Jaarstukken 2022

Datum 30-3-2023

Versiebeheer		
Versie	*Datum*	*Status*
Financieel Specialisten	23-02-2023	Concept
Regievoerders	06-03-2023	Concept
Dagelijks bestuur	13-03-2023	Concept
Dagelijks bestuur/ Algemeen bestuur	30-03-2023	Definitief

Inhoudsopgave

1. Voorwoord 5

2. Leeswijzer 7

3. Organisatie-ontwikkeling 9

3.1 BSOB organisatie 9

3.2 Missie, visie en kernwaarden 9

Missie 9

Visie 9

Kernwaarden 9

Jaarverslag 11

4. Programma-verantwoording - Primaire processen 11

4.1 Waarderen 12

4.2 Heffen 13

4.3 Innen 15

5. De Paragrafen 18

5.1 Lokale heffingen 18

5.2 Weerstandsvermogen & risicobeheersing 18

5.3 Onderhoud kapitaalgoederen 20

5.4 Financiering 20

BNG 20

5.5 Bedrijfsvoering 22

5.5.1 Bezwaar en Beroep 22

5.5.2 Frontoffice 23

5.5.3 ICT 25

5.5.4 Bestuurs- en beleidsondersteuning 28

5.5.5 Personeel en Organisatie – (sociale paragraaf) 29

5.5.6 Openbaarheidsparagraaf Wet Open Overheid 35

5.6 Verbonden partijen 36

5.7 Grondbeleid 36

6. Projecten 37

6.1 Waarderen op oppervlakte 37
Waarderen op oppervlakte (€169.000) 37
6.2 Masterplan automatisering 38
6.3 Toeslagaffaire 40
7. Jaarrekening 42
7.1 Het overzicht en toelichting van baten en lasten / Verschillenanalyse 42
7.2 Toerekening naar programmaonderdeel 48
7.3 BTW en VPB 48
7.4 De balans 49
7.5 Toelichting op de balans 49
7.5.1 Vaste activa 52
7.5.2 Vorderingen openbare lichamen 53
7.5.3 Overige vorderingen 54
7.5.4 Geldelijke middelen 54
7.5.5 Overlopende activa 55
7.5.6 Eigen vermogen 55
7.5.7 Voorzieningen 56
7.5.8 Overige schulden 57
7.5.9 Overlopende passiva 58
7.6 Niet uit de balans blijkende verplichtingen 61
7.7 Wet normering topfunctionarissen (WNT) 61
7.7.1 Bezoldiging topfunctionarissen 62
7.7.2 Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen 63
7.7.3 Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT 63
8. Controleverklaring en bijlagen 64
8.1 Controleverklaring 64
8.2 Prestatie-indicatoren 65
Verklaring met betrekking tot afwijkingen op de door BSOB bepaalde doelstellingen 2022 (Jaarrekening): 67
8.3 Bijdragen per deelnemer 69
8.4 Productiecijfers 2022 70
8.5 Taakvelden 71

8.6 Lijst gebruikte afkortingen 75

1. Voorwoord

Voor u liggen de jaarstukken 2022 (jaarverslag 2022 en jaarrekening 2022) met een weergave van de ontwikkelingen en de voortgang zoals die in 2022 binnen BSOB hebben plaatsgevonden.

De No Cure No Pay (NCNP) problematiek heeft zich sterk doorgezet en is in volume wederom toegenomen in Nederland. In tegenstelling tot het voorgaande jaar hebben we helaas moeten constateren dat ook BSOB niet ontkomen is aan de landelijke stijging. We hebben circa 31 % meer bezwaren en ook 35% meer beroepen. Dit heeft geleid tot een verhoging van de hieraan gerelateerde kosten. De extra (inhuur) inzet van personeel voor het taxatie technisch behandelen van de bezwaren en beroepen is dan ook significant. In verhouding tot de andere grote belastingorganisaties is het procentueel aantal bezwaren en beroepen nog steeds erg laag, maar dat neemt niet weg dat het totale NCNP-traject (bezwaren en beroepen) een zware wissel trekt op de begroting van BSOB.
De mediacampagne heeft voornamelijk als doel dat de burgers in plaats van de NCNP-bureaus te benaderen BSOB zelf gaan bellen. Ook de media staat steeds meer aan de kant van de belastingorganisaties.

De algehele kwaliteit en efficiëntie is ook in 2022 weer toegenomen. Met trots kan ik mededelen dat het doel om de 5 sterrenstatus te bereiken dit jaar is gerealiseerd. De Waarderingskamer heeft wederom zowel op het vlak van waarderen en innovaties als op het vlak van de aansluiting op de basisregistraties haar waardering uitgesproken en de zeer positieve beoordeling beloond met de toekenning van 5 sterren. Daarmee zijn we de eerste grote (meer dan 100.000 objecten) organisatie die deze status heeft behaald.

Financieel is het boekjaar 2022 afgesloten met een positief exploitatieresultaat van *€196.441,-*

Het reguliere bedrijfsresultaat bestaat voornamelijk uit de volgende posten:

Lonen & Salarissen en inhuur:	*€ 9.000*	*Voordeel*
Overige Personeelskosten:	*€ 119.000*	*Nadeel*
Uitbestede diensten	*€ 32.000*	*Voordeel*
Uitvoeringskosten	*€ 72.000*	*Nadeel*
Automatiseringskosten:	*€ 50.000*	*Voordeel*
Algemene en overige kosten	*€ 135.000*	*Voordeel*
Overige opbrengsten	*€ 82.000*	*Voordeel*
Rentebaten	*€ 23.000*	*Voordeel*
BTW	*€ 55.000*	*Voordeel*

Graag wil ik afsluiten met wederom een uiting van trots. Trots op hoe al onze medewerkers zijn omgegaan met de maatregelen, het thuiswerken (soms met de extra belasting van thuisblijvende kinderen) en we toch in staat zijn geweest weer vooruitgang te boeken in onze prestatie voor alle deelnemers.

2. Leeswijzer

Algemene organisatieontwikkelingen

In **hoofdstuk 3** worden kort de algemene organisatieontwikkelingen beschreven.

Primaire processen

In **hoofdstuk 4** wordt een korte toelichting gegeven op de 3 primaire processen:

- Waarderen
- Heffen
- Innen

Eerst worden de doelstellingen uit de begroting 2022 kort herhaald, waarna de realisatie binnen de processen beschreven wordt, op de volgende manier:[1]

1.	Wat willen we bereiken?	(blauw)
2.	Wat gaan we daarvoor doen?	(grijs)
	Eventuele uiteenzetting / uitleg	(wit)
3.	Wat is er gerealiseerd?	(groen)

De paragrafen

Artikel 9 van het BBV (Besluit Begroting en Verantwoording) schrijft voor dat in de begroting in afzonderlijke paragrafen de beleidslijnen worden vastgelegd met betrekking tot relevante beheersmatige aspecten. In **hoofdstuk 5** beschrijven wij de ontwikkeling van de volgende paragrafen:

- Weerstandsvermogen & risicobeheersing
- Financiering & treasury
- Bedrijfsvoering/ ondersteunende processen
- Prestatie-indicatoren

Projecten 2022

In **hoofdstuk 6** wordt er een terugkoppeling gegeven op de begrote projecten.

Financiën

Hoofdstuk 7 geeft alle financiële informatie betreffende de realisatie ten opzichte van de 2e BW 2022.

[1] De teksten die uit de begroting 2022 komen (de kopjes "Wat willen we bereiken?" en "Wat gaan we daarvoor doen?") zijn ongewijzigd overgenomen. Hierdoor zijn sommige teksten achterhaald. Om aansluiting te behouden met de vastgestelde begroting zijn deze teksten niet aangepast.

Bijlagen

Hoofdstuk 8 bevat de controleverklaring en de bijlagen. De volgende bijlagen zijn opgenomen:

- Controleverklaring
- Deelnemersbijdragen
- Productiecijfers
- Taakvelden
- Lijst gebruikte afkortingen

3. Organisatie-ontwikkeling

3.1 BSOB organisatie

BSOB is een gemeenschappelijke regeling van waterschap Aa en Maas en 9 gemeenten. BSOB is opgericht om de kwaliteit van de dienstverlening en continuïteit van de waardering, heffing en inning van gemeentelijke- en waterschapsbelastingen te garanderen. En wel tegen zo laag mogelijke kosten.

3.2 Missie, visie en kernwaarden

Missie

Bij BSOB geloven we dat het uitvoeren van de belastingtaak gepaard kan gaan met een hoogwaardige kwaliteit dienstverlening tegen lage maatschappelijke kosten. Zo zetten wij alle gemeentelijke- en waterschapsbelastingen op één aanslagbiljet. Overzichtelijk voor de burger en kostenbesparend!

Met deze missie zorgen we ervoor dat er meer maatschappelijk geld overblijft voor onder meer schoon drinkwater, het ophalen van grofvuil en het aanleggen van fietspaden. Hiermee draagt BSOB bij aan een mooiere, schonere en gezondere leefomgeving van inwoners van Oost-Brabant.

Visie

De organisatie staat voor het nauwkeurig en zo eerlijk mogelijk vaststellen en heffen van de belastingaanslag. We willen excellente dienstverlening bieden door burgers, bedrijven en onze deelnemers zoveel mogelijk te faciliteren. Dit doen we door werkprocessen efficiënter in te richten en te bezien op welke wijze BSOB uitgebreid kan worden met de toetreding van nieuwe deelnemers.

Het is onze ambitie om de beste belastingdienstverlener van Nederland te worden, waar: gemeenten graag hun belastingzaken aan uitbesteden, burgers en bedrijven deze snel en gemakkelijk regelen en waarvoor medewerkers graag willen werken.

Om dit te kunnen realiseren is het van groot belang om continu vooruit te blijven kijken en te anticiperen op ontwikkelingen. Pijlers zijn: hoge kwaliteit van dienstverlening, standaardisatie en digitalisering, samenwerking met deelnemers en klantvriendelijkheid.

Kernwaarden

- Kwaliteit
- Toegankelijkheid
- Menselijke maat
- Kostenbewustzijn

Door te handelen naar onze kernwaarden, en door een zo hoog mogelijke kwaliteit dienstverlening in het vaandel te houden, tegen zo laag mogelijke maatschappelijke kosten, streven we ernaar om bij te dragen aan een betrouwbare en dienstverlenende overheid.

Businesscase en het strategisch HRM-beleidsplan

De organisatie is volop bezig met het geven van invulling aan de businesscase en het HRM beleidsplan. De gewenste automatiseringsoplossingen lopen wat betreft Gouwlt volledig op schema, wat betreft Ortax (de waarderingsapplicatie) heel erg achter. Redenen zijn het niet hebben van voldoende gekwalificeerd personeel bij de applicatieleverancier. Zelfs bijna 3 weken geen optimaal gebruik kunnen maken van de applicatie. De automatiseringsslag is nog niet zichtbaar in het aantal fte's. Reden hiervoor is het grote aantal langdurig zieke medewerkers. Met betrekking tot het HRM beleidsplan, zijn in december de nieuwe functiebeschrijvingen afgerond en uitgedeeld aan alle medewerkers.

Bezwaren

In 2022 is het aantal bezwaren met bijna 30% toegenomen. Reden dat er extra inzet van taxateurs in frontoffice noodzakelijk is geweest voor het afhandelen en behandelen van deze extra bezwaren. Dit zal ook leiden tot een verhoging van de beroepen en de daar bijbehorende proceskosten. Het percentage bezwaren is nog steeds onder het landelijke gemiddelde, maar ook in 2023 zullen we weer extra inzetten om de belastingplichtige te bewegen met BSOB contact op te nemen in plaats van met een NCNP-bureau.

Modern werkgeverschap

Het flexibel werken is ingeburgerd bij BSOB. Uit het MTO (Medewerkers Tevredenheid Onderzoek) kwam dat ook als erg positief naar voren. De werkdruk werd door velen als hoog ervaren en de communicatie MT naar medewerkers en tussen teams onderling moet verbeterd worden. Hiervoor zijn de eerste stappen in Q4 2022 gezet.

Waarderingskamer

Het waarderen op oppervlakte is volledig afgerond. De waarderingskamer heeft haar oprechte waardering uitgesproken door de wijze waarop BSOB heeft gewaardeerd, de medewerkers betrokken zijn bij de objecten die ze getaxeerd hebben en het controleprotocol wat is opgezet door BSOB. Dit alles heeft geresulteerd in 5 sterren.

4. Programma-verantwoording - Primaire processen

De primaire processen van BSOB bestaan uit:

- **Waarderen**: het vaststellen van de waarden van alle onroerende zaken binnen de gemeentegrenzen van de deelnemende gemeenten.
- **Heffen**: om belasting te innen, moet deze eerst opgelegd worden. Heffen is dan ook het opleggen van aanslagen voor de gemeentelijke- en waterschapsbelastingen.
- **Innen**: het verlenen van kwijtschelding, het verwerken van betalingen en het nemen van invorderingsmaatregelen.

Conform BBV dient BSOB enkele aspecten in de programma-verantwoordingen op te nemen. Deze worden hieronder kort toegelicht.

Bij BSOB is er geen sprake van algemene dekkingsmiddelen. De definitieve deelnemersbijdragen betreffen het gerealiseerd saldo van baten en lasten en de BTW-eindgebruiker ad € 9.514.717. Dit betreft het bedrag voor resultaatsbestemming. Er is reeds € 9.711.157 aan voorlopige deelnemersbijdragen ontvangen. Voor de berekening wordt verwezen naar paragraaf 8.3.

In onderstaande tabel is het overzicht van de gerealiseerd saldo van baten en lasten per programma-onderdeel opgenomen.

Lasten	Waarderen	Heffen	Innen	Totaal
Bijdrage ex BTW in 2022	4.668.755	3.007.916	1.176.952	**8.853.623**
in %	52,73%	33,97%	13,29%	100%

Zoals reeds in de leeswijzer toegelicht wordt voor het nadere toelichting van de gerealiseerde baten en lasten verwezen naar hoofdstuk 7.

De bij ministeriële regeling vastgestelde beleidsindicatoren zijn veelal niet van toepassing op BSOB, deze zijn derhalve niet opgenomen in deze paragraaf.

Beleidsindicator 4: Externe inhuur	25,6%	(€1.462.000/5.723.000) – zie paragraaf 7.1
Beleidsindicator 5: Overhead	39,3%	(€3.480.000/€8.854.000) voor de interne consistentie is het gerealiseerd saldo baten en lasten gehanteerd in plaats van de lasten)

4.1 Waarderen

Wat willen we bereiken?

Alle processen binnen het taakveld van het team Waarderen, Bezwaar en Beroep zijn minimaal conform de voortgangseisen van de Waarderingskamer afgerond.

- **Waardering**

Alle objecten worden gewaardeerd, gecontroleerd en beschikt voor belastingjaar 2022. 99% van de objecten voor 1 maart 2022 en 99,9% van de objecten voor 1 juli 2022.

- **Vraagprijsanalyse**

Na het bekend worden van een vraagprijs middels I-WOZ wordt deze inhoudelijk vergeleken met de object- en waardegegevens, zoals bekend binnen BSOB. Hierna zal de analyse door de taxateur worden afgerond, maximaal 4 maanden na het bekend worden van deze vraagprijs.

- **Permanente Marktanalyse**

Na de verwerking van de verkopen via het Kadaster worden maandelijks de koopinlichtingen-formulieren en herinneringen verstuurd. Hierna zal de analyse door de taxateur worden afgerond, maximaal 6 maanden na verkoopdatum. We onderzoeken de mogelijkheden om dit proces grotendeels te automatiseren.

- **Waarderen op oppervlakte**

In 2022 zijn alle objectgegevens zo veel mogelijk aangevuld met alle relevante data om te kunnen waarderen op oppervlakte. Daarnaast zijn de voorbereidingen getroffen om in 2023 voor alle gemeenten over te gaan tot het waarderen op gebruiksoppervlakte. Dit in samenwerking met de BAG-beheerders van de deelnemers en de Woningbouwstichtingen welke onroerend goed bezitten binnen de deelnemende gemeenten.

Wat gaan we daarvoor doen?

Waardering, vraag-en marktanalyse

We voeren de werkzaamheden uit conform de geldende waarderingsinstructie. Belangrijke aandachtspunten uit deze waarderingsinstructie zijn samengevat in een jaarschema: De WOZ-tijdlijn. Daarnaast is belangrijk dat de gestelde beheersingsmaatregelen worden gevolgd volgens de systematiek van de waarderingsinstructie. Deze zijn inmiddels geïmplementeerd in ons beheerprogramma, om datgene wat wij willen bereiken ook te borgen.

Uitleg

Het reeds ingezette automatiseringstraject met softwareleverancier Ortax wordt gecontinueerd. We streven er naar om repeterende werkzaamheden te robotiseren of automatiseren. We willen investeren om toekomstbestendig te zijn en te blijven. Hierdoor zal het taxatiepakket het werk van de taxateur (zeker voor de woningen) in grotere mate gaan overnemen. Ook het taxatiemodel moet daarvoor steeds 'slimmer' worden. Minimaal elk kwartaal zal BSOB met de softwareleverancier overleggen en samen kijken hoe we deze nieuwe en slimmere functionaliteit(en) kunnen toepassen op ons waarderingsgebied.

Wat is er gerealiseerd?

- **Waardering**

Als gevolg van een toename van werkzaamheden (verwerken mutaties) vanuit het project waarderen op oppervlakte is het niet gelukt de beschreven doelstelling te halen per 1 maart.

- **Controle secundaire kenmerken (20 procentscontrole toezichthouder)**

Inmiddels is de foto-tool ingericht voor de bulkuitvraag. In september 2022 is er gestart met een grootschalige uitvraag naar eigenaren van vrijstaande woningen. Dit heeft, naast positieve reacties, tot vragen geleid met betrekking tot de privacy. BSOB heeft bij de uitvraag zo zorgvuldig mogelijk gehandeld, echter konden niet alle vragen weggenomen worden. Ondanks de gerezen vragen heeft de uitvraag geleid tot een respons van **48%**, een zeer mooi resultaat.
Om de zorgen weg te nemen hebben de regievoerders en communicatieadviseurs hebben een communicatiepakket ontvangen en er is een teams-vragenuur georganiseerd. De processen zijn beschreven en de planning is afgestemd intern en met de deelnemers. Inmiddels zijn alle eigenaren van vrijstaande woningen uitgevraagd op secundaire kenmerken en is voor deze categorie het resultaat verwerkt in de waardering voor belastingjaar 2023. In 2023 en 2024 zullen ook andere woning-categorieën worden aangeschreven. Verbeterpunten van dit jaar worden meegenomen en verwerkt bij een nieuwe uitvraag.

- **Waarderen op oppervlakte**

Dit project is eind 2022 definitief afgerond. Vanaf belastingjaar 2023 is BSOB voor alle deelnemers de woningen gaan waarderen op basis van de gebruiksoppervlakte, als gevolg van de wettelijke verplichting vanuit de Waarderingskamer

4.2 Heffen

Wat willen we bereiken?

- **De aanslagoplegging van 2021 en mogelijke aanslagen van 2022 in zijn geheel op te leggen in 2022.**
- **In overleg met de deelnemende gemeenten willen we verordeningen gemeentelijke heffingen harmoniseren op de onderdelen belastbaar feit en belastingplicht.**

Doel: efficiënter werkproces en standaardisering inrichting belastingapplicatie.

- **Optimalisatie van het proces Diftar, WVOB en bezwaar.**

Wat gaan we daarvoor doen?

- **In de kohierenplanning de na-kohieren voor oude belastingjarenjaren inplannen en de uitval tijdig verwerken, zodat dit leidt tot aanslagoplegging.**
- **Het proces rondom de uitval van kohieren die geautomatiseerd worden gestopt verbeteren** door middel van stuurcontroles, zodat het werkproces efficiënter wordt ingericht.

- **Regelmatige afstemming met gegevensbeheer**, over de mutatie van afwijkende/bijzondere heffingsobjecten.
- **Rekening houden met de bezwaarcyclus, als waterschapsheffingen later worden verzonden.**
- **Voorstellen tot verbetering c.q. harmonisatie zullen conform de modelverordeningen van de VNG worden gedaan.**

Deze harmonisatie zal in eerste instantie vooral gericht zijn op de verordeningen afvalstoffenheffing, rioolheffing, toeristenbelasting en hondenbelasting, aangezien BSOB bij deze verordeningen verwacht het meeste effect te kunnen behalen.

- **Betere afspraken maken met Inovim en Blink** m.b.t. het aanleveren van Stuf-afval bestanden. Hierdoor ontstaat minder uitval.
- **Standaard motivatieteksten uitbreiden en herschrijven voor de bezwaarschriften.**
- **Aan motivatiecodes een standaard besliscode koppelen.**

Wat is er gerealiseerd?

- De aangifte voor de zuiveringsheffing-/verontreinigingsheffing via de digitale balie van Gouw is ingericht en in gebruik genomen in 2022.
- Het proces van de aangiften, herinneringen en aanmaningen voor de zuiveringsheffing-/verontreinigingsheffing is van gouw5 naar Gouw7R2 overgegaan.
- De workflow voor het proces aangifteverwerking zuiveringsheffing-verontreinigingsheffing is ingericht in gouw7R2.
- In december 2022 zijn we samen met Gouw gestart met de overgang van de BRP van Gouw 5 naar Gouw7 waarin het mogelijk is om rechtstreeks de BRP te bevragen.

Op basis van de sleutelgegevens (BSN, A-nummer) zal er dan meer automatisch gekoppeld worden. Ook worden de gegevens van alle natuurlijke personen, die belastingplichtig zijn, vollediger vastgelegd. Medio januari 2023 verwachten we aan de slag te kunnen met de BRP in Gouw7.

- **Het automatisch verwerken van de gegevens voor het opleggen van de ongebouwde heffing wordt verder verbeterd om zoveel mogelijk op automatische wijze gegevens te verwerken.**

In Q4 hebben we dit werkproces getest. Het bestand is ingelezen en verwerkt. Dit gaat naar behoren. Het waterschap levert in januari 2023 het benodigde bestand aan, dat wij inlezen via de TDK-module.

- **De 3 grote waterschapskohieren van april, mei en juni zijn opgelegd.**

De gegevens krijgen we binnen via Berichtenverkeer LV WOZ. Volgens de richtlijnen van de LV WOZ dienen we te koppelen met een aantal sleutelgegevens. Dit heeft ervoor gezorgd, dat we iets meer uitval hebben dan andere belastingjaren. In de laatste 4 maanden van 2022 wordt deze uitval bijgewerkt.

- In dit belastingjaar hebben we te maken gehad met twee herindelingen van gemeenten, namelijk de gemeente Maashorst en de gemeente Land van Cuijk. **Ondanks de latere gegevensverwerking en aanslagoplegging binnen de gemeente Land van Cuijk is de gegevensverwerking en de aanslagoplegging van andere opdrachtgevers volgens planning gegaan.**

De aanslagoplegging 2022 voor WOZ-objecten, gelegen in de gemeente Land van Cuijk is wat achtergebleven doordat nog niet alle WOZ-objecten een WOZ-beschikking hebben gekregen van de gemeenten. Ook omdat niet alle gegevens vanuit de LV WOZ automatisch gekoppeld kunnen worden. In het eerste kwartaal van 2023 wordt aan deze belastingplichtigen alsnog een aanslagbiljet gestuurd.

- **Daar waar het mogelijk is, leggen we heel graag de watersysteemheffing ongebouwd op via het WOZ-object. Deze jarenlange wens is nu geïmplementeerd in Gouw.**

In dit nieuwe proces moeten we nog beter onze weg gaan vinden, maar we hebben dit jaar de 10 "waterschapsgemeenten" omgezet. Over het algemeen is hier weinig respons op gekomen, dus dat betekent dat het goed verlopen is. We hebben in de maanden november en december 2022 deze nieuwe werkwijze ook doorgezet bij de negen "WOZ"-gemeenten. Voor het combikohier 2023 gaat de watersysteemheffing ongebouwd opgelegd worden in het WOZ-object, daar waar het mogelijk is. We werken in dit proces met nieuwe schermen en dus ook met "nieuwe" uitval. Deze uitval wordt nu bijgewerkt voor het combikohier van februari 2023.

4.3 Innen

Wat willen we bereiken?

- Continuering van de huidige werkwijze met betrekking tot invorderen.
- Alle processen binnen invordering toetsen aan de menselijke maat en waar nodig aanpassen.
- Inkomende e-mails en overige correspondentie worden op tijd, volgens de gestelde prestatie-indicatoren, beantwoord. Dit alles tegen zo laag mogelijke kosten.
- Belastingplichtigen maken zo veel mogelijk digitaal gebruik van de producten en raadpleging via MijnOverheid.
- Eerder in het invorderproces detecteren dat een belastingschuldige niet kan betalen en daar naar handelen (sociaal invorderen).
- Het toetsen van belemmeringen bij aanvragen kwijtschelding bij 60% van de gevallen door het belastingsysteem laten uitvoeren in plaats van door een medewerker.
- Het proces verwerken ambtsberichten deurwaarder grotendeels automatiseren.
- De doorstortingen van de deurwaarder geheel geautomatiseerd verwerken.
- Loonvordering, vordering huurpenningen, bankbeslag administratief leggen zonder tussenkomst van de deurwaarder.

Wat gaan we daarvoor doen?

- **Automatische betalingsverwerking blijven bevorderen**, door hier permanent de aandacht op te blijven vestigen.
- **Betaling via automatische incasso blijven bevorderen** op alle brieven van invordering.
- **Regulier** (1 maal per maand) **oninbare vorderingen afboeken**.

- **Aanpassing van aanslagbiljet voor verzending via MijnOverheid.**
- **Een koppeling tussen de digitale balie en het belastingpakket** zorgt ervoor dat de burger meer zelf kan regelen en dat het aan de achterkant geautomatiseerd verwerkt wordt.
- **Toepassen van verdergaande automatisering** op de diverse subprocessen binnen innen.

Wat is er gerealiseerd?

- **Kwijtschelding**

Zoals in Burap I aangegeven, is er voor de kwijtschelding een optie op de digitale balie gecreëerd om stukken aan te leveren. Deze optie is tot nu toe alleen maar aanwezig voor de stukken t.b.v de meerjarige kwijtschelding. Nu we een aantal maanden verder zijn, kunnen we concluderen dat van de ruim 800 meerjarige kwijtscheldingsverzoeken, meer dan de helft digitaal is ingestuurd en hiermee automatisch is ingeboekt. Dit heeft geleid tot een afname van handmatig inboekwerk. Deze digitale optie werkt ook t.b.v aanlevering van stukken voor een beroep tegen de afwijzing van een kwijtscheldingsverzoek. Deze digitale optie wordt nu ook ontworpen voor de reguliere kwijtscheldingsverzoeken, maar deze is nog niet in werking op de digitale balie.

- **Inlezen van bestanden naar het inlichtingenbureau**

Het proces omtrent het inlezen van bestanden naar het inlichtingenbureau en het verwerken van het retour gekomen bestand is verder geoptimaliseerd zodat de uitval minder handmatig verwerkt hoeft te worden.

- **Deurwaardersdiensten**

Het aanbestedingstraject is afgerond en deurwaarderskantoor Flanderijn is de gegunde partij.

- **Verwerken ambtsberichten deurwaarder**

Er is een eerste stap gezet in de voorbereidingen voor het automatisch verwerken van de ambtsberichten vanuit de deurwaarder.

- **Bestanden voor hernieuwde bevelen aan de deurwaarder worden sinds juli 2022 aangeboden voorzien van een betalingskenmerk.**

Als de deurwaarder doorstortingen o.v.v dit betalingskenmerk aan ons doorstort, worden deze doorstortingen geautomatiseerd gekoppeld. Voorheen werden deze doorstortingen handmatig als uitval verwerkt. Het effect is pas voor het eerst na een paar maanden na de eerste aanlevering o.b.v het betalingskenmerk te merken. Medio november 2022 is bijna 50% van de aanlevering o.b.v het betalingskenmerk automatisch verwerkt. De verwachting is dat het effect de komende maanden steeds meer te merken is, de uitval minder wordt en deze doorstortingen bijna volledig geautomatiseerd verwerkt worden.

- **Het proces van opstarten van de stornobrieven is verder geoptimaliseerd.**

Voorheen werden deze maandelijks opgestart. Vanaf december 2022 worden deze brieven wekelijks opgestart, wat een tijdige communicatie richting de belastingschuldige oplevert. Daarnaast zorgt deze aanpassing er ook voor dat het hele invorderproces beter op elkaar aansluit.

- **De bewaking van de betalingsregeling is verbeterd.**

Voorheen werd een niet nagekomen betalingsregeling beëindigd, de belastingschuldige ontving hiervan geen brief. Met ingang van juni 2022 is hierin verandering gekomen. We controleren nu maandelijks via een geautomatiseerde taak of een betalingsregeling is

nagekomen. Is dit niet het geval dan wordt er automatisch een brief gestuurd naar belastingschuldige waarin deze hiervan op de hoogte wordt gebracht en alsnog de kans krijgt om binnen 1 week te betalen. Deze verandering is een verbetering in de communicatie richting de belastingschuldige en past beter bij "het met menselijke maat" invorderen.

- **Het proces omtrent bewaking van uitstel van betaling is ook verder geautomatiseerd waardoor er minder handmatig werk noodzakelijk is.**

Als gevolg van een langdurig zieke kwijtscheldingsmedewerker is er inhuur gekomen. Dit, naast de optimalisaties van het kwijtscheldingsproces, heeft ervoor gezorgd dat in 2022 voor het eerst alle kwijtscheldingsverzoeken binnen het jaar zijn afgerond.

- Impact Covid-maatregelen

In 2020 zijn door BSOB de volgende maatregelen genomen om de mogelijke financiële gevolgen in te perken voor de belastingschuldigen die getroffen zijn door de landelijke coronamaatregelen:

1. Niet versturen van aanslagbiljetten, aanmaningen en dwangbevelen in de periode maart tot juli 2020;
2. Uitstel van betaling verlenen voor openstaande belastingaanslagen in de periode maart tot juli 2020;
3. De termijn voor het aanleveren van aanvullende gegevens voor een verzoek om kwijtschelding te verlengen tot 1 juli 2020;
4. de invorderingsrente verlaagd naar 0,1%.

Per 2021 is BSOB het reguliere invorderproces gaan hervatten. De sociaal invorderen of invorderen met maatschappelijke maat is iets waar BSOB al voor corona mee is gestart maar dat zeker ook na bovengenoemde maatregelen structureel is geïmplementeerd is het proces. Op iedere uiting die BOSB doet die een betalingsverzoek bevat wordt aangegeven dat als belastingschuldige niet kan of niet in 1 keer kan betalen deze kan bellen en dat we gezamenlijk zoeken naar een oplossing.

In 2022 hebben de covidmaatregelen geen impact meer gehad op de invordering van de belastingaanslagen.

- Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT)

In 2022 is BSOB gestart met de werkzaamheden volgend uit de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). Voor meer toelichting wordt verwezen naar paragraaf 6.3.

5. De Paragrafen

5.1 Lokale heffingen

BSOB is verantwoordelijk voor de uitvoering van het door de deelnemers geformuleerde beleid over lokale heffingen. De vaststelling van het beleid is voorbehouden aan de deelnemers. BSOB adviseert haar deelnemers over het te voeren beleid.

5.2 Weerstandsvermogen & risicobeheersing

Volgens het BBV bestaat het weerstandsvermogen uit de relatie tussen:

- de weerstandscapaciteit en
- de geïdentificeerde risico's.

Het weerstandsvermogen is het vermogen van BSOB om niet-reguliere kosten, die onverwacht en substantieel zijn, op te kunnen vangen zonder dat de uitvoering van de taken en de bedrijfsvoering in gevaar komt. Het weerstandsvermogen geeft aan hoe robuust de financiële positie van BSOB is. Voor het beoordelen van de 'weerstand' is inzicht nodig in de omvang en de achtergronden van de risico's en de aanwezige weerstandscapaciteit. Het gaat hierbij alleen om risico's waarvoor geen of wellicht onvoldoende verzekeringen zijn afgesloten, voorzieningen zijn gevormd of budgetten binnen de begroting beschikbaar zijn.

Inventarisatie van de weerstandscapaciteit

Gezien de bepalingen, opgenomen in de gemeenschappelijke regeling en de Nota Financieel Beleid aangaande de bestemmingen van resultaten, zijn eigen vermogen, stille reserves of voorzieningen niet noodzakelijk. In artikel 53 van de Gemeenschappelijke Regeling is een zogenoemde garantstelling opgenomen. Dit houdt in dat de deelnemers er zorg voor dragen dat BSOB te allen tijde over voldoende middelen beschikt om aan al haar verplichtingen ten opzichte van derden te voldoen. De risico's komen conform de regelingen voor rekening van de deelnemers naar rato van hun aandeel in de bedrijfsactiviteiten (bijdragen). Conform de geldende verordeningen wordt bij een positief saldo het bedrag gerestitueerd aan de deelnemers. Buiten de bestemmingreserve is er daarom geen eigen vermogen. Ook is er op dit moment geen lening.

Zoals vastgesteld in de financiële verordening, dienen niet onderkende of financieel niet voorzienbare risico's welke gedurende het begrotingsjaar geschieden, initieel op te worden gevangen ten laste van de post 'onvoorzien'. In de financiële verordening artikel 4 lid 2 is de post 'onvoorzien' vastgesteld op 0,6% van de begroting met een minimum van € 50.000. Gezien enkele onzekerheden in de huidige begrotingsposten, is ervoor gekozen om de reeds bekende overschrijdingen niet vanuit de post 'onvoorzien' te dekken. In de 2e BW 2022 is daarom een bedrag van € 36.075 'onvoorzien' opgenomen. De post onvoorzien is in 2022

niet gebruikt. Er zijn vooral onderschrijdingen op de 2e BW 2022. De diverse in omvang beperkte overschrijdingen zijn geboekt op de juiste kostencategorie.

Bovenstaande (inclusief de garantstelling) in ogenschouw genomen geven de - bij ministeriële regeling opgestelde - kengetallen geen zinvolle uitkomsten en informatie over de financiële positie van BSOB en zijn daarom niet opgenomen.

Inventarisatie van de risico's

Waarderen op oppervlakte
Het project Waarderen op oppervlakte is inmiddels afgerond. Alleen de laatste puntjes op de 'i' worden nu nog opgepakt door objectenbeheer en taxateurs. Het gaat daarbij om complexe - voornamelijk gecombineerde – objecten, waarbij het bepalen en het verdelen van de gebruiksoppervlakte niet altijd goed is gegaan. Hierdoor zijn er "grote" waardeverschillen ontstaan. Deze worden nogmaals gecontroleerd om te voorkomen dat er een onterecht hoge of lage waarde wordt beschikt en daarmee een onjuiste aanslag wordt opgelegd.

De totale kosten van het hele project zijn net onder de geraamde kosten gebleven. De laatste facturen zijn inmiddels naar de deelnemers verstuurd.

WOZ-Bezwaren
Geconstateerd is dat de daling van het aantal bezwaren in 2021 heeft geleid tot een significante vermindering van de proceskostenvergoeding.
Gemeenten en belastinguitvoeringsorganisaties (zoals BSOB) hebben jaarlijks, in toenemende mate, hoge kosten aan No-Cure-No-Pay (NCNP)-bureaus die namens woningeigenaren bezwaar maken tegen de WOZ-waarde en daarbij aanspraak (kunnen) maken op een vergoeding van proceskosten in verband met de gevoerde bezwaar- en beroepsprocedures.
In 2022 is de hoeveelheid WOZ-bezwaren weer toegenomen. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de bezwaren van de NCNP-bureaus. Vanwege de inhoud van de NCNP-bezwaren en het lastige afstemmen met deze partijen (NCNP-bureaus) leidt dit tot een verhoogde werkdruk voor de medewerkers belast met bezwaarafhandeling. Echter zij krijgen ondersteuning van de bezwarenrobot die nog efficiënter werkt en meer uitspraken kan verwerken dan in eerdere jaren. Wel heeft de Hoge Raad in haar uitspraak van 27 mei 2022 de proceskostenvergoeding in beroep verhoogd.

We hebben in 2022 een uitgebreide gezamenlijke mediacampagne gevoerd met een drietal samenwerkingsverbanden. Gezien de landelijke ontwikkelingen is het effect niet te kwantificeren, maar de indruk is dat dit goed is gevallen bij de belastingplichtige. Het is een

landelijke trend dat de NCNP-bureaus veel meer budget hebben uitgegeven (zelfs tv reclames) aan werving van klanten. Om die reden werken we momentel met de communicatieadviseur en de overige samenwerkingsverbanden om voor volgend jaar een nog effectievere campagne op te zetten.

5.3 Onderhoud kapitaalgoederen

De kapitaalgoederen van BSOB bestaan uit installaties (telefooncentrale) en ICT-software. Noodzakelijk onderhoud vormt onderdeel van de afgesloten contracten.

5.4 Financiering

BSOB conformeert zich aan de regels van de wet FIDO. Een vertaling is opgenomen in het treasury statuut. Aangezien in de afgelopen jaren geen langlopend vreemd vermogen aan is getrokken, is het treasury risico nihil en zijn er geen kengetallen opgenomen met betrekking tot het renterisico en renteresultaat.

BNG

BSOB heeft een bancaire relatie met de Bank Nederlandse Gemeenten (BNG). De BNG verzorgt de bancaire diensten voor de rekening courant en inningsrekening van BSOB.

EMU-Saldo

De minister van Financiën heeft in 2012 een wetsvoorstel bij de Tweede Kamer ingediend voor de invoering van de wet Houdbare Overheidsfinanciën (de Wet HOF). Het wetsvoorstel stelt regels voor de bijdrage van gemeenten aan het terugdringen van het EMU-tekort. Het EMU-saldo is het saldo van de inkomsten en uitgaven van de overheid. Hierbij zitten ook inkomsten en uitgaven met een kapitaalkarakter, zoals investeringen en investeringsbijdragen. Het overzicht van het EMU-saldo is bedoeld om op nationaal niveau te kunnen bepalen in hoeverre de verschillende overheden bijdragen aan het nationale EMU-saldo.

Tabel: EMU saldo 2022 - 2024		Bedragen x € 1.000		
Omschrijving		2022	2023	2024
1	Exploitatiesaldo vóór toevoeging aan c.q. onttrekking uit reserves (zie BBV, artikel 17c)	196	0	0
2	Afschrijvingen ten laste van de exploitatie	70	59	50
3	Bruto dotaties aan de post voorzieningen ten laste van de exploitatie	166	0	0
4	Investeringen in (im)materiële vaste activa die op de balans worden geactiveerd	22	125	0
5	Baten uit bijdragen van andere overheden, de Europese Unie en overigen, die niet op de exploitatie zijn verantwoord en niet al in mindering zijn gebracht bij post 4	0	0	0
6	Desinvesteringen in (im)materiële vaste activa: Baten uit desinvesteringen in (im)materiele vaste activa (tegen verkoopprijs), voor zover niet op de exploitatie verantwoord	0	0	0
7	Aankoop van grond en de uitgaven aan bouw-, woonrijp maken e.d. (alleen transacties met derden die niet op de exploitatie staan)	0	0	0
8	Baten bouwgrondexploitatie: Baten voorzover transacties niet op exploitatie verantwoord	0	0	0
9	Lasten op balanspost Voorzieningen voorzover deze transacties met derden betreffen	0	0	0
10	Lasten ivm transacties met derden, die niet via de onder post 1 genoemde exploitatie lopen, maar rechtstreeks ten laste van de reserves (inclusief fondsen en dergelijke) worden gebracht en die nog niet vallen onder één van bovenstaande posten	0	0	0
11	Verkoop van effecten:			
a	Gaat u effecten verkopen? (ja/nee)	nee	nee	nee
b	Zo ja, wat is bij verkoop de verwachte boekwinst op de exploitatie?			
	Berekend EMU-saldo	454	184	50

5.5 Bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering is ondersteunend aan en mede bepalend voor de kwaliteit van de primaire processen en de realisatie van de beoogde effecten. De interne organisatie staat volledig ten dienste van de primaire processen. Dit betekent dat de kwaliteit en omvang van de organisatie, maar ook faciliteiten als bijvoorbeeld; de huisvesting en de automatisering/ICT indirect van grote invloed zijn op het behalen van de gewenste effecten. In deze paragraaf worden de behaalde resultaten van de ondersteunende processen bezwaar en beroep, frontoffice, ICT, bestuursondersteuning en personeel & organisatie gepresenteerd.

5.5.1 Bezwaar en Beroep

Wat willen we bereiken?

- **Bezwaren WOZ**

Het gehele proces van bezwaarafhandeling - administratief, juridisch en taxatietechnisch - afhandelen binnen de wettelijke gestelde termijn. Voor 90% van de bezwaren willen wij in 2022 gaan voldoen aan de door de Hoge Raad gestelde redelijke termijn van een half jaar vanaf datum aanslagoplegging. Daarnaast als prestatie indicator het maximum aantal toegekende bezwaren onder het landelijke gemiddelde. Door optimale berichtgeving zowel vanuit BSOB alsook vanuit al haar deelnemers de belastingplichtigen zoveel mogelijk bewegen om geen gebruik te maken van de zogenoemde NCNP-bureaus, maar rechtsreeks contact op te nemen met BSOB.

- **Bezwaren gemeentelijke heffingen**

Het gehele proces van bezwaarafhandeling - administratief en juridisch - afhandelen binnen de gestelde termijn van 6 maanden na ontvangst van het bezwaarschrift. De wettelijke afhandelingstermijn bedraagt een jaar (binnen het belastingjaar).

- **Bezwaren waterschapsheffingen**

Het gehele proces van bezwaarafhandeling, administratief en juridisch afhandelen binnen de wettelijk gestelde termijn van 18 weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

- **Beroepsschriften**

Afhandeling conform de termijnen die door de Rechtbank en het Gerechtshof worden gesteld. Kwaliteit van de procesvoering op een hoog peil houden, zodat zo min mogelijk beroepen worden verloren op basis van niet weersproken of onvoldoende onderbouwd.

Wat gaan we daarvoor doen?

- **Bezwaren WOZ, gemeentelijke en waterschapsheffingen**

We proberen bezwaren zo veel mogelijk te voorkomen. BSOB zet maximaal in op informeel contact na de aanslagoplegging (telefonisch contact, inpandige opnamen). Het blijkt dat de ingezette weg in 2020 met als doel de burger direct BSOB te laten bellen, bij de belastingplichtigen die daarvan gebruik hebben gemaakt, positief bevonden wordt. Daarnaast gaat BSOB ook deelnemers (gemeenteraden) betrekken in het streven om dit te bereiken. Ook de deelnemers kunnen bestuurlijke druk uitoefenen op de landelijke politiek, met als doel het verdienmodel voor de NCNP-bureaus te veranderen. Als naar aanleiding van dit informeel contact blijkt dat de inwoner gelijk heeft, dan wordt een aanslag direct ambtshalve verminderd en een bezwaar voorkomen.
Aanvullend neemt BSOB, indien dit mogelijk is, ook na het ontvangen van een bezwaarschrift telefonisch contact op met belanghebbende om het bezwaar informeel te kunnen behandelen, dan wel te komen tot een fiscaal compromis.

- **Beroepsschriften**

Om de kwaliteit van de procesvoering op een hoog peil te houden, zodat we zo min mogelijk beroepen verliezen op basis van niet weersproken of onvoldoende onderbouwd, wordt binnen dit werkproces het vier-ogen principe toegepast bij alle taxaties en verweren. Objecten in het kader van de Wet WOZ worden in de beroepsfase altijd inpandig opgenomen, zodat de taxateur ook altijd het object volledig heeft kunnen beoordelen.

Wat is er gerealiseerd?

- Door de teams bezwaar & beroep en heffen gezamenlijk alle bezwaren te laten inboeken, is het **dit jaar gelukt om dagelijks bij te zijn het met inboeken van alle bezwaren.**
- **De flitsrobot heeft dit jaar vanaf februari, informele bezwaren verwerkt en ambtshalve uitspraken verzonden.**
- **Vanaf dit jaar is de uitspraakrobot uitgebreid, zodat de robot ook de uitspraken voor niet-woningen kan verwerken.**

Deze robot stelt de uitspraken op voor de reguliere bezwaren WOZ aan de hand van het advies van de taxateur. Naar verwachting zal de robot 80–90% van de alle WOZ bezwaren afhandelen.

- **Eindejaar is 99% van de objecten in bezwaar afgehandeld.**
- **In 2022 is een extra bijlage toegevoegd bij het aanslagbiljet.** Het betreft een brief die een QR-code bevat om makkelijk met BSOB contact op te nemen met vragen over de WOZ-waarde, maar ook een QR-waarmee de bezwaarmaker direct geleid wordt naar de website van BSOB om bezwaar te maken.

5.5.2 Frontoffice

Wat willen we bereiken?

- **BSOB streeft een goede bereikbaarheid na.**

Alle inkomende telefoongesprekken dienen binnen de gestelde prestatie-indicatoren beantwoord te worden. Inkomende e-mails en overige correspondentie dient op tijd, volgens de gestelde prestatie-indicatoren, beantwoord te worden. Dit alles tegen zo laag mogelijke kosten.

- **Belastingplichtigen maken zo veel mogelijk digitaal gebruik van de producten en raadpleging via MijnOverheid.**

Wat gaan we daarvoor doen?

- **Management informatie analyseren en daarmee het belgedrag van de klant beïnvloeden.**
- **De processen voor het verwerken van e-mails en overige correspondentie beter op elkaar afstemmen.** Hierdoor zal de belastingplichtige sneller een antwoord op zijn vraag ontvangen.
- **Meer producten digitaal aanbieden.**

Wat is er gerealiseerd?

- **Nieuwe telefooncentrale**

Inmiddels zijn we bijna 4 maanden verder met de nieuwe telefooncentrale. In basis werkt de telefooncentrale. Echter ervaren de meeste gebruikers het als een stap terug t.o.v. de vorige telefooncentrale. Hierdoor is dan ook niet altijd voldaan aan de gestelde prestatie-indicatoren. Er is samen met de adviseurs van het externe inkoopbureau onderzocht aan welke eisen niet (volledig) is voldaan. Er is vooralsnog geconcludeerd dat er niet voldoende en gegronde redenen zijn om het contract te ontbinden. Wel zijn de eisen die niet volledig zijn nagekomen samengevat in een brief. Deze brief zal richting de leveranciers van het telefoonpakket worden aangeboden met een vermelding van een redelijke termijn van herstel.

- **Bereikbaarheid**

Gebleken is dat de bereikbaarheid minder is geweest t.o.v vorig jaar. Dat heeft geresulteerd in het niet altijd voldoen aan de gestelde prestatie-indicatoren. Hiervoor zijn een aantal redenen die dat verklaren:

- Het aantal telefoontjes in de eerste helft van 2022 is gestegen t.o.v het aantal telefoontjes in dezelfde periode vorig jaar. In 2022 zijn er in de eerste 6 maanden 32.538 telefoontjes afgehandeld t.o.v 29.026 telefoontjes in de eerste helft van 2021. Dat is een stijging van het aantal telefoontjes van 12,1%.
- Lagere bezetting van de frontoffice als gevolg van veel zieken
- Daarnaast is de frontoffice in de eerste 6 maanden van 2022 niet 100% inzetbaar geweest voor frontofficetaken als gevolg van de langdurige en intensieve tijdsbesteding van 3 projectleden in het project aanbesteding telefooncentrale. Dat project is inmiddels afgerond.
- Een andere reden waardoor de frontoffice niet aan alle prestatie-indicatoren heeft kunnen voldoen, is de tijd die het inwerken van nieuwe medewerkers heeft gekost. Het inwerken kost tijd maar zodra een nieuwe medewerker zelfstandig gaat bellen, zijn in de eerste periode, deze gesprekken logischerwijs langer dan bij een ervaren FO-medewerker. Het vertrek van 2 ervaren frontoffice medewerkers en de daarbij behorende kennis en ervaring wordt direct merk- en zichtbaar.

- Langere telefoongesprekken waren er ook als gevolg van de fototool-brieven die met ingang van september 2022 verstuurd zijn. De FO-medewerker heeft in veel gesprekken met de beller een vragenlijst doorgenomen. Deze langere gesprekken zorgen voor langere wachttijd voor de bellers.
- Als laatste reden is de instabiliteit van het belastingpakket in de eerste helft van 2022 te noemen waardoor er minder tijd besteed kon worden aan de administratieve afhandeling van taken zoals het inboeken en beantwoorden van contactformulieren. Deze instabiliteitsproblemen zijn inmiddels minder vaak aan de orde.

Contactformulier binnen digitale balie

Sinds 2022 is het mogelijk om als belastingschuldige een contactformulier in te vullen als deze eenmaal is ingelogd op de digitale balie. Het voordeel hiervan is, is dat deze automatisch wordt ingeboekt in ons zaaksysteem. Een contactformulier dat wordt ingestuurd zonder eerst in te loggen met DigiD op de digitale balie, moet wel eerst handmatig worden ingeboekt voordat deze verder afgehandeld kan worden. In 2022 is circa 35% van alle contactformulieren via de digitale balie verstuurd, wat dus voor een vermindering van handmatig werk heeft geleid.

5.5.3 ICT

Wat willen we bereiken?

- **Optimaal gebruik maken van GouwZaak en Workflow**: werkprocessen zoveel mogelijk automatiseren en robotiseren.
- **Betrouwbaar met Data voor onze deelnemers en belastingplichtigen**: slim, veilig en efficiënt inzetten van data en basisregistraties.
- **Geautomatiseerd doorvoeren van mutaties in basisregistraties**

De ontsluiting van gegevens uit basisregistraties flexibeler en minder complex maken door toepassing van Common Ground principes en de gegevens rechtstreeks afnemen bij de landelijke basisregistraties.

- **Optimaal gebruik maken van GIS oplossingen en beschikbaar beeldmateriaal.**
- **Datagedreven sturing**

Medewerkers zijn in staat kritische vragen te stellen over data, kennis op te bouwen en de beschikbare data optimaal te benutten in besluitvormingsprocessen. We zetten daar ook nieuwe ontwikkelingen voor in zoals Datascience, robotisering en kunstmatige intelligentie.

Wat gaan we daarvoor doen?

- **Inzetten van Business Analytics oplossingen** zodat BSOB meer sturing op processen kan realiseren.
- **Inzetten van Big Data ontwikkelingen, technieken en tools** maakt het mogelijk om uit grote hoeveelheden ongestructureerde en gestructureerde data maximale inzichten te verkrijgen.

Dit gaat ook andere eisen aan medewerkers stellen, er zal meer kennis op het gebied van data-analyse nodig zijn in plaats van data-entry. Dit betekent ook een geleidelijke verschuiving van taken in de komende jaren.

- **Implementeren van Idensys**, wat zorgt voor afspraken over strenge eisen aan veiligheid, betrouwbaarheid en bescherming van persoonlijke gegevens tussen overheden en bedrijven. Zo kunnen belastingplichtigen straks met één inlogmiddel van hun keuze veilig inloggen.
- **Verdergaand implementeren en aansluiten op het Stelsel van Basisregistraties met de Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT) en Basisregistratie Personen (BRP).**

Uitleg

Automatisering

BSOB is in 2019 gestart met "Operational Excellence". Hetgeen staat voor zo efficiënt mogelijk de hoogst mogelijke kwaliteit te bieden in dienstverlening naar onze deelnemers. Het hart van de belastingorganisatie bestaat, naast medewerkers, in hoofdlijnen uit twee automatiseringsapplicaties (pakketten). Dit zijn:

- de belastingapplicatie van Gouw (Gouw7R2) en
- de waarderingsmodule Ortec Finance van Ortax.

Alle operationele medewerkers werken met één of beide pakketten. Deze pakketten hebben weer koppelingen met externe databanken onder andere de LV (landelijke Voorzieningen). In 2020 is BSOB gestart met zogenaamde Key-users. Dit zijn medewerkers die zelf continue werken in de verschillende applicaties en elk op het eigen kennis/vakgebied constateren dat er naast efficiëntere processen (dit wordt maandelijks overlegd met de leveranciers van de applicaties) ook veel repeterende werkzaamheden plaatsvinden binnen BSOB. In overleg en op initiatief van en met de Key-users worden al deze repeterende werkzaamheden geanalyseerd en daar waar het een significante tijdsbesteding betreft geautomatiseerd. Deze automatisering kan plaatsvinden door aanpassingen van het belastingpakket of de waarderingsmodule, workarounds buiten de systemen om door toepassing van query's of het toepassen van robotisering. Dit zal de komende jaren een steeds prominentere plek in de organisatie krijgen. Het effect voor BSOB breed is dat op termijn de kosten voor de uitvoering van de diensten voor de deelnemers steeds lager worden en de kwaliteit steeds hoger. Zie ook paragraaf 6.2 masterplan automatisering.

Wat is er gerealiseerd?

ICT

- **Er zijn diverse Procesoptimalisaties gestart met GouwIT.**

Er is een Plan van aanpak opgesteld voor de optimalisatie van de werkprocessen bij BSOB. Vanuit de samenwerking tussen GouwIT en BSOB is de behoefte ontstaan om hier gezamenlijk naar te kijken. Dit heeft voor beide partijen als voordeel dat er meer inzicht komt over het gebruik van GouwBelastingen waarbij zoveel mogelijk verbeteringen door beide partijen doorgevoerd zullen worden om de werkprocessen efficiënter te maken.

- Er is gestart met de continuous delivery werkwijze voor GouwBelastingen.

Hierdoor is de software altijd up-to-date en is BSOB altijd bij met de nieuwste ontwikkelingen in de software. Daarnaast wordt de impact van het testen van de software hierdoor beperkt. Er is een releasekalender ingevoerd waardoor het voor iedereen duidelijk is wanneer de software getest moeten worden en geüpdatet wordt.

- Het project voor een directe koppeling vanuit GouwBelastingen met de Basisregistratie personen (BRP) is gestart.

Een nulstand is ingelezen en de daarbij horende uitval is opgelost. In januari 2023 wordt dit project afgerond.

- Het project voor een vernieuwde Basisregistratie Kadaster (BRK Levering 2.0) is gestart.
- Het project voor het verbeteren en uitbreiden van het koppelvlak tussen GouwBelastingen en OrtaX via XML berichtenverkeer is gestart.
- Begin april is BSOB live gegaan met een nieuwe telefonie oplossing van Evolve IP.

Met deze oplossing wordt het hybride werken vanaf kantoor en thuis beter ondersteund en levert dit geen bijkomende telefoniekosten op. Ook is er een integratie met Microsoft Teams. Er zijn nog diverse aandachtspunten die met de leverancier via een verbeterplan worden opgepakt. In een volgende fase wordt de integratie met GouwBelastingen gerealiseerd, daarmee kunnen efficiency voordelen worden behaald op het gebied van self-service door belastingplichtigen.

- De meervoudig onderhandse openbare aanbesteding van Print- en Postdiensten

Is in juli 2022 gepubliceerd. De aanbesteding betreft het leveren van print-, couverteer-, mail- en postdiensten (incl. het bijbehorende druk- en scanwerk) en is in november gegund aan DataB Mailservice B.V.

- Na een onderzoek naar een toekomstige dashboardtool is besloten om nieuwe dashboards te gaan ontwikkelen met Microsoft PowerBI.

Inmiddels zijn er een aantal dasboards ontwikkeld voor gegevens data die via het interne Datawarehouse worden ontsloten uit GouwBelastingen, AFAS en telefoniesysteem.

Informatiebeveiliging/privacy

- Adviesrapport voor noodzakelijke extra maatregelen en acties.

Voor het BIO project zijn in 2022 met externe consultants op basis van de eerdere risico analyse een aantal interviews afgenomen op gebied van GouwBelastingen beheer, OrtaX beheer en WOZ proces en netwerk/infrastructuur beheer. Op basis van deze interviews is eind augustus een adviesrapportage opgesteld voor noodzakelijke extra maatregelen en acties.

- Naast de adviezen voor het BIO project is ook een advies voor de (gegevensbescherming) organisatie uitgewerkt met taken en verantwoordelijkheden voor CISO, Privacy Officer en Functionaris Gegevensbescherming.

Daarin is ook meegenomen hoe de centrale coördinatie en bewaking daarvan uitgevoerd dient te worden.

- Per september 2022 is een externe beveiligingsspecialist (ISO) gestart met een verdere projectmatige implementatie van de informatiebeveiliging.

Hierbij is gestart met het verder inrichten van de governance gevolgd door het planmatig implementeren van de benodigde maatregelen conform een voorgestelde roadmap.

- Door Logius is in april goedkeuring verleend voor de DigiD audit over 2021.
- Eind oktober is een phishing-test uitgevoerd en zijn mails verstuurd naar 92 medewerkers.

De resultaten waren: 82% (75 medewerkers) heeft de mail geopend, 7% (6 medewerkers) heeft geklikt op de link en 1% (1 medewerker) heeft gegevens ingevuld. In een bewustwordingssessie in december 2022 is hier opvolging aan gegeven en zal in 2023 worden vervolgd.

- In december is BSOB aangesloten op het govroam netwerk voor een veilige wifi verbinding op de laptops bij het draadloos werken tijdens vergaderingen.
- De eerste versie van de DPIA voor de foto-tool is in november opgeleverd.
- In 2022 is een zelfevaluatie/volwassenheidsmeting uitgevoerd met het normenkader van de Privacy Baseline en de Baseline Informatieveiligheid Overheden.

Uit het zelfassesment is naar voren gekomen dat BSOB een score heeft van 1.5 uit een maximum van 5. Door privacy en informatieveiligheid als kwaliteitselement in de bedrijfsvoering te hanteren kan BSOB naar een hoger niveau van gegevensbescherming groeien. Het ideale niveau voor BSOB zou niveau 4 zijn voor eind 2024. Aan het bestuur is voorgesteld om de mate van gegevensbescherming te bereiken vóór 31 december 2024 en vast te stellen op niveau 4. Het bestuur is in principe (afhankelijk van de bijbehorende kosten) akkoord.

5.5.4 Bestuurs- en beleidsondersteuning

Onder bestuurs- en beleidsondersteuning wordt verstaan; het adviseren van de organisatie bij het beleid in brede zin zoals bijvoorbeeld op het gebied van archief, gemeenschappelijke regeling, toetreding en uittreding, bestuursadvisering en voorbereiding van besluitvorming.

Onder fiscaal-juridische ondersteuning wordt verstaan; het adviseren en ondersteunen van afdelingen en management bij bezwaren, beroepen en complexe fiscale vraagstukken. Daarbij hoort ook het bijhouden van nieuwe ontwikkelingen, wetswijzigingen en jurisprudentie. Voorts valt fiscaal-juridische ondersteuning ook onder het opstellen van beleidsregels, de leidraad invordering, de jaarlijkse procedure betreffende de belastingverordeningen en de advisering bij het opstellen van nieuwe belastingverordeningen.

Wat willen we bereiken?
- Tijdige en kwalitatief goede integrale advisering richting het bestuur.

Hierbij willen we het besluitvormingsproces beter bewaken en de kwaliteit van bestuurlijke stukken verbeteren.

- **Tijdige beantwoording van vragen en een tijdige levering van concept-verordeningen aan de deelnemers.**

Vervolgens willen we bereiken dat de deelnemers tijdig de definitieve verordeningen naar ons sturen en ook vaststellen zodat wij het kunnen implementeren binnen de organisatie. Voorgaande geldt ook voor overige besluiten. Het is enorm van belang dat wij op hoogte gehouden worden van de ontwikkelingen, beslissingen en andere voornemens met betrekking tot de belastingen. Dit is noodzakelijk zodat wij de benodigde aanpassingen en/of de heffingen hierop kunnen baseren.

- **We handelen WOB-verzoeken binnen de wettelijke termijn af.**

Bij een WOB-verzoek achten wij klantvriendelijkheid enorm van belang. Daarom zorgen wij ervoor dat we zo transparant mogelijk zijn ten opzichte van de verzoeker.

Wat is er gerealiseerd?

- **Juridische advisering**

Op het gebied van juridische advisering is er sprake van een langdurig moeilijk vervulbare vacature. Om de dienstverlening te kunnen waarborgen is er een aanbestedingsprocedure geweest waarbij de juridische advisering voor langere termijn extern wordt ingehuurd.

- **Daarnaast zijn er stappen gezet op het gebied van de professionalisering van de inkoopfunctie.**

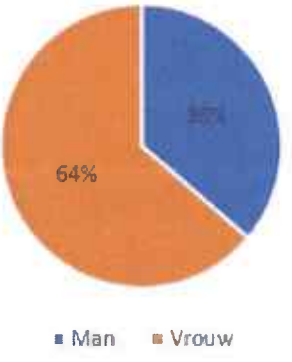
Bij deze professionalisering worden wij, zoals al reeds opgenomen in de begroting, extern ondersteund. De organisatie die ons ondersteunt zal ook een interne medewerker opleiden op het gebied van inkoop. Deze medewerker heeft een verschuiving in haar takenpakket, dit is verwerkt in het formatie-overzicht.

5.5.5 Personeel en Organisatie – (sociale paragraaf)

Deze paragraaf geeft informatie over de medewerkers, het uitgevoerde personeelsbeleid, inhuur, ziekteverzuim en ARBO gerelateerde onderwerpen.

Kerncijfers

- 69 medewerkers en een stagiaire op de loonlijst (peildatum 31-12-2022).
- De verdeling man/vrouw is 25/44.
- De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is 45 jaar.
- Er is eind december 2022 4 FTE tijdelijke formatie (inclusief boventalligheid)
- Er is eind december 2022 9,06 fte aan formatieruimte (toegestane formatie 69,47 fte, bezetting 60,41 FTE).



Ontwikkeling van personeel

Het opleidingsbudget van 2022 is naar beneden bijgesteld in de tweede begrotingswijziging en aan het einde van 2022 niet volledig uitgeput.

MTO

In mei heeft er een MTO plaatsgevonden waarvan de resultaten zijn gedeeld met de medewerkers en het bestuur. De resultaten zijn vervolgens besproken per team. Tijdens een sessie is er aan drie collega's directe hulp geboden om uitval te voorkomen, i.v.m. op burn-out gelijkende klachten die aan het licht kwamen.

Naar aanleiding van deze besprekingen kwamen een aantal conclusies naar voren:

- De werkdruk wordt als constant hoog ervaren.
- Er wordt gedecentraliseerde en gefragmenteerde informatievoorziening ervaren.
- Binding met collega's wordt gemist (formeel en informeel).
- Medewerkers vinden het lastig elkaar aan te spreken.
- Sociale veiligheid is laag.

Acties:

- N.a.v. de opgehaalde informatie heeft er twee maal een gesprek plaatsgevonden tussen de vertrouwenspersoon, HR & communicatie. Hierin is gesproken over hoe we de binding van medewerkers kunnen bevorderen, de sociale veiligheid en over een eventuele cultuurwending (elkaar aan durven spreken end). Er is geen eenduidig advies uit naar voren gekomen. Dit heeft o.a. ook te maken met dat een cultuurwending maken met medewerkers zo maar een aantal jaar kan duren.
- Er is een overleg tussen aanspreekpunten georganiseerd met het plan deze periodiek te herhalen.
- Het Dagelijks Bestuur is door middel van een informatienota op de hoogte gesteld.

Van 16 tot 27 januari 2023 staat er een nieuw thema onderzoek werkdruk op de planning.

Functiehuis

BSOB is in februari gestart met de eerste aanzet voor een geheel nieuw functiehuis. Dit nieuwe functiehuis is de verdere uitwerking van het strategisch HRM beleidsplan, dat Berenschot heeft uitgevoerd n.a.v. het businessplan in 2021.

De concept functiebeschrijvingen zijn definitief gemaakt en zijn voorgelegd aan de OR en het Dagelijks bestuur. De OR is van mening dat de procedure volgens afspraak is verlopen. De OR adviseert het door Leeuwendaal opgezette functiehuis in werking te laten treden per 1 januari 2023.

Het Dagelijks Bestuur heeft de waardering vastgesteld op basis van het advies van de functiewaarderingsdeskundige (Leeuwendaal) en hebben de functiebeschrijvingen vastgesteld. Met ingang van 01 januari 2023 heeft BSOB een nieuw functiehuis. Er zijn twee medewerkers waar op dit moment gesprekken mee worden gevoerd, omdat de functie is komen te vervallen. Er is door een medewerker bezwaar gemaakt tegen het indelingsbesluit.

Mobiliteit en vitaliteit

Instroom en uitstroom 2022

	Aantal	Reden
In dienst	7	7 medewerkers, waarvan 2 bepaalde tijd en 1 stagiaire
Uit dienst	3	3 medewerkers, waarvan 1 door het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd en 1 door mobiliteit en 1 langdurig zieke medewerker heeft vóór de start WIA-traject, zelf ontslag ingediend.

Verlofsparen

In 2022 is de CAO WSGO gewijzigd. Vanaf dit jaar is de mogelijkheid tot verlofsparen in de CAO opgenomen. Medewerkers mogen maximaal 3600 uur verlofuren hebben.
Om in de toekomst mogelijke stuwmeren aan verlof te kunnen opvangen is er een voorziening opgesteld. BSOB maakt met de medewerkers afspraken over de verschillende verlofopties.

Inhuur

Voor tijdelijk werk tot en met schaal 10 en payrolling zijn na een aanbesteding in 2020 twee contracten afgesloten. Voor uitzenden (tijdelijk werk tot en met schaal 10) met Driessen en voor payrolling met Ziezzo Payrolling. De contracten lopen tot respectievelijk 1-4-2023 en kunnen nog maximaal 4 keer worden verlengd met 1 jaar.

In onderstaande tabel zijn de leveranciers opgenomen waarbij de inhuur >€125.000. Het totaal van de leveranciers <€125.000 bedraagt € 674.325. Dit betreffen 15 leveranciers.

Leverancier	*Bedrag*
Loket31	326.217
Bobeldijck Vastgoed BV	263.620
Eindelijk advies	197.841
Overig (per leverancier <€125.000)	674.325
Totaal	**1.462.003**

Voor de analyse van de inhuurkosten verwijzen wij naar paragraaf 7.1.

Integriteit

De 6 nieuwe medewerkers leggen na indiensttreding de eed of belofte af. Hiermee verklaren of beloven zij zich te houden aan de gedragscode die in het kader van integriteit is vastgesteld. Verder wordt tijdens een bijeenkomst aandacht besteed aan gewenste houding en gedrag. Alle zes de nieuwe medewerkers hebben in 2022 de eed of belofte afgelegd aan de directeur.

Vertrouwenspersoon

In 2022 is er vanuit BSOB geen beroep gedaan op de vertrouwenspersoon over klachten van grensoverschrijdend gedrag of meldingen over integriteitkwesties.

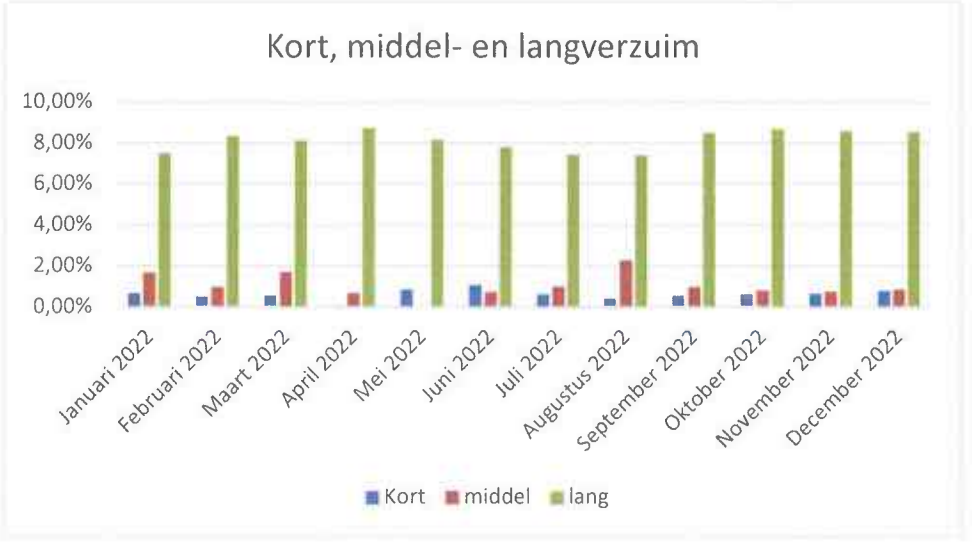
Sociale veiligheid op de agenda zetten

Bij geen meldingen bij de Vertrouwenspersoon, is het niet altijd vanzelfsprekend dat er geen issues zijn. De impact van sociale onveiligheid is groot. Sociale veiligheid – of eigenlijk onveiligheid – was afgelopen jaar onderwerp van gesprek. De uitzending van Boos over The Voice of Holland, incidenten in de sport- en universitaire wereld en de angst- en wegkijkcultuur bij De Wereld Draait Door (DWDD) hebben geleid tot maatschappelijke onrust.

Ook de overheid erkent het belang van een sociaal veilige werkomgeving. Dit doet zij bijvoorbeeld vanuit de Arbowet, die u als werkgever verplicht om maatregelen te nemen om het risico op psychosociale arbeidsbelasting te beperken en om te zorgen voor een sociaal veilige werkomgeving en vanuit de wet Huis voor Klokkenluiders die u als werkgever verplicht om medewerkers te beschermen bij integriteitsmeldingen.
De vertrouwenspersoon is niet alleen inzetbaar bij issues maar kan ook uitgenodigd worden om de dialoog over het bevorderen van sociale veiligheid binnen uw organisatie aan te gaan. In 2022 zijn er meerdere overleggen geweest tussen de vertrouwenspersoon en HRM.

Ziekteverzuim

De stijging van het verzuimcijfer heeft zich voortgezet in 2022. Op peildatum 31-12-2022 was het verzuimpercentage 10,17%, ten opzichte van 2021 6,8% en 2020 van 4,11%. Nog altijd heeft BSOB te maken met een aantal langdurig verzuimende medewerkers die het verzuimcijfer omhoog drukken.



Het contact met de bedrijfsarts is geïntensiveerd en een keer per kwartaal vind er een SMO (sociaal medisch overleg plaats). De lijnen zijn kort en hierdoor kan ad hoc geschakeld worden. Wanneer de medewerker gaat re-integreren vindt er om het aantal weken uren opbouw, een gesprek op kantoor plaats met de casemanagerverzuim, het aanspreekpunt en desbetreffende medewerker.

Er is bij drie medewerkers een arbeidsdeskundigonderzoek uitgevoerd en twee medewerkers hebben een tweede-spoor traject doorlopen.

Het verzuimcijfer zal in 2023 gaan afnemen, omdat een langdurig zieke net voor het WIA-traject ontslag heeft ingediend per 31-12-2022.

Hierbij een korte terugblik over 2022 van de bedrijfsarts van BSOB
Noot vooraf: omdat BSOB is overgestapt naar een nieuw systeem zijn er voor deze terugblik helaas geen gegevens per afdeling beschikbaar. Alleen een totaal overzicht van het verzuim m.b.t. de gehele organisatie.

Er is in 2022 een stijging waarneembaar tov 2021 van 3,37%.

Verzuimstatistiek
Datum 09/01/2023 11:26 **Naam werkgever** (Hierarchie) (00)-Gem. Oss - Belastingsamenwerking Oost-Brabant Datum van Januari 2022 t/m December 2022 Populatie (contractaantal) : 70

	Jan 2022 t/m Dec 2022
Populatie (uit contractaantallen)	70
Aantal ziektedagen	2205.02
Ziekteverzuim %	10,17%
Aantal meldingen	81
Aantal verzuimen vaker dan 2	13
Meldingsfrequentie	1.27

Verzuim (in dagen)verdeeld naar leeftijdsklassen en diagnosegroepen:
NB: In het algemeen ziet de bedrijfsarts slechts 20-30% van het verzuim, d.w.z. dat er bij het grootste deel van het (kort) verzuim geen diagnose door de bedrijfsarts wordt gesteld. Verder is het van belang te vermelden dat de onderzoeksgroep "slechts" 70 medewerkers betreft waardoor kleine mutaties procentueel/relatief grote(re) veranderingen te zien kunnen geven.

In de groep 45-54 jaar was het verzuim relatief het hoogst. De oorzaak lag in de categorie "Psychisch verzuim" en overig medisch. Het verzuim in de groep 55+ was lager dan andere jaren.

Verzuim verdeeld naar diagnosegroepen:
Psychische klachten: 55% (was 41% in 2021 was 10% in 2020 was 50% in 2019)
Overig medisch: 36% (was 53% in 2021 was 70% in 2020 was 40% in 2019)
Bewegingsapparaat: 9% (was 6% in 2021 was 20% in 2020 was 10% in 2019)
Opvallend is toch wel de stijging van het "psychisch verzuim". Ik hoor nog altijd van diverse medewerkers signalen over de (negatieve) gevolgen van veranderingen op het werk, verloop van personeel en toegenomen werkdruk.

Aanbevelingen:
Het is uit de cijfers duidelijk dat het psychisch verzuim weer toegenomen is. Het is wellicht goed om met de medewerkers in gesprek te gaan over werkdruk en ervaren belemmeringen op het werk. De meldingsfrequentie is 1.27. Ook dit verdient de aandacht.

Het is bekend dat psychisch verzuim ook een langere verzuimduur met zich meebrengt.

Dit verklaart dan ook de toename in het verzuim percentage.

Ik adviseer om samen na te gaan denken hoe we het psychisch verzuim gaan voorkomen. Dus om meer in te zetten op preventie. Kanttekening blijft ook dat we een aantal casussen hebben gehad in 2022 waarbij het verzuim lang was. Hier hebben we al acties op in gezet. Hopelijk gaan we dit in 2023 terug zien in de cijfers.

5.5.6 Openbaarheidsparagraaf Wet Open Overheid

De Wet open overheid (Woo) heeft sinds 1 mei 2022 de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) vervangen. De Woo heeft, in tegenstelling tot het passieve (op verzoek) openbaar maken van stukken en informatie onder de Wob, het karakter van actief openbaar maken door overheden c.q. bestuursorganen. Overheden/bestuursorganen dienen zelf - zonder daartoe strekkend verzoek - informatie en stukken openbaar te maken door publicatie. Voor een uitvoeringsorganisatie als BSOB raakt deze verplichting veel minder dan voor bijvoorbeeld een gemeente. BSOB voert de WOZ- en Belastingprocessen uit voor lokale overheden. Veel besluiten, zoals belastingverordeningen, maar ook de begroting en onderbouwing van de kostendekkendheid van belastingen, worden (reeds) door de deelnemers in BSOB openbaar gemaakt, waardoor BSOB dit niet meer hoeft te doen. Overigens verwijst BSOB wel op de website naar veel van deze regelingen.

BSOB maakt het eigen beleid, denk aan de Leidraad Invordering en aanwijsbeleid, en/of dat van de heffings- en invorderingsambtenaar zelf bekend via de website. Voor het overige is BSOB door de geheimhoudingsverplichtingen van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) en de Invorderingswet 1990 eerder gehouden tot voorkoming van openbaarheid van gegevens. Voorts kent de Wet WOZ ook strikte regels voor het openbaar maken van object- en waardegegevens. Veelal mogen die slechts aan de belanghebbende worden verstrekt. Tot slot beperkt de AVG de openbaarmaking van persoonsgegevens door BSOB aan derden.

Verzoeken tot openbaarmaking van meer algemene gegevens, zoals bijvoorbeeld aantallen belastbare feiten of aantallen naheffingsaanslagen mogen wel openbaar gemaakt worden, of zijn reeds openbaar gemaakt door bijvoorbeeld de Waarderingskamer als het gaat om algemene WOZ-informatie. Ondanks de actieve openbaarmaking ontvangen verzoeken worden door het juridische team beoordeeld en van beantwoording voorzien. Het aantal Woo/Wob verzoeken in 2022 bleef beperkt tot minder dan 10.
De beslistermijn voor Woo-verzoeken is vier weken. Een termijn die met nog twee weken kan worden verlengd. Net als bij de Wob is de Wet dwangsom niet op de Woo van toepassing, maar is wel beroep mogelijk bij de bestuursrechter via de algemene kennelijke weigering tot het nemen van een besluit. Blijft een antwoord op een Woo-verzoek uit, dan kan een

belanghebbende zich dus tot de bestuursrechter wenden. Een belanghebbende kan ook in beroep als hij of zij meent dat het verzoek onterecht is afgewezen.

5.6 Verbonden partijen

BSOB heeft geen verbonden partijen.

5.7 Grondbeleid

Deze paragraaf is niet van toepassing op BSOB.

6. Projecten

6.1 Waarderen op oppervlakte

Waarderen op oppervlakte (€169.000)

Afgelopen jaar hebben burgers van de gemeenten Asten, Maashorst en Someren voor het eerst een aanslag ontvangen gebaseerd op een waardering op oppervlakte. In 2023 zullen burgers van al onze gemeenten een aanslag gebaseerd op waardering op oppervlakte ontvangen. Het project waarderen op oppervlakte is daarmee afgerond.

BAG-BGT-WOZ

Met het project Waarderen op oppervlakte is er een enorme kwaliteitsslag gemaakt voor zowel de BAG, de WOZ en bij een aantal gemeenten ook de BGT. In de toekomst zullen deze basisregistraties steeds dichter bij elkaar komen waardoor het borgen van de behaalde kwaliteit zeer belangrijk is. Dit wordt o.a. gedaan door iedere mutatie uit de BAG te verwerken in de WOZ. Authentieke gegevens uit de basisregistratie BAG moeten wettelijk verplicht gebruikt worden door de WOZ. Een correcte waardering in de WOZ is daardoor afhankelijk van de kwaliteit van de authentieke gegevens in de BAG. Helaas blijken de mutaties die worden doorgevoerd in de BAG bij lang niet iedere gemeente altijd te kloppen en daarmee onbetrouwbaar voor de waardering in de WOZ.

Dit zorgt voor een groter aantal mutaties dan nodig en meer tijd voor het beoordelen van de mutaties. Wanneer een gegeven uit een basisregistratie namelijk niet correct blijkt te zijn moet er ook een terugmelding worden gedaan aan de bronhouder om dit gegeven te laten wijzigen. Dit zorgt voor onnodig dubbel werk aan beide kanten en achterstanden in de verwerking bij de WOZ. Wij merken dat de bezetting bij sommige deelnemers om dit adequaat en tijdig uit te voeren vaak ontbreekt.
BSOB wil graag meedenken of wij niet een gedeelte van deze taken voor enkele deelnemers kunnen overnemen. Door het anders inrichten van de processen bij BAG, BGT en WOZ kan er efficiënter gewerkt worden. Denk hierbij aan het in één keer bepalen van de gebruiksoppervlakte voor BAG en WOZ en het beoordelen van de mutatiesignalering voor BAG en WOZ.

Inmiddels is er een pilot gestart met gemeente Deurne voor het beoordelen van de mutatiesignalering en zijn er meerdere gemeenten waarbij we zelf de tekeningen uit het systeem halen. Bij gemeente Bernheze bepalen we de totale gebruiksoppervlakte van verblijfsobjecten vanuit nieuwe vergunningen (woningen en niet-woningen) en van verblijfsobjecten waarbij wij vanuit de WOZ-processen een andere gebruiksoppervlakte constateren.

6.2 Masterplan automatisering

Wat is er gerealiseerd?

- De Procesoptimalisaties met GouwIT zijn nagenoeg afgerond.

Er is een plan van aanpak opgesteld voor de optimalisatie van de werkprocessen bij BSOB. Vanuit de samenwerking tussen GouwIT en BSOB is de behoefte ontstaan om hier gezamenlijk naar te kijken. Dit heeft voor beide partijen als voordeel dat er meer inzicht komt over het gebruik van Gouw Belastingen, waarbij zoveel mogelijk verbeteringen door beide partijen doorgevoerd zullen worden om de werkprocessen efficiënter te maken. Op 3 onderwerpen na hebben de optimalisatiesessies tussen GouwIT en BSOB plaatsgevonden, waarbij de informatie onderlig is uitgewisseld en de verbeterideeën zijn opgehaald.

- De directe koppeling vanuit Gouw Belastingen met de Basisregistratie personen (BRP) en vernieuwde Basisregistratie Kadaster (BRK Levering 2.0) is gerealiseerd, er moeten nog war kleine verbeteringen doorgevoerd worden maar gesteld kan worden dat de nieuwe koppelingen naar behoren werken.
- Het project voor het verbeteren en uitbreiden van het koppelvlak tussen Gouw Belastingen en OrtaX via XML berichtenverkeer is gestart.
- Waterbank: het nieuwe waterbankscherm is in gebruik genomen echter zijn er meer kinderziektes dan vooraf verwacht, de afgelopen maanden is er meedere malen door GouwIT en BSOB hiervoor samengezeten en zijn aanpassingen doorgevoerd. Helaas kan nog net gsteld wordne dat het scherm functioneert zoals bedoeld.

Continue actiepunten

- Migratie naar en optimalisatie van werkzaamheden naar Gouw7r2.

Nog niet alle schermen, processen/koppelingen/ functionaliteiten zijn gemigreerd naar Gouw7r2. Het tempo wordt grotendeels bepaald door GouwIT. Iedere migratie brengt kinderziektes met zich mee, maar wanneer deze allemaal opgelost zijn, brengt de algehele migratie naar verwachting (zie businesscase) een besparing van 4 fte met zich mee. Dat betekent dat we pas na uitvoering en volledige toepassing werkelijk kunnen constateren dat we de gewenste en geplande 4 fte besparing hebben bereikt. Het tempo van de doorvoering van alle gewenste conversies wordt echter sterk door Gouw bepaald.

- ELT-tooling, automatiseren handmatige werkzaamheden

Als alle binnen afzienbare tijd uitvoerbare aanpassingen/mogelijkheden binnen Gouw zijn benut, wordt onderzocht of er nog optimalisaties voor een proces zijn buiten de belastingapplicatie om. We spreken dan van nieuwe robots. De verandering van het 2e kwartaal, zoals eerder gecommuniceerd in Burap 1 2022, naar het 4e kwartaal 2022 heeft te maken met aanpassingen in Gouw7 die eerst moeten zijn uitgevoerd. Inmiddels is gebleken dat het inzetten van ELT-tooling nog verder naar achter geschoven dent te worden omdat de samenwerking met Gouw boven verwachting is gebleken. Bovendien heeft het de voorkeur om zoveel mogelijk van de verbeteringen en/of aanpassingen in het

belastingpakket door te voeren omdat het de meest duurzame en langetermijn oplossingen zijn. De werkzaamheden hebben nog niet plaatsgevonden in 2022 waardoor we de begrootte kosten ad. € 37.500,- ook nog niet hebben gemaakt.

Financieel overzicht Business Case/Toekomstscenario 3

Het masterplan automatisering is onderdeel van de businesscase/toekomstscenario 3 van het rapport Berenschot. In onderstaand overzicht zijn de begrote kosten uit de 2e BW 2022 opgenomen. In 2022 zijn er tot op heden voorbereidende werkzaamheden uitgevoerd die nog niet tot kosten hebben geleid. Wel is er opdracht gegeven aan Gouw om aanpassingen te verrichten, dit heeft echter nog niet tot aanvullende kosten geleid. Daarom is er in onderstaande tabel te zien dat er een onderschrijding is van de kosten.

Referentie	Omschrijving	2e BW 2022	Realisatie 2022	Afwijking realisatie - 2e BW 2022
A	Werk-naar-werk/taakstellling		-	-
B	Extra FTE's ICT	68.685	73.928	5.243
C	Kosten verdergaande automatisering 1)	37.500	-	37.500-
	Toekomstscenario 3	**106.185**	**73.928**	**32.257-**

Dat er in 2022 een onderschrijding is van de kosten wil niet zeggen dat deze kosten verschuiven naar 2023.

Wat is er gerealiseerd?

- **Nieuw functiehuis**

Zoals in Burap I toegelicht, is BSOB in februari gestart met de eerste aanzet van het nieuwe functiehuis. Deze is vastgesteld door het DB en de indelingsbrieven zijn op 19 december aan de medewerkers uitgedeeld. Gebleken is dat twee collega's niet ingedeeld konden worden omdat hun functie is komen te vervallen. Met deze medewerkers zijn gesprekken gaande om samen tot de meest gewenste oplossing te komen waarbij uiteraard zoveel als mogelijk rekening wordt gehouden met de wensen en voorkeuren van de betreffende medewerkers.

- **In mei is een nieuwe medewerker ICT gestart.**

Zij houdt zich bezig met een nieuwe BI (business information model). Zoals hierboven beschreven bij hoofdstuk 5.5.3. De daarin beschreven activiteiten zijn ingezet door een extern bureau. Door het niet kunnen invullen van de tweede vacature is gekozen om dit gedeeltelijk extern te beleggen binnen het daarvoor beschikbaar gestelde budget. De onderschrijding van het budget wordt niet gecompenseerd door extra inzet in 2023.

- **Onder deze referentie vallen de kosten horende bij het businessplan automatisering.**

Op dit moment zijn in 2022 voornamelijk voorbereidende werkzaamheden uitgevoerd en zijn er daarom geen kosten gemaakt. Voor uitgebreidere toelichting, zie de tekst uit deze paragraaf[2]. Omdat er mogelijk meer automatiseringsslagen binnen Gouw uitgevoerd

[2] In de kadernota 2023 werden dit kosten robots genoemd. Omdat hier mogelijk in de toekomst ook andere kosten van verdergaande automatisering onder vallen is de term aangepast naar kosten verdergaande automatisering.

kunnen worden, in plaats van het maken van robots, én er in 2023 reeds onderhoudskosten voor de robots begroot zijn, leidt de onderschrijding van deze kosten niet automatisch tot hogere kosten in 2023.

Business Case

Voor de volgende rapportages zal de paragraaf die betrekking heeft op de Business Case worden uitgebreid met een meerjarig overzicht. Hieronder een aantal zaken die als thema's benoemd zijn in de Business Case:

- **Nieuw functiehuis**

De nieuwe functies zijn vastgesteld en worden per 1 januari 2023 van kracht. Zie hierboven hoofdstuk 5.5.5. 'Personeel en Organisatie'.

- **De gekozen richting in de businesscase is gericht op maximale efficiëntie door middel van onder andere automatiseringstoepassingen.**

De volgorde hierin is zoals eerder bericht, aanpassingen in de software van GouwIT, het schrijven van query's en als laatste, daar waar de eerder twee genoemde geen oplossingen bieden of nog niet kunnen bieden, het robotiseren van de workflow.
We zijn verheugd te kunnen melden dat onze applicatieleverancier Gouw besloten heeft een aantal van de rpa's (robots) die we graag zouden willen inzetten en eentje die we al succesvol hebben ingezet nu gaan implementeren in de applicatie. Dat is natuurlijk het ultieme doel. Dit is ook de reden dat we niet de uitputting van de financiën beschikbaar voor de rpa's hebben gehaald.

- **Een aantal efficiencyslagen zijn doorgevoerd**

Echter de impact daarvan is moeilijk meetbaar omdat wij een groot aantal langdurig zieken hebben. De efficiencyslagen gerealiseerd binnen Gouw vangen gedeeltelijk het werk van de langdurige zieke werknemers op. Binnen het team Bezwaar en Beroep zijn de bestaande rpa's verbeterd en weer efficiënter geworden. Hetgeen heeft geresulteerd dat we ondanks een toename van 30% bezwaren geen extra personele inzet nodig hebben gehad. Binnen de teams heffen en gegevensbeheer zijn we op dit moment met meerdere processen bezig om die te verbeteren. Dit gebeurt in samenwerking met Gouw. De impact is nu wel merkbaar, maar het effect zal meer in 2023 vallen. Ook binnen het team innen zijn stappen gezet met rpa en Gouw samen om in eerste instantie het kwijtscheldingsproces verder te automatiseren.

6.3 Toeslagaffaire

In 2020 is de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) opgericht. Mensen die mogelijk slachtoffer zijn geworden van de acties van de Belastingdienst inzake het toekennen en vervolgens terugvorderen van de kinderopvangtoeslag kunnen zich bij deze instantie aanmelden. Maandelijks ontvangt BSOB lijsten van mogelijk gedupeerden, gedupeerden en niet-gedupeerden.

Begin 2023 heeft BSOB jaarlijsten ontvangen van UHT met de gedupeerden. Inmiddels zijn de openstaande vorderingen van de jaren 2020 en ouder van deze groep kwijtgescholden. Via accountmanagement zijn de gemeentelijke deelnemers geïnformeerd over het aantal gedupeerden over de jaren 2021 en 2022 met de bijbehorende vergoeding en daarnaast over het bedrag aan belastingopbrengsten dat is kwijtgescholden. Deze informatie is nodig om de tegemoetkoming bij het Rijk te kunnen indienen. Afgesproken is dat de deelnemers de vergoeding per gedupeerde aan BSOB doorstorten omdat de werkzaamheden door BSOB zijn uitgevoerd.
Waterschap Aa en Maas kan op basis van onderstaande gegevens de tegemoetkoming indienen.

	Aantallen			**Bedragen**		
	Gemeenten	**Waterschap Aa en Maas**	**Totaal**	**Gemeenten**	**Watersch ap Aa en Maas**	**Totaal**
Gedupeerd in 2021	110	384	**494**	16.500	38.400	**54.900**
Gedupeerd in 2022	41	137	**178**	6.150	13.700	**19.850**
Totaal gedupeerden	**151**	**521**	**672**	**22.650**	**52.100**	**74.750**
Bedrag kwijtgescholden in 2022				**24.399**	**51.846**	**76.245**

7. Jaarrekening

In deze paragraaf worden tabellen gebruikt. Voor de leesbaarheid adviseren wij u om het zoomniveau van uw beeldscherm te vergroten.

7.1 Het overzicht en toelichting van baten en lasten / Verschillenanalyse

Exploitatielasten (*€1.000)			Vastgestelde B2022	2e BW 2022	Realisatie 2022	Verschil Realisatie 2022- 2e BW 2022	Realisatie 2021
Overhead	Lonen en salarissen		1.552	1.584	1.642	58	1.412
	Overige personeelskosten		325	216	325	109	291
	Inhuur personeel			141	117	-23	55
	Kapitaallasten	Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving Rente	70	70	70		88
	Automatiseringskosten		550	568	498	-70	450
	Uitvoeringskosten	Kosten betalingsverkeer	1	1	1		1
	Huisvestingskosten		357	205	205		294
	Duurzame goederen		5	5	1	-3	
	Algemene kosten		234	257	148	-109	232
	Onvoorzien		50	36		-36	
	Uitbestede diensten		536	609	575	-34	563
	Repro- en portokosten						
	Taakstelling/effecten Robotisering		68				
	Totale lasten		3.746	3.692	3.584	-108	3.387
	Overige opbrengsten	Overige baten		-3	-75	-72	-482
	Rentebaten				-23	-23	
	Opbrengsten invordering			-5	-5	-1	-2
	Totale baten			-7	-103	-96	-484
		Totale lasten overhead	3.746	3.685	3.480	-204	2.903
		Doorbelasting lasten overhead	-3.746	-3.685	-3.480	204	-2.903
		Saldo lasten overhead	-	-	-	-	-
Waarderen	Lonen en salarissen		1.346	1.273	1.293	20	1.307
	Overige personeelskosten			22	24	2	25
	Inhuur personeel		728	1.191	1.100	-91	1.113
	Automatiseringskosten		175	192	212	21	212
	Uitbestede diensten			25	26	2	
	Repro- en portokosten		5	12	33	21	13
	Uitvoeringskosten	Proceskostenvergoedingen	660	450	517	67	367
	Totale lasten		2.914	3.165	3.206	41	3.037
	Overige opbrengsten	Opbrengst mutatiesignalering		-17		17	-37
		Opbrengst waarderen op oppervlakte		-169	-169		-484
		Overige baten			-16	-16	-18
	Totale baten			-186	-185	1	-539
		Directe lasten waarderen	2.914	2.979	3.021	42	2.498
		Doorbelasting lasten overhead	1.764	1.745	1.648	-97	1.337
		Totale lasten Waarderen	4.678	4.724	4.669	-55	3.835

Heffen	Lonen en salarissen		1.241	1.023	1.013	-10	1.140
	Overige personeelskosten			19	23	4	20
	Inhuur personeel		60	143	156	13	146
	Automatiseringskosten		73	65	64	-1	73
	Repro- en portokosten		252	321	328	7	339
	Totale lasten		1.626	1.570	1.584	14	1.719
	Overige opbrengsten	Overige baten		-3	-2	1	-3
	Totale baten			-3	-2	1	-3
		Directe lasten Heffen	1.626	1.567	1.582	15	1.716
		Doorbelasting lasten overhead	1.526	1.510	1.426	-84	1.220
		Totale lasten Heffen	3.152	3.077	3.008	-69	2.935
Innen	Lonen en salarissen		327	301	313	12	280
	Overige personeelskosten			4	8	3	6
	Inhuur personeel			76	89	13	47
	Repro- en portokosten		59	97	83	-14	103
	Uitvoeringskosten	Abonnement Inlichtingenbureau	11	10	10		10
		Incasso- en deurwaarderskosten	191	115	121	6	113
		Kosten betalingsverkeer	147	135	137	2	133
		Uitvoeringskosten kwijtschelding	38	25	23	-2	21
	Totale lasten		773	764	783	19	713
	Overige opbrengsten	Detacheringsvergoeding			-12	-12	
	Totale baten				-12	-12	
		Directe lasten Innen	773	764	771	6	713
		Doorbelasting lasten overhead	456	430	406	-24	346
		Totale lasten Innen	1.229	1.194	1.177	-17	1.059
Gerealiseerd saldo baten en lasten			9.059	8.995	8.854	-141	7.830
	Deelnemersbijdragen	(incl. BTW)	9.814	9.711	9.711		9.425
	BTW eindgebruiker	Exploitatie	755	716	661	-55	657
	BTW eindgebruiker	Investeringsvoorstel					
Gerealiseerd totaalsaldo baten en lasten					196	196	938
	Voorgesteld						
	Toevoeging aan bestemmingsreserve						
	Onttrekking aan bestemmingsreserve						
Gerealiseerd resultaat					196	196	938

Saldo baten en lasten (*€1.000)	Realisatie 2021	Vastgestelde Begroting 2022	2e BW 2022	Realisatie 2022	Verschil Realisatie en 2e BW 2022
Lonen en salarissen	4.139	4.466	4.181	4.261	80
Inhuur personeel	1.361	788	1.551	1.462	-89
Overige personeelskosten	342	325	261	380	119
Uitbestede diensten	563	536	634	602	-32
Uitvoeringskosten	646	1.046	736	808	72
Automatiseringskosten	736	798	825	775	-50
Taakstelling/effecten Robotisering		68			
Algemene en overige kosten	1.070	1.033	1.003	868	-135
Algemene kosten	*232*	*234*	*257*	*148*	*-109*
Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving	*88*	*70*	*70*	*70*	
Duurzame goederen		*5*	*5*	*1*	*-3*
Huisvestingskosten	*294*	*357*	*205*	*205*	
Onvoorzien		*50*	*36*		*-36*
Repro- en portokosten	*455*	*317*	*430*	*444*	*13*
Overige opbrengsten	-1.024		*-192*	-274	-82
Rentebaten				-23	-23
Opbrengsten invordering	-2		*-5*	-5	-1
Netto-kosten	**7.830**	**9.059**	**8.995**	**8.854**	**-141**

De meest significante afwijkingen worden hieronder toegelicht.

Analyse inhuur – salarissen (€ 9.000 voordeel)

FTE

In onderstaande tabel is de formatie (bezetting en vacatureruimte) opgenomen.

	Bezetting 31-12-2022	**Verdeling Bezwaar en beroep**	**Bezetting 2022 (na verdeling Bezwaar en beroep)**	**Formatie-ruimte**	**Toegestane formatie 2022**
Overhead	18,82	0,50	19,32	5,19	24,52
Beroep en Bezwaar	3,00	-4,00	-1,00	1,00	-
Waarderen	18,11	2,50	20,61	0,68	21,29
Heffen	15,16	1,00	16,16	2,26	18,42
Innen	5,32	-	5,32	-0,07	5,25
Totaal	**60,41**	**0,00**	**60,41**	**9,06**	**69,47**

Er is één persoon (conform voorgaand jaar) op een tijdelijke formatieplaats aangenomen, ter ondersteuning van en vallend onder het budget inhuur wegwerken achterstanden. Deze formatieplaats is niet in bovenstaand overzicht opgenomen, om zo een consistente doorbelasting te waarborgen.

Ook zijn er 3 personen als bovenformatief op tijdelijke formatie geplaatst, om zo te voorkomen dat de kosten van deze formatie op de processen drukken en doorwerken in de kostenverdeelmethode /deelnemersbijdrage.

	Tijdelijke formatie (inclusief boven-formativiteit)
Overhead	3,00
Beroep en Bezwaar	
Waarderen	0,60
Heffen	0,40
Innen	
Totaal	**4,00**

	2e BW 2022			Realisatie 2022			Afwijking realisatie - 2e BW 2022		
* €1.000	Lonen en salarissen	Inhuur personeel	Totaal	Lonen en salarissen	Inhuur personeel	Totaal	Lonen en salarissen	Inhuur	Totaal
Overhead	€ 1.584	€ 141	€ 1.725	€ 1.642	€ 117	€ 1.760	€ 58	-€ 23	€ 35
Waarderen	€ 1.273	€ 1.191	€ 2.464	€ 1.293	€ 1.100	€ 2.393	€ 20	-€ 91	-€ 71
Regulier proces	*€ 1.265*	*€ 1.030*	*€ 2.295*	*€ 1.285*	*€ 939*	*€ 2.224*	*€ 20*	*-€ 91*	*-€ 71*
Waarderen op oppervlakte	*€ 7*	*€ 161*	*€ 169*	*€ 7*	*€ 161*	*€ 169*	*€*	*€*	*€*
Heffen	€ 1.023	€ 143	€ 1.165	€ 1.013	€ 156	€ 1.168	-€ 10	€ 13	€ 3
Innen	€ 301	€ 76	€ 377	€ 313	€ 89	€ 402	€ 12	€ 13	€ 25
Totaal	**€ 4.181**	**€ 1.551**	**€ 5.732**	**€ 4.261**	**€ 1.462**	**€ 5.723**	**€ 80**	**-€ 89**	**-€ 9**

Algemeen

Het CAO-overleg over de CAO 2023 ging helaas niet zoals gewenst. Eind 2022 hebben de werkgevers VNG en WSGO daarom met de vakbonden afgesproken om de medewerkers een eenmalige uitkering te geven. De eenmalige uitkering was afhankelijk van het inkomen €750 of €375. De totale kosten voor BSOB bedroegen €38.000.

Overhead (€35.000 nadeel)

De overschrijding van de lonen en salarissen ten opzichte van de 2e BW 2022 wordt deels veroorzaakt door verkoop van verlofuren, deels door een onjuiste aanname bij het opstellen van de 2e BW 2022 en door de verrekening van de eindheffing WKR 2022. Daarnaast is er een onderschrijding op inhuur.

Waarderen (€71.000 voordeel)

Regulier proces

De onderschrijding ten opzichte van de 2e BW 2022 is voornamelijk omdat er strak gestuurd is om de externe inhuur zo min mogelijk in te zetten.

Waarderen op oppervlakte

Bij het opstellen van de 2e BW 2022 was het project waarderen op oppervlakte nagenoeg financieel afgerond. De realisatie is daarom conform begroting.

Heffen (€3.000 nadeel)

De realisatie van de overhead is nagenoeg conform 2e BW 2022.

Innen (€25.000 nadeel)

Zowel de realisatie van de lonen en salarissen als de realisatie van de inhuur van innen ligt hoger dan de 2e BW 2022 (€13.000 respectievelijk €13.000 overschrijding). De overschrijding op de lonen en salarissen wordt veroorzaakt door diverse afwijkingen op persoonsniveau, onder andere door de eenmalige uitkering.

Overige personeelskosten: (€119.000 nadeel)

De overschrijding van de overige personeelskosten wordt voornamelijk veroorzaakt door de volgende posten:

- Dotatie voorziening verlofsparen ad €106.864
- Correctie/dotatie voorziening RVU o.b.v. gewijzigde tarieven ad €14.344

Uitbestede diensten (€32.000 voordeel)

De realisatie van de uitbestede diensten ligt €32.000 lager dan opgenomen in de 2e BW 2022. De onderschrijding wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere kosten juridische adviezen dan begroot (€15.000 lager dan begroot in de 2e BW 2022). Daarnaast zijn er lagere kosten dan begroot in de 2e BW 2022 voor ondersteuning communicatie en ondersteuning van de (professionalisering van de) inkooporganisatie.

Uitvoeringskosten (€72.000 nadeel)

De hogere realisatie van de uitvoeringskosten, ten opzichte van de 2e BW 2022 wordt voornamelijk veroorzaakt door hogere proceskostenvergoedingen (+ €67.000), doordat in 2022 een verhoogd aantal bezwaren is ingediend. Tevens zijn de tarieven van de proceskosten aangepast, waardoor er een incentive is om bezwaar en beroep in te dienen. Conform de systematiek in 2021 worden de uitbetalingen tot en met maart 2023 verwerkt in de kosten 2022.

Automatiseringskosten (€50.000 voordeel)

De onderschrijding van de automatiseringskosten (ten opzichte van de 2e BW 2022) wordt voornamelijk veroorzaakt door lagere consultancykosten, omdat er geen uitgaven geweest zijn voor de procesoptimalisatie van het masterplan automatisering (ad. €37.500).

Algemene kosten en overige kosten (€135.000 voordeel)

Algemene kosten (€109.000 voordeel)

In 2022 heeft de commissie BBV een uitspraak gedaan over het momentum van het nemen van de accountantskosten. Het toepassen van deze uitspraak leidt tot lagere algemene kosten van €67.000. Dit betreft een boekhoudkundige verwerking wat een incidenteel/eenmalig voordeel oplevert.
Daarnaast zijn er lagere kosten voor MijnOverheid (€16.500) en lagere telefoonkosten (€17.000).

Onvoorzien (€36.000 voordeel)

De post onvoorzien is in 2022 niet gebruikt. Er zijn vooral onderschrijdingen op de 2e BW 2022. De diverse in omvang beperkte overschrijdingen zijn geboekt op de juiste kostencategorie.

Overige opbrengsten (€82.000 voordeel)

De opbrengsten van de toeslagenaffaire (ter compensatie van de uitvoeringskosten) (ad €75.000) zijn verwerkt onder de overige opbrengst, wat resulteert in een hogere opbrengst dan begroot in de 2e BW 2022.

Rentebaten €23.000 voordeel

Vanaf Q4 2022 ontvangt BSOB weer rentebaten, dit was nog niet bekend bij het opstellen van de 2e BW 2022 en leidt daarom tot hogere opbrengsten dan begroot.

Incidentele baten en lasten

In het gerealiseerd saldo baten en lasten zit een totaal van € 311.000 aan incidentele lasten en baten opgenomen. Dit betreft de volgende posten:

Exploitatiekosten: (*€1.000)	Realisatie
Saldo van baten en lasten	**8.854**
Incidenteel	311
Structureel	8.543

Toelichting incidentele baten en lasten	
Uitkering/regeling voormalig personeel	59
Dotatie verlofsparen	107
Kosten waarderen op oppervlakte	169
Opbrengsten waarderen op oppervlakte	-169
Lagere kosten accountantscontrole	-67
Opbrengsten toeslagaffaire	-75
Professionalisering inkoopfunctie	63
Advertentiecampagne NCNP	25
Wegwerken achterstanden	161
Incidentele CAO-uitkering	38
Totaal	**311**

Naast bovenstaande incidentele kosten zijn er ook afwijkingen op de begroting waar niet/in mindere mate op gestuurd kan worden. Deze kosten zijn incidenteel maar hebben een

structurele basis. Een voorbeeld hiervan is inhuur/uitbesteding als gevolg van ziekte en uitdiensttreding. Een ander voorbeeld zijn de proceskostenvergoedingen.

7.2 Toerekening naar programmaonderdeel

De directe kosten worden zoveel mogelijk direct aan de programmaonderdelen toegerekend. Conform de vastgestelde kostenverdeelsystematiek worden de kosten van de overhead op basis van fte's verdeeld over de primaire processen.

7.3 BTW en VPB

Gedurende het jaar boekt BSOB de BTW die in rekening wordt gebracht apart.
Na afloop van het kalenderjaar wordt de BTW (de zogenoemde doorgeschoven BTW) aan de deelnemers bij de eindafrekening in rekening gebracht op basis van de financiële bijdragen van de deelnemers.

De deelnemer verwerkt deze rekening in de opgaaf voor het BTW compensatiefonds (BCF). De doorschuif BTW werkt alleen voor deelnemers die zelfstandig recht hebben op compensatie van BTW en dus niet voor het waterschap.

Met betrekking tot de VPB kan BSOB voor de activiteiten 'waarderen ten behoeve van de Wet WOZ' en 'heffen en innen van gemeente- en waterschapsbelastingen' - aanspraak maken op een of meerdere objectieve vrijstellingen.

7.4 De balans

Balans per 31 december 2022 (*€1.000)							
Ref	Activa	31-dec-22	31-dec-21	Ref	Passiva	31-dec-22	31-dec-21
	Machines, apparaten en installaties	12	4		Bestemmingsreserve	760	305
	Overige materiële vaste activa	136	205		Resultaat boekjaar	196	938
1	**Materiële vaste activa**	**147**	**209**	6	**Eigen vermogen**	**956**	**1.243**
					Voorziening RVU	179	120
					Voorziening verlofsparen	107	
				7	**Voorzieningen**	**286**	**120**
	Totaal vaste activa	**147**	**209**		**Totaal vaste passiva**	**1.242**	**1.363**
2	Vorderingen op openbare lichamen	102	651	8	Overige schulden	265	336
3	Overige vorderingen	22	1				
4	Uitzettingen in 's Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar	16.226	15.096				
	Totaal uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar	**16.350**	**15.748**		**Netto vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan één jaar**	**265**	**336**
4	Liquide middelen	42		9	Overlopende passiva	15.189	14.860
5	Overlopende activa *	156	603				
	Totaal vlottende activa	**16.548**	**16.350**		**Totaal vlottende passiva**	**15.453**	**15.196**
	Totaal activa	**16.696**	**16.559**		**Totaal passiva**	**16.696**	**16.559**

*) Recht op verliescompensatie krachtens de Wet op VPB 1969

7.5 Toelichting op de balans

BSOB heeft per 31 december 2022 een voordelig resultaat van € 196.441 (voor resultaatsbestemming) behaald. Het voorstel tot resultaatsbestemming is om het resultaat uit bedrijfsvoering ad € 196.441 af te rekenen met de deelnemers.

Hieronder wordt een uiteenzetting gegeven van de afzonderlijke balansposten.

Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

De gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn overeenkomstig met het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten (BBV).

Materiële vaste activa

Materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen aanschafwaarde, verminderd met afschrijvingen en investeringssubsidies (indien van toepassing). De afschrijvingen worden berekend volgens de lineaire methode op basis van de verwachte economische levensduur (netto-methode). Voor activa die gedurende het jaar in gebruik worden genomen, start de afschrijvingsperiode 1 januari van het jaar erop. De materiële vaste activa worden lineair afgeschreven op basis van de geschatte economische levensduur van 5 respectievelijk 10 jaar. In geval een actief binnen deze periode buiten gebruik wordt gesteld, wordt de - op dat moment geldende - restantboekwaarde in een keer afgeschreven. Er is rekening gehouden met duurzame waardeverminderingen.

Vorderingen (zowel op openbare lichamen als overige vorderingen)

Vorderingen worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs onder aftrek van de noodzakelijk geachte voorzieningen wegens verwachte oninbaarheid. Deze voorziening wordt statisch bepaald.

Uitzettingen in 's Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar en overlopende activa

De uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar en overlopende activa worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Voor verwachte oninbaarheid is een voorziening in mindering gebracht. Deze voorziening wordt statisch bepaald.

Liquide middelen

Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Eigen vermogen

Het eigen vermogen bestaat uit de reserves en het resultaat na bestemming volgend uit de programmarekening.

Voorziening

De voorzieningen worden tegen nominale waarde gewaardeerd. Met betrekking tot de voorziening RVU is het effect van de tijdswaarde niet materieel. De voorziening verlofsparen wordt niet contant gemaakt conform, in overeenstemming met uitspraken van de commissie BBV.

Overige schulden

De overige schulden worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Overlopende passiva

Voor zover in het bovenstaande niet anders is aangegeven worden activa en passiva gewaardeerd tegen nominale waarde.

Wijze van resultaatbepaling

De jaarrekening is opgesteld volgens het principe van het 'Stelsel van baten en lasten'. In het stelsel van baten en lasten worden uitgaven en inkomsten toegerekend aan de jaren waarop ze betrekking hebben. Onder baten worden verstaan de opbrengsten uit dienstverlening als gemeenschappelijke regeling aan de deelnemers plus de overige baten die rechtstreeks aan het jaar zijn toe te rekenen en die in het jaar als gerealiseerd kunnen worden beschouwd. Verwachte baten zijn voorzichtigheidshalve niet als baten verantwoord. De lasten worden bepaald met inachtneming van de hiervoor reeds vermelde grondslagen voor waardering en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.
Bovenstaande grondslag met betrekking tot de lasten wordt vanaf boekjaar 2022 ook toegepast op de accountantskosten. In eerdere boekjaren werden de accountantskosten verantwoord in het boekjaar waarover de controle plaatsvond. Deze stelselwijziging heeft plaatsgevonden naar aanleiding van nadere duiding van de commissie BBV.
Baten worden verantwoord in het jaar waarin de goederen zijn geleverd, c.q. de diensten zijn verricht. Verliezen worden in aanmerking genomen in het jaar waarin deze voorzienbaar zijn.

Resultaatbestemming

Conform het BBV worden de mutaties in de reserves, zowel bij de begroting als de jaarrekening, separaat verantwoord.

7.5.1 Vaste activa

Staat van vaste activa * €1	Boekwaarde 01-01-2022	Investeringen 2022	Desinvesteringen 2022	Afschrijvingen 2022	Bijdragen van derden	Afwaarderingen	Boekwaarde 31-12-2022
Machines, apparaten, installaties							
Telefooninstallatie	-			-			-
Verbouwing Oss	3.812			1.271			2.541
OHW Bedrijfsmiddelen	-	9.200		-			9.200
Totaal machines, apparaten, installaties	3.812	9.200	-	1.271	-	-	11.741
Overige materiele vaste activa							
Belastingapplicatie	-			-			-
Waarderingsapplicatie	-			-			-
Documentmanagement systeem	-			-			-
Digitale balie	-			-			-
Portal	-			-			-
Synchronisatie portal	-			-			-
Webis notaris	-			-			-
Harmonisatie	-			-			-
Qlikview	-			-			-
GOUW WOZ 7	-			-			-
Waterbank ICT	-			-			-
Investering Landelijke Voorziening	9.637			9.637			-
Investering Qlikview	4.660			4.660			-
Klantdossier	5.096			2.548			2.548
Qlikview upgrade	10.534			5.267			5.267
AFAS Boekhoudsysteem	7.793			3.896			3.896
Applicatie waarderen op oppervlakte	18.234			9.117			9.117
Gouw7R2	135.997			33.999			101.998
Migratie Gouw_aanvulling Gouw7R2	-	12.890		-			12.890
OHW Software	-	-		-			-
Totaal overige materiële vaste activa	191.951	12.890	-	69.125	-	-	135.716
Totaal materiële vaste activa	195.763	22.090	-	70.396	-	-	147.457

* Gouw7

In 2022 zijn er nieuwe modules van Gouw7 geïmplementeerd en afgerond. Daarom is de €12.890 die vorig jaar opgenomen was onder de OHW, in 2022 geactiveerd. De afschrijving hiervan start in 2023.

Investering Verbouwing

Daarnaast is er €9.200 aan investeringen voor de verbouwing verantwoord onder de OHW. Hiervoor ligt een investeringsvoorstel bij het algemeen bestuur van maart 2023. Door de trage onderhandelingen kon hiervoor niet eerder een investeringsvoorstel geschreven worden.

Investering BRP-koppeling

Het door het bestuur op 12 december 2022 goedgekeurde investeringsvoorstel bedroeg €36.696.Het project zal in 2023 gestart én afgerond worden. De status van het investeringsvoorstel is als volgt:

Kredietbedrag:	€ 36.696
OHW software	€ 0-
Restant kredietbedrag	€ 36.696

De vaste materiële activa betreffen goederen met een economisch nut conform de Nota afschrijvings- en activeringsbeleid BSOB.

7.5.2 Vorderingen openbare lichamen

Het saldo vorderingen openbare lichamen wordt bepaald door de verstuurde facturen welke per 31 december 2022 nog niet ontvangen zijn. Deze betreffen diverse facturen, zoals kosten voor het communicatie-project NCNP.

In onderstaande tabel zijn de vorderingen per openbaar lichaam opgenomen.

Vorderingen openbare lichamen	2022	2021
Waterschap Aa en Maas	2.345	19.051
Gemeente Asten	2.457	3.104
Gemeente Bernheze		
Gemeente Boekel		
Gemeente Deurne		4.453
Gemeente Gemert-Bakel	6.664	4.160
Gemeente Laarbeek	21.367	
Gemeente Maashorst	3.244	
Gemeente Oss	53.170	12.863
Gemeente Sint Anthonis		583.526
Gemeente Someren	2.673	2.615
Gemeente Uden		20.856
GR BWB	1.898	
BSGR	1.505	
BsGW	1.898	
GBTwente	1.898	
Noordelijk Belastingkantoor	1.505	
SVHW	1.505	
Totaal	102.130	650.627

7.5.3 Overige vorderingen

Dit betrof zowel in 2021 als in 2022 ontvangen credit-facturen.

7.5.4 Geldelijke middelen

De geldelijke middelen bestaan uit de saldi van de belastinggelden en de saldi van de rekening-courant. De geldelijke middelen bestaan uit de liquide middelen en de uitzettingen van 's Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar.

Geldelijke middelen (*€1.000)	2022	2021
Saldo Kas		
Lopende Rekening	39	-3
Liquide middelen Belastinggelden	*39*	*-3*
Uitzettingen in 's Rijks schatkist met een		
rentetypische looptijd korter dan één jaar	14.637	14.292
Belastinggelden	**14.676**	**14.289**
Saldo Kas		
Lopende Rekening	3	2
Liquide middelen Rekening-Courant	*3*	*2*
Uitzettingen in 's Rijks schatkist met een		
rentetypische looptijd korter dan één jaar	1.589	804
Rekening-Courant	**1.592**	**806**
Totaal Geldelijke middelen	16.268	15.096

Decentrale overheden zijn verplicht om hun overtollige middelen in 's Rijks schatkist aan te houden. Om het dagelijkse kasbeheer te vereenvoudigen is er een drempelbedrag, afhankelijk van het begrotingstotaal, dat buiten de schatkist mag worden gehouden. Dagelijks wordt er op een vast moment afgeroomd waardoor er op enig moment een negatief saldo kan ontstaan.

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1.000)				
2022				
Drempelbedrag	1.000	1.000	1.000	1.000
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's-Rijks schatkist aangehouden middel	132	172	94	10
Ruimte onder het drempelbedrag	868	828	906	990
Overschrijding van het drempelbedrag	0	0	0	0

Berekening drempelbedrag 2022	
Begrotingstotaal (exclusief BTW) verslagjaar	9.059
Begrotingstotaal (exclusief BTW) na wijziging	8.995
Het deel van het begrotingstotaal dat kleiner of gelijk is aan € 500 miljoe	
Het deel van het begrotingstotaal dat de € 500 miljoen te boven gaat	
Drempelbedrag	1.000

Berekening kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen 2022				
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Som van de per dag buiten 's Rijksschatkist aangehouden middelen	11.886	15.646	8.630	938
Dagen in het kwartaal	90	91	92	92

N.B. Het drempelbedrag bedraagt €1.000.000.

7.5.5 Overlopende activa

Het saldo overlopende activa is als volgt te specificeren:

Overlopende activa (*€1.000)	2022	2021
Vooruitbet/vooruitgefact kosten	31	14
Transitoria	24	45
Waarborgsommen		
Nog te factureren	101	544
Totaal	156	603

- Vooruitbetaalde/vooruit gefactureerde kosten betreft facturen die in 2022 zijn ontvangen en betaald, maar betrekking hebben op boekjaar 2023.
- De post transitoria betreft voornamelijk de te ontvangen rente.
- De post nog te factureren betreffen voornamelijk de opbrengsten toeslagenaffaire.

7.5.6 Eigen vermogen

BSOB had op 31 december 2022 een positief exploitatieresultaat ad € 196.441

Eigen vermogen (*€1.000)	2022	2021
Bestemmingsreserve	760	305
Resultaat boekjaar	196	938
Eigen vermogen	956	1.243

De bestemmingsreserve is gevormd met als doel bij te dragen in de frictiekosten van nieuwe toetreders. Het beoogd effect is om nieuwe potentiële deelnemers een incentive te bieden die hen eerder beweegt om aan te sluiten bij de GR van BSOB. In 2022 zijn er geen nieuwe deelnemers toegetreden.

Bij de jaarstukken 2021 is een dotatie aan de bestemmingsreserve voorgesteld, waarmee het algemeen bestuur bij het vaststellen van de jaarstukken ingestemd heeft. Als gevolg hiervan heeft er in 2022 een dotatie aan de bestemmingsreserve plaatsgevonden.

In onderstaande tabel is het verloopoverzicht van het eigen vermogen opgenomen:

Verloopoverzicht Eigen vermogen (*€1.000)	
Eigen vermogen 31-12-2021	1.243
Afrekening resultaat boekjaar 2021 (- 938)	
* bestemming: bestemmingsreserve	-455
* bestemming: uitkering deelnemers	-484
Toevoeging bestemmingsreserve	455
Onttrekking bestemmingsreserve	
Resultaat boekjaar 2022	196
Eigen vermogen 31-12-2022	956

7.5.7 Voorzieningen

BSOB heeft een voorziening RVU. Deze is gevormd om uitbetalingen aan (voormalige) medewerkers te betalen naar aanleiding van overeenkomsten met medewerkers inzake vroegtijdig stoppen met werken.

In onderstaande tabel is het verloopoverzicht van de voorziening opgenomen:

Verloopoverzicht Voorziening RVU (*€1.000)	
Voorziening RVU 31-12-2021	120
Toevoeging voorziening RVU	59
Onttrekking voorziening RVU	
Voorziening RVU 31-12-2022	179

De toevoeging aan de voorziening RVU is ten laste van de overige personeelskosten geboekt.

Daarnaast is er sinds 2022 een voorziening verlofsparen opgesteld. Deze is opgesteld naar aanleiding van de wijzigingen in de CAO WSGO, hierin is de optie verlofsparen opgenomen. Medewerkers mogen maximaal 3600 uur verlofuren hebben. Om in de toekomst mogelijke stuwmeren aan verlof te kunnen opvangen is er een voorziening opgesteld.

In BBV artikel 44 lid 3 staat het volgende opgenomen:
"Voorzieningen worden niet gevormd voor jaarlijks terugkerende arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van vergelijkbaar volume".
In het kader van de verlofspaarregeling heeft dit bij (lokale) overheden tot vragen geleid waardoor de commissie BBV een nieuwsbericht heeft doen laten uitgaan. Dit nieuwsbericht is gebruikt bij het vaststellen van de uitgangspunten van de voorziening verlofsparen.
BSOB heeft diverse soorten verlofuren, te weten (boven)wettelijke verlofuren volgend uit de CAO, tijd-voor-tijd uren, IKB-uren en verlofsparen. In de voorziening verlofsparen zijn de IKB-uren en de verlofspaaruren opgenomen. De voorziening is op persoonsniveau berekend. De uurtarieven (inclusief IKB en een opslag sociale lasten) zijn per persoon bepaald.

In onderstaande tabel is het verloopoverzicht van de voorziening opgenomen:

Verloopoverzicht Voorziening verlofsparen (*€1.000)	
Voorziening verlofsparen 01-01-2022	
Toevoeging voorziening verlofsparen	107
Onttrekking voorziening verlofsparen	
Voorziening verlofsparen 31-12-2022	**107**

De toevoeging aan de voorziening verlofsparen is ten laste van de overige personeelskosten geboekt.

7.5.8 Overige schulden

Het saldo van de overige schulden wordt bepaald door de ontvangen facturen welke per 31 december 2022 nog niet betaalbaar zijn gesteld.

7.5.9 Overlopende passiva

Overlopende passiva (*€1.000)	2022	2021
Nog te betalen kosten	143	238
Te betalen salarissen	13	13
Te betalen loonheffing	342	308
Te betalen pensioenpremies		
Af te dragen BTW aan de belastingdienst	6	
Nog af te dragen ontvangsten	14.685	14.301
Totaal	15.189	14.860

Overlopende passiva betreffen kosten welke betrekking hebben op het boekjaar 2022, maar welke pas in 2023 worden gefactureerd dan wel betaald worden. Nog te betalen kosten zijn kosten die betrekking hebben op boekjaar 2022, maar waarvan de factuur nog ontvangen moet worden. Hierin zijn tevens de proceskostenvergoedingen (€24.935) opgenomen, die betaald zijn in de periode januari-maart 2023. Deze hebben betrekking op eerdere belastingjaren.

De te betalen salarissen zijn loonkosten die in de 13e run van 2022 zijn verwerkt en in 2023 zijn uitbetaald. De te betalen loonheffing betreft de afdracht over de salarisperiode december 2022 welke in 2023 betaald wordt.

De "af te dragen BTW aan de belastingdienst" betreft BTW verlegd vanuit een buitenlandse leverancier.

De balanspost "Nog af te dragen ontvangsten" bestaat uit ontvangen bedragen die nog aan een deelnemer uitbetaald moeten worden als ook ontvangsten die nog aan een deelnemer toegewezen moeten worden. In onderstaande tabel worden deze posten uitgesplitst.

Nog af te dragen ontvangsten (*€1.000)	2022	2021
ontvangsten	169	156
nog af te dragen BSOB	1	2
nog af te dragen Waterschap Aa en Maas	7.108	6.196
nog af te dragen gemeente Boekel	314	307
nog af te dragen gemeente Deurne	767	821
nog af te dragen gemeente Oss	2.375	2.456
nog af te dragen gemeente Uden		922
nog af te dragen gemeente Veghel		3
nog af te dragen gemeente Landerd		330
nog af te dragen gemeente Asten	410	342
nog af te dragen gemeente Bernheze	677	731
nog af te dragen gemeente Gemert-Bakel	761	810
nog af te dragen gemeente Laarbeek	521	545
nog af te dragen gemeente Sint Anthonis		251
nog af te dragen gemeente Someren	382	428
nog af te dragen gemeente Maashorst	1.200	
Totaal	14.685	14.301

Kortlopende schulden openbare lichamen

Binnen het overige schulden alsmede de overlopende passiva bevinden zich kortlopende schulden openbare lichamen.

Saldo openbare lichamen - Overige schulden/overlopende passiva	2022	2021
ABP Pensioenen	60.203	54.395
Belastingdienst	333.373	307.613
Gemeente 's-Hertogenbosch	13.113	13.494
Gemeente Helmond	7.038	7.532
Gemeente Heusden	1.074	931
Gemeente Land van Cuijk	1.682	
Gemeente Meierijstad	1.680	2.265
Gemeente Oss	3.104	116.262
UWV	2.841	2.073
APG		67
Loyalis Pensioenen	642	
Totaal	424.749	504.632

7.6 Niet uit de balans blijkende verplichtingen

Overeenkomst	Looptijd	Totale verplichting
Dienstverleningsovereenkomsten met deelnemers		
Huur en dienstverleningsovereenkomst BSOB met de gemeente Oss	tot en met 31-12-2032	€ 2.873.223
Dienstverleningsovereenkomst met waterschap Aa en Maas		
* ICT producten en diensten	tot en met 31-12-2023	€ 405.260
Meerjarige contracten met toeleveranciers waarvan de resterende looptijd >1 jaar is		
Flanderijn, deurwaardersdiensten	tot en met 30-6-2025	P.M.
Evolve IP (MTel B.V.), telefonie	tot en met 31-12-2025	€ 74.484
Tmobile, mobiel abonnement	tot en met 09-08-2024	€ 254
Salure	tot en met 31-12-2025	€ 29.760
Overige NUBBV		
BSOB is vanuit de wet- en regelgeving eigen risicodrager voor de WW. De maximale looptijd is afhankelijk van de achtergrond en de afspraken per medewerker. De maximale looptijd is conform CAO - de maximale duur Nawettelijke uitkering	Op dit moment is er 1 medewerker die een WW uitkering heeft als aanvulling op een nieuwe aanstelling. De verplichting is redelijkerwijs niet in te schatten omdat niet duidelijk is hoe lang deze uitkering loopt. (Momenteel is de aanvulling p/m € 800,- p/m). Daarom als P.M. opgenomen.	P.M.
Proceskostenvergoeding	In de jaarrekening zijn alle proceskostenvergoedingen verwerkt waarover in 2023 een uitspraak is gedaan. Voor komende uitspraken over heffingsjaar 2022 en eerder is geen inschatting te maken over de hoogte van de te betalen proceskostenvergoedingen en deze zijn daarom als P.M. opgenomen.	P.M.
Totaal		€ 3.382.230

BSOB heeft de bovenstaande meerjarige financiële verplichtingen. Verplichtingen van maximaal één jaar zijn niet opgenomen in onderstaand overzicht. Naast deze contracten zijn ook de dienstverleningsovereenkomsten met de deelnemers opgenomen alsmede overige NUBBV.

7.7 Wet normering topfunctionarissen (WNT)

De regels voor de (semi)publieke sector zijn vastgelegd in de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). Bij BSOB wordt het Bestuur (Algemeen Bestuur en Dagelijks Bestuur) beschouwd als topfunctionaris in de zin van de WNT. De bestuursleden zijn niet in dienst bij BSOB en zijn onbezoldigd. De directeur is wel in dienst van BSOB en is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding van BSOB en is in die hoedanigheid een topfunctionaris in de zin van de WNT.
Hieronder is de topfunctionaris van BSOB en de bezoldiging weergegeven. Daarnaast is een overzicht opgenomen van de onbezoldigde bestuursleden.

WNT-verantwoording 2022 BSOB

De WNT is van toepassing op BSOB. Het voor BSOB toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2022 € 216.000,- overeenstemmend met het algemene bezoldigingsmaximum.

De binnen onze organisatie geïdentificeerde leidinggevende topfunctionarissen met een dienstbetrekking hebben geen dienstbetrekking bij andere WNT-plichtige instelling(en) als leidinggevende topfunctionaris (die zijn aangegaan vanaf 1 januari 2018).

7.7.1 Bezoldiging topfunctionarissen

Gegevens 2022 **bedragen x € 1**	**G. v.d. Zanden**
Functiegegevens	Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01-01 – 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	119.841,09
Beloningen betaalbaar op termijn	21.937,32
Subtotaal	*141.778,41*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	216.000,-
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	**141.778,41**
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t. N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.

Gegevens 2021 **bedragen x € 1**	**G. v.d. Zanden**
Functiegegevens	Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01-01 – 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	113.586,92
Beloningen betaalbaar op termijn	19.765,68
Subtotaal	*133.352,60*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	209.000,-
Bezoldiging	**133.352,60**

7.7.2 Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen

Niet van toepassing.

7.7.3 Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2022 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Overzicht bestuursleden 2022:

van	tot	BSOB		
		Bestuursleden	**deelnemer**	**rol**
2011		De heer F.F.G.P. den Brok (Frank)	gemeente Oss	DB AB-lid
2011		De heer P.C.M. Ketelaars (Peter)	waterschap Aa en Maas	DB AB-lid
1-2-2021	31-1-2022	De heer M. Schlösser (Marnix)	gemeente Deurne	AB-lid
1-2-2022		Mevrouw G.T. Buter (Greet)	gemeente Deurne	DB AB-lid tevens voorzitter va 30-06-2022
1-6-2021		Mevrouw C.J.M. van den Elsen (Caroline)	gemeente Boekel	AB-lid
19-3-2021	18-7-2022	De heer B.P.F. Claassen (Bart)	gemeente Gemert - Bakel	AB-lid
19-7-2022	15-12-2022	Mevrouw W. van Zeeland (Willeke)	gemeente Gemert - Bakel	AB-lid
16-12-2022		De heer B.P.F. Claassen (Bart)	gemeente Gemert - Bakel	AB-lid
1-1-2022		De heer G. van Heeswijk (Gijs)	Gemeente Maashorst	AB-lid
2018	17-5-2022	De heer H.A.M. van Moorsel (Henk)	gemeente Asten	DB AB-lid tevens voorzitter va 20-01-2021
18-5-2022		De heer L.J.M. van de Moosdijk	Gemeente Asten	AB-lid
1-2-2021	23-5-2022	De heer A.J.L. Meulensteen (Tonny)	gemeente Laarbeek	AB-lid
24-5-2022		De heer Joan Briels	gemeente Laarbeek	AB-lid
30-3-2021	13-6-2022	De heer T.C.W. (Theo) Maas	gemeente Someren	AB-lid
14-6-2022	31-7-2022	Mevrouw D. Blok	gemeente Someren	AB-lid
1-8-2022		De heer K. Kusters (Koert)	gemeente Someren	AB-lid
2018		De heer M.A.W.J.M. Wijdeven (Rien)	gemeente Bernheze	AB-lid

8. Controleverklaring en bijlagen

8.1 Controleverklaring

Building a better working world

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: het algemeen bestuur van de Belastingsamenwerking Oost-Brabant

Verklaring over de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening 2022

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2022 van de gemeenschappelijke regeling Belastingsamenwerking Oost-Brabant te Oss gecontroleerd.

Ons oordeel betreffende de getrouwheid van de jaarrekening

Naar ons oordeel geeft de in de jaarstukken 2022 opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van zowel de baten en lasten over 2022 als van de activa en passiva van de gemeenschappelijke regeling Belastingsamenwerking Oost-Brabant op 31 december 2022 in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV).

Ons afkeurend oordeel betreffende de rechtmatigheid

Naar ons oordeel zijn de in deze jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties over 2022 niet in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand gekomen in overeenstemming met de begroting en met de in de relevante wet- en regelgeving, waaronder verordeningen, opgenomen bepalingen, zoals opgenomen in het normenkader als onderdeel van het controleprotocol 2022 dat is vastgesteld door het algemeen bestuur d.d. 22 december 2022.

De jaarrekening bestaat uit:

- het overzicht van baten en lasten over 2022;
- de balans per 31 december 2022;
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen;
- de bijlage met het overzicht van de gerealiseerde baten en lasten per taakveld (8.5 taakvelden).

De basis voor ons goedkeurend oordeel betreffende de getrouwheid van de jaarrekening en ons afkeurend oordeel betreffende de rechtmatigheid

De basis voor ons afkeurend oordeel betreffende de rechtmatigheid

In de jaarrekening zijn voor een bedrag van € 1.665.833 (inclusief btw) lasten verantwoord die samenhangen met de inkoop van diensten en leveringen. Deze lasten zijn niet rechtmatig tot stand gekomen in overeenstemming met de geldende Europese aanbestedingsregels. De opdrachtwaarde van deze diensten en leveringen komt boven de Europese drempelbedragen uit, echter heeft voor de betreffende inkopen geen Europese aanbesteding plaatsgevonden.

Overige basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, het Besluit accountantscontrole decentrale overheden (Bado), het controleprotocol dat is vastgesteld door het algemeen bestuur op 22 december 2022 en het Controleprotocol Wet normering topinkomens (WNT) 2022 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening.

Wij zijn onafhankelijk van de gemeenschappelijke regeling zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel betreffende de getrouwheid van de jaarrekening en ons afkeurend oordeel betreffende de rechtmatigheid.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2022 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub n en o Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd.
Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 98.170. De bij onze controle toegepaste goedkeuringstolerantie bedraagt voor fouten 1% en voor onzekerheden 3% van de totale lasten inclusief toevoegingen aan reserves, zoals voorgeschreven in artikel 2 lid 1 Bado.

Daarbij zijn voor de controle van de in de jaarrekening opgenomen WNT-informatie de materialiteitsvoorschriften gehanteerd zoals vastgelegd in het Controleprotocol WNT 2022. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn, zoals ook bedoeld in artikel 3 Bado.

Wij zijn met het algemeen bestuur overeengekomen dat wij aan het algemeen bestuur tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven de € 98.170 rapporteren alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve of WNT-redenen relevant zijn.

Verklaring over de in de jaarstukken opgenomen andere informatie

De jaarstukken omvatten andere informatie, naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij.

Uitgezonderd de gevolgen van de aangelegenheid beschreven in de paragraaf "De basis voor ons afkeurend oordeel betreffende de rechtmatigheid" zijn wij op grond van onderstaande werkzaamheden van mening dat de andere informatie met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat. Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het dagelijks bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie waaronder het jaarverslag in overeenstemming met het BBV.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het dagelijks bestuur en het algemeen bestuur voor de jaarrekening

Het dagelijks bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met het BBV. Het dagelijks bestuur is ook verantwoordelijk voor het rechtmatig tot stand komen van de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties, in overeenstemming met de begroting en met de in de relevante wet- en regelgeving, waaronder verordeningen, opgenomen bepalingen, zoals opgenomen in het normenkader als onderdeel van het controleprotocol 2022 dat is vastgesteld door het algemeen bestuur d.d. 22 december 2022.

In dit kader is het dagelijks bestuur tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het dagelijks bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening en de naleving van die relevante wet- en regelgeving mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het dagelijks bestuur de veronderstellingen inzake de financiële risico's in relatie tot de financiële positie onderbouwen en afwegen of de gemeenschappelijke regeling in staat is de financiële risico's vanuit de reguliere exploitatie en onverwachte tegenvallers financieel op te vangen zonder tussenkomst van de toezichthouder. Het dagelijks bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de financiële risico's kunnen worden opgevangen toelichten in de jaarrekening.

Het algemeen bestuur is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de gemeenschappelijke regeling.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Bado, het controleprotocol dat is vastgesteld door het algemeen bestuur op 22 december 2022, het Controleprotocol WNT 2022, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's:
  - dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude;
  - dat baten en lasten alsmede de balansmutaties als gevolg van fouten of fraude niet in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen;
- in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de gemeenschappelijke regeling;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving, de gebruikte financiële rechtmatigheidscriteria en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het dagelijks bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het dagelijks bestuur gehanteerde veronderstellingen aanvaardbaar zijn inzake de afweging dat de gemeenschappelijke regeling in staat is de financiële risico's vanuit de reguliere exploitatie en onverwachte tegenvallers financieel op te vangen zonder tussenkomst van de toezichthouder. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de gemeenschappelijke regeling haar financiële risico's kan opvangen. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat de gemeenschappelijke regeling de financiële risico's niet kan opvangen;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen;
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen en of de in deze jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen.

Wij communiceren met het algemeen bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Eindhoven, 30 maart 2023

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. drs. H.E. Oostdijck RA

8.2 Prestatie-indicatoren

Prestatie-indicator	*Doelstelling*	*Resultaat*	*Ref*
Resultaatgebied klanten en leveranciers			
Klachtenafhandeling	· % klachten afgehandeld binnen 6 weken: 100%	83,3%	1
	· Aantal klachten: < 15	6	
Gegronde beroepschriften (nummers)	· Max. 20% gegrond (excl. fiscale compromissen)	9,7%	
Wachttijd bij telefonisch contact	· Wachttijd ≤ 3 minuten : ≥ 95%	82,1%	2
Resultaatgebied medewerkers			
Ziekteverzuim	· Percentage ziekteverzuim: < 3,5%	10,2%	3
Meldingsfrequentie	· Gemiddelde meldingsfrequentie ≤ 1,2	1,27	3
Resultaatgebied bestuur en financiers			
De aanslag dient juist en zo volledig mogelijk te worden opgelegd; huidig heffingsjaar	· Juistheid: aantal vernietigde aanslagregels afgezet tegen totaal aantal opgelegde aanslagregels ≤ 0,25%.	0,29%	4
	· 99% (*gecombineerde*) aanslagregels per object op aanslagbiljet conform totaal aantal aanslagregels	99,0%	
Verzoek-, bezwaar- en beroepschriften dienen binnen gestelde termijnen te worden afgewerkt.	· Bezwaarschriften op aanslagen waterschapheffing binnen 18 weken, m.u.v. watersysteemheffing Gebouwd> 98%	98,4%	
	· Bezwaarschriften op aanslagen gemeentelijke belastingen binnen wettelijke termijn (voor 20/11; binnenkomst na 20/11 afdoen binnen 12 weken) > 98%	99,4%	
	· Afhandeling WOZ bezwaren (90% vóór 1 oktober en de resterende vóór 31 december; binnenkomst na 20/11 afdoen binnen 12 weken) > 98%	99,5%	
Verzoeken om 100% **volledige** kwijtscheldingen moeten op juiste wijze (conform	· 98% van de volledige verzoeken binnen 16 weken.	83,4%	5

beleid) binnen gestelde termijnen worden afgehandeld.			
Oordeel waarderingskamer	· Minstens 'Goed'	Goed : 5 *****	
Waardering objecten	· Vóór 1 oktober concept-waardering van ≥ 90% van de objecten beschikbaar voor eerstvolgend tijdvak (=status M in Ortax).	94,4%	
Gegronde WOZ-bezwaarschriften (nummers): huidig heffingsjaar	· ≤ 50% (excl. compromissen).	36,6%	
NCNP bezwaren	· Percentage NCNP bezwaren	32,5%	
Financiële tegenwaarde van de door de deelnemers begrote aanslagen	· ≥ 95 % per 1 juli (Netto opgelegd; minus vernietigingen, verminderingen, kwijtscheldingen e.d.)	91,2%	6
	· ≥ 98% per 31 december (Netto opgelegd; minus vernietigingen, verminderingen, kwijtscheldingen e.d.).	98,0%	
Betalingsgedrag	· Openstaand bedrag , 1 jaar na dagtekening aanslag: max. 1,25% open na laatste vervaldag	1,2%	
	· Openstaand bedrag , 2 jaar na dagtekening aanslag: max. 0,7% open na laatste vervaldag	0,6%	
	· Openstaand bedrag , 5 jaar na dagtekening aanslag: max. 0,1% open na laatste vervaldag	0,1%	
Waardering objecten	· Voor 1 december zoveel mogelijk objecten gecontroleerd: ≥ 90% (=status A of D in Ortax).	71,4%	7
WOZ-bezwaarschriften (nummers); huidig heffingsjaar	· Aantal ontvangen WOZ-bezwaren t.o.v. WOZ-objecten: ≤ 2%	4,0%	8
WOZ-beroepschriften (nummers); heffingsjaar -1	· Aantal ontvangen WOZ-beroepen t.o.v. aantal afgehandelde WOZ-bezwaren: ≤ 2%	4,0%	9
Tijdige aanslagoplegging	· Aantal objecten beschikt vóór 1 maart t.o.v. totaal aantal objecten: ≥ 98%	97,5%	10
	· Aantal objecten beschikt vóór 1 juni t.o.v. totaal aantal objecten: ≥ 99,9%	99,5%	11
KENGETALLEN:			
Automatische Incasso	· Het percentage belastingplichtigen welke een AIC heeft afgegeven	55,6%	
Aanslagen verstuurd via Mijn Overheid	· Het percentage aanslagen verstuurd via Mijn Overheid	44,4%	

Aantal betalingsregelingen	· Het percentage uitstel van betaling t.o.v. totaal aantal vorderingen	0,5%	
Aantal storno's	· Het percentage storneringen t.o.v. totaal aantal vorderingen	0,5%	
Aantal (zelf) opgelegde loonvorderingen	· Het percentage opgelegde loonvorderingen gehele jaar) t.o.v. totaal aantal belastingschuldigen met openstaand bedrag na laatste vervaldag (toestand einde jaar)	27,6%	
Oninbare belastingen	· % bedrag Oninbaar lijden t.o.v. bedrag opgelegde gemeentelijke aanslagen van heffingsjaar -3: < 0,20%	0,23%	12
	· % bedrag Oninbaar lijden t.o.v. bedrag opgelegde waterschapaanslagen van heffingsjaar -3: < 0,20%	0,26%	13

Verklaring met betrekking tot afwijkingen op de door BSOB bepaalde doelstellingen 2022 (Jaarrekening):

1 Er zijn in 2022 6 klachten ontvangen, waarvan er 5 tijdig zijn afgehandeld en 1 buiten termijn (8 weken).
De juridische medewerker van BSOB wordt momenteel vervangen door een externe adviseur. Wellicht heeft deze vervanger de klacht pas op een later tijdstip ontvangen waardoor het 8 weken heeft geduurd.

2 Deze doelstelling is bij de vaststelling Burap I (nog) wel gehaald, doch is nadien ietwat teruggelopen.
De oorzaak is gelegen in het feit dat per begin april de nieuwe telefooncentrale in gebruik is genomen en hier zeker de eerste week veel gebruikers last van hebben gehad. Tevens heeft de frontoffice gedurende enkele maanden daarna een onderbezetting gehad.
Eind juni is een grote run van ruim 10.000 aanmaningen geweest en vanaf september zijn wekelijks een bulk(herinneringen) fototoolbrieven verzonden, die dit percentage behoorlijk negatief heeft beïnvloed.

3 Deze doelstelling is niet gehaald omdat er een aantal langdurige zieken binnen BSOB zijn. Zie ook paragraaf 5.5 voor nadere toelichting op de verzuimcijfers.

4 De grote aantal vernietigingen met name in de 2e helft van 2022 zijn te verklaren, doordat een aantal aanslagen voor de gemeente Land van Cuijk met de verkeerde gebruiker zijn verzonden (foutieve koppeling GBA). Daarnaast is er een wijzing in de oplegging voor de WSHO in de software doorgevoerd, waardoor er een aantal aanslagen WSHO ten onrechte waren opgevoerd.
Verder zijn het met name de gebruikersmutaties voor de ZHFB vanuit de niet-deelnemende gemeenten die voor vernietigingen zorgen. Deze ontvangt BSOB van desbetreffende gemeenten. Een gedeelte van die vernietigingen komt ook nog voort uit de conversie van de ZHFB naar het waterbankscherm.

5 Deze doelstelling is niet gehaald als gevolg van langdurige ziekte medewerkster en door onderbezetting.

6 Deze doelstelling met betrekking tot de aanslagoplegging per 1 juli is niet behaald, omdat de aanslagoplegging van de Waterschapsheffingen voor de nieuwe gemeente Land van Cuijk, buiten de schuld van BSOB om, ernstig is vertraagd. Maar indien geen rekening wordt gehouden met bovenstaande vertraging bedroeg het resultaat 98,7%. Hiermee is de doelstelling wel behaald.
Inmiddels is de doelstelling, van 98%, per einde boekjaar wel gehaald.

7 In 2022 heeft BSOB met Ortax een nieuw taxatiemodel ingericht op basis van oppervlakte. De oplevering van dit nieuwe model is 2 maanden uitgesteld wegens algemene problemen in de software van Ortax. Dit betrof een probleem waar alle Ortax-klanten door geraakt werden. Het trof BSOB in combinatie met het nieuwe model dubbel, nu het nieuwe taxatiemodel pas ingericht kon worden toen de algehele problemen waren opgelost. Hierdoor is een achterstand ontstaan, waardoor deze KPI niet gehaald kon worden.

8 Hoe frustrerend ook, is dit de landelijke trend waar alle gemeenten en belastingsamenwerking-verbanden sinds 2012 mee te maken hebben. De komst van de NCNP-bureaus hebben ertoe geleid dat een aantal bezwaren groter dan 2% eerder regel dan uitzondering is. BSOB kan hier ook moeilijk op sturen. Daarnaast zijn ook de informele bezwaren meegenomen in deze aantallen. Deze bezwaren trekken we bewust naar ons toe middels onze communicatiecampagne ter verbetering van het bestand en ter voorkoming van proceskosten.

9 De proceskosten om in beroep te gaan zijn van € 534,00 naar € 759,00 per punt gegaan. Hierdoor zijn (meer) gemachtigden sneller geneigd om beroep in te stellen.

10/11 Vanwege de vele werkzaamheden en mutaties voortkomende uit het project "Waarderen op oppervlakte" is de doelstelling van 98% wel benaderd maar niet gehaald. Met name de verwerking van nieuwbouw heeft iets vertraging opgelopen waardoor het percentage 98% niet gehaald kon worden, nu de BAG-WOZ werkvoorraad ook veel mutaties uit het project omvatte. Ook de taxateurs hebben meer dan normaal de tijd nodig gehad de oppervlakte gemeenten te taxeren.

12/13 Als gevolg van Corona-maatregelen en dat op verzoek van enkele gemeenten posten op oninbaar zijn gezet, is deze doelstelling niet gehaald.
Doordat de invordering in 2020 minimaal een half jaar heeft stilgelegen, heeft dit zijn effect op het totaalbedrag oninbaar lijden.
Tevens zijn vanaf 2021 per kwartaal alle openstaande posten op oninbaar gezet die langer dan 1 jaar VOW , Emigratie, overleden waren. Dit gebeurde voorheen niet.
Ten aanzien van deze KPI halverwege 2022 is het percentage wel verlaagd.

8.3 Bijdragen per deelnemer

De realisatie 2022 leidt tot de volgende deelnemersbijdrage 2022.

Lasten	Waarderen	Heffen	Innen	Totaal
Bijdrage ex BTW in 2022	4.668.755	3.007.916	1.176.952	8.853.623
in %	52,73%	33,97%	13,29%	100%

	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert Bakel	Laarbeek	Maashorst	Oss	Someren	Totaal
Totale bijdrage excl BTW	2.818.065	336.138	564.152	186.284	623.464	580.952	431.525	1.096.413	1.829.837	386.793	8.853.623
Percentage van bijdrage	31,83%	3,80%	6,37%	2,10%	7,04%	6,56%	4,87%	12,38%	20,67%	4,37%	100%
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	210.423	25.099	42.125	13.910	46.554	43.379	32.222	81.868	136.633	28.882	661.094
	3.028.488	doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers									

In onderstaande tabel is het verschil in deelnemersbijdragen met de 2e BW 2022 opgenomen.

	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert Bakel	Laarbeek	Maashorst	Oss	Someren	Totaal
Deelnemersbijdrage obv 2e BW 2022											
Totale bijdrage excl BTW	2.909.962	336.258	573.144	189.045	621.697	585.737	452.686	1.108.318	1.833.161	384.896	**8.994.904**
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	231.717	26.776	45.639	15.053	49.505	46.642	36.047	88.254	145.972	30.649	**716.253**
Totale Deelnemers bijdrage incl. BTW	**3.141.679**	**363.033**	**618.783**	**204.098**	**671.202**	**632.379**	**488.733**	**1.196.572**	**1.979.133**	**415.545**	**9.711.157**
Percentage van bijdrage	32,35%	3,74%	6,37%	2,10%	6,91%	6,51%	5,03%	12,32%	20,38%	4,28%	**100%**
	3.141.679	doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers									
Deelnemersbijdrage obv Jaarstukken 2022											
Totale bijdrage excl BTW	2.818.065	336.138	564.152	186.284	623.464	580.952	431.525	1.096.413	1.829.837	386.793	**8.853.623**
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	210.423	25.099	42.125	13.910	46.554	43.379	32.222	81.868	136.633	28.882	**661.094**
Totale Deelnemers bijdrage incl. BTW	**3.028.488**	**361.237**	**606.277**	**200.194**	**670.018**	**624.331**	**463.746**	**1.178.282**	**1.966.470**	**415.674**	**9.514.717**
Percentage van bijdrage	31,83%	3,80%	6,37%	2,10%	7,04%	6,56%	4,87%	12,38%	20,67%	4,37%	100%
	3.028.488	doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers									
Afrekening 2022	-113.191	-1.796	-12.506	-3.904	-1.184	-8.048	-24.987	-18.290	-12.663	129	**-196.440**

8.4 Productiecijfers 2022

BSOB aantallen aanslagen en aanslagregels

Productiecijfers 2022

	[illegible]	[illegible]	Bornheze	Bookel	Deutno	[illegible] Bolsl	[illegible]	Maasdorst		[illegible]s		Someren		Totaal
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	
Aantal aanslagbiljetten per deelnemer	3959/8		15.854	5.340	17.792	15.753	11.594	31.169		52.803		11.018		566.791
Aanslagen in het [illegible]														
Watersysteemheffing ingezetenen		329.309												329.309
Watersysteemheffing gebouwd		376.615												376.615
Watersysteemheffing ongebouwd		110.123												110.123
Zuiveringsheffing forfait bedrijven		19.667												19.667
Zuiveringsheffing forfait woningen		348.311												348.311
Afvalstoffenheffing - vastrecht/ vast bedrag			7.378	13.373	4.586	14.421	13.400	10.175	25.956		42.840		8.538	140.667
Reinigingsrecht (aanslagregel op Combi-biljet)							222						103	325
Onroerende zaakbelasting eigenaar niet-woning			1.184	1.520	850	1.690	1.531	1.080	3.451		4.044		1.510	16.660
Onroerende zaakbelasting eigenaar woning			7.339	12.877	4.331	14.019	13.231	9.979	26.109		42.376		8.481	138.738
Onroerende zaakbelasting gebruiker niet-woning			1.086	1.324	592	1.561	1.433	1.024	3.105		3.647		1.346	15.118
Bedrijfsinvesteringszone eigenaar						172								172
Bedrijfsinvesteringszone gebruiker						161	154							315
Reclamebelasting (aanslagregel op Combi-biljet)			99	65							78			242
Rioolheffing gebruiker niet-woning					451	1.345	1.260	900	745		3.120			7.821
Rioolheffing gebruiker woning					4.465	13.968	13.079	9.981	6.521		42.194			90.208
Rioolheffing eigenaar niet-woning			1.075	1.325					1.900		3.415		1.308	9.023
Rioolheffing eigenaar woning			7.353	12.684					18.758		40.794		8.462	88.051
Hondenbelasting			1.327			3.513	3.112				9.691		1.743	19.386
Afvalstoffenheffing - DiFTar			6.068	11.522										
					11.573		11.245	9.023				7.019		56.450
[illegible]														
Zuiveringsheffing-Verontrein. bedrijf	10.381													10.381
Rioolheffing grootverbruik		24			25			104		801				954
Toeristenbelasting		58	41	31	49		79	34		89		76		457
Forensenbelasting								173						173
Naheffingsaanslag parkeerbelasting														
Kosten parkeerbelasting					238			371		2.015				2.624
Marktgelden					92									92
Reclamebelasting (apart biljet)								338						338
Graf-/lijkbezorgings-/begraafenisrechten					42									42
Precariobelasting														0
Baatbelasting														0
Biljetten	3959/8		15.854	5.340	17.792	15.753	11.594	31.169		52.803		11.018		566.791
Regels		1.184.025	26.841	43.168	15.075	50.850	47.422	33.212	86.541		192.126		31.491	1.710.751

Productiecijfers 2022													
	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert-Bakel	Laarbeek	Maashorst	Oss	Someren	Totaal	Tarief	Opbrengst
WOZ-objecten (04-01-2023)	0	8.585	14.449	5.038	15.813	14.772	11.081	29.672	46.409	9.858	155.677	29,99	4.668.755
Aanslagregels op de basisbiljetten heffen	1.184.025	26.841	43.168	15.075	50.850	47.422	33.212	86.541	192.126	31.491	1.710.751	1,51	2.575.471
Aanslagen DifTar		6.068	11.522		11.573	11.245	9.023			7.019	56.450	2,70	152.415
Zuiveringsheffing-verontr. Bedrijf - Riool grootv aangifte	10.381	24		25				104	801		11.335	22,50	255.038
Aanslagen toeristenbelasting		58	41	31	49	79		34	89	76	457	22,50	10.283
Aanslagen forensenbelasting								173			173	4,50	779
Aanslagen naheffing parkeerbelasting					238			371	2.015		2.624	4,50	11.808
Aanslagen marktgelden					92						92	4,50	414
Aanslagen reclamebelasting								338			338	4,50	1.521
Aanslagen graf-/lijkbezorgings-/begrafenisrechten					42						42	4,50	189
Aanslagen precariobelasting								0			0	4,50	0
Aanslagbiljetten innen	395.978	9.490	15.854	5.340	17.792	15.753	11.594	31.169	52.803	11.018	566.791	1,91	1.084.732
Verzoek om kwijtschelding	2.944	125	231	68	307	284	177	636	1.243	133	6.148	15,00	92.220
													8.853.623

8.5 Taakvelden

Op grond van artikel 24, lid 3 van de BBV provincies en gemeenten dient in de jaarstukken een overzicht van de geraamde baten en lasten per taakveld te worden opgenomen. In beginsel zouden de volgende taakvelden voor BSOB van toepassing zijn.

Echter, voor BSOB is het niet mogelijk om een adequate verdeling te maken tussen deze taakvelden. Daarom zijn de kosten die direct toe te rekenen zijn aan de belastingen onder taakveld 0.6 verantwoord. Hierbij is een onderverdeling gemaakt tussen belastingen OZB en overige belastingen.

Taakvelden gemeenten

0. Bestuur en ondersteuning
   - 0.1 Bestuur
   - 0.2 Burgerzaken
   - 0.3 Beheer overige gebouwen en gronden
   - 0.4 Overhead
   - 0.5 Treasury
   - 0.61 OZB woningen
   - 0.62 OZB niet-woningen
   - 0.63 Parkeerbelasting
   - 0.64 Belastingen overig
   - 0.7 Algemene uitkering en overige uitkeringen gemeentefonds
   - 0.8 Overige baten en lasten
   - 0.9 Vennootschapsbelasting (VpB)
   - 0.10 Mutaties reserves
   - 0.11 Resultaat van de rekening van baten en lasten

Taakveld	Taakveldomschrijving		Begroting 2022	2e BW 2022	Realisatie 2022	Verschil Realisatie 2022 - 2e BW	Realisatie 2021
0.4	Overhead	Totale kosten overhead	3.696	3.648	3.480	-168	2.903
		Doorbelasting kosten overhead naar programma belastingen	-3.696	-3.648	-3.480	168	-2.903
		Saldo kosten overhead	-	-	-	-	-
0.61 + 0.62	Belastingen-OZB	Totale directe lasten	2.914	3.165	3.206	41	3.037
		Totale directe baten		-186	-185	1	-539
		Directe kosten belastingen-OZB	**2.914**	**2.979**	**3.021**	**42**	**2.498**
		Doorbelasting kosten overhead	1.740	1.728	1.648	-80	1.337
		Totale kosten belastingen-OZB	**4.654**	**4.707**	**4.669**	**-38**	**3.835**
0.64	Belastingen-Overig	Totale directe lasten	2.399	2.334	2.366	32	2.432
		Totale directe baten		-3	-14	-11	-3
		Directe kosten belastingen-Overig	**2.399**	**2.331**	**2.353**	**21**	**2.429**
		Doorbelasting kosten overhead	1.956	1.921	1.832	-88	1.566
		Totale kosten belastingen-Overig	**4.355**	**4.252**	**4.185**	**-67**	**3.994**
0.8	Onvoorzien		50	36		-36	
	Netto-kosten		9.059	8.995	8.854	-141	7.830
		Deelnemersbijdragen (incl. BTW)	9.814	9.711	9.711		9.425
		BTW Eindgebruiker - exploitatie	755	716	661	-55	657
		BTW Eindgebruiker- investeringen					
	Exploitatieresultaat				196	196	938
0.10	Mutaties reserve						
0.11	Gerealiseerd resultaat				196	196	938

BESLUIT DAGELIJKS BESTUUR

VOORSTEL

Het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking Oost-Brabant;

gelet op,

- de Wet Gemeenschappelijke Regelingen;
- de bepalingen in de Gemeenschappelijke Regeling BSOB;

BESLUIT:

1. De Jaarstukken 2022 ter vaststelling aan het Algemeen Bestuur aan te bieden;

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van BSOB op 30 maart 2023

De voorzitter Dagelijks Bestuur

G.T. Buter

De secretaris

G.J.M van der Zanden

BESLUIT ALGEMEEN BESTUUR

Het Algemeen Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingsamenwerking Oost-Brabant;

gelezen het voorstel van het Dagelijks Bestuur d.d. 30 maart 2023

gelet op,

- de Wet Gemeenschappelijke Regelingen;
- de bepalingen in de Gemeenschappelijke Regeling BSOB;

BESLUIT:

1. De jaarstukken (het jaarverslag en de jaarrekening) 2022 vast te stellen met een batig resultaat van € 196.441
2. Het resultaat van € 196.441 geheel te verrekenen met de deelnemers.

Aldus vastgesteld door het Algemeen Bestuur van BSOB op 30 maart 2023

De voorzitter

G.T. Buter

De secretaris

G.J.M. van der Zanden

8.6 Lijst gebruikte afkortingen

AB	Algemeen Bestuur
AFV	Afvalstoffenheffing
AIC	Automatische Incasso
BAG	Basisregistratie Adressen en Gebouwen
BBV	Besluit Begroting en Verantwoording
BGT	Basisregistratie Grootschalige Topografie
BRK	Basisregistratie Kadaster
BRP	Basisregistratie Personen
BSN	Burgerservicenummer
BSOB	Belastingsamenwerking Oost-Brabant
Burap	Bestuursrapportage
BW	Begrotingswijziging
Diftar	Gedifferentieerde tarieven
HRM	Human Resource Management
I-WOZ	iWOZ® is een softwaresysteem dat vraagprijzen en vastgoedinformatie verzamelt en deze gegevens vervolgens via een eigen website inzichtelijk en opvraagbaar maakt.
GIS	Geografisch informatiesysteem
FIDO	Financiering Decentrale Overheden
KPI	Kritische Prestatie-indicator
KWS	Kwijtschelding
LV	Landelijke Voorzieningen
MJB	Meerjarenbegroting
MSNP	Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen
NCNP	No Cure No Pay
NHR	Nederlands Handelsregister
OR	Ondernemingsraad
PMA	Permanente Marktanalyse
RBD	Rijksbelastingdienst
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
WOZ	Waardering Onroerende Zaken
WSNP	Wet schuldsanering natuurlijke personen
WVOB	Zuiveringsheffing-verontreinigingsheffing bedrijf