

Pagina 1/6

steller

J. van Wijk / J. Melissant / L. van Kesteren

Leiden

6 november 2025

onderwerp

- 8-maandsrapportage

Inleiding

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

Analyse van het financiële resultaat:

In dit onderdeel wordt inzicht gegeven in de realisatie van de eerste 8 maanden 2025 ten opzichte van de begroting 2025 die op 24 april 2025 definitief is vastgesteld inclusief wijzigingen. Tevens zijn er prognoses opgenomen inzake de te verwachten uitputting van de budgetten ultimo 2025.

De prognose over 2025 laat zien dat de kosten en opbrengsten in balans zullen zijn. In tegenstelling tot afgelopen jaar is er ook geen additionele deelnemersbijdrage benodigd om tot dit resultaat te komen. Er heeft wel een verschuiving plaatsgevonden tussen de verschillende kostensoorten en programma's.

Algemene ontwikkelingen:

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

Toelichting per programma:

In de toelichting worden per programma de 3 W-vragen beantwoord: wat willen we bereiken, wat gaan we daarvoor doen en wat zijn de kosten? Dit hoofdstuk geeft daarmee een nadere analyse van de realisatie ten opzichte van de begroting per programma. Ook worden in dit hoofdstuk de volgende onderwerpen behandeld: de productie over de eerste 8 maanden van 2025, de ontwikkelingen in de bezwaarschriften en kwijscheldingen en de status van de WOZ-beschikkingen.

Heffen

De totale bruto oplegging in de eerste acht maanden van 2025 is € 708,4 miljoen ten opzichte van € 620,3 miljoen in de eerste acht maanden van 2024. Deze stijging is met name te wijten aan de tariefstijgingen die in 2025 zijn doorgevoerd en het feit dat we een grote inhaalslag hebben gemaakt bij het afhandelen van de WOZ-bezwaren en daardoor eerder hebben op kunnen leggen.

Naast de reguliere werkzaamheden, waaronder de bezwaarafhandeling, hebben in de eerste acht maanden van 2025 de volgende ontwikkelingen plaatsgevonden:

- Alle grote combi-kohieren voor 2025 zijn conform planning opgelegd. Overige kohieren zijn nagenoeg allemaal volgens planning opgelegd. We leggen nog wel steeds veel kohieren op, die beter gecombineerd zouden kunnen worden, maar het aanleveren van gegevens door de deelnemers gaat zeker beter dan de afgelopen jaren. Complimenten!
- Het aantal naheffingsaanslagen van Katwijk is onverminderd hoog. Als gevolg hiervan is ook het aantal bezwaren hoog. Nader onderzoek laat zien dat er veel naheffingsaanslagen worden opgelegd als gevolg van fouten van de parkeerders zelf. Vaak kiezen de mensen in de parkeerapp niet het juiste kenteken.
- Veel tijd is gaan zitten in het verwijderen van zogenaamde stopcodes. Vaak worden in procedures stopcodes geplaatst die leiden tot het volledig blokkeren van de aanslagoplegging. In het verleden een prima keus, maar door het verfijnen van procedures niet langer nodig. Eén algemene stopcode

bij het inboeken van een bezwaar leidt tot hetzelfde resultaat al een blokkade op alle heffingen individueel.

- De programmatuur voor het verwerken van de NHR werkt nog steeds suboptimaal. Echter aan de hand van nieuwe functies en acties op het bestand van de NHR hebben we een aanzienlijke bestandsverbetering weten te bereiken. Hierdoor zien we dat met name de opbrengst voor de ZUIB al hoger oploopt dan in vorige jaren.
- Er hebben bestandsverbeteringen plaatsgevonden op de subjecten, waardoor er veel foutmeldingen vanuit de LV-WOZ zijn opgelost.
- Door een betere verdeling van werkzaamheden is de productiviteit toegenomen. Er zijn minder openstaande procedures dan in andere jaren. De gevolgen hiervan gaan we zeker zien in de aanslagoplegging 2026. Resultaat zou een nog eerdere aanslagoplegging moeten betekenen.
- De kadastrale verwerking is voor het eerst in jaren op tijd bijgewerkt zonder inzet van derden. Dit werkt door in de kwaliteit bij het vaststellen van WOZ-waarden en in de juistheid van aanslagen.
- De bezwaarafhandeling gaat, buiten het flinke aantal parkeerbezwaren, geheel volgens planning. Naar het zich laat aanzien zijn einde van het jaar (nagenoeg) alle bezwaren op tijd afgehandeld.
- Er zijn de eerste 8 maanden van het jaar geen grote wijzigingen geweest in de software. Als gevolg van de overgang van het belastingpakket naar de SaaS heeft de leverancier de keuze gemaakt zaken nog alleen in de SaaS-omgeving te implementeren en niet langer in de on-premise systemen. Alleen evidente fouten in de software worden nog verholpen. Overigens zal de overgang naar SaaS nog tot 2028 duren. In de tot nu toe ontwikkelde software zijn de processen van het waterschap nog helemaal niet opgenomen. Er wordt als eerste uitsluitend ontwikkeld voor gemeenten.

Er zijn tot en met augustus 2025 24.164 bezwaren binnengekomen, waarvan er 10.533 waardegerelateerd zijn. In vergelijking tot vorig jaar is er een forse stijging van het aantal ingediende plicht-, maatstaf-, en parkeerbezwaren zichtbaar (13.631 versus 11.873). Dat zijn er ongeveer 1.750 meer dan vorig jaar. Dit wordt door een groot deel veroorzaakt door meer parkeerbezwaren (600) en de eerdere aanslagoplegging. Hierdoor zijn de bezwaren eerder in het jaar binnengekomen. De verwachting is dan ook dat het totaal aantal bezwaren na 1 augustus zal afvlakken.

Tot en met 31 augustus 2025 zijn er 21.450 bezwaren afgehandeld, waarvan er 8.611 waardegerelateerd zijn. Door extra in te zetten op de bezwaarafhandeling, zijn er al meer maatstaf-, plicht en parkeerbezwaren afgehandeld dan eerdere jaren op dit tijdstip.

Informatie en Inning

Hoewel de aanmeldtermijn voor gedupeerden eindigde op 31 december 2023, ontvangt de Belastingssamenwerking ook in 2025 nog nieuwe dossiers van de Belastingdienst (RBD).

Voor alle erkende gedupeerden worden openstaande vorderingen tot en met belastingjaar 2020 opgeschort. Deze vorderingen zullen – conform het landelijke beleid – worden kwijtgescholden.

Indien gedupeerden in de periode 2021–2025 toch betalingen hebben gedaan over belastingjaren tot en met 2020, dienen deze bedragen door de Belastingssamenwerking te worden terugbetaald. Zowel de kwijtgescholden vorderingen als de terugbetalingen worden bij de Rijksbelastingdienst (RBD) gedeclareerd.

Ook in het verleden als oninbaar verklaarde bedragen mogen bij de RBD worden ingediend indien het een erkende gedupeerde betreft.

In lijn met het wettelijk moratorium geldt voor gedupeerden een blokkade op dwanginvordering tot één jaar na ontvangst van de compensatieregeling van € 30.000,- van de RBD.

Per 31 augustus 2025 heeft de RBD 93,6% van het totaal aantal gemelde gedupeerden binnen het verzorgingsgebied van de Belastingssamenwerking definitief beoordeeld en aangeleverd (5.470 van de in totaal 5.841 gemelde BSN-nummers).

Over de eerste acht maanden van 2025 bedraagt het totale toegekende bedrag aan kwijtscheldingen €15 miljoen en is daarmee iets meer dan dezelfde periode van 2024 met €14,75 miljoen. Het totaal aantal ontvangen kwijtscheldingsregels is over dezelfde periode gedaald naar 51.319 stuks in 2025 ten opzichte

van 51.645 stuks in 2024. Het totaal aantal kwijtscheldingsverzoeken steeg licht van 35.278 in 2024 naar 35.289 in 2025.

In de eerste acht maanden van 2025 is 84,3% van de kwijtscheldingsverzoeken binnen de gestelde termijn van zes weken afgehandeld. Daarnaast is 4,4% binnen zes tot twaalf weken verwerkt en 7% had een doorlooptijd van twaalf weken of langer. Voor 4,3% van de verzoeken kon op peildatum 31 augustus 2025 nog geen behandeltermijn worden vastgesteld, omdat de benodigde informatie nog niet volledig was ontvangen.

Het aantal beroepschriften op afgewezen kwijtscheldingsverzoeken is in de eerste acht maanden van 2025 ten opzichte van 2024 licht toegenomen van 375 naar 450 stuks. In ruim 45% van de inmiddels behandelde beroepschriften, werd alsnog kwijtschelding verleend als aanvullende informatie door aanvrager werd verstrekt op een eerdere afwijzing.

Er zijn in de eerste acht maanden van 2025 92.009 herinneringen verstuurd. Dit is een stuk meer dan de 88.330 over dezelfde periode in 2024. Deze toename heeft te maken met dat er ruim 7% meer aanslagen zijn opgelegd. Wat resulteert in 4% meer herinneringen. Wat opvalt is dat er minder aanmaningen zijn verstuurd, 42.060 stuks in 2025 ten opzichte van 50.715 in 2024. Ongeveer 70% van de burgers betaalt naar aanleiding van de betalingsherinnering. Het aantal dwangbevelen in 2025 is met 21.017 iets hoger dan het aantal van 20.335 stuks in 2024.

In de eerste acht maanden van 2025 zijn er 59.278 gesprekken door medewerkers afgehandeld, in tegenstelling tot bijna 71.246 gesprekken in 2024.

Alle binnenkomende email en fysieke of digitale poststukken worden via I&I verdeeld over de verschillende afdelingen. In de eerste acht maanden van 2025 werden er 17.355 emails verwerkt. In dezelfde periode in 2024 betrof dit 17.050 emails. Deze stijging wordt veroorzaakt door een verdere toename in het aantal gemiste telefoongesprekken, waardoor meer burgers hun vragen via email of het contactformulier stellen, maar ook omdat dit voor burgers een makkelijk toegankelijk communicatiekanaal is.

In de eerste acht maanden van 2025 zijn er in totaal 90 geregistreerde bezoekers geweest. Bezoekers kunnen enkel op een vooraf gemaakte afspraak langskomen. Dit aantal is iets hoger dan in 2024 toen er 88 bezoekers waren. De meerwaarde van de baliefunctie is daarmee zeer beperkt.

Waarderen

Het eerste kwartaal van kalenderjaar 2025 hebben de taxateurs op de afdeling WOZ zich voornamelijk bezig gehouden met de afronding van de herwaardering belastingjaar 2025 en de afronding van de laatste WOZ-bezwaren belastingjaar 2024. De juridisch medewerkers hebben het restant van de uitspraken op bezwaar belastingjaar 2024 verwerkt om daarna vanaf het tweede kwartaal door te schakelen naar een versnelde afhandeling van de uitspraken vanuit het informele traject. De medewerkers gegevensbeheer hebben voor een inhaalslag gezorgd in het aantal projecten dat nog open stond voor belastingjaar 2025 en voorgaande jaren zodat deze objecten sneller op aanslag konden. Het percentage beschikkingen dat is opgelegd voor belastingjaar 2025 in het (grote) kohier van februari is derhalve substantieel hoger dan voorgaande jaren het geval is geweest: een mooi (gemeenschappelijk) resultaat waarin alle functiegroepen binnen de afdeling WOZ en de andere afdelingen binnen de BSGR hun aandeel hebben geleverd.

Vanaf het tweede kwartaal 2025 heeft voor alle functiegroepen de nadruk gelegen op het op aanslag krijgen van het restant van de WOZ-objecten alsmede de afhandeling van de bezwaarschriften belastingjaar 2025. De juridisch medewerkers hebben, met name in het eerste half jaar, ook veel inzet gepleegd op de afhandeling van de beroepsschriften voor belastingjaar 2025 en eerder.

Eind vorig jaar zijn er 3.409 verdagingsbrieven verzonden. Ten opzichte van de 12.377 verdagingsbrieven van het voorgaande jaar is er derhalve een mooie inhaalslag in 2024 gemaakt welke in 2025 is voortgezet. Met behulp van extra inhuur in de eerste 3 maanden van het jaar op dit procesonderdeel is de opgelopen achterstand vanaf belastingjaar 2023, doorlopend naar belastingjaar 2024, volledig ingehaald en hebben de eigen medewerkers een prachtig resultaat neergezet in de eerste 8 maanden van het jaar. Voor belastingjaar 2025 was eind augustus 2025 ongeveer 90% van de bezwaren al van een taxatie-technisch advies voorzien. Eind september verwachten we conform de normering van de Waarderingskamer dat voor minimaal 70% van de bezwaarde WOZ-objecten de uitspraak op bezwaar verzonden is. Voor een deel van de NCNP bezwaren wordt voorafgaand aan de formele uitspraak op bezwaar het taxatie-technische advies vooraf gedeeld met het NCNP-bureau, lijkend op de concept uitspraak zoals deze een aantal jaar geleden standaard voorafgaand aan de uitspraak op bezwaar werd verzonden.

In maart 2025 heeft zoals elk jaar ook weer het traject van informele (telefonische) bezwaren gelopen. Inwoners kunnen gedurende de eerste 4 weken van de bezwaartermijn een telefonische afspraak inplannen/aanvragen met de (woning-)taxateurs.

Vanaf 1 januari 2024 is de Wet proceskosten WOZ/BPM in werking getreden. Met deze wet werd onder andere de proceskostenvergoeding voor WOZ-zaken verlaagd tot 25%, in de wet uitgedrukt als factor 0,25. De Hoge Raad bepaalde in haar uitspraak op 12 juli dat het (geldende) lagere tarief in belastingzaken buiten toepassing moest blijven waardoor het tarief voor overige zaken – hetgeen dubbel zo hoog is – van toepassing werd. Door een Nota van wijziging werd vervolgens de factor met ingang van 1 januari 2025 gehalveerd naar 0,125 hetgeen resulteert in lagere proceskostentoekenning vanaf 2025.

Het aantal bezwaarde objecten over belastingjaar 2025 is weer verder gedaald ten opzichte van het aantal ingediende bezwaren voor belastingjaar 2024.

Op 31 augustus 2025 is voor 53,6% van de bezwaarschriften de uitspraak op bezwaar aan de belanghebbenden verzonden. Een deel van de NCNP bureaus ontvangt voorafgaand aan de uitspraak op bezwaar een (concept) taxatie-technisch advies. Er is additioneel ongeveer voor 25% van de (openstaande) bezwaarde objecten reeds een taxatie-technisch advies beschikbaar. Daarmee is de verwachting dat ook voor eind september aan de normering van de Waarderingskamer zal worden voldaan.

Eind augustus 2025 was voor meer dan 85% van de bezwaren ingediend door een NCNP bureau al een taxatie-technisch advies beschikbaar waarbij voor ongeveer 25% de uitspraak op bezwaar is verzonden. De ingezette afhandelingswijze uit 2023, welke ten opzichte van 2024 nog verder is verfijnd en verbeterd werpt hiermee voor een derde jaar op rij de vruchten af. Er wordt steeds meer 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. Ongeveer 80% van de ingediende NCNP-bezwaren voor dit belastingjaar zijn - als gevolg van samenwerking tussen (diverse) NCNP-bureaus - ingediend door één NCNP-bureau.

Opmerkelijk is dat, in afwijking van het landelijke beeld, het aandeel NCNP bezwaren op het totaal aantal ingediende bezwaarschriften bij de BSGR voor het tweede jaar op rij dalende is, naar 49,5% voor belastingjaar 2025. Het aantal woningen onder bezwaar op basis van NCNP is landelijk gezien 53,3% (bron: www.waarderingskamer.nl/over-ons/woz-in-cijfers). Het aandeel overige gemachtigden binnen onze organisatie is ook iets gedaald naar 2,2% (2024: 2,63%) waarmee het aandeel particuliere bezwaren - voor belastingjaar 2025 - gestegen naar 48,3% (2024: 44,9%).

De BSGR heeft voor 2025 op de woningen 4,2% en op de niet-woningen 4,7% WOZ bezwaren ontvangen. Afgezet tegen de (voorlopige) landelijke kengetallen van 3,3% bij de woningen en 4,3% bij de niet-woningen (voorlopig cijfer april 2025) liggen deze in lijn met voorgaande jaren.

De inwoners en bedrijven lijken dus zonder tussenkomst van een gemachtigde en/of NCNP-bureau iets makkelijker rechtstreeks een bezwaarschrift in te dienen bij onze organisatie zelf. Ook in het traject van

informele bezwaarafhandeling is dit zichtbaar. Vanaf maart 2025 is, naast de reguliere afhandeling van de formele bezwaren 2025 weer 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 is er een mogelijkheid om deze afspraak telefonisch aan te vragen via een apart ingericht telefoonnummer. Met deze laagdrempelige wijze van indienen van bezwaar en intensief, persoonlijk contact met de overheid beogen we onze dienstverlening op dit vlak te verhogen. Nadat de afgelopen jaren het aandeel informele bezwaarafhandeling op het totaal aantal bezwaarde objecten fors was afgenomen, zien we voor belastingjaar 2025 weer een stijging op dit procesonderdeel naar 12,3% van het totaal (2024: 7,75%). Nagenoeg alle belanghebbenden hebben binnen maximaal 6 weken de uitspraak op het informele bezwaar ontvangen.

Intensivering van informeel contact is al enige tijd een speerpunt vanuit de overheid en de Waarderingskamer. Het verplicht stellen van informeel bezwaar voorafgaand aan een formeel bezwaar, zoals dit door het ministerie is geopperd, lijkt gezien de omvang en de bijbehorende werkdruk echter niet haalbaar. Wel hopen we dat bovenstaande trendontwikkeling de komende jaren minimaal stabiliseert.

Vanuit samenwerking tussen een aantal belastingkantoren is in 2024 een initiatief opgestart in de vorm van een pilot waarbij inwoners nauw betrokken worden bij de opgave en/of controle van de kwaliteit van de gegevens van de eigen woning via een uniform digitaal uitvraagformulier. BSGR is één van de initiatiefnemers van deze ontwikkeling en is lid van de stuurgroep. Doel hiervan is enerzijds om het informele contact met inwoners te intensiveren maar ook om de informatie op een laagdrempelige wijze uit te vragen en beschikbaar te krijgen. Een bijkomend voordeel is dat er op deze wijze meer en uniformere informatie beschikbaar is tijdens de bezwaar- en beroepsfase.

De hausse aan bezwaarschriften – en daarop automatisch volgend het aantal beroepsschriften – betreffende belastingjaar 2023 heeft in 2024 nog een grote rol gespeeld in de werkdruk op de groep juridisch medewerkers op de afdeling WOZ. Nadat er in 2024 eind augustus 500 beroepsschriften waren binnengekomen, kan vanaf 2025 een dalende lijn in het aantal ingediende beroepsschriften geconstateerd worden. Tot en met eind augustus 2025 zijn 278 bezwaarschriften, betreffende 448 aanslagregels, binnengekomen.

Gedurende de eerste maanden van het jaar zijn 474 dossiers afgerond. Door inzet van extra (bestuurs)rechters bij de rechtbank – waardoor meer zittingen ingepland konden worden – is met name in de tweede helft van 2024 en het eerste half jaar van 2025 een inhaalslag bij het ter zitting brengen van de beroepen gemaakt. Binnen de BSGR heeft dit geleid tot een hoge werkdruk waarbij zowel op het juridisch vlak als op de functiegroep van de taxateurs extra ingehuurd moest worden om de dossiers te kunnen verwerken. Niet altijd konden de stukken binnen de door de rechtbank gestelde termijn worden aangeleverd echter zijn de stukken altijd zo tijdig aangeleverd dat deze als onderdeel van de beroepsprocedure aangemerkt werden en belanghebbenden procedureel tijdig van het verweerschrift van de BSGR kennis hebben kunnen nemen. Het aantal openstaande dossiers blijft hoog met 582 aanslagregels onder beroep, echter aanzienlijk minder dan de 710 regels die eind augustus 2024 open stonden.

Het personeelsbestand op de afdeling WOZ was de laatste jaren relatief stabiel maar had in 2024 en doorlopend in – met name – het eerste kwartaal 2025 te maken met relatief veel vertrekken. De redenen van vertrek waren divers, van doorstroom binnen de eigen organisatie tot het zoeken van een nieuwe uitdaging elders. Op 1 januari 2025 was 67% van de functieformatie ingevuld met vaste medewerkers. Met name in het eerste kwartaal 2025 was er nog sprake van relatief veel ingehuurde medewerkers om het restant van de bezwaren belastingjaar 2024 tijdig af te ronden en de eigen medewerkers te ondersteunen in de afhandeling van de ingediende beroepen. Vanaf eind augustus 2025 is de inhuurcapaciteit met 50% teruggedrongen. Het traject met trainees dat in 2024 is gestart, levert een toename van vast personeel lopende 2025 op. Richting einde van het jaar zal dit effect nog doorzetten waarbij de verwachting is – bij min of meer gelijkblijvende omstandigheden – dat einde van het jaar ongeveer 80% van de functieformatie ingevuld kan worden met vaste medewerkers.

Advies

Het algemeen bestuur wordt gevraagd:

- kennis te nemen van de 8-maandsrapportage 2025 en
- de 8-maandsrapportage 2025 vast te stellen.

Besluit

Besloten conform advies	
De voorzitter	
De secretaris	