

Kadernota 2022

Datum 18-2-2021
Status versie 1.0



Inhoud

1. Inleiding	4
2. BSOB organisatie.....	5
3. Ontwikkelingen.....	6
3.1 Landelijke ontwikkelingen	6
3.2 Ontwikkelingen in de bedrijfsvoering	8
3.3 Aanpassen werkprocessen	10
4. Financiën	12
BESLUIT VASTSTELLING KADERNOTA 2022.....	12

1. Inleiding

Voor u ligt de kadernota van Belastingssamenwerking Oost-Brabant met de belangrijkste plannen vanaf 2021.

Deze kadernota geeft de uitgangspunten voor de meerjarenbegroting 2022-2025 weer. We schetsen (beleids)ontwikkelingen die in de begroting verder uitgewerkt en financieel vertaald worden.

De directie, het management en de DB leden hebben zich gebogen over de toekomstige ontwikkelingen. 2020 is een jaar geweest waarin naast Covid-19 erg veel gebeurd is. Deze gebeurtenissen zijn besproken met alle bestuurders. Deze evaluatie en de daarin opgenomen oplossingen samen met de toekomstige ontwikkelingen die we allen zien voor BSOB vormen de input voor deze kadernota.

Meerjarenperspectief

Het jaar 2020 stond in het teken van het Covid-19 virus, hierover later in deze kadernota meer info. Voor 2021 staan een aantal belangrijke zaken op de agenda, te weten de voorlopige uittreding van de gemeente Sint Anthonis en de mogelijke samenvoeging van de gemeenten Uden en Landerd. Op moment van schrijven is dit echter nog niet door de Tweede Kamer bekrachtigd. De uittreding van de gemeente Sint Anthonis heeft te maken met de vorming van een nieuwe gemeente samen met de gemeente Cuijk, Mill en Sint Hubert en Boxmeer. Daarnaast is er het project waarden op oppervlakte en de problematiek rondom automatisering die als een rode draad door de werkzaamheden loopt. Binnen het werkgebied Oost-Brabant wordt nog steeds gericht gestuurd om verder te groeien in het aantal deelnemers.

BSOB heeft na de groei in 2018 een meerjarenperspectief geboden dat met name gericht is op het continue verbeteren van de interne en externe kwaliteit. Deze verhoging van de kwaliteit heeft zich op een aantal terreinen in 2020 doorgezet. Meer dan 98% van alle combi-aanslagbiljetten zijn voor 1 maart 2020 opgelegd. Dit is een knappe prestatie. De overige (veelal) waterschapsaanslagbiljetten zijn in overleg met het waterschap later in tranches opgelegd. Dit resultaat willen we continueren voor de komende jaren.

Doordat in de gehele Nederlandse gemeentelijke overheid veel aandacht is voor het BAG-proces en met name de afhankelijkheid daarvan in de komende waardering op oppervlakte in plaats van de gebruikelijke m3 zien we dat er veel verbeteringen bij onze deelnemers worden doorgevoerd die een direct gevolg hebben voor het verbeteren van de kwaliteit van ons WOZ bestand. Dit alles is opgenomen in het project waarden op oppervlakte. Met name de objectkenmerken worden aanzienlijk verbeterd. Dit heeft ook weer een direct gevolg op de juistheid van de waarderingen.

De opgave om continu te werken aan de kwaliteit blijft onverminderd overeind. Hiermee bedoelen we dat we zowel aan de interne- alsook de externe kwaliteit blijven werken.

Met de interne kwaliteit bedoelen we de volledigheid van de data, het waarderingsproces, heffen en innen van de gemeentelijke en waterschapsbelastingen. Dit willen we zo professioneel mogelijk uitvoeren, dat wil zeggen de hoogst haalbare kwaliteit op de meest efficiënte wijze uitgevoerd. Hieronder verstaan we dat de belastingtaakuitvoering in één keer goed gebeurt en daardoor de aanslagoplegging actueel en volledig is. Met behulp van verdergaande automatisering en de direct daaraan gerelateerde controles verhogen we de kwaliteit, verlagen we de kwetsbaarheid en bereiken we een grotere efficiency. De inzet van de automatisering zorgt onder andere voor de benodigde extra inzet op het project waarden op oppervlakte.

Met de externe kwaliteit bedoelen we de dienstverlening naar onze deelnemers en alle belastingplichtigen. De komende jaren willen we de belastingplichtige nog sneller antwoord geven. De website wordt begin 2021 geheel vernieuwd. Dat nieuwe website heeft naast een veel beter en leesbaarder taalgebruik invoering "klare taal" (alle tekstblokken zijn aangepast) ook een snellere en aan de situatie aanpasbare zoekfunctie heeft. Dat wil zeggen dat we de belangrijkste onderwerpen op de website kunnen aanpassen aan de verzonden belastingaanslagen. Zodat de belastingplichtige direct een relatie vindt met de ontvangen aanslag. Ook creëren we de mogelijkheid om veel zaken direct door de belastingplichtige zelf te regelen.

Tevens zal de nieuwe website voldoen aan de wettelijk verplichtingen toegankelijkheid, denk hierbij aan het vergroten van teksten en voorleesopties.

Naast de dienstverlening middels de website is ook in 2020 voor het eerst in de piekmomenten (na het versturen van de grote kohieren) een groot gedeelte van de bemensing (circa 50 telefoonlijnen) ingezet om belastingplichtigen sneller te woord te kunnen staan. Dit heeft geleid tot een zeer snelle respons op de telefonische vragen en ook dit willen we blijven continueren.

In 2021 en de komende jaren zal BSOB flink investeren in scholing en op maat opleiding van al het personeel. Dit met als doel medewerkers naast verdieping op het eigen vakgebied ook breder te laten oriënteren. Deze bredere oriëntatie en kennisvergaring is ook van belang bij het genereren van een beter inzicht in de gehele belastingketen en beantwoording van de vragen van onze belastingplichtigen.

2. BSOB organisatie

BSOB is opgericht om de kwaliteit van de dienstverlening en continuïteit van de waardering, heffing en inning van gemeentelijke- en waterschapsbelastingen te garanderen. Uitgangspunten die hierbij gehanteerd worden zijn de 3 K's, Kwaliteit, Kosten en Kwetsbaarheid.

Deze 3 K's zijn als het ware een beslissingskader dat gehanteerd wordt bij alle processen en nieuwe ontwikkelingen van BSOB.

Voor 2021 en verder wil BSOB ook sterk inzetten op Modern werkgeverschap. De afgelopen periode heeft laten zien dat telewerken uitstekend past bij een organisatie als BSOB. Hierbij dragen we ook bij aan een duurzamere maatschappij. Een enquête die we begin 2021 hebben uitgevoerd onder alle medewerkers laat zien dat 99% van de medewerkers heeft aangegeven graag 1 of meerdere dagen thuis te willen blijven werken.

Het creëren van een nieuwe werkomgeving die meer past bij de toekomst, het kantoor van de toekomst zijn aandachtspunten zoals ontmoeten en vergaderen. Vergaderen zowel fysiek alsook fysiek in combinatie met conference calls. Met onze verhuurder, die dezelfde ideeën heeft zijn we in overleg hierover.

BSOB wil een werkgever zijn waar medewerkers zich veilig voelen en zal de uitkomsten van het in het voorjaar van 2021 te houden medewerkerstevredenheidsonderzoek meenemen in de toekomstige ontwikkelingen.

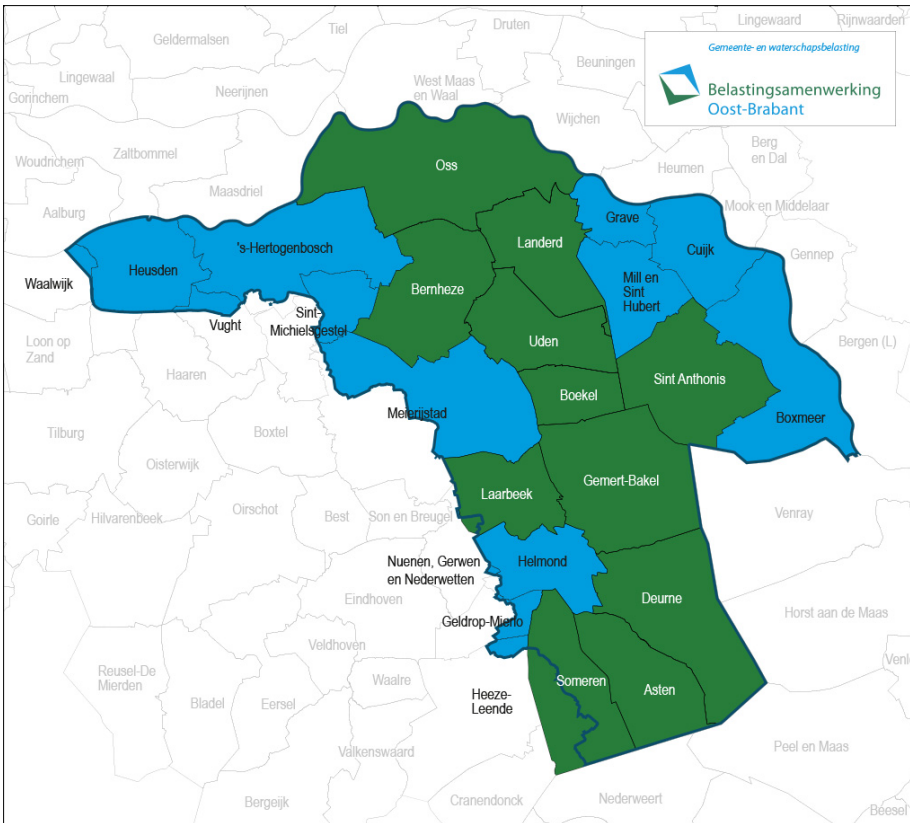
Onze klanten, de deelnemers en alle belastingplichtigen staan centraal in de dienstverlening. We blijven transparant in onze uitvoering, alle deelnemers hebben toegang tot ons DataWareHouse en kunnen actueel meekijken in de voortgang van de belastingprocessen.

BSOB zal met gepaste voorzichtigheid de uitbreiding van de belastingsamenwerking blijven verkennen en alert blijven voor de ontwikkelingen om ons heen. Samen met het DB en AB vindt deze verkenning plaats.

Werkgebied

BSOB is een gemeenschappelijke regeling van waterschap Aa en Maas en 11 gemeenten.

Het huidige werkgebied van BSOB ziet als volgt uit: Dit plaatje zal veranderen door de onder inleiding besproken zaken rondom de gemeente Sint Anthonis en de samenvoeging van de gemeente Landerd en Uden.



Taken

B SOB is belast met de heffing en inning van lokale heffingen voor zowel de deelnemende gemeenten als waterschap en is verantwoordelijk voor uitvoering van de Wet WOZ voor de deelnemende gemeenten. Naast de uitvoering van deze (wettelijke) basistaak voert B SOB een aantal aanvullende taken uit voor een of meerdere deelnemers. Al deze taken zijn standaard onderdeel van de dienstverlening van B SOB voor de deelnemers. In de kostenverdeelmethode worden alle kosten die gemaakt worden voor de specifieke deelnemers conform het rekenmodel ook doorbelast aan de betreffende deelnemer. In het volgende overzicht is in beeld gebracht welke heffingen/belastingen door de deelnemers bij B SOB zijn ondergebracht (per 2022).

Heffingen	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert-Bakel	Laarbeek	Landerd	Oss	Someren	Uden
Afvalstoffenheffing		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Bedrijfsinvesteringszone (BIZ)					X					X	
Diftar		X	X		X	X	X			X	
Forensenbelasting								X			
Grafrechten / Lijkbezorgingsrechten					X						
Hondenbelasting		X			X	X			X	X	
Marktgeden					X						
OZB		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Parkeerbelasting					X				X		X
Precariobelasting								X			
Reclamebelasting		X	X			X	X		X		X
Reinigingsrecht						X					
Rioolheffing		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
(Water)Toeristenbelasting		X	X	X	X	X		X	X	X	
Watersysteemheffing Gebouwd / Ongebouwd	X										
Watersysteemheffing Ingezetenen	X										
Verontreinigingsheffing	X										
Zuiveringsheffing	X										

3. Ontwikkelingen

Er doen zich de komende jaren ontwikkelingen voor die invloed hebben op de bedrijfsvoering van BSOB voor de jaren 2021 en verder. We maken onderscheid in de volgende categorieën:

- Landelijke ontwikkelingen (wettelijke regelingen)
- Ontwikkelingen in de bedrijfsvoering
- Aanpassingen werkprocessen

3.1 Landelijke ontwikkelingen

Landelijke maatregelen Covid19-virus

De landelijke maatregelen tegen het coronavirus hebben een grootse impact gehad op BSOB en de belastingschuldigen. Om de impact op de belastingschuldigen te beperken zijn er op diverse momenten in 2020 maatregelen genomen door BSOB zoals tijdelijk geen kohieren, aanmaningen en dwangbevel sturen, uitstel van betaling en betalingsregelingen verleend. De gevolgen van de landelijke en eigen maatregelen zullen in 2021 en de jaren daarna nog gevoeld worden door BSOB en haar deelnemers. Daarnaast heeft het ook effect gehad op de organisatie en haar medewerkers. De overgang van kantoor naar thuiswerken is bijzonder goed verlopen en zal ertoe leiden dat de komende jaren steeds minder belangrijk wordt vanuit waar het werk gedaan wordt zolang het maar op het gewenste niveau aan kwaliteit en kwantiteit wordt gedaan. BSOB heeft eenmalig in 2020 herinneringen gestuurd om de belastingplichtigen tegemoet te komen nadat de inning voor langere perioden zijn opgeschort.

Kwaliteitseisen Waarderingskamer uitvoering Wet WOZ

De Waarderingskamer stelt steeds hogere eisen aan de kwaliteit, continuïteit en efficiency van de WOZ uitvoering. De nieuwe Waarderingsinstructie legt het accent op de interne beheersing en kwaliteitszorg van alle WOZ-werkzaamheden door gemeenten en voor gemeenten werkende samenwerkingsverbanden. Ook aan de secundaire objectkenmerken en de plaatselijke controle daarop worden steeds hogere eisen gesteld.

Daarnaast zijn bijna alle taxateurs ingeschreven in het Nederlands Register Vastgoed Taxateur (NRVT), als zijnde Register Taxateur. Om deze titel te behouden zijn de taxateurs verplicht de jaarlijkse bijscholing(en) te volgen. Dat betekent dat alle hiervoor in aanmerking komende taxateurs (je moet meer dan 3 jaren ervaring hebben) geregistreerd zijn. Voor alle junior taxateurs betekent dit dat we als eis stellen dat ze na deze periode ook worden ingeschreven, ofwel moeten voldoen aan de daarbij behorende eisen.

De waarderingkamer beoordeeld de kwaliteit van de WOZ-taxaties met sterren één tot en met vijf, waarin één het laagste en vijf het hoogste is. BSOB heeft op dit moment voor alle deelnemers vier sterren en dat staat voor de kwalificatie 'goed'. Per deelnemer waarvoor je meerdere jaren deze kwalificatie hebt gehaald krijg je de kwalificatie 'goed meerdere jaren' en dat zijn vijf sterren. BSOB heeft weliswaar een verzoek ingediend voor de vijfde ster, maar ook mede door corona zal de behandeling ervan een jaar later plaatsvinden.

Omgevingswet

De Omgevingswet is uitgesteld en gaat in per 1 januari 2022. De regels voor ruimtelijke ontwikkelingen worden vereenvoudigd en samengevoegd. Zo wordt het makkelijker om ruimtelijke projecten te starten. Bijvoorbeeld woningbouw op voormalige bedrijventerreinen of de bouw van windmolenparken.

Zonnepanelen buiten de OZB belasting

Onderzocht is de mogelijkheid van het opnemen van een vrijstelling voor zonnepanelen. De conclusie is om dit niet te doen om de volgende redenen. Er wordt in de taxatie geen aparte onderdeelwaarde toegekend aan zonnepanelen, zij maken deel uit het begrip 'duurzaamheid van een woning'. De invloed van dit totale pakket wordt zowel in de individuele waardebepaling als in de marktanalyse afgevangen door correct gebruik van KOUDV factoren. Omdat er geen individuele waarde wordt toegekend aan zonnepanelen is het niet uitvoerbaar om een OZB-vrijstelling op te nemen. Daarnaast is het impact zeer beperkt, in geval het dat een WOZ-waarde van € 5.000,- toegekend zou kunnen worden aan het enkele onderdeel zonnepanelen dan zou dat een vrijstelling van ongeveer € 25,- aan OZB, inkomstenbelasting en watersysteemheffing gezamenlijk opleveren. De vraag is in hoeverre een dergelijke besparing of andersom extra bedrag aan belastingen de keuze voor het wel of niet nemen van zonnepanelen beïnvloed.

Als de wens er is om de belastingschuldigen die verduurzamen te belonen dan zou een subsidieregeling waarbij een OZB-teruggaaf wordt verstrekt een meer passende oplossing kunnen zijn.

Krapte arbeidsmarkt vakgebied

We willen een aantrekkelijke werkgever blijven voor huidige en toekomstig personeel. BSOB heeft in 2019 invulling gegeven aan modern werkgeverschap door aspecten van duurzaamheid, mobiliteit, telewerken en vitaliteit te integreren. Ook voor 2021 en verder blijft dit een aandachtspunt voor het management.

De krapte op de arbeidsmarkt is met uitzondering voor de taxateurs achterhaald. In 2020 is BSOB gestart om samen met een andere belastingsamenwerking, de waarderingskamer en de leverancier van onze taxatieapplicatie het zelflerend effect van de applicatie (het modelmatig waarderen) sterk te vergroten zodat er voor veel niet unieke objecten veel modelmatig kan worden gewaardeerd. Dit betekent minder inzet van taxateurs en dus afscheid nemen van de continue noodzaak van inhuur op dit vlak.

Wijziging wet gemeenschappelijke Regeling

Er is een wetsvoorstel tot wijziging van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) gepubliceerd. Het doel van deze wetswijziging is om democratische legitimatie van de gemeenschappelijke regelingen te versterken door middel van het verruimen van de mogelijkheden voor vertegenwoordigende organen van de decentrale overheden, om invloed uit te oefenen op de bestuursvoering van de samenwerkingsverbanden die hun grondslag vinden in de Wet gemeenschappelijke regelingen.

De consultatieperiode van dit wetsvoorstel is op 12 oktober 2019 afgelopen. Op moment van schrijven is het wetsvoorstel nog niet aangepast naar aanleiding van de reacties. In december 2020 is nog een voorstel van wet tot wijziging van de Wet gemeenschappelijke regeling ingediend. Het kan nog enige tijd duren voordat dit definitief wordt.

Rechtmatigheidsverantwoording

Tot en met 2020 geeft de accountant bij de jaarstukken een controleverklaring af inzake de rechtmatigheid. Door een wetswijziging moet het algemeen bestuur vanaf 2021 zelf een rechtmatigheidsverantwoording opstellen, welke gecontroleerd zal worden door de externe accountant. Op het moment van schrijven van deze kadernota is de wet nog niet bekrachtigd. De commissie BBV is van plan de definitieve notitie Rechtmatigheidsverantwoording in het eerste kwartaal van 2021 te publiceren. Dit is nog afhankelijk van de wetswijziging die deze verschuiving definitief maakt. Mogelijk is de wetswijziging later definitief, waardoor de invoering van de rechtmatigheidsverantwoording wordt uitgesteld naar boekjaar 2022.

No Cure No Pay (NCNP)

We hebben moeten constateren dat de gemiddelde uitbetaalde proceskosten per aanslagbiljet fors zijn gestegen. Buiten dat, is het absoluut percentage bezwaren gestegen, en ook het aandeel NCNP bureaus ten opzichte van alle bezwaarindieners. Echter het percentage toegekende bezwaren is nagenoeg gelijk gebleven, wat een knappe prestatie is. Dit houdt in dat over de hele lijn de proceskosten fors stijgen. In het belastingjaar 2020 is een totaalbedrag van € 658.000 uitbetaald aan proceskosten. Inmiddels is dit een serieus landelijk probleem geworden. Er is door de tweede kamer een onderzoek ingelast naar de gang van zaken rondom de NCNP bureaus en de gevolgen van de sterke toename daarvan. Door de crisis rondom corona is dit vertraagd. Dit onderzoek is inmiddels medio februari 2021 aangeboden aan de tweede kamer. De uitkomsten van dit onderzoek zijn echter van een dermate slechte kwaliteit dat er vanuit verscheidene kanten aandacht voor wordt gevraagd. BSOB is in gesprek met o.a. waarderingskamer en VNG en heeft een inhoudelijke reactie naar deze instanties en collega-directeuren gestuurd, die met veel bijval zijn ontvangen. Op moment van schrijven is niet bekend hoe dit zich verder ontwikkelt. Echter als dit rapport ongewijzigd behandeld wordt zal dit een zeer negatieve impact hebben op het aantal door NCNP-bureaus ingediende bezwaren en zullen de daaraan gerelateerde proceskosten jaarlijks zullen stijgen.

Sociaal invorderen

Mede dankzij de inzet van de nationale ombudsman is de laatste jaren meer aandacht voor de schuldenproblematiek in Nederland en de bijdrage die de overheid daarin speelt. Helaas bleek de conclusie dat de manier waarom overheid en andere schuldeisers hun vorderingen invorderen de schuldenaar meer in de problemen brengen. Het advies van de ombudsman om meer behoorlijk te gaan invorderen, meer rekening houden met de daadwerkelijke situatie. Daarnaast preventief aan de slag gaan en bij de eerste signalen van betalingsachterstanden de schuldenaar benaderen en hulp aanbieden. Per 1 januari 2021 treedt de wet vereenvoudiging beslagvrije voet en is er een wijziging in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

Kort samengevat komt het erop neer dat de beslagvrije voet wordt berekend aan de hand van informatie uit de administratie van het UWV, er is een rekentool beschikbaar gesteld aan gemeente, waterschappen en samenwerkingsverbanden hiervan om deze te kunnen berekenen. Tot 2021 werd van de schuldenaar gevraagd dat hij/zij allerlei informatie leverde voor het correct kunnen berekenen van de beslagvrije voet wat op zeer beperkte mate ook daadwerkelijk gebeurde, waardoor vaak de meest minimale beslagvrije voet werd toegepast en deze vaak veel te laag bleek te zijn. Het zal vanaf 2021 ook niet meer mogelijk zijn dat er meerdere verschillende beslagen op het inkomen worden gelegd met allemaal een eigen beslagvrije voet. Als er meerdere beslagen zijn dat wordt er een coördinerende deurwaarder aangewezen. Dit allemaal lijkt een goede stap richting het beschermen van de schuldenaar te onnodige opeenstapeling van beslagen en olopende kosten.

Wijziging Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening

Per 1 januari 2021 vind er een wijziging in de Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening plaats die het voor gemeenten mogelijk maakt om gegevens van burgers met betalingsachterstanden in een vroeg stadium uit te wisselen met een aantal belangrijke partijen als woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en

zorgverzekeraars. BSOB is benaderd door vijf peelmunicipaliteiten om ook deze gegevens inzake de belastingaanslagbiljetten uit te wisselen met hen.

3.2 Ontwikkelingen in de bedrijfsvoering

Bestuurlijke besluitvorming

In 2021 heeft er een verandering in de samenstelling van het DB en het AB plaatsgevonden. Dat betekent onder andere dat in verband met het vertrek van de zittende voorzitter (bereiken pensioengerechtigde leeftijd) een nieuwe voorzitter van het DB en AB is benoemd.

Contact met gemeenteraden

Covid-19 en de landelijke maatregelen tegen de spreiding hiervan hebben gevraagd om hier als organisatie op te acteren. Hier is invulling aan gegeven door gedurende 2020 specifieke maatregelen te nemen om de belastingschuldigen tegemoet te komen. Deze maatregelen zijn vastgesteld door het voltallige Algemeen Bestuur van BSOB en zijn middels raadsinformatiebrieven ook gebruikt om de raden zo optimaal mogelijk te informeren van de extra genomen maatregelen. BSOB biedt alle deelnemers aan om een keer per jaar de gemeenteraden te informeren zodat naast informatie de raadsleden ook direct vragen kunnen stellen.

Aansluiting op de landelijke voorzieningen

Alle overheden moeten voor de uitvoering van hun publieke taken gebruik maken van gegevens uit het stelsel van basisregistraties. Vanuit de gedachte: eenmalig kwalitatief goede vastlegging voor meervoudig gebruik. Ook BSOB maakt daar gebruik van. Daarnaast is BSOB als bronhouder belast met de basisregistratie WOZ voor haar gemeentelijke deelnemers. Bij het in gang gezette traject waarbij alle overheden verplicht aangesloten worden op de landelijke voorzieningen (WOZ, NHR, BRK, BAG, BGT etc.) loopt BSOB soms tegen inefficiëncy aan. Dit komt met name door capaciteits- en uitvoeringsproblemen bij de automatiseringsleveranciers. BSOB beschikt dan over tijdelijke oplossingen om toch over de gewenste gegevens te kunnen beschikken. BSOB is een uitvoeringsorganisatie belast met geautomatiseerde bulkprocessen. Automatisering is de ruggengraat van de organisatie en op het moment dat deze uitvalt, stagneert of fouten geeft, levert dit direct grote organisatorische problemen op met financiële gevolgschade. Een onwenselijk gevolg kan zijn dat mogelijke efficiëncyvoordelen later dan wel niet gaan optreden. Om een stabiele en kwalitatief hoogwaardige organisatie te blijven, blijft de focus de aankomende jaren op deze aansluitingen gericht.

Waarderen op gebruiksovervlakke

De Waarderingskamer stelt waardering op de gebruiksovervlakke vanaf 2022 verplicht. Hieraan ligt een aantal belangrijke overwegingen ten grondslag. De meeste marktinformatie over woningen (Funda etc.) is gekoppeld aan de gebruiksovervlakke van de woning. Ook in de Basisregistraties adressen en gebouwen (BAG) is de gebruiksovervlakke beschikbaar. Vanaf 1 oktober 2016 zijn de WOZ-waarden van woningen openbaar geworden en de WOZ-waarden worden gepresenteerd in combinatie met gegevens uit andere basisregistraties, waaronder de gebruiksovervlakke uit de BAG. Vanuit praktische overwegingen wordt het hierdoor steeds lastiger uit te leggen dat de WOZ-taxaties doorgaans gebaseerd zijn op de inhoud. Overstappen naar waarderen op gebruiksovervlakke levert voordeel (en een hogere klanttevredenheid en duidelijkheid) op voor onze burgers, het levert (tijd)voordeel op in de procesuitvoering.

BSOB is in 2017 gestart met een verkenning in samenwerking met de BAG specialisten van de deelnemende gemeenten. In 2018 is een gezamenlijk plan van aanpak opgesteld en een project gestart om minimaal in 2022 te kunnen voldoen aan deze verplichting. In 2019 hebben veel deelnemers de eerste stappen gemaakt om de totale gebruiksovervlakke van de GBO geometrie te valideren. In 2020 is BSOB aan de slag gegaan met het opknippen van de gebruiksovervlakke naar de WOZ-deelobjecten. Deze taak is ook in de begroting van 2021 en verder opgenomen als specifiek project binnen BSOB. De uitvoering zal door interne medewerkers in combinatie met externe medewerkers geschieden om de kennisopbouw binnen BSOB te garanderen. Er is sprake van een incidenteel tijdelijk project. Echter zoals eerder verwoord is de omvang van de aangeleverde mutaties en de direct daarmee samenhangende werkzaamheden voor BSOB erg afwijkend van de in 2018 geformuleerde uitgangspunten en begroting. Dit heeft als gevolg dat het zeer de vraag is of BSOB in staat is om tijdig alle mutaties conform de ook door de waarderingskamer gewenste kwaliteit en tijdigheid te kunnen voldoen. Wij zijn hierover in continue overleg met de waarderingskamer.

Informatiebeveiliging en Privacy

Verdergaande automatisering en robotisering biedt niet alleen kostenvoordelen maar kan ook voorzien in de steeds hogere eisen die gesteld worden aan de kwaliteit van de medewerkers en het 'in control' zijn van de interne organisatie. De eisen die gesteld worden aan informatiebeveiliging en privacy vormen daar een onderdeel van.

In 2020 is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van kracht geworden. BSOB gaat in 2021 de resultaten van de GAP analyse verder implementeren. Dit traject bestaat uit:

- Bepalen van maatregelen;
- Actualiseren van procesbeschrijvingen en register van verwerkingen;
- Dataclassificatie richtlijn opstellen en dataclassificatie uitvoeren;

Inrichten van PDCA-cyclus met periodieke managementrapportage;
Opstellen beveiligingsplan (implementatieplan maatregelen).

Kunstmatige intelligentie (AI) en algoritmes

Steeds meer bedrijven en organisaties maken gebruik van algoritmes en AI. Dit biedt voordelen en leidt tot nieuwe nuttige toepassingen. Maar de inzet van AI en algoritmes kent ook risico's en schadelijke effecten. Onverantwoordelijk gebruik van algoritmes kan leiden tot foutieve beslissingen, tot uitsluiting van mensen en tot discriminatie. De AP is als toezichthouder verantwoordelijk voor het toezicht op de verwerking van persoonsgegevens, en daarmee ook op de toepassing van AI en algoritmes waarbij persoonsgegevens worden gebruikt. Momenteel worden de eerste stappen gezet op de inzet van AI bij belastingheffing en dan met name bij de waardering in het kader van de uitvoering van de Wet WOZ. Alhoewel deze vorm van gebruik van AI object-gerelateerd is, is het niet denkbeeldig dat AI op termijn, bijv. als hulpmiddel in het kader van invorderen, ingezet kan gaan worden. In de loop van 2021 zal BSOB dan ook onderzoek doen om te kunnen beoordelen of AI, in enige vorm, een toegevoegde waarde zou kunnen hebben in de bestaande bedrijfsprocessen voor invordering.

Dienstverlening

BSOB stuurt op kwaliteit en is hierbij klantgericht. Het bieden van moderne betaalfaciliteiten en het snel en in één keer goed helpen van onze belastingplichtigen, ongeacht het gekozen kanaal, zijn hierbij belangrijk. Onze gegevens zijn op orde met betrouwbare data. We willen onnodige gesprekken voorkomen en betrekken de belastingplichtigen proactief bij wat we doen op basis van klantprofilering. Een pragmatische aanpak staat hierbij steeds voorop, we moeten het niet onnodig ingewikkeld maken voor onze belastingplichtigen. We zullen maximaal inzetten op online gebruikersgemak voor onze klant waarbij we streven naar een toegankelijke, gebruiksvriendelijke en veilige omgeving waarbij we zelfservice stimuleren. Begin 2021 wordt een nieuwe website in productie genomen en in de loop van het jaar wordt ook de digitale balie van BSOB vernieuwd.

Basisregistraties

Basisregistratie personen (BRP)

GouwIT is in 2020 gestart met het ontwikkelen van een rechtstreekse koppeling met de BRP. De verwachting is dat deze versie van GouwBelastingen medio 2021, na intensieve testen, in productie zal gaan. Hiermee zal het contract voor BRP mutaties met de dienstverlener T&T Vertrouwd Verbonden niet meer nodig zijn.

Basisregistratie kadaster (BRK)

Het Kadaster vervangt de BRK 1.0 door een nieuwe versie, de BRK Levering 2.0. Dit moet in de loop van 2022 zijn afgerond. Na een impactanalyse door VNG Realisatie (in samenwerking met de VNG, het ministerie van Binnenlandse Zaken en het Gemeentelijke GEO-Beraad) wordt gemeenten aangeraden niet over te gaan naar BRK 2.0, maar op een later tijdstip te migreren naar de zogenaamde 'Haal Centraal' API (Application Programming Interface). Voor de bulkproductie bij BSOB is dit mogelijk een minder gewenste oplossing. In 2021 zal met GouwIT verder overleg plaatsvinden over de ontwikkelingen en inzet op gebied van BRK 2.0. Naast de basisregistraties spelen er op het vlak van ICT ook nog andere ontwikkelingen, zoals Common Ground, GDI en GGI die gevolgen gaan hebben voor de bedrijfsvoering binnen de afdeling Heffen. Werkprocessen zullen op een andere wijze moeten worden opgezet, mogelijk worden werkprocessen in de uitvoering gecompliceerder.

Aanbesteding telefonie

Het contract met KPN voor onze telefoondiensten (VoIP telefoniesysteem en verbindingen) loopt eind 2021 af. Voor het sluiten van een nieuw contract wordt onderzocht of een Europese aanbesteding moeten worden opgestart of een onderhandse offertetraject moet worden gevolgd. In 2020 heeft al een marktverkenning plaatsgevonden.

Archivering

BSOB voert haar werkzaamheden bijna 10 jaar uit. In de afgelopen jaren heeft de focus vooral gelegen op het zoveel mogelijk verzamelen en bewaren van gegevens. Naast de van toepassing zijnde regelgeving op het gebied van archivering (Archiefwet e.d.) speelt ook de AVG bij de archivering een belangrijke rol. Op basis van de AVG dient er te worden gestreefd naar dataminimalisatie. Dat wil zeggen dat een organisatie niet meer gegevens mag verzamelen dan strikt noodzakelijk voor het beoogde doel. Dit, in combinatie met het recht op vergetelheid, verhoogt de druk op het verder en tijdig 'opruimen' van gearchiveerde documenten, die gebonden zijn aan een maximale bewaartermijn.

In 2021 wordt een opschoon actie, in overleg met de toezichthouder BHIC, voor de fysieke archieven uitgevoerd. Ook in de digitale archivering zullen de nodige documenten en gegevens verwijderd worden. Daarnaast probeert BSOB aan de voorkant te voorkomen dat documenten worden gearchiveerd die niet benodigd zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden (bijv. kopieën van ID bewijzen, doktersverklaringen) maar regelmatig wel worden overlegd bijv. bij verzoeken tot kwijtschelding.

3.3 Aanpassen werkprocessen

Denken vanuit de klant (deelnemers, belastingplichtigen)

BSOB heeft vanuit de taakuitvoering jaarlijks contact met alle inwoners en bedrijven.

We luisteren naar de inwoners en weten wat er speelt. We zorgen ervoor dat inwoners op een laagdrempelige manier informatie kunnen vinden en vragen kunnen stellen. BSOB blijft alle medewerkers (intern) opleiden en bijscholen. Deze gewenste verhoging van het kennisniveau heeft onder andere als doel dat de gehele organisatie bij grote aanslagruns kan worden ingezet om de vragen van de belastingplichtige te beantwoorden. In 2021 zal hier invulling aan gegeven worden aan door een centrale kennisbank op te zetten, daarnaast zal er ook kennisoverdracht plaatsvinden door interne cursussen. Het jaar 2020 heeft ons geleerd dat fysiek bijeenkomen niet meer zo vanzelfsprekend is als in verleden jaren, daarom zal voor de inhoud van de kennisbank ook gekeken worden naar meer digitale oplossingen als instructies video's en infographics die vanuit thuis geraadpleegd kunnen worden.

Automatisering / robotisering

BSOB is er om de kwaliteit, dienstverlening, efficiency en continuïteit van de waardering, heffing en inning van gemeentelijke en waterschapsbelastingen te garanderen. En wel tegen zo laag mogelijke maatschappelijke kosten. Naast een bijdrage te leveren aan het stelsel van basisregistraties (eenmalige registratie, meervoudig gebruik), is de aansturing erop gericht om de ingezette systemen en de standaarden zo optimaal mogelijk te gebruiken en vervolgens ook zo vastleggen (bijdrage aan kwaliteitsmanagement). In 2019 is een grote aanzet gemaakt met procesverbeteringen door het benoemen en opleiden van interne procesbegeleiders. Dat houdt in dat medewerkers getriggerd worden, door de procesbegeleiders om zelf de verbetervoorstellen te initiëren. De eerste successen zijn al geboekt. Dit is een standaard onderdeel die we continue toepassen op alle processen binnen de gehele organisatie .

In 2020 is gestart met verdergaande automatisering. Een eerste aanzet proef met robotisering is gemaakt. Inmiddels zijn er robots actief in de processen: flitsbezwaren, reguliere bezwaren en inlichtingenformulieren. We willen verder gaan bouwen aan de volgende robots: onvermogen, bouw aan en uit en 1-op-1-verkopen. Het uiteindelijke doel is alle eenvoudige repeterende werkzaamheden volledig te automatiseren. Dit betekent dat door deze automatiseringsslag alleen de complexere vraagstukken overblijven ter verwerking. Het zal medewerkers continu blijven uitdagen en betrekken bij procesverbeteringen.

Deze veranderende werkwijze gaat andere competenties van de medewerkers vragen. Daarnaast levert deze mate van automatisering een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening van BSOB. Enerzijds omdat er een 100% zekerheid is op de juistheid van de verzending en anderzijds omdat de uitval (niet uitvoerbare opdrachten door de automatisering leidt tot nader onderzoek van de oorzaak, hetgeen vaak weer verbeteringen oplevert.

Focus op kwaliteit en stabilisatie

De doelstelling is om als organisatie "in control" te zijn. In control zijn is een zaak die begint met het hebben van doelen, voor het halen van doelen zijn processen nodig. Het "in control" zijn vereist dus het (onder)kennen van de processen van de gehele organisatie. Er wordt in de dagelijkse aansturing en de operatie gebruik gemaakt van het sturingsvierkant (directeur-controller-afdelingshoofd-adviseur kwaliteitsmanagement) en interne stuurinformatie (Qlikview).

De kwaliteit van het product van de afdelingen frontoffice, invordering, stelselbeheer en bezwaar en beroep wordt gewaarborgd door de toepassing van het vierogenprincipe op alle werkzaamheden. De "controle" wordt gemeten middels diverse voorgangsrapportages. Het klantcontact wordt op niveau gehouden doordat de medewerkers de kennis van het werkgebied hebben en behouden door middel van trainingen en begeleiding.

Toekomstige ontwikkelingen:

Het is de bedoeling dat onze reeds deelnemende gemeenten Landerd en Uden met ingangsdatum 1 januari 2022 één gemeente worden. Omdat dit nog niet door de Tweede Kamer is bekrachtigd is hierover nog geen zekerheid. Dit zal dan als project worden opgepakt om aanwezige bestanden samen te voegen en er zal een harmonisatieslag plaatsvinden tussen de beide gemeenten met betrekking tot het te voeren beleid en belastingsoorten (verordeningen). In het jaar 2021 zal een werkgroep vanuit BSOB en de betrokken gemeenten duidelijkheid geven met betrekking tot de impact en verdere uitvoering teneinde een soepele overgang voor 2022 te garanderen.

4. Financiën

Indexering

De (meerjaren)begroting van BSOB wordt geïndexeerd overeenkomstig de vastgestelde nota Financieel Beleid. De prijscorrectie op basis van de Macro Economische Verkenningen uit de laatst bekende septembercircularis van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, onderdelen " netto materiele consumptie" en " lonen en salarissen" (voor de personele kosten) en onderdeel " netto materiële consumptie" (voor de materiële kosten).

Prijsmutaties overheidsconsumptie 2021-2025 (conform septembercircularis 2020)

	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Netto materiele consumptie	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%
Lonen en salarissen	1,8%	1,5%	1,9%	1,9%	2,2%	2%

De septembercircularis gemeentefonds 2020 is gebruikt voor de bovenstaande tabel. Jaar 2026 is geen onderdeel van de septembercircularis. Deze is daarom naar beste inschatting bepaald.

Salaris/cao-ontwikkeling

De CAO Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties geldt voor de periode 1 januari 2020 tot 1 januari 2021. OP het moment van schrijven van deze kadernota zijn de onderhandelingen voor de CAO SGO 2021 in volle gang.

Financiële impact beleidsontwikkelingen

Het doel van BSOB is om een toekomstbestendige en stabiele begroting te hebben. Met de deelnemers is afgesproken om bij elke begrotingswijziging een meerjarenbegroting toe te voegen. Omdat de 1^e BW 2021 gelijktijdig geagendeerd is met de Begroting 2022 is de meerjarenbegroting alleen opgenomen bij de Begroting 2022.

De genoemde ontwikkelingen hebben voor het grootste gedeelte een minimale financiële impact op de begroting. Uitzonderingen hierop zijn het project waarden op oppervlakte en de impact van de NCNP-bureaus. Over deze punten zal in elke bestuursrapportage gerapporteerd worden.

Naast bovenstaande punten zijn er diverse ontwikkelingen met financiële impact geweest. In de ontwerp-1^e BW 2021 en ontwerp-Begroting 2022, worden deze ontwikkelingen nader toegelicht. Gezien de gelijktijdige agendering van de kadernota, ontwerp-1^e BW 2021 en ontwerp-Begroting 2022 worden ze in de kadernota niet verder toegelicht, maar staan ze hieronder samengevat.

Referentie	Omschrijving	2021	2022	2023	2024	2025
1. Gouw7R2	Afspraken samenwerking Gouw	+€32.500	+€32.500	+€32.500		
2. WOZ-bezwaren	Vooralsnog geen aanpassingen.	P.M.				
3. Project Waarden op oppervlakte	Inhuur Waarden Overige Opbrengsten waarden ¹	+€585.000 - €585.000				
4. Achterstand en Werkvoorbereiding	Inhuur waarden Inhuur heffen	+€90.000 +€60.000	+€90.000 +€60.000			
* Taakstelling Robotisering	Taakstelling/effect en robotisering	+€68.000	+€68.000	-€585.000	-€585.000	-€585.000
Totaal aanpassing netto-kosten meerjarenbegroting		+€182.500	+€182.500	-€585.000	-€585.000	-€585.000

¹ Een minbedrag bij overige opbrengsten is een stijging van de opbrengsten. Dit staat als een minbedrag omdat het de netto-kosten verlaagt.

Bovenstaande uitgangspunten alsmede de realisatie 2020 zullen verwerkt worden in de 1^e BW 2021 en het opstellen van de begroting 2022.

BESLUIT VASTSTELLING KADERNOTA 2022

Het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking Oost-Brabant besluit:

- In te stemmen met de kadernota 2022;
- In te stemmen met de daarin opgenomen kaders en uitgangspunten;

Oss, d.d. 15 maart 2021:

De voorzitter Dagelijks Bestuur

De secretaris

H.A.M. van Moorsel

G.J.M. van der Zanden

BESLUIT

Het Algemeen Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking Oost-Brabant besluit:

- In te stemmen met de kadernota 2022;
- In te stemmen met de daarin opgenomen kaders en uitgangspunten;

Oss, d.d. 29 maart 2021:

De voorzitter Algemeen Bestuur

De directeur

H.A.M. van Moorsel

G.J.M. van der Zanden