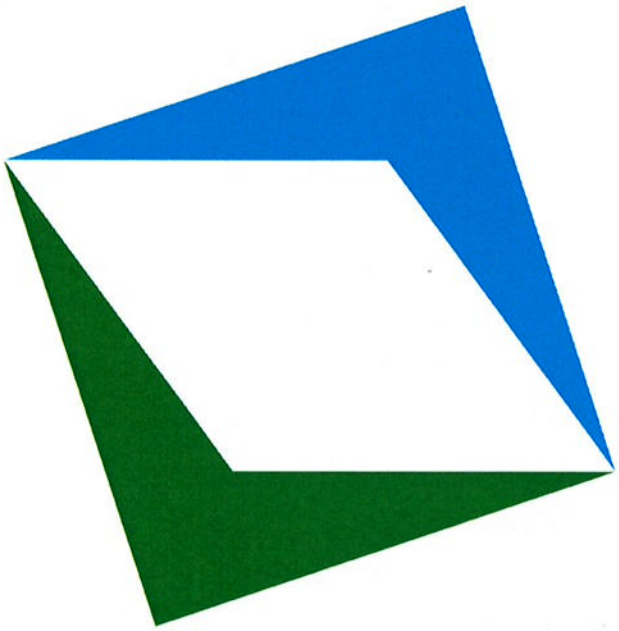
Belastingsamenwerking
Oost-Brabant

Begroting 2023

-Ontwerp-



Versiebeheer		
Versie	*Datum*	*Status*
Financieel Specialisten	24-02-2022	Concept
Regievoerders	07-03-2022	Concept
Dagelijks bestuur/ Algemeen bestuur	31-03-2022	Definitief

Inhoud

2. Leeswijzer 4

3. Organisatie-ontwikkeling 5

3.1 Het Organisatieplan 2023-2026 5

3.2 Prestatie-indicatoren 6

4. Het programmaplan - Primaire processen 7

4.1 Waarderen 7

4.2 Heffen/Gegevensbeheer 9

4.3 Innen 10

5. De Paragrafen 13

5.1 Lokale heffingen 13

5.2 Weerstandsvermogen & risicobeheersing 13

5.3 Rechtmatigheidsverantwoording 14

5.4 Onderhoud kapitaalgoederen 14

5.5 Financiering 14

5.6.1 Bezwaar en Beroep 15

5.6.2 Frontoffice 16

5.6.3 Informatievoorziening en ICT 18

5.6.4 Bestuurs- en beleidsondersteuning 19

5.7 Verbonden partijen 19

5.8 Grondbeleid 20

5.9 Mededelingen WNT 20

6. Projecten 20

6.1 Masterplan automatisering 20

7. Financiën 22

7.1 Bijdrage per deelnemer 26

7.2 Bijdragen per deelnemer op basis van de productiecijfers 2021 26

7.3 Productiecijfers 2021 27

8. Bijlagen 29

8.1 Vergelijkende cijfers 2021 - 1e BW 2022 - 2023 29

8.3 Taakvelden 32

1. Inleiding

Algemeen

Voor u ligt de begroting 2023 van Belastingsamenwerking Oost-Brabant (BSOB).
Deze begroting bestaat uit een beleidsbegroting en een financiële begroting. De beleidsbegroting is opgebouwd uit de organisatie-ontwikkeling (inclusief primaire processen), de paragrafen (inclusief bedrijfsvoering) en de projecten. In de financiële begroting komt de begroting 2023 inclusief meerjarenraming aan bod. De vertaling wordt daarbij gemaakt naar de bijdrage per deelnemer.

Doel van de begroting

In de begroting 2023 worden de ontwikkelingen uit de kadernota 2023 naar concrete plannen omgezet die we willen realiseren en worden de financiële consequenties inzichtelijk gemaakt.

Deelnemers

BSOB is op orde, dat wil zeggen, er blijft een continue focus op verbetering van zowel kwaliteit aan verhoging van de efficiëntie. Dit alles in het licht van de strategische missie en visie. Het zo laag mogelijk houden van de kosten verhoogt de aantrekkelijkheid voornieuwe deelnemers. Samen met de bestuursleden wil BSOB in 2022 extra aandacht besteden aan acquisitie met betrekking tot nieuwe deelnemers. De kwaliteit en het lage kostenniveau maken BSOB een zeer aantrekkelijke partner voor nieuwe deelnemers en of nieuwe taken. Voor 2022 staat een evaluatie van de kostenverdeelsystematiek op de agenda. De eventuele impact hiervan zal in 2023 voor het eerst zichtbaar zijn in de 1e BW 2023.

De dienstverlening naar en voor alle belastingplichtigen zal continu hoog op de agenda staan. De website wordt steeds meer een interactief podium met als doel veel voorkomende vragen snel en efficiënt te kunnen beantwoorden en verzoeken om kwijtschelding of taxatieverslagen direct beschikbaar te stellen. In 2022 is heel veel aandacht besteed aan communicatie rondom de NCNP bureaus en de daarmee samenhangende problematiek. De effecten hiervan zullen hopelijk leiden tot minder bezwaren, maar dit wordt pas in de loop van 2022 duidelijk. Dat betekent ook dat de financiële effecten, hoger of lager, niet in deze (ontwerp-)begroting opgenomen kunnen worden.

2. Leeswijzer

Conform BBV bestaat de begroting uit een beleidsbegroting en een financiële begroting. In hoofdstuk 3 wordt een korte schets van de organisatie-ontwikkeling gegeven.

Beleidsbegroting

De uitvoeringstaak van BSOB bestaat uit één programma te weten de gemeentelijke- en waterschapsbelastingen. In hoofdstuk 4 is de toelichting op de drie programmaonderdelen (zoals opgenomen in de nota financieel beleid) weergegeven. Voor de leesbaarheid van de stukken wordt in plaats van programmaonderdelen gesproken over primaire processen, zijnde waarderen, heffen en innen.

Bij de beschrijving van de primaire processen worden de volgende zaken beschreven:

Algemeen

Onder dit kopje staat een korte toelichting op de activiteiten van het primaire proces.

Kaders

Hier wordt aangegeven binnen welke beleidskaders/wet en regelgeving dit proces opereert.

Ontwikkelingen omgeving

Hierin worden de (externe) ontwikkelingen toegelicht die effect hebben op de primaire processen.

Wat willen we bereiken?

Per proces presenteren wij de doelstellingen voor 2023.

Wat gaan we daarvoor doen?

Bij dit onderdeel presenteren wij de wijze waarop de doelstellingen 2023 behaald zullen worden, vertaald in activiteiten. Het bestaande beleid, de zaken die we al deden en gewoon zijn blijven doen, worden niet opgenomen.

De paragrafen

Artikel 9 van het Besluit begroting en verantwoording (BBV) schrijft voor dat de paragrafen de beleidslijnen vastleggen met betrekking tot relevante beheersmatige aspecten, alsmede lokale heffingen. Deze informatie vindt u in hoofdstuk 5.

Projecten

Onderdeel van de programma-begroting is hoofdstuk 6 projecten. Hierin wordt kort de status per project weergegeven.

Financiële begroting

In hoofdstuk 7 vindt u de informatie die conform BBV opgenomen moeten zijn, zijnde het overzicht van de baten en lasten (inclusief toelichting) en de uiteenzetting van de financiële positie en toelichting.
In overeenstemming met voorgaande jaren heeft BSOB geen overzicht van de gerealiseerde baten en lasten per taakveld opgenomen.
Hoofdstuk 8 bevat de bijlagen, zoals vergelijkende cijfers, prestatie-indicatoren en het overzicht taakvelden.

3. Organisatie-ontwikkeling

3.1 Het Organisatieplan 2023-2026

Het meerjarenperspectief vormt een richtinggevend kader waarbij de eerder vastgestelde missie, visie en hoofddoelstellingen leidend blijven.

De organisatie ontwikkeling wordt gekenmerkt als volgt:

- Aan het eind van de planperiode wordt het waarderen, heffen en innen van de gemeentelijke en waterschapsbelastingen op een professionele wijze gedaan (**Operational Excellence**) tegen zo laag mogelijke maatschappelijke kosten.
- Daarnaast, als de gelegenheid zich voordoet, wordt samen met bestuurders gericht gestuurd om binnen het werkgebied Oost-Brabant verder te groeien in het aantal deelnemers.
- Tevens zal aan de hand van de uitwerking van de vastgestelde businesscase (doorkijk 2021 – 2025) waarin gekozen is voor een ondernemend scenario vorm gegeven worden aan een nog meer geautomatiseerde organisatie. Dit vraagt ook een andere invulling van werkzaamheden en de daarbij behorende competenties. Reden dat we een strategisch HRM beleid hebben gemaakt. In de uitwerking van dit beleid zullen ook nieuwe functies worden beschreven en uitgewerkt in een nieuw actueel functiehuis. Meerjarig is er in de begroting een taakstelling/effecten van de verdergaande automatisering verwerkt.

Missie:
BSOB is een regionaal samenwerkingsverband tussen waterschap Aa en Maas en de gemeenten Asten, Bernheze, Boekel, Deurne, Gemert-Bakel, Laarbeek, Maashorst, Oss en Someren. BSOB is opgericht om de kwaliteit, dienstverlening, efficiency en continuïteit van de waardering, heffing en inning van gemeentelijke en waterschapsbelastingen te verbeteren. En wel tegen zo laag mogelijke maatschappelijke kosten.

Visie:
BSOB bestaat bij de gratie van haar deelnemers. Als deelnemers vinden dat wij effectief en efficiënt werken, kunnen wij met succes doorgroeien. Want dan zullen ook andere organisaties graag willen toetreden tot BSOB.
BSOB blijft zich verbeteren en ontwikkelen, mede gebaseerd op technologische ontwikkelingen en ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving, waarbij zij de ambitie heeft om dit kwalitatief zo hoogwaardig mogelijk en tegelijkertijd tegen zo laag mogelijk maatschappelijke kosten te realiseren.
Daarnaast wil BSOB een moderne en aantrekkelijke werkgever zijn voor al haar medewerkers.

Hoofddoelstellingen/Wat willen we bereiken:
Optimaliseren kwaliteit dienstverlening en klantgerichtheid
Continue aandacht voor het minimaliseren uitvoeringskosten onder andere door optimale automatisering
Een klankbord voor de deelnemers op gebied van gemeentelijke- en waterschapsbelastingen

Afgeleid van de missie en visie van de organisatie zijn de vier kernwaarden van de organisatie bepaald. Deze kernwaarden zijn bepalend voor het kunnen realiseren van de missie, visie en prestatie- indicatoren.
Om de organisatiedoelstelling vorm te kunnen geven, dienen namelijk alle medewerkers vanuit dezelfde waarden te werken. Het bewustzijn daarvan geeft richting aan ieders handelen en daardoor kan de organisatie voldoen aan het

beeld dat zij van zichzelf wil geven. Met het benoemen van de vier kernwaarden en het concrete gewenste onderliggende gedrag is gezamenlijk de cultuur van de organisatie bepaald.
De vier kernwaarden die zijn benoemd en omschreven, zijn:

Kernwaarden:

Resultaatgericht:

Het behalen van overeengekomen resultaten en doelstellingen. Dit met maximale aandacht voor de medewerkers en een continue focus op kwaliteit en de maatschappelijke kosten.

Klantgericht:

Ons handelen is gericht op de wensen en behoeften van de interne of externe "klant". Wij anticiperen op behoeften van deelnemers, belastingplichtigen en medewerkers. Dit uit zich in een hoge prioriteit voor servicebereidheid en klant- en medewerkerstevredenheid.

Kostenbewustzijn:

In alle besluiten en acties binnen de organisatie is de continue aandacht voor de financiële consequenties van de (voor)genomen maatregelen. Dat betekent dat wij altijd oog hebben voor enerzijds een zo maximaal en kwalitatief hoogwaardige mogelijke uitvoering tegen zo laag mogelijke kosten. Wij bewaken het budget of de (project)begroting en leggen daarover verantwoording af.

Professionaliteit:

Ons handelen is gebaseerd op vakkennis, integriteit en collegialiteit. Wij werken aan succes, willen continu verbeteren en streven naar kwaliteit en hoge mate van dienstverlening. Dat betekent dat er zeer veel aandacht is voor het op peil houden van de kennis van al onze medewerkers. Dit uit zich onder andere in vakinhoudelijke scholing, updaten van de website en invulling geven aan "modern werkgeverschap".

BSOB richt zich enerzijds op efficiënte bedrijfsvoering en anderzijds op de omgeving teneinde verdere uitbreiding met nieuwe deelnemers en/of nieuwe taken te kunnen realiseren.

3.2 Prestatie-indicatoren

Om de missie, visie en kernwaarden een concrete vertaling te geven, zijn er in de SLA prestatie-indicatoren benoemd. Bij het opstellen van deze begroting zijn deze ongewijzigd opgenomen in hoofdstuk 8.2

4. Het programmaplan - 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. Hierbij behoort ook bezwaar en beroep: wat de behandeling omvat van bezwaarschriften tegen de belastingaanslagen.
- Heffen: het opleggen van aanslagen voor de gemeentelijke- en waterschapsbelastingen.
- Innen: het verlenen van kwijtschelding, het verwerken van betalingen en het nemen van invorderingsmaatregelen.

In onderstaande tabel is het overzicht van de netto-kosten per programma-onderdeel opgenomen.

Lasten		Waarderen	Heffen	Innen	Totaal
Bijdrage ex BTW in 2023		4.253.966	3.119.142	1.180.270	**8.553.378**
in %		49,73%	36,47%	13,80%	100%

Voor een toelichting op de financiële consequenties van het programmaplan verwijzen wij naar hoofdstuk 7. Om de leesbaarheid te bevorderen zijn deze niet in dit hoofdstuk opgenomen.

4.1 Waarderen

Algemeen

BSOB voert voor haar deelnemers de wet Waardering Onroerende Zaken (wet WOZ) uit.
Dit omvat het beheer van gegevens van objecten binnen de Basisregistratie WOZ, benodigd om tot een jaarlijkse waardebepaling en waardevaststelling van die objecten te komen en deze gegevens en waarden beschikbaar te stellen aan de interne processen en externe afnemers.

Binnen het proces waarderen vinden de volgende deelprocessen plaats:

- Permanente Marktanalyse uitvoeren
- Herwaarderen
- Controleren volledigheid WOZ-administratie

BSOB voert het gehele WOZ proces inclusief de taxaties in eigen beheer uit. De uitvoering van de activiteiten dient plaats te vinden conform het toetsingskader en de richtlijnen van de Waarderingskamer, waarbij gestreefd wordt naar het oordeel 'uitstekend' in 2023. Dit oordeel wordt toegekend als meerdere achtereenvolgende jaren het oordeel 'goed' is toegekend.

Kaders

- Wet Waardering Onroerende Zaken (Wet WOZ)
- Waterschapswet
- Gemeentewet
- Algemene Wet Rijksbelastingen (AWR)
- Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)
- Beleidsregels
- Proceskostenvergoeding
- Belastingverordeningen
- Service Level Agreement (SLA)
- Gegevensleveringsovereenkomst (GLO)

Ontwikkelingen omgeving

De volgende ontwikkelingen (maatschappelijk, wettelijk etc.) hebben invloed op de producten van waarderen:

- Grondslag waarderen (waardering woningen op gebruiksoppervlakte)

Vanaf 2022 is de wettelijke verplichting vanuit de Waarderingskamer dat gemeenten en samenwerkingen gaan waarderen op basis van de gebruiksoppervlakte. Op moment van schrijven van deze begroting weten we dat niet alle gemeenten vanaf 2022 op oppervlakte gewaardeerd gaan worden. In overeenstemming met de Waarderingskamer zullen de gemeenten Deurne, Laarbeek, Gemert-Bakel, Oss en Boekel in 2023 over gaan op het waarderen op oppervlakte. BSOB heeft enorm veel mutaties ontvangen en doorgevoerd in 2020 en 2021 en de verwachting is ook dat dit in 2022 ook het geval zal zijn. Met oog op de toekomstige Samenhangende objectregistratie (SOR) is er voor gekozen het project uitgebreider aan te vliegen en objecten in zijn geheel te beoordelen om te voorkomen dat we binnen een paar jaar hetzelfde werk nog een keer moeten doen. In 2023 zal de focus moeten liggen op bewaken van de gelijke en correcte gebruiksoppervlakte in BAG en WOZ en de volledigheid van de objectkenmerken in de BGT, BAG en WOZ.

Wat willen we bereiken?

We willen dat alle processen binnen het taakveld van het team Waarderen, Bezwaar en Beroep minimaal conform de voortgangseisen van de Waarderingskamer zijn afgerond.

Waardering

Alle objecten gewaardeerd, gecontroleerd en beschikt voor belastingjaar 2022. 99% van de objecten voor 1 maart 2023 en 99,9% van de objecten voor 1 juli 2023.

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 2023 zal worden overgegaan tot het waarderen op gebruiksoppervlakte van alle gemeenten. 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.

Het reeds ingezette automatiseringstraject met softwareleverancier Ortax wordt gecontinueerd. We streven er naar om repeterende werkzaamheden te robotiseren of automatiseren. We willen investeren om toekomstbestendige inrichting op te tuigen waarbij het taxatiepakket het werk van de taxateur zeker voor de woningen in grotere mate

gaat overnemen. Ook het taxatiemodel moet daar in steeds 'slimmer' worden. Minimaal elk kwartaal zal BSOB met de softwareleverancier overleggen en samen kijken hoe we deze slimmere en nieuwe functionaliteit kunnen toepassen op ons waarderingsgebied.

4.2 Heffen/Gegevensbeheer

Algemeen

BSOB vervaardigt en verzendt aanslagbiljetten voor de gemeentelijke- en waterschapsbelastingen. Het proces heffen/gegevensbeheer bestaat uit de volgende deelprocessen:

- Alle beschikbare gegevens uit de basisregistraties LV WOZ, BRP, BRK en NHR bij elkaar te brengen om zo tot een juist en zo compleet mogelijk gecombineerd aanslagbiljet te komen.
- De registratie van de ongebouwde objecten (inclusief de belangencategorieën), ten behoeve van de "Watersysteemheffing ongebouwd".
- Beschikken WOZ-waarde
- Vaststellen van alle aanslagbiljetten
- Het afhandelen van bezwaarschriften.

Kaders

- Belastingverordeningen van alle deelnemers
- Wet-WOZ
- Waterschapswet
- Gemeentewet
- Omgevingswet
- Algemene Wet Rijksbelastingen (AWR)
- Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)
- Beleidsregels

Ontwikkelingen omgeving

Digitalisering van de informatievoorziening

- Aanbieden van digitale producten
- Beschikbaar stellen van documenten via 'MijnOverheid'
- Mogelijkheid inzien status lopende zaken

Samenhangende objectregistratie (SOR)

- De SOR gaat impact hebben op onze dagelijkse werkzaamheden met betrekking tot de genoemde basisregistraties. Het is op dit moment niet duidelijk wat de werkelijke impact wordt.

Wat willen we bereiken?

- De aanslagoplegging van 2022 en mogelijke aanslagen 2023 in zijn geheel in 2023 op te leggen.
- In overleg met de deelnemende gemeenten harmoniseren verordeningen gemeentelijke heffingen op de onderdelen belastbaar feit en belastingplicht. Doel: efficiënter werkproces en standaardisering inrichting belastingapplicatie.
- We willen de handmatige werkzaamheden in het proces zoveel mogelijk automatiseren. Deze werkzaamheden hebben betrekking op de basisregistraties BRP, BRK en het HR. Ook werkzaamheden rondom de verwerking van het inkomend berichtenverkeer uit de LV WOZ en de verwerking van de ongebouwde objecten ten behoeve van de "Watersysteemheffing ongebouwd" moeten via de applicatie nog meer geautomatiseerd gaan verlopen.

Wat gaan we daarvoor doen?

- In de kohierenplanning de nakohieren 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 tussen teams heffen en 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.
- Het automatiseren van werkzaamheden/processen wordt gedeeltelijk intern opgepakt. De betreffende collega's houden de huidige werkzaamheden/processen tegen het licht om zo verbeteringen door te kunnen voeren. Daarnaast willen we structureel gaan overleggen met mede Gouw-gebruikers Noordelijk Belastingkantoor en Belastingsamenwerking West-Brabant om de werkzaamheden en werkprocessen, in combinatie met Gouw, te bespreken.
- We gaan de TDK-module in GOUW gebruiken ten behoeve van de registratie van de ongebouwde objecten (inclusief de belangencategorieën). Het waterschap dient hiervoor jaarlijks een bestand aan te leveren en vervolgens kan dit middels de TDK-module snel verwerkt worden.

4.3 Innen

Algemeen

BSOB verwerkt de reacties met betrekking tot het invorderingsproces en vordert de opgelegde belastingaanslagen in. Het proces innen bestaat uit de deelprocessen:

- Verwerken van betalingen
- (Dwang)invordering
- Behandelen van kwijtscheldingsverzoeken
- Behandelen van onvermogendossiers

Kaders

- Invorderingswet 1990
- Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990
- Uitvoeringsbesluit Invorderingswet 1990
- Leidraad Invordering BSOB
- Burgerlijk Wetboek
- Faillissementswet
- Algemene wet bestuursrecht
- Waterschapswet
- Gemeentewet
- Intern beleid (oninbaar verklaren, afboeken kleine bedragen)
- Kostenwet
- Burgerlijk Rechtsvordering

Ontwikkelingen omgeving

Digitalisering van de informatievoorziening

- Aanbieden van digitale producten
- Beschikbaar stellen van documenten via 'MijnOverheid'
- Mogelijkheid inzien status lopende zaken

Wettelijk

- Wettelijke ontwikkelingen
  wijziging van het administratief beroep bij kwijtschelding en uitstel van betaling (artikel 25 en 26 Invorderingswet) vanuit de Fiscale Vereenvoudigingswet 2017.

  Momenteel geldt dat bij elk verzoek om kwijtschelding of verzoek om uitstel van betaling, de mogelijkheid bestaat voor een belanghebbende om, in het geval van afwijzing, administratief beroep in te stellen. Bij het ongegrond verklaren van een administratief beroep is er geen verdere rechtsgang meer beschikbaar.

  Door de wetswijziging zal er in plaats van een administratief beroep, een bezwaarschrift worden ingediend. Bij een ongegrond verklaring van een bezwaarschrift, krijgt de belanghebbende de mogelijkheid van een rechtsgang naar beroep, hoger beroep en beroep in cassatie. De wijziging in de invorderingswet brengt naast een wettelijke behandeltermijn (artikel 236, lid 2 van de Gemeentewet) van 6 weken, ook extra kosten voor het bestuursorgaan met zich mee. Dat gaat dan om :
  - kosten voor beroepsprocedures;
  - griffierechten vergoeden;
  - dwangsommen voor het niet tijdig nemen van een besluit;
  - proceskostenvergoedingen voor bezwaren tegen afgewezen kwijtscheldingsverzoeken door NCNP die zich massaal op deze markt zullen gaan richten. 'gratis' zal de doelgroep wel aanspreken....

- Vroeg signalering, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Nu is een samenwerkingsorganisatie nog geen wettelijke signaalpartner (er zijn op dit moment 6 signalen voor vroeg signalering: achterstanden in huur, drinkwater, zorgverzekering, elektra, gas, warmte). Als gemeenten en samenwerkingsorganisaties ook tot de signaalpartners gaan horen, ligt daar een uitbreiding van taken van FO en Invordering. Of en wanneer dit gaat gebeuren is nog niet bekend.

Coronamaatregelen

- Als de Coronasteun vanuit de overheid stopt en ook de Rijksbelastingdienst de invordering hervat, verwachten we meer bedrijven met betalingsproblemen. Verwachting is dat de, eerder in 2021 voorspelde, faillissementen-golf alsnog in 2022 gaat komen en dat dit waarschijnlijk ook nog impact gaat hebben in 2023. Dit kan leiden tot een toename van 10-35% aan faillissementen (bron PwC en Involon). Daarnaast is per 1 januari 2021 de Wet Homologatie Onderhands Akkoord ingegaan, deze wet kan effect gaan hebben voor de jaren 2022 en verder in de vorm van meer aangeboden akkoorden en daarmee meer openstaande belastingschulden die kwijtgescholden worden in plaats van als oninbaar worden geleden.

Economische ontwikkelingen

- de snelle stijging van de inflatie in Nederland die begin december 2021 op 5,2% staat, de hoogste in bijna 40 jaar. Dit zal naar verwachting gaan leiden tot een grotere groep belastingschuldigen met betalingsproblemen de komende jaren.

- Hersteloperatie toeslagen affaire. Tot 1 januari 2024 is het mogelijk om als mogelijk gedupeerde ouder zich aan te melden bij de rijksbelastingdienst. Daarom zullen de gevolgen hiervan nog tot in 2024 merkbaar zijn.

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.

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.
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 sub processen binnen innen.
Optimaliseren invorderingsprocessen in gouw7.
Waar nodig gebruik maken van query's of robots om meer geautomatiseerd het werk (gedeeltelijk) uit te voeren.

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 de BBV bestaat het weerstandsvermogen bestaat 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.

In deze paragraaf komen de volgende onderwerpen aan bod:
- een inventarisatie van de weerstandscapaciteit
- een inventarisatie van de risico's.

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 worden 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. In 2023 is een bedrag van € 51.000 voorzien.

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 ze daarom niet opgenomen.

WOZ-Bezwaren

Geconstateerd is dat over de afgelopen jaren de hoeveelheid WOZ-bezwaren fors toegenomen is. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de impact van de NCNP-bureaus. Het effect hiervan, op de begroting van BSOB, is

tweeledig. Enerzijds is er fors meer personele inzet benodigd om deze bezwaren af te handelen (welke veelal door inhuurmedewerkers wordt uitgevoerd) en anderzijds stijgen de proceskosten fors. BSOB doet er alles aan om deze kosten zo laag mogelijk te houden, maar de verwachting is dat deze kosten in de komende jaren nog gemaakt worden.

5.3 Rechtmatigheidsverantwoording

Met ingang van verslagjaar 2022 zal het dagelijks bestuur van BSOB in de jaarrekening zelf verantwoording moet afleggen over de rechtmatigheid. De commissie BBV beveelt in haar kadernota rechtmatigheid 2022 aan om kaderstelling op het gebied van rechtmatigheid niet bij de begroting in de paragraaf bedrijfsvoering vorm te geven, maar om deze apart aan het algemeen bestuur voor te leggen en deze periodiek te herzien. Op moment van schrijven van deze begroting is BSOB bezig om de rechtmatigheidsverantwoording te implementeren. Het voorleggen van de kaderstelling in een aparte beleidsnota (of een vergelijkbaar document)aan het algemeen bestuur, zal hier onderdeel van zijn.

5.4 Onderhoud kapitaalgoederen

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

5.5 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 Wet HOF 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.

Ingevolge de voorschriften (BBV) presenteren wij de berekening van ons EMU-saldo:

Tabel: EMU saldo 2021 - 2023		Bedragen x € 1.000		
	Omschrijving	2021	2022	2023
1	Exploitatiesaldo vóór toevoeging aan c.q. onttrekking uit reserves (zie BBV, artikel 17c)	938	0	0
2	Afschrijvingen ten laste van de exploitatie	88	70	56
3	Bruto dotaties aan de post voorzieningen ten laste van de exploitatie	120	45	0
4	Investeringen in (im)materiële vaste activa die op de balans worden geactiveerd	0	0	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 a	Verkoop van effecten: 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	**1146**	**115**	**56**

5.6 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 plannen van de processen bezwaar en beroep, frontoffice, ICT en bestuurs- en beleidsondersteuning.

5.6.1 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 2023 gaan voldoen aan de door de Hoge Raad gestelde redelijke termijn van een half jaar vanaf datum binnenkomst bezwaar. 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 3 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, online banners, radiocommercials, dagbladen, video animatie). Het blijkt dat de ingezette weg in 2020 met als doel de burger direct BSOB te laten bellen en daarvoor maximaal aandacht te vragen 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.

5.6.2 Frontoffice

Algemeen

De frontoffice is het eerste aanspreekpunt van BSOB. De frontoffice geeft antwoord op vragen die binnenkomen via de post, mail of telefoon of zorgt dat vragen op een goede manier worden doorgeleid naar de backoffice. Klantgerichtheid, resultaatgerichtheid en professionaliteit zijn belangrijke kernwaarden voor de frontoffice. Een goede bereikbaarheid is belangrijk met in het achterhoofd het kostenbewustzijn.

Ontwikkelingen omgeving

De volgende ontwikkelingen (maatschappelijk, wettelijk etc.) hebben invloed op de producten van de frontoffice:

- Sociaal invorderen
- AVG
- Vroeg signalering, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Nu is een samenwerkingsorganisatie nog geen wettelijke signaalpartner (er zijn op dit moment 6 signalen voor vroeg signalering: achterstanden in huur, drinkwater, zorgverzekering, electra, gas, warmte). Als gemeenten en samenwerkingsorganisaties ook tot de signaalpartners gaan horen, ligt daar een uitbreiding van taken van FO en Invordering.

BSOB blijft uitvoeringsbeleid ontwikkelen op het gebruik van de onderscheidende communicatiemiddelen in de klantcontacten als bijvoorbeeld:

- het steeds meer producten digitaal aanbieden
- het beschikbaar stellen van documenten via MijnOverheid
- Openingstijden telefonische bereikbaarheid
- Faciliteren dat burger steeds meer zelf digitaal kan regelen

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.
- Belastingplichtigen met openstaande schulden/betalingsproblemen in het kader van sociaal invorderen, pro actief wijzen op mogelijkheden om hulp daarbij te zoeken
- Belastingschuldige zo optimaal mogelijk voorzien in de behoefte die er is, digitaal of telefonisch. Zelfstandig of door ondersteuning van een medewerker. Kritisch blijven evalueren of huidige middelen nog voldoen.

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.
- Feedback vragen aan belastingschuldigen.

5.6.3 Informatievoorziening en ICT

Stabiliteit in de ICT-infrastructuur van onze kantoor- en thuiswerkplek en de belastingsoftware is het uitgangspunt. Hiervoor hebben we de afgelopen jaren de basis gelegd. Onze belastingapplicatie van GouwIT wordt verder ontwikkeld. Wij zoeken hierbij ook de samenwerking met andere belastingkantoren om gezamenlijk verder te ontwikkelen waardoor de lasten van innovaties worden gedeeld.

Algemeen

Bevat alle ICT-activiteiten om de werkzaamheden binnen de andere activiteiten te ondersteunen, hiertoe worden de volgende deelprocessen uitgevoerd:

- Applicaties beheren (zoals inrichten, upgrades verzorgen en scripts draaien).
- Autorisaties verlenen.
- Gebruikers ondersteunen (zoals verzorgen handleidingen en storingen verhelpen).
- Opstarten en monitoren productieruns, beheren van documentproductie.
- Databasebeheer en uitvoeren van data-analyses.
- Ontwikkelen van Business Intelligence oplossingen.
- Beheren en onderhouden van ICT contracten.
- Opstellen en realiseren van Informatiemanagement en –beleid.
- Realiseren van projecten.

Ontwikkelingen omgeving

De volgende ontwikkelingen (maatschappelijk, wettelijk etc.) hebben invloed op de bedrijfsvoering;

- Verdergaande digitalisering van de maatschappij zodat makkelijker en sneller contact gelegd kan worden tussen e-overheid en burger.
- Wet modernisering elektronisch verkeer.
- Wet open overheid.
- Met behulp van slimme inzet van ICT kunnen hogere kwaliteit, snellere dienstverlening en lagere exploitatiekosten bereikt worden.
- Overheidsinstanties bieden steeds meer open-data aan voor nuttige toepassingen.

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.
- Verbetering van processen door middel van:
    - Slimmer werken

- Automatisering
- Robotisering
- Onderzoeken en inzet op gebied van kunstmatige intelligentie

- 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.
- Verdergaand implementeren en aansluiten op het Stelsel van Basisregistraties met de Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT) en Basisregistratie Personen (BRP).

Informatiebeveiliging en privacy

Voor wat betreft informatiebeveiliging zijn we aangewezen op de beveiliging van Waterschap Aa en Maas. De privacy is belegd bij onze PO (Privacy Officer). Voor 2023 willen we de bezetting van PO uitbreiden (2 medewerkers opleiden in verband met vervanging). Voor wat betreft een nog betere procesbeheersing op gebeid van veiligheid is een vacature uitgezet, die echter nog niet is ingevuld. Dit zal tot die tijd met inhuur worden opgevuld.

5.6.4 Bestuurs- en beleidsondersteuning

Algemeen

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 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. Dientengevolge zorgen wij ervoor dat we zo transparant mogelijk zijn ten opzichte van de verzoeker.

5.7 Verbonden partijen

BSOB heeft geen verbonden partijen.

5.8 Grondbeleid

Dit is niet van toepassing op BSOB.

5.9 Mededelingen WNT

In het kader van de Wet Normering Topinkomens is BSOB verplicht melding te maken van eventuele topinkomens. Het doel van de WNT is het tegengaan van bovenmatige beloningen en ontslagvergoedingen bij instellingen in de (semi) publieke sector. In de WNT worden inkomens en ontslagvergoedingen van topfunctionarissen bij instellingen met een publieke taak, genormeerd en openbaar gemaakt. Jaarlijks worden de bezoldigingsnormen in een ministeriële regeling vastgesteld en geïndexeerd.
BSOB blijft binnen de gestelde norm en voldoet hiermee aan de WNT.

6. Projecten

Voor 2023 staat één specifiek project benoemd, namelijk het masterplan automatisering.

6.1 Masterplan automatisering

Masterplan automatisering

In 2022 heeft het bureau Berenschot een rapport toekomstscenarios BSOB opgesteld met een drietal verschillende scenario's, het AB heeft gekozen voor scenario 3 maximaal verder automatiseren. Na akkoord van het AB is een plan van aanpak opgesteld en wordt het traject met tussentijdse rapportage intern en met het bestuur gemonitord om de voortgang te waarborgen. De automatisering wordt in de volgende volgorde gezocht voor ieder subproces binnen het primaire proces van BSOB(waarderen- heffen-innen):

1. Optimalisatie van het subproces binnen de applicatie;
2. Inzetten van querys (achter het scherm);
3. Inzetten van RPA (voor het scherm)

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 Ortax Finance van Ortec Finance.

Met betrekking tot de applicatie Gouw is BSOB een samenwerking aangegeaan met drie andere belastingsamenwerkingen en Gouw. Doel van dit project is het "one size fitts all" idee van Gouw om te zetten naar een methodiek die gezamenlijk door de vijf partijen wordt gedragen. Dat betekent dat de best practises vooraf door de vijf partijen worden besproken en dat er maar één best practice wordt uitgevoerd, getest en geïmplementeerd. Dit heeft voordelen met betrekking tot testen (denk aan de benodigde testcapaciteit en de verdeling van de testcapaciteit onder de vier belastingsamenwerkingen), uniformiteit en uiteindelijke kosten. Deze kosten voor deze samenwerking bedraagt jaarlijks€32.500, tot en met 2023 waarbij er jaarlijks geëvalueerd wordt.

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 gerobotiseerd. 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. Naar verwachting wordt de verdergaande automatisering en robotisering, voor zover deze niet direct geïmplementeerd kan worden in de bestaande applicaties, in 2022 uitgevoerd. Hiervoor is €150.000 in de 1e BW 2022 opgenomen, waarbij vanaf 2023 €70.000 voor onderhoud gebudgetteerd is. Op dit moment is het nog niet duidelijk of dit budget geheel wordt uitgeput in 2022. Het zou kunnen dat een gedeelte wordt doorgeschoven naar 2023. Dit zal lopende het jaar 2022 duidelijk worden.

7. Financiën

In dit hoofdstuk is een overzicht opgenomen van de begroting 2023. In de kadernota 2023 zijn de kaders en uitgangspunten opgenomen waarbinnen BSOB de begroting 2023 inclusief meerjarenraming opstelt. Dit zijn onder andere de prijscorrecties volgend uit de septembercirculaire 2021. Hierbij wordt opgemerkt dat de huidige inflatiecijfers momenteel hoger liggen. Dit is niet verwerkt in de voorliggende begrotingswijziging, omdat door de huidige mondiale ontwikkelingen geen accurate voorspelling gedaan kan worden.

Prijsmutaties overheidsconsumptie 2023-2026 (conform septembercirculaire 2021)

	2023	2024	2025	2026
Netto materiele consumptie	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%
Lonen en salarissen	2,3%	2,1%	2,4%	2,4%

Naast deze uitgangspunten zijn in 2023 de volgende punten verwerkt:

- Effecten scenario 3 uit business case
    - Taakstelling effecten robotisering (kosten 'van-werk-naar-werk'-traject) € - 37.500
    - Onderhoud robotisering € + 70.000
- Afspraken samenwerking Gouw (onderdeel masterplan automatisering) € + 32.500

Exploitatiekosten: (*C1.000)			2023
Overhead	Lonen en salarissen		1.835
	Overige personeelskosten		229
	Inhuur personeel		
	Kapitaallasten	Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving	56
		Rente	
	Automatiseringskosten		544
	Uitvoeringskosten	Kosten betalingsverkeer	1
	Huisvestingskosten		208
	Duurzame goederen		5
	Algemene kosten		252
	Onvoorzien		51
	Uitbestede diensten		423
	Taakstelling/effecten Robotisering		38
	Totale lasten		**3.641**
	Overige opbrengsten	Overige baten	-3
	Opbrengsten invordering		
	Totale baten		**-3**
		Totale kosten overhead	**3.638**
Waarderen	Lonen en salarissen		1.475
	Overige personeelskosten		22
	Uitbestede diensten		
	Inhuur personeel		497
	Automatiseringskosten		196
	Repro- en portokosten		13
	Uitvoeringskosten	Proceskostenvergoedingen	355
	Totale lasten		**2.559**
	Overige opbrengsten		-18
	Totale baten		**-18**
		Directe kosten waarderen	**2.541**
		Doorberekende kosten overhead	**1.713**
		Totale kosten Waarderen	**4.254**
Heffen	Lonen en salarissen		1.222
	Overige personeelskosten		19
	Inhuur personeel		
	Automatiseringskosten		74
	Repro- en portokosten		326
	Totale lasten		**1.640**
	Overige opbrengsten	Overige baten	-3
	Totale baten		-3
		Directe kosten Heffen	**1.637**
		Doorberekende kosten overhead	**1.482**
		Totale kosten Heffen	**3.119**
Innen	Lonen en salarissen		344
	Overige personeelskosten		4
	Inhuur personeel		
	Repro- en portokosten		99
	Uitvoeringskosten	Abonnement Inlichtingenbureau	10
		Incasso- en deurwaarderskosten	117
		Kosten betalingsverkeer	137
		Uitvoeringskosten kwijtschelding	25
	Totale lasten		**737**
	Overige opbrengsten	Overige baten	
	Totale baten		
		Directe kosten Innen	**737**
		Doorberekende kosten overhead	**443**
		Totale kosten Innen	**1.180**
Netto-kosten			**8.553**
	Deelnemersbijdragen	(incl. BTW)	9.161
	BTW Eindgebruiker	Exploitatie	608
	BTW Eindgebruiker	Investeringsvoorstel	
Exploitatieresultaat			

De meerjarenraming BSOB[1] ziet er als volgt uit:

Exploitatiekosten: (*€1.000)			2023	2024	2025	2026
Overhead	Lonen en salarissen		1.835	1.874	1.919	1.965
	Overige personeelskosten		229	225	226	204
	Inhuur personeel					
	Kapitaallasten	Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving	56	35	34	
		Rente				
	Automatiseringskosten		544	518	525	532
	Uitvoeringskosten	Kosten betalingsverkeer	1	1	1	1
	Huisvestingskosten		208	211	214	218
	Duurzame goederen		5	5	5	5
	Algemene kosten		252	256	259	263
	Onvoorzien		51	51	52	53
	Uitbestede diensten		423	430	436	443
	Taakstelling/effecten Robotisering		38	-293	-293	-293
	Totale lasten		**3.641**	**3.313**	**3.380**	**3.391**
	Overige opbrengsten	Overige baten	-3	-3	-3	-3
	Opbrengsten invordering					
	Totale baten		**-3**	**-3**	**-3**	**-3**
		Totale kosten overhead	**3.638**	**3.310**	**3.377**	**3.388**
Waarderen	Lonen en salarissen		1.475	1.506	1.543	1.580
	Overige personeelskosten		22	22	22	22
	Uitbestede diensten					
	Inhuur personeel		497	505	512	520
	Automatiseringskosten		196	199	202	205
	Repro- en portokosten		13	13	13	13
	Uitvoeringskosten	Proceskostenvergoedingen	355	361	366	372
	Totale lasten		**2.559**	**2.606**	**2.658**	**2.711**
	Overige opbrengsten		-18	-18	-19	-19
	Totale baten		**-18**	**-18**	**-19**	**-19**
		Directe kosten waarderen	**2.541**	**2.588**	**2.639**	**2.692**
		Doorberekende kosten overhead	**1.713**	**1.558**	**1.590**	**1.595**
		Totale kosten Waarderen	**4.254**	**4.146**	**4.229**	**4.288**
Heffen	Lonen en salarissen		1.222	1.248	1.277	1.308
	Overige personeelskosten		19	19	19	19
	Inhuur personeel					
	Automatiseringskosten		74	75	76	77
	Repro- en portokosten		326	331	336	341
	Totale lasten		**1.640**	**1.672**	**1.708**	**1.745**
	Overige opbrengsten	Overige baten	-3	-3	-3	-3
	Totale baten		-3	-3	-3	-3
		Directe kosten Heffen	**1.637**	**1.669**	**1.705**	**1.741**
		Doorberekende kosten overhead	**1.482**	**1.348**	**1.375**	**1.380**
		Totale kosten Heffen	**3.119**	**3.017**	**3.080**	**3.121**
Innen	Lonen en salarissen		344	351	360	368
	Overige personeelskosten		4	4	4	4
	Inhuur personeel					
	Repro- en portokosten		99	100	102	103
	Uitvoeringskosten	Abonnement Inlichtingenbureau	10	11	11	11
		Incasso- en deurwaarderskosten	117	118	120	122
		Kosten betalingsverkeer	137	139	141	143
		Uitvoeringskosten kwijtschelding	25	26	26	27
	Totale lasten		**737**	**750**	**764**	**779**
	Overige opbrengsten	Overige baten				
	Totale baten					
		Directe kosten Innen	**737**	**750**	**764**	**779**
		Doorberekende kosten overhead	**443**	**403**	**411**	**413**
		Totale kosten Innen	**1.180**	**1.153**	**1.176**	**1.192**
Netto-kosten			**8.553**	**8.316**	**8.485**	**8.601**

[1] Vanwege de kostenstructuur en samenstelling van de balans van BSOB is er in deze ontwerpbegroting 2023 geen geprognosticeerde balans opgenomen, daar dit geen verdere financiële inzichten verschaft voor de gebruikers van de begroting.

Daarnaast is 2023 het laatste jaar dat er een begroot bedrag (€32.500) is opgenomen voor de samenwerking met Gouw (masterplan automatisering).
Tevens is er vanaf 2024 een taakstelling inverdieneffecten robotisering opgenomen van € 292.500, dit is het effect van scenario 3 uit de business case.

Tevens is de volgende toegestane formatie gebruikt bij het opstellen van de meerjarenbegroting.

	FTE 2021	*FTE 1e BW 2022*	FTE 2023	FTE 2024	FTE 2025	FTE 2026
Overhead	*21,58*	*24,25*	24,25	24,25	24,25	24,25
Fiscaal-juridisch	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00	0,00	0,00
Waarderen	*21,29*	*21,29*	21,29	21,29	21,29	21,29
Heffen	*19,42*	*18,42*	18,42	18,42	18,42	18,42
Innen	*5,51*	*5,51*	5,51	5,51	5,51	5,51
Totaal	***67,8***	***69,5***	**69,5**	**69,5**	**69,5**	**69,5**

Incidentele baten en lasten

In het saldo van baten en lasten in de begroting 2023 is een bedrag van €80.000 aan incidentele baten en lasten meegenomen, welke weergegeven zijn in onderstaande tabel. In tegenstelling tot de werk-naar-werktraject wordt de taakstelling op loonkosten als structureel gezien, immers wordt deze besparing structureel gerealiseerd.

Exploitatiekosten: (*€1.000)	2022	2023	2024	2025	2026
Saldo van baten en lasten	**8.995**	**8.553**	**8.316**	**8.485**	**8.601**
Incidenteel	474	80	3		
Structureel	8.521	8.473	8.314	8.485	8.601
Toelichting incidentele baten en lasten					
Uitkering/regeling voormalig personeel	55	10	3		
Professionalisering inkoopfunctie	75				
Masterplan automatisering "Gouw"	33	33			
Advertentiecampagne NCNP	40				
Wegwerken achterstanden	150				
Kosten waarderen op oppervlakte	216				
Opbrengsten waarderen op oppervlakte	-216				
Inhuur vervanging ziekte	84				
Werk-naar-Werktrajecten	37	38			
Totaal	**474**	**80**	**3**		

7.1 Bijdrage per deelnemer

De lasten van BSOB worden voornamelijk door de deelnemers (kosten) gedragen. Mocht de BSOB in een jaar opbrengsten genereren, dan leidt dit tot lagere kosten voor de deelnemers.
Voor de doorberekening van de kosten aan de deelnemers is gezocht naar een kostenverdeelsleutel die recht doet aan het principe dat naarmate een deelnemer meer werk inbrengt bij BSOB, deze ook een groter aandeel krijgt in de kosten van de organisatie.

7.2 Bijdragen per deelnemer op basis van de productiecijfers 2021

	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert Bakel	Laarbeek	Maashorst	Oss	Someren	Totaal
Totale bijdrage excl BTW	2.858.121	309.313	527.330	173.050	572.172	539.100	417.292	1.014.656	1.788.284	354.060	**8.553.378**
Percentage van bijdrage	33,42%	3,62%	6,17%	2,02%	6,69%	6,30%	4,88%	11,86%	20,91%	4,14%	**100%**
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	203.006	21.970	37.455	12.291	40.640	38.291	29.639	72.069	127.018	25.148	**607.527**
	3.061.126	doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers									

7.3 Productiecijfers 2021[2]

Productiecijfers 2023 BSOB tbv deelnemersbijdrage

BSOB - Aantallen aanslagen en aanslagregels Productiecijfers 2021 aangevuld met ontwikkelingen	Aa en Maas		Asten		Bernheze		Boekel		Deurne		Gemert-Bakel		Laarbeek		Maashorst		Oss		Someren		Totaal
	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	
Aantal aanslagbiljetten per deelnemer	402.594		8.936		16.726		5.312		17.305		15.496		14.395		30.924		49.021		10.543		571.252
Aanslagen in het basispakket																					
Watersysteemheffing ingezetenen		329.799																			329.799
Watersysteemheffing gebouwd		383.555																			383.555
Watersysteemheffing ongebouwd		114.514																			114.514
Zuiveringsheffing forfait bedrijven		21.549																			21.549
Zuiveringsheffing forfait woningen		354.230																			354.230
Afvalstoffenheffing - vastrecht/ vast bedrag				7.369		13.170		4.506		14.286		13.182		10.092		25.908		46.522		8.490	143.525
Reinigingsrecht (aanslagregel op Combi-biljet)												232								106	338
Onroerende zaakbelasting eigenaar niet-woning				1.082		1.398		629		1.696		1.547		1.124		3.247		3.786		1.226	15.735
Onroerende zaakbelasting eigenaar woning				7.331		12.690		4.268		13.839		13.094		9.912		25.878		41.629		8.299	136.940
Onroerende zaakbelasting gebruiker niet-woning				1.021		1.308		567		1.569		1.405		1.042		2.998		3.501		1.091	14.502
Bedrijfsinvesteringszone eigenaar										170											170
Bedrijfsinvesteringszone gebruiker										148		155									303
Reclamebelasting (aanslagregel op Combi-biljet)				94		64						135		75		270		22			660
Rioolheffing gebruiker niet-woning								438		1.377		1.277		917		755		3.175			7.939
Rioolheffing gebruiker woning								4.429		13.796		12.983		9.891		6.536		41.726			89.361
Rioolheffing eigenaar niet-woning				1.073		1.290										1.915		3.380		1.281	8.939
Rioolheffing eigenaar woning				7.311		12.403										18.598		40.285		8.287	86.884
Hondenbelasting				1.280						3.201		2.984						8.805		1.681	17.951
Afvalstoffenheffing - DiftTar			5.473		11.567				11.227		11.109		11.713						6.914		58.003
Aanslagen in het pluspakket																					
Zuiveringsheffing-Verontrein. bedrijf	10.394																				10.394
Rioolheffing grootverbruik			23				30								99		807				959
Toeristenbelasting			98		39		29		42		82				100		84		52		526
Forensenbelasting															173						173
Naheffingsaanslag parkeerbelasting									166						436		1.524				2.126
Kosten parkeerbelasting																					0
Marktgelden									72												72
Reclamebelasting (apart biljet)																					0
Graf-/lijkbezorgings-/begrafenisrechten									27												27
Precariobelasting															23						23
Baatbelasting																					0
Biljetten	402.594		8.936		16.726		5.312		17.305		15.496		14.395		30.924		49.021		10.543		571.252
Regels		1.203.647		26.561		42.323		14.837		50.082		46.994		33.053		85.835		192.831		30.461	1.726.624

[2] De productiecijfers 2021 zijn gecorrigeerd naar reeds bekende ontwikkelingen, in dit geval aanpassing toeristenbelasting Maashorst en diftar Oss.

Productiecijfers 2021 aangevuld met ontwikkelingen													
	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert-Bakel	Laarbeek	Maashorst	Oss	Someren	Totaal	Tarief	Opbrengst
WOZ-objecten	0	8.442	14.374	5.022	15.495	14.600	11.089	29.428	45.664	9.658	153.772	27,66	4.253.966
Aanslagregels op de basisbiljetten heffen	1.203.647	26.561	42.323	14.837	50.082	46.994	33.053	85.835	192.831	30.461	1.726.624	1,50	2.581.677
Aanslagen DifTar		5.473	11.567		11.227	11.109	11.713		38.000	6.914	96.003	2,70	259.208
Zuiveringsheffing-verontr. Bedrijf - Riool grootv aangift	10.394	23		30				100	807		11.354	22,50	255.465
Aanslagen toeristenbelasting		98	39	29	42	82		100	84	52	526	22,50	11.835
Aanslagen forensenbelasting								173			173	4,50	779
Aanslagen naheffing parkeerbelasting					166			450	1.524		2.140	4,50	9.630
Aanslagen marktgelden					72						72	4,50	324
Aanslagen reclamebelasting											0	4,50	0
Aanslagen graf-/lijkbezorgings-/begrafenisrechten					27						27	4,50	122
Aanslagen precariobelasting								23			23	4,50	104
Aanslagbiljetten innen	402.594	8.936	16.726	5.312	17.305	15.496	14.395	30.924	49.021	10.543	571.252	1,91	1.092.430
Verzoek om kwijtschelding	3.643	98	154	30	206	231	130	378	897	89	5.856	15,00	87.840
													8.553.378

8. Bijlagen

8.1 Vergelijkende cijfers 2021 - 1e BW 2022 - 2023

Exploitatiekosten: (*€1.000)			Realisatie 2021	1e BW 2022	2023
Overhead	Lonen en salarissen		1.412	1.728	1.835
	Overige personeelskosten		291	261	229
	Inhuur personeel		55	55	
	Kapitaallasten	Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving	88	70	56
		Rente			
	Automatiseringskosten		450	618	544
	Uitvoeringskosten	Kosten betalingsverkeer	1	1	1
	Huisvestingskosten		294	205	208
	Duurzame goederen			5	5
	Algemene kosten		232	248	252
	Onvoorzien			53	51
	Uitbestede diensten		563	492	423
	Taakstelling/effecten Robotisering			38	38
	Totale lasten		**3.387**	**3.774**	**3.641**
	Overige opbrengsten	Overige baten		-3	-3
	Opbrengsten invordering				
	Totale baten			**-3**	**-3**
		Totale kosten overhead	**3.387**	**3.771**	**3.638**
Waarderen	Lonen en salarissen		1.307	1.434	1.475
	Overige personeelskosten		25	22	22
	Inhuur personeel		1.113	944	
	Uitbestede diensten			40	497
	Automatiseringskosten		212	193	196
	Repro- en portokosten		13	12	13
	Uitvoeringskosten	Proceskostenvergoedingen	367	350	355
	Totale lasten		**3.037**	**2.995**	**2.559**
	Overige opbrengsten	Opbrengst mutatiesignalering	-37		
		Opbrengst waarderen op oppervlakte	-484		
		Overige baten	-18	-233	-18
	Totale baten		**-539**	**-233**	**-18**
		Directe kosten waarderen	**2.498**	**2.762**	**2.541**
		Doorberekende kosten overhead	**1.337**	**1.737**	**1.713**
		Totale kosten Waarderen	**3.835**	**4.499**	**4.254**
Heffen	Lonen en salarissen		1.140	1.166	1.222
	Overige personeelskosten		20	19	19
	Inhuur personeel		146	81	
	Automatiseringskosten		73	73	74
	Repro- en portokosten		339	321	326
	Totale lasten		**1.719**	**1.660**	**1.640**
	Overige opbrengsten	Overige baten	-3	-3	-3
	Totale baten		-3	-3	-3
		Directe kosten Heffen	**1.716**	**1.657**	**1.637**
		Doorberekende kosten overhead	**1.220**	**1.585**	**1.482**
		Totale kosten Heffen	**2.935**	**3.241**	**3.119**
Innen	Lonen en salarissen		280	334	344
	Overige personeelskosten		6	4	4
	Inhuur personeel		47	84	
	Repro- en portokosten		103	97	99
	Uitvoeringskosten	Abonnement Inlichtingenbureau	10	10	10
		Incasso- en deurwaarderskosten	113	115	117
		Kosten betalingsverkeer	133	135	137
		Uitvoeringskosten kwijtschelding	21	25	25
	Totale lasten		**713**	**805**	**737**
	Overige opbrengsten	Overige baten			
	Totale baten				
		Directe kosten Innen	**713**	**805**	**737**
		Doorberekende kosten overhead	**346**	**450**	**443**
		Totale kosten Innen	**1.059**	**1.255**	**1.180**
Netto-kosten			**7.830**	**8.995**	**8.553**

8.2 Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied klanten en leveranciers	
Prestatie-indicator	***Doelstelling***
Klachtenafhandeling	· % klachten afgehandeld binnen 6 weken: 100%
	· Aantal klachten: < 15
Gegronde beroepschriften (nummers)	· Max. 20% gegrond (excl. fiscale compromissen)
Wachttijd bij telefonisch contact	· Wachttijd ≤ 3 minuten : ≥ 95%

Resultaatgebied medewerkers	
Prestatie-indicator	***Doelstelling***
Ziekteverzuim	· Percentage ziekteverzuim: < 3,5%
Meldingsfrequentie	· Gemiddelde meldingsfrequentie ≤ 1,2

Resultaatgebied bestuur en financiers	
Prestatie-indicator	***Doelstelling***
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%.
	· 99% (*gecombineerde*) aanslagregels per object op aanslagbiljet conform totaal aantal aanslagregels
Verzoek-, bezwaar- en beroepschriften dienen binnen gestelde termijnen te worden afgewerkt.	· Bezwaarschriften op aanslagen waterschapsheffing binnen 18 weken, m.u.v. watersysteemheffing Gebouwd> 98%
	· Bezwaarschriften op aanslagen gemeentelijke belastingen binnen wettelijke termijn (voor 20/11; binnenkomst na 20/11 afdoen binnen 12 weken) > 98%
	· Afhandeling WOZ bezwaren (90% vóór 1 oktober en de resterende vóór 31 december; binnenkomst na 20/11 afdoen binnen 12 weken) > 98%
Verzoeken om 100% **volledige** kwijtscheldingen moeten op juiste wijze (conform beleid) binnen gestelde termijnen worden afgehandeld.	· 98% van de volledige verzoeken binnen 16 weken.
Oordeel waarderingskamer	· Minstens 'Goed'
Waardering objecten	· Vóór 1 oktober concept-waardering van ≥ 90% van de objecten beschikbaar voor eerstvolgend tijdvak (=status M in Ortax).
Gegronde WOZ-bezwaarschriften (nummers): huidig heffingsjaar	· ≤ 50% (excl. compromissen).
NCNP bezwaren	· Percentage NCNP bezwaren
Financiële tegenwaarde van de door de deelnemers begrote aanslagen	· ≥ 95 % per 1 juli (Netto opgelegd; minus vernietigingen, verminderingen, kwijtscheldingen e.d.)
	· ≥ 98% per 31 december (Netto opgelegd; minus vernietigingen, verminderingen, kwijtscheldingen e.d.).
Betalingsgedrag	· Openstaand bedrag , 1 jaar na dagtekening aanslag: max. 1,25% open na laatste vervaldag
	· Openstaand bedrag , 2 jaar na dagtekening aanslag: max. 0,7% open na laatste vervaldag
	· Openstaand bedrag , 5 jaar na dagtekening aanslag: max. 0,1% open na laatste vervaldag
Waardering objecten	· Voor 1 december zoveel mogelijk objecten gecontroleerd: ≥ 90% (=status A of D in Ortax).
WOZ-bezwaarschriften (nummers); huidig heffingsjaar	· Aantal ontvangen WOZ-bezwaren t.o.v. WOZ-objecten: ≤ 2%
WOZ-beroepschriften (nummers); heffingsjaar -1	· Aantal ontvangen WOZ-beroepen t.o.v. aantal afgehandelde WOZ-bezwaren: ≤ 2%
Tijdige aanslagoplegging	· Aantal objecten beschikt vóór 1 maart t.o.v. totaal aantal objecten: ≥ 98%
	· Aantal objecten beschikt vóór 1 juni t.o.v. totaal aantal objecten: ≥ 99,9%

KENGETALLEN:	
Prestatie-indicator	***Doelstelling***
Automatische Incasso	· Het percentage belastingplichtigen welke een AIC heeft afgegeven
Aanslagen verstuurd via MijnOverheid	· Het percentage aanslagen verstuurd via MijnOverheid
Aantal betalingsregelingen	· Het percentage uitstel van betaling tov totaal aantal vorderingen
Aantal storno's	· Het percentage storneringen tov totaal aantal vorderingen
Aantal (zelf) opgelegde loonvorderingen	· Het percentage zelf opgelegde loonvorderingen tov totaal
Oninbare belastingen	· % bedrag Oninbaar lijden tov bedrag opgelegde gemeentelijke aanslagen van heffingsjaar -3 : < 0,20%
	· % bedrag Oninbaar lijden tov bedrag opgelegde waterschapsaanslagen van heffingsjaar -3: < 0,20%

8.3 Taakvelden

Op grond van artikel 7, lid 3 van de BBV provincies en gemeenten dient in de begroting een overzicht van de geraamde baten en lasten per taakveld te worden opgenomen. In beginsel zouden de volgende taakvelden voor BSOB van toepassing zijn.

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

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.

Taakveld	Taakveldomschrijving		2023	2024	2025	2026
0.4	**Overhead**	Totale kosten overhead	3.638	3.310	3.377	3.388
		Doorbelasting kosten overhead naar programma belastingen	-3.638	-3.310	-3.377	-3.388
		Saldo kosten overhead	**-**	**-**	**-**	**-**
0.61 + 0.62	**Belastingen-OZB**	Totale directe lasten	2.559	2.606	2.658	2.711
		Totale directe baten	-18	-18	-19	-19
		Directe kosten belastingen-OZB	**2.541**	**2.588**	**2.639**	**2.692**
		Doorbelasting kosten overhead	1.689	1.534	1.565	1.570
		Totale kosten belastingen-OZB	**4.230**	**4.122**	**4.204**	**4.263**
0.64	**Belastingen-Overig**	Totale directe lasten	2.377	2.422	2.472	2.524
		Totale directe baten	-3	-3	-3	-3
		Directe kosten belastingen-Overig	**2.374**	**2.419**	**2.469**	**2.520**
		Doorbelasting kosten overhead	1.899	1.725	1.759	1.765
		Totale kosten belastingen-Overig	**4.273**	**4.143**	**4.228**	**4.285**
0.8	**Onvoorzien**		**51**	**51**	**52**	**53**
	Netto-kosten		**8.553**	**8.316**	**8.485**	**8.601**
		Deelnemersbijdragen (incl. BTW)	9.161	8.926	9.103	9.223
		BTW Eindgebruiker - exploitatie	608	609	618	623
		BTW Eindgebruiker- investeringen				
	Exploitatieresultaat					
0.10	Mutaties reserve					
0.11	**Gerealiseerd resultaat**					

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 Ontwerpbegroting 2023 ter vaststelling aan het Algemeen Bestuur aan te bieden.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van BSOB van 31 maart 2022

De voorzitter Dagelijks Bestuur	De secretaris
H.A.M van Moorsel	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. 31 maart 2022

gelet op,

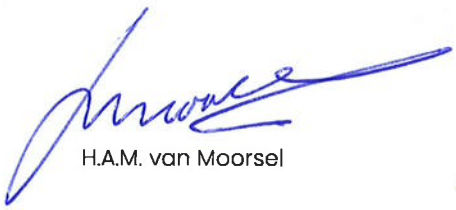
- de Wet Gemeenschappelijke Regelingen;
- de bepalingen in de Gemeenschappelijke Regeling BSOB;

BESLUIT:

1. De Ontwerpbegroting 2023 vast te stellen;

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van BSOB van 31 maart 2022.

De voorzitter Algemeen Bestuur



H.A.M. van Moorsel

De secretaris



G.J.M. van der Zanden