZ – www.waarderingskamer.nl).



Het geprognosticeerde bedrag aan toegekende proceskostenvergoedingen voor de bezwaren belastingjaar 2023 wordt ongeveer € 1.200.000 hoger geraamd dan budgettair beschikbaar; deze kosten zullen echter grotendeels in Q1 2024 worden toegekend als gevolg van de late afhandeling van de grote hoeveelheid ingediende bezwaarschriften.

► Beroepen

In navolging van het aantal bezwaarschriften vertoont ook het aantal ingediende beroepsschriften tot en met 2021 een opgaande lijn en buigt deze in 2022 om. Naast de explosieve toename van het aantal bezwaarschriften door NCNP-bureaus is de verwachting dat ook het aantal NCNP-beroepsschriften nog enorm zal toenemen in de loop van 2023/begin 2024. Onder de bureaus zien we een aantal NCNP-bureaus dat zich specifiek gaat toeleggen op de beroepsschriften en ongegronde bezwaarschriften van andere NCNP-bureaus in dit totaalproces gaat 'overnemen'. Van de ingediende beroepsschriften is de afgelopen jaren ongeveer 20% ingediend door particulieren en ongeveer 80% door gemachtigden. Op landelijk niveau ligt dit percentage iets lager (75%).



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. De rechtbank Den Haag heeft tot op heden deze lijn niet gevolgd maar kent in voorkomende gevallen zelfs geen schadevergoeding toe.

► Personele ontwikkelingen in 2023

Vanaf 1 januari 2023 zijn binnen de afdeling WOZ voor het beheer van de WOZ administratie naast medewerkers objecten in een nieuwe functie ook gegevensbeheerders werkzaam. Deze gegevensbeheerders houden zich, naast de objectadministratie en mutatiewerkzaamheden, nadrukkelijk bezig met afstemming op de voor de WOZ relevante basisregistraties. Zij hebben een analyserende rol binnen de gegevensstromen in het totale WOZ-gegevensmanagement en adviseren de medewerkers objecten, applicatiebeheerders en andere collega's bij het oplossen van complexe en/of multidisciplinaire vraagstukken. Dit is een mooie interne doorstroombogelijkheid voor een aantal van de medewerkers gebleken.

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2023

x € 1.000 Lasten	Realisatie t/m aug 2022	Realisatie t/m aug 2023	Begroting 2023	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Personeelslasten	2.246	2.185	3.541	62%	1.286	3.471	98%
Overige goederen en diensten	293	275	1.158	24%	883	1.158	100%
Automatiseringskosten	356	389	457	85%	168	557	122%
Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak	-1	0	0	0%	0	0	0%
Project overgang waarden naar gebruiksoppervlak (VLS)	40	0	0	0%	0	0	0%
Project resterende opschoningsact. Velsen	17	0	0	0%	0	0	0%
Totaal Lasten	2.951	2.849	5.155	55%	2.337	5.185	101%
Bijdragen deelnemers	-2.911	-2.849	-5.155	55%	-2.337	-5.185	101%
Totaal Baten	-2.911	-2.849	-5.155	55%	-2.337	-5.185	
Resultaat voor bestemming	40	0	0		0	0	
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	-40	0	0	0%	0	0	0%
Mutaties reserve/resultaat	-40	0	0	0%	0	0	
Resultaat na bestemming	0	0	0		0	0	

De kosten van het programma waarden bestaan voornamelijk uit de personele lasten. De landelijke verdere stijging van de WOZ-bezwaren ingediend door NCNP-bureaus is ook binnen onze organisatie merkbaar. Desondanks blijven de personele lasten, vanwege niet-beschikbare inhuur voor de afhandeling van deze bezwaren, naar verwachting onder budget.

Bij de automatiseringskosten wordt een overschrijding ad 100K verwacht. Dit in verband met een hogere doorbelasting.

Programma 4: Overhead

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. Sinds 1 juni 2023 is de functie van Afdelingshoofd Bedrijfsvoering aan de functieformatie toegevoegd en ingevuld.

Activiteiten 1 januari – 31 augustus 2023

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

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2023

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2022	Realisatie t/m aug 2023	Begroting 2023	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Personeelslasten	754	837	1.367	61%	491	1.328	97%
Kapitaallasten	87	138	208	67%	69	208	100%
Automatisering	437	692	985	70%	293	985	100%
Huisvesting	531	425	684	62%	259	684	100%
Overige goederen en diensten	204	144	288	50%	144	288	100%
Totaal Lasten	2.015	2.236	3.532	63%	1.256	3.492	99%
Bijdragen deelnemers	-2.015	-2.236	-3.532	63%	-1.256	-3.492	99%
Totaal Baten	-2.015	-2.236	-3.532	63%	-1.256	-3.492	99%
Resultaat voor bestemming	0	0	0		0	0	
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	0	0	0	0%	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 organisatiebrede uitvoeringslasten (zoals huisvesting, kapitaallasten, automatisering). De personele lasten laten momenteel een lichte onderschrijding zien als gevolg van niet tijdig ingevulde formatieruimte / vacature.

Momenteel bestaan de kapitaallasten binnen de BSGR uit twee componenten. Enerzijds zijn er kapitaallasten voor de afschrijvingen op de investering in de belastingapplicatie (109K), anderzijds wordt er afgeschreven op de hardware (29K). De prognose is dat de begrote lasten één op één gerealiseerd zullen worden.

De kosten van automatisering zijn voornamelijk conform de begrotingswijziging van maart 2023.

De huisvestingslasten over de eerste acht maanden bestaan voornamelijk uit de betaalde huur ad 271K, de kosten verband houdend met de servicekosten ad 98K en de schoonmaakkosten ad 31K alsmede een aantal kleinere onkosten. De verwachting is dat het gebudgetteerde bedrag toereikend is.

Het budget voor overige goederen en diensten is na acht maanden pas voor 50% uitgeput. Echter zullen er in de laatste periode stijgingen zijn op het gebied van externe advieskosten (werving en selectie) en kosten voor archivering. Mede hierdoor is de verwachting dat het budget niet bijgesteld dient te worden.

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 2023

De post flankerend beleid is per 2023 komen te vervallen. Het bedrag onvoorzien van 109K is ongewijzigd en valt tevens nog niet vrij in deze 8-maandsrapportage. Het bedrag aan overige opbrengsten bedraagt 49K, waarbij de prognose over het hele jaar 68K is. Dit bedrag komt voort uit de niet-begrote renteopbrengsten (60K) en niet-restitueerbare belastinggelden. Doordat deze renteopbrengsten niet begroot zijn, leidt dit tot een positief resultaat. De bijdragen deelnemers binnen algemene dekkingsmiddelen zijn per saldo het resultaat vanuit de overige programma's.

Begroting versus realisatie tot en met augustus 2023

x € 1.000	Realisatie t/m aug 2022	Realisatie t/m aug 2023	Begroting 2023	% Realisatie	Prognose	Realisatie incl. prognose	% Realisatie en prognose
Lasten							
Onvoorzien	0	0	109	0%	109	109	100%
Flankerend beleid	1	0	0	0%	0	0	0%
Totaal Lasten	1	0	109	0%	109	109	100%
Overige opbrengsten	-6	-49	-8	0%	-19	-68	0%
Bijdragen deelnemers	-1.399	-4.762	-51	0%	4.712	-51	100%
Bijdragen deelnemers overig	0	-50	-50	0%	0	-50	100%
Totaal Baten	-1.405	-4.862	-109	4481%	4.693	-169	155%
Resultaat voor bestemming	-1.404	-4.862	0		4.802	-60	
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	-1	0	0	0%	0	0	0%
Mutaties reserve/resultaat	-1	0	0	0%	0	0	0%
Resultaat na bestemming	-1.405	-4.862	0		4.802	-60	

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	Verminderingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2021	-	-	20	-25.987,93	-	-	-	-	-25.987,93
AFDI 2021	209	6.990,24	4	-134,32	-	-	6	-69,25	6.786,67
AFDR 2021	6	375,87	2	-100,66	-	-	-	-	275,21
AFV 2021	51	10.756,83	6	-1.023,30	-	-	3	74,55	9.808,08
BLEG 2021	28	40.242,31	5	-1.570,10	-	-	-	-	38.672,21
EXCO 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXNW 2021	1	142,11	1	-341,07	-	-	-	-	-198,96
OZBE NWN 2021	28	87.824,24	4	-646,50	-	-	-	-	87.177,74
OZBE WON 2021	13	4.888,95	8	-611,27	-	-	-	-	4.277,68
OZBG NWN 2021	-	-	7	-25.352,38	-	-	-	-	-25.352,38
OZBG WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
REIN 2021	13	4.013,00	4	-1.284,16	-	-	-	-	2.728,84
RIOE NWN 2021	17	2.217,48	2	-232,08	-	-	-	-	1.985,40
RIOE WON 2021	12	1.565,28	-	-	-	-	-	-	1.565,28
RIOG NWN 2021	24	5.167,87	7	-9.812,16	-	-	-	-	-4.644,29
RIOG WON 2021	49	6.593,47	6	-820,01	-	-	2	265,34	6.038,80
RIOH NWN 2021	1	14,40	-	-	-	-	-	-	14,40
RIOH WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WOFO WON 2021	2	4.566,00	-	-	-	-	-	-	4.566,00
AFDI 2022	764	30.926,52	18	-1.105,52	-	-	39	-1.089,07	28.731,93
AFDR 2022	14	986,58	1	-2,17	-	-	-	-	984,41
AFV 2022	269	49.928,60	17	-2.822,21	-	-	26	-3.471,87	43.634,52
BLEG 2022	605	1.154.654,38	212	-316.435,71	-	-	-	-	838.218,67
EXCO 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXNW 2022	3	3.229,67	2	-764,48	-	-	-	-	2.465,19
OZBE NWN 2022	86	367.163,53	9	-8.573,66	-	-	-	-	358.589,87
OZBE WON 2022	125	77.271,31	36	-6.654,73	-	-	1	-495,01	70.121,57
PREC 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
REIN 2022	22	8.359,02	7	-1.973,28	-	-	-	-	6.385,74
RIOE NWN 2022	65	8.790,60	2	-240,72	-	-	-	-	8.549,88
RIOE WON 2022	118	15.958,32	3	-405,72	-	-	1	-135,24	15.417,36
RIOG NWN 2022	66	27.558,71	21	-7.628,76	-	-	1	-9,69	19.920,26
RIOG WON 2022	250	31.357,56	18	-2.017,54	-	-	27	-2.652,28	26.687,74
RIOH NWN 2022	7	104,16	-	-	-	-	-	-	104,16
RIOH WON 2022	4	59,52	-	-	-	-	-	-	59,52
TOER 2022	36	29.047,55	25	5.257,60	-	-	-	-	34.305,15
WOFO WON 2022	8	17.346,00	1	-2.411,00	-	-	-	-	14.935,00
AFDI 2023	13.989	812.047,43	251	-10.651,97	70	-6.128,94	408	-18.389,87	776.876,65
AFDR 2023	129	31.387,57	3	-2.512,78	-	-	-	-	28.874,79
AFV 2023	14.902	4.094.511,93	272	-44.616,45	-	-	429	-114.524,46	3.935.371,02
BLEG 2023	230	275.078,00	4	-1.199,86	-	-	-	-	273.878,14
EXCO 2023	1	926,64	-	-	-	-	-	-	926,64
EXNW 2023	39	16.038,46	1	-77,83	-	-	-	-	15.960,63
OZBE NWN 2023	1.799	4.166.486,97	9	-33.068,30	-	-	-	-	4.133.418,67
OZBE WON 2023	16.216	8.303.485,68	220	-39.950,82	-	-	1	-670,32	8.262.864,54
REIN 2023	198	75.224,10	5	-1.775,80	-	-	-	-	73.448,30
RIOE NWN 2023	1.240	172.459,20	4	-556,32	-	-	-	-	171.902,88
RIOE WON 2023	15.148	2.106.783,84	9	-1.251,72	-	-	1	-139,08	2.105.393,04
RIOG NWN 2023	998	301.070,08	19	-3.778,92	-	-	-	-	297.291,16
RIOG WON 2023	14.700	2.595.823,65	274	-27.550,61	-	-	429	-76.599,79	2.491.673,25
RIOH NWN 2023	182	2.795,52	-	-	-	-	-	-	2.795,52
RIOH WON 2023	819	12.579,84	1	-15,36	-	-	-	-	12.564,48
TOER 2023	33	811.097,10	3	-4.256,40	-	-	-	-	806.840,70
WOFO WON 2023	132	333.722,00	2	-5.721,00	-	-	-	-	328.001,00
Totaal	83.651	26.109.618,09	1.525	-590.677,98	70	-6.128,94	1.374	-217.906,04	25.294.905,13

Productierapportage gemeente Gouda

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminderingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2021	-	-	38	-56.110,36	-	-	5	-761,92	-56.872,28
AFDI 2021	251	5.681,05	4	-29,20	-	-	19	-592,00	5.059,85
AFDR 2021	117	21.710,40	-	-	-	-	-	-	21.710,40
AFV 2021	78	12.854,25	9	-1.631,25	-	-	12	-2.240,25	8.982,75
ALEG 2021	2	909,40	1	-258,00	-	-	-	-	651,40
BLEG 2021	16	26.364,65	1	-56,90	-	-	-	-	26.307,75
HOND 2021	8	518,61	9	-572,38	-	-	-	-	-53,77
HVNG 2021	2	693,87	-	-	-	-	-	-	693,87
LIGG 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MKTG 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2021	6	21.186,31	7	-8.270,93	-	-	-	-	12.915,38
OZBE WON 2021	14	3.508,03	9	-1.967,72	-	-	-	-	1.540,31
OZBG NWN 2021	110	101.866,71	18	-26.283,20	-	-	-	-	75.583,51
OZBG WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARK 2021	-	-	6	-203,90	-	-	-	-	-203,90
PREC 2021	-	-	8	-1.155,85	-	-	-	-	-1.155,85
RIOE NWN 2021	5	1.263,50	4	-960,20	-	-	-	-	303,30
RIOE WON 2021	9	2.274,30	3	-758,10	-	-	-	-	1.516,20
RIOG NWN 2021	139	99.177,39	17	-3.690,39	-	-	-	-	95.487,00
RIOG WON 2021	52	8.081,63	6	-886,52	-	-	12	-2.123,50	5.071,61
RIOH NWN 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOH WON 2021	1	25,30	-	-	-	-	-	-	25,30
STAN 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFDI 2022	1.682	43.677,48	36	-1.070,27	-	-	148	-4.143,12	38.464,09
AFDR 2022	107	22.648,13	-	-	-	-	-	-	22.648,13
AFV 2022	557	83.593,02	46	-5.372,04	-	-	103	-16.059,08	62.161,90
ALEG 2022	438	33.100,75	9	-1.485,75	-	-	-	-	31.615,00
BLEG 2022	520	2.663.957,74	10	-4.388,07	-	-	-	-	2.659.569,67
HOND 2022	162	4.579,67	43	-1.467,25	-	-	-	-	3.112,42
HVNG 2022	54	21.851,30	8	-446,64	-	-	-	-	21.404,66
LIGG 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MKTG 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2022	92	185.301,79	54	-82.914,13	-	-	-	-	102.387,66
OZBE WON 2022	182	50.781,57	56	-6.949,11	-	-	1	-227,02	43.605,44
OZBG NWN 2022	252	355.372,29	25	-63.869,13	-	-	-	-	291.503,16
OZBG WON 2022	-	-	1	-3.446,50	-	-	-	-	-3.446,50
PARK 2022	2.868	98.929,00	4.525	-156.087,00	-	-	-	-	-57.158,00
PREC 2022	401	127.465,08	18	-3.597,05	-	-	-	-	123.868,03
RIOE NWN 2022	61	15.414,70	29	-7.227,10	-	-	-	-	8.187,60
RIOE WON 2022	154	38.915,80	10	-2.527,00	-	-	1	-252,70	36.136,10
RIOG NWN 2022	218	166.771,23	31	-15.640,67	-	-	-	-	151.130,56
RIOG WON 2022	405	48.983,36	41	-4.102,77	-	-	94	-12.854,24	32.026,35
RIOH NWN 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOH WON 2022	3	75,90	-	-	-	-	-	-	75,90
STAN 2022	19	4.253,17	-	-	-	-	-	-	4.253,17
TOER 2022	75	25.334,72	13	-196,80	-	-	-	-	25.137,92
AFDI 2023	32.031	1.418.789,94	678	-21.351,33	315	-14.203,89	2.525	-106.995,92	1.276.238,80
AFV 2023	33.926	10.583.133,10	709	-147.896,53	-	-	2.650	-829.706,41	9.605.530,16
ALEG 2023	905	79.415,00	8	-1.192,80	-	-	-	-	78.222,20
BLEG 2023	456	524.374,52	-	-	-	-	-	-	524.374,52
HOND 2023	3.583	291.980,47	164	-10.035,47	-	-	-	-	281.945,00
HVNG 2023	129	4.997,28	-	-	-	-	-	-	4.997,28
MKTG 2023	247	94.175,00	2	-415,25	-	-	-	-	93.759,75
OZBE NWN 2023	2.113	4.311.490,54	4	-14.636,72	-	-	-	-	4.296.853,82
OZBE WON 2023	35.308	9.290.054,07	366	-11.248,40	-	-	2	-470,11	9.278.335,56
OZBG NWN 2023	1.856	3.014.648,92	47	-62.126,23	-	-	-	-	2.952.522,69
OZBG WON 2023	1	1.070,52	-	-	-	-	-	-	1.070,52
RIOE NWN 2023	1.736	448.756,00	3	-775,50	-	-	-	-	447.980,50
RIOE WON 2023	33.715	8.715.327,50	9	-2.326,50	-	-	3	-775,50	8.712.225,50
RIOG NWN 2023	1.657	926.110,45	49	-13.712,28	-	-	-	-	912.398,17
RIOG WON 2023	33.737	7.230.371,92	703	-100.653,28	-	-	2.651	-570.037,21	6.559.681,43
RIOH NWN 2023	215	5.557,75	-	-	-	-	-	-	5.557,75
RIOH WON 2023	979	25.307,15	-	-	-	-	-	-	25.307,15
STAN 2023	133	30.457,00	-	-	-	-	-	-	30.457,00
TOER 2023	67	121.423,68	3	-643,44	-	-	-	-	120.780,24
Totaal	191.854	51.414.562,91	7.840	-850.635,91	315	-14.203,89	8.226	-1.547.238,98	49.002.484,13

Productierapportage hoogheemraadschap Rijnland

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminderingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2020	-	-	83	-27.579	-	-	27	-2.522	-30.100
RLEG 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WSHE GEB 2020	-	-	60	-5.044,90	-	-	-	-	-5.044,90
WSHE NAT 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
WSHE ONG 2020	-	-	18	-865,72	-	-	-	-	-865,72
WSHE WEG 2020	-	-	1	-50,74	-	-	-	-	-50,74
WSHG 2020	-	-	58	-6.124,80	-	-	22	-2.323,20	-8.448,00
WVOB 2020	5	-2.543,95	4	-	-	-	-	-	-2.543,95
WVOW 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ZUIB 2020	2.407	-29.787,76	2.156	-228.594,79	-	-	-	-	-258.382,55
ZUIW 2020	-	-	59	-7.401,95	-	-	29	-3.468,52	-10.870,47
RLEG 2021	-	-	1	-1.250,00	-	-	-	-	-1.250,00
WSHE GEB 2021	1.154	151.439,00	390	-29.961,00	-	-	1	-39,49	121.438,51
WSHE NAT 2021	8	24,60	-	-	-	-	-	-	24,60
WSHE ONG 2021	344	36.795,69	61	-3.849,87	-	-	-	-	32.945,82
WSHE WEG 2021	21	9.592,33	5	-1.434,00	-	-	-	-	8.158,33
WSHG 2021	585	63.765,00	65	-7.085,00	-	-	97	-10.166,30	46.513,70
WVOB 2021	5	17.170,68	3	-193,80	-	-	-	-	16.976,88
WVOW 2021	5	952,85	1	-10,77	-	-	-	-	942,08
ZUIB 2021	5.052	139.335,74	3.720	-92.795,93	-	-	-	-	46.539,81
ZUIW 2021	1.639	188.533,93	178	-16.650,73	-	-	155	-14.527,75	157.355,45
RLEG 2022	9	25.550,00	-	-	-	-	-	-	25.550,00
WSHE GEB 2022	6.078	879.483,34	1.780	-75.730,58	-	-	1	-44,72	803.708,04
WSHE NAT 2022	1.617	31.806,37	4	-2,59	-	-	-	-	31.803,78
WSHE ONG 2022	9.043	734.682,16	114	-11.935,01	-	-	-	-	722.747,15
WSHE WEG 2022	4.583	1.181.783,23	15	-2.082,49	-	-	-	-	1.179.700,74
WSHG 2022	3.083	339.130,00	203	-22.330,00	-	-	426	-45.617,25	271.182,75
WVOB 2022	229	200.717,55	1	-197,55	-	-	-	-	200.520,00
WVOW 2022	11	1.723,07	1	-197,55	-	-	-	-	1.525,52
ZUIB 2022	2.757	1.408.814,92	486	-268.437,53	-	-	-	-	1.140.377,39
ZUIW 2022	8.218	679.635,83	1.047	-69.127,06	-	-	1.049	-81.059,24	529.449,53
RLEG 2023	6	6.800,00	-	-	-	-	-	-	6.800,00
WSHE GEB 2023	627.802	52.782.090,50	4.725	-69.407,15	-	-	-	-	52.712.683,35
WSHE NAT 2023	6.377	74.875,56	1	-5,56	-	-	-	-	74.870,00
WSHE ONG 2023	58.424	3.762.876,12	42	-2.652,68	-	-	-	-	3.760.223,44
WSHE WEG 2023	17.793	2.668.199,48	2	-62,25	-	-	-	-	2.668.137,23
WSHG 2023	558.201	63.579.093,90	631	-71.870,90	-	-	27.256	-3.098.305,20	60.408.917,80
WVOB 2023	67	209.849,36	-	-	-	-	-	-	209.849,36
WVOW 2023	98	14.531,19	2	-172,37	-	-	-	-	14.358,82
ZUIB 2023	26.975	19.450.960,50	847	-401.420,82	-	-	-	-	19.049.539,68
ZUIW 2023	581.912	90.333.569,50	15.788	-1.366.078,10	-	-	27.685	-3.584.637,20	85.382.854,20
Totaal	1.924.508	238.941.450,69	32.552	-2.790.602,76	-	-	56.748	-6.842.710,49	229.308.137,44

Productierapportage gemeente Katwijk

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminderingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijt-scheldingen	Kwijt-scheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2021	-	-	18	-9.997,00	-	-	8	-1.301,16	-11.298,16
AFV 2021	45	10.647,68	6	-1.459,58	-	-	6	-1.207,69	7.980,41
EXCO 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GRAF 2021	-	-	1	-82,00	-	-	-	-	-82,00
HOND 2021	2	195,58	10	-880,14	-	-	-	-	-684,56
HVNG 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MKTG 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2021	3	2.638,94	7	-13.211,76	-	-	-	-	-10.572,82
OZBE WON 2021	17	5.901,49	3	-315,59	-	-	-	-	5.585,90
OZBG NWN 2021	21	7.480,42	7	-2.983,87	-	-	-	-	4.496,55
OZBG WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARK 2021	-	-	6	-203,70	-	-	-	-	-203,70
PREC 2021	-	-	3	-5.912,79	-	-	-	-	-5.912,79
RIOG NWN 2021	33	2.795,76	14	-4.227,54	-	-	-	-	-1.431,78
RIOG WON 2021	45	4.560,79	5	-531,38	-	-	6	-608,84	3.420,57
RZBE WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2022	375	70.287,98	29	-3.082,17	-	-	38	-6.240,47	60.965,34
BIZC NWN 2022	2	1.390,00	3	-1.590,00	-	-	-	-	-200,00
BIZD NWN 2022	1	447,50	-	-	-	-	-	-	447,50
EXCO 2022	2	399,14	52	-2.115,74	-	-	-	-	-1.716,60
GRAF 2022	-	-	1	-91,00	-	-	-	-	-91,00
HOND 2022	105	4.333,20	41	-2.608,18	-	-	-	-	1.725,02
HVNG 2022	88	22.343,03	-	-	-	-	-	-	22.343,03
MKTG 2022	3	523,80	3	-261,72	-	-	-	-	262,08
OZBE NWN 2022	39	74.910,61	14	-12.505,90	-	-	-	-	62.404,71
OZBE WON 2022	277	75.782,86	31	-3.418,82	-	-	-	-	72.364,04
OZBG NWN 2022	92	56.442,07	26	-7.528,87	-	-	-	-	48.913,20
OZBG WON 2022	1	702,14	-	-	-	-	-	-	702,14
PARK 2022	362	12.547,10	776	-26.844,80	-	-	-	-	-14.297,70
RIOG NWN 2022	76	49.544,90	32	-99.068,04	-	-	-	-	-49.523,14
RIOG WON 2022	348	26.790,68	27	-1.396,53	-	-	38	-2.936,00	22.458,15
RZBE WON 2022	3	827,61	1	-324,14	-	-	-	-	503,47
TOER 2022	83	165.776,68	14	-	-	-	-	-	165.776,68
AFV 2023	27.068	8.986.516,46	443	-90.020,91	-	-	997	-300.642,87	8.595.852,68
BIZC NWN 2023	103	78.350,00	6	-4.170,00	-	-	-	-	74.180,00
BIZD NWN 2023	14	4.965,00	-	-	-	-	-	-	4.965,00
HOND 2023	3.901	480.286,96	158	-14.450,71	-	-	1	-124,66	465.711,59
HVNG 2023	95	23.839,44	-	-	-	-	-	-	23.839,44
MKTG 2023	102	40.844,56	-	-	-	-	-	-	40.844,56
OZBE NWN 2023	2.020	4.296.432,16	7	-8.187,12	-	-	-	-	4.288.245,04
OZBE WON 2023	28.767	10.997.935,10	419	-21.254,38	-	-	-	-	10.976.680,72
OZBG NWN 2023	1.594	1.102.322,21	36	-30.733,73	-	-	-	-	1.071.588,48
PARK 2023	6.962	263.394,70	430	-16.275,30	-	-	-	-	247.119,40
RIOG NWN 2023	1.593	722.589,35	42	-17.871,20	-	-	-	-	704.718,15
RIOG WON 2023	27.038	3.896.482,78	444	-41.336,05	-	-	997	-143.341,02	3.711.805,71
RZBE WON 2023	78	21.104,78	-	-	-	-	-	-	21.104,78
TOER 2023	80	659.237,18	-	-	-	-	-	-	659.237,18
Totaal	101.438	32.171.570,64	3.115	-444.940,66	-	-	2.091	-456.402,71	31.270.227,27

Productierapportage gemeente Leiden

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminderingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2021	-	-	51	-29.744,22	-	-	14	-2.413,14	-32.157,36
AFV 2021	193	41.376,12	34	-7.387,00	-	-	26	-5.650,05	28.339,07
OZBE NWN 2021	18	214.403,75	2	-340,07	-	-	-	-	214.063,68
OZBE WON 2021	10	3.257,97	12	-1.288,55	-	-	-	-	1.969,42
OZBG NWN 2021	57	404.686,87	10	-17.564,63	-	-	-	-	387.122,24
OZBG WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2021	-	-	22	-11.335,14	-	-	-	-	-11.335,14
RIOG NWN 2021	59	19.693,98	12	-1.606,27	-	-	-	-	18.087,71
RIOG WON 2021	3	2.603,58	-	-	-	-	-	-	2.603,58
RIOP WON 2021	184	16.980,72	38	-3.489,56	-	-	26	-2.473,75	11.017,41
TOER 2021	-	-	2	-21.739,51	-	-	-	-	-21.739,51
AFV 2022	1.951	389.974,17	217	-33.827,26	-	-	196	-26.058,29	330.088,62
OZBE NWN 2022	178	1.341.475,79	11	-84.164,21	-	-	-	-	1.257.311,58
OZBE WON 2022	1.207	694.988,80	105	-10.958,43	-	-	1	-13,96	684.016,41
OZBG NWN 2022	382	1.908.372,63	21	-42.455,26	-	-	-	-	1.865.917,37
OZBG WON 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2022	46	6.451,99	10	-33.811,83	-	-	-	-	-27.359,84
RIOG NWN 2022	177	61.751,95	43	-9.341,26	-	-	-	-	52.410,69
RIOG WON 2022	2	2.990,30	-	-	-	-	-	-	2.990,30
RIOP WON 2022	1.902	194.372,60	214	-17.039,82	-	-	184	-12.689,91	164.642,87
TOER 2022	156	694.552,75	21	-17.983,00	-	-	-	-	676.569,75
AFV 2023	63.777	19.930.142,20	3.205	-510.797,49	-	-	4.806	-1.414.580,80	18.004.763,91
OZBE NWN 2023	3.420	14.054.104,20	10	-6.969,40	-	-	-	-	14.047.134,80
OZBE WON 2023	65.577	25.510.425,40	575	-34.943,54	-	-	14	-1.351,85	25.474.130,01
OZBG NWN 2023	2.829	11.414.815,10	72	-154.228,42	-	-	-	-	11.260.586,68
RIOG NWN 2023	2.691	1.222.938,27	83	-24.932,24	-	-	-	-	1.198.006,03
RIOP WON 2023	62.830	9.829.491,95	3.136	-249.272,56	-	-	4.660	-688.246,73	8.891.972,66
TOER 2023	107	1.345.275,45	2	-714,00	-	-	-	-	1.344.561,45
Totaal	207.756	89.305.126,54	7.908	-1.325.933,67	-	-	9.927	-2.153.478,48	85.825.714,39

Productierapportage gemeente Leiderdorp

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminderingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2021	-	-	12	-7.775,73	-	-	-	-	-7.775,73
AFV 2021	12	2.657,87	1	-376,95	-	-	-	-	2.280,92
OZBE NWN 2021	12	14.335,31	2	-717,41	-	-	-	-	13.617,90
OZBE WON 2021	5	1.730,47	3	-430,66	-	-	-	-	1.299,81
OZBG NWN 2021	17	14.354,56	6	-2.562,36	-	-	-	-	11.792,20
PREC 2021	2	288.155,07	2	-288.155,07	-	-	-	-	-
REIN 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOG NWN 2021	30	3.460,68	7	-509,22	-	-	-	-	2.951,46
RIOG WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP WON 2021	9	637,64	-	-	-	-	-	-	637,64
TOER 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2022	132	16.484,81	17	-3.514,72	-	-	14	-3.775,25	9.194,84
OZBE NWN 2022	23	40.662,44	4	-1.334,77	-	-	-	-	39.327,67
OZBE WON 2022	10	4.502,92	6	-640,63	-	-	-	-	3.862,29
OZBG NWN 2022	48	55.507,09	8	-2.698,50	-	-	-	-	52.808,59
PREC 2022	1	6.178,00	2	-15.614,40	-	-	-	-	-9.436,40
REIN 2022	-	-	2	-1.026,38	-	-	-	-	-1.026,38
RIOG NWN 2022	41	8.305,74	13	-1.014,52	-	-	-	-	7.291,22
RIOG WON 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP WON 2022	128	4.795,99	16	-1.055,62	-	-	14	-1.303,05	2.437,32
TOER 2022	2	24.534,66	-	-	-	-	-	-	24.534,66
AFV 2023	12.829	4.573.602,82	484	-71.598,42	-	-	512	-173.664,94	4.328.339,46
OZBE NWN 2023	695	1.322.372,56	3	-15.238,66	-	-	-	-	1.307.133,90
OZBE WON 2023	13.439	5.975.460,76	157	-5.888,85	-	-	-	-	5.969.571,91
OZBG NWN 2023	541	842.081,60	20	-28.722,75	-	-	-	-	813.358,85
REIN 2023	35	21.025,20	-	-	-	-	-	-	21.025,20
RIOG NWN 2023	533	142.406,34	21	-2.289,34	-	-	-	-	140.117,00
RIOP WON 2023	12.820	1.799.853,71	483	-29.775,32	-	-	512	-66.641,26	1.703.437,13
TOER 2023	2	127.499,68	-	-	-	-	-	-	127.499,68
Totaal	41.366	15.290.605,92	1.269	-480.940,28	-	-	1.052	-245.384,50	14.564.281,14

Productierapportage gemeente Oegstgeest

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminderings	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2021	-	-	5	-7.728,20			11	-2.544,57	-10.272,77
AFVT 2021	15	4.360,89	4	-1.212,50	-	-	2	-529,40	2.618,99
BIZ5 NWN 2021	-	-	1	-500,00	-	-	-	-	-500,00
BIZ5 WON 2021	1	500,00	1	-500,00	-	-	-	-	-
EXCO 2021	1	44,11	1	-132,35	-	-	-	-	-88,24
HOND 2021	2	124,20	7	-537,46	-	-	-	-	-413,26
OZBE NWN 2021	2	104.317,33	1	-771,11	-	-	-	-	103.546,22
OZBE WON 2021	3	1.047,23	3	-309,03	-	-	1	-268,25	469,95
PREC 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOG NWN 2021	9	29.449,85	4	-16.412,23	-	-	-	-	13.037,62
RIOG WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP WON 2021	15	2.467,82	3	-513,01	-	-	2	-343,44	1.611,37
TOER 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFVT 2022	144	23.241,01	18	-3.475,64	-	-	13	-2.607,84	17.157,53
BIZ5 NWN 2022	8	4.000,00	2	-1.000,00	-	-	-	-	3.000,00
BIZ5 WON 2022	-	-	1	-500,00	-	-	-	-	-500,00
EXCO 2022	7	543,62	2	-518,91	-	-	-	-	24,71
HOND 2022	55	1.645,21	25	-1.145,06	-	-	-	-	500,15
OZBE NWN 2022	23	336.492,73	1	-456,02	-	-	-	-	336.036,71
OZBE WON 2022	33	25.102,25	15	-946,37	-	-	1	-274,91	23.880,97
PREC 2022	29	1.571,60	2	-156,80	-	-	-	-	1.414,80
RIOG NWN 2022	15	52.805,54	6	-9.365,34	-	-	-	-	43.440,20
RIOG WON 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOP WON 2022	143	13.014,99	16	-1.695,03	-	-	13	-1.557,39	9.762,57
TOER 2022	6	129.395,00	2	-	-	-	-	-	129.395,00
AFVT 2023	11.050	3.689.105,76	239	-47.799,54	-	-	360	-113.494,84	3.527.811,38
BIZ5 NWN 2023	90	45.000,00	5	-2.500,00	-	-	-	-	42.500,00
BIZ5 WON 2023	1	500,00	-	-	-	-	-	-	500,00
EXCO 2023	168	46.501,74	7	-1.768,84	-	-	-	-	44.732,90
HOND 2023	1.380	145.283,49	76	-5.873,13	-	-	1	-103,71	139.306,65
OZBE NWN 2023	399	2.604.892,50	1	-1.039,50	-	-	-	-	2.603.853,00
OZBE WON 2023	11.490	7.441.423,20	11.490	-749.229,17	-	-	3	-358,87	6.691.835,16
RIOG NWN 2023	311	286.213,91	9	-1.892,32	-	-	1	-228,19	284.093,40
RIOG WON 2023	11	2.469,06	-	-	-	-	-	-	2.469,06
RIOP WON 2023	11.031	2.321.769,92	238	-30.851,89	-	-	360	-72.010,24	2.218.907,79
TOER 2023	6	391.863,30	-	-	-	-	-	-	391.863,30
Totaal	36.448	17.705.146,26	12.185	-888.829,45	-	-	768	-194.321,65	16.621.995,16

Productierapportage gemeente Velsen

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminderingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2021	253	81.205,03	17	-3.237,95	-	-	16	-3.352,13	74.614,95
ALEG 2021	36	7.501,85	-	-	-	-	-	-	7.501,85
BIZ6 NWN 2021	1	140,00	1	-140,00	-	-	-	-	-
BIZ7 NWN 2021	4	2.100,00	2	-900,00	-	-	-	-	1.200,00
BIZ8 NWN 2021	3	1.500,00	-	-	-	-	-	-	1.500,00
BIZ8 WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BLEG 2021	36	80.348,67	259	-185.953,81	-	-	-	-	-105.605,14
GRAF 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GRFR 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HOND 2021	12	695,22	18	-1.030,09	-	-	-	-	-334,87
MKTG 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2021	23	59.817,10	9	-4.505,09	-	-	-	-	55.312,01
OZBE WON 2021	7	1.967,88	9	-774,64	-	-	-	-	1.193,24
OZBG NWN 2021	51	76.471,35	27	-16.774,26	-	-	-	-	59.697,09
OZBG WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PARK 2021	-	-	2	-67,60	-	-	-	-	-67,60
PREC 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOE NWN 2021	17	1.764,77	3	-311,43	-	-	-	-	1.453,34
RIOE WON 2021	9	934,29	6	-622,86	-	-	-	-	311,43
RIOG NWN 2021	22	1.326,34	15	-799,01	-	-	-	-	527,33
RIOG WON 2021	222	11.830,29	12	-372,87	-	-	16	-571,43	10.885,99
RIOH NWN 2021	3	155,70	-	-	-	-	-	-	155,70
RIOH WON 2021	1	51,90	1	-51,90	-	-	-	-	-
RIOT NWN 2021	-	-	1	-31,96	-	-	-	-	-31,96
RIOT WON 2021	1	31,96	-	-	-	-	-	-	31,96
RZBE WON 2021	4	991,76	2	-313,72	-	-	-	-	678,04
TOER 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2022	642	161.562,49	75	-14.395,79	-	-	111	-32.074,11	115.092,59
ALEG 2022	152	75.646,46	22	-9.208,35	-	-	-	-	66.438,11
BIZA NWN 2022	34	13.933,00	9	-1.749,00	-	-	-	-	12.184,00
BIZA WON 2022	1	147,00	-	-	-	-	-	-	147,00
BIZB NWN 2022	1	200,00	-	-	-	-	-	-	200,00
BIZ7 NWN 2022	6	2.700,00	2	-750,00	-	-	-	-	1.950,00
BIZ8 NWN 2022	5	2.500,00	1	-500,00	-	-	-	-	2.000,00
BIZ8 WON 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BLEG 2022	355	1.026.785,72	132	-92.843,09	-	-	-	-	933.942,63
GRAF 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GRFR 2022	44	22.568,00	2	-2.760,00	-	-	-	-	19.808,00
HOND 2022	65	2.798,73	68	-3.578,92	-	-	10	-632,43	-1.412,62
MKTG 2022	6	609,60	-	-	-	-	-	-	609,60
OZBE NWN 2022	147	538.174,15	103	-24.189,98	-	-	-	-	513.984,17
OZBE WON 2022	240	60.854,48	40	-4.679,18	-	-	8	-392,48	55.782,82
OZBG NWN 2022	334	510.480,49	71	-28.224,44	-	-	-	-	482.256,05
PARK 2022	176	5.967,40	50	-1.713,00	-	-	-	-	4.254,40
PREC 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOE NWN 2022	136	14.001,20	16	-1.544,24	-	-	-	-	12.456,96
RIOE WON 2022	216	22.237,20	12	-1.235,40	-	-	8	-823,60	20.178,20
RIOG NWN 2022	83	4.669,65	25	-1.229,68	-	-	-	-	3.439,97
RIOG WON 2022	552	21.883,30	52	-1.991,35	-	-	110	-5.042,16	14.849,79
RIOH NWN 2022	2	102,96	-	-	-	-	-	-	102,96
RIOH WON 2022	3	154,44	1	-51,48	-	-	-	-	102,96
RIOT NWN 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOT WON 2022	4	119,48	2	-47,30	-	-	-	-	72,18
RZBE WON 2022	1	484,20	-	-	-	-	-	-	484,20
TOER 2022	36	397.745,50	14	1.762,50	-	-	-	-	399.508,00
AFV 2023	30.906	12.054.989,30	662	-153.160,78	-	-	1.725	-661.868,88	11.239.959,64
ALEG 2023	94	15.485,95	4	-316,50	-	-	-	-	15.169,45
BIZA NWN 2023	390	153.561,00	7	-1.670,00	-	-	-	-	151.891,00
BIZA WON 2023	2	294,00	-	-	-	-	-	-	294,00
BIZB NWN 2023	65	16.250,00	1	-250,00	-	-	-	-	16.000,00
BIZ7 NWN 2023	103	41.550,00	4	-1.500,00	-	-	1	-150,00	39.900,00
BIZ8 NWN 2023	73	36.500,00	1	-500,00	-	-	-	-	36.000,00
BIZ8 WON 2023	2	1.000,00	-	-	-	-	-	-	1.000,00
BLEG 2023	194	111.786,44	-	-	-	-	-	-	111.786,44
GRFR 2023	461	270.789,25	-	-	-	-	-	-	270.789,25
HOND 2023	4.593	479.368,06	192	-15.272,13	-	-	214	-21.938,24	442.157,69
MKTG 2023	161	38.295,54	-	-	-	-	-	-	38.295,54
OZBE NWN 2023	3.045	4.632.454,75	31	-7.848,24	-	-	-	-	4.624.606,51
OZBE WON 2023	33.314	9.445.179,77	244	-8.127,47	-	-	-	-	9.437.052,30
OZBG NWN 2023	2.614	3.371.694,80	67	-20.498,71	-	-	1	-352,08	3.350.844,01
PARK 2023	190	6.987,40	-	-	-	-	-	-	6.987,40
RIOE NWN 2023	2.089	228.536,60	8	-875,20	-	-	-	-	227.661,40
RIOE WON 2023	31.196	3.412.842,40	221	-12.471,60	-	-	-	-	3.400.370,80
RIOG NWN 2023	1.750	121.759,20	44	-2.991,96	-	-	2	-139,16	118.628,08
RIOG WON 2023	30.914	2.119.581,74	614	-27.051,35	-	-	1.726	-118.560,93	1.973.969,46
RIOH NWN 2023	17	929,90	-	-	-	-	-	-	929,90
RIOH WON 2023	530	28.991,00	-	-	-	-	-	-	28.991,00
RIOT NWN 2023	2	69,58	-	-	-	-	-	-	69,58
RIOT WON 2023	412	14.333,48	6	-188,45	-	-	-	-	14.145,03
TOER 2023	33	734.389,00	2	-174,00	-	-	-	-	734.215,00
Totaal	147.096	40.552.778,72	3.189	-657.712,28	-	-	3.948	-845.897,63	39.049.168,81

Productierapportage gemeente Voorschoten

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderings	Verminderings	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2021	-	-	4	-1.118,04	-	-	-	-	-1.118,04
AFV 2021	11	2.441,51	2	-242,88	-	-	4	-1.267,96	930,67
BIZ4 NWN 2021	3	740,62	1	-166,67	-	-	-	-	573,95
BIZ4 WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ5 NWN 2021	1	180,00	-	-	-	-	-	-	180,00
HOND 2021	1	7,34	8	-334,15	-	-	1	-88,08	-414,89
OZBE NWN 2021	1	1.024,45	1	-197,01	-	-	-	-	827,44
OZBE WON 2021	3	3.175,98	2	-123,67	-	-	-	-	3.052,31
OZBG NWN 2021	11	11.273,31	1	-174,42	-	-	-	-	11.098,89
OZBG WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2021	-	-	1	-344,20	-	-	-	-	-344,20
RIOT NWN 2021	12	2.348,40	1	-97,85	-	-	-	-	2.250,55
RIOT WON 2021	22	1.785,70	3	-248,76	-	-	4	-900,22	636,72
TOER 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFV 2022	107	15.671,60	20	-2.715,86	-	-	16	-3.470,11	9.485,63
BIZ4 NWN 2022	9	4.312,50	2	-707,71	-	-	-	-	3.604,79
BIZ5 NWN 2022	1	126,00	-	-	-	-	-	-	126,00
HOND 2022	25	1.056,64	25	-1.082,98	-	-	2	-178,56	-204,90
OZBE NWN 2022	13	15.679,32	1	-206,64	-	-	-	-	15.472,68
OZBE WON 2022	14	6.890,94	17	-4.366,04	-	-	-	-	2.524,90
OZBG NWN 2022	46	27.804,63	2	-302,71	-	-	-	-	27.501,92
OZBG WON 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2022	1	555,60	1	-1.736,35	-	-	-	-	-1.180,75
RIOT NWN 2022	28	5.708,83	4	-411,81	-	-	-	-	5.297,02
RIOT WON 2022	128	9.761,52	22	-1.561,01	-	-	16	-2.157,10	6.043,41
TOER 2022	3	883,12	2	-	-	-	-	-	883,12
AFV 2023	11.441	4.787.582,07	288	-51.163,87	-	-	423	-156.625,27	4.579.792,93
BIZ4 NWN 2023	128	84.415,00	9	-4.928,00	-	-	1	-535,00	78.952,00
BIZ5 NWN 2023	164	27.692,00	3	-399,00	-	-	-	-	27.293,00
HOND 2023	1.546	147.208,16	61	-4.515,97	-	-	56	-5.069,87	137.622,32
OZBE NWN 2023	705	604.712,85	1	-371,42	-	-	-	-	604.341,43
OZBE WON 2023	12.264	6.796.296,90	180	-14.697,12	-	-	-	-	6.781.599,78
OZBG NWN 2023	613	459.849,90	21	-7.524,87	-	-	-	-	452.325,03
OZBG WON 2023	1	1.566,95	-	-	-	-	-	-	1.566,95
RIOT NWN 2023	597	139.320,21	21	-4.804,45	-	-	1	-235,32	134.280,44
RIOT WON 2023	12.131	2.657.296,28	189	-27.741,85	-	-	429	-98.060,15	2.531.494,28
TOER 2023	3	51.090,04	-	-	-	-	-	-	51.090,04
Totaal	40.033	15.868.458,37	893	-132.285,31	-	-	953	-268.587,64	15.467.585,42

Productierapportage gemeente Waddinxveen

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminderingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2021	3	478,00	11	-38.522,56	-	-	-	-	-38.044,56
AFDI 2021	151	2.714,22	2	-15,75	-	-	4	-31,50	2.666,97
AFV 2021	13	2.731,46	-	-	-	-	1	-73,16	2.658,30
ALEG 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BLEG 2021	9	178.936,00	1	-3.535,00	-	-	-	-	175.401,00
EXCO 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GRFR 2021	20	15.148,00	-	-	-	-	-	-	15.148,00
MKTG 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2021	8	39.706,88	2	-5.496,38	-	-	-	-	34.210,50
OZBE WON 2021	1	364,66	2	-215,64	-	-	-	-	149,02
OZBG NWN 2021	25	68.650,64	4	-6.628,38	-	-	-	-	62.022,26
PREC 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOE NWN 2021	6	1.171,08	1	-195,18	-	-	-	-	975,90
RIOE WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOH NWN 2021	1	48,76	1	-48,76	-	-	-	-	-
RIOH WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOS NWN 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AFDI 2022	700	12.122,78	10	-346,29	-	-	29	-607,58	11.168,91
AFV 2022	156	13.255,45	13	-1.854,83	-	-	20	-3.433,11	7.967,51
ALEG 2022	40	9.162,90	-	-	-	-	-	-	9.162,90
BLEG 2022	130	344.418,93	2	-2.583,00	-	-	-	-	341.835,93
EXCO 2022	45	1.405,00	-	-	-	-	-	-	1.405,00
GRFR 2022	50	58.136,00	-	-	-	-	-	-	58.136,00
MKTG 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2022	80	96.263,68	13	-118.303,35	-	-	-	-	-22.039,67
OZBE WON 2022	10	4.339,70	15	-933,49	-	-	-	-	3.406,21
OZBG NWN 2022	141	143.886,05	26	-46.180,05	-	-	-	-	97.706,00
PREC 2022	101	17.657,55	1	-911,60	-	-	-	-	16.745,95
RIOE NWN 2022	73	15.239,48	23	-3.810,25	-	-	-	-	11.429,23
RIOE WON 2022	7	1.461,32	-	-	-	-	-	-	1.461,32
RIOH NWN 2022	1	52,17	1	-52,17	-	-	-	-	-
RIOH WON 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOS NWN 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOER 2022	1	-789,00	2	-	-	-	-	-	-789,00
AFDI 2023	12.780	646.724,75	251	-9.141,18	64	-4.117,63	423	-15.353,21	618.112,73
AFV 2023	13.490	4.195.906,14	264	-54.590,96	-	-	455	-142.284,68	3.999.030,50
ALEG 2023	124	30.765,15	1	-408,00	-	-	-	-	30.357,15
BLEG 2023	177	568.287,57	1	-166,00	-	-	-	-	568.121,57
EXCO 2023	43	1.640,00	1	-25,00	-	-	-	-	1.615,00
GRFR 2023	288	271.157,50	-	-	-	-	-	-	271.157,50
MKTG 2023	2	7.913,00	-	-	-	-	-	-	7.913,00
OZBE NWN 2023	1.351	2.470.764,57	1	-29.027,69	-	-	-	-	2.441.736,88
OZBE WON 2023	14.601	4.481.874,81	149	-6.715,81	-	-	-	-	4.475.159,00
OZBG NWN 2023	1.115	1.794.616,14	43	-21.988,84	-	-	-	-	1.772.627,30
RIOE NWN 2023	827	180.786,16	18	-2.818,62	-	-	-	-	177.967,54
RIOE WON 2023	13.213	2.758.763,40	4	-835,04	-	-	-	-	2.757.928,36
RIOH NWN 2023	277	14.451,09	-	-	-	-	-	-	14.451,09
RIOH WON 2023	885	46.170,45	-	-	-	-	-	-	46.170,45
RIOS NWN 2023	1	11.842,59	-	-	-	-	-	-	11.842,59
TOER 2023	1	30.120,00	-	-	-	-	-	-	30.120,00
Totaal	60.947	18.538.345,03	863	-355.349,82	64	-4.117,63	932	-161.783,24	18.017.094,34

Productierapportage gemeente Wassenaar

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminderings	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2021	-	-	7	-2.778,52	-	-	-	-	-2.778,52
AFV 2021	33	9.300,70	8	-1.427,30	-	-	4	-941,65	6.931,75
BAAT 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ NWN 2021	-	-	1	-250,00	-	-	-	-	-250,00
BIZ2 NWN 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ3 NWN 2021	1	135,67	1	-46,56	-	-	-	-	89,11
BIZ3 WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXCO 2021	4	996,13	1	-50,00	-	-	-	-	946,13
HOND 2021	2	132,12	12	-685,16	-	-	-	-	-553,04
OZBE NWN 2021	15	82.292,07	3	-38.756,30	-	-	-	-	43.535,77
OZBE WON 2021	8	4.886,50	6	-7.353,33	-	-	-	-	-2.466,83
OZBG NWN 2021	19	79.987,14	4	-39.211,23	-	-	-	-	40.775,91
PREC 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOG NWN 2021	13	1.982,72	1	-187,92	-	-	-	-	1.794,80
RIOG WON 2021	34	8.451,02	7	-3.829,14	-	-	4	-386,27	4.235,61
TOER 2021	-	-	1	-140,28	-	-	-	-	-140,28
AFV 2022	132	30.810,06	28	-5.230,35	-	-	14	-3.598,67	21.981,04
BAAT 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ NWN 2022	1	1.950,00	-	-	-	-	-	-	1.950,00
BIZ2 NWN 2022	1	215,99	-	-	-	-	-	-	215,99
BIZ3 NWN 2022	2	613,95	1	-273,73	-	-	-	-	340,22
BIZ3 WON 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXCO 2022	7	1.136,23	4	-370,70	-	-	-	-	765,53
HOND 2022	69	1.989,75	35	-1.514,98	-	-	5	-245,52	229,25
OZBE NWN 2022	27	148.944,17	1	-168,55	-	-	-	-	148.775,62
OZBE WON 2022	28	21.559,16	26	-10.540,99	-	-	-	-	11.018,17
OZBG NWN 2022	47	169.663,20	3	-3.020,76	-	-	-	-	166.642,44
PREC 2022	170	83.372,27	75	-36.398,08	-	-	-	-	46.974,19
RIOG NWN 2022	26	9.409,59	4	-374,36	-	-	-	-	9.035,23
RIOG WON 2022	126	13.502,70	27	-5.953,13	-	-	13	-1.801,20	5.748,37
TOER 2022	39	356.962,62	20	12.946,38	-	-	-	-	369.909,00
AFV 2023	11.809	5.190.827,64	481	-109.383,80	-	-	517	-214.473,44	4.866.970,40
BAAT 2023	48	10.232,92	-	-	-	-	-	-	10.232,92
BIZ NWN 2023	32	24.775,00	-	-	-	-	-	-	24.775,00
BIZ2 NWN 2023	155	48.964,73	-	-	-	-	-	-	48.964,73
BIZ3 NWN 2023	154	83.401,67	8	-4.571,08	-	-	-	-	78.830,59
BIZ3 WON 2023	2	1.099,99	-	-	-	-	-	-	1.099,99
EXCO 2023	604	101.039,37	20	-4.263,37	-	-	-	-	96.776,00
HOND 2023	2.222	217.413,86	113	-8.923,19	-	-	75	-6.870,38	201.620,29
OZBE NWN 2023	787	1.635.720,96	3	-4.470,25	-	-	-	-	1.631.250,71
OZBE WON 2023	12.751	8.180.327,52	133	-24.505,45	-	-	-	-	8.155.822,07
OZBG NWN 2023	608	1.237.610,85	15	-14.366,80	-	-	-	-	1.223.244,05
PREC 2023	82	48.848,56	4	-14.961,24	-	-	-	-	33.887,32
RIOG NWN 2023	558	354.859,66	15	-4.805,22	-	-	-	-	350.054,44
RIOG WON 2023	11.824	2.222.440,13	292	-34.160,80	-	-	516	-89.076,05	2.099.203,28
TOER 2023	31	1.646.727,70	-	-	-	-	-	-	1.646.727,70
Totaal	42.471	22.032.584,32	1.360	-370.026,19	-	-	1.148	-317.393,18	21.345.164,95

Productierapportage gemeente Zoeterwoude

Belastingsoort per heffingsjaar	Aantal opgelegd	Bruto opgelegd	Aantal verminderingen	Verminderingen	Aantal kortingen	Kortingen	Aantal kwijtscheldingen	Kwijtscheldingen	Netto opgelegd incl. KWS
<2021	-	-	3	-788,38	-	-	-	-	-788,38
AFDI 2021	-	-	5	-255,75	-	-	-	-	-255,75
AFDR 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BIZ9 NWN 2021	4	2.740,00	-	-	-	-	-	-	2.740,00
BIZ9 WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2021	3	2.316,29	1	-149,97	-	-	-	-	2.166,32
OZBE WON 2021	7	3.272,78	1	-34,63	-	-	-	-	3.238,15
OZBG NWN 2021	7	4.261,46	2	-810,66	-	-	-	-	3.450,80
OZBG WON 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PREC 2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-
REIN 2021	1	69,37	-	-	-	-	-	-	69,37
RIOE NWN 2021	3	780,00	-	-	-	-	-	-	780,00
RIOE WON 2021	6	1.560,00	-	-	-	-	-	-	1.560,00
VASR 2021	20	2.393,67	2	-129,00	-	-	-	-	2.264,67
AFDI 2022	5.085	128.060,25	7	-66,75	-	-	-	-	127.993,50
AFDR 2022	17	488,27	-	-	-	-	-	-	488,27
BIZ9 NWN 2022	6	4.835,00	-	-	-	-	-	-	4.835,00
BIZ9 WON 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OZBE NWN 2022	10	9.544,22	5	-1.779,63	-	-	-	-	7.764,59
OZBE WON 2022	32	23.520,50	7	-567,79	-	-	-	-	22.952,71
OZBG NWN 2022	23	11.968,24	4	-1.089,02	-	-	-	-	10.879,22
OZBG WON 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
REIN 2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RIOE NWN 2022	8	2.080,00	3	-780,00	-	-	-	-	1.300,00
RIOE WON 2022	31	8.060,00	2	-520,00	-	-	-	-	7.540,00
VASR 2022	80	7.596,63	4	-573,33	-	-	2	-114,67	6.908,63
BIZ9 NWN 2023	148	149.415,00	8	-8.285,00	-	-	-	-	141.130,00
BIZ9 WON 2023	1	525,00	-	-	-	-	-	-	525,00
OZBE NWN 2023	511	1.845.995,76	5	-2.810,87	-	-	-	-	1.843.184,89
OZBE WON 2023	4.559	2.039.626,00	30	-1.534,97	-	-	-	-	2.038.091,03
OZBG NWN 2023	424	836.232,53	13	-12.733,51	-	-	-	-	823.499,02
REIN 2023	21	4.700,85	-	-	-	-	-	-	4.700,85
RIOE NWN 2023	473	122.980,00	4	-1.040,00	-	-	-	-	121.940,00
RIOE WON 2023	3.826	994.760,00	-	-	-	-	-	-	994.760,00
VASR 2023	3.950	718.031,22	80	-9.820,43	-	-	74	-13.582,08	694.628,71
Totaal	19.256	6.925.813,04	186	-43.769,69	-	-	76	-13.696,75	6.868.346,60

Bijlage 2: Rekening courantposities

	Bodegraven- Reeuwijk	Gouda	Rijnland	Katwijk	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Velsen	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude	Totaal
Saldo af te dragen 31-12-2022	146.590	489.633	5.757.760	225.688	1.290.485	95.128	103.594	1.772.823	27.273	495.896	134.608	24.971	10.564.449
Afgedragen begin januari	146.590	489.633	5.757.760	225.688	1.290.485	95.128	103.594	1.772.823	27.273	495.896	134.608	24.971	10.564.449
Resteert	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ontvangsten 2023 (afdr.mod)	22.386.563	41.741.255	212.650.742	26.917.011	72.990.494	12.771.670	13.931.024	35.428.466	13.304.479	15.747.841	17.380.473	6.217.046	491.467.064
Ontvangen rente 2023 (afdr.mod)	163	1.702	2.681	1.216	1.595	18	279	471	104	509	212	676	9.626
Reeds uitbetaald	-21.042.317	-38.898.993	-200.315.348	-24.908.184	-69.260.809	-12.029.149	-13.232.204	-33.772.086	-12.406.465	-15.128.574	-16.271.468	-5.925.036	-463.190.633
Saldo belastingen	1.344.409	2.843.964	12.338.076	2.010.044	3.731.279	742.539	699.099	1.656.851	898.118	619.776	1.109.216	292.686	28.286.057
Ontvangen invorderingsopbrengsten 2023	25.458	93.518	909.839	50.622	107.515	15.725	10.556	58.597	14.476	28.708	21.281	3.965	1.340.260
Afgedragen invorderingsopbrengsten 2023	-22.748	-81.840	-776.927	-39.130	-88.003	-12.682	-8.359	-47.646	-11.065	-20.035	-15.866	-2.808	-1.127.108
SALDO ontvangen invorderingsopbrengsten	2.710	11.679	132.912	11.492	19.512	3.042	2.198	10.950	3.411	8.673	5.416	1.157	213.151
													-
Saldo af te dragen	1.347.119	2.855.642	12.470.987	2.021.536	3.750.791	745.581	701.297	1.667.801	901.528	628.449	1.114.632	293.843	28.499.208

Bijlage 3: Debiteurensaldo

	Bodegraven-Reeuwijk	Gouda	Katwijk	Leiden	Leiderdorp	Oegstgeest	Rijnland	Velsen	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude	Totaal
Debiteurensaldo per 31 december 2022	1.408.153	3.207.277	1.254.471	5.143.896	493.303	689.789	35.178.750	3.779.396	376.523	707.698	1.154.862	182.456	53.576.575
Netto opgelegd in 2023	25.294.905	49.002.484	31.270.227	85.825.714	14.564.281	16.621.995	229.308.137	39.049.169	15.467.585	18.017.094	21.345.165	6.868.347	552.635.105
Ontvangsten in 2023	-22.386.563	-41.741.255	-26.917.011	-72.990.494	-12.771.670	-13.931.024	-212.650.742	-35.428.466	-13.304.479	-15.747.841	-17.380.473	-6.217.046	-491.467.064
Totaal	4.316.495	10.468.506	5.607.687	17.979.117	2.285.914	3.380.761	51.836.145	7.400.099	2.539.630	2.976.951	5.119.555	833.757	114.744.615
Oninbaar geleden in 2023	-13.698	-173.520	-73.372	-210.643	-11.756	-18.625	-421.400	-70.633	-17.000	-5.426	-69.901	-9.914	-1.095.888
Debiteurensaldo	4.302.797	10.294.986	5.534.316	17.768.474	2.274.158	3.362.136	51.414.744	7.329.466	2.522.630	2.971.525	5.049.653	823.843	113.648.727

Bijlage 4: Normen en realisatie DVO

Algemeen

Algemene beheersing werkprocessen: Oordeel externe accountant: Goedkeurende verklaring	Over 2022 is een goedkeurend oordeel ontvangen met betrekking tot de Jaarstukken 2022 en met betrekking tot de ISAE3402 type II rapportage.
--	---

Waarderen

<p><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”.</p>	<p>Vanaf 2017 is aan alle gemeenten het oordeel ‘goed’ toegekend.</p> <p>Oordeel ★★★★☆ Goed Waarderingskamer heeft ingestemd met bekend maken WOZ-waarden voor 2019.</p> <p>De gemeente Velsen is sinds de toetreding bij de BSGR van ** naar *** sterren (Voldoende) gegaan.</p> <p>In november 2023 zal de Waarderingskamer het periodieke Brede onderzoek naar de uitvoering en interne beheersing van de WOZ-processen weer bij de BSGR uitvoeren.</p>
<p><u>Opvolging adviezen waarderingskamer:</u> Voorlopig advies aan deelnemers binnen 3 maanden na ontvangst advies van de waarderingskamer.</p>	<p>De ontvangen aprilrapportage (d.d. 31 mei 2023) is, in afwachting van de verzonden aanvulling(en), alsnog op 24 september 2023 aan de regiefunctionarissen toegezonden.</p> <p>In haar terugkoppeling heeft de Waarderingskamer wederom aandacht gevraagd voor het (kleine) 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.</p>
<p><u>Voortgang en kwaliteit herwaardering</u></p> <p>Leidraad is de richtlijn (WOZ-tijddlijn) van de Waarderingskamer (www.waarderingskamer.nl).</p> <p>Aanpassingen op/Afwijkingen van deze WOZ-tijddlijn worden in de te hanteren norm benoemd.</p>	

Objecten gewaardeerd/WOZ-beschikking:

- $\geq 95\%$ in kohier van eind februari;
- $\geq 97\%$ in kohier van eind maart;
- $\geq 98\%$ in kohier van eind april (afwijkend van WOZ-tijdlijn);
- $\geq 99\%$ in kohier van eind juni (afwijkend van WOZ-tijdlijn);
- $\geq 99,9\%$ in kohier van eind september (*)

(*) Conform richtlijn van de Waarderingskamer mogen:

- voor de kleine gemeenten maximaal 10 woningen en 10 niet- woningen;
- voor de grotere gemeenten maximaal 0,1% van de woningen en 0,1% van de niet-woningen nog 'open staan' / nog niet voorzien zijn van een WOZ-waarde.

Uitvoering Permanente Marktanalyse:

- Tijdigheid: Conform 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

Kohier februari 2023	93,60%
Kohier maart 2023	95,70%
Kohier april 2023	96,00%
Kohier juni 2023	97,30%

Het is in 2023 niet mogelijk gebleken om aan deze normering te voldoen.

Deze norm wordt aan het einde van het jaar getoetst op de herwaardering belastingjaar 2023.

Na een achterstand als gevolg van de overgang naar KPN, gevolgd door de overgang naar BRK 2.0 wordt eind augustus niet aan deze norm voldaan. De verwachting is dat deze achterstand eind september is ingelopen.

Aan deze norm wordt voldaan. Deze meldingen vanuit de gemeenten worden dagelijks in onderzoeksprocedure ingebracht.

Deze norm wordt formeel per 1 november respectievelijk 1 december getoetst.

Deze norm wordt aan het einde van het jaar getoetst. Naar verwachting zal deze norm prima haalbaar zijn; op dit moment is het percentage controle objectkenmerken 15,21%.

<p><u>Relatie BAG-WOZ:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Koppelingspercentage VBO-ID: > 90% 	<p>Aan deze norm wordt ruimschoots voldaan; eind augustus is deze voor alle gemeenten 99% of hoger. Deze norm is intern inmiddels de afgelopen jaren al opgevoerd naar een minimum van 99%. Ook de Waarderingskamer zal de norm van 99% vanaf 2023 gaan hanteren.</p>
--	---

Heffen

<p><u>Tijdige verzending aanslagen:</u></p> <p>Combikohier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ≥ 95% in geplande maand • ≥ 98% in belastingjaar • 99,9% binnen wettelijke termijn <p>WOZ-beschikking: Conform eisen van de Waarderingskamer</p>	<p>De realisatie is voor 96,3% conform planning uitgevoerd. Nog niet van toepassing Nog niet van toepassing</p>
<p><u>Betrouwbare verzending en verwerking aangiften:</u></p> <p>Verzending:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ≥ 95% in geplande maand • ≥ 98% in belastingjaar • 99,9% binnen wettelijke termijn <p>Verwerking gemeenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ≥ 95% in maand ontvangst • 100% binnen 3 maanden <p>Verwerking waterschap:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% binnen één jaar <p>Volledigheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op basis van actueel standenregister: sluitend <p>Juistheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Steekproef ≥ 97% correct • Bezwaren ≤ 1% • Retour "geen plicht" ≤ 2% 	<p>De realisatie is 100% conform planning uitgevoerd. Nog niet van toepassing Nog niet van toepassing</p> <p>100% van de retour ontvangen aangiften 100% van de retour ontvangen aangiften</p> <p>100% van de retour ontvangen aangiften</p> <p>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.</p> <p>Er zijn geen fouten geconstateerd (100% correct) Er zijn geen bezwaren ontvangen Er zijn geen aangiften retour ontvangen</p>

Inning

EFFECTIEVE INVORDERING		
<u>Effectieve Invordering</u>	Verwerken dagelijkse ontvangsten: <ul style="list-style-type: none"> • ≥ 95% binnen één week • 100% binnen één maand 	<ul style="list-style-type: none"> • norm gehaald • norm gehaald
<u>Aanmaningen</u>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% binnen één maand na vervaldatum van de aanslag (twee maanden indien effectiever en/of binnen kader Maatschappelijk Verantwoord Invorderen) 	<ul style="list-style-type: none"> • norm gehaald
<u>Dwangbevelen</u>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% binnen één maand na vervaldatum van de aanmaning 	<ul style="list-style-type: none"> • norm gehaald
<u>Loonvordering/ Executie</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Tweemaal per jaar, en ten minste: <ul style="list-style-type: none"> ▪ beslag op vakantiegeld ▪ beslag op eindejaarsuitkering 	<ul style="list-style-type: none"> • norm gehaald
<u>Overigen</u>	<ul style="list-style-type: none"> • % openstaand (€): <ul style="list-style-type: none"> • 1 jaar na kohierrun ≤ 3% • 2 jaar na kohierrun ≤ 1% • 5 jaar na kohierrun ≤ 0,5% • % oninbaar verklaard (€): 0,4% < ≤ 0,7% van het totaal opgelegde bedrag per belastingjaar 	<ul style="list-style-type: none"> • 0,97% (kohier 2022) • 0,41% (kohier 2021) • 0,02% (kohier 2018) • opgelegd over 2018: 0,3% is oninbaar geleden (pas na jaren wordt een vordering oninbaar verklaard).
EFFECTIEVE KWIJTSCHELDING		
<u>geautomatiseerde verwerking</u>	<ul style="list-style-type: none"> • ≥ 60% via Inlichtingenbureau 	<ul style="list-style-type: none"> • 81,5% in de eerste acht maanden (incl. 12,7% i.v.m. controle op 'blokkade-reden' IB)
<u>Afhandelingstermijn</u>	<ul style="list-style-type: none"> • ≥ 75% binnen 6 weken na ontvangst van de kwijtscheldingsverzoeken • ≥ 95% binnen 12 weken na ontvangst van complete kwijtscheldingsverzoeken • 100% binnen 15 weken na ontvangst van complete kwijtscheldingsverzoeken 	<ul style="list-style-type: none"> • 81,5% • 95,3% • 100%

Klantcontact

KLANTCONTACT		
<u>Afspraak</u>	<ul style="list-style-type: none"> Beschikbaar maandag t/m vrijdag van 08:30 – 16:30 uur 	<ul style="list-style-type: none"> afspraak wordt nagekomen
<u>Telefoon</u>	<ul style="list-style-type: none"> Bereikbaar maandag t/m vrijdag van 08.30 – 16.30 uur 100% terugbelverzoeken afgehandeld binnen 2 werkdagen 	<ul style="list-style-type: none"> afspraak wordt nagekomen (veel technische verstoringen waardoor gesprekken niet tot stand kwamen) afspraak wordt nagekomen
<u>Chat</u>	<ul style="list-style-type: none"> 100% binnen 30 seconden actieve reactie na initiatie chat 	<ul style="list-style-type: none"> 94% < 30 seconden 100% < 40 seconden
<u>Mail</u>	<ul style="list-style-type: none"> 65% binnen 2 werkdagen ontvangstbevestiging/antwoord 90% binnen 3 dagen ontvangstbevestiging/antwoord 100% binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging/antwoord 	<ul style="list-style-type: none"> De norm is niet gehaald
<u>Post</u>	<ul style="list-style-type: none"> 65% binnen 2 werkdagen ontvangstbevestiging/antwoord 90% binnen 3 dagen ontvangstbevestiging/antwoord 100% binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging/antwoord 	<ul style="list-style-type: none"> De norm is niet gehaald

Bezwaar en beroep

<p><u>Tijdige afhandeling klachten, bezwaar- en beroepschriften:</u></p> <p>Algemeen:</p> <ul style="list-style-type: none"> 100% verdagingsbericht voor afloop van de gestelde termijn <p>Bezwaren waterschapsheffingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ≥ 99% binnen 13 weken na afloop dagtekening van de aanslag, voor ontvankelijke bezwaren <p>Bezwaren gemeentelijke heffingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Niet-WOZ-bezwaren: <ul style="list-style-type: none"> ≥ 99% binnen 6 maanden na dagtekening van de aanslag, voor ontvankelijke bezwaren, maar uiterlijk voor het einde van het jaar 	<p>Voor 879 bezwaarde WOZ-objecten is met dagtekening 20-12-2022 een verdagingsbericht verzonden. Er zijn 139 bezwaarschriften buiten de verdagingstermijn afgehandeld.</p> <p>24,47 % is afgedaan binnen 13 weken na afloop dagtekening. Grootste oorzaak van het lage percentage is de samenloop met de gemeente bezwaren en niet optimaal werkende software.</p> <p>38,85 % is afgedaan binnen 6 maanden na dagtekening van de aanslag. Het jaar loopt nog, de verwachting is 100% voor het einde van het jaar van binnenkomst.</p> <p>Niet van toepassing op dit moment.</p>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bij ontvangst na 15 november binnen 12 weken na dagtekening van de aanslag • WOZ-bezwaren: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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-tijdlijn) ▪ 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): <ul style="list-style-type: none"> ▪ < 0,4% voor woningen; ▪ < 1,0 % voor niet woningen. <u>Beroepen:</u> • Binnen de door de rechtbank gestelde termijnen • Omvang toegekende beroepszaken (exclusief beroepen kwijtschelding): <ul style="list-style-type: none"> - < 40% van het aantal beroepszaken ter zitting 	<p>Tot en met eind mei is de norm voor het verzenden van uitspraken op bezwaar behaald. Eind augustus 2023 was voor 27,18% van de bezwaarschriften belastingjaar 2023 de (juridische) uitspraak op bezwaar verzonden.</p> <p>Deze norm zal aan het einde van het jaar worden getoetst.</p> <p>Deze norm zal aan het einde van het jaar worden getoetst.</p> <p>Aan deze norm zal niet eerder dan einde Q1 2024 invulling gegeven kunnen worden (wanneer alle bezwaren belastingjaar 2023 zijn afgehandeld).</p> <p>In de eerste 8 maanden van 2023 zijn er 245 WOZ-, plicht- en maatstaf beroepen afgerond, betreffende 305 regels. Deze beroepen hadden betrekking op belastingjaren 2018 tot en met 2022.</p> <p>Voor verweerschriften welke buiten de door de rechtbank gestelde termijn zijn ingediend, is dit ruimschoots voorafgaande aan de uitnodiging voor zitting toegezonden. Dit wordt door de rechtbank als 'tijdig' gezien. Voor 1 dossier zijn de stukken te laat, binnen de 10 dagen termijn voorafgaande aan de zitting, toegezonden. Dit heeft geen procedurele consequentie gehad.</p> <p>Voor de beroepszaken ter zitting is in de eerste 8 maanden op dossierniveau 15,5% gegrond verklaard.</p>
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Opgave van aantal compromissen voorafgaande aan de zitting <p>Klachten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afhandelen 99% binnen 6 weken na ontvangst <p>Aantal toegekende ingebrekestellingen wet dwangsom:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ≤10 per jaar 	<p>Voor 26 ingediende beroepen (op dossierniveau) is voorafgaande aan de zitting een compromis gesloten.</p> <p>Als gevolg van ziekte en vertrek personele ondersteuning slechts 50% van de klachten binnen de gestelde termijn afgehandeld.</p> <p>In de eerste 8 maanden van 2023 zijn er 159 ingebrekestellingen ingediend waarvan er nog 2 in behandeling zijn (binnen de gestelde termijn). Voor 6 ingebrekestellingen is een dwangsom toegekend.</p>
--	--

Uitvoeringsbeleid en beleidsvoorbereiding

<p><u>Adequate beleidsuitvoering:</u></p> <p>Vereisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% tijdig getroffen <p>Toegewezen bezwaren/beroep op basis van vormfouten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0% 	<p>Conform</p> <p>Er is sprake van 9 toegewezen beroepen waarbij in 3 gevallen deze vormfout bij de rechtbank berust. Echter is de heffingsambtenaar is juridisch aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende proceskosten.</p>
<p><u>Adequate advisering:</u></p> <p>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.</p>	<p>Conform</p>