

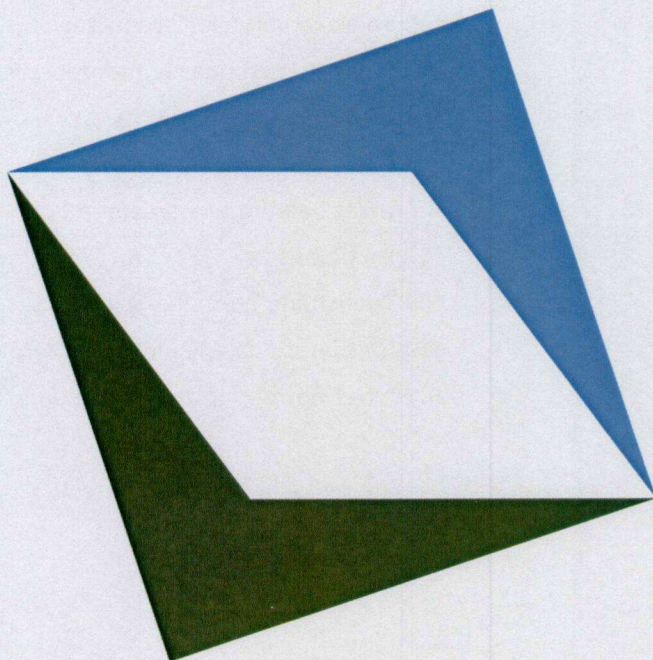


Belastingssamenwerking
Oost-Brabant

Jaarstukken 2016

Versie	1.0
Datum	30-3-2017
Status	definitief

Contactpersoon	M. v. Nistelrooij
----------------	-------------------



INHOUDSOPGAVE

Voorwoord van het Dagelijks Bestuur	3
Leeswijzer	4
1. Verantwoording primaire processen	6
1.1 Waarderen	6
1.2 Heffen	7
1.3 Innen	9
1.4 Bezwaar en Beroep	10
2. Prestatie-indicatoren	12
3. De paragrafen	16
3.1 Lokale heffingen	16
3.2 Weerstandsvermogen & risicobeheersing	16
3.3 Onderhoud van kapitaalgoederen	16
3.4 Financiering	16
3.5 Bedrijfsvoering/ondersteunende processen	17
3.5.1 Frontoffice	18
3.5.2 Gegevensbeheer	19
3.5.3 ICT	20
3.5.4 Personele ondersteuning (sociale paragraaf)	21
4. Toelichting projecten	25
5. Jaarrekening	31
5.1 Het overzicht van baten en lasten	31
5.2 Toelichting op de baten en lasten / Verschillenanalyse	31
5.3 Toerekening naar producten	33
Verdeling kosten naar hoofdprocessen	33
5.4 BTW	34
5.5 Bijdrage per deelnemer	35
5.6 Inzet bestemmingsreserve	37
5.7 De balans	37
5.8 Toelichting op de balans	37
5.9 Niet uit de balans blijvende verplichtingen	42
5.10 Wet normering topfunctionarissen (WNT)	42

Voorwoord van het Dagelijks Bestuur

Voor u liggen de jaarstukken 2016 van Belastingssamenwerking Oost-Brabant (BSOB).

De organisatie

BSOB verbetert de kwaliteit, dienstverlening, efficiency en continuïteit van de waardering, heffing en inning van belastingen voor haar deelnemers tegen zo laag mogelijke maatschappelijke kosten. Door de gemeentelijke herindeling van de gemeenten Veghel, Schijndel en Sint-Oedenrode tot Meierijstad zal de gemeente Meierijstad, domein Veghel, per 1 januari 2018 uittreden.

De dienstverlening

BSOB richt zich op verdere professionalisering en speelt in op actuele ontwikkelingen. Met de verdergaande digitalisering van processen en slimmere organisatie-inrichting realiseert de organisatie een groot voordeel in efficiency. BSOB zet in op kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en kennisontwikkeling. De Waarderingskamer heeft BSOB inmiddels voor belastingjaar 2017 als 'goed' beoordeeld voor de uitvoering van de wet WOZ. Dit is het resultaat van een goede samenwerking met de deelnemers en de grote inzet van de medewerkers in 2016. BSOB voldoet aan de geldende beveiligingseisen door een hoge mate van beveiliging van informatie en omgeving en het regelmatig laten uitvoeren van een beveiligingsassessment. BSOB is aangesloten op de nodige landelijke voorzieningen en basisregistraties, beheert zelf aanvullend kernregistraties en biedt de ondersteunende informatievoorzieningen. Namens de deelnemers wordt voldaan aan het digitaal beschikbaar stellen van overheidsdiensten 24x7 (Digitale Agenda 2020, VNG). Hiermee fungeert de organisatie als een kenniscentrum op het gebied van gegevensbeheer.

BSOB kan de opgebouwde kennis en informatievoorziening, in een beveiligde omgeving, breder inzetten en uitbreiden naar andere taken voor de deelnemers.

De organisatie biedt de deelnemers actuele stuurinformatie, zowel financiële overzichten als administratieve en geografische registratie van data.

Tot slot richt BSOB zich op een betere communicatie naar deelnemers, belastingplichtigen en mogelijke toetreders.

Bijdragen van de deelnemers

De jaarrekening 2016 sluit per saldo met een positief resultaat van € 1.414.000 ten opzichte van de begroting 2016. De deelverklaringen per deelnemer, waarin toetsing op juistheid, volledigheid en rechtmatigheid heeft plaatsgevonden met betrekking tot het opleggen van lokale belastingen en de invordering daarvan, zijn opgenomen in afzonderlijke deelverklaringen.

Toekomstperspectief

Het bestuur, directie en personeel zijn trots op de bereikte resultaten in 2016. Naast de bestaande dienstverlening, richt de organisatie zich op het aantrekken van nieuwe deelnemers en op mogelijke uitbreiding van taken voor de huidige deelnemers.

Op dit moment doet een aantal omliggende gemeenten binnen het beheergebied van waterschap Aa en Maas onderzoek naar mogelijke toetreding tot BSOB (met ingang van 2018).

We zien deze ontwikkelingen positief tegemoet.

Het Dagelijks Bestuur van Belastingssamenwerking Oost-Brabant

H.J. Mak
Voorzitter bestuur

Leeswijzer

Deel 1 – Het jaarverslag

De uitvoeringstaak van BSOB bestaat uit één programma te weten de gemeentelijke- en waterschapsbelastingen.

Wij hebben getracht de teksten, om het leesbaar en overzichtelijk te houden, zo bondig mogelijk te presenteren. Hierna volgt de toelichting op de functies van de verschillende onderdelen van de programmaverantwoording; de vier primaire processen waarderen, heffen, innen en bezwaar en beroep.

Verantwoording primaire activiteiten

In hoofdstuk 1 wordt een toelichting gegeven op de primaire processen waarderen, heffen, innen en bezwaar en beroep.

Algemeen

Hierin wordt een korte toelichting op de activiteiten van het primaire proces gegeven.

Kaders

Hier wordt aangegeven binnen welke beleidskaders/wet en regelgeving dit proces opereert.

Wat wilden we bereiken en wat hebben we daarvoor gedaan?

Per proces worden de gestelde doelen en behaalde resultaten gerapporteerd. Dit is geen limitatieve opsomming, de reguliere taken zijn buiten beschouwing gelaten.

Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan?

Hierin worden de (externe) ontwikkelingen toegelicht, die effect hebben gehad op de primaire processen.

Prestatie-indicatoren

In hoofdstuk 2 hebben we conform de begroting 2016 de prestatie-indicatoren opgenomen.

De paragrafen

Artikel 26 van het Besluit begroting en verantwoording (BBV) schrijft voor dat de paragrafen in het jaarverslag de verantwoording van hetgeen in de overeenkomstige paragrafen in de begroting is opgenomen moeten bevatten. Conform onze begroting presenteren wij de volgende paragrafen:

Lokale heffingen

Deze paragraaf geeft inzicht in lokale heffingen.

Weerstandsvermogen & risico's

In deze paragraaf rapporteren we op de risico's uit de begroting 2016.

Het weerstandsvermogen geeft inzicht in de financiële gezondheid van BSOB. Het geeft aan in welke mate BSOB in staat is om financiële risico's op te vangen.

Onderhoud kapitaalgoederen

Deze paragraaf geeft inzicht in kapitaalgoederen.

Financiering & treasury

In de financieringsparagraaf wordt inzicht gegeven in de uitvoering van het beleid en de bereikte resultaten op het gebied van treasury.

Bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering betreft de ondersteunende processen binnen onze organisatie om de doelstellingen te kunnen realiseren, sturen en beheersen. Het gaat hierbij om de onderdelen frontoffice, gegevensbeheer, ICT en personele ondersteuning (sociale paragraaf).

Toelichting projecten

In hoofdstuk 4 zullen alle begrote projecten inhoudelijk en financieel toegelicht worden.

Deel 2 – De jaarrekening

De jaarrekening bestaat uit het overzicht van baten en lasten met bijbehorende toelichting en de balans met toelichting.

1. Verantwoording primaire processen

De primaire processen van BSOB bestaan uit:

- Waarderen: het vaststellen van de waarden van alle onroerende zaken binnen de gemeentegrenzen van de deelnemende gemeenten.
- Heffen: het opleggen van aanslagen voor de gemeentelijke- en waterschapsbelastingen.
- Innen: het verzenden van aanslagbiljetten, het verlenen van kwijtschelding, het verwerken van betalingen en het nemen van invorderingsmaatregelen.
- Bezwaar en beroep: omvat de behandeling van bezwaarschriften tegen de belastingaanslagen.

1.1 Waarderen

Algemeen

BSOB voert voor haar deelnemers de wet Waardering Onroerende Zaken (wet WOZ) uit. Dit omvat het beheer van gegevens van objecten binnen de Basisregistratie WOZ, die nodig zijn om tot een jaarlijkse waardebeoordeling en waardevaststelling van die objecten te komen. BSOB stelt deze gegevens en waarden beschikbaar aan de interne processen en externe afnemers.

Binnen het proces waarderen vinden de volgende deelprocessen plaats:

- Permanente marktanalyse uitvoeren
- Herwaarderen
- Controleren volledigheid WOZ-administratie

BSOB voert het gehele WOZ proces, inclusief de taxaties, in eigen beheer uit. De uitvoering van de activiteiten vindt plaats conform het toetsingskader en de richtlijnen van de Waarderingskamer.

Kaders

- Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ)
- Waterschapswet
- Gemeentewet
- Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR)
- Algemene wet bestuursrecht (AWB)
- Beleidsregels
- Proceskostenvergoeding
- Belastingverordeningen
- Service Level Agreement (SLA)
- Gegevens Levering Overeenkomst (GLO)

Wat wilden we bereiken en wat hebben we daarvoor gedaan?

Alle processen dienden minimaal conform de voortgangseisen van de Waarderingskamer te zijn afgerond.

Alle objecten gewaardeerd, gecontroleerd en beschikt voor belastingjaar 2016. 98% voor 1 maart 2016 en 99,9% van de objecten voor 1 juli 2016.

Voor 1 maart 2016 is 97,63% (norm 98%) gewaardeerd en beschikt. Per 1 juli is 99,93% (norm 99,9%) gewaardeerd en beschikt. Per 31-12-2016 zijn er nog 8 objecten te beschikken.

Vraagprijsanalyse loopt maximaal 4 maanden achter.

In 2016 heeft BSOB de koppelingen naar diverse landelijke basisregistraties gerealiseerd. Hierdoor is een verwachte vertraging opgetreden in de verwerking van de vraagprijzen, zoals ook gemeld in de bestuursrapportage. Per 31-12-2016 zijn deze achterstanden weer weggewerkt en is voldaan aan de gestelde norm van maximaal 4 maanden.

Permanente Marktanalyse; Na de verwerking van de verkopen via het Kadaster maandelijks de koopinlichtingen-formulieren en herinneringen versturen. Hierna zal de analyse door de taxateur worden afgerond maximaal 6 maanden na verkoopdatum.

In 2016 is de koppeling gerealiseerd naar de Basisregistratie Kadaster. Hierdoor is een verwachte vertraging opgetreden in de kadastrale verwerking. Per 31-12-2016 zijn deze achterstanden weer weggewerkt en is voldaan aan de gestelde norm van maximaal 6 maanden.

Communicatie

Communicatie met de belastingplichtige is van groot belang voor het proces waarderen. Door open met de belastingplichtige te communiceren over de totstandkoming van de WOZ-waarde en de gebruikte gegevens daarbij transparant te tonen, wordt de acceptatie van de WOZ-waarde vergroot, waardoor de kans op bezwaren afneemt. De ervaringen van de gehouden open dagen voor belastingplichtigen zijn erg positief. Hieraan wordt zeker een vervolg gegeven.

GouwWOZ7 software met een nieuwe koppeling naar Ortax

2016 heeft in het teken gestaan van de implementatie van GouwWOZ7 en de koppeling met Ortax. Binnen het team Waarderen Bezwaar & Beroep zijn veel uren (meer dan gepland) geïnvesteerd om deze koppeling gezamenlijk met de leveranciers te realiseren. De koppeling is uiteindelijk gerealiseerd met nog enkele verbeteracties die zijn uitgezet. Deze tijdsinvestering is gedaan buiten de reguliere werkbesteding. De achterstanden die daardoor zijn ontstaan, zijn binnen het team opgevangen en ook weggewerkt.

Aansluiting op de Landelijke Voorziening WOZ

De Landelijke Voorziening Waarde Onroerende Zaken (LV WOZ) is een onderdeel van het Stelsel van Basisregistraties. De LV WOZ is het centrale loket waar de WOZ gegevens door grote afnemers zoals waterschappen, de Belastingdienst en CBS kunnen worden opgehaald. BSOB is als bronhouder verantwoordelijk voor de aanlevering van deze gegevens. De gegevens zijn in 2016 gecontroleerd en de aansluittoetsen zijn positief afgerond. 23 december 2016 zijn de eerste drie gemeenten succesvol aangesloten (Boekel, Landerd en Uden). Op 20 januari 2017 zijn de overige twee gemeenten (Oss en Deurne) aangesloten. Domein Veghel wordt aangesloten door Meierijstad.

Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan?

Naast bovengenoemde ontwikkelingen zijn geen andere (wettelijke, maatschappelijke etc.) ontwikkelingen van invloed geweest op het proces waarderen.

1.2 Heffen

Algemeen

BSOB vervaardigt en verzendt aanslagbiljetten voor de gemeentelijke- en waterschapsbelastingen. Het proces heffen bestaat uit de volgende deelprocessen:

- Bijwerken en optimaliseren van de basis bestanden voor de gemeentelijke- en waterschapsheffingen.
- Beschikken WOZ-waarde.
- Vaststellen van alle aanslagbiljetten.

Kaders

- Belastingverordeningen van alle deelnemers
- Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ)
- Waterschapswet
- Gemeentewet
- Omgevingswet
- Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR)
- Algemene wet bestuursrecht (AWB)
- Beleidsregels

Wat wilden we bereiken en wat hebben we daarvoor gedaan?

De aanslagoplegging voor de jaren 2013 en 2014 afronden.

De aanslagoplegging voor de jaren 2013 en 2014 is afgerond.

De aanslagoplegging voor de rioolheffing grootverbruik voor Oss vervroegen.

De aanslagoplegging voor de rioolheffing grootverbruik voor Oss is vervroegd. De eerste belastingaanslag is in juli 2016 in plaats van oktober 2016 opgelegd. De tweede belastingaanslag is in oktober 2016 opgelegd in plaats van november 2016.

De kohiercontroles en met name de uitval van de kohieren verder verfijnen en de werkprocessen hieromtrent beter op elkaar af stemmen.

Voor de juistheid van de belastingaanslagen zijn inmiddels zo'n dertig stuurcontroles opgesteld. Na het opstarten van het proefkohier worden de stuurcontroles en de daaruit voortkomende correcties uit- en doorgevoerd. Deze check wordt nogmaals uitgevoerd nadat het definitieve kohier is opgestart. De resultaten van de stuurcontroles vormen input voor het verder verfijnen van de werkprocessen. De stuurcontroles (de werking ervan) worden doorlopend gecontroleerd op juistheid.

De meetgegevens van de meetbedrijven verwerken met WebisMeet.

WebisMeet is in 2016 in productie gegaan. Op basis van rapportages, aangeleverd door de meetbedrijven, heeft BSOB de gegevens zelf in WebisMeet verwerkt. Voor 2017 is de afspraak gemaakt dat de meetbedrijven zelf de gegevens invoeren in het systeem. De definitieve aanslag 2016 (deze wordt achteraf geheven) zal in 2017 voor het eerst met de gegevens uit WebisMeet plaatsvinden.

De aanslagoplegging voor de watersysteemheffing gebouwd, ongebouwd in planning naar voren halen.

Het is te vroeg gebleken om de aanslagoplegging naar voren te halen. Belangen van gemeenten verschillen met de belangen van BSOB. Een actief en warm contact door BSOB met de gemeenten zal deze verschillen verkleinen. Verder dient de uitwisseling met de gemeenten sneller (actueler) te verlopen dan nu het geval is via de StUF-WOZ. Het ligt in de verwachting dat het naar voren halen van de aanslagoplegging niet op korte termijn kan plaatsvinden.

Een aantal keer per jaar de volledigheid van de aanslagoplegging monitoren

Per aanslagjaar wordt getoetst of de standaard(default) heffingen juist zijn ingevoerd en daadwerkelijk worden opgelegd. In 2016 is de volledigheid van de aanslagoplegging 2 keer getoetst.

Een integrale werkwijze hanteren voor het muteren en verwerken van belastinggegevens

Van oudsher is er een verschil in het registeren van gegevens die belangrijk zijn voor gemeenten en het waterschap. Eénmalige uitvraag en een meervoudig gebruik, is het uitgangspunt van BSOB. Hiervoor zijn procesafspraken gemaakt. Het harmoniseren van zogenaamde roerobjecten tot WOZ-objecten is de laatste slag die geslagen moet worden. Dit staat voor 2017 op de planning.

Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan?

Naast bovengenoemde ontwikkelingen zijn er geen andere (wettelijke, maatschappelijke etc.) ontwikkelingen van invloed geweest op het proces heffen.

1.3 Innen

Algemeen

BSOB verwerkt de reacties met betrekking tot het invorderingsproces en vordert de opgelegde belastingaanslagen in.

Het proces innen bestaat uit de deelprocessen:

- verwerken van betalingen
- (dwang)invordering
- behandelen van kwijtscheldingsverzoeken

Kaders

- Invorderingswet 1990
- Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990
- Uitvoeringsbesluit Invorderingswet 1990
- Leidraad Invordering BSOB
- Burgerlijk Wetboek
- Faillissementswet
- Algemene wet bestuursrecht (AWB)
- Waterschapswet
- Gemeentewet
- Intern beleid (oninbaar verklaren, afboeken kleine bedragen)
- Kostenwet
- Burgerlijke rechtsvordering

Wat wilden we bereiken en wat hebben we daarvoor gedaan?

De invoering van geautomatiseerde loonvordering.

De invoering van het geautomatiseerd uitvoeren van een loonvordering is nog niet volledig operationeel. Diverse onderdelen zijn reeds uitgevoerd en getest. Verwachting is dat deze werkwijze medio 2017 volledig geïmplementeerd kan worden. Handmatig loonvorderingen opleggen kan wel en gebeurt ook.

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. Onderstaand de percentage MijnOverheid en automatische incasso. De start van MijnOverheid was in februari 2015. Het percentage MijnOverheid in de periode februari december 2015 was 11,4%.

	2015	2016
MijnOverheid	9,2%	27,0%
Automatische incasso	42,5%	42,0%

Verbeterde werkwijze met gemeenten inzake kwijtschelding bespreken.

In 2015 en deels ook nog in 2016 zijn nadere afspraken gemaakt met de inliggende gemeenten van het waterschap Aa en Maas, met uitzondering van de deelnemende gemeenten van BSOB. De afspraken betreffen de werkwijze en de vergoeding die BSOB geeft aan die gemeenten voor het leveren van gegevens ten behoeve van de kwijtschelding van bewoners uit die gemeenten. In het kort komen die afspraken er op neer, dat de vergoeding wordt berekend over het aantal verleende kwijtscheldingen uit die gemeenten minus het aantal dat BSOB reeds zelf via het Inlichtingenbureau heeft verwerkt.

Onderzoek naar invoering Overheidsvordering.

Sinds juli 2016 kan BSOB gebruik maken van het 'invorderingsportaal Belastingdienst PGW'. Het voorwerk daarvoor is gedaan, maar er is nog geen gebruik van gemaakt.

Belastingplichtigen dienen meer producten digitaal te kunnen doorvoeren en te kunnen raadplegen via MijnOverheid.

De mogelijkheden van dienstverlening aan belastingplichtigen zijn verder uitgebreid door onder andere de nieuwe website uit te breiden met extra e-formulieren en meer selfservice mogelijkheden.

Het efficiënt, effectief en kwalitatief behandelen van kwijtscheldingsverzoeken, betalingen verwerken en belastingaanslagen invorderen.

Inzake kwijtscheldingsverzoeken.

In 2016 is gestart met de invoering van Kwijtschelding 2.0, zodat kwijtscheldingsverzoeken meer geautomatiseerd verwerkt kunnen worden. De invoering zal waarschijnlijk in het 1^e kwartaal 2017 voltooid zijn.

Inzake Betalingen verwerken.

Er is (opnieuw) gekeken naar mogelijkheden om de hoeveelheid uitval van betalingen te verminderen met als doel de hoeveelheid handmatige verwerkingen te verminderen. Dit heeft niet geleid tot een lager percentage uitval.

Inzake belastingaanslagen invorderen.

De planning van de invordering van aanslagen is sterk verbeterd. Uitstel van een invorderingsactie komt bijna niet meer voor. Bij een deurwaarderskantoor, waarmee het contract inmiddels is beëindigd, zijn er langere doorlooptijden en minder goede resultaten. Er is nog wel sprake van achterstand in het verwerken van retour ontvangen dossier van deurwaarders.

Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan?

Naast bovengenoemde ontwikkelingen zijn geen andere (wettelijke, maatschappelijke etc.) ontwikkelingen van invloed geweest op het proces innen.

1.4 Bezwaar en Beroep

Algemeen

Dit proces omvat de behandeling van bezwaarschriften tegen de belastingaanslagen.

Kaders

- Belastingverordeningen van alle deelnemers
- Wet-WOZ
- Waterschapswet
- Gemeentewet
- Algemene Wet Rijksbelastingen (AWR)
- Algemene wet Bestuursrecht (AWB)
- Beleidsregels BSOB
- Besluit proceskostenvergoeding
- Service Level Agreement (SLA)
- Gegevensleveringsovereenkomst (GLO)

Wat wilden we bereiken en wat hebben we daarvoor gedaan?

Bezwaren WOZ: Het gehele proces van bezwaarafhandeling, administratief, juridisch en taxatie-technisch afgehandeld binnen de wettelijke gestelde termijn. Voor 90% van de bezwaren willen wij in 2016 gaan voldoen aan de door de Hoge Raad gestelde redelijke termijn van een half jaar vanaf datum aanslagoplegging.

Voor het belastingjaar 2016 is tegen 2.096 objecten (1,92%) een bezwaar ingediend tegen de WOZ-waarde. Ruim 98% van de bezwaren zijn binnen de wettelijk gestelde termijn van 6 maanden afgehandeld.

In 2014 en 2015 is respectievelijk tegen 1,88% en 1,64% van het totaal aantal te beschikken objecten een bezwaarschrift ingediend. De stijging in 2016 wordt verklaard doordat 229 bezwaren zijn ingediend door huurders van woningen welke vanaf 2016 ook een WOZ-beschikking ontvangen.

Beroepen: Afhandeling conform de termijnen die door de Rechtbank en het Gerechtshof worden gesteld. Kwaliteit van de procesvoering op een hoog peil houden, zodat we zo min mogelijk beroepen verliezen op basis van niet weersproken of onvoldoende onderbouwd. Dit vooral ook bereiken door het vier-ogen principe in alle werkprocessen.

De afhandeling van de beroepen is conform de termijnen die door de Rechtbank en het Gerechtshof zijn gesteld. Het vier-ogen principe wordt in alle taxaties toegepast.

Van de 35 beroepszaken zijn er per 31-12-2016 8 in behandeling genomen door de rechtbank. In beroep wordt nogmaals met belastingplichtige contact gezocht met als doel uitleg dan wel nader tot elkaar te komen middels een compromisvoorstel. Van de 8 zaken zijn er 6 door belastingplichtige daardoor alsnog ingetrokken. Van de overige twee zaken is er één in het voordeel van BSOB beslist en één in het nadeel van BSOB

Ontwikkeling proceskosten

In 2016 is € 125.000 betaald aan No-Cure / No Pay bureau's ter vergoeding van proceskosten. In 2014 en 2015 was dit respectievelijk nog € 221.000 en € 157.000. De daling wordt deels veroorzaakt doordat, naar aanleiding van diverse kwaliteitsimpulsen in de uitvoering van de taxaties, het percentage gegronde bezwaren is gedaald. Daarnaast investeert BSOB jaarlijks in het informeel contact met de burger zodat deze, alvorens externe expertise inhuurt, eerst contact met ons opneemt over de waardering. Dit maakt ook dat de kosten die uiteindelijk moeten worden vergoed aan derden in het geval een taxatie onjuist is lager uitvallen.

Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan?

Naast bovengenoemde ontwikkelingen zijn geen andere (wettelijke, maatschappelijke etc.) ontwikkelingen van invloed geweest op het proces bezwaar en beroep.

2. Prestatie-indicatoren

Teneinde de missie, visie en kernwaarden een concrete vertaling te geven, zijn prestatie-indicatoren benoemd waarop nadrukkelijk wordt gestuurd.

De managementinformatie is zodanig ingericht om de resultaten te kunnen monitoren en zo nodig maatregelen te treffen om bij te sturen.

De prestatie-indicatoren zijn bepaald op vier gebieden, te weten:

- Klanten en leveranciers,
- Medewerkers,
- Maatschappij,
- Bestuur en financiers.

Resultaatgebied klanten en leveranciers:

Prestatie-indicator	Concrete doelstelling	Toelichting realisatie	Realisatie
Klachtenafhandeling	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal klachten \leq 50 	<ul style="list-style-type: none"> • 44 klachten ontvangen, waarvan er slechts 8 gegrond zijn. 	<ul style="list-style-type: none"> • Voldaan
Gegronde beroepschriften	<ul style="list-style-type: none"> • Max. 35% gegrond (incl. fiscale compromissen) 	<ul style="list-style-type: none"> • 36,5% in 2016: 19 toegekende ten opzichte van 52 afgedane beroepschriften 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet voldaan
Wachttijd bij telefonisch contact	<ul style="list-style-type: none"> • Gemiddelde wachttijd: max. 5 minuten in februari tot en met mei • Gemiddelde wachttijd: max. 3 minuten in overige maanden 	<ul style="list-style-type: none"> • Gemiddeld 38 seconden. • Gemiddeld 1 min. en 21 seconden 	<ul style="list-style-type: none"> • Voldaan • Voldaan
Beantwoording brieven en e-mails	<ul style="list-style-type: none"> • Binnen 20 werkdagen in februari tot en met mei. • Binnen 10 werkdagen in overige maanden. 	<ul style="list-style-type: none"> • 78,5%. Op basis van het contact moet soms verdere informatie worden opgevraagd of het is een bezwaar dat langer dan 20 werkdagen duurt om af te handelen. • 76,4%. O.b.v. het contact moet soms verdere informatie worden opgevraagd of omdat het een bezwaar is dat langer dan 10 werkdagen duurt om af te handelen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet voldaan • Niet voldaan
Relatiebeheer	<ul style="list-style-type: none"> • 2 x per jaar op bezoek bij deelnemers 	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal accountgesprekken met regievoerder, gemeentesecretaris en/of bestuurder. Individuele gesprekken m.b.t. Kadernota met alle bestuurders (incl. over mogelijke toetreders en financiersystematiek) 	<ul style="list-style-type: none"> • Voldaan

Resultaatgebied medewerkers:

Prestatie-indicator	Concrete doelstelling	Toelichting realisatie	Realisatie
Ziekteverzuim	<ul style="list-style-type: none"> • $\leq 10\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> • 3,04% 	<ul style="list-style-type: none"> • Voldaan
Meldingsfrequentie	<ul style="list-style-type: none"> • ≤ 2 	<ul style="list-style-type: none"> • 1,44 	<ul style="list-style-type: none"> • Voldaan
Houden van HRM gesprekken	<ul style="list-style-type: none"> • Met elke medewerker 1 functionerings- en 1 beoordelingsgesprek 	<ul style="list-style-type: none"> • Van de 56 medewerkers zijn er met 49 medewerkers functioneringsgesprekken gehouden; 87,5% • Er zijn in 2016 geen beoordelingsgesprekken gevoerd. Deze worden 1x per 2 jaar gehouden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet voldaan • Niet van toepassing
Inhuur derden	<ul style="list-style-type: none"> • Inhuur < begrote bedrag 	<ul style="list-style-type: none"> • Het inhuurbudget is gedurende het jaar gemonitord. In de tweede bestuursrapportage is gerapporteerd dat het budget waarschijnlijk overschreden zal worden omdat extra inhuur noodzakelijk is voor de nog niet ingevulde vacature ruimte en dat de overschrijding gecompenseerd wordt met een onderschrijding op de personeelskosten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet voldaan

Resultaatgebied maatschappij:

Prestatie-indicator	Concrete doelstelling	Toelichting realisatie	Realisatie
Aantal stageplaatsen	<ul style="list-style-type: none"> • ≥ 4 studenten 	<ul style="list-style-type: none"> • In 2016 heeft BSOB 9 stagiaires gehad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Voldaan
Aantal vakantiekrachten	<ul style="list-style-type: none"> • ≥ 3 vakantiekrachten (zijnde 5% van formatie) 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 personen hebben vakantiewerk uitgevoerd binnen BSOB. Er wordt vanuit de behoefte aan inzet van medewerkers/flexkrachten/vakantiekrachten geredeneerd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Voldaan

Resultaatgebied bestuur en financiers:

Prestatie-indicator	Concrete doelstelling	Toelichting realisatie	Realisatie
De aanslag dient tijdig te worden opgelegd	<ul style="list-style-type: none"> • $\geq 95\%$ conform jaarplanning 	<ul style="list-style-type: none"> • Van de 200 kohierruns over 2016 zijn er 3 niet volgens planning opgelegd dus 98,5% is tijdig opgelegd. Een aantal kleinere kohieren (Diftar Veghel) is in overleg met de deelnemers later opgelegd 	<ul style="list-style-type: none"> • Voldaan
De aanslag dient juist en zo volledig mogelijk te worden opgelegd.	<ul style="list-style-type: none"> • $\geq 95\%$ van de aanslagen 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Juistheid:</i> Percentage vernietigde aanslagen bedraagt 0,35% (=Aantal vernietigde aanslagregels bedraagt 5.960 t.o.v. totaal aantal aanslagregels (=1.702.662). • <i>Volledigheid:</i> Percentage volledige (combi)aanslagen bedraagt 97,9%. Van de 372.303 combi-biljetten zijn er 7.780 biljetten opgelegd, die eigenlijk in het combi-biljet hadden moeten zitten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Voldaan • Voldaan
Verzoek-, bezwaar- en beroepschriften dienen binnen gestelde termijnen te worden afgewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> • Bezwaarschriften op aanslagen waterschaps-belastingen binnen 3 maanden. • Bezwaarschriften op aanslagen gemeentelijke belastingen: <ul style="list-style-type: none"> - i.g.v. WOZ bezwaren: in jaar van opleggen. - i.g.v. alle andere bezwaren: binnen 3 mnd. 	<ul style="list-style-type: none"> • 82,8%. De afhandeling heeft vertraging opgelopen door de werkzaamheden rond het realiseren van de koppelingen met de landelijke basisregistraties. De belanghebbenden zijn allen geïnformeerd over deze vertraging en binnen de daarvoor wettelijke kaders van verdaging zijn de bezwaren afgehandeld. • Totaal <1 jaar afgedaan= 100% • Totaal < 3 mnd. afgedaan= 83.2%. De afhandeling heeft vertraging opgelopen door de werkzaamheden rond het realiseren van de koppelingen met de landelijke basisregistraties. De belanghebbenden zijn allen geïnformeerd over deze vertraging en binnen de daarvoor wettelijke kaders van verdaging zijn de bezwaren afgehandeld. 	<ul style="list-style-type: none"> • Niet voldaan • Voldaan • Niet voldaan

Afdrachten aan deelnemers	<ul style="list-style-type: none"> Wekelijks 	<ul style="list-style-type: none"> In 2016 hebben éénmaal per 2 weken de afdrachten plaatsgevonden. Momenteel vindt nog steeds de afstemming tussen GouwBelastingen en FMS plaats; afhankelijk van de resultaten wil BSOB in 2017 wekelijks de afdrachten aan de deelnemers verstrekken. 	<ul style="list-style-type: none"> Niet voldaan
Verzoeken om kwijtscheldingen moeten op juiste wijze (conform beleid) binnen gestelde termijnen worden afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> 100% van de verzoeken binnen 8 weken 	<ul style="list-style-type: none"> 49,2% wordt binnen 8 weken afgehandeld. Bij de nieuwe werkwijze wordt een termijn van 16 weken aangehouden. Dan komt voor 2016 het percentage uit op 99,8%. 	<ul style="list-style-type: none"> Niet voldaan
Het streven is te komen tot een zo volledig mogelijke betaling (invorderingsmaatregel)	<ul style="list-style-type: none"> 1 jaar na opleggen van de aanslag: max. 3% open na laatste vervalddag; na 2 jaar: max. 1 % open na laatste vervalddag; na 5 jaar: max. 0,1% open na laatste vervalddag. 	<ul style="list-style-type: none"> 1,81% 1,08% 0,52% 	<ul style="list-style-type: none"> Voldaan Niet voldaan Niet voldaan
Oordeel waarderingskamer	<ul style="list-style-type: none"> In 2016: voldoende 	<ul style="list-style-type: none"> Het oordeel voor belastingjaar 2016 is voldoende. 	<ul style="list-style-type: none"> Voldaan
Waardering objecten	<ul style="list-style-type: none"> Vóór 1 oktober concept-waardering van \geq 95% van de objecten beschikbaar voor eerstvolgend tijdvak 	<ul style="list-style-type: none"> De conceptwaarderingen zijn op 15 september geleverd aan deelnemers voor OZB prognose. 	<ul style="list-style-type: none"> Voldaan
Gegronde WOZ-bezwaren	<ul style="list-style-type: none"> In lijn met landelijke trend van 60% 	<ul style="list-style-type: none"> Met 59,4% ligt het aantal gegronde WOZ-bezwaren in lijn. 	<ul style="list-style-type: none"> Voldaan
Financiële tegenwaarde van de door de deelnemers begrote aanslagen	<ul style="list-style-type: none"> \geq 91 % per 1 juli 2016 (excl. vernietigingen, verminderingen, kwijtscheldingen e.d.) \geq 97% per 31 december 2016 	<ul style="list-style-type: none"> 96,1% 98,4% 	<ul style="list-style-type: none"> Voldaan Voldaan
Tevredenheid bestuur	<ul style="list-style-type: none"> Tevreden 	<ul style="list-style-type: none"> Het bestuur is tevreden. We hebben van de waarderingskamer een 'voldoende' gekregen, we blijven binnen de begroting en het ziekteverzuim is flink gedaald ten opzichte van vorig jaar. 	<ul style="list-style-type: none"> Voldaan

3. De paragrafen

3.1 Lokale heffingen

BSOB is verantwoordelijk voor de uitvoering van het door de deelnemers geformuleerde beleid over lokale heffingen. De vaststelling van het beleid is voorbehouden aan de deelnemers. BSOB adviseert haar deelnemers over het te voeren beleid.

3.2 Weerstandsvermogen & risicobeheersing

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. De risico's komen conform de regelingen voor rekening van de deelnemers naar rato van hun aandeel in de bedrijfsactiviteiten (bijdragen).

Zoals vastgesteld in de Nota Financieel Beleid, dienen niet onderkende of financieel afgedekte risico's welke gedurende het begrotingsjaar geschieden, initieel op te worden gevangen ten laste van de post Onvoorzien. In de Nota Financieel Beheer is de post onvoorzien vastgesteld op € 50.000.

Risico's

Nr	Categorie	Risico	Toelichting 2016
1	Complexiteit wet- en regelgeving	Boetes en frictiekosten door het niet (tijdig) voldoen aan steeds complexer wordende wet- en regelgeving, omdat intern onvoldoende kennis aanwezig is.	Zijn niet voorgekomen. Indien het noodzakelijk was, is extern advies ingewonnen.
2	Overdracht taken	Extra taken bij gelijkblijvende budgetten of lagere budgetten.	Heeft zich niet voorgedaan.
3	Personeel	Niet tijdig kunnen aantrekken van nieuw personeel om vergrijzing van het personeelsbestand op te kunnen vangen.	Niet voorgekomen.
4	Integriteit/fraude	Onterecht onttrekken van geld aan de gemeenschappelijke regeling.	Er is geen vorm van fraude gesignaleerd.
5	ICT	Stijging kosten voor ICT door toename van aantal duurdere systemen en door hogere beveiligingskosten vanwege technologische ontwikkelingen.	Niet voorgekomen.
6	Vertrouwen in overheid/ kwaliteit dienstverlening	Afname van het vertrouwen van de burger in de overheid, imagoschade.	Niet aantoonbaar dat dit zich heeft voorgedaan. Er zijn minder klachten geweest dan vorig jaar.
7	Randvoorwaarden verbeterplan	Het niet (tijdig) kunnen voldoen aan het versterken van het management, de controlefunctie en aansturing ICT.	Niet voorgekomen, maar kan efficiënter.

3.3 Onderhoud van kapitaalgoederen

De kapitaalgoederen van BSOB bestaan uit ICT-hardware (telefooncentrale) en ICT-software. Noodzakelijk onderhoud aan de hardware vormt onderdeel van de afgesloten contracten.

3.4 Financiering

BSOB conformeert zich aan de regels van de wet FIDO. Een vertaling is opgenomen in het treasury statuut van BSOB. Aangezien BSOB in 2016 (of voorgaande jaren) geen langlopend vreemd vermogen aan heeft hoeven te trekken, is het treasury risico nihil.

BSOB heeft een bancaire relatie met de Bank Nederlandse Gemeenten (BNG). De BNG verzorgt de bancaire diensten voor de rekening courant en inningsrekening van BSOB.

EMU-saldo

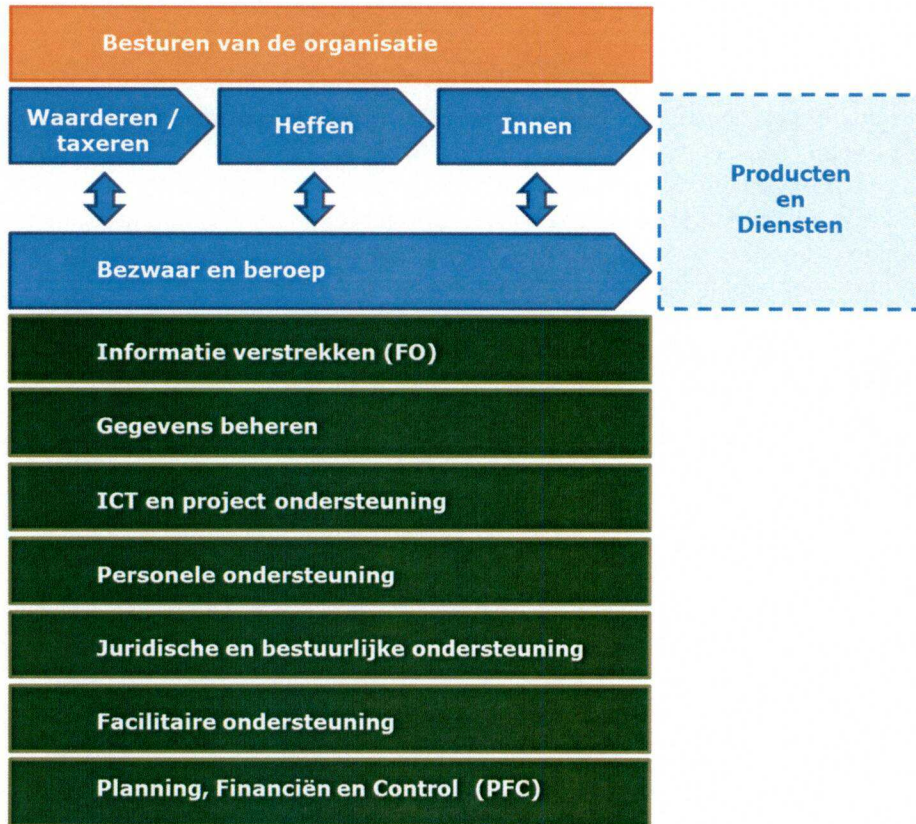
De minister van Financiën heeft in 2012 een wetsvoorstel bij de Tweede Kamer ingediend voor de invoering van de wet Houdbare Overheidsfinanciën (de Wet HOF). Het wetsvoorstel stelt regels voor de bijdrage van gemeenten aan het terugdringen van het EMU-tekort.

Het EMU-saldo is het saldo van de inkomsten en uitgaven van de overheid. Hierbij zitten ook inkomsten en uitgaven met een kapitaalkarakter, zoals investeringen en investeringsbijdragen. Het overzicht van het EMU-saldo is bedoeld om op nationaal niveau te kunnen bepalen in hoeverre de verschillende overheden bijdragen aan het nationale EMU-saldo.

Tabel: EMU saldo 2015 - 2017		Bedragen x € 1.000		
Omschrijving	2015	2016	2017	
1 Exploitatiesaldo vóór toevoeging aan c.q. onttrekking uit reserves (zie BBV, artikel 17c)	242	872	0	
2 Afschrijvingen ten laste van de exploitatie	127	134	43	
3 Bruto dotaties aan de post voorzieningen ten laste van de exploitatie	0	0	0	
4 Investerings in (im)materiële vaste activa die op de balans worden geactiveerd	-34	-59	-142	
5 Baten uit bijdragen van andere overheden, de Europese Unie en overigen, die niet op de exploitatie zijn verantwoord en niet al in mindering zijn gebracht bij post 4	0	0	0	
6 Desinvesteringen in (im)materiële vaste activa: Baten uit desinvesteringen in (im)materiële vaste activa (tegen verkoopprijs), voor zover niet op de exploitatie verantwoord	0	0	0	
7 Aankoop van grond en de uitgaven aan bouw-, woonrijp maken e.d. (alleen transacties met derden die niet op de exploitatie staan)	0	0	0	
8 Baten bouwgrondexploitatie: Baten voorzover transacties niet op exploitatie verantwoord	0	0	0	
9 Lasten op balanspost Voorzieningen voorzover deze transacties met derden betreffen	0	0	0	
10 Lasten ivm transacties met derden, die niet via de onder post 1 genoemde exploitatie lopen, maar rechtstreeks ten laste van de reserves (inclusief fondsen en dergelijke) worden gebracht en die nog niet vallen onder één van bovenstaande posten	0	0	0	
11 Verkoop van effecten: a Gaat u effecten verkopen? (ja/nee) b Zo ja, wat is bij verkoop de verwachte boekwinst op de exploitatie?	nee	nee	nee	
Berekend EMU-saldo	335	947	-99	

3.5 Bedrijfsvoering/ondersteunende processen

De bedrijfsvoering betreft ondersteunende processen bestaande uit frontoffice, gegevensbeheer, ICT, personeel en organisatie, juridische & bestuurlijke ondersteuning, facilitaire ondersteuning, Planning, Financiën en Control. De processen van BSOB zijn opgenomen in de BSOB-processenkaart.



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 processen frontoffice, gegevensbeheer, ICT en personeel en organisatie gepresenteerd.

3.5.1 Frontoffice

Algemeen

De frontoffice is het eerste aanspreekpunt van BSOB. Het cluster frontoffice geeft antwoord op vragen die binnenkomen via de post, mail of telefoon, of zorgt dat deze vragen op een goede manier worden doorgeleid naar de backoffice.

Klantgerichtheid, resultaatgerichtheid en professionaliteit zijn belangrijke kernwaarden voor de frontoffice. Een goede bereikbaarheid is belangrijk met in het achterhoofd het kostenbewustzijn.

Wat wilden we bereiken en wat hebben we daarvoor gedaan?

Doorontwikkeling digitale balie (bezwaren) met zelfbedieningsmogelijkheden.

Functionaliteiten zijn verbeterd, waardoor mutaties automatisch in de belastingapplicatie worden doorgevoerd.

Telefonische bereikbaarheid / zelfbedieningsmogelijkheden

Het keuzemenu is uitgebreid, waardoor de telefoon beantwoording effectiever kan worden afgehandeld. Er is een proef gedaan omtrent de uitbreiding openstelling. Dit heeft niet tot aanpassingen van het huidige beleid geleid. Er waren geen ontwikkelingen op het gebied van zelfbedieningsmogelijkheden.

Welke ontwikkelingen hebben zich voor gedaan?

Naast bovengenoemde ontwikkelingen zijn er geen andere (wettelijke, maatschappelijke etc.) ontwikkelingen van invloed geweest op het proces frontoffice.

3.5.2 Gegevensbeheer

Algemeen

Onder het beheren van gegevens valt het verwerken van mutaties op basis van basisregistraties en informatiebestanden van deelnemers.

Het proces gegevensbeheer bestaat uit de volgende deelprocessen:

- Basisregistraties (BAG, Kadaster, GBA, KvK, BAG/WOZ) verwerken
- Aangiften verwerken/controleren
- Gegevens van deelnemers verwerken
- Gegevens van belastingplichtigen verwerken.
- Subject gegevens muteren
- Object gegevens muteren
- Gegevens uitleveren op basis van (wettelijke) verplichting

Kaders

- Gegevens Levering Overeenkomst (GLO) van alle deelnemers
- Belastingverordeningen van alle deelnemers
- Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ)
- Waterschapswet
- Gemeentewet
- Omgevingswet
- Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR)
- Algemene wet bestuursrecht (AWB)
- Beleidsregels
- Wet basisregistraties adressen en gebouwen (BAG)
- Wet basisregistratie grootschalige topografie (BGT)

Wat wilden we bereiken en wat hebben we daarvoor gedaan?

Een integrale werkwijze voor het beheren van basis- en kerngegevens, waarbij rekening wordt gehouden met de vereisten voor een veilig en betrouwbaar gegevensbeheer en berichtenverkeer.

Deze twee punten zijn gecombineerd aangepakt. Processen worden gemodelleerd aan de hand van Gouw7 (Gouw7 is in het vierde kwartaal van 2016 geïmplementeerd). Hiermee realiseren we een veilig en betrouwbaar gegevensbeheer en berichtenverkeer. Op 1 november is het project Aanmelden Autoriteit Persoonsgegevens gestart met als doel te voldoen aan de privacywetgeving, waaronder de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit project wordt afgerond op 1 april 2017.

Vergaande afstemming en kwalitatieve toetsing qua gegevensaanlevering door de deelnemers, inclusief opvolgen en optimaliseren van de GLO.

De GLO is onder leiding van een demand manager opgezet. Medio 2016 is het opvolgen en optimaliseren van de GLO onder het beheer gekomen van een BSOB medewerker en opgenomen in het reguliere werkproces. Doorontwikkeling van de GLO, in combinatie met verdergaande procesverbetering, is ook voor 2017 een belangrijk item.

Verdergaande procesoptimalisatie en -afstemming met de deelnemers van BSOB, waarmee met minimale inspanning voor BSOB uitvoeringstaken van de deelnemers kunnen worden geïntegreerd in het dienstenportfolio van BSOB.

Op operationeel niveau vindt afstemming plaats met onze deelnemers en ketenpartners over de gegevenskwaliteit, volledigheid en juistheid van gegevens. In 2017 wordt de afstemming geïntensiveerd met functionele werkbezoeken (warmcontact).

Verdergaande procesoptimalisatie qua gegevensuitwisseling en afstemming van win-win kansen qua afbakening van uitvoeringstaken zit in een verkennende fase. De focus ligt op toetreden van nieuwe deelnemers.

Standenregister voor de basisgegevens (NP, NNP, Kadaster en (StUF-)WOZ gegevens).

- Natuurlijke personen (NP): dit onderdeel is niet uitgevoerd. Hierop wordt in 2017 actie ondernomen.
- Niet natuurlijke personen (NNP): dit onderdeel loopt gelijk op met het project NHR (Basisregistratie Nieuw Handelsregister) dat in januari 2017 wordt opgestart en wordt afgerond in het vierde kwartaal 2017.
- Kadaster: afgerond
- (StUF-)WOZ: dit onderdeel is met de implementatie van Gouw7 nog niet geheel opgeleverd. Dit zal worden afgerond in tweede kwartaal 2017.

Centrale administratief gegevensbeheer uitbreiden met geografisch gegevensbeheer.

De voorbereiding en afstemming tussen ICT en Gouw zijn in 2016 opgestart. Implementatie vindt plaats in het eerste kwartaal 2017. De uiteindelijke opleveringsdatum is nog niet bekend.

Welke ontwikkelingen hebben zich voor gedaan?

De implementatie van GouwWOZ7 en de aansluiting op LV WOZ.

3.5.3 ICT

Algemeen

Bevat alle ICT-activiteiten om de werkzaamheden binnen de andere processen te ondersteunen. Hiertoe worden de volgende deelprocessen uitgevoerd:

- Applicaties beheren (zoals inrichten, upgrades verzorgen en scripts draaien)
- Autorisaties verlenen
- Gebruikers ondersteunen (zoals verzorgen handleidingen en verhelpen van storingen)
- Opstarten en monitoren productieruns, beheren van documentproductie
- Databasebeheer en uitvoeren van data-analyses
- Ontwikkelen van Business Intelligence oplossingen
- Beheren en onderhouden van ICT contracten
- Opstellen en realiseren van informatiemanagement en -beleid
- Realiseren van projecten en beheren van het projectbureau.

Wat wilden we bereiken en wat hebben we daarvoor gedaan?

Gouw-Kadaster BRK fase 1+2

Vanaf maart 2016 is BSOB aangesloten op het BRK Levering van het Kadaster ter vervanging van het product Massale output (MO). Voor het correct verwerken van de berichten heeft BSOB veel testinspanningen moeten verrichten vanwege diverse kinderziektes in de eerste Gouw BRK releases.

Overige activiteiten van ICT hebben betrekking op projecten. Deze worden in hoofdstuk 4 apart toegelicht.

Welke ontwikkelingen hebben zich voor gedaan?

De volgende ontwikkelingen (maatschappelijk, wettelijk etc.) hadden in 2016 invloed op de producten van ICT:

- Stelsel van basisregistraties, waarvan concreet in 2016 de LV WOZ, BRK, BAG en NHR.
- Kadaster/BRK: het stopzetten van het oude aanleverformaat Massale Output (MO AKR) voor kadastermutaties per 1 januari 2016.

- Verder gebruik van MijnOverheid: het gebruik van MijnOverheid heeft in 2016 een flinke stijging doorgemaakt, gemiddeld is over 2016 van de bijna 460.000 verzonden biljetten 27% digitaal via MijnOverheid bezorgd. Dit percentage wordt nog iets vertekend omdat bedrijven (nog) niet aan MijnOverheid zijn gekoppeld.
- Aansluiten op de LV WOZ en realiseren van BAG-WOZ koppeling.
- Samenwerking met belastingkantoren: BSOB neemt sinds eind 2015 deel aan het ICT kerngroep overleg van belastingkantoren om zo veel mogelijk samen te werken. Op deze wijze kan een standaardisatie van processen goed worden doorgevoerd. Door standaardisering wordt een betere en goedkopere dienstverlening voor belastingplichtigen gerealiseerd.

3.5.4 Personele ondersteuning (sociale paragraaf)

Deze paragraaf geeft informatie over de medewerkers van BSOB, het uitgevoerde personeelsbeleid, inhuur, ziekteverzuim en ARBO gerelateerde onderwerpen. Behalve een terugblik wordt ook vooruit gekeken en een verwachting uitgesproken over deze punten ten aanzien van 2017.

In 2015 hebben we aangegeven dat er in 2016 actiepunten vanuit het organisatieplan worden opgepakt. Medewerkers van BSOB zijn hiermee gezamenlijk aan de slag gegaan. Daarnaast is het Individueel Keuzebudget (IKB) succesvol geïmplementeerd.

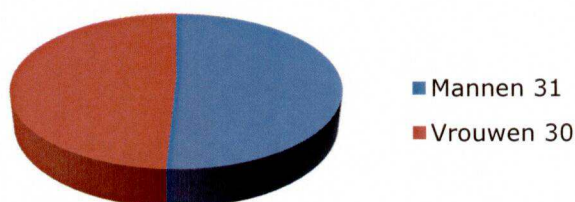
Kerncijfers

Bij BSOB staan 61 medewerkers op de loonlijst (incl. stagiaires, peildatum 31-12-2016). Er was eind 2016 5,39 fte aan formatieruimte.

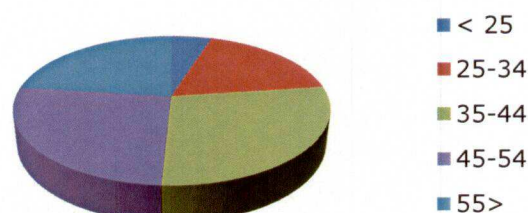
De verdeling man/vrouw is 51%/49%. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is 43,84 jaar. Landelijk lag de gemiddelde leeftijd van een gemeenteambtenaar op 48,3 jaar en de verwachting is dat deze gemiddelde leeftijd verder zal stijgen.

BSOB uit haar maatschappelijke betrokkenheid door jaarlijks een aantal stageplaatsen aan te bieden. Daarnaast biedt BSOB vakantiewerk voor onder meer kinderen van medewerkers. In 2016 waren er 9 stagiaires en 4 vakantiekrachten.

Verdeling man/vrouw



Leeftijd BSOB



Ontwikkeling van personeel

De medewerker is zelf verantwoordelijk voor zijn of haar persoonlijke ontwikkeling, waarbij de leidinggevende en de afdeling P&O ondersteunen. Hierbij wordt gewerkt met persoonlijke werkplannen (PWP) en persoonlijke ontwikkelplannen (POP). De inzet van het mobiliteitscentrum stimuleert en ondersteunt dit.

Mobiliteit en vitaliteit

Instroom en uitstroom in 2016:

	Aantal	Reden
In dienst	2	Vacature teamleider
Uit dienst	5	Ontslag op eigen verzoek

In 2016 zijn met 6 medewerkers intakegesprekken voor mobiliteit gevoerd en hebben 5 medewerkers een coaching traject gevolgd. 5 medewerkers hebben meegedaan aan de cursus Klare Taal en 1 medewerker aan de training Verken je Talent. BSOB heeft een week van mobiliteit en een week van vitaliteit gehouden.

Inhuur

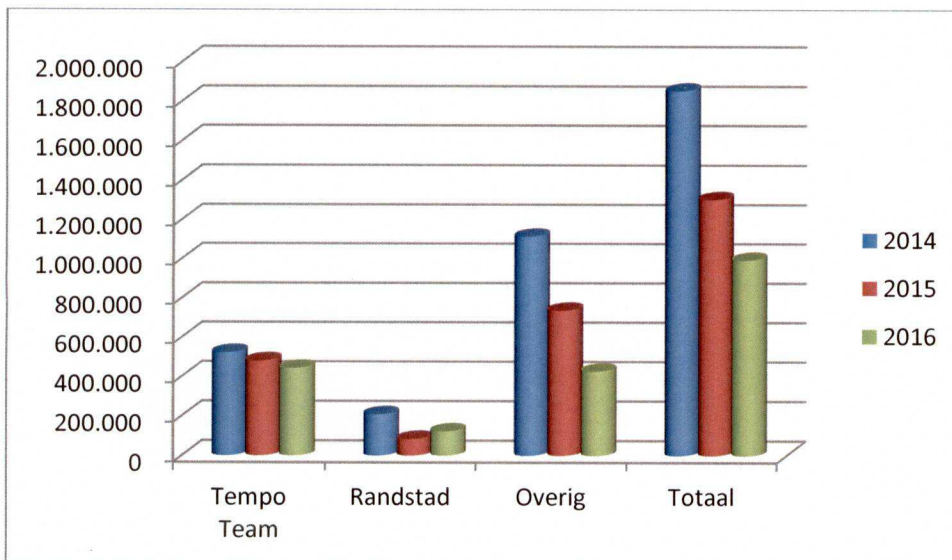
Voor tijdelijk werk tot en met schaal 8 en voor payrolling heeft BSOB raamovereenkomsten met respectievelijk Randstad en Tempo Team Payrolling.

Leverancier	Bedrag
Tempo Team	€ 442.508
Randstad	€ 123.276
Overig	€ 426.793
Totaal	€ 992.576

In 'overig' zijn kosten inhuur opgenomen voor onder andere Bobeldijk Vastgoed (€ 149.026), Daerom (€ 117.975) en ANG (€ 104.803).

Het uitgegeven bedrag aan ingehuurd personeel in 2016 vergeleken met dat van 2015 laat opnieuw, net als in 2014, een daling zien. In 2016 is € 234.000,- besteed aan inhuur voor de projecten BAG-WOZ, Woningwaarderingstelsel en Waterbank. De inzet voor meerwerk BAG-WOZ (€ 128.515,-) is doorbelast aan de gemeente.

Daarnaast heeft BSOB een eigen flexpool voor de bezetting van de frontoffice in plaats van de inzet van een extern callcenter of vaste formatie. Reden hiervoor is om in te kunnen spelen op pieken in de werkdrukke. Dit zorgt voor bijna € 300.000,- aan inhuur.



In 2016 heeft BSOB besloten zich aan te sluiten bij de digitale marktplaats. Dit is een online platform waarop tijdelijke inhuuropdrachten kunnen worden gepubliceerd. Deze marktplaats is geheel aanbesteding proof. Sinds 2016 is inhuur géén II-B dienst meer en daarom direct aanbesteding plichtig. Met het gebruik van de digitale marktplaats voldoet BSOB volledig aan de veranderde aanbestedingsregels en door de marktwerking ligt het tarief vaak ook lager.

Integriteit

In totaal hebben 10 medewerkers (nieuw of medewerkers die dit nog niet eerder hebben gedaan), de eed of belofte afgelegd. Hiermee hebben medewerkers verklaard of beloofd zich te houden aan de gedragscode die door BSOB in het kader van integriteit is vastgesteld.

Verder is in 2016 één melding binnengekomen waarna is geconstateerd dat een medewerker niet integer heeft gehandeld. Op basis hiervan is een waarschuwing gegeven aan de betreffende medewerker.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon van BSOB, geeft ieder jaar inzicht in het aantal meldingen en de aard hiervan. In 2016 zijn géén meldingen geweest bij de vertrouwenspersoon.

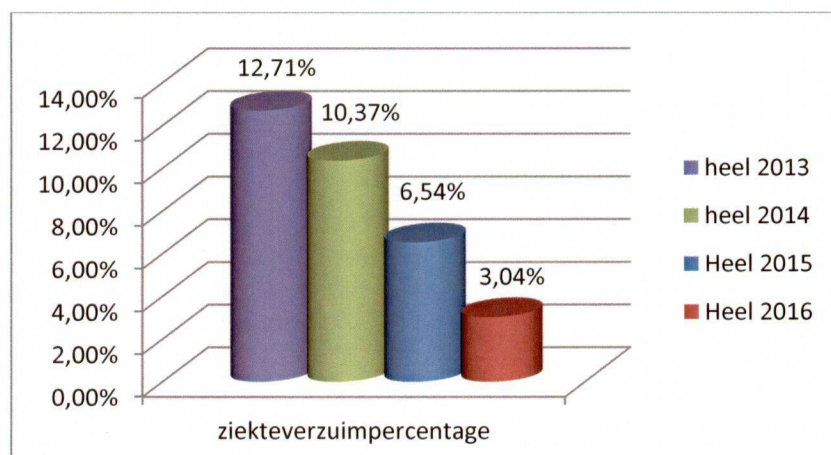
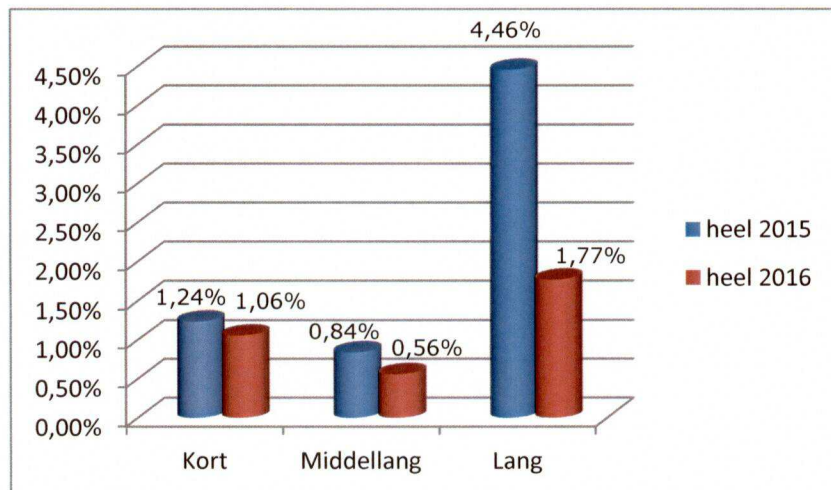
Ziekteverzuim

In 2016 is het ziekteverzuim met ruim 50% gedaald ten opzichte van 2015.

De verzuimfrequentie is ook gedaald van gemiddeld 2x per jaar naar 1,44x per jaar.

Het langdurig verzuim (langer dan 42 dagen) is het hoogste ten opzichte van het kort en middellang verzuim. Ook dit verzuim is gedaald: van 4,46% in 2015 naar 2,69% in 2016.

In 2016 heeft het MT een plan van aanpak Verzuim vastgesteld. In dit plan van aanpak zijn (extra) acties opgenomen om verzuim onder de aandacht te blijven houden en het verzuimpercentage zo laag mogelijk te houden. Bijvoorbeeld door de inzet van terugvalpreventie, het (blijven) opleiden van leidinggevenden, in gesprek blijven met medewerkers over ziekteverzuim, inzet en overleg met de bedrijfsarts, inzet van middelen uit het bedrijfszorgpakket en werkplekonderzoek en werkplekinstructies.



Bedrijfsarts

De voornaamste oorzaken van het door ons geregistreerde verzuim in 2016 zijn, net als vorig jaar, psychische klachten. Het percentage is echter wel een stuk gedaald. Van 54% naar (afgerond) 43%. Het percentage klachten aan het bewegingsapparaat is nagenoeg ongewijzigd (14% versus 15% in 2016).

In 2016 was het aantal spreekuurcontacten beperkt. In totaal zijn 7 medewerkers een of meerdere keren op het spreekuur geweest. Vorig jaar waren dat er nog 14. Van deze 7 medewerkers zijn inmiddels 6 volledig hersteld en één daarvan is uit dienst. Er werd 2 maal gebruik gemaakt van het preventieve arbeidsomstandigheden spreekuur. Daar waar nodig zijn aanvullende interventies ingezet. Bij de spreekuren is, net als in voorgaande jaren, structureel aandacht besteed aan de leefstijl en vitaliteit. Door de verdere significante daling van het verzuim naar 3,04% kan het beleid zich meer gaan richten op consolidatie. De meldingsfrequentie van 1,44 beweegt zich ook in de richting van de "norm".

Doorkijk 2017

In 2017 wordt voor de eerste keer een medewerkersonderzoek gehouden. Dit onderzoek richt zich met name op werkplezier. Aan de hand van de uitkomst van het onderzoek worden, binnen de verschillende teams, eventuele verbeteracties uitgezet. Daarnaast wordt in 2017 uitvoering gegeven aan het plan van aanpak Verzuim.

Er zijn in 2016 voorbereidingen getroffen voor een vergaderruimte voor staand overleg, deze wordt begin 2017 gerealiseerd. Daarnaast vindt een uitbreiding plaats van het aantal sta-zitwerkplekken.

4. Toelichting projecten

In dit hoofdstuk worden de projecten uit de 1^e begrotingswijziging 2016 zowel inhoudelijk als financieel toegelicht. De bedragen genoemd in de kolommen 1^e BW 2016, Amendement 2017 en meerjarenraming 2018 zijn de vastgestelde bedragen. In de toelichting worden afwijkingen op de betreffende budgetten gemeld. Deze worden in de 1^e BW 2017 en Begroting 2018 incl. meerjarenraming verwerkt.

Organisatieplan 2016-2018								
Actie	1e BW 2016	Begroting 2017	Meerjarenraming 2018	Incidenteel/structureel	Inhoudelijke toelichting	Werkelijk jaar-rekening 2016	Budget naar 2017	
1	Nadere externe oriëntatie op potentieel nieuwe deelnemers.	-	-	-	i	Afgerond. We hebben de oriëntatie opgepakt in de vorm van gesprekken met gemeentesecretarissen en bestuurders. Hierin hebben we in kaart gebracht welke potentiële toetreders er voor BSOB zijn en hebben we een plan van aanpak opgesteld. Vanaf 2017 behoort dit tot reguliere taakuitvoering.	-	-
2	Planmatig houden van benchmarkonderzoeken, KTO's en MTO's. KTO 2016, 2019 BM 2017, 2020 MTO 2018	5.000	-	5.000	s	In 2016 is geen KTO uitgevoerd. We zien onze deelnemers als klant. We zijn daarop, mede voor de kademota, het gesprek aangegaan met al onze deelnemers (regievoerder en bestuurder). In 2016 is reeds benchmark uitgevoerd via lidmaatschap LVLB. Als vervolg op het veiligheidsonderzoek willen we in 2017 een medewerkersonderzoek houden (i.p.v. in 2018). Dit is in het belang van de verdere professionalisering.	-	5.000
3	Nadere uitwerking van de wijze waarop het MT invulling geeft aan bedoeld leiderschap en hoe hierover wordt gecommuniceerd en hoe dit wordt geborgd.	2.000	-	-	i	Afgerond. Er is een nieuw profiel teamleider opgesteld. De vacatures zijn ingevuld. Vanaf 2017 starten we met de verdere verfijning van de PIOFAH taken.	-	-
4	Opstellen acquisitieplan/PR-plan voor toetreding nieuwe deelnemers, waarin tevens een beleidslijn is opgenomen met financiële criteria c.q. randvoorwaarden voor toetreding.	10.000	-	-	i	Afgerond. We hebben randvoorwaarden opgesteld voor nieuwe deelnemers, maar hebben op andere wijze de acquisitie ingevuld. We hebben hiervoor onze deelnemers ingezet in plaats van een externe.	-	-
5	Opstellen van een implementatieplan voor toetreding van nieuwe deelnemers.	5.000	-	-	i	Afgerond. Dit is opgesteld. De basis hiervoor is de uitbreiding van Oss (Geffen) geweest. Dit is opgepakt in eigen uren en daardoor is externe inzet niet noodzakelijk geweest. Daarnaast is een uittredingsplan opgesteld (kosten ten laste van Veghel).	-	-
6	Houden van onderzoek naar de omvang en taken op middellange termijn 2020	-	-	-	i	Gepland in 2017	-	-
7	Vooraf goed in beeld brengen van de voordelen van harmonisatie van beleid.	5.000	-	-	i	Het onderzoek eind 2015 heeft onvoldoende opgeleverd. In 2017 willen we de betreffende processtappen in kaart brengen en bekijken waar efficiëntie te behalen valt door het harmoniseren van beleid.	-	5.000
8	Ontwikkelen van beleid op het gebruik van de onderscheidene communicatiemiddelen in klantcontacten	9.000	-	-	i	Afgerond. We hebben in 2016 een communicatiekalender opgesteld waarmee we ook grotendeels het communicatieplan hebben geactualiseerd. Uitwerking van de communicatiekalender vindt plaats vanaf 2017. De kosten die hiervoor zijn gemaakt, maken deel uit van de nieuwe DVO communicatie met de gemeente Oss.	-	-
9	Externe communicatie van de servicenormen van dienstverlening om de verwachtingen van de klanten te managen.	2.000	-	-	i	Afgerond. De servicenormen zijn opgenomen in de PI's en maken onderdeel uit van de communicatiekalender.	-	-
10	Nader onderzoek naar de relatief hogere uitvoeringskosten van de WOZ.	-	-	-	i	Afgerond. Dit maakt onderdeel uit van de gehouden benchmark. Resultaat is dat er nog verbetering te behalen valt. In 2017 gaat we dit verder onderzoeken en uitwerken.	-	-
11	Opstellen van een plan met focus op organisatieontwikkeling van activiteitgericht naar ketengericht werken, waarbij rekening gehouden moet worden met de kenmerken van een marktcultuur t.o.v. de familiecultuur.	7.500	-	-	i	Deels geborgd in de functieprofielen van de nieuwe teamleiders. Er zijn diverse initiatieven opgepakt (brieven, kohierplanning). In 2017 willen we de samenhang verbeteren (plan, cultuursessie).	-	7.500
12	Inzetten van het instrument SPP om ook op termijn te komen tot een optimale personeelsbezetting	-	-	-	i	Gepland in 2017	-	-
13	Borgen van aandacht voor de kernwaarden en onderliggende gedragskenmerken binnen de HRM-gesprekscyclus.	-	-	-	nvt	Afgerond. Wordt toegepast in de functioneringsgesprekken.	-	-
14	Bepalen mogelijke aanvullende acties voor aanpak hoog ziekteverzuim	5.000	-	-	i	Afgerond. We hebben een plan van aanpak vastgesteld en wordt uitgevoerd. Teamleiders hebben een training aanpak ziekteverzuim gevolgd.	375	-
15	Samen met de werkgroep "ombuigen en versterken" de geprioriteerde aanbevelingen uit het onderzoek naar de veiligheidsbeleving nader uitwerken.	-	-	-	nvt	Afgerond.	-	-

Actie	1e BW 2016	Begroting 2017	Meerjarenraming 2018	Incidenteel/structureel	Inhoudelijke toelichting	Werkelijk jaar-rekening 2016	budget naar 2017	
16	Monitoren hoogte van de kosten van externe inhuur	-	-	-	nvt	In 2016 heeft inhuur periodiek op de MT agenda gestaan. Dit is een doorlopende actie en wordt vanaf 2017 opgenomen in de MARAP.	-	-
17	Jaarlijks opstellen van een risicoanalyse	-	-	-	nvt	Hiervoor heeft in december 2015 nog een uitgebreide analyse plaatsgevonden. Deze is in 2016 niet herhaald (naar verwachting dezelfde risico's); wél heeft BSOB een uitgebreid Informatiebeveiligingsonderzoek gehouden om te toetsen of BSOB aan de beveiligingseisen van de BIG kan voldoen. Vooralnog geeft het onderzoek een positief resultaat, maar moet in detail nog worden uitgewerkt.	-	-
18	Het implementeren, actualiseren en bewaken van de uitvoering van het informatiebeleidsplan; inclusief invulling geven aan gegevensbeheer, gegevensmanagement en informatiemanagement en planvorming van een verdergaande automatisering van de bedrijfsvoering	50.000	70.000	40.000	s	In april 2015 heeft BSOB het project 'Implementatie Basisregistraties' gestart met de waterschappen Aa en Maas, Brabantse Delta en De Dommel. Het doel van dit project was om één centrale voorziening voor een Basisregistratiesysteem en Gegevensmagazijn te implementeren. De stuurgroep heeft in juli 2016 geconcludeerd dat er geen product in de markt te vinden is dat aan de eisen en wensen van alle vier de deelnemende organisaties voldoet. De resultaten uit het aanbestedingstraject zullen door BSOB gebruikt worden om een implementatie individueel, of samen met waterschap De Dommel voort te zetten. In 2016 is wel de nodige inspanning geleverd om de applicaties van GouwIT zodanig in te richten dat de basisregistraties BRP, NHR, BRK, BAG en WOZ nu zijn aangesloten op de Gouw applicaties.	-	-
19	Expliciete besluitvorming over planning en uitvoering van ICT-projecten in onderlinge samenhang	-	-	-	nvt	Er is een projectenplanning en een projectendashboard opgesteld. Op basis van deze planning is met het MT een keuze gemaakt wanneer projecten uitgevoerd gaan worden.	-	-
20	Voorstellen voorbereiden inzake de inbesteding dan wel uitbesteding van de ICT-infrastructuur functie en de financiële dienstverlening.	-	-	-	nvt	Voor de financiële dienstverlening heeft in 2016 een onderzoek plaatsgevonden naar de uitvoering van de financiële administratie. Conclusie is dat de dienst vooralnog bij de huidige samenstelling van BSOB het beste de huidige situatie kan worden gehandhaafd. Er zijn echter wel procesverbeteringen mogelijk. Die worden in 2017 opgepakt.	-	-
21	Afronding handboek kwaliteit	-	-	-	nvt	Niet afgerond in 2016. Medio 2017 zal een HBO-stagiare, BSOB ondersteuning verlenen in de procesbeschrijvingen en als vervolg hierop een bijdrage kunnen leveren in het Kwaliteitshandboek.	-	-
22	Opstellen jaarlijks intern controleprogramma, waarin per proces wordt aangegeven welke controles BSOB uitvoert om de volledigheid, juistheid en de rechtmatigheid te toetsen.	-	-	-	nvt	Alle aspecten zijn begin 2016 onder de loep genomen en daarnaast zijn als gevolg van aanbevelingen vanuit de Managementletter EY de benodigde wijzigingen voor IC-programma 2016 doorgevoerd. Tevens hebben sommige technische problemen (hoofdzakelijk de landelijke koppelingen) geleid tot aanpassingen in het programma.	-	-
23	Gefaseerd uitvoeren van de eerder vastgestelde verbeteracties onder regie van het ingestelde 4S-team; tevens processen verder optimaliseren vanuit verbeterde automatiseringstoepassingen en resultaten van de interne controles.	-	-	-	nvt	Afgerond. De nog openstaande verbeterpunten vanuit de procesverbeterteams zijn opgenomen in de clusterplannen en zijn op deze manier geborgd.	-	-
24	Duidelijke positionering van de verbijzonderde interne controle functionaris.	7.000	-	-	i	Hiervan is bij de controleleider EY aan advies gevraagd. Deze heeft aangegeven dat dit niet meer van toepassing is binnen BSOB: <i>De huidige opzet, waarin de controles zoveel als mogelijk in de lijn opgenomen worden en deze periodiek rapporteren aan de VIC functionaris, is ons inziens een goed werkende mogelijkheid. Belangrijk is hierbij dat de VIC functionaris onafhankelijk is aan de lijnfunctionarissen en rechtstreeks aan directie en controller rapporteert. Op dit moment is het niet noodzakelijk dat voor deze werkzaamheden aanvullende opleidingen of cursussen gevolgd dienen te worden.</i>	-	-
25	Het ontwikkelen van operationele sturingsinformatie en het meer automatisch genereren en visueel presenteren van die informatie.	-	-	-	nvt	In 2015 is BSOB gestart met het ontsluiten van de bestuurlijke informatie via de BI-tool Qlikview. Hierin zijn forse vorderingen gemaakt (de deelnemers kunnen de voor hun benodigde informatie vanaf januari 2016 dagelijks inzien). Voor de interne sturing is ICT gedurende heel 2016 druk doende geweest om via de Prestatie-indicatoren meer stuning op teamniveau te kunnen verzorgen. Vanwege andere prioriteiten bij applicatiebeheer is er weinig tijd geweest om het datawarehouse te vullen, van waaruit de applicatie Qlikview wordt gevuld. De prestatie-indicatoren zijn beoordeeld en daar waar nodig komen te vervallen, ge-update en sommige zijn toegevoegd tot een volledig nieuw overzicht. In 2017 wordt dit verder uitgewerkt.	-	-

Actie	1e BW 2016	Begroting 2017	meerjarenraming 2018	Incidenteel/structureel	Inhoudelijke toelichting	werkelijk jaarrekening 2016	budget naar 2017
26 Oriëntatie op en implementatie van een documentmanagement-systeem	2.000	-	-	i	Afgerond. In de eerste helft van 2016 is door BSOB een onderzoek uitgevoerd waaruit is gebleken dat BSOB niet in alle opzichten voldoet aan de regels op het gebied van de archiefwetgeving. Om in de toekomst wel te kunnen voldoen aan de archiefwetgeving zal BSOB een document management systeem (DMS) moeten implementeren met archieffunctionaliteit. In november 2016 is besloten om te investeren in een uitbreiding van de portal oplossing van BakerWare. Hiermee krijgt BSOB de beschikking over volwaardige DMS functionaliteit voor alle inkomende en uitgaande documenten in het primaire proces (van/naar belastingplichtigen). Deze ontwikkeling wordt samen met collega's uit het ICT kerngroep-overleg van belastingkantoren uitgevoerd zodat de kosten gedeeld worden.	-	-
27 Evaluatie van de rol en rolinvulling van coördinator	-	-	-	nvt	Het doel van de evaluatie van de rol en rolinvulling van de coördinator was om te dienen als terugblik en afronding, maar zeker ook als input voor nieuwe functie (vacature) van teamleider. Hierover is een bijeenkomst geweest met medewerkers die zich hebben opgegeven hier mee over na te willen denken. Tijdens deze bijeenkomst zijn aanbevelingen en competenties verzameld. Deze zijn meegenomen in de vacaturetekst en het functieprofiel van de nieuwe functie van teamleider.	-	-
Subtotaal	109.500	70.000	45.000			375	17.500

Projecten 2016

Projecten waarden	1e BW 2016	Begroting 2017	Meerjarenraming 2018	Incidenteel/structureel	Inhoudelijke toelichting	Werkelijk jaarrekening 2016	Budget naar 2017
BAG-WOZ (al bestuursvoorstel in AB geweest)	175.340	85.080	85.080	structureel incidenteel efficiency investering	De koppeling tussen de BAG en de WOZ is voor circa 98% van alle objecten gelegd. Procesbeheer BAG-WOZ koppeling wordt begin 2017 verder vormgegeven. Ook de verdere opwerking van de nog niet gekoppelde objecten zal voor 1 juli 2017 zijn gerealiseerd. Het project is daarmee volledig afgerond.	42.031	133.500

Projecten heffen	1e BW 2016	Begroting 2017	Meerjarenraming 2018	Incidenteel/structureel	Inhoudelijke toelichting	Werkelijk jaarrekening 2016	Budget naar 2017
Waterbank (Brabant Waterverbruik registreren en automatisch verwerken naar Gouw)	26.768	13.382		structureel incidenteel efficiency investering	De Gouw software is in test ingericht en er zijn in 2016 veel voorbereidende en testactiviteiten uitgevoerd. De verwachting is dat BSOB vanaf het 2e kwartaal 2017 gebruik kan gaan maken van een geautomatiseerde verwerking van waterverbruiken.	29.243	-

Projecten innen	1e BW 2016	Begroting 2017	Meerjarenraming 2018	Incidenteel/structureel	Inhoudelijke toelichting	Werkelijk jaarrekening 2016	Budget naar 2017
Kwijtschelding 2.0	10.000			structureel incidenteel efficiency investering	Dit project bestaat uit 2 onderdelen: 1. Workflow, dit betreft het eenvoudig afhandelen van een kwijtscheldingsverzoek. Dit onderdeel is gerealiseerd en kan in de praktijk uitgevoerd gaan worden. 2. Het vereenvoudigd aanvragen van kwijtschelding en het daaropvolgend automatisch registreren van de kwijtschelding. De verwachting is dat dit in het eerste kwartaal van 2017 wordt gerealiseerd. Hiervoor is nog budget nodig voor de koppeling tussen Gouw en Bakerware.	12.544	12.000

PAS systeem (Project Automatisering)	6.900 4.950	6.900	6.900	structureel incidenteel efficiency investering	Vanwege beperkte capaciteit door de uitvoering van het project Kwijtschelding 2.0 is besloten om dit project uit te stellen tot voorjaar 2017.		4.950
--------------------------------------	----------------	-------	-------	---	--	--	-------

Projecten informatiemanagement	1e BW 2016	Begroting 2017	Meerjarenraming 2018	Incidenteel/structureel	Inhoudelijke toelichting	Werkelijk jaarrekening 2016	Budget naar 2017
Gouw WOZ7 (al investerinvoorstel naar het	55.000			structureel incidenteel efficiency investering	BSOB is na een gedegen voorbereiding en uitgebreid testen op 10 november 2016 live gegaan met GouwWOZ7. Deze nieuwe versie was een randvoorwaarde om WOZ gegevens met de LV WOZ uit te kunnen wisselen. In dit project is veel aandacht gegeven aan de datamigratie waarbij ook een groot deel van de uitval voor LV WOZ aansluiting is meegenomen. BSOB heeft meer coördinatie- en testwerkzaamheden moeten verrichten dan oorspronkelijk gepland vanwege het moeizame oplevertraject door de leverancier. Door de eigen projectaansturing en inzet van eigen ICT medewerkers is een forse besparing op de geplande uren en kosten van GouwIT consultants bereikt.	37.576	-

Projecten informatiemanagement	1e BW 2016	Begroting 2017	Meerjarenraming 2018	Incidenteel/structureel	Inhoudelijke toelichting	Werkelijk jaarrekening 2016	Budget naar 2017
Digit koppeling van de landelijke voorzieningen (software)	35.000			structureel incidenteel efficiency investering	Er is gekozen voor een Cloud oplossing. Na een testtraject is de oplossing sinds begin december 2016 in productie voor de LV WOZ aansluitingen voor gemeenten Uden, Landerd en Boekel. In januari 2017 volgen Oss en Deurne.	7.000	-
Waterbank (Brabant Waterverbruik registreren automatisch verwerken naar Gouw) (investering licentie)	2.500 21.000			structureel incidenteel efficiency investering	De Gouw software is in test ingericht en er zijn in 2016 veel voorbereidende en testactiviteiten uitgevoerd. De verwachting is dat BSOB vanaf het 2e kwartaal 2017 gebruik kan gaan maken van een geautomatiseerde verwerking van waterverbruiken.	20.960	-
Qlikview (uren, mogelijk extra licenties)	20.000	5.000		structureel incidenteel efficiency investering	BSOB heeft alle belangrijke broninformatie gecentraliseerd in een eigen Datawarehouse. Hiermee wordt met Opensource toepassingen, de tool Qlikview en intern aanwezige kennis en capaciteit een gedegen invulling gegeven aan het eenduidig en betrouwbaar rapporteren van de informatievoorziening. In 2016 zijn dashboards ontwikkeld voor de deelnemers ter vervanging van de kwartaalrapportage. Daarnaast is een start gemaakt met interne dashboards.	17.551	-
Beveiligingsbeleid (Extern advies en maatregelen vanuit BIG)	15.000 15.000			structureel incidenteel efficiency investering	BSOB is met SEP (Segment en Partners) een overeenkomst aangegaan om de ISMS applicatie en hun adviseurs in te zetten voor het uitvoeren van een analyse van beveiligingsbeleid van de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten en Waterschappen (BIG en BiWA). Alle passende beveiligingsmaatregelen zijn opgenomen in de applicatie ISMS. In december 2016 en januari 2017 is een eerste meting uitgevoerd op de beheermaatregelen uit de baseline. In 2017 zal een opvolging gegeven worden aan de nog niet volledig geïmplementeerde maatregelen (26%) en nog te plannen maatregelen (2%).	6.250	- -

Kadernota 2017

Ontwikkelingen waarden	1e BW 2016	Begroting 2017	Meerjarenraming 2018	Incidenteel/structureel	Inhoudelijke toelichting	Werkelijk jaarrekening 2016	Budget naar 2017
Communicatie woning waarderingsstelsel	3.500			structureel incidenteel efficiency investering	Aan de communicatie is uitvoering gegeven door het vervaardigen en verstrekken van een flyer en het organiseren van inloopavonden bij de deelnemende gemeenten. Het project is daarmee afgerond.	1.932	-
Voormeldingen			130.900 50.000	structureel incidenteel efficiency investering	Gepland vanaf 2018	-	-
Openbaarheid WOZ-waarde	5.000			structureel incidenteel efficiency investering	Afgerond. WOZ-waarden zijn per 1 oktober 2016 openbaar geworden. BSOB heeft per 1 oktober een WOZ-viewer beschikbaar en heeft hiermee voldaan aan de norm. Door middel van een persbericht zijn de belastingplichtigen op de hoogte gesteld van de WOZ viewer. Circa 3.500 belastingplichtigen hebben hier inmiddels gebruik van gemaakt. Dit project is daarmee afgerond.	3.775	-
Woningwaarderingsstelsel	37.931	34.138	30.345	structureel incidenteel efficiency investering	Binnen het BSOB gebied zijn er circa 35.000 huurders die in 2016 een WOZ beschikking hebben ontvangen. De diverse reacties, meldingen en bezwaren van huurders hebben voor extra inspanning gezorgd binnen het team WBB. De aantallen (229 stuks) zijn echter minder dan begroot, waardoor de prognose in de bestuursrapportage 1 2016 naar beneden was bijgesteld. Extra inspanning is structureel en is vanaf 2017 opgenomen in de begroting.	15.343	
Grondslag waardering			20.000	structureel incidenteel efficiency investering	Gepland vanaf 2018	-	-

Ontwikkelingen heffen	1e BW 2016	Begroting 2017	Meerjarenraming 2018	Incidenteel/structureel	Inhoudelijke toelichting	Werkelijk jaarrekening 2016	Budget naar 2017
Verruiming lokaal belastinggebied		30.000	15.000	structureel incidenteel efficiency investering	Veranderingen in wet- en regelgeving zijn nog niet bekend. Project wordt opgepakt om moment dat hier duidelijkheid over is. Budget 2017 + 2018 komt te vervallen.	-	-
Extra aanslagregels tbv huurder				structureel incidenteel efficiency investering	De extra beschikkingsregel is opgenomen op het aanslagbiljet.	-	-
Ontwikkelingen innen	1e BW 2016	Begroting 2017	Meerjarenraming 2018	Incidenteel/structureel	Inhoudelijke toelichting	Werkelijk jaarrekening 2016	Budget naar 2017
Onderzoek naar mogelijkheden om invordering van belastingen te verbeteren				structureel incidenteel efficiency investering	Gepland in 2017	-	-
Overheidsvordering		10.000	10.000	structureel incidenteel efficiency investering	Budgetten 2017 + 2018 komen te vervallen. In 2017 wordt er een bestuursvoorstel aangeleverd om te bepalen of BSOB de overheidsvordering wil invoeren.	-	-
Afschaffing acceptgiro		5.000		structureel incidenteel efficiency investering	Gepland in 2017	-	-
Ontwikkelingen bezwaar en beroep	1e BW 2016	Begroting 2017	Meerjarenraming 2018	Incidenteel/structureel	Inhoudelijke toelichting	Werkelijk jaarrekening 2016	Budget naar 2017
Openbaarheid WOZ-waarde				structureel incidenteel efficiency investering	Afgerond. WOZ-waarden zijn per 1 oktober 2016 openbaar geworden. BSOB heeft per 1 oktober een WOZ-viewer beschikbaar en heeft hiermee voldaan aan de norm. Door middel van een persbericht zijn de belastingplichtigen op de hoogte gesteld van de WOZ viewer. Circa 3.500 belastingplichtigen hebben hier inmiddels gebruik van gemaakt. Dit project is daarmee afgerond.	-	-
Woningwaarderingstelsel	75.389	67.850	60.311	structureel incidenteel efficiency investering	Binnen het BSOB gebied zijn er circa 35.000 huurders die in 2016 een WOZ beschikking hebben ontvangen. De diverse reacties, meldingen en bezwaren van huurders hebben voor extra inspanning gezorgd voor bezwaar en beroep. De aantallen (229 stuks) zijn echter minder dan begroot, waardoor de prognose in de bestuursrapportage 1 2016 naar beneden was bijgesteld. Extra inspanning is structureel en zal vanaf 2017 worden opgenomen in de begroting.	34.008	-
Programma KEI		-		structureel incidenteel efficiency investering	Deze ontwikkeling wordt opgepakt in 2018, dan zal bekend zijn welke impact deze ontwikkeling voor BSOB heeft.	-	-
Ontwikkelingen informatiemanagement	1e BW 2016	Begroting 2017	Meerjarenraming 2018	Incidenteel/structureel	Inhoudelijke toelichting	Werkelijk jaarrekening 2016	Budget naar 2017
Business Analytics		25.000	15.000	structureel incidenteel efficiency investering	Dit project wordt later opgestart namelijk vanaf 2018	-	-
Verschuiving van taken/Big data ontwikkelingen			20.000	structureel incidenteel efficiency investering	Gepland vanaf 2018	-	-
Het informatiebeleid (Generieke Digitale Infrastructuur (GDI))		5.000	5.000	structureel incidenteel efficiency investering	Gepland vanaf 2017	-	-
Digitale agenda 2020			10.000	structureel incidenteel efficiency investering	Gepland vanaf 2018	-	-
Idensys (opvolger Digi-D)		5.000	15.000	structureel incidenteel efficiency investering	Dit project wordt later opgestart namelijk vanaf 2018	-	-

Ontwikkelingen informatiemanagement	1e BW 2016	Begroting 2017	Meerjarenraming 2018	Incidenteel/structureel	Inhoudelijke toelichting	Werkelijk jaarrekening 2016	Budget naar 2017
Diqi-koppeling richting deelnemers Veiligheid, op uniforme wijze gegevens aanleveren		5.000	5.000	structureel incidenteel efficiency investering	Dit project wordt later opgestart namelijk vanaf 2018	-	-
Verdergaand implementeren en aansluiten op het Stelsel van Basisregistraties (vervolgtraject van winnend samenwerken)		20.000	20.000	8.000 structureel incidenteel efficiency investering	Dit project wordt later opgestart namelijk vanaf 2018	-	-
Proces/Zaakgericht werken (efficiënter werken)		50.000	50.000	10.000 structureel incidenteel efficiency investering	Gepland vanaf 2017; investeringsbudget 2017 is bijgesteld naar € 25.000	-	-
Koppeling BAG WOZ , BAG+ binnen gemeentelijk			6.000 structureel incidenteel efficiency investering	20.000	Gepland vanaf 2018	-	-
Aansluiting Landelijke Voorziening WOZ in 2016 minimaal 1 deelnemer aansluiten	25.000	100.000		structureel incidenteel efficiency investering	De kwaliteit van data is door het BAG-WOZ project en de datamigratie binnen het GouwWOZ7 project goed in beeld gebracht waardoor minder inzet van Gouw nodig was bij het aansluiten op de LV WOZ voor Uden, Landerd en Boekel. Deze 3 gemeenten zijn per 23 december 2016 aangesloten. De gemeenten Oss en Deurne zijn per 20 januari 2017 definitief aangesloten op LV WOZ. Daarmee is dit project succesvol afgerond, binnen planning en budget. Budget 2017 is bijgesteld naar € 50.000.	19.040	-
WOZ objectenkaart			6.000 structureel incidenteel efficiency investering	20.000	Gepland in 2018	-	-

Onderstaand een opsomming van de projecten die worden doorgeschoven van 2016 naar 2017 waarvoor in 2017 geen budget opgenomen is. In totaal is € 167.950 noodzakelijk om onderstaande projecten uit te kunnen voeren. De kosten kunnen gedekt worden binnen de begroting 2017 (1^e begrotingswijziging 2017) waardoor in deze jaarrekening niet specifiek om budgetoverheveling wordt gevraagd.

Projecten		
Planmatig houden van benchmarkonderzoeken. MTO's en KTO's	€ 5.000	Niet-wettelijk
Vooraf goed in beeld brengen van de voordelen van harmonisatie van beleid	€ 5.000	Niet-wettelijk
Opstellen van een plan met focus op organisatieontwikkeling van activiteit naar ketengericht werken, waarbij rekening gehouden moet worden met de kenmerken van een marktcultuur ten opzichte van de familiecultuur.	€ 7.500	Niet-wettelijk
BAG-WOZ	€ 133.500	Wettelijk
Kwijtschelding 2.0	€ 12.000	Niet-wettelijk
PAS systeem	€ 4.950	Niet-wettelijk
Totaal	€ 167.950	

5. Jaarrekening

De jaarrekening bestaat, op grond van het BBV, uit het overzicht van baten en lasten + toelichting, de balans + toelichting, de verantwoordingsinformatie over aantallen aanslagen en aanslagregels per deelnemer en de bijdrage per deelnemer.

5.1 Het overzicht van baten en lasten

Projecten 2016

In de 1e begrotingswijziging 2016 zijn alle kosten voor projecten gebudgetteerd als 'specifieke kosten BSOB (uitvoeringskosten)'. Hierbij is geen rekening gehouden met de kostensoorten conform BBV. In onderstaand overzicht zijn de kosten verantwoord onder de juiste kostensoorten en hebben er dus verschuivingen plaatsgevonden.

* €1.000	Begroting 2016 primair	Begroting 2016 na wijziging	Rekening 2016	Rekening 2015
Lasten				
Personeelslasten	3.382	3.888	3.351	3.335
Overige personeelslasten	135	168	114	108
Inhuur personeel	675	862	993	1.301
Kapitaallasten	188	145	134	130
Automatiseringslasten	837	880	714	848
Overige automatiseringslasten	271	271	284	308
Uitvoeringskosten	411	592	396	648
Huisvestingslasten	310	317	315	443
Algemene kosten	190	195	166	169
Overige goederen en diensten	196	233	177	226
Onvoorzien	50	50	7	19
BTW eindgebruiker	545	657	610	731
Totaal lasten	7.190	8.258	7.261	8.265
Baten				
Bijdragen overig	-	-	-	35
Overige baten	-	29	43	54
Opbrengsten invorderingen financiële baten	615	1.000	1.515	1.219
	-	-	-	0
Totaal baten	615	1.029	1.558	1.307
Netto kosten	6.575	7.229	5.703	6.958
<i>Bijdragen deelnemers (excl. BTW)</i>	6.030	6.030	5.965	6.469
<i>BTW deelnemers</i>	545	657	610	731
<i>Bijdragen deelnemers</i>	6.575	6.687	6.575	7.200
Exploitatieresultaat		-542	872	242
Toevoeging/onttrekking aan reserve	-	542	542	300
Toevoeging aan reserves	-	-	-	-542
Gerealiseerd resultaat			1.414	0

5.2 Toelichting op de baten en lasten / Verschillenanalyse

Personeelslasten

De onderschrijving is het gevolg van het niet invullen van de vacaturerimte. Deze vacatures zijn bewust niet ingevuld vanwege het uittreden van gemeente Veghel.

Sinds dit jaar wordt er begroot op max-functieschaal. Hiermee zit er enige ruimte in de personeelslasten.

Daarnaast was er formatie begroot voor het project 'Woningwaarderingstelsel' voor een bedrag van € 113k. Dit project is echter uitgevoerd met in inzet van inhuurkrachten.

Overige personeelslasten

De onderschrijving is het gevolg van minder kosten UWV drager, doordat dit per 1-7-2016 is afgerond. Dit was voor het gehele jaar begroot. Daarnaast zijn er lagere opleidingskosten.

Inhuur personeel

De overschrijding is het gevolg van extra inzet voor reguliere werkzaamheden als gevolg van het niet invullen van de aanwezige vacatureruimte en inhuur voor het project 'Woningwaarderingssstelsel'. De kosten van inhuur voor het project 'BAG-WOZ' zijn voor een groot deel doorbelast aan de deelnemer, conform gemaakte afspraken. We stellen voor het restantbudget over te hevelen naar 2017.

Kapitaallasten

Dit betreft afschrijvingen vaste activa en betaalde rente. De onderschrijding wordt veroorzaakt door begrote rente geldleningen. BSOB heeft geen lening afgesloten in 2016.

Automatiseringskosten

De onderschrijding wordt veroorzaakt door het vervallen, dan wel doorschuiven van projecten naar 2017 (informatiebeleidsplan, PAS-systeem, beveiligingsbeleid). In 2016 heeft BSOB creditnota's ontvangen ter afwikkeling van een project uit 2014. Daarnaast is er minder onderhoud en consultancy ingezet dan begroot door meer inzet van eigen ICT medewerkers.

Overige automatiseringslasten

De kosten 2016 zijn hoger doordat er meer poststukken zijn verstuurd in kleinere partijen.

Uitvoeringskosten

De onderschrijding wordt grotendeels veroorzaakt door lagere kosten deurwaarder. Dit wordt enerzijds veroorzaakt door een terugboeking van de reservering uit 2015 van bijna € 100.000. Dit zijn niet betaalde dwangbevelen die zijn doorgestuurd naar de deurwaarder. De werkzaamheden zijn in het eerste kwartaal 2016 uitgevoerd in plaats van het vierde kwartaal 2015. Anderzijds is de verwachte stijging in verband met het niet in bulk kunnen verwerken van loonvorderingen, minder groot gebleken. Er zijn minder dwangbevelen naar de deurwaarder gestuurd, omdat begrote achterstanden eerder waren ingehaald dan verwacht.

Huisvestingslasten

Kosten zijn conform de dienstverleningsovereenkomst met de gemeente Oss.

Algemene kosten

Dit zijn lagere kosten voor druk-, bind en reproductie.

Overige goederen en diensten

De onderschrijding wordt veroorzaakt door het niet opstarten van diverse projecten die voortkwamen uit het organisatieplan 2016-2018:

- Leiderschap MT
- Acquisitieplan nieuwe deelnemers.
- Implementatie toetreding nieuwe deelnemers.
- Harmonisatiebeleid.
- Beleid communicatiemiddelen t.b.v. klantencontacten.
- Communicatie servicenormen dienstverlening.
- Opstellen plan ketengericht werken.

Zie hiervoor de toelichting op de projecten in hoofdstuk 4.

Onvoorzien

Dit betreft de kosten EY inzake fiscale VPB werkzaamheden 2016. Daarnaast heeft EY ondersteund bij de uittreding van gemeente Veghel.

Overige baten

Over de periode januari tot en met juni 2016 hebben we opbrengsten uit detachering.

Opbrengsten invordering

De opbrengsten uit aanmanings- en dwangbevelkosten zijn hoger dan geraamd. Het aantal aanslagen is toegenomen en daarmee ook het aantal verzonden aanmaningen en dwangbevelen.

5.3 Toerekening naar producten

Conform de Nota Financieel Beleid 2016, vastgesteld op 2 april 2015, worden gedurende het boekjaar alle kosten en opbrengsten zo veel mogelijk op reële basis toegerekend aan de drie primaire processen Waarderen, Heffen en Invordering. De algemene kosten worden gelijkmatig verdeeld over deze drie processen. Deze toerekening geldt als basis voor doorbelasting aan de deelnemers zowel voor de begroting als de jaarrekening.

In onderstaande tabel zijn de percentages opgenomen zoals gecommuniceerd in de begroting 2016, de 1^e begrotingswijziging 2016 en in deze jaarrekening.

Initiele begroting 2016				
Lasten	Waarderen	Heffen	Invorderen	Totaal
Bijdrage ex BTW in 2016	2.200.167	2.170.167	1.659.666	6.030.000
in %	36,5%	36,0%	27,5%	100%

1e begrotingswijziging 2016				
Lasten	Waarderen	Heffen	Invorderen	Totaal
Bijdrage ex BTW in 2016	2.320.897	2.514.345	1.194.757	6.030.000
	38,5%	41,7%	19,8%	100%

Jaarrekening 2016				
Lasten	Waarderen	Heffen	Invorderen	Totaal
Bijdrage ex BTW in 2016	1.857.823	2.487.075	206.430	4.551.327
in %	40,8%	54,6%	4,5%	100%

De verschuiving in percentages heeft voornamelijk te maken met de opbrengsten invordering. Deze zijn in de begroting geraamd op € 1.000.000. De werkelijke inkomsten zijn ruim € 1.500.000. Deze inkomsten worden in mindering gebracht op het primaire proces innen, waardoor de totale kosten van dit proces flink zijn gedaald.

Verdeling kosten naar hoofdprocessen

De jaarrekening 2016 is in onderstaand overzicht verdeeld over de drie hoofdprocessen waarderen, heffen en innen. De ondersteunende processen zoals gegevensbeheer, frontoffice, staf en ICT zijn opgenomen onder overhead. Deze kosten worden uiteindelijk 1/3 verdeeld over de drie hoofdprocessen (zie regel doorrekening overhead).

<u>Indeling naar kostengroepen BSOB</u>	rekening 2016	rekening 2016	rekening 2016	rekening 2016	rekening 2016
	Waarderen	Heffen	Innen	Overhead	Totaal
Bruto salarissen & uitkeringen incl. toelage	688.026	1.357.325	604.005	750.601	3.399.957
Overige personeelskosten	0	0	0	114.424	114.424
Inhuur personeel	186.679	366.960	51.590	337.997	943.225
Kapitaallasten	0	0	0	134.039	134.039
ICT -algemeen	108.544	19.219	46.949	492.559	667.271
Overig ICT	0	0	0	0	0
Specifieke kosten clusters BSOB	138.417	7.415	282.909	375	429.117
Huisvesting	0	0	0	314.763	314.763
Algemene kosten	0	0	0	466.286	466.286
Ingehuurde diensten	0	0	0	175.177	175.177
Onvoorzien	0	0	0	7.013	7.013
	1.121.667	1.750.919	985.453	2.793.232	6.651.270
Baten	0	0	-1.515.180	-42.517	-1.557.697
Reserveringen				-542.246	-542.246
Saldo = bijdrage deelnemers	1.121.667	1.750.919	-529.727	2.208.469	4.551.327
Doorrekening overhead	736.156	736.156	736.156	-2.208.469	0
Totale kosten per proces	1.857.823	2.487.075	206.430	0	4.551.327

5.4 BTW

Conform het BTW advies van EY uit 2011 wordt als volgt gehandeld:

Gedurende het jaar boekt BSOB de btw die in rekening wordt gebracht apart.

Na afloop van het kalenderjaar wordt de btw aan de deelnemers in rekening gebracht op basis van de financiële bijdragen van de deelnemers.

Deze doorgeschoven btw wordt in rekening gebracht bij de betreffende deelnemer.

De deelnemer verwerkt deze rekening in de opgave voor het BTW compensatiefonds (BCF).

De doorschuif BTW werkt alleen voor deelnemers die zelfstandig recht hebben op compensatie van BTW en dus niet voor het waterschap.

5.5. Bijdrage per deelnemer

BS06 - Aantallen aanslagen en aanslagregels															
5-1-2017															
	Aa en Maas		Boekel		Deurne		Landerd		Oss		Uden		Veghel		Totaal Regels
	Bijzeten	Regels	Bijzeten	Regels	Bijzeten	Regels	Bijzeten	Regels	Bijzeten	Regels	Bijzeten	Regels	Bijzeten	Regels	
Aantal aanslagbijzeten per deelnemer	404.969		4.956		28.104		7.982		52.710		22.416		48.365		569.502
Aanslagen in het basispakket															0
Watersysteemheffing ingezetenen		318.654													318.654
Watersysteemheffing gebouwd		380.226													380.226
Watersysteemheffing ongebouwd		110.148													110.148
Zuiveringsheffing forfait bedrijven		25.861													25.861
Zuiveringsheffing forfait woningen		338.484													338.484
Zuiveringsheffing		4.055					6.158				18.476				68.961
Afvalstoffenheffing - vastrecht/ vast bedrag					13.732										17.175
Onroerende zaakbelasting eigenaar niet-woning					1.975		1.134		4.034		2.347				2.204
Onroerende zaakbelasting eigenaar woning					3.888		6.027		39.606		18.568				15.882
Onroerende zaakbelasting gebruiker niet-woning					693		1.128		3.830		2.261				12.055
Rioolheffing															
Rioolheffing gebruiker niet-woning					434		823		3.576						1.904
Rioolheffing gebruiker woning					3.964		6.136		39.464						15.780
Rioolheffing eigenaar niet-woning									4.002						1.827
Rioolheffing eigenaar woning									38.599		17.650				15.347
Hondenbelasting									8.474						2.137
Afvalstoffenheffing - Diftar					10.945								26.802		13.030
Aanslagen in het pluspakket															
Zuiveringsheffing-Verontrein. bedrijf	10.117														10.117
Rioolheffing grootverbruik			48						1.695		74		101		1.918
Toeristenbelasting			22		34		20		59				35		170
Forensenbelasting							200		2.742				284		200
Naheringsaanslag parkeerbelasting					437						430				3.893
Marktbelden					104										104
Reclamebelasting					158				439		319		210		1.126
Graf-/Jijkbezorings-/begrafenisrechten					63								217		280
Precariobelasting / Baatbelasting							35						191		226
Bijzeten	404.969		4.956		28.104		7.982		52.710		22.416		48.365		569.502
Regels		1.173.373		13.743		47.944		21.406		181.857		61.397		74.469	1.574.189

Productiecijfers 2016										
	Aa en Maas	Boekel	Deurne	Landerd	Oss	Uden	Veghel	Totaal	Tarief	Opbrengst
WOZ-objekten	0	4.594	15.221	7.138	43.518	20.839	18.036	109.346	16,99	1.857.823
Aanslagregels op de basisbijljetten heffen	1.173.373	13.743	47.944	21.406	181.857	61.397	74.469	1.574.189	1,32	2.084.315
Aanslagen DIFTar	0	0	10.945		0	0	26.802	37.747	3	101.917
zuiveringsheffing-verontr. Bedrijf - riool grootv aangift	10.117	48			1.695	74	101	12.035	23	270.788
Aanslagen toeristenbelasting		22	34	20	59		35	170	23	3.825
Aanslagen forensenbelasting				200				200	5	900
Aanslagen naheffing parkeerbelasting			437		2.742	430	284	3.893	4,50	17.519
Aanslagen marktgelde			104					104	4,50	468
Aanslagen reclamebelasting			158		439	319	210	1.126	4,50	5.067
Aanslagen graf-/lijkbezorgings-/begrafenisrechten			63				217	280	4,50	1.260
Aanslagen precariobelasting / Baatbelasting				35			191	226	4,50	1.017
Aanslagbijljetten innen	404.969	4.956	28.104	7.982	52.710	22.416	48.365	569.502	0,11	61.845
Verzoek om kwijtscheiding	6.905	62	398	81	1.301	507	385	9.639	15,00	144.585
										4.551.327

	Aa en Maas	Boekel	Deurne	Landerd	Oss	Uden	Veghel	Totaal
Totale bijdrage excl BTW	1.928.797	99.293	364.858	153.209	1.059.192	450.429	495.550	4.551.327

Percentage van bijdrage	42%	2%	8%	3%	23%	10%	11%	100%
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	258.366	13.301	48.873	20.523	141.881	60.336	66.380	609.659

2.187.163 doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers

Laasten	Waarderen	Heffen	Innen	Totaal
Bijdrage ex BTW in 2016	1.857.823	2.487.075	206.430	4.551.327
in %	40,8%	54,6%	4,5%	100%

Voorschotten 2016

Initiele begroting 2016								
	Aa en Maas	Boekel	Deurne	Landerd	Oss	Uden	Veghel	Totaal
Totale bijdrage excl BTW	2.679.782	121.986	510.290	193.682	1.289.323	575.060	659.868	6.029.991

Percentage van bijdrage	44%	2%	8%	3%	21%	10%	11%	100%
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	242.203	11.025	46.121	17.505	116.531	51.975	59.640	545.000

2.921.985 doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers

Laasten	Waarderen	Heffen	Innen	Totaal
Bijdrage ex BTW in 2016	2.200.167	2.170.167	1.659.666	6.030.000
in %	36,5%	36,0%	27,5%	100%

De verschuiving in percentages in de initiële begroting versus jaarrekening is het gevolg van veel hogere inkomsten binnen het proces innen. Hiermee daalt het aandeel van innen over geheel en stijgt het aandeel van waarderen en heffen. Daarnaast is de inhuur op begrotingsbasis geraamd onder overhead. In de jaarrekening zijn de kosten verdeeld over de processen.

5.6 Inzet bestemmingsreserve

Bij de jaarrekening 2015 is besloten het overschot van € 542.000 te storten in een te vormen bestemmingsreserve BSOB. Deze reserve is bij de 1e begrotingswijziging 2016 weer afgeboekt door een onttrekking van € 542.000 ten gunste van projecten uit het Organisatieplan 2016-2018, projecten 2016 en Kadernota 2017.

5.7 De balans

Balans per 31 december 2016 (x € 1.000)							
Ref	Activa	31-dec-16	31-dec-15	Ref	Passiva	31-dec-16	31-dec-15
	Machines, apparaten en installaties	38	45		Bestemmingsreserve	0	542
	Overige materiële vaste activa	139	171		Resultaat boekjaar (af te rekenen met deelnemers)	1.414	0
1	Materiële vaste activa	177	216	6	Eigen vermogen	1.414	542
Totaal vaste activa		177	216	Totaal vaste passiva		1.414	542
2	Debiteuren algemene lichamen	19	0	7	Crediteuren algemeen	371	439
3	Debiteuren vervolgingskosten	672	646	8	Overlopende passiva	295	446
4	Overlopende activa	42	9	9	Nog af te dragen ontvangsten	8.736	10.631
	Vlottende activa	734	655		Vlottende passiva	9.402	11.516
	Vorderingen overige Nederlandse overheidslichamen	9.905	11.187				
5	Liquide middelen	9.905	11.187				
Totaal vlottende activa		10.639	11.842	Totaal vlottende passiva		9.402	11.516
Totaal activa		10.816	12.058	Totaal passiva		10.816	12.058

5.8 Toelichting op de balans

BSOB heeft per 31 december 2016 een voordelig resultaat van € 1.414.000 behaald.

Hieronder wordt een uiteenzetting gegeven van de afzonderlijke balansposten.

Uitgangspunten:

Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

De gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn overeenkomstig het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten (BBV).

Materiële vaste activa

Materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen aanschafwaarde, verminderd met afschrijvingen en investeringssubsidies (indien van toepassing). De afschrijvingen worden berekend volgens de lineaire methode op basis van de verwachte economische levensduur (netto-methode). Voor activa die gedurende het jaar in gebruik worden genomen, start de afschrijvingsperiode 1 januari van het jaar erop. De materiële vaste activa worden lineair afgeschreven op basis van de geschatte economische levensduur van 5 respectievelijk 10 jaar.

Vorderingen

Vorderingen worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs onder aftrek van de noodzakelijk geachte voorzieningen wegens verwachte oninbaarheid. Deze voorziening wordt statisch bepaald.

Liquide middelen

Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Overlopende activa

Overlopende activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs.

Eigen vermogen

Het eigen vermogen bestaat uit de reserves en het resultaat na bestemming volgend uit de programmarekening.

Lang- / kortlopende schulden

Lang- en kortlopende schulden worden gewaardeerd tegen nominale waarde. De langlopende schulden betreffen leningen met een oorspronkelijke looptijd langer dan 1 jaar.

Overige activa en passiva

Voor zover in het bovenstaande niet anders is aangegeven worden activa en passiva gewaardeerd tegen nominale waarde.

Wijze van resultaatbepaling

De jaarrekening is opgesteld volgens het principe van het 'Stelsel van baten en lasten'. In het stelsel van baten en lasten worden uitgaven en inkomsten toegerekend aan de jaren waarop ze betrekking hebben. Onder baten worden verstaan de opbrengsten uit dienstverlening als gemeenschappelijke regeling aan de deelnemers plus de overige baten die rechtstreeks aan het jaar zijn toe te rekenen en die in het jaar als gerealiseerd kunnen worden beschouwd. Vanwege het onzekere karakter van de opbrengsten vervolgingskosten worden deze verantwoord op het moment dat de inbaarheid realiseerbaar is. Verwachte baten zijn voorzichtigheidshalve niet als baten verantwoord. De lasten worden bepaald met inachtneming van de hiervoor reeds vermelde grondslagen voor waardering en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben. Baten worden verantwoord in het jaar waarin de goederen zijn geleverd, c.q. de diensten zijn verricht. Verliezen worden in aanmerking genomen in het jaar waarin deze voorzienbaar zijn.

Resultaatbestemming

Conform het BBV worden de mutaties in de reserves, zowel bij de begroting als de jaarrekening, separaat verantwoord.

Toelichtingen per balanspost

1) Vaste activa

Staat van vaste activa * C1	Jaar van aanschaf	Afschrijvings termijn	Aanschafwaarde 01-01-2016	Investeringsen	Afschrijving t/m 2015	Afschrijvingen 2016	Afschrijving t/m 2016	Boekwaarde 01-01-2016	Boekwaarde 31-12-2016
Machines, apparaten, installaties									
Telefooninstallatie	2011	10	55.852		22.341	5.585	27.926	33.511	27.926
Verbouwing Oss	2014	10	12.707		1.271	1.271	2.542	11.436	10.165
Totaal machines, apparaten, installaties			68.559	-	23.612	6.856	30.468	44.947	38.091
Overige materiële vaste activa									
Belastingapplicatie	2011	5	260.500		208.400	52.100	260.500	52.100	-
Waarderingsapplicatie	2011	5	131.994		105.595	26.399	131.994	26.399	-
Documentmanagement systeem	2011	5	29.250		23.400	5.850	29.250	5.850	-
Digitale balie	2011	5	60.750		48.600	12.150	60.750	12.150	-
Portal	2011	5	33.638		26.910	6.728	33.638	6.728	-
Synchronisatie portal	2012	5	13.588		8.153	2.718	10.871	5.435	2.717
Webis notaris	2012	5	10.063		6.038	2.013	8.051	4.025	2.012
Harmonisatie	2012	5	62.512		37.507	12.502	50.009	25.005	12.503
Qlikview	2015	5	33.620		-	6.724	6.724	33.620	26.896
GOUW WOZ 7	2016	5	-	37.576	-	-	-	-	37.576
Waterbank ICT	2016	5	-	20.960	-	-	-	-	20.960
Investering Landelijke Voorziening	2016			19.040					19.040
Investering Qlikview	2016			17.551					17.551
Totaal overige materiële vaste activa			635.915	95.127	464.603	127.184	591.787	171.312	139.255
Totaal materiële vaste activa			704.474	95.127	488.215	134.040	622.255	216.259	177.346

De vaste materiële activa betreffen goederen met een economisch nut conform de Nota afschrijvings- en activeringsbeleid BSOB.

2) Debiteuren algemene lichamen

Betreft een vordering op gemeente Landerd (12k) en gemeente Veghel (7k).

3) Debiteuren vervolgingskosten

Conform de Invorderingswet is BSOB gerechtigd om, voor specifieke invorderingsactiviteiten, zogenaamde vervolgingskosten in rekening te brengen bij belastingplichtigen. Deze kosten voor de belastingplichtigen bestaan uit aanmaningskosten, dwangbevelkosten en invorderingsrente. Het innen van deze kosten voor de belastingjaren 2010 tot en met 2016 is een baat voor BSOB en wordt in mindering gebracht op de bijdrage van de deelnemers.

4) Overlopende activa

Het saldo overlopende activa is als volgt te specificeren:

	x € 1.000	
Overlopende activa	2016	2015
nog te ontvangen inkomsten	27	-
kruisposten	1	4
voortuitbet/voortuitgefact kosten	14	5
Totaal	42	9

Nog te ontvangen inkomsten betreft een vordering op de belastingdienst betreffende teveel afgedragen belastingen 2016 en een vordering op gemeente Oss inzake de dienstverleningsovereenkomst communicatie.

Voortuitbetaalde/voortuitgefactureerde kosten betreft facturen die reeds ontvangen zijn in 2016 maar betrekking hebben op boekjaar 2017. Deze zullen worden opgenomen in resultaat 2017.

5) Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit de saldi van de inningsrekening (inclusief schatkistbankieren), de rekening-courant bij De Bank Nederlandse Gemeenten en het bedrag in de kas.

Decentrale overheden zijn verplicht om hun overtollige middelen in 's Rijks schatkist aan te houden. Om het dagelijkse kasbeheer te vereenvoudigen is er een drempelbedrag, afhankelijk van het begrotingstotaal, dat buiten de schatkist mag worden gehouden.

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1.000)				
2016				
Drempelbedrag	250	250	250	250
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's-Rijks schatkist aangehouden middelen	83	106	70	24
Ruimte onder het drempelbedrag	167	144	180	226
Overschrijding van het drempelbedrag	0	0	0	0
2016				
Begrotingstotaal verslagjaar		7.190		
Begrotingstotaal na wijziging		8.258		
Het deel van het begrotingstotaal dat kleiner of gelijk is aan € 500 miljoen		8.258		
Het deel van het begrotingstotaal dat de € 500 miljoen te boven gaat		0		
Drempelbedrag		250		

6) *Eigen vermogen*

BSOB had op 31 december 2016 een positief resultaat ad € 1.414.000.

x € 1.000

Eigen vermogen	2016	2015
Bestemmingsreserve	-	542
Resultaat boekjaar (af te rekenen met deelnemers)	1.414	-
Eigen vermogen	1.414	542

7) *Crediteuren Algemeen*

Het saldo Algemene Crediteuren wordt bepaald door de al ontvangen facturen welke per 31 december 2016 nog niet betaalbaar zijn gesteld.

8) *Overlopende passiva*

Overlopende passiva betreffen kosten welke betrekking hebben op het boekjaar 2016, maar welke pas in 2017 worden gefactureerd.

x € 1.000

Overlopende passiva	2016	2015
betalingen onderweg	32	-
af te dragen loonheffing	2	-
kruisposten	-	-
nog te betalen kosten	140	195
verplichting vakantiegeld	103	-
transitoria	17	252
Totaal	295	446

Kortlopende schulden Openbare lichamen

Binnen het crediteurensaldo algemeen alsmede de overlopende passiva bevinden zich kortlopende schulden openbare lichamen.

x € 1

Saldo openbare lichamen - Crediteuren/overlopende passiva	2016	2015
ABP Pensioenen	32.000	-
Belastingdienst	166.000	-
Gemeente Anthonis	454	500
Gemeente Asten	300	300
Gemeente Bernheze	400	600
Gemeente Cuijk	454	-
Gemeente Den Bosch	18.000	15.000
Gemeente Geldrop	25	200
Gemeente Gemert-Bakel	1.000	800
Gemeente Grave	-	-
Gemeente Helmond	7.000	10.000
Gemeente Heusden	1.000	1.250
Gemeente Laarbeek	1.000	500
Gemeente Landerd	-	-
Gemeente Mill	-	-
Gemeente Oss	6.000	-
Gemeente Schijndel	1.000	800
Gemeente Sint Michielsgestel	50	250
Gemeente Someren	350	500
Waterschap de Dommel	-	6.500
Totaal	235.033	37.200

9) Nog af te dragen ontvangsten

De balanspost Nog af te dragen ontvangsten bestaat uit een aanslag en deelnemer toegewezen betaling, die nog aan een deelnemer uitbetaald dient te worden. Nog te verwerken ontvangsten zijn ontvangsten die nog aan een deelnemer toegewezen moeten worden.

Nog af te dragen ontvangsten	2016	2015
nog te verwerken ontvangsten	139	352
nog af te dragen Waterschap Aa & Maas	3.962	5.931
nog af te dragen gemeente Boekel	245	225
nog af te dragen gemeente Deurne	571	520
nog af te dragen gemeente Oss	1.984	1.840
nog af te dragen gemeente Uden	757	765
nog af te dragen gemeente Veghel	881	742
nog af te dragen gemeente Landerd	197	257
Totaal	8.736	10.631

5.9 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

BSOB heeft de volgende 'niet uit de balans blijvende verplichtingen':

Overeenkomst	Looptijd	Totale verplichting
<i>Dienstverleningsovereenkomsten met deelnemers</i>		
Huur en dienstverleningsovereenkomst BSOB met de gemeente Oss	tot en met 31-12-2019	€ 945.000
Dienstverleningsovereenkomst met waterschap Aa en Maas		
* Financiële producten en diensten	tot en met 31-12-2017	€ 95.000
* ICT-diensten	tot en met 31-12-2017	€ 305.000
<i>Contracten met toeleveranciers:</i>		
BakerWare: Huurovereenkomst scanner	tot en met 31-5-2019	€ 7.975
Centraal beheer: Brandverzekering/rechtsbijstand overheid	tot en met 31-12-2018	€ 1.510
Centric: salarissysteem	tot en met 31-12-2019	€ 12.000
EY Accountants LLP: verrichten accountantsdiensten	1-1-2017 tot en met 31-12-2020	€ 260.000
Neopost: lease briefopener	tot 1-9-2018	€ 2.830
Segment en Partners: ISMS abonnement	tot en met 31-10-2019	€ 17.708
T&T: serviceovereenkomst	tot en met 31-12-2018	€ 92.546
Totaal		€ 1.739.569

5.10 Wet normering toefunctionarissen (WNT)

De regels voor de (semi)publieke sector zijn vastgelegd in de Wet normering bezoldiging toefunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

Bij BSOB wordt het Bestuur (Algemeen Bestuur en Dagelijks Bestuur) beschouwd als toefunctionaris in de zin van de WNT. De governance van BSOB is in 2016 zo ingericht dat het Bestuur de beslissingen neemt over aangelegenheden die de gehele organisatie betreffen. De bestuursleden van BSOB zijn niet in dienst bij BSOB en zijn onbezoldigd. De Directeur is wel in dienst van BSOB en is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding van BSOB en is in die hoedanigheid een toefunctionaris in de zin van de WNT.

Hieronder is de toefunctionaris van BSOB en de bezoldiging weergegeven. Daarnaast is een overzicht opgenomen van de onbezoldigde bestuursleden.

Toelichting toefunctionarissen		
Naam medewerker	M. Vrisou van Eck	
Functie	Directeur	
Periode	2016	2015
Beloning	€ 94.483	€ 91.682
Vaste en variabele onkostenvergoeding	€ 764	€ 272
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 12.860	€ 13.347
Toepasselijke norm	€ 179.000	€ 178.000
Formeel werkgever	BSOB	BSOB

Naam	Functie	Periode	Beloning
De heer H.J. Mak	Voorzitter DB/AB	01-01-16 t/m 31-12-16	Onbezoldigd
De heer F.F.G.P. den Brok	DB-lid /plts vz	01-01-16 t/m 31-12-16	Onbezoldigd
De heer P.C.M. Ketelaars	DB-lid	01-01-16 t/m 31-12-16	Onbezoldigd
Mevrouw M. Bräuner	AB-lid	01-01-16 t/m 31-12-16	Onbezoldigd
De heer P.M.J.H. Bos	AB-lid	01-01-16 t/m 31-12-16	Onbezoldigd
De heer R.P.J.M. Peerenboom	AB-lid	01-01-16 t/m 31-12-16	Onbezoldigd
De heer B.A. Maathuis	AB-lid	01-01-16 t/m 31-12-16	Onbezoldigd

BSOB beschikt verder niet over een toezichthoudend orgaan en er vindt geen externe inhuur plaats van personen die als toefunctionaris kunnen worden aangemerkt.

Vaststellingsbesluit

Conform artikel 52 van de Gemeenschappelijke Regeling met betrekking tot de Jaarrekening en Jaarverslag bieden wij, namens het Dagelijks Bestuur, u hierbij ter vaststelling de Jaarstukken 2016 van de gemeenschappelijke regeling Belastingssamenwerking Oost-Brabant aan.

Oss, d.d.: 23 maart 2017
De voorzitter Dagelijks Bestuur



H.J. Mak

De directeur



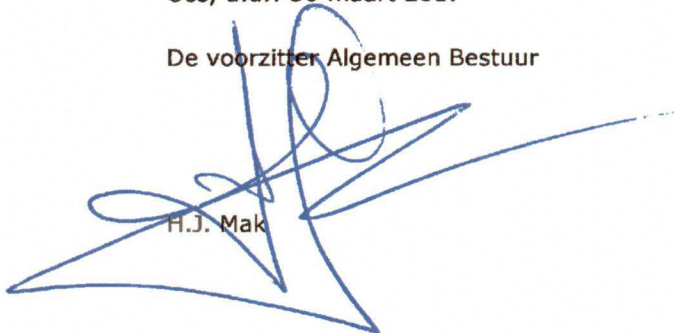
M. Vrisou van Eck MPM

BESLUIT

Het Algemeen Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking Oost-Brabant besluit, gelet op de bepalingen in de gemeenschappelijke regeling;
Het jaarverslag en de jaarstukken 2016 vast te stellen met een batig resultaat van € 1.414.000.
Het batig resultaat van € 1.414.000 geheel verrekenen met de deelnemers.

Oss, d.d.: 30 maart 2017

De voorzitter Algemeen Bestuur



H.J. Mak

De directeur



M. Vrisou van Eck MPM