



12 april 2024

Informatiememo Voortgang uitvoering wet WOZ en dienstverlening BghU

Voorwoord

Met deze memo informeren wij u over de voortgang van de uitvoering van de wet WOZ in relatie tot de dienstverlening van BghU.

Dit voorjaar zijn de meeste belastingaanslagen en beschikking van 2024 alweer verstuurd. De bestanden hiervoor zijn in de tussentijd verbeterd. Dit uit zich in minder telefoontjes en bezwaren, klantwaarding voor de contacten op locatie en dat er ten opzichte van vorig jaar rond dezelfde tijd inmiddels zo'n €52 miljoen méér opgelegd is aan belastingen. Voor de vervolgingskosten lopen we ruim €250.000 voor ten opzichte van een jaar geleden. We concluderen dus voorzichtig dat de effecten van het inlopen op de achterstanden qua geldstromen verder waarneembaar beginnen te worden en de dienstverlening verbeterd.

Inleiding

Met regelmaat wil BghU u informeren over de algehele dienstverlening en ontwikkelingen in deze. Vanuit de situatie van een ICT-transitie met nieuwe software, het verwerken van een enorme toename van bezwaarschriften en een krappe arbeidsmarkt werken we aan het weer op orde komen van onze reguliere dienstverlening.

Algemene ontwikkelingen

Toezicht Waarderingskamer

Op basis van de door de Waarderingskamer (toezichthouder uitvoeren wet WOZ) aangedragen verbeterpunten is er een plan van aanpak opgesteld. Met de realisatie van dit plan beogen we het effect om op afzienbare termijn weer een verbeterd oordeel te krijgen en van een 'moet op onderdelen verbeterd worden' naar 'voldoende' en verder richting een 'goed' te ontwikkelen.

Een aantal verbeteringen is reeds doorgevoerd, dat direct betrekking heeft op het oordeel van de toezichthouder. Hiervoor zijn acties ingezet voor directe optimalisatie van het proces bezwaarafhandeling, het aantrekken van extra gespecialiseerd personeel voor verwerking van oude bezwaarschriften, het ontwikkelen van een dashboard en voortgangsrapportages voor zo nodig tijdige bijsturing.

Dit voorjaar onderzoekt de Waarderingskamer op basis van dit plan de stand van zaken waarna desgewenst en waar mogelijk bijstelling volgt en bestuurlijk besproken wordt.

Voor 2024 hebben we groen licht gekregen voor het mogen beschikken voor alle gemeentelijke deelnemers en zijn de beschikkingen ook reeds verzonden.

Aanslagoplegging

In de vorige informatiememo hebben we de omvang van nog op te leggen 'oude' jaren toegelicht. De gegevens van de nog niet opgelegde belastingaanslagen 2021 zijn in de tussentijd volledig bijgewerkt en in november 2023 opgelegd. De aanslagoplegging over het belastingjaar 2022 wordt vanaf april weer opgestart. Omdat dit nog een belastingjaar is, die grotendeels vanuit geconverteerde data moet worden opgelegd, is gestart met een uitvoerige analyse van de kwaliteit van deze gegevens. Vanaf dagtekening 30 april versturen we de eerste ronde van resterende aanslagen over 2022. In november 2024 wordt dit belastingjaar afgerond. De resterende belastingaanslagen over 2023 worden vanaf maart 2024 weer verstuurd en loopt gelijk op met de aanslagen voor 2024. In januari en februari 2024 hebben we 96% van de aanslagen over 2024 kunnen opleggen, waardoor de meeste inwoners hun aanslag tijdig hebben ontvangen.

Werkvoorraad per 01-04-2024

Belastingjaar	Nog op te leggen ca.	Waarvan woning ca.	Waarvan niet-woningen ca.	Percentage* van totale objectenbestand (ca. 387.000 objecten)	Wanneer
2022	9.300	7.000	2.300	2,4%	Vanaf april 2024
2023	7.993	5.680	2.313	2,0%	Vanaf maart 2024
2024	12.263	8.667	3.596	3,1%	Doorlopend

* afgerond op 1 decimale

Net zoals andere jaren zitten we nog niet op 100% voor het belastingjaar 2024. BghU maakt ieder jaar de bewuste keuze om bij eigenaren en of gebruikers van belastingobjecten, waar eind januari en februari nog geen WOZ-waarde van bekend is, nog niet te verzenden. De reden hiervoor is dat we zo veel mogelijk volledige aanslagen willen versturen. De reden dat er nog geen WOZ-waarde bekend is op dat moment zijn legio, maar gaan voornamelijk over objectgegevens die nog niet bekend (bijv. verbouwing) zijn of dat er nog een lopend bezwaarschrift van het vorige jaar is. Vanaf april wordt deze blokkade opgeheven en worden ondanks dat de WOZ-waarde op dat moment nog steeds niet bekend is, wel de gebruikersbelastingen opgelegd. Dit doen we omdat het totaalbedrag vaak hoger is dan de OZB en de termijnen voor betaling anders doorlopen in het volgende belastingjaar. De beschikking en OZB-aanslagen worden in die gevallen dan in de loop van jaar separaat verzonden.

Om verwarring bij inwoners te voorkomen ('waarom heeft mijn buurman een aanslag ontvangen en ik niet') hebben we dit jaar de aanslagen verzonden op basis van gemeente in plaats van het onderscheid tussen 'automatische' en 'niet-automatische incasso'.

Tenslotte hebben we dit jaar ons aanslagbiljet aangepast en voorzien van een QR-code. Op basis van deze code kan de belastingplichtige op een zeer klantvriendelijke en eenvoudige manier in contact komen met BghU. Voor de aanslagen in januari en februari kon een afspraak gemaakt worden met een taxateur, zowel telefonisch als op locatie bij een gemeente. Maar ook eenvoudig bezwaar maken of betalingen regelen. We hebben geconstateerd dat de QR-code, welke alleen bedoeld was voor de twee grote aanslagruns, dermate succesvol is geweest dat we deze de komende maanden op het biljet laten staan. Met uitzondering van de mogelijkheid tot locatiebezoeken.

Bezwaarafhandeling WOZ

Door de ICT-transitie, een grote hoeveelheid aan bezwaarschriften en een krapte op de arbeidsmarkt hadden we helaas nog openstaande WOZ-bezwaarschriften van 'oude' jaren om af te handelen.

Met extra deskundige ondersteuning, procesoptimalisatie en software-aanpassingen zijn deze voor 90% afgehandeld. Inherent aan de enorme hoeveelheid aan bezwaren is dat er ook meer beroepen worden ingediend om af te handelen. Eén van de verbeteringen in de dienstverlening betreft een beter zichtbare knop 'bezwaar aanvullen', waarmee inwoners hun eerder ingediende bezwaar kunnen aanvullen, en zo niet een tweede bezwaar indienen. Wat betreft de bezwaren van de No cure no pay-bureaus worden deze automatisch ontgriefft, beantwoord en versneld op uitspraak gebracht. We hebben in de begroting 2024 rekening gehouden met het aanhouden van een flink aantal bezwaren WOZ. Inmiddels is de Wet herwaardering proceskostenvergoeding WOZ en bpm bij aanvang van het jaar in werking getreden. Voorzichtig concluderen we een aanzienlijk lager aantal WOZ-bezwaren dan rond dezelfde tijd van vorig jaar.

Klantcontact

Telefonische bereikbaarheid

In 2023 is er een piek van het aantal ontvangen telefoontjes geweest tijdens de aanslagoplegging, vooral bij aanslagen over eigendom. Dit resulteerde in lange wachttijden en we inwoners hierdoor niet konden bedienen. We hebben diverse acties ingezet om de bereikbaarheid daarmee te verbeteren en de inwoners snel, volledig en juist te informeren en vragen af te handelen.

Zo hebben we een afsprakenmodule achter een QR-code op het aanslagbiljet 2024 ingericht.

Sinds dit jaar is het mogelijk dat inwoners zelf via deze afsprakenmodule een terugbelafpraak maken. Hiermee voldoen we beter aan de verwachtingen. We hebben dit jaar 17% minder telefoonverkeer ten opzichte van 2023. En hebben we 7% meer telefoontjes kunnen afhandelen. Verder is voor een betere bereikbaarheid een extern callcenter ingeschakeld, meebewegend met de vraag. Hierdoor zijn de wachttijden verkort en gaan minder gesprekken verloren in de wachtrij. Onze telefonische bereikbaarheid is hiermee flink gestegen.

Direct contact

Om het verwachte aantal bezwaarschriften tegen de WOZ-waarde te beheren, hebben we ingezet op 'neem contact op met BghU' en een afsprakenmodule via de QR-code geïntroduceerd, wat resulteert in beter georganiseerd klantcontact. De inwoner kan zelf een afspraak maken en de taxateur belt op het afgesproken moment terug. Iedereen weet waar hij/zij aan toe is. Ook BghU op locatie werkt op afspraak. Hiermee gaat iedereen goed voorbereid het gesprek in. Door een betere organisatie van het klantcontact voldoen we beter aan de verwachting van de inwoners.

MijnBghU

Tot slot verwijzen we naar MijnBghU. Dankzij tekstuele en visuele aanpassingen is MijnBghU gebruiksvriendelijker, waardoor de zelfredzaamheid van inwoners is vergroot. En eerdere problemen met e-Herkenning zijn eveneens aangepakt.

Vooruitblik

De komende periode werken we met name verder aan het wegwerken van de achterstanden, de procesoptimalisatie en de implementatie van AO/IC.

Met deze informatie hopen we u een goed en actueel beeld te geven van de voortgang van onze werkzaamheden en dienstverlening weer op peil te krijgen en te houden.

Namens het bestuur BghU,

De voorzitter,
J.C.H. Haan

De secretaris,
M. Vrisou van Eck