

BURAP 2024

(inclusief Ontwerp- 2^e BW 2024)

Datum 27-8-2024

<i>Versiebeheer</i>		
<i>Versie</i>	<i>Datum</i>	<i>Status</i>
Financieel Specialisten	07-08-2024	Concept
Regievoorders	19-08-2024	Concept
Dagelijks bestuur/ Algemeen bestuur	27-08-2024	Definitief



Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Leeswijzer	6
3. Organisatie	7
3.1 BSOB organisatie	7
3.2 Missie, visie en kernwaarden	7
Missie	7
Visie	7
Kernwaarden	7
4. Programma-verantwoording - Primaire processen	8
4.1 Waarderen	8
4.2 Heffen	10
4.3 Innen	12
5. De Paragrafen	15
5.1 Weerstandsvermogen & risicobeheersing	15
5.2 Financiering	16
5.3 Bedrijfsvoering	16
5.3.1 Bezwaar en Beroep	17
5.3.2 Frontoffice	17
5.3.3 Informatievoorziening en ICT	20
5.3.4 HRM	23
5.3.5 Bestuurs- en beleidsondersteuning	26
5.4 Prestatie-indicatoren	32
6. Projecten	38
6.1 Masterplan automatisering	38
6.2 Verhogen volwassenheidsniveau gegevensbescherming	38
7. Financiën	39
7.1 Exploitatieresultaat t/m juni 2024	39
7.2 Analyseverschillen	41
7.2.1 Formatie	42
7.2.2 Analyse inhuur – salarissen (€190.000 nadeel)	42
7.2.3 Uitvoeringskosten – Proceskostenvergoedingen (€350.000 nadeel)	43

7.2.4	Automatiseringskosten (€195.000 nadeel)	43
7.2.5	Algemene kosten (€66.000 nadeel)	43
7.2.6	Overige opbrengsten (€308.000 voordeel)	43
7.2.7	Rentebaten (€80.000 voordeel)	44
7.3	Bijdragen per deelnemer	45
7.4	Productiecijfers 2023 (inclusief ontwikkelingen 2024)	46
7.5	Taakvelden 2 ^e BW 2024.....	47
7.6	Meerjarenbegroting (inclusief overzicht incidentele kosten 2 ^e BW 2024)	47
8.	Bijlagen	50
8.1	Lijst van gebruikte afkortingen.....	50
	Besluit dagelijks bestuur	52
	Besluit algemeen bestuur	53

1. Inleiding

Voor u ligt de bestuursrapportage 2024 (Burap 2024) met de ontwikkelingen en voortgang over de periode januari 2024 tot en met juni 2024.

Met de naweeën van het grote aantal bezwaren uit 2023 en de uitbreiding van de taken als gevolg van de bediening van de drie Dienst Dommelvallei-gemeenten, heeft BSOB een bewogen eerste half jaar achter de rug. Door het spreiden van het opleggen van de belastingaanslagen over een aantal weken was het aantal inkomende telefoongesprekken in het eerste kwartaal beter beheersbaar dan in voorgaande jaren. Het aantal inkomende gesprekken was in 2024 sowieso 30% lager dan vorig jaar.

Bezwaren

Na de uitzonderlijke toename van het aantal bezwaren in 2023 daalde bij BSOB in 2024, in lijn met het landelijke gemiddelde, het aantal bezwaren met ongeveer 50%. Het aantal bezwaren was echter nog steeds hoger dan in 2022.

Het lijkt aannemelijk dat de relatief lagere gemiddelde stijging van de WOZ-waarden en de communicatiecampagne bijdroegen aan de daling van het aantal bezwaren. De veranderde wetgeving over de proceskostenvergoeding voor WOZ-bezwaren heeft geleid tot minder bezwaren van NCNP-bureaus, hoewel de daling minder sterk was dan verwacht.

Mede als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving zijn er aanzienlijk minder WOZ-bezwaren ingediend in 2024 ten opzichte van 2023. Dit ontwikkelde zich als volgt (stand van 5 juni 2024) ¹:

Bezwaren incl. Woningbouw	2023	2024	Vershil tov 2024 inclusief woningbouw
NCNP	9.738	8.345	-14%
Niet-NCNP	8.044	3.147	-61%
Eindtotaal	17.782	11.492	-35%

Bezwaren excl. Woningbouw	2023	2024	Vershil tov 2024 inclusief woningbouw
NCNP	9.732	5.714	-41%
Niet-NCNP	8.040	3.133	-61%
Eindtotaal	17.772	8.847	-50%

¹ Vanwege een omvangrijk bezwaar van een woningcorporatie is een uitsplitsing gemaakt, inclusief en exclusief woningbouw.

Van bovenstaande bezwaren zijn 4.900 bezwaren inmiddels afgehandeld, waaronder het bezwaar van een woningbouwcoöperatie over 2.645 objecten.

De gemeenschappelijke regeling

In het kader van de WGR is door het Algemeen Bestuur op 14 juni de gewijzigde gemeenschappelijke regeling goedgekeurd. BSOB is momenteel met een serieuze gegadigde in onderhandeling over toetreding tot de gemeenschappelijke regeling per 1 januari 2026. Toetreding van deze organisatie zou voor BSOB een verdubbeling van het aantal op te leggen aanslagbiljetten betekenen. Mede in het licht van deze ontwikkeling en de uitbreiding van de taken van BSOB met de komst van Dienst Dommelvallei in 2024, wordt in de komende periode door de directie en het managementteam van BSOB een meerjarenplan uitgewerkt. Hierin wordt ook de realisatie van de businesscase meegenomen, oftewel de effecten van verdere professionalisering en automatisering van onze processen op de formatie. In het meerjarenplan zal gefocust worden op het normaliseren van de werkdruk en het verder optimaliseren van de kwaliteit van de interne bedrijfsvoering.

2. Leeswijzer




Organisatie

Hoofdstuk 3 geeft een blik op de organisatie in zijn algemeenheid.

Primaire processen

In **hoofdstuk 4** geven wij een korte toelichting op de 3 primaire processen: Waarderen, Heffen en Innen.

Conform de opzet van de begroting wordt per programma door middel van een stoplicht aangegeven wat de status is van de realisatie van de doelen² en resultaten vanuit de Programmabegroting 2024. De legenda van het stoplicht is als volgt:

-  (Groen) is gerealiseerd in 2024 of de realisatie loopt conform de planning.
-  (Oranje) de realisatie conform de planning staat onder druk.
-  (Rood) niet gerealiseerd of realisatie conform de planning is niet haalbaar in 2024.

De paragrafen

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

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

Projecten 2023

In **hoofdstuk 6** geven wij een terugkoppeling op de begrote projecten.

Financiën

Hoofdstuk 7 geeft alle financiële informatie over de realisatie ten opzichte van de begroting 2024.

Bijlagen

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

- Lijst gebruikte afkortingen.

² De teksten die uit de begroting 2024 komen zijn ongewijzigd overgenomen. Hierdoor zijn sommige teksten achterhaald. Om aansluiting te behouden met de vastgestelde begroting zijn deze teksten niet aangepast.

3. Organisatie

3.1 BSOB organisatie

BSOB is een gemeenschappelijke regeling van waterschap Aa en Maas en 9 gemeenten. Daarnaast verricht BSOB voor 3 gemeenten middels een DVO werkzaamheden. 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

De organisatie staat voor het nauwkeurig en zo eerlijk mogelijk vaststellen, heffen en innen van de belastingaanslag. Bij BSOB geloven we dat het uitvoeren van deze belastingtaak gepaard gaat 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

We willen excellente dienstverlening bieden door burgers, bedrijven en onze deelnemers zoveel mogelijk te faciliteren. Dit doen we door werkprocessen efficiënter in te richten. Bij het vaststellen van de meerjarenvisie en –strategie bezien wij of en op welke wijze BSOB uitgebreid kan worden met de toetreding van nieuwe deelnemers.

Het is onze ambitie om een belastingdienstverlener te zijn en blijven, 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.

Kernwaarden

- Kwaliteit
- Toegankelijk
- Kostenbewust

Wij handelen naar onze kernwaarden. En vinden het belangrijk om een zo hoog mogelijke kwaliteit dienstverlening te bieden tegen zo laag mogelijke maatschappelijke kosten. Hierdoor streven wij ernaar om bij te dragen aan een betrouwbare en dienstverlenende overheid.


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.


4.1 Waarderen


BURAP – taxateurs		
We verbeteren de kwaliteit van WOZ-taxaties waarbij minder inzet van taxateurs nodig is.		
Terugblik januari t/m juni	We verbeteren de kwaliteit van de WOZ-taxaties door de omzetting van inhoud naar GO en de foto-tool. Daarmee beperken we de impact van de stijging van het aantal bezwaren en hebben we minder taxateurs nodig. De formatie-uitbreiding komt door de groei van het werkgebied en de stijging van het aantal bezwaren.	
Prognose t/m dec	We verbeteren de kwaliteit van het bestand van Dienst Dommelvallei. Dit vergt een enorme inspanning omdat de kwaliteit van de WOZ-bestanden van de nieuwe gemeenten ondermaats is. We volgen hierbij het plan van aanpak om dit volgens planning op te lossen.	


We maken een efficiency slag binnen de interne en externe WOZ-processen.		
Terugblik januari t/m juni	We voeren een versnelde bezwaarafhandeling uit in overleg met verschillende indieners om tot een tijdige afronding te komen.	
Prognose t/m dec	Dit loopt door tot einde kalenderjaar.	

We verhogen de acceptatiegraad van de WOZ-beschikking middels duidelijke communicatie.		
Terugblik januari t/m juni	We voeren met andere samenwerkingsverbanden een communicatiecampagne uit. Daarnaast passen we het aanslagbiljet op	

	meerdere punten aan. Beide ontwikkelingen leiden tot een hogere acceptatiegraad.
Prognose t/m dec	We plannen met andere samenwerkingsverbanden de nieuwe communicatiecampagne voor 2025.

Formatie	
Terugblik januari t/m juni	Er is een toekomstbestendige formatie. Daarbij passen we de formatie aan als de binnengekomen bezwaren afwijken van het aantal geprognostiseerde bezwaren.
Prognose t/m dec	We schalen de formatie af omdat er minder WOZ-bezwaren zijn dan geprognostiseerd.

BURAP – objectenbeheer	
We voeren de mutatiedetectie uit en doen dit in continue afstemming met onze deelnemers.	
Terugblik januari t/m juni	We hebben met 5 van de 12 deelnemers afgestemd om volledige controle uit te voeren op de mutatiedetectie luchtfoto 2024 voor BGT-BAG en WOZ. Daarbij verwerken we de bevindingen direct in de WOZ-administratie en koppelen de te corrigeren mutaties voor BGT en BAG terug aan de gemeente of externe partij die de mutatiedetectie heeft uitgevoerd (afhankelijk van de keuze van de deelnemer).
Prognose t/m dec	Afhankelijk van de kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van de luchtfoto's 2024 zullen de controles in de 2e helft van 2024 worden afgerond. We breiden het aantal aangesloten deelnemers graag uit.

We maken een efficiency slag op de samenwerking en werkverdeling van taxateurs en objectenbeheerders.	
Terugblik januari t/m juni	Door eerder in de keten objectkenmerken te controleren en te muteren hoeven taxateurs dit op een later moment niet meer te doen.
Prognose t/m dec	We voeren dit voor een nog groter aantal deelnemers uit in de 2e helft van 2024.


Verbeteren van applicaties.		
Terugblik januari t/m juni	We hebben samen met de softwareleverancier van Way2GO doorontwikkeld waardoor de samenwerking met deelnemers bij mutatiedetectie is verbeterd.	
Prognose t/m dec	In toenemende mate maken we de applicaties geschikt om met onze deelnemers in een gemeenschappelijke omgeving te werken.	

Formatie		
Terugblik januari t/m juni	We hebben het doel behaald om meer inzicht te krijgen in de benodigde formatie.	
Prognose t/m dec	We gaan aan de slag om een toekomstbestendige formatie in te vullen.	


4.2 Heffen

BURAP - gegevensbeheer		
Werkzaamheden team gegevensbeheer.		
Terugblik januari t/m juni	<p>In deze periode zijn de gegevens uit de basisregistraties BRP, HR, BRK, LV WOZ en het ongebouwd voor het waterschap tijdig en met een goede kwaliteit verwerkt.</p> <p>Analyseschermblocen Om de kwaliteit van de verwerkte gegevens vanuit de BRK en de LV WOZ verder te verhogen hebben we gebruik gemaakt van een controle-schermbloc in Gouw.</p> <p>Automatisch verwerken van grondslagen ongebouwd waterschap Voor de verwerking van de grondslagen voor de watersysteemheffing ongebouwd hebben we dit jaar een gegevensbestand ontvangen van Waterschap Aa en Maas. De verwerking van de grondslagen gaat hierdoor veel sneller, omdat het nu een geautomatiseerd proces is.</p>	
Prognose t/m dec	We verwerken continu de gegevens uit de basisregistraties BRP, HR, BRK en de LV WOZ.	

	<p>In juli 2024 wordt de KvK-koppeling opgeleverd door onze softwareleverancier. Met deze koppeling worden meer KvK-gegevens automatisch verwerkt en daarmee verhogen we de kwaliteit van de gegevens in onze administratie.</p> <p>Via uitvallijsten en controlelijsten bekijken we of de verwerkte gegevens juist, maar vooral ook volledig zijn verwerkt. Hierbij wordt ook gekeken naar oude belastingjaren.</p> <p>We zijn continu bezig met het verbeteren van de interne werkprocessen met betrekking tot de gegevensverwerking uit de basisregistraties. Daarnaast verbeteren we samen met ICT en onze softwareleverancier de softwareapplicatie.</p>
--	---

Vorbereidingen op de SOR.		
Terugblik januari t/m juni	De SOR wordt landelijk niet verder uitgerold. In afwachting van een alternatief met betrekking tot een mogelijke objectenregistratie, zorgen we ervoor dat in de WOZ zoveel mogelijk gelijk blijft lopen met andere basisregistraties waarvan de WOZ afnemer is.	
Prognose t/m dec	In afwachting van landelijk besluit.	


Formatie		
Terugblik januari t/m juni	Het team is versterkt. De werkzaamheden met betrekking tot de gegevensverwerking BRP en de LV WOZ zijn nu niet meer bij één persoon belegd. Hierdoor zijn we minder kwetsbaar.	
Prognose t/m dec	De openstaande vacatureruimte wordt ingevuld. Deze kandidaat wordt het aankomende half jaar ingewerkt door één externe.	


BURAP - heffen		
Optimaliseren van de werkzaamheden van het team Heffen.		
Terugblik januari t/m juni	We hebben meer controles ingebouwd. Zo hebben we sneller in beeld waar heffingen/ grondslagen nog niet volledig zijn. Ook hebben we het aangifteformulier zuiveringsheffing geoptimaliseerd. De workflow voor alle	


	aangiften en de heffen bezwaren zijn ook aangepast zodat deze efficiënter afgehandeld kunnen worden.
Prognose t/m dec	We gaan het proces voor de aangiften toeristenbelasting en rioolheffing verder optimaliseren. We gaan ook een start maken om het proces van de rioolheffing verder te optimaliseren.


Formatie		
Terugblik januari t/m juni	In deze periode zijn 2 collega's vertrokken. Beide vacatures zijn inmiddels ingevuld. Ook is ons team nog extern versterkt door de invulling van de vacature die er was door de uitbreiding van Dienst Dommelvallei.	
Prognose t/m dec	Er is 1 vacature extern uitgezet. Deze vacatureruimte wordt al enkele jaren ingevuld door externen. Door ontwikkelingen op de markt lijkt het nu een juist moment om de vacature weer open te stellen.	


4.3 Innen


BURAP – innen		
Vergroten allround karakter van Innen.		
Terugblik januari t/m juni	Het allround karakter van innen is vergroot door de komst van 1 medewerker vorig jaar.	
Prognose t/m dec	We zetten deze ontwikkeling door met de nog in te vullen uitstaande interne vacature. Verwachting is dat deze vanaf september is ingevuld. Hierdoor is innen minder kwetsbaar. Pieken/onderbezetting op verschillende taken vangen we gemakkelijker op.	

Automatisering van verwerken betalingen.		
Terugblik januari t/m juni	De eerste stap in het proces "automatisch opstarten en verzenden van rentebesikkingen" is gezet.	
Prognose t/m dec	Het proces "automatisch opstarten van rentebesikkingen" is ingericht.	

Verdere automatisering van processen Innen		
Terugblik januari t/m juni	Automatisch inlezen van betaalbestanden, verwerken retour dossier deurwaarder en het meer aantrekkelijk maken van de automatische incasso zijn nog niet gestart. Hiervoor zijn we afhankelijk van Gouw en de BNG.	
Prognose t/m dec	We verwachten dit in 2024 niet te kunnen realiseren.	

Automatisering van kwijtscheldingsproces.		
Terugblik januari t/m juni	Het bestand voor de meerjarige kwijtschelding (MJK) is in december verstuurd. Dit zorgde voor een betere spreiding van de werkvoorraad. Hiermee verlaagden we de werkvoorraad vanaf eind februari met 35%. De afhandeltermijn van 16 weken wordt in 97,9% van de gevallen gehaald.	
Prognose t/m dec	We zorgen ervoor dat, door belastingschuldige, ingevulde gegevens op de digitale balie automatisch worden overgenomen in het belastingpakket. Dit zorgt voor minder handwerk, minder fouten en meer tijdwinst.	

Doorstorting deurwaarder.		
Terugblik januari t/m juni	De automatische doorstortingen vanuit de deurwaarder verlopen goed. Tussen de 95% en 99% van de doorstortingen verwerken we automatisch. Er zal altijd een klein percentage uitval blijven.	
Prognose t/m dec	We handhaven dit percentage.	

Meer sociaal invorderen.		
Terugblik januari t/m juni	We bieden maatwerk bij dossiers zodra een belastingschuldige zich meldt. We verwijzen belastingschuldigen naar hulpinstanties. Meer proactief sociaal invorderen is nog niet in gang gezet.	
Prognose t/m dec	We zetten de eerste stap in het proces "minder dossiers naar de deurwaarder". Het proces m.b.t. erfgenamen krijgt meer vorm. Dit zorgt voor sneller contact met de erfgenamen, waardoor sneller een actueel adres beschikbaar is. Dit	

	<p>resulteert in een afname van het aantal retour gekomen onbestelbare brieven en een snellere betaling.</p> <p>We maken een begin met data-analyse. Op basis hiervan maken we onderscheid tussen belastingschuldigen die niet kunnen en die niet willen betalen.</p> <p>Gemeentes zijn geen signaalpartner in het kader van "Vroegsignalering". Hierdoor is het (nog) niet mogelijk om mee te doen aan Vroegsignalering.</p> <p>We onderzoeken de gewenste invoering van de kosteloze herinnering en leggen dit voor aan het Algemeen Bestuur van BSOB.</p>
--	--

Doorlooptijd dossiers verkorten.		
Terugblik januari t/m juni	In het eerste half jaar is dit niet actief opgepakt.	
Prognose t/m dec	<p>We zetten de eerste stap in het proces "minder dossiers naar de deurwaarder" en het proces met betrekking tot erfgenamen krijgt meer vorm.</p> <p>We pakken uitval sneller op en kijken kritisch naar openstaande posten, langer dan 1 jaar. We gebruiken hiervoor ook de data-analyse.</p>	

Formatie		
Terugblik januari t/m juni	In het eerste half jaar huurden we fte in voor met name de afhandeling van de kwijtscheldingsverzoeken.	
Prognose t/m dec	In de maanden juli en augustus huren we nog in voor de werkvoorraad kwijtschelding. Vanaf september vullen we de 1-fte vacature van allround medewerker innen in. We bereiden ons voor op de opvolging van de medewerker die medio 2025 met pensioen gaat. Door de komst van een 3e afdelingshoofd benoemen we ook een coördinator innen.	

5. De Paragrafen

5.1 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.

In deze paragraaf worden de risico's en ontwikkelingen besproken die impact kunnen hebben op de exploitatie van BSOB en de daaruit voortvloeiende (individuele) deelnemersbijdrage.

In de begroting 2024 waren de volgende risico's geïdentificeerd.

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.

Toelichting Burap I

De ontwikkelingen met betrekking tot dit risico zijn al verwerkt in de begroting, zie paragraaf 7.2.3.

Per 1 januari 2024 is de Wet WOZ aangepast. De proceskostenvergoeding is door de wetgever naar beneden bijgesteld voor WOZ-zaken. Echter, de hoge raad heeft per 12 juli 2024 de proceskostenvergoeding in belastingzaken in algemeenschap verhoogd. Dit betekent dat de proceskostenvergoedingen voor de in 2024 toegekende bezwaarschriften hoger zullen uitvallen dan voorzien. Voor financiële impact van deze jurisprudentie wordt verwezen naar paragraaf 7.2.3.

Kort gezegd komt het erop neer dat de proceskostenvergoeding wordt verhoogd van 310 euro per proceshandeling, naar 624 euro per proceshandeling in belastingzaken. De matiging ('korting') voor WOZ-

zaken, die sinds 1 januari 2024 wordt toegepast, blijft voorsnog wel in stand, echter wordt deze korting nu toegepast op een hoger basistarief. Het hogere basistarief gaat per 12 juli 2024 direct in.

Concluderend:

De 1e BW 2024 kende aanvankelijk een daling in de te verwachten proceskosten, doordat de wetgever per 1 januari 2024 de proceskosten in WOZ-zaken naar beneden heeft bijgesteld. Dit uitgangspunt is gewijzigd nu de rechterlijke macht per 12 juli 2024 de proceskosten in belastingzaken in algemeenheid verhoogd heeft.

We verwachten ten aanzien van de bezwaren en beroepen dat de recente rechterlijke beslissingen een aanzuigend effect gaan hebben ten opzichte van de dalende trend die zichtbaar was naar aanleiding van de nieuwe regelgeving vanaf 1 januari 2024.

Inflatierisico's

Zoals bekend is het een onrustige economische tijd. Waar mogelijk hebben wij de prijsstijgingen verwerkt in de begrotingscijfers. Echter de huidige economische omstandigheden zijn dermate onzeker dat dit de komende tijd effect kan hebben op de realisatie van de begroting.

Toelichting Burap I

Dit risico is ongewijzigd, in het eerste half jaar heeft BSOB gemerkt dat leveranciers stevige prijsverhogingen (willen) doorvoeren. BSOB is waar mogelijk met deze leveranciers in gesprek.

5.2 Financiering


BSOB conformeert zich aan de regels van de wet FIDO. Een vertaling is opgenomen in het treasurystatuut van BSOB. Aangezien BSOB geen langlopend vreemd vermogen aan heeft hoeven trekken, is het treasuryrisico nihil.


De liquiditeitspositie wordt nauw gemonitord. Op moment van schrijven zijn hier geen bijzonderheden over te melden.


5.3 Bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering is ondersteunend aan en medebepalend 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, informatievoorziening en ICT, HRM en bestuurs- en beleidsondersteuning gepresenteerd.


5.3.1 Bezwaar en Beroep

BURAP – bezwaar en beroep		
Verwezenlijken digitale portal voor indienen bezwaren.		
Terugblik januari t/m juni	De portal voor het indienen van bezwaren is gerealiseerd.	
Prognose t/m dec	We breiden de digitale mogelijkheden uit door ook digitaal te kunnen beslissen op een bezwaarschrift.	


Terugdringen uitval flitsuitspraken.		
Terugblik januari t/m juni	De uitval van de gerobotiseerde flitsuitspraken is sterk teruggedrongen. Echter de uitval van de gerobotiseerde formele uitspraken is toegenomen. Dit is een aandachtspunt.	
Prognose t/m dec	Door uitspraken op bezwaar te automatiseren is BSOB minder afhankelijk van robotisering. Via die weg dringen we de uitval van de robot verder terug.	


Formatie		
Terugblik januari t/m juni	In januari kende het team bezwaar enorme formatieve problemen door uitval en verloop van personeel. Per 1 juli 2024 is dit opgevangen, deels door interne invulling van vacatureruimte, deels door de inzet van inhuur.	
Prognose t/m dec	De formatie zal in de pas lopen zodra de inhuur afgeschaald wordt. Dit vindt plaats bij terugkeer van de coördinator bezwaar beroep na zwangerschap.	


5.3.2 Frontoffice


BURAP – frontoffice		
Vergroten allround karakter van frontoffice.		
Terugblik januari t/m juni	Het allround karakter van de frontoffice is niet vergroot. De reden hiervoor is de komst van een aantal nieuwe medewerkers. Deze leerden we de afgelopen	


	maanden de basistaken van de frontoffice. Er zijn een aantal kennissessies geweest op het gebied van kwijtschelding, onvermogen en retourpost.
Prognose t/m dec	We gaan door met het inwerken van de nieuwste medewerkers op alle frontoffice taken. Daarnaast plannen we nog meer kennis/opfrissessies en verbeteren we het huidige opleidingsplan voor nieuwe medewerkers. We maken een begin met een digitale interactieve kennisbank op het nog nieuw in te richten intranet.

Proces onvermogen (het proces omtrent belastingschuldigen met onvermogen om te betalen (MSNP/WSNP/faillissementen/onder bewind gestelden).		
Terugblik januari t/m juni	De frontoffice onderhoudt dit proces en boekt de zaken hiervoor in waarna een robot veel repeterende acties automatisch uitvoert. De frontoffice verwerkt alleen nog de uitval handmatig. Dit proces is hiermee op orde en in control.	
Prognose t/m dec	We handhaven dit proces.	

Meer digitale zelfredzaamheid door contactformulier binnen digitale balie.		
Terugblik januari t/m juni	Ongeveer 37% van de ingestuurde contactformulieren is via de digitale balie binnengekomen. Dit is 2% gestegen ten opzichte van vorig jaar.	
Prognose t/m dec	We blijven belastingschuldigen stimuleren dit te doen door ze hierop te wijzen. We onderzoeken de mogelijkheid naar een iDEAL-betaalknop op de digitale balie.	


Belastingpakket in het nieuwe telefoonpakket.		
Terugblik januari t/m juni	Vanaf september 2023 is er een koppeling tussen het telefoonpakket en het belastingpakket. Zodra een beller belt, ziet de frontoffice alle gegevens al in beeld. Dit scheelt opzoektijd en ervaart de frontoffice als positief.	
Prognose t/m dec	We handhaven dit.	

Kwaliteit dienstverlening verhogen.		
Terugblik januari t/m juni	Door komst van een aantal nieuwe medewerkers is het voornaamste doel geweest om deze nieuwe medewerkers op vlieghoogte te brengen. Focussen op het behoud van de kwaliteit is enkel aan de orde geweest.	
Prognose t/m dec	De nieuwste collega's zijn meer ingewerkt op alle frontoffice-taken. We controleren op structurele basis de kwaliteit van de gesprekken en uitgaande correspondentie. We bespreken dit met de medewerkers in een coachgesprek. We maken een begin met een jaarkalender van te geven kennis/opfrissessies. Hiermee stemmen we proactief de behoefte aan kennis beter af op het moment dat het nodig is.	

Meer stimuleren gebruik MijnOverheid.		
Terugblik januari t/m juni	We verzonden de aanslagbiljetten in 2023 in een envelop met daarop een verwijzing naar MijnOverheid. Het effect hiervan was pas in februari 2024 te meten. Gebleken is dat deze vermelding niet leidde tot een significante stijging van meer MijnOverheid aanmeldingen.	
Prognose t/m dec	We onderzoeken om meer producten (meer dan alleen het aanslagbiljet) aan te bieden via MijnOverheid. We werken een pilot uit waarin we aangeven voor welke brief we dit willen opstarten.	

Efficiëntere inzet personeel.		
Terugblik januari t/m juni	Vanwege de komst van een aantal nieuwe medewerkers is hier geen ruimte voor geweest.	
Prognose t/m dec	Door 1 medewerker gedeeltelijk vrij te maken, is een specifieke grote werkvoorraad (retourpost) weggewerkt.	


Toegankelijkheid website verhogen.		
Terugblik januari t/m juni	Informatie ten behoeve van de toegankelijkheid van de website is te lezen bij het onderdeel communicatie.	
Prognose t/m dec	Zie bovenstaand.	


Formatie		
Terugblik januari t/m juni	Er zijn een aantal nieuwe medewerkers bijgekomen. Dit kostte de huidige medewerkers veel tijd en energie. De eerste weken zijn intensief door 1 op 1 inwerktijd. Daarna kost het tijd om deze nieuwe mensen goed in te werken op alle andere taken van de frontoffice.	
Prognose t/m dec	We zorgen ervoor dat alle medewerkers op alle frontoffice taken goed zijn ingewerkt. We bereiden ons voor op de mogelijke toetreding van de serieuze gegadigde en de hiermee samenhangende nieuwe medewerkers.	


5.3.3 Informatievoorziening en ICT

BURAP – informatievoorziening en ICT		
Belastingstelsel – <i>Optimaliseren GouwBelastingen.</i>		
Terugblik januari t/m juni	<p>We hebben in Gouw Belastingen verschillende werkprocessen ingericht en geoptimaliseerd, een voorbeeld hiervan is het kwijtschelding proces. Er wordt wekelijks overleg met GouwIT gevoerd, waardoor de acties met hoge prioriteit voldoende aandacht krijgen en op tijd worden opgepakt. Doordat BSOB gebruikt maakt van de continuous delivery werkwijze zijn meteen de nieuwste softwareversies beschikbaar, worden problemen snel opgelost en zijn nieuwe functionaliteiten snel beschikbaar.</p> <p>We hebben een adviesmemo, inclusief businesscase, opgesteld om de beschikbaarheid en continuïteit van het belasting- en waarderingssysteem te borgen. Hierin wordt voorgesteld om in het kader van de stabiliteit en performance van de huidige on-premise omgevingen een migratie naar de Cloud omgeving van de betreffende leveranciers in gang te zetten.</p>	

	We hebben de opdracht gegeven voor het realiseren van een Diginetwerk aansluiting. Deze is o.a. nodig voor het veilig koppelen met het Inlichtingenbureau en landelijke voorzieningen.
Prognose t/m dec	<p>We zorgen ervoor dat de acties die leiden tot procesoptimalisatie worden opgepakt vanuit de actielijst op volgorde van prioriteit. Wekelijks overleg wordt gecontinueerd.</p> <p>Na een "Go" voor de businesscase gaan we de verdere voorbereidingen oppakken om de migratie naar de Cloud te realiseren per medio 2025.</p>


Business Intelligence		
Terugblik januari t/m juni	<p>Bijeenkomst georganiseerd voor gebruikers van deelnemersrapportages. Resultaat is beter begrip van en groei in gebruik van Power BI rapportages, en meer personen die toegang wensen.</p> <p>Realisatie van diverse interne rapportages voor o.a. inzicht in productie (diverse teams) en trends (inning, communicatiecampagne) in het werkveld.</p>	
Prognose t/m dec	<p>Automatiseren werkzaamheden kwaliteitsadviseur/accountmanager waar mogelijk. Op basis hiervan beslissen tot uitbreiden deelnemersrapportages.</p> <p>Start gesprek met (o.a.) nieuwe accountant per 2025 om BI in te zetten bij (het automatiseren van) interne- en accountantscontroles.</p> <p>Procesverbetering meetbedrijven ondersteunen met BI-tools.</p>	


Geografische Informatie - Inzet van GIS/Geo toepassingen		
Terugblik januari t/m juni	Nieuwe GIS-oplossingen zijn niet ingezet.	
Prognose t/m dec	Er zal worden bekeken of vanuit de organisatie wensen zijn om nieuwe GIS-oplossingen te implementeren. Een mogelijke implementatie zal naar verwachting in 2025 plaatsvinden.	


Werkplekomgeving		
Terugblik januari t/m juni	<p>We hebben het hybride werken verder geoptimaliseerd en alle laptops worden voorzien van de laatste versies van Windows 11 en Microsoft-applicaties. Om veilig te kunnen mailen is de applicatie 'Zivver' aangeschaft en geïntegreerd in Outlook.</p> <p>Voor de vergaderruimten zijn begin 2024 de laatste optimalisaties uitgevoerd en werkt de videoconferencing apparatuur naar tevredenheid bij hybride vergaderingen.</p> <p>We zijn gestart met het opschonen van de centrale 'G-schijf' en bevorderen het gebruik van Teams voor het aanmaken en beheren van (project) documenten.</p> <p>In het 2^e kwartaal zijn we gestart met een project ter vervanging van het sterk verouderde intranet. We hebben een onderzoek en leverancierselectie uitgevoerd en een voorstel voor het MT opgesteld.</p>	
Prognose t/m dec	<p>We gaan het opschonen van de G-schijf verder oppakken en het gebruik van Teams en/of SharePoint verder bevorderen om het documentbeheer te optimaliseren. Hiervoor gaan we ook de autorisatiematrix voor het netwerk verder verfijnen.</p> <p>Met onze archivaris (BHIC) gaan we de definitieve selectielijst archiefbescheiden vaststellen en wordt het beheer en autorisaties voor bedrijfsvoering- en bestuursdocumenten verder geoptimaliseerd.</p> <p>We kiezen een intranetleverancier en starten de implementatie. In het 4^e kwartaal is het nieuwe intranet beschikbaar voor alle medewerkers.</p>	

5.3.4 HRM

Deze paragraaf geeft naast de behaalde resultaten, informatie over de medewerkers, het uitgevoerde personeelsbeleid, ziekteverzuim en ARBO gerelateerde onderwerpen over de periode januari tot en met juni.

BURAP – HRM		
Duurzame inzetbaarheid		
Terugblik januari t/m juni	<p>Uitvoering Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)</p> <p>In januari is de RI&E uitgevoerd bij BSOB en in samenwerking met de OR is er een plan van aanpak opgesteld. Deze ligt nu (juni) ter toetsing bij de leverancier die de RI&E heeft uitgevoerd (Zorg van de Zaak).</p>	
Prognose t/m dec	<p>Preventief medisch onderzoek (PMO)</p> <p>In september wordt er een PMO aangeboden aan de medewerkers. Er is gekozen voor een PMO in plaats van een PAGO omdat een PMO breder is. Een PMO is een onderzoek dat de gezondheidssituatie van medewerkers en de organisatie in kaart brengt. Een PAGO is alleen een onderzoek naar gezondheidsfactoren die op het werk gericht zijn. Het PMO kijkt dus ook naar de algemene gezondheid, inclusief leefstijl en mentale gesteldheid. Tijdens dit onderzoek worden er ook onderwerpen uit het MTO uitgevraagd (bevlogenheid/betrokkenheid/manier van leidinggeven etc.).</p> <p>Teamontwikkeling</p> <p>Op dinsdag 5 september is de aftrap van de teamontwikkeling door middel van een interactieve teamtraining onder leiding van ervaren trainers. Tijdens deze middag krijgen de medewerkers inzicht in de verschillende gedragsprofielen binnen hun teams. Ze leren dus meer over zichzelf en over elkaar. Door meer inzicht te krijgen in gedragstypes, ontstaat er onderling meer empathie. Dit leidt uiteindelijk tot een betere samenwerking en communicatie binnen de teams. In de tijd erna gaat een externe begeleider samen met de HR-adviseur per team aan de slag.</p>	

Talent management		
Terugblik januari t/m juni	<p>Vanaf januari tot en met juni zijn in het kader van talentmanagement de volgende initiatieven genomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introductie gesprekscyclus - Start met voeren van individuele voortgangsgesprekken - Opstellen van ontwikkelplannen - Aanbieden van interne en externe opleidingen - Stimuleren van interne doorstroming bij vacatures - Benoemen van interne kandidaten 	
Prognose t/m dec	<ul style="list-style-type: none"> - Afronden voeren van voortgangsgesprekken - Stimuleren van interne doorstroming bij vacatures - Benoemen van interne kandidaten - Ontwikkelen van strategische personeelsplannen (per afdeling en per team) 	

Strategische personeelsplanning		
Terugblik januari t/m juni	<ul style="list-style-type: none"> - Het overzicht van de fte's binnen BSOB is gemaakt in de BI en ook per team (inclusief inhuur) af te lezen. - Wijziging van de organisatiestructuur 	
Prognose t/m dec	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelen van afdelings- en teamplannen - Strategische personeelsplanning ontwikkelen (verdere uitrol in 2025) 	

5.3.4.1 Medewerkers

Hieronder een aantal kerncijfers met betrekking tot ons personeelsbestand, de samenstelling, gemiddelde leeftijd en onze formatieruimte.

- 86 medewerkers op de loonlijst, waarvan 4 gebruik maken van de Regeling Vervroegde Uittreding (RVU) (peildatum 18-06-2024).
- Man/vrouw verdeling is 40/60.
- De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is (nog steeds) 45 jaar.
- 42 medewerkers werken op fulltime basis, 1 medewerker werkt 40 uur i.v.m. een tijdelijk project en de overige 39 medewerkers werken parttime: 32 uur (19 medewerkers) of minder per week (20 medewerkers).

- Er is per 30 juni 2024 6,75 fte formatieruimte (toegestane 80,48 fte, bezetting 73,73 fte vast personeel).

5.3.4.2 Ziekteverzuim

Verzuimpercentage:

6,89% peildatum 30-06-2024, hiermee is de norm van 5,7% niet behaald.

Verzuimcijfer 31-12-2023 6,19%, het verzuimcijfer is gestegen.

Langdurig verzuim:

5,39% peildatum 30-06-2024

Langdurig verzuim 31-12-2023 4,66%, langdurig verzuim is gestegen.

Middellang verzuim:

0,56% peildatum 30-06-2024

Middellang verzuim 31-12-2023 0,82%, middellang verzuim is gedaald.

Kort verzuim:

0,94% peildatum 30-06-2024

Kort verzuim 31-12-2023 0,52%, kort verzuim is gestegen.


Meldingsfrequentie


1,24 peildatum 30-06-2024, hiermee is de norm van 1,20 niet behaald.

Meldingsfrequentie 31-12-2023 1,14, de meldingsfrequentie is gestegen.

5.3.5 Bestuurs- en beleidsondersteuning

5.3.5.1 Gegevensbescherming - informatiebeveiliging

BURAP – informatiebeveiliging		
Beschikbaarheid		
Terugblik januari t/m juni	We zijn met bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) gestart en hebben bedrijfsimpactanalyses voor alle relevante teams uitgevoerd. In elke sessie hebben we met de coördinatoren de impact, hersteltijd doelstellingen, maximaal dataverlies, kritieke applicaties etc. vastgesteld. Daarnaast is een ICT-vragenlijst ingevuld samen met IT-leverancier Aa en Maas om een compleet beeld te krijgen van de infrastructuur en de maatregelen die zij treffen. Op basis van deze input werken we nu verder aan het bedrijfscontinuïteitsplan.	
Prognose t/m dec	We gaan een definitieve versie van het BCM-plan opstellen en laten vaststellen door het MT.	

Integriteit		
Terugblik januari t/m juni	<p>In de afgelopen maanden zijn we bezig geweest met het opstellen van diverse beleidsstukken. We zijn begonnen met dataclassificatie, waarbij drie classificaties zijn opgesteld op basis van de behoeften van BSOB: openbaar, intern vertrouwelijk en zeer vertrouwelijk. Om medewerkers hierbij te begeleiden, is een procedure 'informatie labelen' opgesteld voor het classificeren/labelen van documenten.</p> <p>Uit het dataclassificatiebeleid is een tweede beleidsstuk voortgekomen: het cryptografiebeleid. Dit is gebaseerd op de classificatieniveaus uit het dataclassificatiebeleid. Daarnaast behandelt het cryptografiebeleid de passende standaarden, de achterliggende techniek en encryptie in zijn geheel.</p> <p>Zivver is hierin ook opgenomen en er is uitgewerkt op welke niveaus Zivver verplicht is voor het delen van bestanden.</p> <p>We hebben het document voor leveranciersmanagementbeleid en werkdocument voor inkoop diensten bijna afgerond.</p>	

Prognose t/m dec	We gaan de definitieve versies van deze beleidsstukken opstellen en laten vaststellen door het MT.
Vertrouwelijkheid	
Terugblik januari t/m juni	We zijn gestart met het implementeren en testen van een oplossing om mobile device management (MDM) in te zetten voor de privé-smartphones waar BSOB-medewerkers ook zakelijk gebruik van maken. De bedrijfs-apps, zoals Outlook, MS Teams en AFAS-pocket, worden in een beveiligde "wolk" geplaatst zodat bij verlies van het device of bij uitdiensttreding deze apps en data gewist kunnen worden.
Prognose t/m dec	We gaan de MDM-oplossing uitrollen naar alle medewerkers.

Continue actie op bewustwording en preventie	
Terugblik januari t/m juni	We hebben een nieuw Informatiebeveiligingsbeleid 2024-2027 opgesteld en in Q1 laten vaststellen door het bestuur. Ook hebben we ingezet op de bewustwording van de organisatie met betrekking tot informatiebeveiliging door middel van e-learnings. Deze zijn begin januari 2024 uitgezet en worden in grote getalen uitgevoerd.
Prognose t/m dec	We gaan het volgen van nieuwe e-learning modules verder promoten en gaan medewerkers die een achterstand hebben met het uitvoeren van de eerdere modules persoonlijk aanspreken. We gaan autorisatiematrixen opstellen, zowel op netwerkniveau als voor de GouwBelastingen applicatie.

Formatie	
Terugblik januari t/m juni	Er zijn geen veranderingen. Naast de vaste formatie van 0,33 fte voor CISO-werkzaamheden maken we in 2024/2025 gebruik van de Cybersecurity as a Service (CaaS) diensten van Cuccibu via de aanbesteding gedaan in 2023.
Prognose t/m dec	Zie hiervoor.

5.3.5.2 Gegevensbescherming - privacy

BURAP – privacy		
Optimaliseren van awareness		
Terugblik januari t/m juni	Verschillende bewustwordingscampagnes zijn succesvol uitgevoerd, waaronder een e-learning module die door onze medewerkers met enthousiasme is voltooid. Daarnaast hebben we een phishing test geïmplementeerd, wat heeft bijgedragen aan een verhoogde alertheid bij onze medewerkers op verdachte phishing e-mails. Het onderwerp privacy is actief besproken tijdens onze recente team overleggen om zo de naleving van ons privacybeleid te bevorderen.	
Prognose t/m dec	We plannen meerdere bewustwordingscampagnes en e-learnings om de bewustwording van privacy verder te versterken.	

Actualiseren van beleid en bestanden		
Terugblik januari t/m juni	Er is een nieuw privacy beleid voor de periode 2024-2027 opgesteld. Deze is in het eerste kwartaal goedgekeurd door het bestuur. Zowel bestaande als ontbrekende privacy documenten zijn volledig AVG-compliant gemaakt en ter goedkeuring voorgelegd aan het managementteam, samen met een infographic. Deze documenten omvatten onder andere privacyverklaringen per thema, procedures voor datalekken en DPIA, de rechten van betrokkenen, het verwerkingsregister, beleid voor data gedreven werken en een infographic over privacy onderwerpen en -processen. Momenteel wordt gewerkt aan de implementatie van deze documenten binnen de organisatie. Als onderdeel hiervan zijn verschillende pre-DPIA's uitgevoerd, waaronder voor het telefoniepakket en Power BI.	
Prognose t/m dec	We zullen doorgaan met het implementeren van deze documenten en het informeren van medewerkers over de nieuwe procedures.	

Monitoren nieuwe ontwikkelingen, processen, maatregelen		
Terugblik januari t/m juni	In de afgelopen maanden zijn regelmatig risicoanalyses en impactbeoordelingen uitgevoerd om potentiële privacy risico's te identificeren en passende maatregelen te treffen. We zijn begonnen met pre-DPIA's voor bestaande processen om mogelijke privacy problemen op te sporen en de juiste mitigerende maatregelen te implementeren. Op basis van de pre-DPIA's is nieuw beleid ontwikkeld voor het verzamelen van informatie. Dit beleid stelt BSOB in staat optimaal gebruik te maken van data-analyse, terwijl de privacy en veiligheid van gegevens gewaarborgd blijven. Er zijn richtlijnen opgesteld voor de transparante en rechtmatige verzameling en opslag van gegevens, waarbij duidelijk wordt gecommuniceerd welke gegevens worden verzameld en met welk doel.	
Prognose t/m dec	We zullen doorgaan met het monitoren en bijwerken van onze processen en maatregelen om in lijn te blijven met nieuwe ontwikkelingen en regelgeving op het gebied van privacy.	

Formatie		
Terugblik januari t/m juni	De continuïteit is gewaarborgd door een langdurige overeenkomst via de aanbesteding tot eind 2025. In 2025 zal, afhankelijk van de ontwikkelingen (veiligheidsniveau 4), worden beoordeeld wat de noodzakelijke formatie is of moet zijn. Op dit moment zijn er geen verdere ontwikkelingen.	
Prognose t/m dec	Zie hierboven.	

5.3.5.3 Communicatie

BURAP – communicatie		
Centrale, tijdige en transparante informatievoorziening		
Terugblik januari t/m juni	We maken maandelijks een nieuwsbrief voor de medewerkers. Deze bevat een terugblik op de voorgaande maand en een MT-update. Ieder kwartaal vindt er een BSOB-breed overleg plaats. Een traject voor een nieuw intranet is gestart om de informatievoorziening te verbeteren.	


Prognose t/m dec	We zetten het maken van de nieuwsbrief en de organisatie van het BSOB-breed overleg voort. Daarnaast nemen we verdere stappen in het traject voor een nieuw intranet. We beogen het nieuwe intranet in het vierde kwartaal gefaseerd te implementeren.
------------------	--

Toegankelijke website		
Terugblik januari t/m juni	De status van de website is: B (alles aantoonbaar onderzocht, wel fouten gevonden). Daarmee voldoen we aan de wettelijke verplichting, maar nog niet volledig aan de norm. De onderzoeksresultaten waarop deze status is gebaseerd, zijn geldig tot en met 11-11-2024.	
Prognose t/m dec	We vragen een nieuwe audit aan voor de website en de digitale balie. De noodzakelijke aanpassingen die hieruit voortkomen, worden doorgevoerd.	

Feedback en waardering		
Terugblik januari t/m juni	We spreken feedback en waardering (meer) uit. Dit doen we onder andere tijdens de gesprekken die onderdeel zijn van de gesprekscyclus. Ook spreken de MT-leden hun waardering uit voor de medewerkers in de maandelijkse nieuwsbrief en tijdens het BSOB-breed overleg. Daarnaast organiseert de activiteitencommissie activiteiten waar aandacht wordt gegeven aan feedback en waardering.	
Prognose t/m dec	We stimuleren het geven van feedback en waardering met het nieuwe intranet. Daarnaast focussen we op teamontwikkeling. Voor de zomervakantie maken medewerkers een DISC-profielentest, die in september tijdens een training door een ervaren trainer wordt besproken.	

Onderzoek organisatie-identiteit n.a.v. verhouding criticasters (19%) – promotors (14%)		
Terugblik januari t/m juni	Dit onderzoek is niet uitgevoerd.	
Prognose t/m dec	Het onderzoek gaat in verband met te weinig tijd en andere prioritering dit jaar niet uitgevoerd worden.	


Communicatiecampagne		
Terugblik januari t/m juni	De gestelde doelen voor de communicatiecampagne van 2024 zijn behaald.	
Prognose t/m dec	We maken een opzet voor de communicatiecampagne van 2025 en werken daarbij, waar mogelijk, samen met andere belastingsamenwerkingskantoren zoals voorgaande jaren.	


Herevaluatie aanslagbiljet		
Terugblik januari t/m juni	We stellen op dit moment plan van aanpak op voor het herzien van het huidige aanslagbiljet.	
Prognose t/m dec	Op basis van het plan van aanpak wordt het aanslagbiljet herzien.	

Versterken samenwerking met deelnemers en burgers		
Terugblik januari t/m juni	<p>Samenwerking burgers: We betrekken een kleine groep burgers om zaken te evalueren en verbeteren.</p> <p>Samenwerking deelnemers: We voeren verbeterlagen door in het proces van de bestuursstukken. Daarnaast hebben de directeur en accountmanager alle deelnemers bezocht. Verder hebben we het contact met de communicatieafdelingen van de deelnemers geëvalueerd, en we hebben een heisessie/strategiedag met het bestuur gehouden.</p>	
Prognose t/m dec	<p>Samenwerking met burgers: We streven ernaar de kleine groep burgers vaker in te zetten en stellen een plan van aanpak op om een representatief burgerpanel op te zetten.</p> <p>Samenwerking deelnemers: We plannen en organiseren een bijeenkomst met de communicatieafdelingen van de deelnemers om de samenwerking te verbeteren.</p>	


5.4 Prestatie-indicatoren


Deze bestuursrapportage beslaat de eerste zes maanden van 2024. Om deze reden zijn enkel onderstaande KPI's opgenomen waarover we verslag kunnen doen.


BURAP		
Klachtenafhandeling (100% binnen 6 weken)		
Terugblik januari t/m juni	Niet gehaald. De komst van de voormalig Dienst Dommelvallei gemeenten heeft honderden klachten met zich meegebracht vanuit een periode voor 1 januari 2024. Vanwege de overgangperiode, de hoeveelheden en intensiteit, hebben we geen inzicht in de aantallen of doorlooptijden van deze klachten, wetende dat veel klachten niet binnen 6 weken zijn afgehandeld.	
Prognose t/m dec	Het klachtenproces is weer in control, waardoor bovenstaande een incident is uit het verleden.	


Wachttijd bij telefonisch contact (wachttijd ≤ 3 minuten; ≥ 95%)		
Terugblik januari t/m juni	<p>De KPI is niet gehaald. Huidige percentage is 80,6%. Redenen hiervoor zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - veel nieuwe medewerkers in te werken bij de frontoffice dit jaar (dan belt de ervaren kracht een paar weken niet mee en begeleidt 1 op 1 de nieuwe medewerker) - 1 langdurig zieke en daarnaast ook nog best wel wat andere ziekmeldingen (in de periode van januari t/m april is er elke week iemand ziek geweest, variërend van 1 tot 4 personen) - telefonie problemen (systeem hangt, vertraging, MS Teams storingen etc.) <p>Resultaat: minder frontofficemedewerkers die mee kunnen bellen en daardoor langere wachttijden voordat er opgenomen wordt.</p>	
Prognose t/m dec	In het tweede gedeelte van dit jaar is de KPI haalbaar. Gelet op het eerste half jaar zal het niet lukken het jaargemiddelde op wachttijd ≤ 3 minuten; ≥ 95% te krijgen.	


Ziekteverzuim ($\leq 5,7\%$)		
Terugblik januari t/m juni	<p>Verzuimpercentage: 6,89% peildatum 30-06-2024, hiermee is de norm van 5,7% is niet behaald.</p> <p>Meldingsfrequentie: 1,24 peildatum 30-06-2024, hiermee is de norm 1,20 niet behaald.</p>	
Prognose t/m dec	<p>Het langdurig verzuim zal in de tweede helft van het jaar gaan afnemen in verband met langdurig zieke collega's die gaan re-integreren.</p> <p>BSOB zet zich voortdurend in om verzuim te verminderen en medewerkers te ondersteunen. Preventief wordt er dit jaar een Preventief Medisch Onderzoek gehouden, kunnen medewerkers gebruikmaken van het bedrijfszorgpakket en zonder ziekmelding terecht bij de Arboarts. Tijdens ziekte is er regelmatig contact met de casemanager verzuim, de coördinator en de Arboarts. Dit alles is gericht op het behouden van de binding met de organisatie en een zorgvuldige, duurzame re-integratie van medewerkers.</p>	


Tijdige aanslagoplegging (vóór 1 maart $\geq 98\%$ geschikt)		
Terugblik januari t/m april	Met een percentage van 97,9 procent, in combinatie met de verruiming van het belastinggebied, wordt de indicator als behaald gekwalificeerd. Voor zover een verklaring benodigd is, is dit te herleiden naar de uitbreiding van het aantal te beschikken objecten, op een laat moment in het kalenderjaar.	
Prognose t/m dec	Zie volgende prestatie indicator.	


Tijdige aanslagoplegging (vóór 1 juni $\geq 99,9\%$ geschikt)		
Terugblik januari t/m juni	We beschikken 99,8% van de WOZ-waardes.	
Prognose t/m dec	We beschikken 99,9% van de WOZ-waardes.	


Aanslag juistheid (aantal vernietigde aanslagregels afgezet tegen totaal aantal opgelegde aanslagregels $\leq 0,25\%$)		
Terugblik januari t/m juni	Behaald.	
Prognose t/m dec	We verwachten dat we onder de gestelde KPI blijven.	

Bezwaarschrift waterschap op tijd (binnen 18 weken; $\geq 98\%$. Uitgezonderd watersysteemheffing gebouwd)		
Terugblik januari t/m juni	We hebben 98,6% van de bezwaren op tijd afgehandeld.	
Prognose t/m dec	We verwachten het percentage van 98% op tijd af te handelen te behalen.	


Bezwaarschrift gemeente op tijd (binnen wettelijke termijn en bij binnenkomst na 20/11 binnen 12 weken; $\geq 98\%$.)		
Terugblik januari t/m juni	95% van de bezwaarschriften wordt binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Door de drukte in de werkzaamheden in het eerste half jaar, hebben we echter minder tijd voor het afhandelen van bezwaarschriften. Dit komt door de hoge werklast bij het opleggen van aanslagen.	
Prognose t/m dec	We verwachten de gestelde KPI richting het einde van het jaar te behalen omdat er in de tweede helft van het jaar meer ruimte is voor het afhandelen van bezwaren die binnenkomen.	


Gegronde beroepschriften (excl. fiscale compromissen $\leq 20\%$)		
Terugblik januari t/m juni	De behandeling van de beroepschriften van Dienst Dommelvallei leidt tot een gegronde percentage op de dossiers van Dienst Dommelvallei van ongeveer 50%. Dit is echter incidenteel omdat BSOB die dossiers niet heeft opgesteld. Voor de dossiers van de al bestaande deelnemers is de KPI wel behaald.	
Prognose t/m dec	Hiervoor genoemde ijlt in de periode tot en met december nog na. Ook in de tweede helft van 2024 gaan we deze KPI niet halen.	


Bezwaarschrift WOZ op tijd (98% vóór 1 oktober en de resterende vóór 31 december; binnenkomst na 20/11 afdoen binnen 12 weken ≥ 98%)		
Terugblik januari t/m juni	90% van alle bezwaren die meegekomen zijn met Dienst Dommelvallei, was te laat. Oftewel 10% was op tijd. Voor de al bestaande deelnemers is de KPI wel behaald.	
Prognose t/m dec	In deze periode lopen de bezwaren volledig onder regie van BSOB in de systemen van BSOB. We verwachten weer volledig in de pas te gaan lopen.	


Gegronde WOZ-bezwaarschriften (excl. fiscale compromissen <50%)		
Terugblik januari t/m juni	Kan niet worden beoordeeld nu de afhandeling nog gaande is.	
Prognose t/m dec	We verwachten dit net aan te halen, ondanks het gegeven dat de Dienst Dommelvallei bezwaren een gegronde percentage kennen van rond de 80%.	


Oordeel waarderingskamer minstens 'goed'		
Terugblik januari t/m juni	Dit is behaald.	
Prognose t/m dec	Het oordeel van de waarderingskamer geldt voor het hele jaar 2024.	


Waardering objecten vóór 1 oktober (concept-waardering van de objecten beschikbaar voor eerstvolgend tijdvak (=status M in Ortax): >90%)		
Terugblik januari t/m juni	We werken aan het kopiëren van de modellen voor belastingjaar 2025.	
Prognose t/m dec	We halen de concept-waardering van 90% van de WOZ-objecten voor belastingjaar 2025.	

Waardering objecten vóór 1 december (gecontroleerd op status A of D in Ortax: $\geq 90\%$)		
Terugblik januari t/m juni	We werken aan het kopiëren van de modellen voor belastingjaar 2025 en starten in augustus met de herwaardering.	
Prognose t/m dec	We hebben minimaal 90% van de WOZ-objecten gecontroleerd in Ortax uitgezonderd de Dommelvallei gemeenten. Dit halen we waarschijnlijk voor 1 januari 2025, echter pas na 1 december.	

Betalingsgedrag na 1 jaar (percentage aantal openstaande posten, 1 jaar na dagtekening aanslag, na laatste vervalddag: $\leq 2,2\%$)		
Terugblik januari t/m juni	Het percentage is 2,3%, daarmee wordt de indicator als behaald gekwalificeerd. Redenen voor de kleine overschrijding zijn; - slechtere economische situatie (kleine groei werkloosheid, inflatie etc.). - meer socialer invorderen leidt ook tot het meer afspreken van betalingsregelingen waardoor aanslagen later betaald worden.	
Prognose t/m dec	We verwachten dat deze ontwikkelingen ook voor de rest van 2024 zullen gelden.	

Betalingsgedrag na 2 jaar (percentage aantal openstaande posten, 2 jaar na dagtekening aanslag, na laatste vervalddag: $\leq 1\%$)		
Terugblik januari t/m juni	Behaald.	
Prognose t/m dec	We verwachten dat deze KPI ook in de tweede helft van het jaar wordt behaald.	

Betalingsgedrag na 5 jaar (percentage aantal openstaande posten, 5 jaar na dagtekening aanslag, na laatste vervalddag: $\leq 0,2\%$)		
Terugblik januari t/m juni	Behaald.	
Prognose t/m dec	We verwachten dat deze KPI ook in de tweede helft van het jaar wordt behaald.	

Kwijtscheldingsverzoek op tijd (percentage aantal afgedane verzoeken KWS t.o.v. het aantal ingediende (volledige) verzoeken binnen 16 weken: $\geq 95\%$)		
Terugblik januari t/m juni	Behaald.	
Prognose t/m dec	We verwachten dat deze KPI ook in de tweede helft van het jaar wordt behaald.	

6. Projecten

Voor 2024 staat één project benoemd in de begroting: het masterplan automatisering. In de eerste begrotingswijziging 2024 is daar het project 'verhogen volwassenheidsniveau gegevensbescherming' bijgekomen.

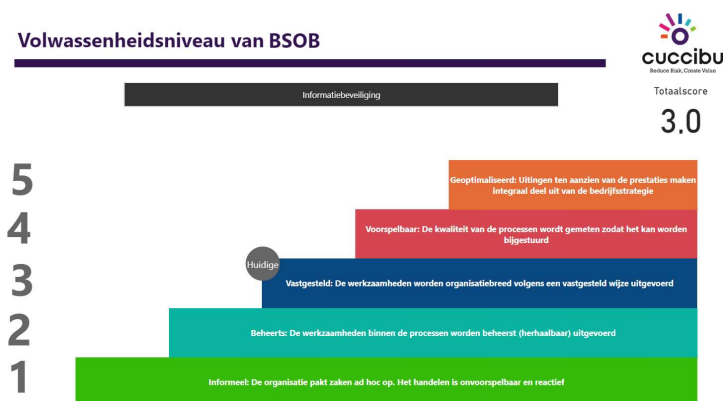
6.1 Masterplan automatisering

Mede in het licht van deze ontwikkeling en de uitbreiding van de taken van BSOB met de komst van Dienst Dommelvallei in 2024, is in het tweede kwartaal van 2024 in het MT gezamenlijk een start gemaakt met de beoordeling van de haalbaarheid van het masterplan automatisering.

Dit wordt in de komende periode door de directie en het managementteam van BSOB in een meerjarenplan verder uitgewerkt. Hierin wordt ook de realisatie van de businesscase meegenomen, oftewel de effecten van verdere professionalisering en automatisering van onze processen op de formatie. In het meerjarenplan zal gefocust worden op het normaliseren van de werkdruk en het verder optimaliseren van de kwaliteit van de interne bedrijfsvoering. Hierbij wordt ook de impact van het ziekteverzuim en de meldingsfrequentie meegenomen.

6.2 Verhogen volwassenheidsniveau gegevensbescherming

BSOB heeft aanzienlijke vooruitgang geboekt in gegevensbescherming sinds de invoering van het 'Plan van Aanpak verhogen volwassenheidsniveau'. We streven ernaar om tegen eind 2024 een volwassenheidsniveau van 3 te bereiken, wat inhoudt dat alle beheersmaatregelen gestructureerd en formeel worden uitgevoerd en gedocumenteerd. Momenteel bevindt BSOB zich tussen een volwassenheidsscore van 2.7 en 3.0.



Belangrijke ontwikkelingen omvatten de invoering van een nieuw informatiebeveiligings- en privacybeleid voor 2024-2027, de implementatie van dataclassificatie en cryptografiebeleid, en de introductie van MDM-oplossingen voor mobiele apparaten van medewerkers. Bewustwording over informatiebeveiliging is verhoogd door e-learnings en privacy kwesties zijn aangepakt met nieuwe procedures, pre-DPIA's en een verbeterde privacy roadmap.

7. Financiën

In dit hoofdstuk maken wij gebruik van tabellen. Om de leesbaarheid te vergroten, adviseren wij u om uw zoomniveau te vergroten.

7.1 Exploitatieresultaat t/m juni 2024

Exploitatiekosten: (*€1.000)		1e BW 2024	Realisatie 2024	Prognose	Vershil 2e BW
				2024= 2e BW	2024 en 1e BW
				2024	2024
Overhead	Lonen en salarissen	2151	984	2113	-38
	Overige personeelskosten	263	128	261	-2
	Inhuur personeel	262	194	325	63
	Kapitaallasten				
	Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving	105	54	105	
	Rente				
	Automatiseringskosten	527	313	578	51
	Uitvoeringskosten	1		1	
	Huisvestingskosten	274		274	
	Duurzame goederen	10	10	10	
	Algemene kosten	293	150	352	59
	Onvoorzien	58		66	8
	Uitbestede diensten	751	364	751	
	Repro- en portokosten		266		
	<i>Taakstelling/effecten Robotisering</i>		-		
	Totale lasten	4.696	2.464	4.837	141
	Overige opbrengsten	-3		-3	
	Rentebaten	-290	-83	-370	-80
	Opbrengsten invordering		-5		
	Totale baten	-293	-88	-373	-80
	Totale lasten overhead	4.403	2.376	4.464	61
	Doorbelasting lasten overhead	-4.403	-2.376	-4.464	-61
	Saldo lasten overhead	-	-	-	0,00-
Waardenen	Lonen en salarissen	2.051	954	1.958	-93
	Overige personeelskosten	34	16	34	
	Inhuur personeel	1.369	604	1.439	70
	Automatiseringskosten	259	266	297	38
	Uitbestede diensten		1		
	Repro- en portokosten	12		12	
	Uitvoeringskosten	750	34	1.100	350
	Totale lasten	4.475	1.874	4.840	365
	Overige opbrengsten		-	-308	-308
	Totale baten		-	-308	-308
	Directe lasten waardenen	4.475	1.874	4.532	57
	Doorbelasting lasten overhead	2.269	1.114	2.300	31
	Totale lasten Waardenen	6.744	2.988	6.832	88

Heffen	Lonen en salarissen		1.300	623	1.339	39
	Overige personeelskosten		26	13	26	
	Inhuur personeel		241	134	359	118
	Automatiseringskosten		76	76	182	106
	Repro- en portokosten		351		351	
	Totale lasten		1.993	846	2.257	264
	Overige opbrengsten	Overige baten		-		
	Totale baten			-		
		Directe lasten Heffen	1.993	846	2.257	264
		Doorbelasting lasten overhead	1.698	979	1.721	23
		Totale lasten Heffen	3.691	1.825	3.978	287
Innen	Lonen en salarissen		292	141	300	8
	Overige personeelskosten		6	3	6	
	Inhuur personeel		31	40	53	22
	Repro- en portokosten		92		92	
	Uitvoeringskosten	Abonnement Inlichtingenbureau	12	11	12	
		Incasso- en deurwaarderskosten	175	93	175	
		Kosten betalingsverkeer	154	55	154	
		Uitvoeringskosten kwijtschelding	29		29	
	Totale lasten		790	342	820	30
	Overige opbrengsten					
	Totale baten					
		Directe lasten Innen	790	342	820	30
		Doorbelasting lasten overhead	437	283	443	6
		Totale lasten Innen	1.227	625	1.263	36
Gerealiseerd saldo baten en lasten			11.662	5.438	12.073	412
	Deelnemersbijdragen	(incl. BTW)	12.639	6.154	13.064	425
	BTW eindgebruiker	Exploitatie	977		991	14
	BTW eindgebruiker	Investeringsvoorstel				
Gerealiseerd totaalsaldo baten en lasten				716		

7.2 Analyseverschillen ³

Saldo baten en lasten (*€1.000)	Realisatie		Prognose	Vershil 2e
	1e BW 2024	2024	2024= 2e BW 2024	BW 2024 en 1e BW 2024
Lonen en salarissen	5.794	2.701	5.710	-84
Inhuur personeel	1.903	972	2.177	274
Overige personeelskosten	329	160	327	-2
Uitbestede diensten	751	365	751	
Uitvoeringskosten	1.121	193	1.471	350
Automatiseringskosten	861	655	1.057	195
<i>Taakstelling/effecten Robotisering</i>				
Algemene en overige kosten	1.195	480	1.261	66
<i>Algemene kosten</i>	293	150	352	59
<i>Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving</i>	105	54	105	
<i>Duurzame goederen</i>	10	10	10	
<i>Huisvestingskosten</i>	274		274	
<i>Onvoorzien</i>	58		66	8
<i>Repro- en portokosten</i>	454	266	454	
Overige opbrengsten	-3		-311	-308
Rentebaten	-290	-83	-370	-80
Opbrengsten invordering		-5		
Netto-kosten	11.662	5.438	12.073	412

Algemeen

De kosten t/m juni zijn een weergave van de werkelijk gemaakte kosten. Op dit moment zijn er enkele afwijkingen te zien ten opzichte van de 1^e BW 2024. Enerzijds zijn er enkele grote kwartaalfacturen nog niet ontvangen. Anderzijds zijn er, vooral bij proces waarderen, enkele jaarfacturen verwerkt.

Voor de meeste kostensoorten verwachten wij op jaarbasis geen grote afwijkingen ten opzichte van de eerste begrotingswijziging. Daar waar mogelijk worden de overschrijdingen binnen de begroting opgevangen.

Er zijn op enkele andere kostensoorten over- dan wel onderschrijdingen op de begroting geweest. Deze zijn in de voorliggende begrotingswijziging verwerkt. De totale 2^e BW 2024 bedraagt een stijging van €412.000, voornamelijk als gevolg van de stijging van de proceskostenvergoeding

³ NB de uitvoeringskosten bestaan onder andere uit; kosten betalingsverkeer, deurwaarders- en incassokosten en proceskostenvergoedingen.

Hieronder worden de wijzigingen in de begroting toegelicht.

7.2.1 Formatie

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

	Formatie 1e BW 2024	Bezetting Burap I 2024 (peildatum 30-06- 2024)	Verdeling Bezwaar en beroep Aanpassing FTE	Formatie ruimte	Totale formatie
Overhead	27,52	25,58	0,38	1,56	27,52
Beroep en Bezwaar	-	3,00	-3,00	-	-
Waarderen	27,29	24,31	1,88	1,10	27,29
Heffen	20,42	16,52	0,75	3,15	20,42
Innen	5,25	4,32	-	0,93	5,25
Totaal	80,47	73,73	0,00	6,74	80,47

7.2.2 Analyse inhuur – salarissen (€190.000 nadeel)

	1e BW 2024			Burap I 2024			Prognose 2024 (2e BW 2024)			Afwijking 1e BW 2024 – Burap I 2024		
	Lonen en salarissen	Inhuur personeel	Totaal	Lonen en salarissen	Inhuur personeel	Totaal	Lonen en salarissen	Inhuur personeel	Totaal	Lonen en salarissen	Inhuur	Totaal
Overhead	€ 2151	€ 262	€ 1.876	€ 984	€ 194	€ 1.179	€ 2.113	€ 325	€ 2.439	-€ 38	€ 63	€ 26
Waarderen	€ 2.051	€ 1.369	€ 2.474	€ 954	€ 604	€ 1.558	€ 1.958	€ 1.439	€ 3.397	-€ 93	€ 70	-€ 23
Heffen	€ 1.300	€ 241	€ 1.246	€ 623	€ 134	€ 756	€ 1.339	€ 359	€ 1.698	€ 39	€ 118	€ 158
Innen	€ 292	€ 31	€ 364	€ 141	€ 40	€ 180	€ 300	€ 53	€ 353	€ 8	€ 22	€ 30
Totaal	€ 5.794	€ 1.903	€ 5.959	€ 2.701	€ 972	€ 3.673	€ 5.710	€ 2.177	€ 7.887	-€ 84	€ 274	€ 190

In bovenstaand overzicht maken we per programmaonderdeel een analyse tussen de lonen en salarissen en inhuur. Hieronder volgt een toelichting op totaalniveau:

- Er is sprake van meerdere moeilijk vervulbare vacatures. In diverse gevallen ontkomt BSOB er niet aan om hiervoor in te huren. Dit zorgt voor verschuiving tussen de lonen en salarissen en inhuur.
- In de prognose van de lonen en salarissen zijn bij heffen en innen, ondanks vacatureruimte, de verwachte kosten naar boven bijgesteld.

Bij het opstellen van 1^e BW 2024 is reeds rekening gehouden met de toen geldende vacatureruimte. Gedurende de 1^e helft van 2024 zijn er diverse personele ontwikkelingen geweest zijn (wat leidt tot de vacatureruimte op peildatum), waarbij het uitgangspunt is dat de vacatureruimte ingevuld wordt. Dit is meegenomen bij het opstellen van de prognose van de lonen en salarissen.

Daarom is de ontwikkeling van de vacatureruimte niet evenredig met de ontwikkeling in de verwachte lonen en salarissen.

- Met betrekking tot de kosten inhuur van waarderen zijn er twee ontwikkelingen
 - Er is een daling in de inhuur van waarderen als gevolg van de daling van de ingediende bezwaren.
 - Er is een stijging in de inhuur van waarderen als gevolg van de inzet op het project Schoon door de Poort Dommelvallei. Hier staan opbrengsten van de Dommelvallei tegenover.
- Met betrekking tot de kosten van heffen wordt het volgende opgemerkt. Heffen zat inclusief inhuur boven formatie. De inhuur is in eerste instantie niet verlengd en de vacature is intern opengezet. Binnen heffen zitten enkele medewerkers die nog niet op vlieghoogte zijn. In combinatie met de begeleiding van de interne doorstroom, is besloten om de afdeling toch te ondersteunen met tijdelijke inhuur. De verwachting is dat deze inhuur in 2025 niet nodig zal zijn.

7.2.3 Uitvoeringskosten – Proceskostenvergoedingen (€350.000 nadeel)

Zoals al in deze bestuursrapportage opgenomen, is er een uitspraak geweest van de Hoge Raad waarbij de proceskostenvergoeding verhoogd is. Dit leidt tot een stijging van de proceskostenvergoeding van €350.000.

7.2.4 Automatiseringskosten (€195.000 nadeel)

De prognose van de automatiseringskosten ligt €195K hoger dan begroot in de 1^e BW 2024. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door een stijging van de kosten BRP. Dit zijn opvragingen in het BRP, deze worden op basis van staffels bij de afnemer in rekening gebracht. De vergoeding is in 2024 gestegen van €70.000 naar €100.000 (en stijgt in 2025 naar €160.000). Omdat er vanaf 2024 meer diensten opgevraagd worden bij het BRP (die voorheen op een andere wijze opgevraagd en gefactureerd werden), is BSOB in een hogere staffel gekomen. Daarom heeft er een naheffing plaatsgevonden over 2023 van €70.000.

Daarnaast is er een kostenstijging van ongeveer €95.000 op diverse relatief kleinere kostenposten. Deze worden veroorzaakt door onder andere inflatie, projecten ten behoeve van de professionalisering van de organisatie en de aanschaf van licenties ten behoeve van de bedrijfsvoering (contractbeheer, veilig mailen etc).

7.2.5 Algemene kosten (€66.000 nadeel)

Door de hogere kosten valt de berekening van de post onvoorzien hoger uit. Mede gezien de onzekerheden binnen de kosten samenhangend met de proceskostenvergoeding is ervoor gekozen om de post onvoorzien niet te benutten in deze 2^e BW 2024.

Daarnaast zijn de accountantskosten hoger dan opgenomen in de 1^e BW 2024. Enerzijds als gevolg van hogere controlekosten over boekjaar 2023 en anderzijds als resultante van de aanbesteding van de accountant.

7.2.6 Overige opbrengsten (€308.000 voordeel)

Deze prognose ligt €308.000 hoger dan begroot. Dit betreft de opbrengsten vanuit het project Schoon door de Poort van de Dommelvallei.

7.2.7 Rentebaten (€80.000 voordeel)

Sinds oktober 2022 ontvangt BSOB rente. Gezien de omvang van de ontvangen belastinggelden is dit een fors bedrag. Gezien de economische omstandigheden is de prognose van de te ontvangen rente bijgesteld.

7.3 Bijdragen per deelnemer

In onderstaande tabel zijn de gewijzigde deelnemersbijdragen 2024 opgenomen.

	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Geldrop-Mierlo	Nuenen	Son	Gemert Bakel	Laarbeek	Maashorst	Oss	Someren	Totaal
Totale bijdrage excl BTW	3.203.560	385.694	680.887	215.239	713.145	936.041	525.162	380.678	668.149	495.970	1.258.639	2.162.748	447.133	12.073.046
Percentage van bijdrage	26,53%	3,19%	5,64%	1,78%	5,91%	7,75%	4,35%	3,15%	5,53%	4,11%	10,43%	17,91%	3,70%	100%
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	262.853	31.646	55.867	17.660	58.514	76.802	43.090	31.235	54.822	40.694	103.272	177.454	36.687	990.595
	3.466.413	doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers												

In onderstaande tabel worden bovenstaande deelnemersbijdragen vergeleken met de deelnemersbijdragen uit de 1^e BW 2024.

1e BW 2024	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Geldrop-Mierlo	Nuenen	Son	Gemert Bakel	Laarbeek	Maashorst	Oss	Someren	Totaal
Totale bijdrage excl BTW	3.015.161	375.964	662.471	210.532	695.149	912.014	511.758	371.298	651.235	483.615	1.230.815	2.105.651	435.855	11.661.518
Percentage van bijdrage	25,86%	3,22%	5,68%	1,81%	5,96%	7,82%	4,39%	3,18%	5,58%	4,15%	10,55%	18,06%	3,74%	100%
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	252.627	31.500	55.505	17.639	58.243	76.414	42.878	31.109	54.564	40.520	103.124	176.423	36.518	977.065
	3.267.788	doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers												
2e BW 2024	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Geldrop-Mierlo	Nuenen	Son	Gemert Bakel	Laarbeek	Maashorst	Oss	Someren	Totaal
Totale bijdrage excl BTW	3.203.560	385.694	680.887	215.239	713.145	936.041	525.162	380.678	668.149	495.970	1.258.639	2.162.748	447.133	12.073.046
Percentage van bijdrage	26,53%	3,19%	5,64%	1,78%	5,91%	7,75%	4,35%	3,15%	5,53%	4,11%	10,43%	17,91%	3,70%	100%
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	262.853	31.646	55.867	17.660	58.514	76.802	43.090	31.235	54.822	40.694	103.272	177.454	36.687	990.595
	3.466.413	doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers												
Verschil	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Geldrop-Mierlo	Nuenen	Son	Gemert Bakel	Laarbeek	Maashorst	Oss	Someren	Totaal
Totale bijdrage excl BTW	188.399	9.731	18.416	4.707	17.996	24.027	13.403	9.380	16.914	12.354	27.824	57.098	11.278	411.528
Percentage van bijdrage														
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	10.226	146	361	21	270	389	212	125	258	174	147	1.031	169	13.530
	198.626	doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers												

7.4 Productiecijfers 2023 (inclusief ontwikkelingen 2024)

Productiecijfers 2023-2024 BSOB tbv deelnemersbijdrage

BSOB - Aantallen aanslagen en aanslagregels																													
Productiecijfers 2023																													
	Aa en Maas		Asten		Bernheze		Boekel		Deurne		Geldrop-Mierlo		Nuenen		Son		Gemert-Bakel		Laarbeek		Maashorst		Oss		Someren		Totaal		
Aantal aanslagblijetten per deelnemer	Bijetten	Regels	Bijetten	Regels	Bijetten	Regels	Bijetten	Regels	Bijetten	Regels	Bijetten	Regels	Bijetten	Regels	Bijetten	Regels	Bijetten	Regels	Bijetten	Regels	Bijetten	Regels	Bijetten	Regels	Bijetten	Regels	Totaal		
	400.000		9.199		16.784		5.337		17.411		21.030		12.497		8.863		16.147		12.000		31.781		58.251		10.672		619.972		
Aanslagen in het basispakket																													
Watersysteemheffing ingezetenen		330.000																										330.000	
Watersysteemheffing gebouwd		380.000																										380.000	
Watersysteemheffing ongebouwd		110.000																										110.000	
Zuiveringsheffing forfak bedrijven		20.000																										20.000	
Zuiveringsheffing forfak woningen		350.000																										350.000	
Afvalstoffenheffing - vastrecht/ vast bedrag				7.446		26.107		4.577		14.461		18.751		10.875		7.825		13.287		10.117		26.153		42.968		8.555		191.122	
Afvalstoffenheffing - DifTar				11.123		22.558				20.042		32.749		18.437				19.670		15.000				31.656		12.826		184.061	
Reinigingsrecht												100		57		29		216										102	
Onroerende zaakbelasting eigenaar niet-woning				1.160		1.351		651		1.692		1.198		829		729		1.558		1.083		3.335		3.912		1.289		18.787	
Onroerende zaakbelasting eigenaar woning				7.529		13.065		4.402		14.196		19.396		10.947		7.932		13.278		10.021		26.467		42.689		8.677		178.599	
Onroerende zaakbelasting gebruiker niet-woning				1.064		1.225		584		1.562		1.112		745		647		1.438		1.031		3.071		3.631		1.204		17.314	
Bedrijfsinvesteringszone eigenaar										0																		96	
Bedrijfsinvesteringszone gebruiker										0																		96	
Reclamebelasting				97		71						215		112				69				278		347				1.189	
Rooiheffing gebruiker niet-woning								438		1.322		922		715		585		1.285		880		715		3.107				9.969	
Rooiheffing gebruiker woning								4.443		14.093		18.667		10.831		7.715		12.961		9.938		6.676		42.271				127.595	
Rooiheffing eigenaar niet-woning				1.054		1.215										1.042						1.976		3.461		1.224		9.972	
Rooiheffing eigenaar woning				7.489		12.807										9.470						18.990		41.221		8.673		98.650	
Rooigrootverbruik				27				23														93		1.374				1.517	
Hondenbelasting				1.343						3.466		3.845										3.286		9.452		1.669		23.061	
Toeristenbelasting				114		70		37		79		38		9				94				167		149		105		862	
Forensenbelasting																						233						233	
Naheffingsanslag parkeerbelasting									37			*		*		*						676		5.438				6.151	
Kosten parkeerbelasting									37			*		*		*						676		5.438				6.151	
Baatbelasting												*		*		*												0	
Precario												*		*		*												0	
Marktgedelen									87																			87	
Graf-/ijkbezorgings-/begrafenisrechten									140																			140	
Aanslagen in het pluspakket																													
Zuiveringsheffing-Verontr. bedrijf		10.500																										10.500	
Bijetten	400.000		9.199		16.784		5.337		17.411		21.030		12.497		8.863		16.147		12.000		31.781		58.251		10.672			619.972	
Regels		1.190.000		38.446		78.469		15.155		71.214		96.993		53.557		35.974		67.231		48.139		89.506		237.114		10.672		44.508	2.066.306

Productiecijfers 2023																
	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Geldrop-Mierlo	Nuenen	Son	Gemert-Bakel	Laarbeek	Maashorst	Oss	Someren	Totaal	Tarief	Kosten
WOZ-objecten (=PowerBI 8-1-2024)		8.658	14.685	5.149	15.927	20.952	11.761	8.685	14.904	11.162	29.893	46.660	10.049	198.485	34,42	6.832.351
Aanslagregels op de basisbijetten heffen	1.190.000	38.446	78.469	15.155	71.214	96.993	53.557	35.974	67.231	48.139	89.506	237.114	44.508	2.066.306	1,80	3.715.627
Zuiveringsheffing-verontr. Bedrijf	10.500													10.500	25,00	262.500
Aanslagbijetten innen	400.000	9.199	16.784	5.337	17.411	21.030	12.497	8.863	16.147	12.000	31.781	58.251	10.672	619.972	1,80	1.118.127
Verzoek om kwijtschelding Deelnemers	3.990	97	201	56	272	124	74	52	255	177	569	1.258	97	7.222	20,00	144.440
																12.073.046

7.5 Taakvelden 2° BW 2024

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, is het voor BSOB 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	1e BW 2024	2e BW 2024	2025	2026	2027	2028	
0.4	Overhead	Totale kosten overhead	4.635	4.768	4.419	4.211	4.313	4.476
		Doorbelasting kosten overhead naar programma belastingen	-4.635	-4.768	-4.419	-4.211	-4.313	-4.476
		Saldo kosten overhead	-	-	-	-	-	-
0.5	Treasury	Rentebaten	-290	-370	-296	-296	-296	-296
0.61 + 0.62	Belastingen-OZB	Totale directe lasten	4.475	4.840	4.579	4.729	4.884	5.046
		Totale directe baten		-308				
		Directe kosten belastingen-OZB	4.475	4.532	4.579	4.729	4.884	5.046
		Doorbelasting kosten overhead	2.239	2.266	2.125	2.018	2.070	2.154
		Totale kosten belastingen-OZB	6.714	6.798	6.704	6.746	6.954	7.200
0.64	Belastingen-Overig	Totale directe lasten	2.783	3.077	2.715	2.814	2.917	3.024
		Totale directe baten						
		Directe kosten belastingen-Overig	2.783	3.077	2.715	2.814	2.917	3.024
		Doorbelasting kosten overhead	2106	2132	1.999	1.898	1.947	2.026
		Totale kosten belastingen-Overig	4.889	5.209	4.714	4.712	4.864	5.050
0.8	Onvoorzien		58	66	62	63	65	67
		Netto-kosten	11.662	12.073	11.479	11.521	11.883	12.317
		Deelnemersbijdragen (incl. BTW)	12.639	13.064	11.479	12.276	12.860	13.378
		BTW Eindgebruiker - exploitatie	977	991		755	977	1.061
		BTW Eindgebruiker- investeringen						
Exploitatieresultaat								
0.10	Mutaties reserve							
0.11	Gerealiseerd resultaat							

7.6 Meerjarenbegroting (inclusief overzicht incidentele kosten 2° BW 2024)

Algemeen

Deze paragraaf is ter kennisgeving opgenomen en geeft een doorkijk naar de kostenontwikkeling van de komende jaren.

Exploitatiekosten: (*€1.000)			1e BW 2024	2e BW 2024	2025	2026	2027	2028
Overhead	Lonen en salarissen		2151	2113	2304	2412	2525	2644
	Overige personeelskosten		263	261	274	283	292	302
	Inhuur personeel		262	325				
	Kapitaallasten	Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving	105	105	103	69	69	69
		Rente						
	Automatiseringskosten		527	578	595	606	616	627
	Uitvoeringskosten	Kosten betalingsverkeer	1	1	1	1	1	1
	Huisvestingskosten		274	274	280	285	291	297
	Duurzame goederen		10	10	5	5	5	5
	Algemene kosten		293	352	337	344	351	358
	Onvoorzien		58	66	62	63	65	67
	Uitbestede diensten		751	751	661	522	532	543
	Repro- en portokosten							
	<i>Taakstelling/effecten Robotisering</i>				-138	-312	-367	-367
	Totale lasten		4.696	4.837	4.485	4.278	4.381	4.547
	Overige opbrengsten	Overige baten	-3	-3	-3	-3	-3	-4
	Rentebaten		-290	-370	-296	-296	-296	-296
	Opbrengsten invordering							
	Totale baten		-293	-373	-299	-299	-299	-299
	Totale lasten overhead		4.403	4.464	4.186	3.979	4.082	4.247
	Doorbelasting lasten overhead		-4.403	-4.464	-4.186	-3.979	-4.082	-4.247
	Saldo lasten overhead		-	-	-	-	-	-
Waarderen	Lonen en salarissen		2051	1958	2160	2261	2368	2479
	Overige personeelskosten		34	34	34	34	34	34
	Inhuur personeel		1369	1439	1344	1371	1398	1426
	Automatiseringskosten		259	297	264	270	276	282
	Uitbestede diensten							
	Repro- en portokosten		12	12	12	12	12	13
	Uitvoeringskosten	Proceskostenvergoedingen	750	1100	765	780	796	812
	Totale lasten		4.475	4.840	4.579	4.729	4.884	5.046
	Overige opbrengsten	Overige baten		-308				
	Totale baten			-308				
	Directe lasten waarderen		4.475	4.532	4.579	4.729	4.884	5.046
	Doorbelasting lasten overhead		2.269	2.300	2.157	2.050	2.103	2.189
	Totale lasten Waarderen		6.744	6.832	6.736	6.779	6.988	7.234
Heffen	Lonen en salarissen		1300	1339	1369	1433	1500	1571
	Overige personeelskosten		26	26	26	26	26	26
	Inhuur personeel		241	359				
	Automatiseringskosten		76	182	178	182	186	189
	Repro- en portokosten		351	351	358	365	372	380
	Totale lasten		1.993	2.257	1.931	2.006	2.084	2.166
	Overige opbrengsten	Overige baten						
	Totale baten							
	Directe lasten Heffen		1.993	2.257	1.931	2.006	2.084	2.166
	Doorbelasting lasten overhead		1.698	1.721	1.614	1.534	1.574	1.638
	Totale lasten Heffen		3.691	3.978	3.544	3.540	3.658	3.803
Innen	Lonen en salarissen		292	300	308	322	337	353
	Overige personeelskosten		6	6	6	6	6	6
	Inhuur personeel		31	53				
	Repro- en portokosten		92	92	93	95	97	99
	Uitvoeringskosten	Abonnement Inlichtingenbureau	12	12	12	12	12	13
		Incasso- en deurwaarderskosten	175	175	179	182	186	189
		Kosten betalingsverkeer	154	154	157	161	164	167
		Uitvoeringskosten kwijtschelding	29	29	30	30	31	31
	Totale lasten		790	820	784	808	833	859
	Overige opbrengsten							
	Totale baten							
	Directe lasten Innen		790	820	784	808	833	859
	Doorbelasting lasten overhead		437	443	415	394	405	421
	Totale lasten Innen		1.227	1.263	1.199	1.203	1.238	1.280
Gerealiseerd saldo baten en lasten			11.662	12.073	11.479	11.521	11.883	12.317

In de meerjarenbegroting (MJB) worden normaliter de structurele gevolgen uit de 2^e BW 2024 verwerkt. In beginsel zijn de afwijkingen in de 2^e BW 2024 incidenteel van aard, afgezien van een deel van de automatiseringskosten en de accountantskosten.

In maart 2025 stellen wij een 1^e BW 2025 op. Voor de volledigheid, aangezien deze MJB ter kennisgeving is, vindt hier geen besluitvorming over plaats. In de 1^e BW 2025 wordt daarom ook alleen de kolom vastgestelde Begroting 2025 opgenomen.

8. Bijlagen

8.1 Lijst van gebruikte afkortingen

AB	Algemeen Bestuur
AFV	Afvalstoffenheffing
AIC	Automatische Incasso
ARBO	Arbidsomstandigheden
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BAG	Basisregistratie Adressen en Gebouwen
BBV	Besluit Begroting en Verantwoording
BCM	bedrijfscontinuïteitsmanagement
BGT	Basisregistratie Grootchalige Topografie
BRK	Basisregistratie Kadaster
BRP	Basisregistratie Personen
BSN	Burgerservicenummer
BSOB	Belastingsamenwerking Oost-Brabant
Burap	Bestuursrapportage
BW	Begrotingswijziging
CISO	Chief Information Security Officer
Diftar	Gedifferentieerde tarieven
DISC	Dominant, invloed, stabiel, consciëntieus
DPIA	Data protection impact assessment
FIDO	Financiering Decentrale Overheden
GIS	Geografisch informatiesysteem
GO	Gebruikersoppervlakte
HR(M)	Human Resource Management
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IT	Informatie technologie
I-WOZ	iWOZ® is een softwaresysteem dat vraagprijzen en vastgoedinformatie verzamelt en deze gegevens vervolgens via een eigen website inzichtelijk en opvraagbaar maakt.
KPI	Kritische Prestatie-indicator
KWS	Kwijtschelding
LV	Landelijke Voorzieningen
MDM	Mobile device management
MJB	Meerjarenbegroting
MJK	Meerjarige kwijtschelding
MS	Microsoft
MSNP	Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen
MT	Managementteam

MTO	Medewerkers tevredenheidsonderzoek
NCNP	No Cure No Pay
NHR	Nederlands Handelsregister
OR	Ondernemingsraad
OZB	Onroerende zaakbelasting
PAGO	Periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek
PMA	Permanente Marktanalyse
PMO	Preventief medisch onderzoek
RBD	Rijksbelastingdienst
RVU	Regeling vervroegde uittreding
SOR	Samenhangende objectenregistratie
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
WGR	Wet gemeenschappelijke regelingen
WOZ	Waardering Onroerende Zaken
WSNP	Wet schuldsanering natuurlijke personen
WVOB	Zuiveringsheffing-verontreinigingsheffing bedrijf