BURAP II 2023

(inclusief Ontwerp- 2e BW 2023)

Datum 13-9-2023

Versiebeheer		
Versie	*Datum*	*Status*
Financieel Specialisten	24-08-2023	Concept
Regievoerders	01-09-2023	Concept
Dagelijks bestuur/ Algemeen bestuur	13-09-2023	Definitief



Inhoudsopgave

1. Inleiding 3
Bezwaren 3
2. Leeswijzer 4
3. Organisatie-ontwikkeling 5
3.1 BSOB organisatie 5
3.2 Missie, visie en kernwaarden 5
Missie 5
Visie 6
Kernwaarden 6
4. Programma-verantwoording - Primaire processen 7
4.1 Waarderen 7
4.2 Heffen 8
4.3 Innen 9
5. De Paragrafen 11
5.1 Weerstandsvermogen & risicobeheersing 11
Inventarisatie van de weerstandscapaciteit 11
Inventarisatie van de risico's 11
5.2 Financiering 12
5.3 Bedrijfsvoering 12
5.3.1 Bezwaar en Beroep 13
5.3.2 Frontoffice 14
5.3.3 ICT 15
5.3.4 Personeel en Organisatie 17
5.4 Prestatie-indicatoren 18
6. Projecten 22
6.1 Masterplan automatisering 22
6.2 Verbouwing 23
6.3 Potentiële nieuwe deelnemer 23
6.4 Beveiligingsniveau naar 4 23
7. Financiën 24
7.1 Exploitatieresultaat t/m juli 2023 25
7.2 Analyseverschillen 26

Formatie 27
Analyse inhuur – salarissen 27
Overige personeelskosten (+ € 204.000) 28
Uitbestede diensten (- €93.000) 28
Uitvoeringskosten – Proceskostenvergoedingen (+ €550.000) 28
Automatiseringskosten (- €70.000) 28
Taakstelling/effecten robotisering (- €38.000) 28
Algemene kosten (+ €4.000) 28
Overige opbrengsten (- €63.000) 28
Rentebaten (+ €100.000) 28
7.3 Bijdragen per deelnemer 29
7.4 Productiecijfers 2022 (inclusief ontwikkelingen 2023) 30
7.5 Taakvelden 2e BW 2023 32
7.6 Meerjarenbegroting (inclusief overzicht incidentele kosten 2e BW 2023) 33
8. Bijlagen 35
8.1 Lijst van gebruikte afkortingen 35

1. Inleiding

Voor u ligt de tweede bestuursrapportage 2023 (Burap II 2023) met de ontwikkelingen en de voortgang over de periode tot en met juli.

BSOB is de afgelopen periode met een serieuze gegadigde in onderhandeling om te komen tot een uitbreiding van de taken. Daarnaast staat de verdere uitrol van de businesscase, ofwel de verdere professionalisering en automatisering van onze processen op de agenda.
Dit alles wordt uitgebreider besproken in hoofdstuk 6 projecten.

Bezwaren

Uitzonderlijk voor dit jaar is de enorme toename aan bezwaren. Wij hebben meer dan 3 x zoveel bezwaren ontvangen dan in 2022. Hoewel dit in lijn is met de landelijk gemiddelde toename, is er sprake van een exponentiële stijging ten opzichte van vorig jaar. Dit komt door een landelijk gemiddelde stijging van de WOZ-waarde met 17%, de gigantische budgetten die de No Cure No Pay (NCNP)-bureaus hebben voor commerciële uitingen en de vele directe burgerbezwaren door de door ons gevoerde campagne ('Bel ons'). Het gevolg is dat de proceskosten zullen toenemen. Bovendien zal de inhuur toenemen om de kwaliteit te behouden die nodig is om de bezwaren te verwerken.

De enorme toename aan bezwaren heeft tezamen met de gevoerde campagne ('Bel ons') van BSOB geleid tot heel veel telefoontjes. We spreken over een verdubbeling van het aantal contactmomenten en de gemiddelde gesprekstijd. Dit heeft enorm veel beslag gelegd op onze medewerkers. Gezien het persoonlijke contact waar de staatssecretaris op stuurt, denken wij dat de bezwaren de komende jaren alleen maar zullen toenemen. Dit betekent dat we meer taxateurs, objectbeheerders en frontoffice-medewerkers nodig hebben. De financiële vertaalslag hiervan is terug te vinden in de gewijzigde begroting 2023. Ook onderzoeken wij in hoeverre de spreiding van de aanslagbiljetten de telefoonhausse wat kan spreiden. Bovendien voeren wij inspanning op politiek vlak om de proceskostenvergoeding voor de WOZ-bezwaren te verlagen en het beoogde wetsvoorstel als niet controversieel te laten bestempelen.

Wij sluiten wederom af met gepaste trots omdat wij in staat zijn gebleken deze enorme toename van bezwaren en contactmomenten te verwerken. Tevens lopen we ook op schema met het herwaarderen van de te taxeren objecten.

2. Leeswijzer

Organisatieontwikkelingen

Hoofdstuk 3 geeft een blik op de algemene organisatieontwikkelingen.

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 doelen[1] en resultaten vanuit de Programmabegroting 2023. De legenda van het stoplicht is als volgt:

[1] De teksten die uit de begroting 2023 komen (het kopje "Wat willen we bereiken?") zijn ongewijzigd overgenomen. Hierdoor zijn sommige teksten achterhaald. Om aansluiting te behouden met de vastgestelde begroting zijn deze teksten niet aangepast.

(Groen) is (alreeds) gerealiseerd in 2023.


(Oranje) uitvoering ligt op schema.


(Rood) wordt niet gerealiseerd in 2023.

De paragrafen

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

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

Projecten 2022

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

Financiën

Hoofdstuk 7 geeft alle financiële informatie betreffende de realisatie ten opzichte van de begroting 2023.

Bijlagen

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

- Lijst gebruikte afkortingen

3. Organisatie-ontwikkeling

3.1 BSOB organisatie

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

3.2 Missie, visie en kernwaarden

Missie

Bij BSOB geloven we dat het uitvoeren van de belastingtaak gepaard 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

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

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

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

Kernwaarden

- Kwaliteit
- Toegankelijkheid
- Menselijke maat
- Kostenbewustzijn

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		I	II
Waardering: Alle objecten worden gewaardeerd, gecontroleerd en beschikt voor belastingjaar 2023. 97% van de objecten vóór 1 maart 2023 en 99,9% van de objecten vóór 1 juni 2023.			
Terugblik jan t/m april	In 2022 hebben we met Ortax een nieuw taxatiemodel ingericht op basis van oppervlakte. De oplevering van dit nieuwe model is 2 maanden uitgesteld vanwege problemen in de software van Ortax. Dit betrof een probleem waar alle Ortax klanten door geraakt werden. Het trof BSOB i.c.m. met het nieuwe model dubbel nu het nieuwe taxatiemodel pas ingericht kon worden toen de algehele problemen waren opgelost. Hierdoor is een achterstand ontstaan, waardoor we de KPI niet hebben gehaald.		
Terugblik mei t/m juli	Hoewel de achterstand gedeeltelijk is ingelopen, is de KPI nog altijd niet gehaald.		
Prognose t/m dec	Eind december voldoen we aan de KPI.		
Vraagprijsanalyse: Na het bekend worden van een vraagprijs middels I-WOZ wordt deze inhoudelijk vergeleken met de object- en waardegegevens, zoals bekend binnen BSOB. Hierna zal de analyse door de taxateur worden afgerond maximaal 4 maanden na het bekend worden van deze vraagprijs.			
Terugblik jan t/m april	Vanwege de oververhitte woningmarkt voeren we geen vraagprijsanalyse uit. Het object is al verkocht op het moment dat we de vraagprijs binnen krijgen. Bij verkoop analyseren we het object in de PMA.		
Terugblik mei t/m juli	Er zijn geen veranderingen ten opzichte van het eerste kwartaal.		
Prognose t/m dec	We verkennen in hoeverre objectbeheerders in de toekomst kunnen bijspringen op de vraagprijsanalyse.		
Permanente Marktanalyse: Na de verwerking van de verkopen via het Kadaster worden maandelijks de koopinlichtingen-formulieren en herinneringen verstuurd. Hierna zal de analyse door de taxateur worden afgerond, maximaal 6 maanden na verkoopdatum. We onderzoeken de mogelijkheden om dit proces grotendeels te automatiseren.			
Terugblik jan t/m april	We zijn qua tijdigheid goed bij met de PMA. Daarnaast hebben we met GouwIT in kaart gebracht hoe dat we de inlichtingenformulieren geautomatiseerd en		

	gedeeltelijk digitaal gaan versturen. We zijn in afwachting van GouwIT totdat ze dit opleveren.
Terugblik mei t/m juli	Er zijn geen veranderingen ten opzichte van het eerste kwartaal.
Prognose t/m dec	De PMA blijft bij. GouwIT levert het proces rondom de inlichtingenformulieren op.
Waarderen op oppervlakte: In 2023 zal worden overgegaan tot het waarderen op gebruiksoppervlakte (GO) van alle gemeenten. Dit in samenwerking met de BAG-beheerders van de deelnemers en de Woningbouwstichtingen welke onroerend goed bezitten binnen de deelnemende gemeenten.	 
Terugblik jan t/m april	Inmiddels waarderen wij alle gemeenten op GO. Op de niet-woningen in Bernheze loopt een herstelactie. Dit valt buiten het project.
Terugblik mei t/m juli	Er zijn geen veranderingen ten opzichte van het eerste kwartaal.
Prognose t/m dec	De herstelactie in Bernheze is gedeeltelijk afgerond. De laatste onderdelen worden in september afgerond.

4.2 Heffen

BURAP	I	II
De aanslagoplegging van 2022 en mogelijke aanslagen 2023 in zijn geheel in 2023 op te leggen.		
Terugblik jan t/m april	De kohieren zijn, op één na, volgens planning opgelegd. Het kohier van april is door technische uitdagingen in mei verstuurd.	
Terugblik mei t/m juli	Alle kohieren 2023 en aanvullende kohieren 2022 zijn volgens planning opgelegd.	
Prognose t/m dec	We leggen alles over heffingsjaar 2022 op in 2023. Alle heffingen 2023, behalve de gebruikersheffingen die achteraf vastgesteld worden, leggen we op in 2023.	
In overleg met de deelnemende gemeenten het harmoniseren van verordeningen gemeentelijke heffingen op de onderdelen belastbaar feit en belastingplicht. Doel: efficiënter werkproces en standaardisering inrichting belastingapplicatie.		
Terugblik jan t/m april	De inrichting is aangepast, waardoor het werkproces nog gemakkelijker is.	
Terugblik mei t/m juli	De situatie is ongewijzigd.	
Prognose t/m dec	We verzamelen de verbeteringen voor de verordeningen voor volgend jaar. Deze verwerken wij in de conceptverordeningen voor de deelnemers.	
De handmatige werkzaamheden in het proces zoveel mogelijk automatiseren. Deze werkzaamheden hebben betrekking op de basisregistraties BRP, BRK en het HR. Ook werkzaamheden rondom de verwerking van het inkomend berichtenverkeer uit de LV WOZ en de verwerking van de ongebouwde objecten ten behoeve van de "Watersysteemheffing ongebouwd" moeten via de applicatie nog meer geautomatiseerd gaan verlopen.		
Terugblik jan t/m april	<u>Nieuwe BRP-Koppeling</u> De eerste kohieren 2023 zijn opgelegd op basis van de gegevens uit de nieuwe BRP-koppeling in Gouw7.	

	Handelsregister (HR) We hebben de mutatieverwerking van de gegevens uit het Handelsregister onder de loep genomen. De aangeleverde mutaties uit het Handelsregister gegevens zijn in een werkgroep bekeken en besproken met als doel om deze gegevens nog beter en sneller te kunnen verwerken. Bevragingen BRP en HR De bevraging van de koppeling BRP en de bevraging van het Handelregister staat vanaf dit jaar tot onze beschikking. Hiermee worden subjecten automatisch met de volledige gegevens opgevoerd. Grondslagen watersysteemheffing De grondslagen voor de watersysteemheffing ongebouwd zijn vanaf het eerste waterschapskohier opgelegd via het aangeleverde TDK-bestand. De overgang naar de nieuwe processen is goed verlopen. De aanslagbiljetten over belastingjaar 2023 zijn goed opgelegd.
Terugblik mei t/m juli	Alle grote kohieren 2023 zijn opgelegd. De verwerking van recente gegevens uit de basisregistraties is bijgehouden. De kinderziektes van de nieuwe koppeling BRP zijn grotendeels opgelost.
Prognose t/m dec	We gaan de "gewijzigde" werkprocessen verfijnen en zo nog meer gegevens automatisch verwerken.

4.3 Innen

BURAP	I	II
Continuering van de huidige werkwijze met betrekking tot invorderen.	●	●
Terugblik jan t/m april	We hebben de volgende optimalisatieslagen doorgevoerd: – Dagelijks versturen van AIC-bevestigingsbrieven; – Brieven voorzien van een uitstelperiode, zodat termijnen beter aansluiten.	
Terugblik mei t/m juli	De situatie is ongewijzigd.	
Prognose t/m dec	De komende periode zetten we dit door.	
Alle processen binnen invordering toetsen aan de menselijke maat en waar nodig aanpassen.	●	●
Terugblik jan t/m april	– We roepen belastingschuldigen op om te bellen bij problemen; – We passen meer maatwerk toe; – We zijn coulant bij verzoeken om een uitstel en een regeling.	
Terugblik mei t/m juli	Bovengenoemde acties handhaafden we. We startten samen met teams gegevensbeheer en heffen een project om de communicatie richting erfgenamen/nabestaanden te verbeteren.	
Prognose t/m dec	We gaan meer invulling geven aan van de menselijke maat binnen BSOB. Daarna toetsen we de invorderprocessen hierop. We werken de communicatie richting erfgenamen/nabestaanden verder uit. De juiste correspondentiegegevens van de erfgenaam zijn eerder verwerkt. We ontvangen hierdoor minder retourpost en meer tijdige betalingen.	
Inkomende e-mails en overige correspondentie worden op tijd, volgens de gestelde prestatie-indicatoren, beantwoord. Dit alles tegen zo laag mogelijke kosten.	●	●

Terugblik jan t/m april	We hebben de gestelde KPI behaald.
Terugblik mei t/m juli	In juni is de gestelde KPI niet gehaald i.v.m. de grote aantallen aanmaningen. De overige maanden is de KPI wel behaald.
Prognose t/m dec	In oktober verwachten we de gestelde KPI niet te halen i.v.m. grote aantallen aanmaningen. De overige maanden en over het gehele jaar genomen behalen we de KPI.
Belastingplichtigen maken zo veel mogelijk digitaal gebruik van de producten en raadpleging via MijnOverheid (MO).	
Terugblik jan t/m april	M.i.v. februari 2023 staat er een MO-promotiemelding op de BSOB-envelop.
Terugblik mei t/m juli	De situatie is ongewijzigd.
Prognose t/m dec	We onderzoeken of er meer producten via MO verzonden kunnen worden.
Eerder in het invorderproces detecteren dat een belastingschuldige niet kan betalen en daar naar handelen (sociaal invorderen).	
Terugblik jan t/m april	In deze periode is er een brainstorm geweest.
Terugblik mei t/m juli	Met een van de deelnemers gesproken over mogelijkheden van ondersteuning bij aanvragen kwijtschelding door bijstandsgerechtigden.
Prognose t/m dec	Indien de deelnemer dit verzoekt werken we de mogelijkheden uit en starten we een pilot. Hiermee bereiken we dat minima beter gebruik maken van de mogelijkheden.
Het toetsen van belemmeringen bij aanvragen kwijtschelding bij 60% van de gevallen door het belastingsysteem laten uitvoeren in plaats van door een medewerker.	
Terugblik jan t/m april	Nog niet gestart.
Terugblik mei t/m juli	De situatie is ongewijzigd.
Prognose t/m dec	Dit moet gebouwd worden door GouwIT. De verwachting is dat we dit niet realiseren in 2023 maar in 2024.
Het proces verwerken ambtsberichten deurwaarder grotendeels automatiseren.	
Terugblik jan t/m april	Dit is een onderdeel van de Gouw-optimalisatie.
Terugblik mei t/m juli	De situatie is ongewijzigd.
Prognose t/m dec	In Q4 van 2023 hiermee starten.
De doorstortingen van de deurwaarder geheel geautomatiseerd verwerken.	
Terugblik jan t/m april	Van de recente doorstortingen is 68% geautomatiseerd verwerkt.
Terugblik mei t/m juli	In deze periode is het percentage gestegen naar 85%.
Prognose t/m dec	Het percentage nog zal stijgen.

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.

Inventarisatie van de weerstandscapaciteit

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

Zoals vastgesteld in de financiële verordening, dienen niet onderkende of financieel niet voorzienbare risico's welke gedurende het begrotingsjaar geschieden, initieel op te worden gevangen ten laste van de post 'onvoorzien'. In de financiële verordening artikel 4 lid 2 is de post 'onvoorzien' vastgesteld op 0,6% van de begroting met een minimum van € 50.000. In de 1e BW 2023 is een bedrag van € 57.543 'onvoorzien' opgenomen. De post 'onvoorzien' zal bij de 2e BW 2023 toegewezen worden.

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

Inventarisatie van de risico's

<u>WOZ-Bezwaren</u>

Risico zoals opgenomen in 1e BW 2023:

We constateren dat de hoeveelheid WOZ-bezwaren over de afgelopen jaren fors is toegenomen. 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). 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 II 2023
Zoals reeds in de inleiding beschreven hebben we meer dan 3 x zoveel bezwaren ontvangen dan in 2022. Hierdoor zullen de proceskosten en inzet van inhuur toenemen. Hierop is in hoofdstuk 7 de prognose aangepasten deze is verwerkt in de 2e BW 2023.

Inflatierisico's
Risico zoals opgenomen in 1e BW 2023:
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 II 2023
Zoals reeds bij het opstellen van de 1e BW 2023 opgemerkt is, hebben wij zoveel mogelijk de prijsstijgingen verwerkt in de begrotingscijfers. Waar van toepassing zijnde, zijn deze verwerkt in de 2e BW 2023.

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, ICT, bestuursondersteuning en personeel & organisatie gepresenteerd.

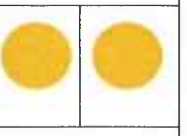
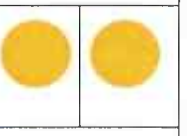
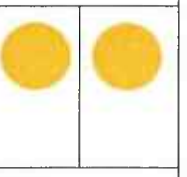
5.3.1 Bezwaar en Beroep

BURAP		I	II
Bezwaren WOZ: A) Het gehele proces van bezwaarafhandeling, administratief, juridisch en taxatie-technisch afhandelen binnen de wettelijke gestelde termijn. B) Voor 90% van de bezwaren wil BSOB in 2023 gaan voldoen aan de door de Hoge Raad gestelde redelijke termijn van een half jaar vanaf datum binnenkomst bezwaar. C) Daarnaast als prestatie indicator het maximumaantal toegekende bezwaren onder het landelijke gemiddelde. D) Door optimale berichtgeving zowel vanuit BSOB alsook vanuit al haar deelnemers de belastingplichtigen zoveel mogelijk bewegen om geen gebruik te maken van de zogenoemde NCNP-bureaus, maar rechtsreeks contact op te nemen met BSOB.			
Terugblik jan t/m april	D) Veel burgers hebben rechtstreeks contact met ons opgenomen. Hierdoor is in verhouding het aantal burgerbezwaren meer gestegen dan het aantal NCNP-bezwaren. Desalniettemin is ook het aantal bezwaren via NCNP-bureaus flink toegenomen. De stijging aan bezwaren is landelijk en ligt bij ons niet hoger dan bij andere gemeenten of samenwerkingen. De enorme toename van de burgerbezwaren legt een hoge druk op de frontoffice, bezwaar en beroep, objectbeheerders en taxateurs. De productieve uren die bezwaar en beroep, objectbeheerders en taxateurs hebben, nemen daardoor af met twee maanden.		
Terugblik mei t/m juli	We huren tijdelijk in om achterstanden zo veel mogelijk te voorkomen. A+B) De ambtshalve bezwaren (lees: flitsbezwaren) zijn op één na afgehandeld. De reguliere bezwaren van belastingschuldigen hebben we voor 72,7% afgehandeld. De bezwaren van NCNP-bureaus of andere gemachtigden hebben we voor 27,4% afgehandeld. C) We zien een verschil in het percentage toegekende bezwaren als we een onderscheid maken tussen door belastingschuldige zelf ingediend of gemachtigden (lees NCNP-bureaus). De ambtshalve bezwaren hebben we in 93,8% toegekend. Het percentage toegekend bij bezwaren door belastingschuldige is 42,6 % en bij bezwaren door gemachtigden 25,3%.		
Prognose t/m dec	A+B) De bezwaren door belastingschuldigen zelf handelen we af binnen de gestelde termijn, de bezwaren door gemachtigden niet. C) We verwachten geen stijging van het percentage toegekende bezwaren.		
Bezwaren gemeentelijke heffingen: Het gehele proces van bezwaarafhandeling, administratief en juridisch afhandelen binnen de gestelde termijn van 3 maanden na ontvangst van het bezwaarschrift. De wettelijke afhandelingstermijn bedraagt een jaar (binnen het belastingjaar).			
Terugblik jan t/m april	We hebben wat achterstand bij de afhandeling van de bezwaren. De reden hiervoor is het grote aantal (WOZ-)bezwaren dat we ingeboekt hebben. Het grootste gedeelte handelen we echter binnen 3 maanden af.		

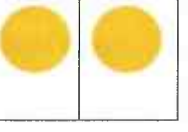
Terugblik mei t/m juli	De ontstane achterstand is grotendeels weggewerkt.
Prognose t/m dec	We handelen het restant van de bezwaren af. We behalen de wettelijke afhandelingstermijn.
Bezwaren waterschapsheffingen: Het gehele proces van bezwaarafhandeling, administratief en juridisch afhandelen binnen de wettelijk gestelde termijn van 18 weken na ontvangst van het bezwaarschrift.	 
Terugblik jan t/m april	Op het moment staan we achter met de afhandeling van de bezwaren. De reden hiervoor is het grote aantal (WOZ-)bezwaren dat we ingeboekt hebben. Het grootste gedeelte handelen we echter binnen 18 weken af.
Terugblik mei t/m juli	De ontstane achterstand is grotendeels weggewerkt.
Prognose t/m dec	We verwachten nog bezwaren te ontvangen. We leggen tot en met juni aanslagbiljetten op. We handelen deze bezwaren binnen de wettelijke afhandelingstermijn af.
Beroepsschriften: Afhandeling conform de termijnen die door de Rechtbank en het Gerechtshof worden gesteld. Kwaliteit van de procesvoering op een hoog peil houden, zodat zo min mogelijk beroepen worden verloren op basis van niet weersproken of onvoldoende onderbouwd.	 
Terugblik jan t/m april	Door de herwaardering 2023 en het grote aantal telefoontjes hebben we de termijnen die door de rechtbank zijn gesteld niet gehaald. De kwaliteit van afgehandelde zaken is minder hoog door de tijdsdruk. Extra controles hebben we daardoor niet uitgevoerd.
Terugblik mei t/m juli	De situatie is ongewijzigd.
Prognose t/m dec	Door het grote aantal bezwaren zal ook het aantal beroepen stijgen. Met daarbij de achterstanden van 2022 zullen we ook in de loop van 2023 termijnen niet allemaal halen. Er zal vaker immateriële schadevergoeding betaald moeten worden.

5.3.2 Frontoffice

BURAP	I	II
BSOB streeft een goede bereikbaarheid na. Alle inkomende telefoongesprekken dienen binnen de gestelde prestatie-indicatoren beantwoord te worden. Inkomende e-mails en overige correspondentie dient op tijd, volgens de gestelde prestatie-indicatoren, beantwoord te worden. Dit alles tegen zo laag mogelijke kosten.		
Terugblik jan t/m april	We haalden de gestelde KPI niet. Dat heeft te maken met een enorme hausse aan telefoontjes n.a.v. het combikohier van februari. We hebben meer telefoongesprekken gehad en de gespreksduur is toegenomen t.o.v. voorgaande jaren.	
Terugblik mei t/m juli	In juni is de gestelde KPI niet gehaald i.v.m. de grote aantallen aanmaningen. In mei en juli is de KPI gehaald.	
Prognose t/m dec	In oktober verwachten we een telefoonpiek. We versturen dan veel aanmaningen. Dit kan zorgen voor het niet halen van de gestelde KPI. De overige maanden behalen we de KPI.	

	We gaan een koppeling maken tussen het telefoonpakket en belastingpakket. Hierdoor opent de klantenkaart in het belastingpakket zodra we het gesprek aannemen. Dit levert tijdwinst op.
Belastingplichtigen maken zo veel mogelijk digitaal gebruik van de producten en raadpleging via MijnOverheid (MO).	
Terugblik jan t/m april	M.i.v. februari 2023 staat er een MO-promotiemelding op de BSOB-envelop.
Terugblik mei t/m juli	De situatie is ongewijzigd.
Prognose t/m dec	Vanaf volgend jaar is het effect hiervan te meten. We onderzoeken of er meer producten via MO verzonden kunnen worden.
Belastingplichtigen met openstaande schulden/betalingsproblemen in het kader van sociaal invorderen, proactief wijzen op mogelijkheden om hulp daarbij te zoeken.	
Terugblik jan t/m april	We maakten een pagina op de website met verwijzingen naar schuldhulpverlening per deelnemende gemeente. Telefonisch wijzen we bellers ook op de verschillende hulpinstanties.
Terugblik mei t/m juli	De situatie is ongewijzigd.
Prognose t/m dec	Dit blijven we doen.
Belastingschuldige zo optimaal mogelijk voorzien in de behoefte die er is, digitaal of telefonisch. Zelfstandig of door ondersteuning van een medewerker. Kritisch blijven evalueren of huidige middelen nog voldoen.	
Terugblik jan t/m april	Telefonisch helpen we de belastingschuldige zaken digitaal te regelen. Daarnaast hebben we de volgende verbeteringen doorgevoerd: – Een KWS-beslisboom op de website geplaatst; – Digitaal aanleveren van KWS-documenten verbeterd en uitgebreid.
Terugblik mei t/m juli	De situatie is ongewijzigd.
Prognose t/m dec	We onderzoeken of het digitaal communiceren via de digitale balie een behoefte vervult van de belastingschuldige.

5.3.3 ICT

BURAP	I	II
Optimaal gebruik maken van GouwZaak en Workflow: werkprocessen zoveel mogelijk automatiseren en robotiseren.		
Terugblik jan t/m april	We hebben verschillende werkprocessen ingericht in Gouw Belastingen. Deze werden voorheen in Excel of analoog bijgehouden. Een voorbeeld hiervan is het klachten-afhandelproces.	
Terugblik mei t/m juli	We hebben een deel van de acties op volgorde van prioriteit afgehandeld.	
Prognose t/m dec	De geplande acties voor deze periode gaan we inrichten.	
Betrouwbaar met Data voor onze deelnemers en belastingplichtigen: slim, veilig en efficiënt inzetten van data en basisregistraties.		

Terugblik jan t/m april	Het bestuur heeft ingestemd met het voorstel 'Verhogen volwassenheidsniveau gegevensbescherming'. We hebben een plan van aanpak opgesteld om volwassenheidsniveau 4 te behalen. We zitten nu gemiddeld op niveau 1.
Terugblik mei t/m juli	We hebben de aanbestedingen voor Informatiebeveiliging en Privacy ondersteuning eind juni gepubliceerd.
Prognose t/m dec	Na de gunning in september gaan we starten met het project. Het doel is binnen 2 jaar het gewenste beschermingsniveau 4 te bereiken.
Geautomatiseerd doorvoeren van mutaties in basisregistraties: de ontsluiting van gegevens uit basisregistraties flexibeler en minder complex maken door toepassing van Common Ground principes en de gegevens rechtstreeks afnemen bij de landelijke basisregistraties.	 
Terugblik jan t/m april	– We hebben samen met GouwIT de nieuwe koppeling met de BRP geïmplementeerd. Deze koppeling vervangt de GBA-koppeling; – We hebben de NHR-bevraging ingericht. Hierdoor worden bedrijven automatisch overgenomen vanuit de landelijke voorziening NHR.
Terugblik mei t/m juli	– We zijn gestart met het implementeren van de Basisregistratie Kadaster 2.0. Per 1 augustus nemen we de koppeling in productie.
Prognose t/m dec	– De Basisregistratie Kadaster is vernieuwd door het Kadaster. We gaan deze nieuwe versie 2.0 implementeren; – We zijn de koppeling met de NHR aan het inrichten met GouwIT. Dit wordt een grote kwaliteitsslag voor het registeren en bijhouden van de bedrijven.
Optimaal gebruik maken van GIS-oplossingen en beschikbaar beeldmateriaal.	 
Terugblik jan t/m april	Om voor de ongebouwde gronden in het waterschapsgebied juiste aanslagbiljetten op te kunnen leggen, hebben we informatie nodig. We hebben afgesproken met het waterschap deze jaarlijks te ontvangen en te verwerken. Deze bestanden worden gemaakt door het matchen van verschillende kaarten (beeldmateriaal).
Terugblik mei t/m juli	Samen met het waterschap hebben we besloten om in 2023 de bestanden van de ongebouwde gronden te baseren op eerdere aanleveringen. We verwerken de mutaties 2023 handmatig.
Prognose t/m dec	We treffen nu voorbereidingen om de bestanden in 2024 geautomatiseerd te kunnen verwerken. We hebben geen plannen om nieuwe GIS-oplossingen in te zetten in 2023.
Datagedreven sturing: medewerkers zijn in staat kritische vragen te stellen over data, kennis op te bouwen en de beschikbare data optimaal te benutten in besluitvormingsprocessen. We zetten daar ook nieuwe ontwikkelingen voor in zoals Datascience, robotisering en kunstmatige intelligentie.	 
Terugblik jan t/m april	De Qlikview dashboards hebben we vervangen door PowerBI dashboards. Inzet van PowerBI zorgt ervoor dat we geen extra licenties meer nodig hebben. Ook kan de informatie nu door meer gebruikers bij de deelnemers ingezien worden.
Terugblik mei t/m juli	In deze periode hebben we geen uitbreidingen gerealiseerd vanwege beschikbare capaciteit.

Prognose t/m dec	We gaan nog meer PowerBI dashboards ontwikkelen, met name voor interne sturing. We breiden de gegevenset in het interne Datawarehouse uit met extra data uit de bronsystemen.

5.3.4 Personeel en Organisatie

Deze paragraaf geeft informatie over de medewerkers, het uitgevoerde personeelsbeleid, ziekteverzuim en ARBO gerelateerde onderwerpen over de periode mei tot en met juli.

5.3.4.1 Medewerkers

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

- 67 medewerkers op de loonlijst (peildatum 01-08-2023).
- Man/vrouw verdeling is 23/44.
- De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is 45 jaar.
- Er is per 01 augustus 2023 9,92 fte formatieruimte (toegestane 68,48 fte, bezetting 58,54 fte vast personeel en 1 FTE boventallig).

Wervingscampagne nieuwe directeur

De wervingscampagne is beëindigd en heeft een kandidaat opgeleverd. Na de zomervakantie (september) start het formele proces voor de benoeming.

5.3.4.2 Het uitgevoerde personeelsbeleid

In 2021 heeft het Algemeen Bestuur het businessplan vastgesteld met het bijbehorende strategisch HRM-beleid. Een thema van het strategisch HRM-beleid is het stimuleren van ontwikkeling. Hoofdpunten zijn het versterken van het leer- en ontwikkelaanbod en het optimaliseren van de performancemanagementcyclus en Pop-gesprekken. In 2022 onderzochten we hoe de gesprekscyclus te verbeteren. Naar aanleiding van het resultaat veranderden we de frequentie en de inhoud van de gesprekken. Bij deze nieuwe gesprekscyclus wordt ook aandacht besteed aan de aanspreekcultuur binnen BSOB.

Op dit moment onderzoeken we welke organisatie BSOB kan gaan ondersteunen in team- en organisatieontwikkeling. Hiermee willen we tot een open en transparante leercultuur komen. Dit project staat gepland voor begin volgend jaar.

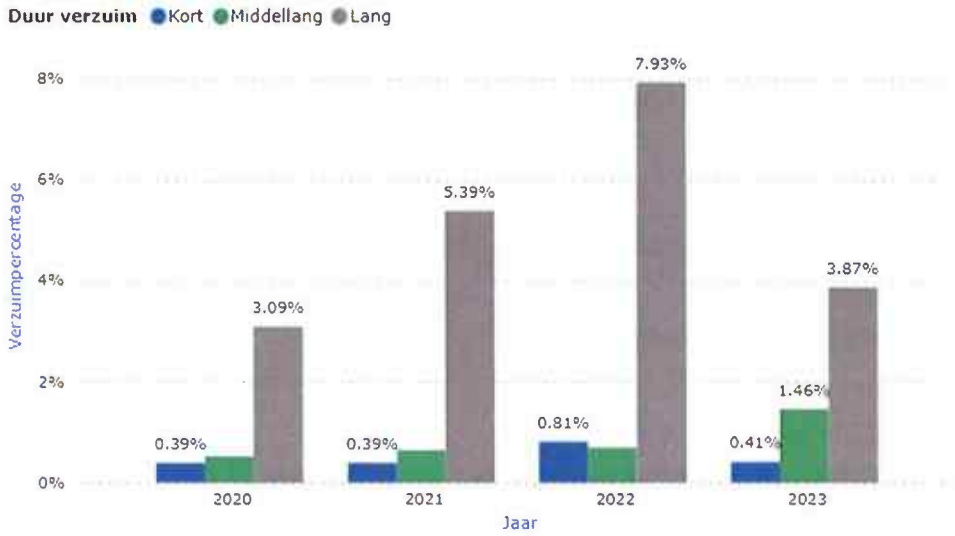
Binnen BSOB zijn 3 nieuwe regelingen in het kader van de RVU getroffen. Dit zijn voor nu extra uitgaven, maar in de toekomst (omdat functies maar gedeeltelijk of niet vervangen worden) levert dit een besparing op.

5.3.4.3 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimcijfer van het tweede kwartaal is licht gedaald (5,74%) ten opzichte van het eerste kwartaal (5,99%). Wij zetten in op het voorkomen dat medewerkers verzuimen. Medewerkers die zich vaker dan drie keer per 12 maanden ziekmelden, nodigen we uit voor een verzuimgesprek. In dit verzuimgesprek

besteden we aandacht aan de ziekmeldingen en informeren we over het bedrijfszorgpakket. In het eerste half jaar voerden we 4 verzuimgesprekken.

Ontwikkeling verzuimpercentage per categorie duur verzuim



Gegevens per 27-7-23 06:32

5.3.4.4 ARBO gerelateerde onderwerpen

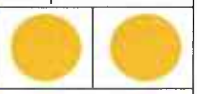
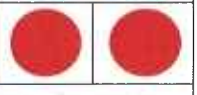
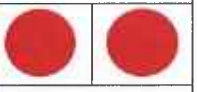
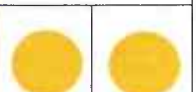
Preventiemedewerkers

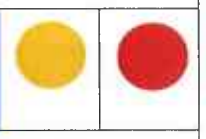
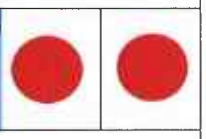
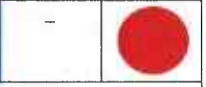
BSOB heeft een nieuwe rol laten toevoegen aan het functieboek, namelijk die van preventiemedewerker. Zo voldoet BSOB aan de Arbowet. De rol van preventiemedewerker is belegd bij twee medewerkers van BSOB. De RI&E staat gepland voor september. Deze wordt uitgevoerd en getoetst door Zorg van de Zaak.

5.4 Prestatie-indicatoren

Deze bestuursrapportage beslaat de eerste zeven maanden van 2023. Om deze reden zijn enkel onderstaande KPI's opgenomen waarover we verslag kunnen doen. Sommige doelstellingen zijn in Burap I niet behandeld, omdat destijds de doelstelling wel behaald of nog niet van toepassing was.

BURAP	I	II
Wachttijd bij telefonisch contact (wachttijd ≤ 3 minuten; ≥ 95%)		
Terugblik jan t/m april	Het resultaat is nu: 77,6%. We hebben in de maanden februari en maart veel meer telefoongesprekken gehad dan voorgaande jaren. Ook is de gemiddelde gesprekstijd langer dan voorgaande jaren. Hierdoor hadden we langere wachtrijen.	
Terugblik mei t/m juli	Tot en met juli is de gestelde KPI niet gehaald (79,7%) i.v.m. de grote aantallen aanmaningen.	

Prognose t/m dec	In oktober verwachten we een telefoonpiek. We versturen dan veel aanmaningen. Dit kan zorgen voor het niet halen van de gestelde KPI. De overige maanden verwachten we de KPI te behalen. Het telefoonpakket optimaliseert en zal een koppeling maken met het belastingpakket. Belt een belastingschuldige, kan hij/zij in het keuzemenu het subjectnummer tikken. Dan opent bij de medewerker van BSOB de bijbehorende klantenkaart in het belastingpakket. Dit levert tijdwinst op.
Ziekteverzuim (≤ 5,7%)	
Terugblik jan t/m april	Het resultaat is nu: 6,0%. Ondanks dat het langdurig verzuim is gedaald, halen we de doelstelling nog net niet. Dit verzuim is moeilijk te beïnvloeden.
Terugblik mei t/m juli	Het resultaat is nu nog steeds: 6,0%.
Prognose t/m dec	We verwachten dat het langdurig ziekteverzuim verder gaat dalen de komende maanden, waardoor we de doelstelling halen.
Tijdige aanslagoplegging (vóór 1 maart ≥ 98% beschikt)	
Terugblik jan t/m april	Het resultaat is nu: 95%. Zoals eerder beschreven bij het proces 'Waarderen' is deze KPI niet gehaald doordat de oplevering van het nieuwe taxatiemodel met twee maanden is uitgesteld vanwege softwareproblemen bij onze leverancier Ortax.
Terugblik mei t/m juli	Hoewel de achterstand gedeeltelijk is ingelopen, is de KPI nog altijd niet gehaald.
Prognose t/m dec	We verwachten eind december wel aan de KPI te voldoen.
Betalingsgedrag na 1 jaar (percentage aantal openstaande posten, 1 jaar na dagtekening aanslag, na laatste vervaldag: ≤ 2,2%)	
Terugblik jan t/m april	Het resultaat is nu: 2,4%. Door de energiecrisis en de enorme inflatie het afgelopen jaar betalen belastingschuldigen niet tijdig het aanslagbiljet. We treffen meer betalingsregelingen. Hierdoor stijgt de doorlooptijd.
Terugblik mei t/m juli	De situatie is ongewijzigd.
Prognose t/m dec	In de toekomst willen we zoveel mogelijk in een vroeg stadium communiceren richting belastingschuldige om contact op te nemen indien tijdig betalen lastig is. Zo kan zo spoedig mogelijk een betalingsregeling of een andere oplossing gevonden worden.
Aanslag tijdigheid 1 juni (vóór 1 juni ≥ 99,9% beschikt)	
Terugblik jan t/m april	Het resultaat is nu: 95%. Zoals eerder beschreven bij het proces 'Waarderen' is deze KPI niet gehaald doordat de oplevering van het nieuwe taxatiemodel met 2 maanden is uitgesteld vanwege softwareproblemen bij onze leverancier Ortax.
Terugblik mei t/m juli	Het resultaat is nu: 97,7%. Hoewel de achterstand gedeeltelijk is ingelopen, is de KPI nog altijd niet gehaald.
Prognose t/m dec	We verwachten eind december wel aan de KPI te voldoen.
Bezwaarschrift waterschap op tijd (Percentage bezwaarschriften op aanslagen waterschapsheffing binnen 18 weken, met uitzondering van watersysteemheffing Gebouwd ≥ 98%)	

Terugblik jan t/m april	De enorme toename van de burgerbezwaren legt een hoge druk op de frontoffice, bezwaar en beroep, objectbeheerders en taxateurs. De productieve uren die bezwaar en beroep, objectbeheerders en taxateurs hebben, nemen daardoor af met twee maanden.
Terugblik mei t/m juli	Het resultaat is nu: 97,3%. Op het moment staan we achter met de afhandeling van de bezwaren. De reden hiervoor is het grote aantal (WOZ-)bezwaren dat we ingeboekt hebben. Het grootste gedeelte handelen we echter binnen 18 weken af.
Prognose t/m dec	We verwachten nog bezwaren te ontvangen. We leggen tot en met juni aanslagbiljetten op. We handelen deze bezwaren binnen de wettelijke afhandelingstermijn af.
Bezwaarschrift gemeente op tijd (Percentage bezwaarschriften op aanslagen gemeentelijke belastingen binnen wettelijke termijn (voor 20/11; binnenkomst na 20/11 afdoen binnen 12 weken ≥ 98%)	
Terugblik jan t/m april	De enorme toename van de burgerbezwaren legt een hoge druk op de frontoffice, bezwaar en beroep, objectbeheerders en taxateurs. De productieve uren die bezwaar en beroep, objectbeheerders en taxateurs hebben, nemen daardoor af met twee maanden.
Terugblik mei t/m juli	Het resultaat is nu: 93,6%. We hebben wat achterstand bij de afhandeling van de bezwaren. De reden hiervoor is het grote aantal (WOZ-)bezwaren dat we ingeboekt hebben. Het grootste gedeelte handelen we echter binnen 3 maanden af.
Prognose t/m dec	We handelen het restant van de bezwaren af. We behalen de wettelijke afhandelingstermijn.
Bezwaarschrift WOZ op tijd (Percentage aantal afgehandelde WOZ bezwaren (98% vóór 1 oktober en de resterende vóór 31 december; binnenkomst na 20/11 afdoen binnen 12 weken ≥ 98%)	
Terugblik jan t/m april	
Terugblik mei t/m juli	Het resultaat is nu 58,9%. De stijging aan bezwaren is landelijk en ligt bij ons niet hoger dan bij andere gemeenten of samenwerkingen. De enorme toename van de burgerbezwaren legt een hoge druk op de frontoffice, bezwaar en beroep, objectbeheerders en taxateurs. De productieve uren die bezwaar en beroep, objectbeheerders en taxateurs hebben, nemen daardoor af met twee maanden.
Prognose t/m dec	Door het enorme aantal bezwaren zal het doel van 98% voor het eind van 2023 afhandelen waarschijnlijk moeilijk haalbaar zijn.
Kwijtscheldingsverzoek op tijd (Percentage aantal afgedane verzoeken KWS t.o.v. het aantal ingediende (volledige) verzoeken binnen 16 weken: ≥ 98%)	
Terugblik jan t/m juli	Het resultaat is nu: 85%. Het toetsen van belemmeringen bij aanvragen kwijtschelding bij 60% van de gevallen door het belastingsysteem laten uitvoeren in plaats van door een medewerker is nog niet gestart. Tevens zijn door de vele telefoontjes veel medewerkers extra belast aan de telefoon en niet voldoende toegekomen aan het afdoen van verzoeken om kwijtschelding.
Prognose t/m dec	Tot en met oktober verwachten we de gestelde KPI niet te halen i.v.m. grote aantallen aanmaningen. De overige maanden en over het gehele jaar

	genomen behalen we de KPI. Maar in totaliteit over het gehele jaar zal de KPI niet gehaald worden.

6. Projecten

6.1 Masterplan automatisering

In 2022 stond het inventariseren van de verbeteringen aan het belastingpakket centraal. In Q1 2023 hebben wij samen met GouwIT de verbeteringen besproken en bepaald wie deze uitvoert. In totaal zijn er 120 acties, onderverdeeld in Quick Wins en acties met prioriteit 1 tot en met 5. Hierbij heeft 1 de hoogste prioriteit. In het tweede kwartaal van 2023 zijn we geconfronteerd met twee langdurig zieke/afwezige medewerkers binnen ICT. Deze verminderde capaciteit heeft een grote wissel getrokken op de voortgang van het automatiseringsproces. En dus reden dat we de beoogde planning en doelstellingen voor 2023 niet behalen. Ook de enorme toename van het aantal bezwaren heeft een impact gehad op de key-users. De sleutelmedewerkers zijn van essentieel belang bij het automatiseringsproces. De voortgang wordt bewaakt met een dashboard in PowerBI. Hier ziet u een overzicht van de acties en de aangepaste voortgang.

Aantal acties

PER STATUS PRIORITEIT

Status	QW	1	2	3	4	5	n.v.t.	NTB	Totaal
Gereed	26	2	3	4	1	3			39
In behandeling	5	1							6
In onderzoek	1								1
Nog niet gestart	3	3	11	22	22	11		1	73
Vervallen							2		2
Totaal	**35**	**6**	**14**	**26**	**23**	**14**	**2**	**1**	**120**

Programma	Ontwikkeling	2023	2024	2025	2026	2027	Totaal
Heffen	Meetbedrijven efficiëntie slag doorgevoerd	0,5 -					0,5
Gegevensbeheer	Nieuwe LV WOZ + BRP koppeling		0,5 -				0,5
Gegevensbeheer	Nieuwe KVK koppeling			0,5 -			0,5
Heffen	Diftar			0,3			0,3
Heffen	Optimalisatie waterschapsbelastingen		0,5-			1 -	1,5
Innen	Optimalisatie betalingsverwerking			0,38-			0,38
Innen	Verwerking ambtsberichten					0,6	0,6
Fiscaal juridisch	Maximale automatisering b&b proces	1 -					1
Kwaliteitscontrole	Geautomatiseerde controles door o.a. BI			1 -			1
Waarderen	Meer automatisering afh van Ortax			1 -			1
	Meer modelmatig (applicatie issue)				1 -		1
	Totaal Fte's die worden bezuinigd	1,5	1	3,18	1	1,6	8,28

Bovenstaande tabel wijkt in detail af van de eerder afgegeven waarden. Reden is dat er diverse onvoorziene zaken hebben plaatsgevonden. Denk met name aan de impact van de enorme toename van het aantal bezwaren en de extra inzet die dit met zich meebrengt voor alle medewerkers. Daarnaast zijn twee medewerkers van ict (die mede kartrekkers en uitvoerders zijn van dit traject) voor langere tijd afwezig geweest. Één medewerker is inmiddels weer gestart met de werkzaamheden, de andere medewerkers is nog langere tijd ziek. Tevens kan het voorkomen dat er een verschuiving in prioriteit (of beschikbaarheid van de discipline bij de automatiseerder of BSOB zelf) plaatsvindt.
Dit betekent dat we continu zullen schuiven met de waarden omdat we telkens moeten bepalen wat nu wel en niet gerealiseerd kan worden met de beschikbare medewerkers.
De uiteindelijke besparing gerelateerd aan de werkzaamheden (dus exclusief het enorme aantal extra bezwaren) zoals aangegeven bij het opstarten van de businesscase zal nog steeds worden gerealiseerd.
Voor de volledigheid is hieronder het financiële overzicht opgenomen van de realisatie 2023. Er zijn met enkele personen RVU-regelingen afgesproken om toekomstige afvloeingen met WW-kosten te voorkomen.

Referentie	Omschrijving	2023	1e BW 2023	Realisatie tm juli 2023	prognose/ 2e BW 2023	Afwijking prognose - 1e BW 2023
A	Werk-naar-werk/taakstelling	37.500	37.500	181.293	181.293	143.793
B	Extra FTE's ICT	150.000	156.309	75.254	154.904	1.406-
C	Kosten verdergaande automatisering 1)	70.000	70.000			70.000-
	Toekomstscenario 3	**257.500**	**263.809**	**256.547**	**336.197**	**72.387**

6.2 Verbouwing

In mei 2023 zijn we gestart met de verbouwing van het kantoor. Voor de komende maanden zijn we intern verhuisd naar de 4e verdieping. Het kantoor zal in tegenstelling tot eerdere afspraken in twee gedeelten worden opgeleverd. De werkruimten zijn klaar voor de bouwvakvakantie en de overige gedeelten (kantine en vergaderruimten) worden in oktober opgeleverd. Gedurende dit proces zijn er enkele tegenvallers geconstateerd die meerkosten tot gevolg hebben. Met name de automatisering (toepassen van hybride vergadersystemen) en prijsstijgingen ten opzichte van ramingen hebben geleid tot meerkosten. Hiervoor wordt een extra investeringsaanvraag ingediend.

6.3 Potentiële nieuwe deelnemer

Medio dit jaar zijn de verkennende gesprekken gestart met een potentiële nieuwe deelnemer. Deze gesprekken vinden nog steeds plaats en alles is erop gericht om per 01-01-2024 middels een DVO de belastingtaken voor deze potentiële nieuwe deelnemer te gaan verrichten. Op termijn zou deze DVO moeten leiden tot aansluiting bij de GR (Gemeenschappelijke Regeling) van BSOB. Zodra er nieuwe ontwikkelingen zijn zal het volledige AB geïnformeerd worden. De organisatie is er klaar voor en is in staat de transitie goed en gecontroleerd uit te voeren.

6.4 Beveiligingsniveau naar 4

Zoals besloten in de AB vergadering van maart is BSOB gestart met de aanbesteding om met betrekking tot gegevensbescherming binnen twee jaar op niveau 4 te komen. Deze ambitie werd unaniem gedeeld door alle bestuurders. Medio augustus zullen de respectievelijke opdrachten voor privacy en informatiebeveiliging tezamen onder de noemer gegevensbescherming worden gegund. De verwachtte aanvangsdatum is 1 september 2023. Weliswaar worden op dit moment ook stappen gezet om te komen tot een verhoogde gegevensbescherming, maar het project heeft vertraging opgelopen doordat het openbaar meervoudig aanbesteed moest worden. Het zal gegund worden aan twee partijen. Tezamen komt het bedrag rond de €290.000,-.

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 juli 2023

Exploitatiesaldo (*€1.000)			Ie BW 2023	[illegible]	Prognose 2023 = 2e BW 2023	Verschil 2e BW 2023 en Ie BW 2023
Overhead	Lonen en salarissen		1.817	992	1.786	-31
	Overige personeelskosten		237	106	441	204
	Inhuur personeel		58	72	139	81
	Kapitaallasten	Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving	59	34	59	
		Rente				
	Automatiseringskosten		529	349	459	-70
	Uitvoeringskosten	Kosten betalingsverkeer	1		1	
	Huisvestingskosten		226	113	226	
	Duurzame goederen		5		5	
	Algemene kosten		216	158	216	
	Onvoorzien		58		62	4
	Uitbestede diensten		827	354	734	-93
	Repro- en portokosten					
	Taakstelling/effecten Robotisering		38			-38
	Totale lasten		4.070	2.179	4.127	57
	Overige opbrengsten	Overige baten	-3			3
	Rentebaten		-100	-126	-200	-100
	Opbrengsten invordering			-3		
	Totale baten		-103	-129	-200	-97
		Totale lasten overhead	3.967	2.050	3.927	-40
		[illegible]	-3.96	-2.050	-3.92	40
		Saldo lasten overhead	-	-	-	-
Waarderen	Lonen en salarissen		1.415	934	1.442	28
	Overige personeelskosten		25	10	25	
	Inhuur personeel		1.059	709	1.300	242
	Automatiseringskosten		226	222	226	
	Uitbestede diensten			10		
	Repro- en portokosten		13	23	13	
	Uitvoeringskosten	Proceskostenvergoedingen	500	40	1.050	550
	Totale lasten		3.237	1.948	4.056	819
	Overige opbrengsten	Opbrengst mutatiesignalering	-18		-128	-110
		Opbrengst waarderen op oppervlakte				
		Overige baten	-41			41
	Totale baten		-59		-128	-69
		Directe lasten waarderen	3.178	1.948	3.928	750
		[illegible]	1.860	97	1.84	-11
		Totale lasten Waarderen	5.037	2.918	5.769	731
Heffen	Lonen en salarissen		1.116	623	953	-163
	Overige personeelskosten		23	10	23	
	Inhuur personeel		130	121	295	165
	Automatiseringskosten		74	20	74	
	Repro- en portokosten		326	232	326	
	Totale lasten		1.668	1.005	1.670	2
	Overige opbrengsten	Overige baten	-3			3
	Totale baten		-3			3
		Directe lasten Heffen	1.665	1.005	1.670	5
		[illegible]	1.63	84	1.618	-11
		Totale lasten Heffen	3.300	1.850	3.288	-11
Innen	Lonen en salarissen		323	191	197	-126
	Overige personeelskosten		7	2	7	
	Inhuur personeel		41	61	146	105
	Repro- en portokosten		99	58	99	
	Uitvoeringskosten	Abonnement Inlichtingenbureau	10	11	10	
		Incasso- en deurwaarderskosten	133	102	133	
		Kosten betalingsverkeer	137	62	137	
		Uitvoeringskosten kwijtschelding	25	-7	25	
	Totale lasten		776	481	755	-21
	Overige opbrengsten	Detacheringsvergoeding				
	Totale baten					
		Directe lasten Innen	776	481	755	-21
		[illegible]	47	24	48	1
		Totale lasten Innen	1.248	725	1.222	-26
Gerealiseerd saldo baten en [illegible]			9.585	5.494	10.280	695
	Deelnemersbijdragen	(incl. BTW)	10.402	7.698	11.270	-2.704
	BTW eindgebruiker	Exploitatie	817		991	-817
	BTW eindgebruiker	Investeringsvoorstel				
Gerealiseerd totaalsaldo baten en las[illegible]				2.204		2.582

7.2 Analyseverschillen [2]

Saldo baten en lasten (*€1.000)	1e BW 2023	Realisatie 2023	Verschil Realisatie en 1e BW 2023	Prognose = 2e BW 2023	Verschil 2e BW 2023 - 1e BW 2023
Lonen en salarissen	4.671	2.741	-1.930	4.378	-293
Inhuur personeel	1.288	962	-326	1.881	593
Overige personeelskosten	291	128	-163	495	204
Uitbestede diensten	827	364	-463	734	-93
Uitvoeringskosten	807	209	-598	1.357	550
Automatiseringskosten	828	591	-238	758	-70
Taakstelling/effecten Robotisering	38		-38		-38
Algemene en overige kosten	1.000	619	-381	1.004	4
Algemene kosten	*216*	*158*	-57	*216*	
Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving	*59*	*34*	-24	*59*	
Duurzame goederen	*5*		-5	*5*	
Huisvestingskosten	*226*	*113*	-113	*226*	
Onvoorzien	*58*		-58	*62*	4
Repro- en portokosten	*437*	*313*	-124	*437*	
Overige opbrengsten	-65		65	-128	-63
Rentebaten	-100	-126	-26	-200	-100
Opbrengsten invordering		-3	-3		
Netto-kosten	**9.585**	**5.484**	**-4.101**	**10.280**	**695**

Algemeen

De kosten t/m juli zijn een weergave van de werkelijk gemaakte kosten. Op dit moment zijn er enkele afwijkingen te zien t.o.v. de 1e BW 2023. Enerzijds zijn er enkele grote kwartaalfacturen nog niet ontvangen. Anderzijds, zijn er, vooral bij proces waarderen, enkele jaarfacturen verwerkt.

Reeds is in Burap I 2023 een forse begrotingswijziging (ad. €900.000) aangekondigd, vanwege de toename van het aantal ingediende bezwaren.

Voor de meeste kostensoorten verwachten wij op jaarbasis geen grote afwijkingen t.o.v. de eerste begrotingswijziging. Daar waar mogelijk worden de overschrijdingen binnen de begroting opgevangen. Naast de aangekondigde begrotingswijziging zijn er ook op enkele andere kostensoorten over- danwel onderschrijdingen op de begroting geweest. Deze zijn in de voorliggende begrotingswijziging verwerkt. De totale 2e BW 2023 ad €695.000 ligt onder de aangekondigde begrotingswijziging vanuit Burap I.

Hieronder worden de wijzigingen in de begroting toegelicht.

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

Formatie

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

	Formatie FTE ultimo 2023	Realisatie bezetting	Verdeling Bezwaar en beroep	Formatie ruimte	Totale formatie
Overhead	24,39	20,27	0,38	3,75	24,39
Beroep en Bezwaar		3,00	-3,00	-	-
Waarderen	20,66	18,11	1,88	0,68	20,66
Heffen	18,17	13,29	0,75	4,12	18,17
Innen	5,25	3,87	-	1,38	5,25
Totaal	**68,47**	**58,54**	**0,00**	**9,92**	**68,47**

	Tijdelijke formatie (inclusief boven-formativiteit)
Overhead	1,00
Beroep en Bezwaar	
Waarderen	
Heffen	
Innen	
Totaal	**1,00**

Er is één persoon (conform voorgaand jaar) op een tijdelijke formatieplaats aangenomen, ter ondersteuning van en vallend onder het budget inhuur wegwerken achterstanden. Deze formatieplaats is niet in bovenstaand overzicht opgenomen, omdat zo een consistente doorbelasting te waarborgen. Ook is er één persoon als bovenformatief op tijdelijke formatie geplaatst. Zo voorkomen we dat de kosten van deze formatie op de processen drukken en doorwerken in de kostenverdeelmethode /deelnemersbijdrage.

Analyse inhuur – salarissen

	1e BW 2023			Burap II 2023			Prognose 2023 (2e BW 2023			Afwijking 1e BW 2023 - Burap I 2023		
* €1.000	Lonen en salarissen	Inhuur personeel	Totaal	Lonen en salarissen	Inhuur personeel	Totaal	Lonen en salarissen	Inhuur personeel	Totaal	Lonen en salarissen	Inhuur	Totaal
Overhead	€ 1.817	€ 58	€ 1.876	€ 992	€ 72	€ 1.064	€ 1.786	€ 139	€ 1.925	-€ 31	€ 81	€ 50
Waarderen	€ 1.415	€ 1.059	€ 2.474	€ 934	€ 709	€ 1.643	€ 1.442	€ 1.333	€ 2.775	€ 28	€ 274	€ 302
Heffen	€ 1.116	€ 130	€ 1.246	€ 623	€ 121	€ 744	€ 953	€ 295	€ 1.248	-€ 163	€ 165	€ 2
Innen	€ 323	€ 41	€ 364	€ 191	€ 61	€ 252	€ 197	€ 146	€ 343	-€ 126	€ 105	-€ 21
Totaal	**€ 4.671**	**€ 1.288**	**€ 5.959**	**€ 2.741**	**€ 962**	**€ 3.703**	**€ 4.378**	**€ 1.913**	**€ 6.291**	**-€ 293**	**€ 625**	**€ 333**

In bovenstaand overzicht maken we per programma-onderdeel 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. Daarnaast wordt ook een deel van deze vacatures ingevuld door consultancy en juridische adviezen.
- Er is een stijging in de inhuur van waarderen als gevolg van de stijging van de ingediende bezwaren.

- Binnen de loonkosten van waarderen zit een regeling met een medewerker als gevolg van de uittreding van Sint Anthonis. Hiervoor staan opbrengsten van Sint Anthonis tegenover.

Overige personeelskosten (+ € 204.000)

Er zijn enkele regelingen RVU met medewerkers (met een bedrag van €181K), waardoor de kosten stijgen. De overige daling wordt veroorzaakt door extrapolatie van de werkelijke kosten. Tevens is de begroting bijgesteld naar aanleiding van de wervings- en selectiekosten voor de directeur (ad. €45K). Daarnaast zijn de opleidingskosten naar beneden bijgesteld naar de verwachte kosten.

Uitbestede diensten (- €93.000)

De prognose uitbestede diensten ligt €93K hoger dan opgenomen in de 1e BW 2023. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de aanbesteding in verband met de verhoging van het volwassenheidsniveau (gegevensbescherming). Doordat de aanbesteding niet eerder afgerond kon worden liggen de kosten in 2023 lager dan vooraf ingeschat.

Uitvoeringskosten – Proceskostenvergoedingen (+ €550.000)

Zoals reeds in deze bestuursrapportage opgenomen hebben we in tegenstelling tot vorig jaar meer bezwaren ontvangen. De prognose van de proceskosten is daarom €1.050.000.

Automatiseringskosten (- €70.000)

De prognose van de automatiseringskosten ligt €59K lager dan begroot in de 1e BW 2023. Zoals opgenomen in paragraaf 6.1 zijn er met betrekking tot het masterplan automatisering automatiseringsslagen in Gouw uitgevoerd waardoor er in 2023 geen kosten voor de robotisering zijn.

Taakstelling/effecten robotisering (- €38.000)

In de 1e BW 2023 zijn onder de taakstelling/effecten robotisering de kosten van het "van-werk-naar-werk'-traject opgenomen. Omdat er enkele RVU-regelingen getroffen zijn, is het niet noodzakelijk gebleken om 'van-werk-naar-werk'-trajecten te starten.

Algemene kosten (+ €4.000)

Door de hogere kosten valt de berekening van de post onvoorzien hoger uit. Gezien de onzekerheden binnen de kosten samenhangend met de ontvangen bezwaren is ervoor gekozen om de post onvoorzien niet te benutten in deze 2e BW 2023.

Overige opbrengsten (- €63.000)

Deze prognose ligt €63.000 hoger dan begroot. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat er een bedrag is ontvangen van Sint Anthonis naar aanleiding van afspraken omtrent de uittredingen.

Rentebaten (+ €100.000)

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 2023 opgenomen.

	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert Bakel	Laarbeek	Maashorst	Oss	Someren	Totaal
Totale bijdrage excl BTW	3.005.619	400.950	694.244	222.937	742.484	693.115	514.586	1.315.280	2.228.983	461.422	**10.279.620**
Percentage van bijdrage	29,24%	3,90%	6,75%	2,17%	7,22%	6,74%	5,01%	12,80%	21,68%	4,49%	**100%**
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	289.636	38.638	66.901	21.483	71.549	66.792	49.588	126.747	214.796	44.465	**990.595**
	3.295.256	doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers									

In onderstaande tabel worden bovenstaande deelnemersbijdragen vergeleken met de deelnemersbijdragen uit de 1e BW 2023.

1e BW 2023											
	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert Bakel	Laarbeek	Maashorst	Oss	Someren	Totaal
Totale bijdrage excl BTW	3.017.959	361.967	628.639	200.048	670.689	626.023	464.248	1.180.463	2.018.312	416.662	9.585.011
Percentage van bijdrage	31,49%	3,78%	6,56%	2,09%	7,00%	6,53%	4,84%	12,32%	21,06%	4,35%	100%
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	257.186	30.846	53.572	17.048	57.155	53.349	39.563	100.597	171.997	35.507	816.819
	3.275.145	doorschuif-BTW voor gemeentelijke deelnemers									

2e BW 2023											
	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert Bakel	Laarbeek	Maashorst	Oss	Someren	Totaal
Totale bijdrage excl BTW	3.005.619	400.950	694.244	222.937	742.484	693.115	514.586	1.315.280	2.228.983	461.422	10.279.620
Percentage van bijdrage	29,24%	3,90%	6,75%	2,17%	7,22%	6,74%	5,01%	12,80%	21,68%	4,49%	100%
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	289.636	38.638	66.901	21.483	71.549	66.792	49.588	126.747	214.796	44.465	990.595
	3.295.256	doorschuif-BTW voor gemeentelijke deelnemers									
Verschil deelnemersbijdrage 2e BW 2023 tov 1e BW 2023	-12.340	38.983	65.605	22.889	71.795	67.093	50.337	134.817	210.671	44.760	694.609
Verschil deelnemersbijdrage inclusief BTW 2e BW 2023 tov 1e BW 2023	20.111	46.775	78.934	27.325	86.189	80.536	60.363	160.967	253.469	53.717	868.385

7.4 Productiecijfers 2022 (inclusief ontwikkelingen 2023)

Dit is ongewijzigd ten opzichte van 2e BW 2023.

Productiecijfers 2023 BSOB tbv deelnemersbijdrage

BSOB - Aantallen aanslagen en aanslagregels

Productiecijfers 2022 aangevuld met ontwikkelingen

	Aa en Maas		Asten		Bernheze		Boekel		Deurne		Gemert-Bakel		Laarbeek		Maashorst		Oss		Someren		Totaal
	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	
Aantal aanslagbiljetten per deelnemer	395.978		9.490		15.854		5.340		17.792		15.753		11.594		31.169		52.803		11.018		566.791
Aanslagen in het basispakket																					
Watersysteemheffing ingezetenen		329.309																			329.309
Watersysteemheffing gebouwd		376.615																			376.615
Watersysteemheffing ongebouwd		110.123																			110.123
Zuiveringsheffing forfait bedrijven		19.667																			19.667
Zuiveringsheffing forfait woningen		348.311																			348.311
Afvalstoffenheffing - vastrecht/ vast bedrag				7.378		13.373		4.586		14.421		13.400		10.175		25.956		42.840		8.538	140.667
Afvalstoffenheffing - DifTar				11.259		32.953				19.971		20.039		14.872				38.000		12.700	149.794
Reinigingsrecht												222								103	325
Onroerende zaakbelasting eigenaar niet-woning				1.184		1.520		650		1.690		1.531		1.080		3.451		4.044		1.510	16.660
Onroerende zaakbelasting eigenaar woning				7.339		12.877		4.331		14.019		13.231		9.979		26.105		42.376		8.481	138.738
Onroerende zaakbelasting gebruiker niet-woning				1.086		1.324		592		1.561		1.433		1.024		3.105		3.647		1.346	15.118
Bedrijfsinvesteringszone eigenaar										172										97	269
Bedrijfsinvesteringszone gebruiker										161		154								97	412
Reclamebelasting				99		65								73		350		5			592
Rioolheffing gebruiker niet-woning								451		1.345		1.260		900		745		3.120			7.821
Rioolheffing gebruiker woning								4.465		13.968		13.079		9.981		6.521		42.194			90.208
Rioolheffing eigenaar niet-woning				1.075		1.325										1.900		3.415		1.308	9.023
Rioolheffing eigenaar woning				7.353		12.684										18.758		40.794		8.462	88.051
Rioolgrootverbruik				24				26								110		1.399			1.559
Hondenbelasting				1.327						3.513		3.112						9.691		1.743	19.386
Toeristenbelasting				75		41		33		52		87				34		99		92	513
Forensenbelasting																183					183
Naheffingsaanslag parkeerbelasting										238						371		2.015			2.624
Kosten parkeerbelasting										238						371		2.015			2.624
Marktgelden										92											92
Graf-/lijkbezorgings-/begrafenisrechten										42											42
Aanslagen in het pluspakket																					
Zuiveringsheffing-Verontrein. bedrijf	10.381																				10.381
Biljetten	395.978		9.490		15.854		5.340		17.792		15.753		11.594		31.169		52.803		11.018		566.791
Regels		1.184.025		38.199		76.162		15.134		71.483		67.548		48.084		87.960		235.654		44.477	1.868.726

Productiecijfers 2022 aangevuld met ontwikkelingen

	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert-Bakel	Laarbeek	Maashorst	Oss	Someren	Totaal	Tarief	Kosten
WOZ-objecten		8.585	14.449	5.038	15.813	14.772	11.081	29.672	46.409	9.858	155.677	37,06	5.768.795
Aanslagregels op de basisbiljetten heffen	1.184.025	38.199	76.162	15.134	71.483	67.548	48.084	87.960	235.654	44.477	1.868.726	1,62	3.028.911
Zuiveringsheffing-verontr. Bedrijf	10.381										10.381	25,00	259.525
Aanslagbiljetten innen	395.978	9.490	15.854	5.340	17.792	15.753	11.594	31.169	52.803	11.018	566.791	1,94	1.099.429
Verzoek om kwijtscheldng Deelnemers	2.944	125	231	68	307	284	177	636	1.243	133	6.148	20,00	122.960

Oss Teruggave aantal ledigingen 2022: Inschatting gaat mee v.a. Aanslagbiljetten 2023.

Laarbeek Aantal DifTar-regels minus regels Milieustraat: V.a. 2023 pinnen aan de Poort.

Someren Invoering BIZ v.a. 2023

7.5 Taakvelden 2e BW 2023

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 2023	2e BW 2023
0.4	Overhead	Totale kosten overhead	4.009	4.065
		Doorbelasting kosten overhead naar programma belastingen	-4.009	-4.065
		Saldo kosten overhead	-	-
0.5	Treasury	**Rentebaten**	-100	-200
0.61 + 0.62	Belastingen-OZB	Totale directe lasten	3.237	4.056
		Totale directe baten	-59	-128
		Directe kosten belastingen-OZB	3.178	3.928
		Doorbelasting kosten overhead	1.833	1.812
		Totale kosten belastingen-OZB	5.010	5.740
0.64	Belastingen-Overig	Totale directe lasten	2.443	2.425
		Totale directe baten	-3	
		Directe kosten belastingen-Overig	2.440	2.425
		Doorbelasting kosten overhead	2.077	2.053
		Totale kosten belastingen-Overig	4.517	4.478
0.8	Onvoorzien		58	62
	Netto-kosten		9.585	10.280
		Deelnemersbijdragen (incl. BTW)	10.402	11.270
		BTW Eindgebruiker - exploitatie	817	991
		BTW Eindgebruiker- investeringen		
	Exploitatieresultaat			
0.10	Mutaties reserve			
0.11	Gerealiseerd resultaat			

7.6 Meerjarenbegroting (inclusief overzicht incidentele kosten 2e BW 2023)

Exploitatiekosten: (*€1.000)			2e BW 2023	2024	2025	2026	2027
Overhead	Lonen en salarissen		1.786	2.026	2.109	2.191	2.277
	Overige personeelskosten		441	239	244	251	141
	Inhuur personeel		139				
	Kapitaallasten	Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving	59	50	49	15	15
		Rente					
	Automatiseringskosten		459	537	548	557	497
	Uitvoeringskosten	Kosten betalingsverkeer	1	1	1	1	1
	Huisvestingskosten		226	271	278	283	288
	Duurzame goederen		5	5	5	5	5
	Algemene kosten		216	258	264	269	274
	Onvoorzien		62	59	60	61	62
	Uitbestede diensten		734	648	625	535	545
	Taakstelling/effecten Robotisering			-83	-138	-312	-367
	Totale lasten		4.127	4.012	4.046	3.857	3.739
	Rentebaten		-200	-100	-100	-100	-100
	Overige opbrengsten	Overige baten					
	Opbrengsten invordering						
	Totale baten		-200	-100	-100	-100	-100
		Totale kosten overhead	3.927	3.912	3.946	3.757	3.639
Waarderen	Lonen en salarissen		1.442	1.527	1.590	1.652	1.716
	Overige personeelskosten		25	25	25	25	25
	Uitbestede diensten						
	Inhuur personeel		1.300	952	975	993	1.012
	Automatiseringskosten		226	232	237	242	247
	Repro- en portokosten		13	13	13	13	14
	Uitvoeringskosten	Proceskostenvergoedingen	1.050	500	512	522	532
	Totale lasten		4.056	3.248	3.352	3.447	3.546
	Overige opbrengsten		-128				
	Totale baten		-128				
		Directe kosten waarderen	3.928	3.248	3.352	3.447	3.546
		Doorberekende kosten overhead	1.841	1.834	1.850	1.761	1.706
		Totale kosten Waarderen	5.769	5.082	5.202	5.209	5.252
Heffen	Lonen en salarissen		953	1.297	1.350	1.402	1.457
	Overige personeelskosten		23	23	23	23	23
	Inhuur personeel		295				
	Automatiseringskosten		74	76	77	79	80
	Repro- en portokosten		326	334	342	348	355
	Totale lasten		1.670	1.728	1.791	1.852	1.915
	Overige opbrengsten	Overige baten					
	Totale baten						
		Directe kosten Heffen	1.670	1.728	1.791	1.852	1.915
		Doorberekende kosten overhead	1.618	1.612	1.626	1.548	1.500
		Totale kosten Heffen	3.288	3.341	3.418	3.400	3.414
Innen	Lonen en salarissen		197	338	351	365	379
	Overige personeelskosten		7	7	7	7	7
	Inhuur personeel		146				
	Repro- en portokosten		99	101	104	105	107
	Uitvoeringskosten	Abonnement Inlichtingenbureau	10	11	11	11	11
		Incasso- en deurwaarderskosten	133	120	122	125	127
		Kosten betalingsverkeer	137	140	144	146	149
		Uitvoeringskosten kwijtschelding	25	26	27	27	28
	Totale lasten		755	742	766	787	809
	Overige opbrengsten	Overige baten					
	Totale baten						
		Directe kosten Innen	755	742	766	787	809
		Doorberekende kosten overhead	468	466	470	447	431
		Totale kosten Innen	1.222	1.208	1.235	1.234	1.242
Netto-kosten			10.280	9.631	9.855	9.843	9.908

Algemeen

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

In de meerjarenbegroting (MJB) worden normaliter de structurele gevolgen uit de 2e BW 2023 verwerkt. In onderstaand overzicht zijn de kosten van de 2e BW 2023 onderverdeeld naar structurele en incidentele kosten. Van de incidentele kosten zijn de aangepaste kosten ten behoeve van het verhogen van het volwassenheidsniveau van de gegevensbescherming meerjarig aangepast. Tevens zijn de rentebaten en L&S-inhuur als structurele kosten aangemerkt. Omdat de inschatting van de werkelijke rentebaten moeilijk in te schatten is, is deze nog niet meerjarig verwerkt. Dit zal bij de 1e BW 2024 plaatsvinden.
De kosten L&S-inhuur zijn structurele kosten. Echter is de verschuiving incidenteel, daarom is de MJB hierop niet aangepast.

Gezien het feit dat de begrotingswijziging alleen een verschuiving tussen de programma-onderdelen betreft, waarbij de aanpassingen vooralsnog als incidenteel aangemerkt worden, is de meerjarenbegroting niet aangepast.

Exploitatiekosten: (*€1.000)	2023	2e BW 2023
Saldo van baten en lasten	**9.585**	**10.280**
Incidenteel	196	1.033
Structureel	9.389	9.247

Toelichting incidentele baten en lasten		
Uitkering/regeling voormalig personeel	10	192
Professionalisering inkoopfunctie	47	47
Ondersteuning ten behoeve verhogen volwassenheidsniveau gegevensbescherming	143	50
Overige opbrengsten	-41	-41
Inhuur voor ondersteuning werkzaamheden deelnemer		41
Werk-naar-Werktrajecten	38	
Kosten werving en selectie directeur		45
Aanvullende proceskostenvergoedingen		550
Aanvullende inhuur waarderen naar aanleiding van bezwaren		150
Totaal	**196**	**1.033**

In maart 2024 stellen wij een 1e BW 2024 op. Voor de volledigheid, aangezien deze MJB ter kennisgeving is, vindt hier geen besluitvorming over plaats. In de 1e BW 2024 wordt daarom ook alleen de kolom vastgestelde Begroting 2024 opgenomen.

8. Bijlagen

8.1 Lijst van gebruikte afkortingen

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

BESLUIT DAGELIJKS BESTUUR

VOORSTEL

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

gelet op,

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

BESLUIT:

1. De ontwerp-tweede begrotingswijziging 2023 ter vaststelling aan het Algemeen Bestuur aan te bieden.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van BSOB van 20 september 2023

De voorzitter Dagelijks Bestuur

G.T Buter

De secretaris

G.J.M. van der Zanden

BESLUIT ALGEMEEN BESTUUR

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

gelezen het voorstel van het Dagelijks Bestuur d.d. 20 september 2023

gelet op,

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

BESLUIT:

1. De ontwerp-tweede begrotingswijziging 2023 vast te stellen;
2. De ontwerp-tweede begrotingswijziging 2023 ter zienswijze aan de deelnemers aan te bieden;

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van BSOB van 28 september 2023.

De voorzitter Algemeen Bestuur	De secretaris
G.T. Buter	G.J.M. van der Zanden