Nota voor	:	vergadering bestuur Tribuut belastingcentrum
Datum	:	9 april 2021
Onderwerp	:	Begrotingswijzigingen Tribuut 2021
Doel voorstel	:	□ informerend □ opiniërend **X** besluitvormend
Van	:	B.J. Groot Wesseldijk
Bijlagen	:	1. Overzicht begrotingswijzigingen (a. en b.) 2. Toelichting gevolgen COVID-19 (a. en b.)

Advies-besluit

1. Akkoord om het nog niet uitgegeven deel van de op 3 juli 2020 benoemde kosten voor COVID-19 over te hevelen naar 2021 nu blijkt dat het uitvoeren van de fysieke maatregelen niet (geheel) in 2020 heeft kunnen plaatsvinden zullen wij deze in 2021 afronden.
2. Akkoord op de voorgestelde incidentele en structurele begrotingswijzigingen 2021 zoals in dit document opgenomen te verrekenen met de algemene reserve.

Inleiding

Op 20 maart 2020, is de begroting voor 2021 formeel geaccordeerd in het bestuur. In de loop van 2020 blijkt dat de in het verleden gemaakte keuzes financieel tegenvallen. Het gaat hierbij grotendeels om incidentele kosten.

Daarnaast blijkt dat er geen functionele fijnmazigheid in de huidige begroting is aangebracht, waardoor adequaat budgetbeheer in gedeelde verantwoordelijkheid met het MT niet altijd eenvoudig is. Er is een omvangrijke post ‘diverse kosten’, die uitnodigt om nader gespecificeerd te worden. Dit zal met ingang van de begroting 2022 worden doorgevoerd en administratief gezien al per 2021 worden ingeregeld.

Het toeslaan van het COVID-19 virus heeft forse consequenties gehad voor de belastingprocessen binnen Tribuut. Doordat de inning van een aantal belastingen op verzoek van de deelnemers is uitgesteld of zelfs afgesteld, was er sprake verlies van efficiency in het proces, veel extra handmatig werk om de ‘uitstel van betaling’ zoals mogelijk gemaakt voor de belastingplichtige in de systemen te verwerken.

Ook werd het opleggen van enkele nog niet verzonden belastingen uitgesteld en zijn deze later in het jaar alsnog opgelegd. Door dit alles wordt een normaliter gestroomlijnd en efficiënt ingericht proces in de war gebracht, gaat efficiency verloren én was er een aanzienlijke hoeveelheid extra werk te verrichten. Dit alles leidde ook tot een groot aantal extra inkomende telefonische oproepen en e-mail berichten, met als gevolg de noodzaak om extra capaciteit toe te voegen aan de Front office en cluster Invordering, om de dienstverlening op het gewenste niveau te houden. In bijlage 2 treft u het bestuursbesluit aan (2a), samen met een overzicht van de werkelijke kosten (2b).

Beide categorieën – COVID-19 gerelateerde uitgaven en geconstateerde verschillen in werkelijke uitgaven ten opzichte van de begroting – zijn in dit document weergegeven en toegelicht, ter onderbouwing van besluitvorming. In bijlage 1a treft u een overzicht aan van alle voorgestelde wijzigingen, waarbij bijlage 1b inzicht geeft in de financiële consequenties van de besluiten die een financieel gevolg hebben.

A. COVID-19 gerelateerde kosten

In de Bestuursvergadering van 3 juli 2020 zijn middelen aangevraagd voor dekking van de kosten die veroorzaakt worden door het COVID-19 virus. Daarbij is op voorhand – wegens gebrek aan tijd voor een uitgebreid onderzoek – een inschatting gemaakt van de kosten én is een aantal posten tegen 'PM' opgenomen, met als uitgangspunt de kosten zo laag als mogelijk te houden.

Het originele bestuursbesluit van 3 juli jl. vindt u in bijlage 2a. Voor een specificatie van de werkelijke kosten en omvang van de in het voorstel opgenomen PM posten, verwijzen wij naar bijlage 2b.

Voor onderstaande kosten verwijs ik u naar items nummer 9 tot en met 12 uit bijlage 1a.

Voor de laptops en bijbehorende accessoires geldt dat er eenmalig een investering dient te worden gedaan. Voor de aanschaf van de laptops geldt dat deze grotendeels ter vervanging van de huidige desktops (thin clients) worden geleverd. Deze laatste worden niet meer voorzien van softwarematige updates en dit vormt een beveiligingsrisico. Helaas is er t.b.v. de destijds aangeschafte computers geen reserve opgebouwd, wat betekent dat er nu dus geen budget voor vervanging beschikbaar is. Het verstrekken van mobiele telefoons om vanuit huis te kunnen bellen vanuit de telefooncentrale is volledig gerelateerd aan het COVID-19 virus en was niet te voorzien.

Gevolg is dat voor zowel de laptops als mobiele telefoons in 2020 een eenmalige uitgave gedaan dient te worden. Daarnaast dient vanaf 2021 een reserve te worden opgebouwd, waarin zowel telefoons als laptops worden afgeschreven, opdat er t.z.t. wel budget is voor vervanging. De kosten voor mobiele telefoons bedragen over 2020 € 16.432. De mobiele telefoons zullen in 2 jaar worden afgeschreven. De extra post voor 2021 bedraagt derhalve € 8.216. Door het aanschaffen van de mobiele telefoons krijgen wij te maken met een hogere uitgaven aan telefooncentrale. De kosten hiervan bedragen jaarlijks € 9.633.

De laptops voor vaste medewerkers zijn eind december 2020 aan ons uitgeleverd maar nog niet gefactureerd. De uitgave voor laptops voor de vaste medewerkers bedraagt ca € 46.000. Deze gelden zullen in 2021 aan de leverancier worden voldaan. Op de balans van 2020 zijn de laptops als activa opgenomen en de betaling als nog te betalen bedragen.

Door Corona is het hele proces en tijdpad van het reguliere traject van belastingen heffen en innen op een andere wijze verlopen. Niet alleen betekent dit een groot verlies aan efficiency in het proces, maar ook veel bijkomende handelingen én bijkomende werkzaamheden. Hier zullen wij over het gehele jaar 2021 nog steeds hinder van ondervinden. Wij rekenen derhalve erop wij wederom extra inhuur zullen moeten nemen. De kosten hiervan worden beraamd op € 100.000

Tenslotte zijn er door Corona ook diverse aanpassingen op kantoor noodzakelijk geweest om vanuit huis te kunnen werken en bellen via de telefooncentrale. Essentieel, na de ervaring tijdens de eerste golf van COVID-19, waarbij vanuit huis bellen via de telefooncentrale niet mogelijk was en Tribuut twee weken telefonisch niet bereikbaar was. Kleine ingrepen zoals het plaatsen van plexiglas tussen de werkplekken, om veilig en met voldoende ruimte en bescherming met meerdere mensen op een kamer te kunnen werken. Ook uitgaven t.b.v. desinfectiemiddelen, mondkapjes etc. vallen hieronder.

B. Overschrijding begroting 2021

Personeel

1. Formatieplan en FuWa trajecten

Bij de oprichting van Tribuut zijn er medewerkers vanuit de verschillende gemeenten overgekomen naar Tribuut, met behoud van salaris. Dat betekent dat verschillende mensen die hetzelfde werk doen, in een verschillende schaal kunnen zitten. Veroorzaakt doordat bij een gemeente de schaal van het salaris voor een bepaalde functie gekoppeld is aan de omvang van de gemeente. Zo vallen medewerkers die afkomstig zijn uit een bepaalde gemeente automatisch in een hogere schaal dan medewerkers die hetzelfde werk doen en over zijn gekomen vanuit een andere gemeente.

In het salarisgebouw is echter uitgegaan van het in 2015 opgestelde salarishuis en de daarbij horende functiewaardering. Gelet op het feit dat veel medewerkers van Tribuut vanuit verschillende gemeente komen (met verschillende afspraken), levert dit in de afgelopen jaren steeds een overschrijding op het personeelsbudget op, die gecompenseerd wordt door geld over te hevelen wat incidenteel elders overblijft.

Het is ons voorstel om dit nu te vereffenen en zorg te dragen voor een salarissom die gebaseerd is op de werkelijke kosten en derhalve ook in de boekhouding met een aparte post te blijven werken. Daarmee is de toegekende loonsom nog steeds inzichtelijk én de consequenties van ‘te hoge inschaling’. Beleid is om die geleidelijk aan uit te faseren. Daarmee ontstaat dus een post ‘salaris vaste medewerkers’ en ‘meerkosten salaris overgang personeel’.

De kosten hiervan worden geraamd op € 20.000.

2. Werkgeversbijdrage CAO

Doordat Tribuut met ingang van de WNRA te maken heeft met de CAO SGO[1] en niet langer onder de cao-gemeenten valt, wijzigt ook de bijdrage die daartoe afgedragen dient te worden. Hoewel het om een relatief klein bedrag van € 1.100 gaat, stellen wij voor dit wel structureel aan de begroting toe te voegen.

3. Beeldschermbril

Al enkele jaren staat uitrol van een beeldscherm bril op de agenda, echter is tot medio 2020 niet gerealiseerd. Vanuit de Arbo-wet gezien is het vereist dat medewerkers gefaciliteerd worden om hun werk te kunnen doen. Het getuigt daarbij ook van goed werkgeverschap.

Dit betekent dat Tribuut in 2020 ook beleid heeft ontwikkeld waarbij het mogelijk is via de arbodienst een test te laten uitvoeren omtrent de noodzaak voor een beeldschermbril. Hiermee is ook neutraliteit in het advies gegarandeerd, immers, een opticien heeft een belang en zal al snel positief adviseren.

Voor de werkwijze en (gedeeltelijke) vergoeding is aangesloten op het beleid vanuit Apeldoorn, waar ook de salarisadministratie voor Tribuut wordt uitgevoerd. Daarmee is uitvoering identiek en geautomatiseerd te organiseren. Het grootste deel is in 2020 uitgevoerd; in verband met corona heeft een laatste testdag vertraging opgelopen en is het de verwachting dat dit in 2021 afgerond wordt.

Verzoek is derhalve om hier incidenteel voor 2021 € 8.300 toe te kennen en structureel € 2.500 aan de begroting toe te voegen. Omdat iedere 3 jaar het recht op vervanging van de beeldschermbril geldt, is voor 2023 – 3 jaar na de initiële introductie – in totaal een bedrag van € 10.000 opgenomen om in vervanging te kunnen voorzien.

[1] SGO=Samenwerkende Gemeenschappelijke Organisaties

4. *Laptop extra inhuur*

Bij de uitvraag om extra middelen t.b.v. het COVID-19 virus is uitgegaan van laptops bestemd voor de medewerkers in dienst bij Tribuut. Daarbij is geen rekening gehouden met computers die beschikbaar dienen te zijn voor de externe inhuur, wanneer de huidige desktop computers – die niet langer softwarematig ondersteund worden – uit gefaseerd worden.

Dit betekent dat ook voor deze uitgave – die dus niet zozeer met Corona te maken heeft, maar met de doorontwikkeling van het werkplekbeleid – hetzelfde stramien wordt voorgesteld als bij de aanschaf van corona-gerelateerde laptops, zij het dat dit in 2021 gerealiseerd zal worden. Derhalve vragen wij u akkoord op de aanschaf van 15 extra laptops in 2021 ad € 15.000 en akkoord voor het reserveren van de jaarlijks afschrijvingen vanaf 2021 als structurele kosten, opdat na de afschrijvingstermijn tot vervanging kan worden overgegaan. De laptops zullen in 3 jaar worden afgeschreven.

5. *Telefoon extra inhuur*

Ook bij telefonie speelt deze ontwikkeling. De vaste telefoons zullen in 2021 van de werkplek verdwijnen. Dat scheelt – nu iedereen is voorzien van een smartphone vanuit Tribuut – onderhoud en beheer op de vaste telefoons en dat deel van de telefooncentrale. Nu is feitelijk sprake van ‘dubbele kosten’.

Ook hiervoor verzoeken wij u aan Tribuut ter beschikking te stellen: eenmalig de kosten van aanschaf van 15 mobiele telefoons in 2021 ter hoogte van € 12.000. De jaarlijkse reservering van de mobiele telefoons ter hoogte van € 6.000, opdat na de afschrijvingstermijn tot vervanging kan worden overgegaan. De tijdelijk dubbele onderhoud- en beheerskosten worden binnen bestaande budgetten opgevangen.

6. *Extra inhuur*

Het volledige inhuurbudget voor 2021 is reeds in het eerste half jaar ingezet. Gelet op de voorgaande jaren is het nu wederom de verwachting dat in het tweede deel van 2021 externe inhuur nodig is.

Het is lastig om vooraf te zeggen wat je nog nodig hebt in Q3 en Q4, omdat je niet weet wat er op je afkomt en welke tegenslagen ontstaan. Dit is het eerste jaar waarop vier van de vijf gemeenten zijn gewaardeerd op GO’s. Mede daarom is het moeilijk in te schatten hoeveel bezwaren tegen de GO ’s en/of de vastgestelde WOZ waarde binnen komen. Ook is het lastig om een inschatting te maken van het aantal kwijtscheldingsverzoeken wat wij gaan ontvangen. We weten dat deze corona tijd lastig is voor veel mensen, maar of en hoeveel extra verzoeken we ontvangen kunnen we niet inschatten.
Om niet op de troepen voorruit te lopen hebben we nu ingehuurd alsof het een regulier jaar is. Dit kan betekenen dat we voldoende capaciteit hebben ingehuurd maar ook dat we het hebben onderschat. Daarnaast hebben we altijd in gedurende de tweede helft van het jaar extra capaciteit nodig voor werkzaamheden die er tussendoor komen of om tegenvallers op te pakken.
Kijkend naar de afgelopen drie jaar is dat een gemiddeld bedrag geweest van € 252.000,-.

Voor het jaar 2021 is een bedrag aan externe inhuur opgenomen van € 486.000. In de voorgaande jaren werden de extra uitgevraagde bedragen ook uitgegeven aan externe inhuur. Echter deze bedragen werden in eerste instantie gecompenseerd met de overschotten op andere gebudgetteerde kosten en uiteindelijk het restant van de tekortkoming op het opstartbudget. Door het wegvallen van het opstartbudget vervalt nu de dekking van deze gelden.

Organisatie

11. Kosten onderzoek doorontwikkeling Tribuut

In 2020 is – mede naar aanleiding van het rapport jaarrekening 2019 van de accountant – een aantal verbeterpunten gesignaleerd. Binnen Tribuut is er inmiddels een doorontwikkelingstraject opgestart.

Daartoe is in 2020 incidenteel € 30.000 door het bestuur als budget voor 2020 toegekend. Inmiddels is het onderzoek in de fase van afronding en blijkt dat ook voor 2021 ondersteuning t.b.v. de doorontwikkeling gewenst is. Derhalve vragen wij het bestuur om incidenteel € 20.000 voor 2021 ter beschikking te stellen voor de ondersteuning bij de doorontwikkeling.

12. Onderzoek intern klimaat en duurzaamheid Pand Epe/Tribuut

Het pand waar Tribuut gevestigd is wordt gehuurd van Epe en valt onder de DVO-huisvesting. Inmiddels is Epe gestart met de verbouwing van het gemeentehuis zelf en niet met het – via een loopbrug verbonden – pand waarin Tribuut de onderste verdieping en een deel van de 2e verdieping huurt.

Het klimaat intern is echter onprettig en niet conform Arbo-richtlijnen. In de zomer komt op warme dagen de temperatuur ver boven de 30 graden uit. Daarnaast leidt de problematiek rondom het COVID-19 virus tot het inzicht dat er nauwelijks sprake is van ventilatie in het pand. De enige optie is het openzetten van de ramen, wat zowel op extreem warme dagen als in de winter onaangenaam is.

Daarbij is in 2019 geld gereserveerd bij de verhuurder om inpandig ruimtes te verbouwen en aan te passen aan de doorontwikkelde wensen van Tribuut en de huidige tijdgeest. Het nog resterende bedrag van circa € 80.000 zal in 2021 volledig ingezet worden voor de interne verbouwing en vervanging van een deel van het meubilair.

Wij vragen derhalve akkoord om het eenmalige bedrag ad € 20.000 voor het onderzoek naar mogelijke verbetering van het klimaat en bijbehorende herindeling van ruimten. In de afspraken omtrent de verbouwing en de daarbij behorende huurverhoging van € 200.000 (over 10 jaar) is geen rekening gehouden met aanpassingen van het klimaat.

13. Inhuur inkoopadviesbureau

Bij de jaarrekening controle over 2019 is door de accountant een aanzienlijke onrechtmatigheid qua aanbestedingen geconstateerd. Daarop is een inkoopscan uitgevoerd, om eventueel andere risicovolle dossiers uit te sluiten. Dat leverde een divers aantal dossiers op waar actie op gewenst was. Inmiddels zijn de urgente risico's aangepakt en opgelost en een aantal dossiers in afstemming met de accountant overgeheveld voor opvolging in 2021, opdat de organisatie de werkzaamheden in het kader van de bijbehorende aanbestedingen ook kan opvangen binnen de bestaande formatie.

Doordat in het verleden de dienstverlening rondom inkoop, contractbeheer en aanbestedingen vanuit de DVO met Apeldoorn is beëindigd, is in deze dienst de afgelopen jaren niet structureel voorzien.

Dit betekent dat er in 2020 sprake is geweest van een inhaalslag, begeleidt door een inkoopadviesbureau. Om rechtmatigheid in de toekomst te kunnen blijven handhaven, is met dit bureau een raamovereenkomst afgesloten, waarbij op de daar aanwezige kennis en expertise kan worden teruggevallen. Wij vragen u incidenteel om het bedrag van € 25.000 voor 2021 ter beschikking te stellen. Daarnaast nemen wij vanaf 2020 een structurele post op ad €10.000 voor de toekomstige begeleiding en advisering.

14. Aanpassingen werkplek

In 2020 is overgegaan tot aanschaf van laptops, mede veroorzaakt door de noodzaak om thuis werken te faciliteren i.v.m. COVID-19.
Planning is om in 2021 de huidige desktops (thin clients) uit te gaan faseren, omdat deze softwarematig niet langer worden ondersteund (beveiligingsrisico) en de laptops daarvoor in de plaats te gaan gebruiken op kantoor.

Dat betekent dat de huidige faciliteiten dienen te worden aangepast c.q. daar een moderne variant voor dient te worden aangeschaft die ook aan de laptops kan worden gekoppeld. Daarbij valt niet alleen te denken aan een toetsenbord en muis, maar ook aan beeldschermen die via de juiste bekabeling kunnen worden aangesloten en docking stations of apparaten met een soortgelijke functionaliteit, waardoor de laptop met een simpele handeling als 'vaste computer' gaat functioneren. Voor deze overgang vragen wij u incidenteel om € 60.000 in 2021 beschikbaar te stellen. Ook hiervoor geldt dat er voor beeldschermen etc. nooit een reservering is geactiveerd op de balans en er dus ook geen vervangingsbudget beschikbaar is.

In aanvulling daarvan stellen wij voor om – gerekend met een afschrijvingstermijn van 5 jaren – structureel een post van € 12.000 mee te nemen vanaf de begroting 2021, om in vervanging te voorzien.

15. Deurwaarders kosten

De kosten die gemaakt worden voor de deurwaarders blijken structureel circa € 45.000 te bedragen. Waar bij de opstart van Tribuut de intentie was om dit in eigen huis uit te gaan voeren, is gebleken dat dit niet verstandig is, omdat daarmee de kosten zouden toenemen. Daarom vragen wij akkoord om structureel vanaf 2021 € 50.000 toe te voegen aan de begroting.

16. Proceskosten

Gelet op de hoogte van de aantallen van de gegronde bezwaren van de NCNP bureaus is een inschatting gemaakt van de proceskosten. In eerste uitvraag is de proceskosten op € 680.000 begroot. Wij zien echter wel dat er een stijging is in bezwaren omtrent niet woningen. Wij verwachten echter dat het totaal bedrag aan proceskosten uiteindelijk op € 600.000 zal uitkomen.

ICT

17. Testomgeving Gouw

Doelstelling van de overgang van hosting van de belastingapplicatie Gouw vanuit Apeldoorn naar de leverancier zelf, was om budgetneutraal over te gaan. In 2020 blijkt dat tijdens de onderhandelingen bij de aanbesteding concessies zijn gedaan rondom gewenste (essentiële) functionaliteiten, die met name het functioneel beheer raken. Zo is afscheid genomen van de testomgeving, waardoor de methodiek van OTAP^2- softwareontwikkeling niet meer gevolgd kan worden. Dit heeft in 2020 het primair proces dermate gehinderd, dat in het derde kwartaal is besloten om tot het opnieuw inrichten van een testomgeving voor Gouw over te gaan. Dit levert jaarlijks een kostenpost op van € 27.000. Wij stellen voor dit bedrag vanaf 2021 structureel mee te nemen in de begroting.

18. Gouw onderhoudscontract niet budget neutrale overgang

DigiD
De overgang van de belastingapplicatie Gouw vanuit Apeldoorn naar de leverancier zelf (Gouw, SaaS oplossing) vereist ook een wijziging van de noodzakelijke DigiD koppeling. In het verleden sloot deze aan op de infrastructuur van Apeldoorn en werd deze koppeling door Apeldoorn verzorgd.

Nu dient die aansluiting er te zijn op de database zoals gehost door Gouw en komen deze kosten direct voor rekening van Tribuut. Dit is niet meegenomen in het budget van de aanbesteding en leidt daarmee tot een extra structurele kostenpost van € 7.500. Wij stellen voor dit bedrag via een begrotingswijziging structureel vanaf 2021 mee te nemen in de begroting.

Gouw niet budget neutrale overgang
Bij het overhevelen van de hosting van de belastingapplicatie Gouw vanuit Apeldoorn naar de leverancier Gouw zelf, is in de aanbesteding een bedrag van € 275.000 overeengekomen. Los van

het feit dat hiermee een aantal functionaliteiten is vervallen (zoals de eerdergenoemde testomgeving), geldt dat in de begroting slechts een bedrag van € 262.500 is meegenomen. Hoe dit verschil tot stand is gekomen, kan niet worden achterhaald.

Derhalve vragen wij u om het verschil van beide kostenposten die niet meer beïnvloedbaar zijn voor Tribuut, ter hoogte van in totaal € 20.000, aan het structurele budget toe voegen. Dit bedrag is inclusief de € 7.500 voor de Digid koppeling.

19. Tableau Infotopics

Tableau van leverancier Infotopics wordt door Tribuut gebruikt als rapportagetool voor de informatievoorziening. Doordat de voorgaande controller Tribuut al had verlaten, voordat de nieuwe controller kon beginnen, heeft geen overdracht plaats kunnen vinden. Tevens blijkt dat de rapportages grotendeels handmatig werden opgebouwd én daarbij direct gewerkt werd op de brondata, in plaats van de data in de rapportage tool in te lezen.

Dit betekent dat er op verschillende terreinen in 2020 verbeteringen zijn doorgevoerd, die incidenteel hebben geleid tot een onvoorziene kostenpost. Daarnaast dienen er structureel aanpassingen in licenties, en techniek van het ontsluiten van data te worden doorgevoerd én is voor een toekomstbestendige doorontwikkeling in de komende jaren jaarlijks een bedrag van € 5.000 vereist.

Wij stellen voor dit bedrag vanaf 2021 structureel mee te nemen in de begroting.

Financieel

20. Kosten Tikkie

De kosten voor het gebruik maken van de Tikkie-functionaliteit om aanslagen te laten voldoen stijgen met ingang van 1/1/2021. Ook zien we in het afgelopen jaar een stijging van het gebruik daarvan. Het is echter wel een relatief ‘dure betaalmethode’, omdat de bank een vast tarief per Tikkie doorbelast wordt, wat aanzienlijk hoger ligt dan bij automatische incasso. Dat tarief stijgt dus vanaf 2021.
Daar staat tegenover dat een Tikkie bijzonder effectief is in het proces van invorderen, omdat tijdens het (telefonisch) contact met de desbetreffende persoon, een Tikkie verzonden kan worden, die dan direct betaald wordt. Dit voorkomt vervolgactie doordat telefonische toezeggingen niet worden nagekomen. Het is dus een effectieve methodiek waar we graag mee verder gaan.

Wij stellen daarom voor om het bedrag van totaal € 10.000 structureel ter beschikking te stellen en te verwerken via een begrotingswijziging vanaf 2021.

Forensenbelasting Zutphen

De gemeente Zutphen heeft besloten met ingang van 01 januari 2021 forensenbelasting te gaan heffen. Op het moment van opstellen van deze begroting is het nog niet inzichtelijk wat de daadwerkelijke kosten zijn die zich met deze heffing meebrengen. De kosten worden op basis van nacalculatie aan de gemeente Zutphen in rekening gebracht. Feitelijk worden de aanslagen in april 2021 verzonden. Wij hebben een inschatting gemaakt dat er 60 aanslagen worden verzonden.

Aangezien de feitelijke lasten worden gedekt met de baten die de gemeente Zutphen (op basis van onze nacalculatie) aan Tribuut voldoet, zijn wij van meden dat deze posten niet in de begrotingswijziging hoeven te worden opgenomen.

Beoogd effect en inwerkingtreding

Tribuut heeft na vaststelling van de voorgelegde begrotingswijzigingen een toekomstbestendige en geactualiseerde begroting, die aansluit op de realiteit en voldoende detail kent om adequaat op budgetten en dienstverlening te kunnen sturen.

Gevolgen voor de begroting

Het totaal van de begroting zal door deze wijzigingen toenemen met € 660.582. Wij stellen voor om deze begrotingswijziging niet door te belasten aan de gemeenten maar te onttrekken uit de algemene reserve.

Besluit

Het bestuur van Tribuut belastingsamenwerking;

Heeft aldus besloten d.d. 9 april 2021;

1. Akkoord om het nog niet uitgegeven deel van de op 3 juli 2020 benoemde kosten voor COVID-19 over te hevelen naar 2021 nu blijkt dat het uitvoeren van de fysieke maatregelen niet (geheel) in 2020 heeft kunnen plaatsvinden zullen wij deze in 2021 afronden.
2. Akkoord op de voorgestelde incidentele en structurele begrotingswijzigingen 2021 zoals in dit document opgenomen te verrekenen met de algemene reserve.

De voorzitter,	De ambtelijk secretaris,
dhr. C. Cziesso	dhr. B.J. Groot Wesseldijk a.i.

BIJLAGE 1 Overzicht voorgestelde begrotingswijzigingen

Nr.	B. Overige kosten volgorde aanpassen aan de toelichting/notitie	2021 structureel	2021 Incidenteel
	Peroneel		
1	Formatieplan en FuWa trajecten	€ 20.000	
2	Werkgevers bijdrage CAO	€ 1.100	
3	Beeldschermbril	€ 2.500	€ 8.300
4	Laptop extra inhuur (15)	€ 5.000	€ 15.000
5	Telefoon extra inhuur (15)	€ 6.000	€ 12.000
6	Externe inhuur	€ 252.000	
	A. Corona gerelateerde kosten		
	Corona kosten		
7	Computers	€ 15.333	€ 46.000
8	Telefoons	€ 17.849	€ -
9	Extra inhuur | Frontoffice, Heffen, Invordering		€ 100.000
10	Corona kosten incl. aanpassingen kantoor		€ 2.500
	Organisatie		
11	Kosten onderzoek doorontwikkeling Tribuut		€ 20.000
12	Onderzoek intern klimaat en duurzaamheid Pand Epe/Tribuut		€ 20.000
13	Inhuur inkoopadviesbureau		€ 25.000
14	Aanpassingen werkplek		€ 60.000
15	Deurwaarderskosten	€ 50.000	
16	Proceskosten	€ -80.000	
	ICT		
17	Testomgeving Gouw en tijdelijke ontwikkelomgeving t.b.v. Ortax	€ 27.000	
18	Gouw Onderhoudscontract niet budget neutrale overgang (incl Jnet)	€ 20.000	
19	Tableau Infotopics	€ 5.000	
	Financieel (bank- en betalingsverkeer)		
20	Kosten Tikkie	€ 10.000	
	Totaal	€ 351.782	€ 308.800

BIJLAGE 2a Tekst bestuursbesluit COVID-19 kosten

Notitie voor	:	het bestuur van Tribuut belastingsamenwerking
Datum	:	15 juni 2019
Onderwerp	:	Gevolgen COVID-19 Tribuut
Van	:	V.N. Gosselink-van Dijk

Inleiding
Vanaf medio maart 2020 is in Nederland vanwege het COVID-19 virus een status van 'intelligente lockdown' afgekondigd. Dat betekent dat medewerkers zoveel als mogelijk thuis dienen te werken en dat de economie voor een deel stil is gevallen. Gemeenten besloten een aantal belastingen (nog) niet op te leggen en daar waar de aanslagen al verzonden waren in februari en maart, uitstel van betaling op verzoek mogelijk te maken. Het innen van die belastingen, daar waar men niet zelf betaald heeft en aanvullende actie noodzakelijk is, is uitgesteld. Dat alles heeft gevolgen voor het proces van belastinginning binnen Tribuut en voor de manier van werken van de medewerkers van Tribuut, die tot dat moment niet gefaciliteerd werden om thuis te werken.

Op hoofdlijnen zijn in deze notitie de nu zichtbare consequenties weergegeven, waarbij een splitsing gemaakt is tussen gevolgen ten aanzien van het primaire proces van het heffen en innen van Belastingen en WOZ/Waarderen en de gevolgen voor de werkplek faciliteiten (bedrijfsvoering), waarbij specifiek wordt ingezoomd op het werkplek concept van Tribuut.

Toelichting
Gevolgen COVID-19 proces van Belasting heffen en innen
Voor het proces van *invorderen* geldt dat de gemeenten in verband met Corona hebben verzocht om soepel met de mogelijkheid van uitstel van betalingen om te gaan.
Dit proces leidt tot allerlei extra werkzaamheden, zoals het registeren van het aangevraagde uitstel, versturen van brieven ter bevestiging van een mogelijke verlenging en het nabellen van alle klanten die uitstel hebben gevraagd vanwege COVID-19 (856 dossiers) om betalingsregelingen te treffen. Dit laatste is maatwerk en daarmee bijzonder arbeidsintensief. Het probleem is dat het treffen van betalingsregelingen op individueel niveau plaats vindt en daarmee niet geautomatiseerd kan worden. Daarnaast hebben de verschillende gemeentes ook verschillende termijnen voor het uitstel van betaling gekozen, wat extra werk en extra alertheid van de medewerkers vraagt én hogere eisen stelt aan een correcte administratie met extra administratieve toelichting.

Door dit uitstel van het opleggen van aanslagen kan het proces van invorderen ook pas op een later moment opgestart worden. Hierdoor zal het extra werk niet alleen plaatsvinden in 2020, maar doorsijpelend naar de twee jaren daarna. Ervaring leert ons dat hoe later belastingen worden opgelegd en/of hoe meer tijd er zit tussen het verzenden van de aanslagen en het overgaan tot invordering, des te kleiner de kans is dat binnen de termijnen betaald wordt en des te groter de kans is op uiteindelijk oninbare bedragen. Hier ligt dus veel extra werk voor Tribuut (veel meer trajecten waar extra actie voor nodig is om het geld uiteindelijk binnen te krijgen) en een groot risico op verminderde inkomsten voor de gemeenten.

Voor *front office* geldt dat Tribuut ruim 2 weken telefonisch niet bereikbaar is geweest eind maart, omdat medewerkers vanuit huis dienden te werken i.v.m. een collega uit Epe waar het COVID-19 virus was geconstateerd. Doordat het huidige werkplek concept van Tribuut thuis telefoon opnemen vanuit de telefooncentrale niet mogelijk maakte, is om klanten toch zoveel mogelijk te blijven bedienen een work around verzonnen. Klanten konden Tribuut een e-mail sturen, waarna een medewerker van Tribuut binnen 24 uur contact met hen opnam.[3] Dit betekende wel een aanzienlijk verlies aan efficiency en veel extra werk door al het mailverkeer. Dit heeft ertoe geleidt dat de piek in werk veel langer dan normaal heeft geduurd, waardoor de inhuur die ondersteunt om alle reacties op de aanslagen op te kunnen vangen, circa 4 weken langer noodzakelijk was.

[3] . Inmiddels zijn maatregelen in voorbereiding om ook vanuit huis via de telefooncentrale te kunnen werken, om een dergelijke problematiek in de toekomst te voorkomen.

Voor het proces van *heffen* geldt dat enkele belastingen zoals bijvoorbeeld Precario-, Toeristen- en Reclamebelasting bij de meeste gemeenten nog niet is opgelegd. Voor de Marktgelden zijn met de gemeenten verschillende afspraken gemaakt. Er bestaan nu verschillen tussen gemeentes welke belastingen wel en niet opgelegd zijn en zullen worden in de komende periode. Dat vereist per gemeente maatwerk.

Vooral de leges (huwelijken en evenementen) die al zijn opgelegd maar vervolgens worden ingetrokken brengen daarnaast ook extra administratief werk en veelal ook klantcontact met zich mee. Als belastingen in het najaar alsnog (deels) opgelegd gaan worden zou dit mogelijk tot extra inhuur kunnen leiden, omdat dan overlap ontstaat met de voorbereidingen voor de aanslagen over 2021.

Voor gegevensbeheer *WOZ en Waarderen* geldt dat Tribuut tijdelijk niet naar klanten toe kon voor (inpandige) opnames van huizen/bedrijfspanden. Uiteraard is gepoogd om zoveel mogelijk ander werk te verrichten en 'in het vooruit te werken', echter dat betekent wel dat nu een piek gaat ontstaan in het aantal te verrichten bezoeken.

Complicerende factor daarbij is dat mensen terughoudend zijn in het maken van afspraken. Mensen reageren niet op brieven en van niet iedereen is het telefoonnummer bekend. Alternatief contact is daardoor niet altijd mogelijk. Hierdoor ontstaat extra werk én de werkvoorraad loopt verder op. Kortom er gaat meer tijd in administratief werk zitten om uiteindelijk afspraken ingepland te krijgen voor (inpandige opnames) en het kan zijn dat later dit jaar de werkvoorraad zo hoog is opgelopen, dat tijdelijk extra inhuur noodzakelijk is om het werk tijdig te kunnen afronden.

Gevolgen COVID-19 voor de bedrijfsvoering, het werkplekbeleid Tribuut
Tribuut heeft geen actief beleid om medewerkers te faciliteren om thuis te werken. Medewerkers maken gebruik van hun eigen privé mobiele telefoon en krijgen € 5 per maand om dit toestel ook voor zakelijke doeleinden te gebruiken.

Hierdoor was het niet mogelijk om tijdens de eerste weken van de intelligente lockdown de telefoon vanuit de telefooncentrale door te schakelen naar de werkplek thuis. [4]
Wanneer men thuis werkt, gebruikt men de eigen pc, eigen beeldscherm(en) en zorgt zelf voor een Arbo-technisch verantwoorde werkplek.

Nu COVID-19 ons dwingt om thuis te werken, stellen arboregels ons verplicht om dat ook te faciliteren. Daarom is ons voorstel om op korte termijn tot het verstrekken van mobiele telefoons voorzien van een sim die in de telefooncentrale is opgenomen.

Daarnaast wordt overwogen (mede mogelijk doordat onze hardware inmiddels is afgeschreven) om medewerkers te voorzien van een laptop en docking station, samen met een arbo-goedgekeurd toetsenbord en muis, opdat zij verantwoord thuis kunnen werken.
Op dit moment is slechts een inschatting te maken van de totale kosten die hierdoor incidenteel gemaakt dienen te worden én de structurele kosten van de mobiele telefonie en afschrijvingen van de hardware.

Financieel
Financiële gevolgen COVID-19 proces van Belasting heffen en innen
Voor de 856 dossiers van *invorderen* is een inschatting gemaakt van de extra inhuur die nodig is voor het afhandelen van alle dossiers t.b.v. het uitstel van betalingen. Voor het extra werk voortvloeiend uit het uitstel van de invorderingen is het veel lastiger een inschatting te maken.
De kosten van extra inhuur t.b.v. de *Front office* zijn inmiddels bekend en bedragen € 21.600

[4] Doordat ook dashboards en routing zijn ingesteld in combinatie met het ingelogd zijn op de tribuut werkomgeving, zijn verschillende systemen met elkaar verbonden en is doorschakeling uitsluitend mogelijk voor telefoonnummers die in de centrale hangen én gekoppeld zijn aan een persoonlijk account.

Voor *WOZ en Waarderen* is op dit moment nog geen inschatting te maken van de extra kosten; in het najaar zal meer duidelijk zal zijn de noodzakelijke extra inzet van mensen.

Financiële gevolgen COVID-19 voor de bedrijfsvoering, het werkplekbeleid Tribuut
De werkelijke kosten t.b.v. het werkplekconcept van Tribuut ('bedrijfsvoering') zullen in het najaar definitief bekend zijn. Op dit moment is van een groot aantal posten een schatting te maken, echter de noodzakelijke faciliteiten worden op dit moment in samenspraak met Apeldoorn – vanuit oogpunt van de Dienstverleningsovereenkomst met Apeldoorn – geïnventariseerd. Waarbij met hoge urgentie wordt gekeken naar mobiele telefonie om ook voor de Front Office (en medewerkers die hen bij pieken in inkomende telefonie vanuit de andere clusters ondersteunen) thuis werken mogelijk te maken.

Hoewel hoogst ongebruikelijk vragen wij u goedkeuring voor het realiseren van bovengenoemde activiteiten, waarbij wij goedkeuring vragen voor de reeds geconcretiseerde posten en tijdens de volgende Bestuursvergadering ook voor de PM posten met (een nadere inschatting van) de kosten zullen komen.

Daarbij zullen wij t.b.v. aanschaf van ICT gerelateerde hardware zoveel als mogelijk aansluiten bij de faciliteiten die Apeldoorn standaard heeft opgenomen in haar pakket, opdat de kosten – mede vanwege inkoop-schaalvoordeel – tot een minimum beperkt kunnen worden. Contractueel is dit mogelijk. Na uw goedkeuring kan zullen wij definitieve uitrol overgaan.

In het najaar zullen wij u vervolgens een definitief voorstel voorleggen met daarin de werkelijk kosten van de noodzakelijke activiteiten en middelen die nodig zijn om de gevolgen van COVID-19 ten aanzien van het primaire proces én de bedrijfsvoering van Tribuut op te vangen.
Ons voorstel is om de kosten voor 2020 allemaal incidenteel op te vangen, om vervolgens die bedragen samen met de structurele bedragen mee te nemen in een in het najaar in te dienen begrotingswijzigingen.

In onderstaande tabel vindt u een overzicht van de kosten en PM posten.
Tabel 1a en 1b: overzicht kosten als gevolg van COVID-19

Primair proces

Betreft	Toelichting	Totaal I (2020)	Totaal S (vanaf 2021)
Invorderen	Afhandelen 856 extra dossiers uitstel van betaling	€ 102.720,00	
	Afhandelen extra dossiers invordering	PM	
Front Office	Extra inhuur door sluiten telefonische bereikbaarheid	€ 28.800,00	
Heffen	Extra kosten van uitstel heffen diverse belastingsoorten	PM	
WOZ en Waarderen	WOZ, Waarderen en gegevensbeheer	PM	
Voorlopig totaal primair proces exclusief PM posten		**€ 131.520,00**	**€ -**

Bedrijfsvoering, werkplekken			
Betreft	**Toelichting**	**Totaal I (2020)**	**Totaal S (vanaf 2021)**
Mobiele telefonie	Incidenteel aanschaf eenmalig huidige aankoop	€ 48.000,00	
(incl. t.b.v. pieken inhuur)	Structureel: afschrijvingen t.b.v. vervanging**		€ 16.000,00
	abonnementsgeld mobiele telefoons		€ 14.400,00
	Kosten onderhoud en beheer vanuit dvo apeldoorn		PM
Laptops incl docking station	Incidenteel aanschaf eenmalig huidige aankoop	€ 60.000,00	
(incl docking station +accesoires	Structureel: voorziening t.b.v. vervanging**		€ 20.000,00
	Kosten onderhoud en beheer vanuit dvo apeldoorn		PM
Corona aanpassingen	Plexiglas	€ 10.000,00	
	Overige aanpassingen/kosten kantoor	€ 5.000,00	
Nog nader te bepalen	Herijking werkplekconcept en -facilitering thuis werken***	PM	
Voorlopig totaal bedrijfsvoering exclusief PM posten		**€ 123.000,00**	**€ 50.400,00**
Totalen		**€ 254.520,00**	**€ 50.400,00**

*I=Incidenteel, kosten drukken op 2020; S-Structureel, vanaf 2021 en hier zijn de jaarlijkse kosten als één bedrag opgenomen.

** Omdat deze faciliteiten op dit moment nog ontbreken, zal de huidige aanschaf incidenteel gefinancierd worden, om vervolgens jaarlijks geld te reserveren voor de vervanging na de afschrijvingstermijn.

*** gedacht kan worden aan tegemoetkoming kosten inrichting werkplek thuis in verband met geldende arbo richtlijnen, onderzoek is in volle gang.

Besluiten:

1. Akkoord met het overschrijden van de begroting 2020 met in ieder geval € 240.000 ter dekking van de onvoorziene kosten met betrekking tot zowel het primaire proces als de bedrijfsvoering door het COVID-19 virus.
2. Akkoord met het realiseren van de kostenposten waar een PM voor is weergegeven in tabel 1a en 1b, waarbij nadere onderbouwing in het najaar ter definitieve besluitvorming en verwerking in de begrotingen wordt aangeleverd.
3. Akkoord op het definitief verwerken van deze bedragen die invloed hebben op de begroting 2020 resp. 2021 via in het najaar in te dienen begrotingswijzigingen.

Epe, 3 juli 2020

De voorzitter, de secretaris,

<<<deze stukken zijn ondertekend en in .pdf gearchiveerd>>>

R.A.J. Scholten V.N. Gosselink-van Dijk

BIJLAGE 2b Werkelijke kosten COVID-19

Primair proces

Betreft	Toelichting	Totaal I (2020)	Totaal S (vanaf 2021)	Werkelijk Gerealiseerd 2020	Werkelijk Geprognotiseerd 2021
Invorderen	Afhandelen 856 extra dossiers uitstel van betaling	€ 102.720		€ 102.720	
	Afhandelen extra dossiers invordering	€ -		€ -	
Front Office	Extra inhuur door sluiten telefonische bereikbaarheid	€ 28.800		€ 51.800	
Heffen	Extra kosten van uitstel heffen diverse belastingsoorten	€ -		€ -	
WOZ en Waarderen	WOZ, Waarderen en gegevensbeheer	€ -		€ -	
Voorlopig totaal primair proces exclusief PM posten		**€ 131.520**	**€ -**	€ 154.520	€ -

Bedrijfsvoering, werkplekken

Betreft	Toelichting	Totaal I (2020)	Totaal S (vanaf 2021)	Werkelijk Gerealiseerd 2020	Werkelijk Geprognotiseerd 2021
Mobiele telefonie	Incidenteel aanschaf eenmalig huidige aankoop	€ 48.000		€ 21.000	
(incl. t.b.v. pieken inhuur)	Structureel: afschrijvingen t.b.v. vervanging**		€ 16.000		
	abonnementsgeld mobiele telefoons		€ 14.400		
	Kosten onderhoud en beheer vanuit dvo apeldoorn		PM		
Laptops incl docking station	Incidenteel aanschaf eenmalig huidige aankoop	€ 60.000		€ 46.000	
(incl docking station +accesoires	Structureel: voorziening t.b.v. vervanging**		€ 20.000		
	Kosten onderhoud en beheer vanuit dvo apeldoorn		PM		
Mobiele telefonie inhuur					€ 12.000
Laptop inhuur					€ 15.000
Corona aanpassingen	Plexiglas	€ 10.000		€ 7.805	
	Overige aanpassingen/kosten kantoor	€ 5.000		€ 2.500	
Nog nader te bepalen	Herijking werkplekconcept en -facilitering thuis werken***	PM			
Voorlopig totaal bedrijfsvoering exclusief PM posten		**€ 123.000**	**€ 50.400**	**€ 77.305**	**€ 27.000**

Totalen		**€ 254.520**	**€ 50.400**

*I=Incidenteel, kosten drukken op 2020; S-Structureel, vanaf 2021 en hier zijn de jaarlijkse kosten als één bedrag opgenomen.

** Omdat deze faciliteiten op dit moment nog ontbreken, zal de huidige aanschaf incidenteel gefinancierd worden, om vervolgens jaarlijks geld te reserveren voor de vervanging na de afschrijvingstermijn.

*** gedacht kan worden aan tegemoetkoming kosten inrichting werkplek thuis in verband met geldende arbo richtlijnen