Gemeenteraad

Aan de gemeenteraad

Dienst/afdeling:

Onderwerp: Kadernota 2023 BSOB

Wat adviseert het college te besluiten?

1. De volgende zienswijze te geven op de Kadernota 2023 van BSOB:
   - We vragen aandacht voor het monitoren van de businesscase bij het gekozen toekomstscenario en hier in de rapportages expliciet aandacht aan besteden. Met name op de aspecten personeel en kosten.
2. Kennis te nemen van de raadsinformatiebrief van BSOB met onderwerp "toekomst BSOB".

Wat is de aanleiding voor dit advies?

De BSOB voert namens deelnemende gemeenten taken uit. De kadernota geeft aan welke inhoudelijke en financiële uitgangspunten zij hanteert voor de begroting 2023. Via de zienswijze kan de gemeenteraad zijn beleidsmatige en/of financiële aandachtspunten meegeven.

Welk resultaat willen we bereiken?

We bereiken duidelijkheid over de uitgangspunten die de BSOB hanteert.
De gemeenteraad kan mede richting geven aan de inhoudelijke en financiële koers van BSOB.

De directie, het management en het dagelijks bestuur van BSOB hebben in 2021 veel aandacht besteed aan toekomstscenario's voor BSOB voor de periode 2023-2027. Door het algemeen bestuur is eind 2021 een keuze gemaakt voor het "ondernemende scenario". Dit scenario is uitgewerkt in een strategisch HRM-beleid. De focus van dit scenario ligt op een relatief snelle transitie naar maximaal gedigitaliseerde werkprocessen, namelijk binnen 3 tot maximaal 5 jaar. Het scenario is met name gericht op het continue verbeteren van de interne en externe kwaliteit tegen zo laag mogelijke kosten. Met de interne kwaliteit bedoelt BSOB de volledigheid van de data, het waarderingsproces, heffen en innen van de gemeentelijke en waterschapsbelasting. Dit continue verbeteren vraagt maximaal gedigitaliseerde werkprocessen, door middel van automatisering en nieuwe digitale tools. Met de externe kwaliteit bedoelt BSOB de dienstverlening richting de deelnemers en alle belastingplichtigen.

Daarnaast onderzoekt BSOB of verder gegroeid kan worden in het aantal deelnemers in het werkgebied Oost-Brabant en wordt met een aantal deelnemers een verkenning gedaan naar meer gezamenlijke taken.

Welke argumenten zijn er voor dit advies?

1.1 De kadernota past in het bestaande beleid.
BSOB is een sterk dataverwerkende organisatie. Om processen tegen een hoge kwaliteit en efficiënte kosten uit te voeren, is gekozen voor een scenario van maximaal gedigitaliseerde werkprocessen. Door optimaal gebruik te maken van automatisering wordt de kans op fouten in processen beperkt. Een voorbeeld is het inzetten van robotisering binnen applicaties, waarbij robots (geprogrammeerde scripts) proceshandelingen overnemen. Dit op het gebied van data-invoer, nadrukkelijk geen algoritme op besluitvoering.
Het slimmer werken met behulp van automatisering leidt op termijn tot lagere loonkosten. Dit vraagt ook andere kennis en vaardigheden van medewerkers. Dit is uitgewerkt in een HRM-beleid.

BSOB kiest er verder nadrukkelijk voor om het klantcontact met de burger persoonlijk via medewerkers te blijven uitvoeren en dit niet te digitaliseren.

1.2 De effecten van de businesscase leiden tot een lager voordeel dan oorspronkelijk begroot
In 2019 is eerder een businesscase robotisering vastgesteld. Op basis daarvan is een taakstelling van € 585.000 vanaf 2024 vastgesteld. Dit bleek met het definitief gekozen scenario niet realistisch. Op basis van het gekozen scenario kan op termijn 8,2 fte bespaard worden. De taakstelling wordt hiermee voor de komende jaren gehalveerd. Verder is er extra formatie nodig vanwege informatieveiligheid (ook los van het gekozen scenario benodigd) en automatisering. Omdat de transitie richting verdere automatisering een aantal jaren zal duren, is het belangrijk de werkelijke ontwikkeling van de kosten en besparingen ten opzichte van de begroting duidelijk te monitoren.

2.1 BSOB informeert de gemeenteraad
In de bijlage is een raadsinformatiebrief (RIB) van BSOB opgenomen. De RIB over de toekomst van BSOB geeft een nadere toelichting op de koers van BSOB, dit sluit aan op wat in de kadernota 2023 is uitgewerkt. In een extra bijeenkomst voor de raad op 1 februari 2022 zal de directeur van BSOB hier een toelichting op geven.

Wat zijn tegenargumenten of risico's?
1.1 Onzekerheid in ontwikkeling kosten bezwaren vanwege No Cure No Pay (NCNP) bureaus
De laatste jaren is het aantal bezwaren via NCNP bureaus sterk gestegen. Dit leidt tot hogere kosten voor bezwaren en daarmee tot hogere bijdragen van de deelnemers van BSOB. BSOB heeft sterk ingezet op het beperken van dit soort bezwaren, door de het de burger zo gemakkelijk mogelijk te maken om met vragen of bezwaren zelf in contact te treden met BSOB. In 2021 heeft dit geleidt tot minder grote stijging van proceskosten vanwege het NCNP probleem dan verwacht. Dit is geen garantie voor de toekomst. Het aantal en de complexiteit van de bezwaren via NCNP bureaus beïnvloed de inhuurkosten (juristen) en proceskosten, dit is lastig in te schatten dus in de kadernota is opgenomen dat de begroting hier niet op wordt aangepast.

Waar moeten we rekening mee houden?

a. Financiën
In de kadernota is aangegeven hoe indexering van de (meerjaren)begroting 2023-2027 plaatsvindt en hoe de CAO-stijging verwerkt wordt. Daarnaast is het financiële effect van het vastgestelde toekomstscenario toegelicht. In de 1e begrotingswijziging 2022 (gelijktijdig geagendeerd met de begroting 2023-2027) worden de effecten van het scenario op 2022 verwerkt.
In onze eigen begroting (effect op onze deelnemersbijdrage) houden we hier rekening mee in marap 1 2022.

Verder wordt er in 2022 een evaluatie van de kostenverdeelmethode uitgevoerd. Een eventuele aanpassing kan invloed hebben op onze individuele bijdrage.

b. Communicatie
Geen bijzondere communicatiemiddelen.

c. Uitvoering
Na de zienswijze van de deelnemende gemeenten zal de BSOB de begroting 2023-2027 opstellen op basis van de kadernota.

d. Overlegd met
F&C

Bijlagen

- Kadernota 2023 BSOB
- Raadsinformatiebrief toekomst BSOB

Samenvatting
De BSOB voert namens de deelnemende gemeenten en het waterschap taken uit op het gebied van waardering, belastingheffing en belastinginning. De kadernota 2023 geeft aan welke inhoudelijke en financiële uitgangspunten BSOB hanteert bij het opstellen van de Begroting 2023-2027. BSOB heeft eind 2021 een toekomstscenario vastgesteld, dat gericht is op verbeteren van kwaliteit tegen zo laag mogelijke kosten voor de deelnemers. Dit is een scenario waarbij processen verder geautomatiseerd worden.
Via de zienswijze kan de gemeenteraad haar beleidsmatige en/of financiële aandachtspunten meegeven. Het monitoren van het scenario in de rapportages komende jaren (personeel en kosten) is een aandachtspunt.