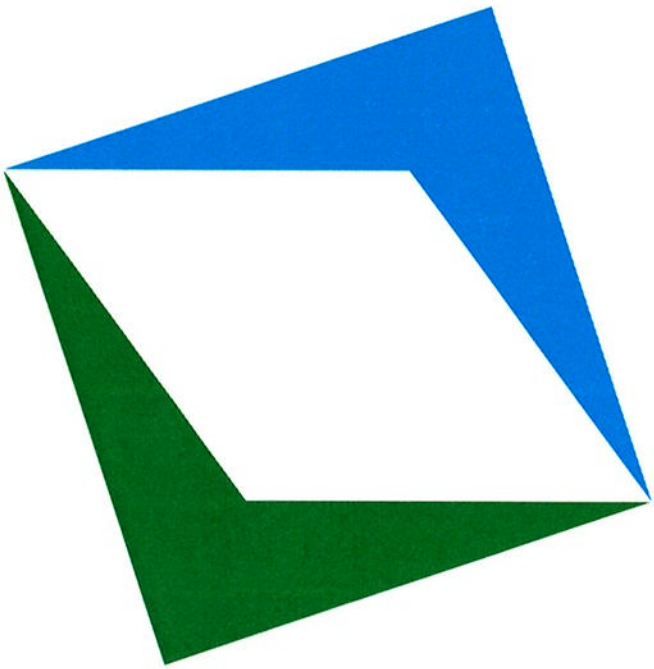
Bestuursrapportage II 2021

Inclusief -ontwerp-2e BW 2021
Periode januari – juli 2021
Datum 18-10-2021



Versiebeheer		
Versie	*Datum*	*Status*
Financieel Specialisten	02-09-2021	Concept
Regievoerders	10-09-2021	Concept
Dagelijks bestuur	17-09-2021	Concept
Algemeen bestuur	18-10-2021	Definitief

Inhoud

1. Inleiding 3
2. Leeswijzer 4
3. Organisatie-ontwikkeling 5
4. Primaire processen 6
4.1 Waarderen 6
4.2 Heffen 8
4.3 Innen 9
5. De Paragrafen 11
5.1 Weerstandsvermogen & risicobeheersing 11
5.2 Financiering 12
5.3 Bedrijfsvoering 12
5.3.1 Bezwaar en Beroep 12
5.3.2 Frontoffice 13
5.3.3 ICT 14
5.3.4 Bestuurs- en beleidsondersteuning 15
5.3.5 Personeel en Organisatie 16
5.4 Prestatie-indicatoren 16
6. Projecten 19
6.1 Waarderen op oppervlakte 19
6.2 Masterplan automatisering 19
7. Financiën 20
7.1 Exploitatieresultaat t/m juli 2021, inclusief prognose 2021 21
7.2 Analyse verschillen 22
7.3 Invorderingsopbrengsten 24
7.4 Bijdragen per deelnemer 25
7.5 Productiecijfers 2020 26
7.6 Taakvelden 2e BW 2021 27
7.7 Meerjarenbegroting 28
8. Bijlagen 32
8.1 Lijst gebruikte afkortingen 32

1. Inleiding

Voor u ligt de tweede bestuursrapportage 2021 (2e Burap 2021) met de ontwikkelingen en de voortgang over de eerste 7 maanden. Er zijn een aantal belangrijke zaken te melden die invloed hebben of gaan hebben op de rest van het jaar.

In opdracht van het algemeen bestuur is een extern onderzoek uitgevoerd (door Berenschot), waarin het toekomstperspectief van BSOB is geanalyseerd. Hierin zijn een aantal scenario's geschetst voor de doorontwikkeling van BSOB voor komende jaren. Dit onderzoek is gepresenteerd door Berenschot in de 2e AB-vergadering van 2021. In deze vergadering hebben de bestuursleden in hun voorkeur uitgesproken voor optie 3. Dat wil zeggen dat de uitwerking van optie 3, maximale efficiëntie door onder andere automatisering, verdere uitwerking behoeft met betrekking tot personele ontwikkelingen en de daarbij behorende kosten. Dit strategisch HRM beleidsplan is uitgewerkt en staat gelijktijdig met deze bestuursrapportage geagendeerd voor het AB. Omdat de besluitvorming gelijktijdig plaatsvindt zijn de financiële effecten niet opgenomen in de meerjarenbegroting (zie paragraaf 7.7). In maart 2022 wordt in de AB-vergadering de -ontwerp- 1e begrotingswijziging 2022 geagendeerd. In deze 1e BW 2022 zullen de financiële effecten van de adviesnota HRM meerjarig verwerkt worden.
Daarnaast zijn er enkele posten (waaronder proceskostenvergoedingen en repro- en portokosten), waarvan de prognose afwijkt ten opzichte van de 1e BW 2021. In deze 2e Burap 2021 is daarom een 2e BW 2021 opgenomen.

Op dit moment zijn we met twee werkgroepen druk doende met de uittreding van onze deelnemer gemeente Sint Anthonis en de samenvoeging van onze deelnemers gemeente Uden en gemeente Landerd tot de gemeente Maashorst. Zodra er overeenstemming komt tussen het bestuur van de nieuwe gemeente waartoe gemeente Sint Anthonis gaat behoren en BSOB, zullen de effecten verwerkt worden.

Het rapport van Berenschot heeft in ieder geval aangetoond dat we als BSOB zeer zeker op de goede weg zijn en ons positief positioneren ten opzichte van onze collega's. Ook de waarderingskamer heeft wederom zowel op het vlak van waarderen als op het vlak van de aansluiting op de basisregistraties haar waardering uitgesproken en wederom een positieve beoordeling (4 sterren) toegekend. Dat we dit met alle medewerkers bereikt hebben is zeker iets waar we allen uitermate trots op kunnen en moeten zijn.

2. Leeswijzer

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

Primaire processen
In hoofdstuk 4 wordt een korte toelichting gegeven op de 3 primaire processen waarderen, heffen en innen. Eerst worden de doelstellingen uit de begroting kort herhaald, waarna de realisatie binnen de processen beschreven wordt.[1]

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

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

Projecten 2021
In hoofdstuk 6 wordt er een terugkoppeling gegeven op de begrote projecten.

Financiën
Hoofdstuk 7 geeft alle financiële informatie betreffende de realisatie ten opzichte van de 1e BW 2021. In dit hoofdstuk is de ontwerp-2e begrotingswijziging opgenomen, alsmede de berekening van de deelnemersbijdrage en de meerjarenbegroting.

Bijlage
Hoofdstuk 8 betreft de bijlage waarin de lijst gebruikte afkortingen is opgenomen.

[1] De teksten die uit de begroting 2021 komen (de kopjes "Wat willen we bereiken?" en "Wat gaan we daarvoor doen?") zijn ongewijzigd overgenomen. Hierdoor zijn sommige teksten achterhaald. Om aansluiting te behouden met de vastgestelde begroting zijn deze teksten niet aangepast.

3. Organisatie-ontwikkeling

In de inleiding zijn enkele relevante zaken genoemd die impact hebben of kunnen hebben op de organisatie met betrekking tot onder andere uitvoering en kosten. Deze en enkele andere belangrijke ontwikkelingen worden in deze paragraaf nader toegelicht.

- Business Case:
In navolging van het businessplan en de uitgesproken voorkeursrichting (toekomstscenario) zal deze keuze verder worden uitgewerkt in een strategisch HRM beleidsplan. Omdat binnen de HRM afdeling van de gemeente Oss op korte termijn geen capaciteit hiervoor beschikbaar was, is het uitwerken en maken van een strategisch HRM beleid uitbesteed aan Berenschot, mede omdat ook zij de businesscase hebben gemaakt. De OR wordt betrokken bij dit strategisch HRM beleidsplan en zal met een advies komen. Zoals eerder vermeld zal de uitwerking van de strategische HRM-beleid leiden tot een definitieve keuze hoe verder te gaan met automatisering en efficiency binnen BSOB. De financiële effecten zijn reeds opgenomen in de meerjarenbegroting (zie paragraaf 7.7).

- Veranderingen met betrekking tot deelnemers:
Op dit moment zijn we met twee werkgroepen druk doende met de uittreding van onze deelnemer gemeente Sint Anthonis en de samenvoeging van onze deelnemers gemeente Uden en gemeente Landerd tot de gemeente Maashorst.

- Bezwaren:
Zoals reeds in de vorige bestuursrapportage gemeld hebben we significant minder bezwaren ontvangen, wat ook later in dit jaar bij de afhandeling van de bezwaren zijn impact gaat hebben op de personele inzet. Dat betekent dat de inzet (inhuur) voor het taxatie technische gedeelte evenals de inzet voor de juridische afhandeling vermindert. De financiële effecten bij fiscaal juridisch zijn minder zichtbaar, omdat deze bezetting onder druk staat door langdurige ziekte.

- Waarderen op oppervlakte:
Er zijn afspraken met de waarderingskamer gemaakt, om het in twee gedeelten op te leveren. Dat wil zeggen we voor een aantal deelnemers in 2022 zullen opleggen op basis van de oppervlakte, de overige deelnemers volgen in 2023. De reden dat we dit in twee gedeelten moeten opleveren is dat we onvoldoende (inhuur) capaciteit hebben om dit in één jaar uit te voeren en dat we ook achterstanden moeten inhalen. In de burap I 2021 is dit reeds uitgebreid toegelicht. Tot op heden zitten we op schema en worden alle contactpersonen van de gemeenten periodiek op de hoogte gehouden van de voortgang.

Waarderen op oppervlakte heeft geen invloed op de waardebepaling, maar het taxatierapport zal er anders uitzien. Dit zal goed en duidelijk gecommuniceerd moeten worden naar de belastingplichtigen.

- Wegwerken achterstanden
Het wegwerken van de achterstanden loopt op schema. Naar verwachting zijn alle achterstanden volgend jaar opgelost en verwerkt binnen het team werkvoorbereiding.

4. 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: 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

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

Waardering
Alle objecten gewaardeerd, gecontroleerd en beschikt voor belastingjaar 2021. 98% van de objecten voor 1 maart 2021 en 99,9% van de objecten voor 1 juli 2021.

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

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

Waarderen op oppervlakte
In 2021 zullen alle objectgegevens worden aangevuld met alle relevante data om te kunnen gaan waarderen op oppervlakte en worden de voorbereidingen getroffen om in 2022 werkelijk te kunnen overgaan tot het waarderen op gebruiksoppervlakte. Dit in samenwerking met de BAG-beheerders van de deelnemers en de Woningbouwstichtingen welke onroerend goed bezitten binnen de deelnemende gemeenten.

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

We gaan ook een automatiseringstraject inzetten met softwareleverancier Ortax. We streven er naar om repeterende werkzaamheden te robotiseren of automatiseren. We willen investeren om toekomstbestendige inrichting op te tuigen waarbij het taxatiepakket het werk van de taxateur in grotere mate gaat overnemen. Ook het taxatiemodel moet daar in 'slimmer' worden. Met de softwareleverancier gaan wij in het 1e kwartaal van 2020 samen kijken hoe deze slimmere en nieuwe functionaliteit toe te passen op ons waarderingsgebied, die we dan vanaf 2021 kunnen inzetten.

Wat is er gerealiseerd?
Waardering
Op 1 juli 2021 hadden we 97,2% van de objecten op kohier gebracht. Dit is lager dan de norm. Voor wat betreft de woningen lopen we vanwege de verwerking van de vele mutaties vanuit het project waarderen op oppervlakte iets achter. De oorzaak zit deels in het feit dat de nieuwbouw nog niet volledig op kohier is gebracht, nu deze

samen met de buitenreguliere BAG-mutaties wordt aangeleverd. Het wegwerken van deze buitenreguliere werkzaamheden zorgt voor vertraging in de verwerking van de nieuwbouw en pandmutaties. Desondanks zullen de nog niet verwerkte aanslagen over 2020 en ook de resterende aanslagen 2021 wel dit jaar nog worden opgelegd.
Voor wat betreft de niet-woningen zijn met name de trafo's van Enexis nog niet beschikt, vanwege de verplichte samenvoeging van de distributienetwerken, die nog uitgevoerd dient te worden. Dit gaat om meer dan 2000 objecten. Daarbij waren er vanuit het kadaster objecten geblokkeerd voor aanslagoplegging. Inmiddels is deze laatste groep deels verwerkt. Het doel was om medio juli 2021 te starten met de herwaardering 2022. Dat is vanwege de conversie naar gebruiksoppervlakte voor een gedeelte van ons WOZ-bestand de eerste week van augustus geworden.

Permanente marktanalyse en vraagprijsanalyse
In het verleden hebben we ons reeds eerder ten doel gesteld de permanente marktanalyse binnen 6 maanden na verkoopdatum af te ronden. Dit lukte zeker niet altijd. Inmiddels is het proces in control, waardoor we er nu wel in slagen dit binnen 6 maanden af te ronden. Vanuit deze realisatie hadden we dan ook het volgende doel gesteld, om de doorlooptijd terug te brengen naar 4 maanden. Inmiddels zijn we terug naar 5 maanden doorlooptijd, en we zijn bijna zo ver dat de doorlooptijd naar 4 maanden kan.

Gezien de oververhitte woningmarkt voeren we geen vraagprijs analyse uit. Namelijk tegen de tijd dat BSOB de vraagprijs van IWOZ doorkrijgt, is het object vaak al lang verkocht. Vandaar dat we tijdelijk de kenmerkencontrole pas in de PMA meenemen en niet bij de vraagprijsanalyse.

BAG mutaties
Door het project Waarderen op oppervlakte is er een grote kwaliteitsslag geslagen bij de BAG. Dit heeft geresulteerd in een groot aantal extra mutaties richting de WOZ, waardoor een achterstand is ontstaan bij de verwerking hiervan in de WOZ. Aangezien deze mutaties ook voor een kwaliteitsverbetering zorgen in de WOZ moeten deze verwerkt worden. Om de BAG mutaties te verwerken zijn inmiddels 2 robots ingezet. Voor de verwerking van de overige BAG mutaties wordt gebruik gemaakt van tijdelijke ondersteuning, aangezien dit van tijdelijke aard is.

Waarderen op oppervlakte
Om in 2022 te kunnen overgaan tot waarderen op gebruiksoppervlakte zouden voor 1 juli 2021 alle objectgegevens moeten worden aangevuld met alle relevante data en zouden alle mutaties moeten zijn verwerkt. Dit is echter niet haalbaar gebleken en de gemeenten die niet voor die datum geheel verwerkt zijn worden in overleg met de Waarderingskamer in 2023 gewaardeerd op gebruiksoppervlakte. Mede de keuze om voor kwaliteit te gaan zorgt ervoor dat het project langer duurt dan vooraf verwacht, maar zorgt er ook voor dat we met de aankomende Samenhangende Object Registratie niet nog een keer een project van deze omvang hoeven te starten.

Dankzij het harde werken van de deelnemers en de samenwerking tussen de BAG-medewerkers van de deelnemers en medewerkers van BSOB hebben de meeste gemeenten alle objecten of een groot deel van de objecten voorzien van een gebruiksoppervlakte.
Gelet op de met de waarderingskamer afgesproken deadline zullen de gemeenten Landerd en Uden in 2022 gewaardeerd worden op oppervlakte. Dit betekent dat we in de aankomende maanden beide gemeenten volledig en correct op oppervlakte in onze administratie moeten hebben zitten.
I.v.m. de uittreding is in gezamenlijk overleg besloten het proces van waarderen op oppervlakte voor de gemeente Sint Anthonis door een externe partij te laten uitvoeren om dan ook op gebruiksoppervlakte gewaardeerd te kunnen worden.

4.2 Heffen

Wat willen we bereiken?

- De aanslagoplegging voor de jaren 2019 en 2020 afronden in 2021 en 2021 in zijn geheel ook in 2021 opleggen.
- In overleg met de deelnemende gemeenten harmoniseren verordeningen gemeentelijke heffingen op de onderdelen belastbaar feit en belastingplicht. Doel: efficiënter werkproces en standaardisering inrichting belastingapplicatie.

Wat gaan we daarvoor doen?

- In de kohierenplanning de nakohieren voor oude belastingjarenjaren inplannen en de uitval tijdig verwerken, zodat dit leidt tot aanslagoplegging.
- Het proces rondom de uitval van kohieren die geautomatiseerd worden gestopt verbeteren door middel van stuurcontroles, zodat het werkproces efficiënter wordt ingericht.
- Regelmatige afstemming met gegevensbeheer, over de mutatie van afwijkende/bijzondere heffingsobjecten.
- Rekening houden met de bezwaarcyclus, als waterschapsheffingen later worden verzonden.
- Voorstellen tot verbetering c.q. harmonisatie zullen conform de modelverordeningen van de VNG worden gedaan. Deze harmonisatie zal in eerste instantie vooral gericht zijn op de verordeningen afvalstoffenheffing, rioolheffing, toeristenbelasting en hondenbelasting, aangezien BSOB bij deze verordeningen verwacht het meeste effect te kunnen behalen.

Wat is er gerealiseerd?

- Ten opzichte van de Burap I 2021 is er weinig veranderd. De uitvalverwerking van oude belastingjaren is verder opgepakt. Hierdoor is nagenoeg alles tot en met 2020 opgelegd. Dat er nog aanslagbiljetten verzonden zijn voor 2019 en 2020 heeft te maken met betere controles, maar ook door mutaties vanuit BSOB of niet-deelnemende gemeenten die met terugwerkende kracht worden doorgevoerd.
- Verder zijn de aanslagbiljetten 2021 voor zowel de deelnemende gemeenten als Waterschap Aa en Maas grotendeels allemaal verzonden. Uit de reacties (telefoongesprekken, contactformulieren en bezwaren) is gebleken dat deze aanslagbiljetten van goede kwaliteit waren.
- Door een goede verwerking van de gegevens uit de basisregistraties NHR, BRP, BRK en de LV WOZ en alle bijbehorende werkzaamheden, hebben we er mede voor gezorgd dat de aanslagoplegging heel goed is verlopen. Er zijn ongeveer een kwart minder meldingen, contactformulieren, telefoon, bezwaren etc. binnen gekomen dan voorgaande jaren. Door bijvoorbeeld de inzet van de robot voor het kadaster hebben we in de beschikbaar gekomen tijd andere specifieke kadasterwerkzaamheden opgepakt. Daardoor hebben we ons meer kunnen focussen op de juistheid en de volledigheid van deze gegevens in onze administratie. Ook hebben we samen met ICT een script bedacht om vooraf aan een kohier meer aanslagbiljetten te combineren op basis van het gelijk maken van de eigenaar en gebruiker. Andere jaren kregen we over dit onderwerp best wel wat telefoon, meldingen etc.. Dit jaar hebben we dat vooraf geregeld en hebben we deze telefoontjes meldingen etc. kunnen voorkomen. We hebben een begin gemaakt om uitvallijsten, die handmatig verwerkt werden/worden, te verkleinen door middel van het groeperen van vergelijkbare zaken. Vervolgens zijn we gaan kijken of deze vergelijkbare zaken ook door een script opgelost kunnen worden. Deels is dat al bewerkstelligd en hoeven er al wat minder handmatige werkzaamheden plaats te vinden.

Aandachtspunten:
In 2021 zal de overgang voor de processen binnen heffen van Gouw5 naar Gouw7R2 plaatsvinden. Dit betekent een behoorlijke aanslag op de medewerkers omdat enkelen van hen moeten worden ingezet om alles uitvoerig te testen.
Maar het zou ook verbeteringen op moeten leveren waaronder:

- Beëindigen aangifte module Bakerware voor de aangiften WVOB. Deze aangifte zal vanaf 1 januari 2022 via Egouw gaan lopen waardoor alles in 1 applicatie zit en er sneller een aangifte verwerkt kan worden.
- Inrichten workflow voor het inlezen van waterverbruiken. Hierdoor minder uitval / fouten waardoor er sneller een aanslag WVOB opgelegd kan worden.
- Fouten die niet in Gouw5 werden opgelost door Gouw (omdat deze release eindig was) zijn wel in Gouw7R2 aangepast en opgelost, echter moeten we waken dat dit niet leidt tot extra werkzaamheden en dat we daardoor geen achterstanden oplopen. De voortgang maakt onderdeel uit van de interne monitoring door de kwaliteitsadviseur.

Los van Gouw7R2 zijn er betere afspraken met Inovim gemaakt met betrekking tot de aanlevering van de Diftar ledigingen. In tegenstelling tot het verleden worden mutatiebestanden nu maandelijks in plaats van 1-2 keer per jaar aangeleverd. Zo kan de uitval eerder opgelost worden. Hierdoor komt niet alle werkdruk in de laatste maanden van het jaar te liggen en is het mogelijk tijdig in te grijpen bij onregelmatigheden.

Voor een gedeelte van de gegevensverwerking van de BRK is er een robot gemaakt in Q1 2021. Deze robot verwerkt gegevens op basis van door ons opgestelde vereisten. Deze werkzaamheden moesten voorheen handmatig verwerkt worden en heeft het proces aanzienlijk versneld.

Ook dit jaar hebben we samen met ICT nieuwe controles/scripts gemaakt. Dat betekent dat we betere aansluiting hebben tussen de subjecten van deelnemende en niet-deelnemende gemeenten. Voor niet-deelnemende gemeenten nemen we zoveel mogelijk dezelfde belastingplichtige over als die de gemeente zelf hanteert. Voor deelnemende gemeenten voeren we zoveel mogelijk controles uit, zodat in geval van dezelfde eigenaar en gebruiker we deze koppelen en er maar één aanslag wordt opgelegd.

4.3 Innen

Wat willen we bereiken?

- Continuering van de huidige werkwijze met betrekking tot invorderen
- Inkomende e-mails en overige correspondentie wordt op tijd, volgens de gestelde prestatie-indicatoren, beantwoord. Dit alles tegen zo laag mogelijke kosten.
- Belastingplichtigen maken zo veel mogelijk digitaal gebruik van de producten en raadpleging via MijnOverheid.
- Eerder in het invorderproces detecteren dat een belastingschuldige niet kan betalen en daar naar handelen(sociaal invorderen)
- Het aantal regels in het bestand voor toetsing geautomatiseerde kwijtschelding bij aanslagoplegging weer op niveau van 2018 voor de AVG toestemmingsactie (zijnde 15.000 regels).
- Het toetsen van belemmeringen bij aanvragen kwijtschelding bij 60 % van de gevallen door het belastingsysteem laten uitvoeren in plaats van een medewerker.
- Het verwerken van betalingen voor 80% geautomatiseerd laten verlopen.
- Het proces van insolventies (faillissement, WSNP, MSNP, onderbewindstelling e.d.) voor 50 % geautomatiseerd laten verlopen.
- Loonvordering, vordering huurpenningen, bankbeslag administratief leggen zonder tussenkomst van de deurwaarder.

Wat gaan we daarvoor doen?

- Automatische betalingsverwerking bevorderen.
- Betaling via automatische incasso bevorderen.
- Verbeterde werkwijze met gemeenten inzake kwijtschelding bespreken.
- 2-maandelijks overleg met het deurwaarderskantoor.
- Regulier (1 maal per maand) oninbare vorderingen afboeken.
- Aanpassing van aanslagbiljet voor verzending via MijnOverheid.
- Voor Q 2 geautomatiseerde journaalposten aanleveren met de betalingsgegevens voor alle deelnemers.
- Door overgang naar de nieuwe versie van het belastingpakket Gouw wordt het meer mogelijk om handeling geautomatiseerd te laten verlopen dan voorheen.
- Een koppeling tussen de digitale balie en het belastingpakket zorgt ervoor dat de burger meer zelf kan regelen en dat het aan de achterkant geautomatiseerd verwerkt wordt.
- Toepassen van RPA(robotisering) op de diverse subprocessen binnen innen.

Betaling via automatische incasso bevorderen.
Bij alle verzonden aanslagbiljetten wordt de mogelijkheid van automatische incasso weergegeven. Tijdens telefonisch contact worden de voordelen van automatische incasso onder de aandacht gebracht en wordt aangegeven hoe men dit snel zelf kan regelen. Via de lokale media wordt voor de aanslagoplegging aandacht gevraagd voor de mogelijkheid tot automatische incasso.

Het efficiënt invorderen
In 2018 en 2019 is extra aandacht besteed aan het gehele invorderproces en zijn er een aantal organisatorische veranderingen doorgevoerd. Deze hebben geleid tot een efficiëntere wijze van invordering en tevens tot het inlopen van ontstane achterstanden. Deze werkwijze wordt in 2020 en 2021 gecontinueerd en betekent er geen achterstanden meer zullen zijn.

Wat is er gerealiseerd?

- Met ingang van januari 2020 is de coulance van toepassing. Hiermee worden eenmalig de aanmaningskosten afgeboekt als een belastingschuldige een machtiging tot automatische incasso afgeeft. Door deze coulanceregeling wordt de betaling via automatische incasso bevorderd. Deze werkwijze is in 2021 gecontinueerd.
- Met ingang van januari 2021 is de stap "vooraankondiging loonvordering" in het invorderingsproces aangepast in de stap "laatste herinnering". Dit heeft ervoor gezorgd dat belastingschuldige alsnog betaalt of contact opneemt om een betalingsregeling te treffen, waardoor het dossier niet overgedragen hoeft te worden aan de deurwaarder. De vraag of deze verandering effect zal hebben op het betaalmoraal zal de komende maanden zichtbaar worden omdat de brief dan in grote getalen verstuurd zal worden voor 2021.
- Met ingang van januari 2021 is het proces insolventies (MSNP, WSNP, faillissement, bewindvoering, e.d.) deels geautomatiseerd m.b.v. een robot. Dat houdt in dat de Frontoffice-medewerkers alle insolventie-stukken handmatig inboeken en dat de robot voor een groot deel de verdere afhandeling voor zijn rekening neemt. De uitval van de robot wordt handmatig bekeken door de Frontoffice-medewerkers.
- In juli is er een eerste stap gezet richting het digitaal mogelijk maken van het zelf afspreken van een betalingsregeling via de digitale balie.

Aandachtspunten
Toeslagen affaire: er is vanaf april 2021 een inlog bij de RBD beschikbaar, waardoor BSOB gegevens uitgewisseld krijgt, die aangeven welke BSN's het betreft in het BSOB-gebied. De gevolgen van wat de RBD hiervoor allemaal besluit en in welke mate we als BSOB hierin moeten volgen, zijn nog niet concreet bekend. Maar dat het kan leiden tot kwijtschelding van wellicht al door belastingschuldige volledig/deels/niet betaalde belastingaanslagen van BSOB, is iets waar rekening mee gehouden moet worden.

Vanaf april zijn er meerdere overzichten door RBD aangeleverd van mogelijk gedupeerden. Daar waar deze mogelijk gedupeerden een openstaande schuld had, is er uitstel verleend tot 31-12-2021. Vanaf juli 2021 is RBD begonnen met uitlevering van gegevens van daadwerkelijk gedupeerden. Daar waar deze op peildatum 31-12-2020 een openstaande schuld had, zal (volgens beleid van de overheid) kwijtschelding van die schuld plaatsvinden. Echter hiervoor moet eerst een besluit worden genomen door de deelnemers dat ze anticiperen op de verzamelspoedwet hersteloperatie toeslagen.

Als gevolg van de nog steeds voortdurende Corona-crisis is het verstandig om rekening te houden met meer insolventie-dossiers, KWS-aanvragen, faillissementen, betalingsregelingen, verzoeken om uitstel van betaling, storneringen, meer digitale en telefonische reacties naar aanleiding van de verstuurde aanmaningen/dwangbevelen en laatste herinnering.
Als gevolg van het actieplan Brede Schuldenaanpak van het kabinet is onder andere de wetgeving met betrekking tot beslagvrije voet en het beslagrecht aangepast, waardoor de belastingschuldige beter beschermd wordt ten opzichte van de schuldeiser. Dit zal op den duur leiden tot minder belastingopbrengsten als een dossier in het dwanginvorderingsproces terecht komt.
Sociaal invorderen/met menselijke maat invorderen, zoals de overheid dat graag ziet. Hierdoor is er meer maatwerk nodig om met belastingschuldige tot een oplossing te komen.

5. De Paragrafen

5.1 Weerstandsvermogen & risicobeheersing

Volgens het BBV bestaat het weerstandsvermogen uit de relatie tussen de weerstandscapaciteit en de geïdentificeerde risico's:

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

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

Weerstandscapaciteit:
Gezien de bepalingen, opgenomen in de gemeenschappelijke regeling en de Nota Financieel Beleid aangaande de bestemmingen van resultaten, zijn eigen vermogen, stille reserves of voorzieningen niet noodzakelijk. In artikel 53 van de Gemeenschappelijke Regeling is een zogenoemde garantstelling opgenomen. Dit houdt in dat de deelnemers er zorg voor dragen dat BSOB te allen tijde over voldoende middelen beschikt om aan al haar verplichtingen ten opzichte van derden te voldoen. De risico's komen conform de regelingen voor rekening van de deelnemers naar rato van hun aandeel in de bedrijfsactiviteiten (bijdragen).

Conform de geldende verordeningen wordt bij een positief saldo het bedrag gerestitueerd aan de deelnemers. Buiten de bestemmingreserve is er daarom geen eigen vermogen. Ook is er op dit moment geen lening.

Zoals vastgesteld in de financiële verordening, dienen niet onderkende of financieel niet voorzienbare risico's welke gedurende het begrotingsjaar geschieden, initieel op te worden gevangen ten laste van de post Onvoorzien. In de financiële verordening artikel 4 lid 2 is de post onvoorzien vastgesteld op 0,6% van de begroting met een minimum van € 50.000. Gezien enkele onzekerheden in de huidige begrotingsposten is ervoor gekozen om de reeds bekende overschrijdingen niet vanuit de post onvoorzien te dekken. In de 2e BW 2021 is daarom een bedrag van € 51.498 onvoorzien opgenomen.

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

<u>Waarderen op oppervlakte:</u>
Risico opgenomen in 1e BW 2021:
De kosten voor het project waarderen op oppervlakte zijn gebaseerd op de tot op heden bekende gegevens. De inschatting van de totale omvang is van meerdere factoren afhankelijk.
Op dit moment en zolang als het project loopt is de hoogte van de werkelijke uren die we eraan moeten besteden onzeker. De inschatting is opgebouwd uit meerdere factoren, normen en tarieven. Deze zouden in de loop van het jaar kunnen wijzigen en hebben dan mogelijk een effect op de realisatie van de begroting.
De voortgang wordt periodiek met de deelnemers afgestemd en is via een applicatie inzichtelijk voor zowel de deelnemers als BSOB.
Toelichting Burap II 2021:
In paragraaf 4.1 staat de huidige stand van zaken met betrekking tot het project waarderen op oppervlakte beschreven. Op basis hiervan hoeft de het risico niet aangepast te worden.

<u>WOZ-Bezwaren</u>
Risico opgenomen in 1e BW 2021:
Geconstateerd is dat over de afgelopen jaren de hoeveelheid WOZ-bezwaren fors toegenomen is. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de impact van de NCNP-bureaus. Het effect hiervan, op de begroting van BSOB, is

tweeledig. Enerzijds is er fors meer personele inzet benodigd om deze bezwaren af te handelen (welke veelal door inhuurmedewerkers wordt uitgevoerd) en anderzijds stijgen de proceskosten fors. BSOB doet er alles aan om deze kosten zo laag mogelijk te houden, maar de verwachting is dat deze kosten in de komende jaren niet afwijken van de eerdere kostenopgaven.
Toelichting Burap II 2021:
In 2021 zijn er minder (NCNP-)bezwaren ontvangen, zie ook hoofdstuk 2. BSOB heeft heel veel inspanningen geleverd zowel in de media (TV, radio en kranten) om burgers erop te wijzen dat ze bij het bezwaar maken tegen de WOZ waarde veel beter BSOB rechtstreeks kunnen bellen dan een NCNP bureau inschakelen. Ook hebben we binnen de marge van de mogelijkheden aan de onderzijde gewaardeerd. Dit alles gekoppeld aan de kwaliteit van de waardering heeft in ieder geval voor 2021 geleid tot significant minder bezwaren. Of deze trend ook voor 2022 zal gelden is natuurlijk de vraag. BSOB zal een analyse maken gekoppeld aan een inschatting van de te verwachten bezwaren voor 2022. BSOB wil nadrukkelijk de deelnemers betrekken in deze analyse en de te maken prognose.

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

5.3.1 Bezwaar en Beroep

Wat willen we bereiken?
Bezwaren WOZ
Het gehele proces van bezwaarafhandeling, administratief, juridisch en taxatietechnisch afhandelen binnen de wettelijke gestelde termijn. Voor 90% van de bezwaren willen wij in 2021 gaan voldoen aan de door de Hoge Raad gestelde redelijke termijn van een half jaar vanaf datum aanslagoplegging. Daarnaast als prestatie indicator het maximum aantal toegekende bezwaren onder het landelijke gemiddelde.

Bezwaren gemeentelijke heffingen
Het gehele proces van bezwaarafhandeling, administratief en juridisch afhandelen binnen de gestelde termijn van 3 maanden na ontvangst van het bezwaarschrift. De wettelijke afhandelingstermijn bedraagt een jaar (binnen het belastingjaar).

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

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

Wat gaan we daarvoor doen?

Bezwaren WOZ, gemeentelijke en waterschapsheffingen

We proberen bezwaren zo veel mogelijk te voorkomen. BSOB zet in op informeel contact na de aanslagoplegging (telefonisch contact, inpandige opnamen, inloopavonden bij deelnemende gemeenten). Als naar aanleiding van dit informeel contact blijkt dat de inwoner gelijk heeft, dan wordt een aanslag ambtshalve verminderd en een bezwaar voorkomen.

Aanvullend neemt BSOB, indien dit mogelijk is, ook na het ontvangen van een bezwaarschrift telefonisch contact op met belanghebbende om het bezwaar informeel te kunnen behandelen, dan wel te komen tot een fiscaal compromis.

Beroepsschriften

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

Wat is er gerealiseerd?

- Door de teams bezwaar & beroep en heffen gezamenlijk alle bezwaren te laten inboeken, is het dit jaar gelukt om dagelijks bij te zijn het met inboeken van alle bezwaren;
- De flitsrobot heeft dit jaar vanaf februari, informele bezwaren verwerkt en ambtshalve uitspraken verzonden.
- Vanaf dit jaar is de uitspraakrobot uitgebreid, zodat de robot ook de uitspraken voor niet-woningen kan verwerken. Deze robot stelt de uitspraken op voor de reguliere bezwaren WOZ aan de hand van het advies van de taxateur. Naar verwachting zal de robot 80–90% van de alle WOZ bezwaren afhandelen.
- Begin augustus zijn +/- 60% van de objecten in bezwaar zijn afgehandeld.
- Dit jaar is een extra bijlage toegevoegd bij het aanslagbiljet. Het betreft een brief die een QR-code bevat om makkelijk met BSOB contact op te nemen met vragen over de WOZ-waarde, maar ook een QR-waarmee de bezwaarmaker direct geleid wordt naar de website van BSOB om bezwaar te maken.

5.3.2 Frontoffice

Wat willen we bereiken?

- BSOB streeft een goede bereikbaarheid na. Alle inkomende telefoongesprekken dienen binnen de gestelde prestatie-indicatoren beantwoord te worden. Inkomende e-mails en overige correspondentie dient op tijd, volgens de gestelde prestatie-indicatoren, beantwoord te worden. Dit alles tegen zo laag mogelijke kosten.
- Belastingplichtigen maken zo veel mogelijk digitaal gebruik van de producten en raadpleging via MijnOverheid.

Wat gaan we daarvoor doen?

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

Wat is er gerealiseerd?

- In februari 2021 is de nieuwe website live gegaan. Deze website is meer ingestoken vanuit de bezoekende belastingplichtige.
- Frontoffice verwerkt sinds dit jaar de insolventies-dossiers, dat wil zeggen het inboeken en het verwerken van de uitval van de robot.

Op de overige punten zijn er geen ontwikkelingen geweest sinds burap I 2021.

5.3.3 ICT

Wat willen we bereiken?

1. Optimaal gebruik maken van GouwZaak en Workflow: werkprocessen zoveel mogelijk automatiseren en robotiseren.
2. Betrouwbaar met Data voor onze deelnemers en belastingplichtigen: slim, veilig en efficiënt inzetten van data en basisregistraties.
3. 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.
4. Optimaal gebruik maken van GIS oplossingen en beschikbaar beeldmateriaal.
5. Datagedreven sturing: medewerkers zijn in staat kritische vragen te stellen over data, kennis op te bouwen en de beschikbare data optimaal te benutten in besluitvormingsprocessen. We zetten daar ook nieuwe ontwikkelingen voor in zoals Datascience, robotisering en kunstmatige intelligentie.

Wat gaan we daarvoor doen?

- Inzetten van Business Analytics oplossingen zodat BSOB meer sturing op processen kan realiseren.
- Inzetten van Big Data ontwikkelingen, technieken en tools maakt het mogelijk om uit grote hoeveelheden ongestructureerde en gestructureerde data maximale inzichten te verkrijgen. Dit gaat ook andere eisen aan medewerkers stellen, er zal meer kennis op het gebied van data-analyse nodig zijn in plaats van data-entry. Dit betekent ook een geleidelijke verschuiving van taken in de komende jaren.
- Implementeren van Idensys, wat zorgt voor afspraken over strenge eisen aan veiligheid, betrouwbaarheid en bescherming van persoonlijke gegevens tussen overheden en bedrijven. Zo kunnen belastingplichtigen straks met één inlogmiddel van hun keuze veilig inloggen.
- Verdergaand implementeren en aansluiten op het Stelsel van Basisregistraties met de Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT) en Basisregistratie Personen (BRP).

Robotisering

BSOB is in 2019 gestart met "Operational Excellence" hetgeen staat voor zo efficiënt mogelijk de hoogst mogelijke kwaliteit te bieden in dienstverlening naar onze deelnemers.

Het hart van de belastingorganisatie bestaat, naast medewerkers, in hoofdlijnen uit twee automatiseringsapplicaties (pakketten). Dit zijn de belastingapplicatie van Gouw (Gouw7R2) en de waarderingsmodule Ortax Finance van Ortec Finance.

Alle operationele medewerkers werken met een of beide pakketten. Deze pakketten hebben weer koppelingen met externe databanken onder andere de LV (landelijke Voorzieningen). In 2020 is BSOB gestart met zogenaamde Key-users. Dit zijn medewerkers die zelf continue werken in de verschillende applicaties en elk op het eigen kennis/vakgebied constateren dat er naast efficiëntere processen (dit wordt maandelijks overlegd met de leveranciers van de applicaties) ook veel repeterende werkzaamheden plaatsvinden binnen BSOB.

In overleg en op initiatief van en met de Key-users worden al deze repeterende werkzaamheden geanalyseerd en daar waar het een significante tijdsbesteding betreft gerobotiseerd. Dit zal de komende jaren een steeds prominentere plek in de organisatie krijgen. Het effect voor BSOB breed is dat op termijn de kosten voor de uitvoering van de diensten voor de deelnemers steeds lager worden en de kwaliteit steeds hoger.

Wat is er gerealiseerd?

- Optimaliseren van GouwBelastingen applicatie.
- De oude koppeling via Bakerware voor het beschikbaar stellen van Taxatieverslagen op MijnOverheid is vervangen door een koppeling vanuit GouwBelastingen naar MijnOverheid. Hiermee kunnen belastingplichtigen een uitgebreid taxatieverslag inzien van hun object(en) in eigendom.
- Voor het efficiënt beschikbaar stellen van taxatieverslagen voor NCNP-bureaus is in eigen beheer een koppeling ontwikkeld vanuit GouwBelastingen.
- In de Digitale Balie van BSOB is het nu voor bedrijven mogelijk om op een veilige wijze via eHerkenning in te loggen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het betrouwbaarheidsniveau EH3. Omdat BSOB de eerste

klant was bij GouwIT die een hoger betrouwbaarheidsniveau eiste heeft het traject langer geduurd dan gebruikelijk.

- Via het volgen van een in-huiscursus is de technische kennis voor de UIPath robotisering tool nu in basis aanwezig bij twee applicatiebeheerders. Dit om eenvoudige problemen intern op te lossen.
- In Q1 zijn de laatste robots afgerond en is verdere robotisering on hold gezet, in afwachting van de uitkomsten van de business case. De reeds gemaakte robots zullen blijven draaien.
- Voor het inzetten van een goede en veilige thuiswerkvoorziening voor alle medewerkers is met de ICT service partner (ICT Waterschap Aa en Maas) gezocht naar een optimale configuratie. Er is een oplossing geselecteerd die voldoet aan hybride werken. De uitlevering van de laptops en beeldschermen heeft begin juni plaatsgevonden en de ingebruikname is zeer soepel en naar tevredenheid van medewerkers verlopen. Door ICT Waterschap Aa en Maas wordt nog gewerkt aan een oplossing zodat de laptops ook de thin clients op kantoor kunnen gaan vervangen.
- Logius heeft de aangeleverde DigiD auditrapportage voor de Digitale Balie van BSOB weer goedgekeurd. Hiermee voldoet BSOB aan de beveiligingsnorm en kan ook in 2021 gebruik maken van de DigiD koppeling.
- Op 16 juni is een phishing test uitgevoerd om het bewustzijn van informatiebeveiliging bij medewerkers te meten. Van de 94 verstuurde phishingberichten is door:
    - 78% (73 medewerkers) de mail geopend.
    - 59% (43 medewerkers) van die 73 medewerkers geklikt op de link in de mail.
    - 16% (12 medewerkers) van de 73 medewerkers heeft een melding bij ICT gemaakt van een verdachte mail.

  Deze resultaten zijn aanleiding om weer een campagne te starten om het bewustzijn op het gebied van IT-veiligheid te verhogen en de kennis op te frissen hoe phishing e-mail herkend kan worden.
- In juni is gestart met de voorbereidingen voor implementatie en testen van de nieuwe Gouw 2022 release. In deze release zijn veel Gouw5 schermen omgebouwd naar Gouw7R2. Daarnaast zijn er verschillende functionele wijzigingen doorgevoerd in bijvoorbeeld de invorderprocessen, verwerking van waterverbruiken en koppeling met kadaster. Voordat gestart is met testen zijn er vanuit Gouw demo's gegeven aan de key-users en applicatiebeheerders.
  Tijdens het testen in juli zijn diverse productie belemmerende problemen geconstateerd en werkt GouwIT aan oplossingen. De updates zullen uitgeleverd worden in augustus, zodat naar verwachting de 2022 release in september in productie genomen kan worden.
- Voor de fusie van gemeente Uden en gemeente Landerd en de uittreding van gemeente Sint Anthonis zijn projecten gestart en wordt periodiek overleg met deelnemers en GouwIT gevoerd over plan van aanpak en voorbereidingen. Voor Sint Anthonis zijn in juli data exports aangeleverd voor het uitvoeren van een nulmeting door een externe partij.

5.3.4 Bestuurs- en beleidsondersteuning

Algemeen

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

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

Wat is er gerealiseerd?

In de vastgestelde begroting 2021 zijn hier geen doelstellingen voor opgenomen. Graag willen wij kort ingaan wat er bereikt is.
Alle vragen vanuit deelnemers zijn tijdig beantwoord. Deze vragen hebben betrekking gehad op verordeningen en de gewenste (noodzakelijke) aanpassingen.

Nadat eind 2020 het inkoop- en aanbestedingsbeleid opnieuw is vastgesteld is in 2021 verder gegaan met de professionaliseringsslag met betrekking tot de inkooporganisatie. Hiervoor is ook externe ondersteuning gevraagd. De coördinatie van de inkoop en de aanbestedingen geschiedt door deze medewerkers. De komende periode zal onder andere de telefonie-oplossing aanbesteed worden. Wanneer noodzakelijk zal hiervoor een apart investeringsvoorstel ingediend gaan worden.
Daarnaast voorzien deze medewerkers het MT van de gevraagde informatie.

5.3.5 Personeel en Organisatie

In onderstaande tabel zijn de ziekteverzuimcijfers opgenomen.

	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021
Verzuimpercentage	3,86%	3,72%	3,84%	4,02%	5,71%	5,95%
Meldingsfrequentie (per kwartaal)	0,99	0,78	0,7	0,66	0,71	0,58

Er is helaas wederom een stijging te zien in het ziekteverzuim. Dit wordt voornamelijk door langdurig zieken veroorzaakt. Bij BSOB wordt actief ingezet op het voorkomen van (langdurig) ziekteverzuim. Samen met de HR-adviseur zet BSOB in op goede verzuimbegeleiding, waarbij er waar nodig ook aandacht is voor werkgerelateerd verzuim. De huidige ziektegevallen zijn echter dermate van aard dat BSOB hier geen invloed op heeft.
In onderstaande tabel is het verzuim van het eerste half jaar onderverdeeld naar verzuimklasse.

Verzuimduur (in dagen)	Verhouding Percentage verzuimduur
0-7	3%
8-42	6%
43-365	42%
366-1825	48%

5.4 Prestatie-indicatoren

Om de missie, visie en kernwaarden een concrete vertaling te geven, zijn prestatie-indicatoren benoemd, waarop nadrukkelijk gestuurd zal gaan worden.
BSOB richt de managementinformatie zodanig in, om de resultaten te kunnen monitoren. Zo nodig kunnen maatregelen worden getroffen als lijkt dat resultaten niet worden bereikt. Het betreft hier een groeimodel dat vraagt om een jaarlijkse afweging tot bijstelling.

Resultaatgebied klanten en leveranciers			
Prestatie-indicator	*Doelstelling Vastgestelde begroting 2021*	*Resultaat*	*Referentie*
Klachtenafhandeling	% klachten afgehandeld binnen 6 weken: 100%	87%	1
	Aantal klachten: < 15	15	
Gegronde beroepschriften (nummers)	Max. 20% gegrond (excl. fiscale compromissen)	4,0%	
Wachttijd bij telefonisch contact	Wachttijd ≤ 3 minuten ; ≥ 95%	95,6%	
Resultaatgebied medewerkers			
Prestatie-indicator	*Doelstelling Vastgestelde begroting 2021*	*Resultaat*	
Ziekteverzuim	Percentage ziekteverzuim: < 3,5%	5,95%	2
Meldingsfrequentie	Gemiddelde meldingsfrequentie ≤ 1,2	0,6	
Resultaatgebied bestuur en financiers			
Prestatie-indicator	*Doelstelling Vastgestelde begroting 2021*	*Resultaat*	
De aanslag dient juist en zo volledig mogelijk te worden opgelegd; huidig heffingsjaar	Juistheid: aantal vernietigde aanslagregels afgezet tegen totaal aantal opgelegde aanslagregels ≤ 0,25%	0,24%	
	99% (*gecombineerde*) aanslagregels per object op aanslagbiljet conform totaal aantal aanslagregels	92,2%	3
Verzoek-, bezwaar- en beroepschriften dienen binnen gestelde termijnen te worden afgewerkt.	Bezwaarschriften op aanslagen waterschapsheffing binnen 18 weken, m.u.v. watersysteemheffing Gebouwd> 98%	90,6%	4
	Bezwaarschriften op aanslagen gemeentelijke belastingen binnen wettelijke termijn (voor 20/11; binnenkomst na 20/11 afdoen binnen 12 weken) > 98%	91,0%	
	Afhandeling WOZ bezwaren (90% vóór 1 oktober en de resterende vóór 31 december, binnenkomst na 20/11 afdoen binnen 12 weken) > 98%	(nog) niet van toepassing	
Verzoeken om 100% volledige kwijtscheldingen moeten op juiste wijze (conform beleid) binnen gestelde termijnen worden afgehandeld	98% van de volledige verzoeken binnen 16 weken.	76,2%	5
Oordeel waarderingskamer	Minstens "Goed"	Goed ; 4 ****	
Waardering objecten	Vóór 1 oktober concept-waardering van ≥ 90% van de objecten beschikbaar voor eerstvolgend tijdvak (=status M in Ortax).	(nog) niet van toepassing	
Gegronde WOZ-bezwaarschriften (nummers); huidig heffingsjaar	≤ 50% (excl. compromissen).	38,2%	
NCNP bezwaren	Percentage NCNP bezwaren	27,0%	
Financiële tegenwaarde van de door de deelnemers begrote aanslagen	≥ 95 % per 1 juli (Netto opgelegd; minus vernietigingen, verminderingen, kwijtscheldingen e.d.)	97,4%	
	≥ 98% per 31 december (Netto opgelegd; minus vernietigingen, verminderingen, kwijtscheldingen e.d.).	(nog) niet van toepassing	
Betalingsgedrag	Openstaand bedrag , 1 jaar na dagtekening aanslag: max. 1,25% open na laatste vervaldag	1,12%	
	Openstaand bedrag , 2 jaar na dagtekening aanslag: max. 0,7% open na laatste vervaldag	0,52%	
	Openstaand bedrag , 5 jaar na dagtekening aanslag: max. 0,1% open na laatste vervaldag	0,13%	6
Waardering objecten	Voor 1 december zoveel mogelijk objecten gecontroleerd: ≥ 90% (=status A of D in Ortax).	(nog) niet van toepassing	
WOZ-bezwaarschriften (nummers); huidig heffingsjaar	Aantal ontvangen WOZ-bezwaren t.o.v. WOZ-objecten: ≤ 2%	3,1%	7
WOZ-beroepschriften (nummers); heffingsjaar -1	Aantal ontvangen WOZ-beroepen t.o.v. aantal afgehandelde WOZ-bezwaren: ≤ 2%	3,50%	8
Tijdige aanslagoplegging	Aantal objecten beschikt vóór 1 maart t.o.v. totaal aantal objecten: ≥ 98%	96,6%	9
	Aantal objecten beschikt vóór 1 juni t.o.v. totaal aantal objecten: ≥ 99,9%	97,2%	
KENGETALLEN:			
Prestatie-indicator	*Doelstelling*	*Resultaat*	
Automatische Incasso	Het percentage belastingplichtigen wellke een AIC heeft afgegeven	55,1%	
Aanslagen verstuurd via MijnOverheid	Het percentage aanslagen verstuurd via MijnOverheid	43,8%	
Aantal betalingsregelingen	Het percentage uitstel van betaling tov totaal aantal vorderingen	0,2%	
Aantal storno's	Het percentage stomeringen tov totaal aantal vorderingen	0,5%	
Aantal (zelf) opgelegde loonvorderingen	Het percentage zelf opgelegde loonvorderingen tov totaal	14,9%	
Oninbare belastingen	% bedrag Oninbaar lijden tov bedrag opgelegde gemeentelijke aanslagen van heffingsjaar -3 : < 0,20%	0,37%	
	% bedrag Oninbaar lijden tov bedrag opgelegde waterschapsaanslagen van heffingsjaar -3: < 0,20%	0,44%	

Toelichting op KPI's die niet voldoen aan de norm:

1. Er zijn 2 klachten door omstandigheden te lang blijven hangen in de software. Vervolgens zijn de klachten zo spoedig mogelijk afgehandeld. Het aantal klachten is afhankelijk van meerdere factoren. De verwachting is dat er in de rest van 2021 minder klachten binnen zullen komen, omdat het merendeel van de aanslagen reeds verstuurd is.
2. Voor toelichting hierop wordt verwezen naar paragraaf 5.3.5
3. Er is dit jaar door een deelnemer ongeveer 30.000 aanslagen AFV separaat verstuurd. Hierdoor is de doelstelling niet behaald.
4. Er kunnen meerdere redenen zijn waardoor deze KPI niet gehaald wordt, bijvoorbeeld omdat er nog informatie ontvangen moet worden. Dit kan zowel van de belastingplichtige als een medewerker binnen BSOB zijn. De komende periode zal strakker gestuurd worden op oude openstaande bezwaren
5. Deze KPI toetst alleen op volledige verzoeken, houdt geen rekening met gevraagde aanvullende gegevens. Daarnaast zijn er langdurig zieken geweest binnen dit team, in combinatie met een (lichte) stijging van de aanvragen.
6. Deze KPI licht iets boven de norm. Afgelopen jaar hebben we een aantal maanden stilgelegen met invordering i.v.m. Corona en ook de dossiers bij de deurwaarder lagen stil, waar met name de oudere dossiers liggen.
7. Deze KPI ligt iets hoger dan in 2020. De landelijke trend heeft zich zodanig ontwikkeld dat ook op landelijke niveau de 2% (lang) niet gehaald wordt.
8. Er zijn relatief veel beroepschriften ontvangen van NCNP-bedrijven. Als deze niet meegenomen zouden worden in de berekening zou de norm gehaald worden (1,2%)
9. Voor de verklaring van deze afwijking wordt verwezen naar paragraaf 4.1

6. Projecten

6.1 Waarderen op oppervlakte

Waarderen op oppervlakte (€700.000)
Het project waarderen op oppervlakte dat grotendeels uitgevoerd wordt met externe medewerkers (inhuur) heeft in het verleden vertraging opgelopen. Deze vertraging is mede ontstaan door de grote hoeveelheid mutaties die zijn aangeleverd in de loop van eind 2019 en het jaar 2020. Toen dit bekend werd zijn de planning en verwachte kosten aangepast. BSOB is maandelijks in overleg met de waarderingskamer om te bezien hoe dit kwalitatief hoogwaardig (dus niet met gebruik van rekentools en formules, maar werkelijk inmeten en uitzoeken van de aangeleverde mutaties) zo efficiënt mogelijk kan worden uitgevoerd. BSOB heeft goedkeuring van de waarderingskamer om gefaseerd in 2022 en 2023 over te gaan.

In 2019 hebben twee deelnemers aangegeven dat zij de werkzaamheden zelf zullen uitvoeren. Naar aanleiding hiervan zijn afspraken gemaakt over de facturering van het project aan de deelnemers.
Sindsdien heeft gemeente Sint-Anthonis in verband met de uittreding de overzetting bij een derde partij uitbesteed zodat ook zij tijdig op gebruiksoppervlakte bij Land van Cuijk kunnen aanhaken. Ook gemeente Bernheze heeft in overleg met BSOB in verband met het tijdig aanleveren voor waarderen op gebruiksoppervlakte in 2023 gekozen voor het uitbesteden aan een derde partij. Met alle deelnemers zijn duidelijke afspraken gemaakt welke kosten BSOB eventueel zal factureren aan de individuele deelnemers.

Het traject verloopt op dit moment conform de aangepaste planning. Frequent overleg vanuit BSOB met de BAG beheerders vindt plaats. Voor nadere toelichting wordt verwezen naar paragraaf 4.1.

6.2 Masterplan automatisering

Masterplan automatisering (€132.500 per jaar)
Afspraken Gouw (€32.500)
Het masterplan automatisering is onder andere een samenwerking met drie andere belastingsamenwerkingen en Gouw. Doel van dit project is het "one size fits all" idee van Gouw om te zetten naar een methodiek die gezamenlijk door de vijf partijen wordt gedragen. Dat betekent dat de best practises vooraf door de vijf partijen worden besproken en dat er maar een best practice wordt uitgevoerd, getest en geïmplementeerd. Dit heeft voordelen met betrekking tot testen (denk aan de benodigde testcapaciteit en de verdeling van de testcapaciteit onder de vier belastingsamenwerkingen), uniformiteit en uiteindelijke kosten. De kosten voor deze samenwerking bedragen €32.500,- per jaar tot en met 2023 waarbij er jaarlijks geëvalueerd wordt.
In overleg met de drie andere partners heeft Gouw een tijdelijke time-out belegd voor de periode van ongeveer 3 maanden. Redenen zijn met name de grote druk die op de progrmammeurs van Gouw staat en de daarmee samengaande kwaliteit (onder grote druk presteren komt de kwaliteit niet ten goede). Het extra testen van niet geheel correcte updates kost ook onze organisaties erg veel tijd. Omdat we pas in Q4 met de nieuwe werkwijze Gouw en verbeteringen starten (zoals onder andere continues delivery) is het bedrag voor 2021 naar € 12.500,- bijgesteld.
Verdergaande automatisering (€100.000)
De uitkomst en de keuze van de AB leden vanuit het onderzoek met betrekking tot het toekomstperspectief BSOB zal de mate van automatisering (robotisering) bepalen. De eerste keuze is onder voorbehoud gevallen voor optie 3 (maximaal verder automatiseren en maximale efficiency) afhankelijk van de nog te presenteren strategische HRM visie en de financiele impact. Op dit moment is voor de verdergaande automatisering €100.000 in de 1e BW 2021 opgenomen. Gezien de ontwikkelingen in het afgelopen jaar en het feit dat de besluitvorming aan de hand van het HRM-beleid in oktober 2021 zal plaatsvinden is het bedrag bijgesteld naar €25.000 in 2e BW 2021.

7. Financiën

7.1 Exploitatieresultaat t/m juli 2021, inclusief prognose 2021[2]

Exploitatiekosten: (*€1.000)			1e BW 2021	Realisatie tm juli 2021	Prognose 2021 Burap II = 2e BW 2021	Verschil 2e BW 2021 - 1e BW 2021
Overhead	Lonen en salarissen		1.550	795	1.421	-129
	Overige personeelskosten		317	55	313	-4
	Inhuur personeel			25	53	53
	Kapitaallasten	Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving	88	51	88	
	Automatiseringskosten		572	335	495	-77
	Uitvoeringskosten	Kosten betalingsverkeer	1	1	1	
	Huisvestingskosten		351	168	351	
	Duurzame goederen		5			-5
	Algemene kosten		231	149	266	35
	Onvoorzien		50		52	2
	Uitbestede diensten		528	242	532	4
	Repro- en portokosten					
	Taakstelling/effecten Robotisering		*68*			-68
	Totale lasten		**3.760**	**1.822**	**3.572**	**-188**
	Overige opbrengsten	Overige baten				
	Opbrengsten invordering					
	Totale baten					
		Totale lasten overhead	**3.760**	**1.821**	**3.572**	**-188**
		Doorbelasting lasten overhead	**-3.760**	**-1.821**	**-3.572**	**188**
		Saldo lasten overhead	-	-	-	-
Waarderen	Lonen en salarissen		1.326	752	1.317	-9
	Overige personeelskosten			2		
	Inhuur personeel		1.418	600	1.377	-42
	Automatiseringskosten		210	185	212	2
	Repro- en portokosten		5	6	7	2
	Uitvoeringskosten	Proceskostenvergoedingen	650	103	400	-250
	Totale lasten		**3.609**	**1.647**	**3.313**	**-296**
	Overige opbrengsten	Opbrengst mutatiesignalering	-37		-37	
		Opbrengst waarderen op oppervlakte	-700		-700	
		Detacheringsvergoeding				
		Overige baten				
	Totale baten		**-737**		**-737**	
		Directe lasten waarderen	**2.872**	**1.647**	**2.576**	**-296**
		Doorbelasting lasten overhead	**1.732**	**860**	**1.645**	**-87**
		Totale lasten Waarderen	**4.604**	**2.507**	**4.221**	**-382**
Heffen	Lonen en salarissen		1.303	664	1.237	-66
	Overige personeelskosten			5		
	Inhuur personeel		60	67	104	44
	Automatiseringskosten		72	71	81	9
	Repro- en portokosten		248	272	348	100
	Totale lasten		**1.684**	**1.078**	**1.770**	**87**
	Overige opbrengsten	Overige baten				
	Totale baten					
		Directe lasten Heffen	**1.684**	**1.078**	**1.770**	**87**
		Doorbelasting lasten overhead	**1.580**	**749**	**1.501**	**-79**
		Totale lasten Heffen	**3.263**	**1.827**	**3.271**	**8**
Innen	Lonen en salarissen		322	156	298	-24
	Overige personeelskosten			1		
	Inhuur personeel			9	12	12
	Repro- en portokosten		59	64	82	23
	Uitvoeringskosten	Abonnement Inlichtingenbureau	11	10	11	
		Incasso- en deurwaarderskosten	188	75	188	
		Kosten betalingsverkeer	144	57	144	
		Uitvoeringskosten kwijtschelding	37	-3	37	
	Totale lasten		**761**	**369**	**773**	**12**
		Directe lasten Innen	**761**	**369**	**773**	**12**
		Doorbelasting lasten overhead	**448**	**213**	**426**	**-22**
		Totale lasten Innen	**1.209**	**582**	**1.199**	**-11**
Gerealiseerd saldo baten en lasten			**9.077**	**4.915**	**8.691**	**-385**
	Deelnemersbijdragen	(incl. BTW)	9.826	7.281	9.425	-401
	BTW Eindgebruiker	Exploitatie	749		734	-15
	BTW Eindgebruiker	Investeringsvoorstel				
Gerealiseerd totaalsaldo baten en lasten				**2.365**		

[2] Bovenstaand overzicht bevat afrondingen. Hierdoor sluit het gerealiseerd totaalsaldo baten en lasten niet aan met de deelnemersbijdragen - gerealiseerd saldo baten en lasten.

7.2 Analyse verschillen

Gerealiseerd saldo baten en lasten (*€1.000)	1e BW 2021	Realisatie 2021	Prognose = 2e BW 2021	Verschil 2e BW 2021 - 1e BW 2021
Lonen en salarissen	4.502	2.367	4.274	-227
Inhuur personeel	1.478	701	1.547	69
Overige personeelskosten	317	63	313	-4
Uitbestede diensten	528	242	532	4
Uitvoeringskosten	1.031	242	781	-250
Automatiseringskosten	853	591	788	-66
Taakstelling/effecten Robotisering	68			-68
Algemene en overige kosten	1.037	710	1.194	157
Algemene kosten	*231*	*149*	*266*	*35*
Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving	*88*	*51*	*88*	
Duurzame goederen	*5*			*-5*
Huisvestingskosten	*351*	*168*	*351*	
Onvoorzien	*50*		*52*	*2*
Rente				
Repro- en portokosten	*312*	*341*	*437*	*125*
Overige opbrengsten	-737	-1	-737	
Opbrengsten invordering				
Gerealiseerd saldo baten en lasten	**9.077**	**4.915**	**8.691**	**-385**

Algemeen:
De kosten t/m juli zijn een weergave van de werkelijk geboekte facturen. Daarnaast is de aan de hand van de gerealiseerde kosten een prognose gemaakt voor geheel 2021. Deze is opgenomen in de kolom 2e BW 2021 en daarom ligt deze bestuursrapportage ter besluitvorming voor aan het algemeen bestuur.

Op dit moment zijn er enkele afwijkingen te zien ten opzichte van de 1e BW 2021. Aan de ene kant zijn er enkele grote kwartaalfacturen nog niet ontvangen. Daarnaast zijn er enkele verwachte afwijkingen ten opzichte van de begroting die hieronder toegelicht worden.

Lonen en salarissen en inhuur
FTE
In onderstaande tabel is de formatie (bezetting en vacatureruimte) opgenomen.

	Formatie FTE ultimo 2021	Realisatie Bezetting	Verdeling FJ	Vacature-ruimte	Totale formatie
Overhead	21,58	18,78	1,39	1,41	21,58
Fiscaal-juridisch	0,00	4,89	-4,89	0,00	0,00
Waarderen	21,29	16,89	2,50	1,90	21,29
Heffen	19,42	15,79	1,00	2,63	19,42
Innen	5,51	4,69	0,00	0,82	5,51
Totaal	**67,8**	**61,0**	**0,0**	**6,8**	**67,8**

Tevens is er één persoon met een tijdelijk contract aangenomen, deze is niet in bovenstaand overzicht opgenomen, omdat zo een consistente doorbelasting te waarborgen.

	Tijdelijke Formatie
Overhead	
Fiscaal-juridisch	
Waarderen	0,60
Heffen	0,40
Innen	
Totaal	**1,0**

Analyse inhuur – salarissen (- €159.000)

	1e BW 2021			Realisatie 2021			Prognose 2021			Afwijking prognose - 1e BW 2021		
* €1.000	Lonen en salarissen	Inhuur	Totaal	Lonen en salarissen	Inhuur	Totaal	Lonen en salarissen	Inhuur	Totaal	Lonen en salarissen	Inhuur	Totaal
Overhead	1.550		1.550	795	25	820	1.421	53	1.475	-129	53	-75
Waarderen	1.326	1.418	2.744	752	600	1.352	1.317	1.377	2.694	-9	-42	-50
Regulier proces	*1.326*	*718*	*2.044*	*738*	*354*	*1.092*	*1.287*	*707*	*1.994*	*-39*	*-12*	*-50*
Waarderen op oppervlakte		*700*	*700*	*15*	*246*	*260*	*30*	*670*	*700*	*30*	*-30*	
Heffen	1.303	60	1.363	664	67	731	1.237	104	1.342	-66	44	-22
Innen	322		322	156	9	165	298	12	310	-24	12	-12
	4.502	**1.478**	**5.980**	**2.367**	**701**	**3.068**	**4.274**	**1.547**	**5.821**	**-227**	**69**	**-159**

Overhead

Er is een onderschrijding te zien ten opzichte van de 1e BW 2021. Dit wordt veroorzaakt doordat er omdat niet alle vacatureruimte is ingevuld.

Waarderen

De onderschrijding ten opzichte van de 1e BW 2021 heeft de volgende oorzaken:

- Er is sprake van onbenutte vacatureruimte 2021.
- Voor het wegwerken van de werkachterstanden is deels in plaats van gebruik te maken van ingehuurd personeel een tijdelijk personeelslid aangenomen. Dit heeft geresulteerd in lagere kosten.
- Doordat er minder bezwaren zijn ingediend, is er minder personeel benodigd.

Heffen

De lonen en salarissen liggen €66K lager dan begroot vanwege openstaande vacatureruimte, waar deels voor ingehuurd is. Hierdoor is er een overschrijding van op de inhuurkosten. Voor het wegwerken van de werkachterstanden is deels in plaats van gebruik te maken van ingehuurd personeel een tijdelijk personeelslid aangenomen, dit heeft geresulteerd in lagere kosten.

Innen

De prognose van de lonen ligt €24K lager dan opgenomen in de 1e BW 2021. Dit wordt veroorzaakt door diverse kleine afwijkingen op persoonsniveau en onbenutte vacatureruimte. Voor de onbenutte vacatureruimte is deels ingehuurd wat geleid heeft tot een overschrijding ten opzichte van de begrote inhuurkosten.

Uitbestede diensten (+ €4.000)

De prognose uitbestede diensten ligt €4K hoger dan opgenomen in de 1e BW 2021. Binnen de uitbestede diensten zijn er enkele relatief grote over- en onderschrijdingen geconstateerd. Enerzijds wordt dit veroorzaakt doordat de laptops en beeldschermen pas in juni geleverd zijn, wat resulteert in lagere kosten. Daarnaast is in 2021 gestart met de professionalisatie van de inkooporganisatie, waarvoor ondersteuning ingehuurd is. Ook zijn de kosten voor ondersteuning van de rapportage toekomstscenario's binnen deze kosten verwerkt.

Uitvoeringskosten – Proceskostenvergoedingen (- €250.000)

Naar aanleiding van de hoeveelheid ingediende bezwaren is de verwachting dat er een onderschrijding zal zijn op de proceskostenvergoedingen.

Met betrekking tot de incasso- en deurwaarderskosten heeft er geen aanpassing van het begrote bedrag plaatsgevonden. Op dit moment is het proces in volle gang en kan er geen goede inschatting gemaakt worden.

Automatiseringskosten (- €66.000)
De prognose van de automatiseringskosten ligt € 66K lager dan begroot in de 1e BW 2021. Doordat de robotisering sinds begin 2021 stil ligt, zijn de verwachte kosten van de robotisering met €75K naar beneden bijgesteld. Tevens is de verwachte bijdrage aan Gouw met €20K naar beneden bijgesteld.
Daarnaast zijn er enkele automatiseringskosten hoger dan begroot, onder andere door extra aandacht voor de beveiliging en werkzaamheden aan de website.

Taakstelling/effecten robotisering (- €68.000)
In de 1e BW 2021 zijn onder de taakstelling/effecten robotisering de kosten van het "van-werk-naar-werk'-traject opgenomen. Gezien de ontwikkelingen van de robotisering en de toekomstscenario's worden hier in 2021 geen kosten voor verwacht.

Algemene kosten (+ €157.000)
- Algemene kosten (+ €36.000)
De overschrijding van de algemene kosten wordt voornamelijk veroorzaakt door hogere accountantskosten (+ € 37.950). Deze aanvullende accountantskosten worden door verschillende zaken veroorzaakt:

-	eenmalige kosten accountantscontrole 2020	€ 11.750
-	budgetverhoging structurele accountantskosten 2021	€ 8.200
-	aanvullende IT-audit	€ 18.000+
	Totaal	€ 37.950

- Duurzame goederen (- €5.000)
Er zijn in 2021 nog geen duurzame goederen aangeschaft en de verwachting is dat dit niet zal gebeuren.
- Repro- en portokosten (€125.000)
De repro- en portokosten liggen fors hoger dan begroot. Enerzijds wordt dit veroorzaakt door een te lage begroting in de 1e BW 2021, onder andere door aanvullende aanslagen afvalstoffenheffing door een deelnemer. Echter er zijn ook fors meer bijlagen (bijvoorbeeld diftar-bijlagen, maar ook bijlagen ter voorkoming van het indienen van bezwaren) geprint, wat leidt tot hogere drukwerkkosten en hogere portokosten omdat de post daardoor in een zwaarder portotarief terecht kwam.

7.3 Invorderingsopbrengsten[3]

In de 1e BW 2021 is onderstaande prognose invorderingsopbrengsten opgenomen. Gezien de onzekerheden in de ontwikkelingen rondom Covid-19 en de toeslagenaffaire, is de prognose niet bijgesteld.

Invorderingsopbrengsten	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	emert Bak	Laarbeek	Landerd	Oss	St Anthonis	Someren	Uden	Totaal
Prognose 1e BW 2021	870.710	19.418	36.397	10.802	45.205	43.204	24.042	26.222	131.585	16.233	19.119	62.563	**1.305.500**
Ontvangen t/m 18 augustus 2021	411.107	25.470	17.016	8.352	20.544	24.420	14.488	8.652	80.117	9.139	14.428	34.629	**668.362**

[3] De afdrachten zijn per 21 juli 2021 en per 18 augustus 2021 overgemaakt naar de deelnemers. Om een zo volledig mogelijk beeld te geven zijn in deze tabel de cijfers t/m 18 augustus weergegeven.

7.4 Bijdragen per deelnemer

In onderstaande tabel zijn de gewijzigde deelnemersbijdragen 2021 opgenomen. Hierbij wordt de kanttekening gemaakt dat de deelnemers de kosten voor het project waarderen op oppervlakte separaat gefactureerd krijgen.
Opgemerkt wordt dat de gemeente Oss eenmalig aanvullende aanslagen afvalstoffenheffing 2021 heeft verstuurd. Deze zijn reeds opgenomen in onderstaande berekening van de deelnemersbijdrage.

	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert Bakel	Laarbeek	Landerd	Oss	St Anthonis	Someren	Uden	Totaal
Totale bijdrage excl BTW	2.999.793	299.838	505.263	166.835	568.833	531.154	391.632	253.789	1.696.302	199.426	342.726	735.625	**8.691.217**
Percentage van bijdrage	34,52%	3,45%	5,81%	1,92%	6,54%	6,11%	4,51%	2,92%	19,52%	2,29%	3,94%	8,46%	100%
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	253.344	25.323	42.671	14.090	48.040	44.858	33.075	21.434	143.259	16.842	28.945	62.126	**734.008**
	3.253.137	doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers											

In onderstaande tabel worden bovenstaande deelnemersbijdragen vergeleken met de deelnemersbijdragen uit de 1e BW 2021.

	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert Bakel	Laarbeek	Landerd	Oss	St Anthonis	Someren	Uden	Totaal
Deelnemersbijdrage obv 1e BW 2021													
Totale bijdrage excl BTW	3.040.678	320.780	540.889	179.259	608.632	568.160	419.257	272.743	1.755.594	213.576	366.748	790.373	**9.076.688**
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	251.032	26.483	44.655	14.799	50.247	46.906	34.613	22.517	144.938	17.632	30.278	65.252	**749.353**
Totale Deelnemers bijdrage incl. BTW	**3.291.710**	**347.263**	**585.544**	**194.058**	**658.879**	**615.067**	**453.869**	**295.261**	**1.900.532**	**231.208**	**397.026**	**855.625**	**9.826.041**
Percentage van bijdrage	33,50%	3,53%	5,96%	1,97%	6,71%	6,26%	4,62%	3,00%	19,34%	2,35%	4,04%	8,71%	**100%**
	3.291.710	doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers											
Deelnemersbijdrage obv 2e BW 2021													
Totale bijdrage excl BTW	2.999.793	299.838	505.263	166.835	568.833	531.154	391.632	253.789	1.696.302	199.426	342.726	735.625	**8.691.217**
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	253.344	25.323	42.671	14.090	48.040	44.858	33.075	21.434	143.259	16.842	28.945	62.126	**734.008**
Totale Deelnemers bijdrage incl. BTW	**3.253.137**	**325.161**	**547.935**	**180.925**	**616.873**	**576.013**	**424.706**	**275.223**	**1.839.562**	**216.268**	**371.671**	**797.752**	**9.425.225**
Percentage van bijdrage	34,52%	3,45%	5,81%	1,92%	6,54%	6,11%	4,51%	2,92%	19,52%	2,29%	3,94%	8,46%	100%
	3.253.137	doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers											
Verschil deelnemersbijdrage tov 1e BW 2021	-38.572	-22.102	-37.609	-13.133	-42.006	-39.054	-29.163	-20.038	-60.971	-14.940	-25.355	-57.873	**-400.816**

7.5 Productiecijfers 2020

Productiecijfers 2020 BSOB tbv deelnemersbijdrage 2e BW 2021

BSOB - Aantallen aanslagen en aanslagregels Productiecijfers 2020	Aa en Maas		Asten		Bernheze		Boekel		Deurne		Gemert-Bakel		Laarbeek		Landerd		Oss		St Anthonis		Someren		Uden		Totaal
	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	
Aantal aanslagbiljetten per deelnemer	402.960		8.728		15.074		5.191		17.013		15.015		11.317		7.962		79.021		5.947		10.120		22.849		601.197
Aanslagen in het basispakket																									
Watersysteemheffing ingezetenen		326.861																							326.861
Watersysteemheffing gebouwd		381.615																							381.615
Watersysteemheffing ongebouwd		114.756																							114.756
Zuiveringsheffing forfait bedrijven		23.159																							23.159
Zuiveringsheffing forfait woningen		353.669																							353.669
Afvalstoffenheffing - vastrecht/ vast bedrag				7.209		13.014		4.438		14.102		13.153		9.858		6.492		41.863		4.894		8.324		19.537	142.884
Reinigingsrecht (aanslagregel op Combi-biljet)												245								75		107			427
Onroerende zaakbelasting eigenaar niet-woning				1.164		1.738		767		2.067		1.750		1.228		1.173		4.159		1.096		1.323		2.481	18.946
Onroerende zaakbelasting eigenaar woning				7.141		12.431		4.144		13.733		12.985		9.756		6.318		41.027		4.527		8.117		19.268	139.447
Onroerende zaakbelasting gebruiker niet-woning				1.130		1.570		690		1.880		1.588		1.129		1.059		3.751		995		1.191		2.239	17.222
Bedrijfsinvesteringszone eigenaar										172															172
Bedrijfsinvesteringszone gebruiker										146															146
Reclamebelasting (aanslagregel op Combi-biljet)				98		65						141		72				398							774
Rioolheffing gebruiker niet-woning								406		1.382		1.278		923		740		3.093		748					8.570
Rioolheffing gebruiker woning								4.369		13.592		12.644		9.633		6.514		41.302		4.555					92.609
Rioolheffing eigenaar niet-woning				1.083		1.542												3.419		781		1.253		1.851	9.929
Rioolheffing eigenaar woning				7.149		12.312												39.570		4.473		8.137		18.415	90.056
Hondenbelasting				1.235						3.169		3.067						8.535				1.604			17.610
Afvalstoffenheffing - DiffTar			5.415		10.452				11.064		11.025		8.659								6.755				53.370
Aanslagen in het pluspakket																									
Zuiveringsheffing-Verontrein. bedrijf	9.195																								9.195
Rioolheffing grootverbruik			30				23										840		24				79		996
Toeristenbelasting			125		45		30		42		99				35		93		45		59				573
Forensenbelasting															146										146
Naheffingsaanslag parkeerbelasting									155								638						466		1.259
Kosten parkeerbelasting																									0
Marktgelden									91																91
Reclamebelasting (apart biljet)																							308		308
Graf-/lijkbezorgings-/begrafenisrechten									33																33
Precanobelasting															21										21
Baatbelasting																			23						23
Biljetten	402.960		8.728		15.074		5.191		17.013		15.015		11.317		7.962		79.021		5.947		10.120		22.849		601.197
Regels		1.200.060		26.209		42.672		14.814		50.243		46.851		32.599		22.296		187.117		22.144		30.056		63.791	1.738.852

Productiecijfers 2020															
	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert-Bakel	Laarbeek	Landerd	Oss	St Anthonis	Someren	Uden	Totaal	Tarief	Opbrengst
WOZ-objecten	0	8.276	14.065	4.908	15.709	14.645	10.923	7.485	45.097	5.598	9.488	21.626	157.820	26,75	4.221.432
Aanslagregels op de basisbiljetten heffen	1.200.060	26.209	42.672	14.814	50.243	46.851	32.599	22.296	187.117	22.144	30.056	63.791	1.738.852	1,65	2.876.436
Aanslagen DiffTar		5.415	10.452		11.064	11.025	8.659				6.755		53.370	2,70	144.099
Zuiveringsheffing-verontr. Bedrijf - Riool grootv aangift	9.195	30		23					840	24		79	10.191	22,50	229.298
Aanslagen toeristenbelasting		125	45	30	42	99		35	93	45	59		573	22,50	12.893
Aanslagen forensenbelasting								146					146	4,50	657
Aanslagen naheffing parkeerbelasting					155				638			466	1.259	4,50	5.666
Aanslagen marktgelden					91								91	4,50	410
Aanslagen reclamebelasting												308	308	4,50	1.386
Aanslagen graf-/lijkbezorgings-/begrafenisrechten					33								33	4,50	149
Aanslagen precanobelasting								21					21	4,50	95
Aanslagen baatbelasting										23			23	4,50	104
Aanslagbiljetten innen	402.960	8.728	15.074	5.191	17.013	15.015	11.317	7.962	79.021	5.947	10.120	22.849	601.197	1,83	1.097.991
Verzoek om kwijtschelding	4.787	71	113	25	159	167	99	41	821	36	78	310	6.707	15,00	100.605
															8.691.217

7.6 Taakvelden 2e BW 2021

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

Taakvelden gemeenten

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

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

Taakveldomschrijving		Vastgestelde begroting 2021	1e BW 2021	2e BW 2021	Verschil 2e BW 2021 en 1e BW 2021
Overhead	Totale kosten overhead	3.670	3.710	3.520	-190
	Doorbelasting kosten overhead naar programma belastingen	-3.670	-3.710	-3.520	190
	Saldo kosten overhead	-	-	-	-
Belastingen-OZB	Totale directe lasten	2.034	3.609	3.313	-296
	Totale directe baten	-115	-737	-737	
	Directe kosten belastingen-OZB	**1.919**	**2.872**	**2.576**	**-296**
	Doorbelasting kosten overhead	1.691	1.709	1.621	-87
	Totale kosten belastingen-OZB	**3.610**	**4.581**	**4.198**	**-383**
Belastingen-Overig	Totale directe lasten	2.491	2.445	2.543	98
	Totale directe baten				
	Directe kosten belastingen-Overig	**2.491**	**2.445**	**2.543**	**98**
	Doorbelasting kosten overhead	1.980	2.001	1.899	-102
	Totale kosten belastingen-Overig	**4.471**	**4.446**	**4.442**	**-4**
Onvoorzien		**50**	**50**	**52**	**2**
Netto-kosten		**8.131**	**9.077**	**8.691**	**-385**
	Deelnemersbijdragen (incl. BTW)	8.758	9.826	9.425	-401
	BTW Eindgebruiker - exploitatie	628	749	734	-15
	BTW Eindgebruiker- investeringen				
Exploitatieresultaat					
Mutaties reserve					
Gerealiseerd resultaat					

7.7 Meerjarenbegroting

Exploitatiekosten: (*€1.000)			2e BW 2021	Vastgestelde begroting B2022	2022	2023	2024	2025	2026
Overhead	Lonen en salarissen		1.421	1.552	1.552	1.581	1.611	1.647	1.680
	Overige personeelskosten		313	325	321	323	282	272	158
	Inhuur personeel		53						
	Kapitaallasten	Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving Rente	88	70	70	56	35	34	
	Automatiseringskosten		495	550	550	558	534	542	550
	Uitvoeringskosten	Kosten betalingsverkeer	1	1	1	1	1	1	1
	Huisvestingskosten		351	357	357	362	367	373	379
	Duurzame goederen			5	4	4	4	4	4
	Algemene kosten		266	234	239	242	246	250	253
	Onvoorzien		52	50	55	53	53	54	54
	Uitbestede diensten		532	536	536	544	552	560	569
	Taakstelling/effecten Robotisering			68	68	*-585*	*-585*	*-585*	*-585*
	Totale lasten		**3.572**	**3.746**	**3.750**	**3.139**	**3.101**	**3.151**	**3.062**
	Overige opbrengsten	Overige baten							
	Opbrengsten invordering								
	Totale baten								
		Totale kosten overhead	**3.572**	**3.746**	**3.750**	**3.139**	**3.101**	**3.151**	**3.062**
Waarderen	Lonen en salarissen		1.317	1.346	1.346	1.371	1.398	1.428	1.457
	Overige personeelskosten								
	Inhuur personeel		1.377	728	728	499	506	514	521
	Automatiseringskosten		212	175	188	191	193	196	199
	Repro- en portokosten		7	5	7	7	7	8	8
	Uitvoeringskosten	Proceskostenvergoedingen	400	660	660	670	680	690	700
	Totale lasten		**3.313**	**2.914**	**2.928**	**2.738**	**2.784**	**2.836**	**2.885**
	Overige opbrengsten	Waarderen op oppervlakte - mutatiesignale	-737						
	Totale baten		**-737**						
		Directe kosten waarderen	**2.576**	**2.914**	**2.928**	**2.738**	**2.784**	**2.836**	**2.885**
		Doorberekende kosten overhead	**1.645**	**1.764**	**1.766**	**1.478**	**1.460**	**1.484**	**1.442**
		Totale kosten Waarderen	**4.221**	**4.678**	**4.694**	**4.215**	**4.244**	**4.319**	**4.327**
Heffen	Lonen en salarissen		1.237	1.241	1.241	1.180	1.202	1.228	1.253
	Overige personeelskosten								
	Inhuur personeel		104	60	60				
	Automatiseringskosten		81	73	82	83	84	86	87
	Repro- en portokosten		348	252	353	358	364	369	375
	Totale lasten		**1.770**	**1.626**	**1.736**	**1.621**	**1.650**	**1.683**	**1.715**
	Overige opbrengsten	Overige baten							
	Totale baten								
		Directe kosten Heffen	**1.770**	**1.626**	**1.736**	**1.621**	**1.650**	**1.683**	**1.715**
		Doorberekende kosten overhead	**1.501**	**1.526**	**1.528**	**1.279**	**1.263**	**1.284**	**1.247**
		Totale kosten Heffen	**3.271**	**3.152**	**3.264**	**2.900**	**2.913**	**2.967**	**2.962**
					499				
Innen	Lonen en salarissen		298	327	327	333	340	347	354
	Overige personeelskosten								
	Inhuur personeel		12						
	Repro- en portokosten		82	59	83	84	86	87	88
	Uitvoeringskosten	Abonnement inlichtingenbureau	11	11	11	11	11	11	11
		Incasso- en deurwaarderskosten	188	191	191	194	197	200	203
		Kosten betalingsverkeer	144	147	147	149	151	153	156
		Uitvoeringskosten kwijtschelding	37	38	38	38	39	39	40
	Totale lasten		**773**	**773**	**796**	**810**	**823**	**838**	**852**
	Overige opbrengsten	Overige baten							
	Totale baten								
		Directe kosten Innen	**773**	**773**	**796**	**810**	**823**	**838**	**852**
		Doorberekende kosten overhead	**426**	**456**	**457**	**382**	**378**	**384**	**373**
		Totale kosten Innen	**1.199**	**1.229**	**1.253**	**1.192**	**1.201**	**1.222**	**1.225**
Netto-kosten			8.691	9.059	9.211	8.307	8.358	8.508	8.515

Algemeen

Deze paragraaf is ter kennisgeving opgenomen en geeft een doorkijk naar de kostenontwikkeling de komende jaren. In maart 2022 zal er een 1e BW 2022 opgesteld worden. Voor de volledigheid, aangezien deze MJB ter kennisgeving is, vindt hier geen besluitvorming over plaats. In de 1e BW 2022 zal daarom ook alleen de kolom vastgestelde Begroting 2022 opgenomen worden.

In de meerjarenbegroting zijn de structurele gevolgen uit de 2e BW 2021 verwerkt. Gezien deze status van de besluitvorming omtrent de businesscase en het HRM-beleid zijn de kosten en taakstelling/effecten van de robotisering ongewijzigd ten opzichte van hetgeen is opgenomen in de MJB van de vastgestelde Begroting 2022. Voor de volledigheid wordt aan het eind van deze paragraaf de uitgangspunten van deze kosten herhaald.

In onderstaande tabel is de ontwikkeling op de netto-kosten opgenomen. Onder de tabel worden de verschillen nader toegelicht

Ontwikkeling netto-kosten	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**2026**
Meerjarenbegroting Burap II 2021	9.211.129	8.307.161	8.358.291	8.508.159	8.514.518
Meerjarenbegroting Vastgestelde B 2022	9.058.965	8.154.283	8.202.860	8.349.553	8.353.558
Verschil	**152.164**	**152.879**	**155.431**	**158.606**	**160.960**

Structurele aanpassingen

Lonen en salarissen:

De lonen en salarissen zijn op persoonsniveau begroot. Hierop is ook de 2e BW 2021 aangepast. Bij het opstellen van de 1e BW 2022 zal de personeelsbegroting in zijn volledigheid beoordeeld worden, ook in het licht van de CAO-onderhandelingen. Daarom is voor deze meerjarenbegroting is in beginsel de personeelsbegroting ten opzichte van de Vastgestelde begroting 2022 ongewijzigd. Specifieke ontwikkelingen met betrekking tot de lonen en salarissen worden hieronder toegelicht.

Automatiseringskosten

Gezien de veranderende omstandigheden (onder andere beveiligingseisen) zijn de aanpassingen in de automatiseringskosten structureel te noemen en zijn deze daarom meerjarig aangepast.

Algemene kosten

De controlekosten van de accountant zijn met €10.000 naar boven bijgesteld als gevolg van jaarlijkse overschrijdingen van het budget.

Repro- en portokosten

De overschrijding van de repro- en portokosten 2021 zijn grotendeels structureel te noemen en zijn deze daarom meerjarig aangepast. Er zal echter gestuurd worden om deze kosten te verlagen.

Incidenteel

Waarderen

Omdat op dit moment nog niet gesteld kan worden dat de daling in bezwaren structureel is, is ervoor gekozen om de kosten inhuur en proceskostenvergoedingen meerjarig niet aan te passen.

Effecten/Taakstelling robotisering

In de MJB Vastgestelde Begroting 2022 is gerekend met 18 personeelsleden en 16,5 FTE. Per FTE is gerekend met een loonsom van €55.000 wat leidt tot een afgeronde loonsom van €450.000

Werk naar werk: Voor de eerste 2 jaren (2021 en 2022) blijven de personeelsleden in dienst. Er zullen extra kosten voor opleiding en begeleiding (€7.500 per medewerker, zijnde €135.000). Voor 2022 is er daarom een bedrag van €67.500 opgenomen.

Taakstelling loonkosten: Tevens is er vanaf 2023 een taakstelling inverdieneffecten robotisering opgenomen van € 585.000. Deze taakstelling is als volgt berekend:

- na 2 jaar heeft de helft van de medewerkers een andere baan gevonden. (zijnde taakstelling €450.000)
- Voor de overige medewerkers zal er WW betaald moeten worden, wat resulteert in een aanvullende taakstelling van 30% (de WW en nawettelijke uitkering bedraagt 70%) (zijnde taakstelling van €135.000

Kosten automatisering :

In de meerjarenbegroting is €100.000 per jaar begroot. In de eerste jaren zijn dit incidentele kosten voor implementatie. Deze kosten zijn ook voor latere jaren aangehouden in verband met de onderhoud van de robot.

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 2021 ter vaststelling aan het Algemeen Bestuur aan te bieden.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van BSOB van 18 oktober 2021

De voorzitter Dagelijks Bestuur

H.A.M. van Moorsel

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. 18 oktober 2021

gelet op,

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

BESLUIT:

1. De –ontwerp- tweede begrotingswijziging 2021 vast te stellen;

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van BSOB van 20 oktober 2021.

De voorzitter Algemeen Bestuur

H.A.M. van Moorsel

De secretaris

G.J.M. van der Zanden

8. Bijlagen

8.1 Lijst gebruikte afkortingen

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