0002

Gemeente Amsterdam

Uitspraak HR WOZ 2015 en Overstapregeling Erfpacht

Impactanalyse voor G&O, E&U, Overstap

5.1.2e van Wijk, versie 1.0, oktober 2020



601754

Gevraagd besluit

De Stuurgroep Overstap wordt gevraagd om:

- kennis te nemen van de inhoud van deze impactanalyse;
- per impactgebied een standpunt in te nemen ten aanzien van de geadviseerde keuzeoptie;
- opdracht te geven aan de specialisten / werkgroepleden om nadere invulling te geven aan de detailuitwerking ten aanzien van de oplossingsrichting. In de detailuitwerking kan het zijn dat met voortschrijdend inzicht tot een ander advies gekomen wordt ten aanzien van de oplossingsrichting. Als dat zo is zal met voortschrijdend inzicht verder gewerkt worden totdat een integrale oplossing is uitgewerkt. Die zal dan opnieuw aan de Stuurgroep Overstap worden voorgelegd.

Versiebeheer

Versie	Datum	Beschrijving	Distributielijst
0.1	16-09-2020	Initiële opzet	[redacted]
0.2	17-09-2020	Aantal tekstuele wijzigingen doorgevoerd	
0.3	18-09-2020	Wijziging scope van alleen actieve aanvragen naar alle aanvragen doorgevoerd, 2 impactgebieden toegevoegd	
0.4	22-09-2020	Opmerkingen [redacted] verwerkt	[redacted]
0.5	28-09-2020	Input werkgroep verwerkt, advies aan stuurgroep toegevoegd	Werkgroep E&U
0.6	29-09-2020	Feedback werkgroep E&U verwerkt	[redacted]
0.7	30-09-2020	Feedback [redacted] en [redacted] verwerkt + nagekomen opmerkingen werkgroep	Leden OK overleg, [redacted]
1.0	02-10-2020	Feedback leden OK overleg verwerkt	Stuurgroep Overstap

601754

Introductie

Situatie

Arrest HR d.d. 17 april 2020: Belastingen moet in het kader van de overstapregeling erfpacht, op verzoek van (nieuwe en mede-) belanghebbenden alsnog een WOZ beschikking 2015 of 2016 verstreken.

Complicatie

Directie G&O heeft momenteel ca. 150.000 aanvragen voor overstapregeling ontvangen. Ca. 80.000 daarvan kunnen verzoeken om beschikking WOZ 2015 of 2016. Beschikking is vatbaar voor bezwaar en beroep.

Vraag

Wat is de impact van deze situatie en complicatie op de uitvoering van de Overstapregeling naar Eeuwigdurende Erfpacht?

601754

Achtergrond (1/2)

- Vanwege het feit dat de WOZ-waarde wordt gebruikt voor de berekening van de kosten voor overstap naar eeuwigdurende erfpacht hebben erfpachters (belanghebbenden in het kader van de wet WOZ) in drie situaties de heffingsambtenaar op grond van artikel 28 Wet WOZ verzocht om (opnieuw) een voor bezwaar vatbare WOZ-beschikking 2015 of 2016 af te geven. De heffingsambtenaar heeft dit verzoek geweigerd waarna een procedure van bezwaar, beroep, hoger beroep en cassatie is gevolgd. Zowel de Rechtbank Amsterdam als het Hof Amsterdam hebben de heffingsambtenaar in het gelijk gesteld en het verzoek van de belanghebbenden afgewezen. De Hoge Raad (HR) heeft in twee van de drie situaties de belanghebbenden echter in het gelijk gesteld.
- Dit oordeel van de HR heeft in eerste instantie gevolgen voor de dienst Belastingen, die mogelijk veel nieuwe WOZ-beschikkingen moet afgeven en daarna mogelijk veel bezwaar- en beroepsprocedures tegemoet kan zien. Daarnaast heeft het ook consequenties voor het overstapproces, omdat WOZ waardes die definitief werden geacht toch kunnen wijzigen.
- De HR oordeelt dat de gemeente in de volgende gevallen op verzoek van de belanghebbenden een nieuwe WOZ beschikking moet verstrekken:
  - Aan de medebelanghebbende die eerder geen beschikking heeft gekregen. De gemeente heeft destijds een WOZ beschikking verstrekt aan een andere belanghebbende van hetzelfde erfpachtrecht. Alle belanghebbenden hebben volgens de HR recht op een beschikking en dus op de mogelijkheid om bezwaar te maken.
  - Aan de nieuwe belanghebbende die destijds, toen de oorspronkelijke beschikking werd verstrekt, nog geen eigenaar was.
- Dienst Belastingen zal medio oktober 2020 (deze datum werd al uitgesteld in afwachting op aansluiting van het proces met dat van G&O) een portaal openen waarin bovengenoemde belanghebbenden een aanvraag voor een WOZ beschikking 2015 en/of 2016 kunnen doen.
- Belastingen brengt de mogelijkheid om een beschikking aan te vragen actief onder de aandacht van belanghebbenden die daarvoor in aanmerking komen. Het is van belang om belanghebbenden helder te informeren en voldoende tijd te bieden om hun gegevens in te zien en eventueel bezwaar te maken. Tegelijkertijd is het voor de afhandeling van de aanvragen en daarop volgende eventuele bezwaren en voor het overstapproces belangrijk om deze periode in de tijd af te bakenen. Het portaal van Dienst Belastingen blijft daarom tot 6 maanden na het verzenden van de laatste brieven aan belanghebbenden toegankelijk.

Achtergrond (2/2)

- In de concept raadsbrief waarvan de definitieve versie medio oktober 2020 behandeld wordt staan de volgende uitgangspunten die betrekking hebben op de uitvoering van de Overstapregeling:
  - volgorde van afhandeling van overstapdossiers wordt niet aangepast;
  - als echter blijkt dat een nieuwe WOZ beschikking 2015 of 2016 is aangevraagd wordt het dossier "geparkeerd" totdat er een definitief beschikte WOZ-waarde is;
  - indien de definitief beschikte WOZ-waarde anders is dan de oorspronkelijk afgegeven beschikking wordt de overstapaanbieding aangepast op basis van de aangepaste WOZ-waarde;
  - alle erfpachtrechten met een overstapaanvraag van vóór 8 januari 2020 –mits sprake van belanghebbende zoals bedoeld in het HR arrest- komen in aanmerking voor het opvragen van een nieuwe WOZ beschikking. Het maakt daarbij niet uit of er al een nieuwe erfpachtovereenkomst tot stand is gekomen of niet;
  - indien blijkt dat gewijzigde WOZ-waardes leiden tot een aanpassing van reeds verwerkte overstapaanvragen, wordt dit achteraf gecorrigeerd en worden de canons en afkoopsommen aangepast. De notariële kosten die met deze correctie gemoeid zijn zullen voor rekening van de gemeente komen;
  - indien blijkt dat gewijzigde WOZ-waardes ook leiden tot aanpassingen in de BSQ's wordt dit mogelijk achteraf gecorrigeerd en worden de canons en afkoopsommen aangepast. De notariële kosten die met deze correctie gemoeid zijn zullen mogelijk voor rekening van de gemeente komen.
- Qua aantallen wordt het volgende door Dienst Belastingen ingeschat:
  - van de 150.000 overstapaanvragen is inmiddels voor 40.000 erfpachtrechten een aanbieding gedaan;
  - voor de overige 110.000 erfpachtrechten volgt nog een aanbieding;
  - bij circa 50% van alle aanvragen is sprake van een mede- of nieuwe belanghebbende;
  - bij 82.000 tot 96.500 gevallen kunnen erfpachters een nieuwe WOZ-beschikking aanvragen;
  - Belastingen gaat er vooralsnog vanuit dat 30% van de belanghebbenden met een nog lopende aanvraag een bezwaar zullen indienen, dat zijn er ongeveer 25.000 tot 29.000;
  - de verwachting is dat mogelijk slechts circa 20% van de bezwaren na ontvangst van een nieuwe beschikking wordt gehonoreerd. Dat zijn er ongeveer 5.000 tot 5.800;
  - gemiddeld genomen leidt een gehonoreerd bezwaar tot een daling van de WOZ-waarde met € 30.000.

Kaders voor impact Overstap (obv raadsbrief)

In scope

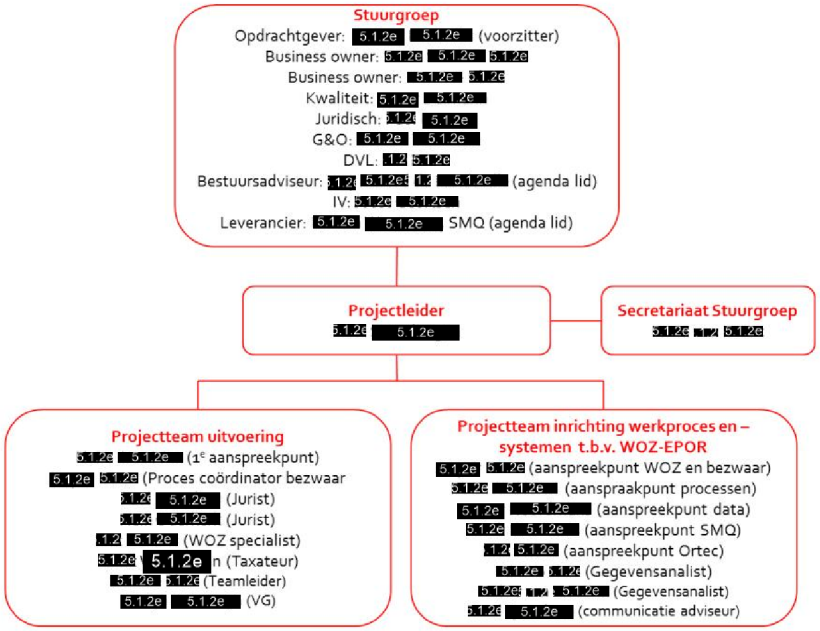
- Alle overstapaanvragen met een aanvraagdatum van vóór 8 januari 2020;
- medebelanghebbenden die eerder geen WOZ beschikking 2015 of 2016 hebben gehad;
- nieuwe belanghebbenden die ten tijde van de WOZ beschikkingen 2015 of 2016 nog geen eigenaar waren;
- aanbiedingen waarvoor na gegrond verklaard bezwaar, de WOZ waarde is gewijzigd moeten worden aangepast en opnieuw worden aangeboden;
- bij een op basis van een gegrond verklaard bezwaar, de WOZ waarde is gewijzigd, moeten reeds gesloten nieuwe erfpachtovereenkomsten met terugwerkende kracht worden gecorrigeerd (nader te bepalen wie de kosten draagt);
- eventuele aangepaste BSQ's moeten voor reeds gesloten nieuwe erfpachtovereenkomsten met terugwerkende kracht, achteraf worden gecorrigeerd (nader te bepalen wie de kosten draagt);
- indien een nieuwe WOZ beschikking wordt aangevraagd, moet worden gewacht met het versturen van de definitieve overstapaanbieding (het proces aanvraag nieuwe beschikking, bezwaar, beoordelen bezwaar en aanpassing kan enkele maanden duren);
- 'eenvoudige' erfpachters kunnen via het portaal van Belastingen een nieuwe WOZ beschikking opvragen, beleggers (10+ woningen) niet. Daarvoor wordt een handmatig proces ingericht. De impact daarvan moet in beeld worden gebracht.

Out of scope

- Alle overstapaanvragen met een aanvraagdatum vanaf 8 januari 2020;
- (mede) belanghebbenden die eerder een WOZ beschikking 2015 en 2016 hebben gehad;
- alle belanghebbenden die een overstapaanbieding hebben ontvangen maar die hebben afgewezen / niet binnen de acceptatietermijn hebben geaccepteerd en de initiële aanvraag is afgehandeld;
- met mogelijke impact op BSQ's wordt op voorhand niets gedaan.

Structuur uitvoerorganisatie

- Dienst Belastingen is aangewezen als regievoerder op de uitvoering van het HR arrest;
- daartoe is een projectorganisatie ingericht waarbij 5.1.2e 5.1.2e opdrachtgever en voorzitter van de stuurgroep is, zie de afbeelding hieronder;
- als overall projectleider is 5.1.2e 5.1.2e aangesteld, zij voert vanuit Dienst Belastingen regie op de uitvoering van het HR arrest;
- vanuit G&O is 5.1.2e 5.1.2e aangehaakt als stuurgroeplid (nog niet opgenomen in onderstaande afbeelding) en is 5.1.2e 5.1.2e inhoudelijk betrokken als procesmanager voor G&O;
- binnen G&O, E&U is nog geen (proces)ontwerp gemaakt om de uitvoering van het HR arrest te ondersteunen;
- recentelijk is binnen G&O een werkgroep gestart die zich focust op een impactanalyse en oplossing voor G&O;
- onderhavig document dient als impactanalyse en verkenning van oplossingsrichtingen voor Team Overstap.



Aanpak Impactanalyse

Impactgebieden identificeren

- Introductie en kaders beschrijven ☑
- Eerste identificatie van impactgebieden ☑
- Impactgebieden aanvullen ☑

Globale oplossingen verkennen

- Op basis van impactgebieden brainstormen over oplossingen ☑
- Voor- en nadelen per oplossing beschrijven ☑

Uitgangspunten vaststellen

- Input overleg 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e op 29-9 ☑
- Input OK Overleg (indien mogelijk per e-mail)
- Besluitvorming Stuurgroep Overstap 6-10

Details oplossingen uitwerken

- Op basis van vastgestelde uitgangspunten details oplossingen uitwerken
- Definitieve besluitvorming over oplossingen in Stuurgroep Overstap

Planning opleveren

- Op basis van details oplossingen, inschatting maken omvang werk
- Werkzaamheden realisatie oplossingen inplannen

0002

Impactanalyse Overstap

Impactgebied	**#1. Oversstapproces on hold bij beschikking of bezwaar**
Achtergrond	Als er een bezwaarprocedure loopt, mag er geen definitieve overstapaanbieding worden verstuurd.
Vraagstelling	Zetten we het overstapproces 'on hold' zodra een nieuwe WOZ beschikking wordt opgevraagd, of zodra bezwaar wordt gemaakt tegen de nieuwe beschikking?

Optie 1 (advies): We zetten het overstapproces 'on hold' zodra er een nieuwe WOZ beschikking wordt aangevraagd. Indien er geen bezwaar wordt gemaakt, kan het dossier na 6 weken weer door naar de volgende processtap. Indien er wel bezwaar wordt gemaakt, is er geen werk uitgevoerd dat mogelijk (bij een gegrond verklaard bezwaar) opnieuw moet worden gedaan.	**Optie 2 (alternatief):** Bij aanvraag van een nieuwe WOZ beschikking gaat het proces gewoon door, dat wordt pas 'on hold' gezet zodra er bezwaar wordt gemaakt tegen een nieuwe WOZ beschikking. Inschatting is dat ongeveer 30% bezwaar zal maken, bij deze oplossing kan het overstapproces dus in 70% van de aanvragen voor een nieuwe WOZ beschikking normaal doorgaan.
Voordelen: + Eventueel herstelwerk achteraf wordt geminimaliseerd; + er is op dit moment voldoende werkvoorraad om een deel van de overstapaanvragen tijdelijk stil te leggen / geen aanbiedingen voor te versturen. Dat wil zeggen: voldoende werk om uit te voeren maar dat leidt niet perse direct tot te versturen aanbiedingen	Voordelen: + Er worden geen dossier onnodig 'on hold' gezet; + er is minder afstemming / data-uitwisseling nodig met Dienst Belastingen.
Nadelen: - Er worden meer dossiers 'on hold' gezet dan noodzakelijk is (meeste 'slechts' 6 weken); - meer afstemming / data-uitwisseling nodig met Dienst Belastingen.	Nadelen: - Mogelijk meer herstelwerk achteraf; - afhankelijk van de inrichting waarschijnlijk een minder efficiënte oplossing. Dit is nog nader te bepalen; - schept mogelijk verwarring bij de erfpachter, hij/zij zou zich kunnen afvragen waarom hij/zij een aanbieding krijgt terwijl er een nieuwe beschikking is aangevraagd.

601754

Impactanalyse Overstap

Impactgebied	**#2. On hold zetten van het overstapproces**
Achtergrond	Zodra een nieuwe WOZ beschikking wordt opgevraagd of bezwaar wordt gemaakt, mag er geen definitieve overstapaanbieding worden verstuurd.
Vraagstelling	Zetten we het hele overstapdossier 'on hold' of zorgen we er enkel voor dat er geen aanbieding voor het dossier wordt verstuurd?

Optie 1 (advies): Het overstapdossier krijgt een kenmerk (conflictcode) waardoor er **geen aanbieding** kan worden verstuurd. De voorbereidende werkzaamheden zoals het op orde maken van de data, eventuele aanvullende wijzigingen uitvoeren etc. gaan wel normaal door. Zodra de WOZ beschikking definitief is, wordt het dossier vrijgegeven voor het versturen van de definitieve aanbieding.	**Optie 2 (alternatief):** Het **hele overstapdossier wordt direct 'on hold'** gezet. Het betreffende dossier wordt niet opgepakt of eventueel onderhanden werk wordt afgerond waarna een volgende processtap niet wordt uitgevoerd. Pas zodra de WOZ beschikking definitief is, wordt het dossier weer beschikbaar om op te pakken en / of af te ronden.
Voordelen: + Het meeste werk binnen het overstapproces kan doorgaan als normaal; + er is geen risico op stilvallen van (delen van) het overstapproces.	Voordelen: + Er wordt niet gewerkt aan een dossier waarvoor de uitgangspunten nog niet vaststaan. Indien zo'n dossier wel zou worden behandeld, leidt een wijzigende WOZ waarde mogelijk tot correcties achteraf en daarmee tot meerwerk.
Nadelen: - Mogelijk herstelwerk achteraf (zoals het opnieuw maken van berekeningen en het terugzetten van een dossier-status met actie voor de erfpachter), wat leidt tot inefficiëntie; - impact op APEX nader te bepalen, mogelijk meer werk dan optie 1.	Nadelen: - Mogelijk worden veel dossier onnodig lang stilgelegd waardoor de werkvoorraad voor bepaalde delen van het overstapproces stil komt te liggen.

601754

0002

Impactanalyse Overstap

Impactgebied	**#3. Volgorde overstapproces**	
Achtergrond	Aan het college wordt het uitgangspunt voorgelegd (als onderdeel van de bestuurlijke stukken) dat de volgorde van afhandeling van overstapdossiers wordt niet aangepast nav de uitspraak van de HR. Dit is zo bepaald op basis van een eerder besluit in de stuurgroep.	
Vraagstelling	Is het omwille van de praktische uitvoering slim om in de prioritering van dossiers rekening te houden met de kans op een gewijzigde WOZ waarde?	
Optie 1 (advies): Overstapaanvragen die nog niet zijn opgepakt met een grotere kans op een wijzigende WOZ waarde nav het HR arrest, krijgen een lagere prioriteit in het overstapproces dan de overstapaanvragen waarvan de kans op een wijzigende WOZ waarde kleiner is.		**Optie 2 (alternatief):** Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen overstapaanvragen waarvan de kans aanwezig is dat de WOZ waarde wijzigt tov aanvragen waarvan de WOZ waarde niet wijzigt nav het HR arrest.
Voordelen: + De verstoring van het overstapproces is minimaal, bovendien wordt herstelwerk / worden wijzigingen zoveel mogelijk voorkomen.		Voordelen: + Alle overstapaanvragen worden gelijk behandeld, de variantie in doorlooptijden zal minder groot zijn dan bij optie 1.
Nadelen: - Wijkt enigszins af van de uitgangspunten die aan de gemeenteraad zijn voorgelegd; - mogelijk is de totale doorlooptijd van een overstapaanvraag in sommige gevallen langer.		Nadelen: - Minder praktisch, gevaar voor vermindering van productiviteit in bepaalde delen van de overstapketen; - de huidige productiviteitsdoelstellingen voor Overstap zijn grotendeels gericht op het aantal verstuurde aanbiedingen per maand. Het is moeilijker om op deze doelstellingen te sturen als niet op voorhand rekening gehouden wordt met een zekere prioritering icm het HR arrest.

601754

Impactanalyse Overstap

Impactgebied	**#4. Corrigeren van gewijzigde WOZ waarde in een reeds verstuurde aanbieding**
Achtergrond	Voor overstapaanvragen waarbij een nieuwe WOZ beschikking is aangevraagd / bezwaar is gemaakt, mag geen definitieve aanbieding verstuurd worden. Het kan echter voorkomen dat een aanbieding al verstuurd is, maar nog niet is geaccepteerd en er wel een nieuwe WOZ beschikking wordt aangevraagd / bezwaar is gemaakt. Indien er na bezwaar een nieuwe WOZ waarde wordt vastgesteld, moet de reeds verstuurde aanbieding worden gecorrigeerd met de nieuwe WOZ waarde.
Vraagstelling	Hoe gaan we om met een aangevraagde WOZ beschikking terwijl er al een actieve definitieve aanbieding uitstaat? Actief is hierin: niet geaccepteerd, niet afgewezen of waarvan de acceptatietermijn nog niet is verlopen.

Optie 1 (advies): Een erfpachtrecht met een actieve definitieve aanbieding wordt bij de aanvraag van een nieuwe WOZ beschikking / ingediend bezwaar 'on hold' gezet. Dit betekent dat de resterende acceptatietermijn stil wordt gezet. Op het moment dat de WOZ waarde definitief is, wordt bij een gewijzigde WOZ waarde een nieuwe aanbieding verstuurd, anders wordt de acceptatietermijn voortgezet met het restant dat er nog was + 1 maand extra (om te voorkomen dat de acceptatietermijn is verstreken voordat de erfpachter actie kon ondernemen). Deze optie moet nog juridisch worden getoetst.	**Optie 2 (alternatief):** Een erfpachtrecht met een actieve definitieve aanbieding wordt bij de aanvraag van een nieuwe WOZ beschikking / ingediend bezwaar teruggetrokken totdat de WOZ waarde definitief is. Op dat moment wordt een nieuwe aanbieding verstuurd met een bijbehorende nieuwe acceptatietermijn.
Voordelen: + De verstoring van het interne proces is zo klein mogelijk; + efficiënt.	Voordelen: + Geen verwarring / discussies over geldigheid aanbieding; + erfpachter heeft na ontvangst nieuwe aanbieding voldoende tijd om zijn / haar afwegingen te maken; + uniformiteit zorgt voor duidelijkheid in het proces.
Nadelen: - Meer werk om het proces goed te monitoren ivm meer variatie van situaties; - aanpassingen ICT systemen nodig; - Er moeten nieuwe aanbiedingen worden verstuurd, de proces efficiëntie daalt hierdoor.	Nadelen: - Er moeten meer aanbiedingen worden verstuurd, dus meer werk; - de erfpachter moet nogmaals zijn keuze maken en zijn aanvraag doorlopen in het Overstapportaal. Dat is niet klantvriendelijk.

Impactanalyse Overstap

Impactonderwerp	**#5. Achteraf corrigeren van gewijzigde BSQ's**
Achtergrond	Indien meerdere WOZ waarden in een straat wijzigen die bepalend zijn geweest voor het vaststellen van de BSQ, zou de BSQ kunnen wijzigen. Op voorhand hoeft hier geen rekening mee te worden gehouden, dit dient in voorkomende gevallen achteraf gecorrigeerd te worden, waarbij de notariskosten voor de gemeente zijn. Aan het college wordt de volgende lijn voorgelegd: *als alle bezwaren en beroepen zijn afgerond en alle WOZ-waarden definitief beschikt zijn zullen we bekijken of het effect heeft op de bsq's en daar waar dat het geval is de (reeds gedane) overstappen met terugwerkende kracht aanpassen.* Afhankelijk van het collegebesluit kan onderstaande nog wijzigen.
Vraagstelling	Zodra meerdere WOZ waardes die bepalend zijn voor de BSQ van een bepaalde straat wijzigen, is de kans aanzienlijk dat de BSQ zal wijzigen. Willen we anticiperen op mogelijk wijzigende BSQ's?

Optie 1 (advies): We anticiperen niet en handelen de aanvragen normaal af, ook als we zien aankomen dat een BSQ zal wijzigen. Pas zodra de BSQ is gewijzigd en de wijziging is doorgevoerd in de systemen, sturen we aanbiedingen die zijn gebaseerd op de nieuwe BSQ's. Reeds verzonden aanbiedingen (geaccepteerd of niet) worden achteraf gecorrigeerd; direct bij het passeren van de akte of achteraf met een wijzigingsakte.	**Optie 2 (alternatief):** We anticiperen op mogelijk wijzigende BSQ's zodra enkele WOZ waarden die gebruikt zijn bij de bepaling van een bepaalde BSQ wijzigen. We zetten dan alle overstapaanvragen in die straat en die nog opgepakt moeten worden of in behandeling zijn 'on hold' (nader uit te werken).
Voordelen: + Minder directe impact op het overstapproces; + geen proces nodig om mogelijke BSQ wijzigingen te signaleren en het overstapproces on hold te zetten.	Voordelen: + Dubbel werk wordt zoveel mogelijk voorkomen, dus efficiënter; + mogelijk kostenbesparend, er hoeven minder notariële wijzigingen doorgevoerd te worden. Wel moeten meer extra checks en proceswijzigingen worden doorgevoerd waarvoor de meerkosten nader bepaald moeten worden.
Nadelen: - Het indirecte effect op het overstapproces is groter doordat er mogelijk dubbel werk uitgevoerd moet worden; - meer werk voor notariaat, leidt mogelijk tot capaciteitsissue.	Nadelen: - Er moet een proces worden ingericht om mogelijke BSQ wijzigingen tijdig te signaleren en het overstapproces on hold te zetten. - Mogelijk worden veel dossiers onnodig 'on hold' gezet met alle vertraging en extra werk van dien

Impactanalyse Overstap

Impactonderwerp	**#6. Informatieverstrekking in het Overstapportaal**	
Achtergrond	Het Overstapportaal is het primaire communicatiemiddel met erfpachters die willen overstappen naar het nieuwe erfpachtstelsel. Dienst Belastingen richt een separaat portaal in voor het aanvragen van een WOZ beschikking 2015 of 2016.	
Vraagstelling	Moet het Overstapportaal informatie tonen over een aangevraagde WOZ beschikking 2015 of 2016 met daarbij de gevolgen voor het Overstapproces?	
Optie 1 (advies): Het Overstapportaal toont een lopende aanvraag voor een WOZ beschikking 2015 of 2016 en laat tevens de status zien van de overstapaanvraag (bijvoorbeeld 'on hold'). Bovendien kan een erfpachter geen acties uitvoeren als het betreffende overstapdossier geblokkeerd is. Een extra mogelijkheid bij deze optie is om de erfpachter via het portaal te wijzen op de mogelijkheid om een nieuwe WOZ beschikking op te vragen.		**Optie 2 (alternatief):** Het Overstapportaal toont niets wat te maken heeft met een aangevraagde WOZ beschikking 2015 of 2016. Een erfpachter kan de acties die hij/zij normaal kan uitvoeren blijven uitvoeren.
Voordelen: + De informatie in het Overstapportaal en het portaal van Dienst Belastingen liggen met elkaar in lijn. Vanuit communicatieoptiek is dit een betere oplossing; + er is geen verwarring / discussie over de status van de overstapaanvraag.		Voordelen: + Het Overstapportaal hoeft niet aangepast te worden.
Nadelen: - Het Overstapportaal en/of Hermes moeten worden aangepast. Gezien de overvolle backlogs van IV gaat dit ten koste van andere wijzigingen die waarschijnlijk resulteren in minder efficiëntie of effectiviteit op andere onderwerpen.		Nadelen: - Er kan verwarring ontstaan over de status van de overstapaanvraag. Dit leidt mogelijk tot vragen en onrust bij de erfpachters.

0002

Impactanalyse Overstap

Impactonderwerp	**#7. Impact op voortgangsrapportages**
Achtergrond	De voortgang voor het Overstapproces wordt op dit moment vooral gerapporteerd aan de hand van het aantal verstuurde aanbiedingen per maand. Bij het on hold zetten van te versturen aanbiedingen kan de voortgangsrapportage een vertekend beeld geven: veel werk in het overstapproces gaat immers onverminderd door.
Vraagstelling	Moet de voortgangsrapportage aan het hogere management en politiek worden bijgesteld?

Optie 1 (advies): De voortgangsrapportages aan het hogere management en politiek worden bijgesteld, net als de productiedoelen / KPI's. Daarbij wordt rekening gehouden met dossiers die 'on hold' staan. Ook wordt beter inzichtelijk gemaakt welk werk wel doorgang kon vinden en wat er nog gedaan moet worden.	**Optie 2 (alternatief):** Er verandert niets aan de voortgangsrapportages en KPI's. De reden voor het achterblijven van verstuurde aanbiedingen of aantallen gewijzigde aanbiedingen wordt tekstueel toegelicht.
Voordelen: + Zuiverdere rapportage op voortgang en nog uit te voeren werk; + zuiverder stuurmiddel in een omgeving waar onzekerheid is over de mogelijk te versturen aantallen aanbiedingen.	Voordelen: + Rapportages blijven eenvoudig; + rapportages hoeven niet aangepast te worden.
Nadelen: - Complexere rapportage, meer context benodigd om de rapportage en KPI's juist te interpreteren; - rapportages moeten worden aangepast.	Nadelen: - KPI's zijn niet zuiver; - rapportages geven minder inzicht; - het bestuur krijgt onvoldoende inzicht in de voortgang wat kan leiden tot onjuiste beeldvorming en verwachtingen.

601754

0002

Impactanalyse Overstap

Impactonderwerp	**#8. Impact op productietarget**
Achtergrond	In september 2021 moet 90% van alle overstapaanvragen voorzien zijn van een aanbieding. Los van de huidige voortgang zal het HR arrest impact hebben op de haalbaarheid hiervan. Worst case: - 96.500 nieuw opgevraagde WOZ beschikkingen - brieven naar erfpachters worden gespreid verstuurd. Na beschikking kan de erfpachter binnen 6 weken bezwaar maken. Bij bezwaar voor half november 2020, moet de gemeente voor 31-12-2020 een uitspraak doen over het bezwaar. Bij een bezwaar tussen half november en 1 januari moet de gemeente binnen 8 weken uitspraak doen, bij een bezwaar na 1 januari moet de gemeente voor 31-12-2021 een uitspraak doen. Als de helft van de brieven naar erfpachters na medio november verstuurd wordt (+ 6 weken reactietermijn = begin januari), kan Dienst Belastingen er tot einde 2021 over doen om alle bezwaren af te handelen. Dat geldt dan voor 30% van 48.250 = 14.475 erfpachtrechten. En dat is 9% van het totaal aantal overstapaanvragen.
Vraagstelling	Moet de huidige productietarget (90% van overstapaanvragen moet in september 2021 een aanbieding hebben gehad) worden bijgesteld?

Optie 1 (advies): de productietarget wordt aangepast. Bijvoorbeeld door het worst case scenario van de huidige productietarget af te trekken.	**Optie 2 (alternatief):** de productietarget wordt niet aangepast. Er wordt slim geprioriteerd waardoor de impact van het arrest op het overstapproces wordt geminimaliseerd. De haalbaarheid van de target wordt minimaal beïnvloed door uitvoer van het arrest.
Voordelen: + Realistischer target; + goed verdedigbaar.	Voordelen: + De ambitieuze productietarget blijft ongemoeid, de mindset van medewerkers blijft gericht op het halen ervan
Nadelen: - Een productietarget die de organisatie stretcht zorgt voor maximalisatie van productiecapaciteit en daarmee efficiency. Gevaar hiervan is dat stretchen door kan slaan in overbelasting. - Het naar beneden bijstellen van een ambitieuze productietarget kan leiden tot een minder ambitieuze mindset van medewerkers.	Nadelen: - Deze situatie zorgt voor meer complexiteit in het proces. Sinds het vaststellen van de huidige target zijn er meer complicaties opgetreden (Corona, nieuwe inzichten workload Grote Beleggers etc.). Het is de vraag of vasthouden aan de huidige productietarget wordt geaccepteerd door de uitvoeringsorganisatie.

601754

Overzicht impactonderwerpen en advies

Impactonderwerp	Advies	Onderbouwing
#1. Oversstapproces on hold bij beschikking of bezwaar.	Zet (een deel van) het proces direct 'on hold' zodra er een nieuwe WOZ beschikking is opgevraagd.	Voldoende werkvoorraad om door te kunnen. Met deze optie wordt dubbel werk geminimaliseerd.
#2. On hold zetten van het overstapproces.	Laat het proces doorgaan maar blokkeer uit te voeren acties voor erfpachters en het versturen van een definitieve aanbieding.	Met een (nieuwe) conflictcode in de systemen is dit relatief eenvoudig te realiseren.
#3. Volgorde overstapproces.	Overstapaanvragen zonder hernieuwde beschikkingsmogelijkheid krijgen hogere prioriteit boven overstapaanvragen met hernieuwde beschikkingsmogelijkheid.	Het is efficiënter om eerst overstapaanvragen op te pakken zonder kans op een hernieuwde beschikking. Degene met kans op hernieuwde beschikking zullen in de loop van de tijd echter ook opgepakt worden.
#4. Corrigeren van gewijzigde WOZ waarde in een reeds verstuurde aanbieding.	De termijnbewaking op een reeds verstuurde aanbieding wordt tijdelijk stilgezet, totdat er meer duidelijkheid is over de definitieve WOZ waarde.	Deze oplossing is het meest efficiënt en is systeemtechnisch ook relatief eenvoudig te realiseren.
#5. Achteraf corrigeren van gewijzigde BSQ's.	Niet op voorhand op anticiperen.	Dit vraagstuk is achterhaald, we ondersteunen de bestuurlijke lijn om achteraf te corrigeren. Mogelijk is het effect op de BSQ's marginaal.
#6. Informatieverstrekking in het Overstapportaal.	Maak in het Overstapportaal zichtbaar als een aanvraag 'on hold' staat.	We zijn zeker voorstander van aanvullende communicatie via het Overstapportaal.
#7. Impact op voortgangsrapportages.	Pas de voortgangsrapportages aan en maak dossiers die 'on hold' staan inzichtelijk.	Eerst moet het proces goed uitgedacht worden e... hierop moeten de rapportages worden aangepast.
#8. Impact op productietarget.	Herzie de huidige productietarget.	Als de afhandeling van WOZ aanpassingen wat tegenzit is de huidige target onhaalbaar.

Eerste gedachten oplossingen

Tijdens het eerste overleg van de werkgroep E&U zijn wat eerste gedachten gevormd ten aanzien van de oplossingsrichtingen om de impactonderwerpen te absorberen. Die oplossingsrichtingen zijn hieronder opgesomd en dienen nader uitgewerkt te worden.

- Er is nieuwe gegevensuitwisseling nodig tussen Dienst Belastingen en E&U:
  - duiding voor welk erfpachtrecht een nieuwe WOZ beschikking opgevraagd kan worden;
  - duiding voor welk erfpachtrecht een nieuwe WOZ beschikking is opgevraagd;
  - duiding voor welk erfpachtrecht de bezwaarperiode is verstreken en er geen bezwaar is gemaakt;
  - duiding voor welk erfpachtrecht bezwaar is gemaakt dat in behandeling is;
  - duiding voor welk erfpachtrecht het bezwaar is afgehandeld en de oude WOZ waarde wordt gehandhaafd;
  - duiding voor welk erfpachtrecht het bezwaar is afgehandeld en er een nieuwe WOZ waarde is.
- De bestaande gegevensuitwisseling tussen Dienst Belastingen en TAG moet worden aangepast: de huidige frequentie van 1x per kwartaal update van WOZ waarden moet omhoog. Nog nader te bepalen naar welke frequentie.
- Er moet een (nieuwe) conflictcode komen die Hermes, het Overstapportaal en Apex kunnen gebruiken om het proces op te sturen / on hold te zetten. Alle drie de systemen moeten hierop aangepast worden.
- De termijnbewaking op verstuurde aanbiedingen moet worden aangepast. Een eerste inschatting is dat dit een ICT wijziging van maat Medium betreft.
- In het Overstapportaal kan eventueel een checkbox worden opgenomen waarin de erfpachter aangeeft het overstapproces direct door te willen zetten en dat hij/zij afziet van een verdere procedure rondom de WOZ beschikking. De on-hold status zou dan automatisch verwijderd kunnen worden.
- Zodra de specifieke (nieuwe) conflictcode van toepassing is op een specifiek erfpachtrecht:
  - kan het proces van data-op-orde normaal voortgaan;
  - kan er geen aanbieding meer verstuurd worden;
  - wordt een actieve, verstuurde aanbieding die nog niet is geaccepteerd, geannuleerd / ongeldig (inclusief communicatie naar de erfpachter);
  - kan de erfpachter geen acties in het Overstapportaal meer uitvoeren;
  - zal de erfpachter in het Overstapportaal een melding krijgen waarom hij/zij geen acties meer kan uitvoeren met een korte toelichting over het proces rondom de nieuwe WOZ beschikking;
  - zal er een automatische mail worden gestuurd (gekoppeld aan de conflictcode) naar de erfpachter waarin uitgelegd wordt dat zijn overstapproces tijdelijk 'on hold' staat totdat er meer duidelijkheid is over de definitieve WOZ beschikking.
- In de procesgang (ook bij het on hold zetten) moet rekening worden gehouden met samenstellingen en wijzigingen van erfpachtrechten. Bijvoorbeeld in de samenstelling van TAG cases.

Suggesties leden OK overleg

De leden van het OK overleg hebben nog enkele aanvullende suggesties gedaan die in een later stadium uitgewerkt moeten worden:

- Bij het notariaat liggen ook veel dossiers te wachten op aktepassering. Als we die on hold kunnen zetten (na bericht van Dienst Belastingen) scheelt dat ook weer mogelijk een akte die gepasseerd wordt, die we later weer moeten rectificeren. Het is verstandig om te kijken hoe we hiermee omgaan en sowieso hoe we de notarissen meenemen in de uitvoering van dit arrest.
- Als een erfpachter al eerder een betaalkeuze heeft gemaakt voor de overstapregeling en hij/zij krijgt na gegrond verklaard bezwaar een nieuwe, aangepaste WOZ beschikking, heeft de erfpachter dan de mogelijkheid om een nieuwe betaalkeuze te maken? Het lijkt voor de hand te liggen om die keuze opnieuw voor te leggen.
- Zorg ervoor dat het standpunt dat BSQ's in voorkomende gevallen achteraf worden gecorrigeerd, zorgvuldig gecommuniceerd wordt.

Bijlage 1: overzicht prioritering en on hold

Code	Prioritering dossiers	Werkwijze	
1	Geen hernieuwde WOZ beschikkingsmogelijkheid	Doorgaan	
2	Wel hernieuwde WOZ beschikkingsmogelijkheid, maar nog geen gebruik van gemaakt	Doorgaan	
3	Bestaande WOZ beschikking opnieuw aangevraagd	On hold	tenzij werkvoorraad geen dossiers met voorgaande codes bevat
3.1	Bestaande WOZ beschikking opnieuw aangevraagd maar geen bezwaar binnen bezwaartermijn ontvangen	Doorgaan	tenzij werkvoorraad geen dossiers met voorgaande codes bevat
3.2	Bestaande WOZ beschikking opnieuw aangevraagd en wel bezwaar gemaakt dat in behandeling is	On hold	tenzij werkvoorraad geen dossiers met voorgaande codes bevat
3.3	Bestaande WOZ beschikking opnieuw aangevraagd en bezwaar afgehandeld. Oude beschikking handhaven	Doorgaan	
3.4	Bestaande WOZ beschikking opnieuw aangevraagd en bezwaar afgehandeld. Er wordt een nieuwe WOZ beschikking afgegeven met aangepaste WOZ waarde die moet worden gebruikt in het overstapproces	On hold	tenzij werkvoorraad geen dossiers met voorgaande codes bevat
3.5	Bestaande WOZ beschikking opnieuw aangevraagd en bezwaar afgehandeld. Er wordt een nieuwe WOZ beschikking afgegeven met aangepaste WOZ waarde die moet worden gebruikt in het overstapproces. Nieuwe beschikking verstrekt aan G&O	Doorgaan	