



Belastingssamenwerking
Oost-Brabant

Bestuursrapportage II 2020

(inclusief -ontwerp- 2^e BW 2020)

Periode	januari – juli 2020
Datum	11-9-2020



Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Organisatie-ontwikkelingen.....	4
3. Leeswijzer	7
4. Primaire processen	8
4.1 Waarderen	8
4.2 Heffen	9
4.3 Innen	10
5. De Paragrafen.....	11
5.1 Weerstandsvermogen & risicobeheersing	11
5.2 Financiering.....	12
5.3 Bedrijfsvoering	12
5.3.1 Bezwaar en Beroep	12
5.3.2 Frontoffice.....	14
5.3.3 ICT.....	14
5.3.4 Personeel en Organisatie - Ziekteverzuim	15
5.4 Prestatie-indicatoren	15
6. Projecten 2020.....	17
7. Financiën	18
7.1 Exploitatieresultaat t/m juli 2020	18
7.2 Analyse verschillen.....	19
7.3 Berekening deelnemersbijdragen	22
7.4 Productiecijfers 2019	22
7.5 Invorderingsopbrengsten	24
7.6 Meerjarenbegroting	25

1. Inleiding

Voor u ligt de tweede bestuursrapportage van 2020.

De situatie, zoals geschetst in de eerste bestuursrapportage, is onverminderd van kracht. Dit had natuurlijk niemand kunnen voorzien.

Zoals reeds in de eerste bestuursrapportage gememoreerd, is de impact op de uitvoering voor BSOB gering. Iedereen kan thuis werken. Na een, voor sommigen, gewenningsperiode is het totaalbeeld dat de meeste medewerkers kiezen voor 1 à 2 dagen thuiswerken voor de toekomst. Het thuiswerken zal echter altijd op vrijwillige basis (in tegenstelling tot enkele weken geleden) geschieden. Nu is in principe iedereen weer beperkt welkom op kantoor, maar we zien dat het quotum wat we hebben vastgesteld van maximaal 15 medewerkers per dag, nimmer gerealiseerd wordt.

Indirect is de coronacrisis een extra stimulans geweest voor sommige ontwikkelingen. Samen met Ortec en BSGW is er een nieuwe app ontwikkeld, die de huisbezoeken van en opnames door taxateurs tot een minimum beperkt. Een mooie nieuwe ontwikkeling die ook helemaal past binnen deze tijd van het modern werken. Meer dan 60% van alle respondenten heeft direct positief gereageerd op ons verzoek om foto's te maken die gebruikt kunnen worden voor de waardering. Naast onze eerste robot, hebben we een tweede die inmiddels werkzaam is. Met robot drie zijn we volop in ontwikkeling. Hierop wordt in hoofdstuk 2 verder ingegaan.

In de hoofdstuk organisatie-ontwikkelingen is te lezen dat er een significante stijging is bij de WOZ-bezwaren. Binnen waarden is er dan ook een fors hogere prognose dan in de 1^e BW 2020 geraamd. Ook zal de stijging van de bezwaren leiden tot een stijging in de proceskosten. Daarnaast leidt de coronacrisis enerzijds tot meer kosten, waaronder telefonie. Anderzijds zijn de reiskosten lager dan begroot.

Onder het hoofdstuk financiën worden bovenstaande zaken nader toegelicht. De prognose van deze punten geeft aanleiding tot het opstellen van een 2^e BW 2020, zie onderstaande samenvatting.

Lonen & Salarissen en inhuur:	+ € 329.000	Nadeel
Overige Personeelskosten:	- € 50.000	Voordeel
Proceskosten:	+ € 150.000	Nadeel
Automatiseringskosten:	+ € 45.000	Nadeel
Algemene kosten	+ € 40.000	Nadeel
Overige opbrengsten	+ € 11.000+	Nadeel
Totale mutatie 2 ^e BW 2020	+ € 525.000	Nadeel

De 2^e BW 2020 is opgenomen in deze bestuursrapportage.

Graag wil ik toch weer afsluiten met een uiting van trots. Trots op hoe al onze medewerkers zijn omgegaan met de maatregelen, het thuiswerken (soms met de extra belasting van thuisblijvende kinderen) en we toch in staat zijn geweest alles door te laten lopen alsof er niets is gebeurd.

Grard van der Zanden

2. Organisatie-ontwikkelingen

Coronavirus

Belastingheffing

Het overleg met het dagelijks bestuur (DB) en het algemeen bestuur (AB) heeft een andere frequentie gekregen, dat wil zeggen dat er nu maandelijks overlegd wordt, eenmaal in de raadszaal en de rest digitaal. Doel van deze overleggen is met name het bepalen van de wijze waarop de deelnemers willen omgaan met de belastingplichtigen, die getroffen zijn door de maatregelen van onze regering.

In mei heeft BSOB een RaadsInformatieBrief (RIB) opgesteld op verzoek van de AB-leden, waarin voorstellen zijn gedaan hoe te handelen in de nabije toekomst met betrekking tot de maatregelen en de mogelijke effecten hiervan op belastingplichtigen.

Voor wat betreft de gevolgen van de maatregelen m.b.t. het coronavirus verwachten we dat we, voor die belastingplichtigen die het betreft, veel extra inzet nodig zullen hebben voor het behandelen van de betalingsproblemen en de daarbij behorende betalingsregelingen en dossiers onvermogen. Dit zal gedeeltelijk in 2020 zijn, maar zeer zeker ook in 2021.

In juli heeft een ingelaste bijeenkomst met de regievoerders plaatsgevonden ter voorbereiding op het te nemen besluit door de AB-leden om met ingang van 1 september de invordering weer op te starten. De wijze waarop deze invordering gestart gaat worden, met name het versturen van een eenmalige herinnering, is afwijkend ten opzichte van voorgaande jaren. Echter in het licht van de gebeurtenissen waren alle regievoerders eensgezind met betrekking tot het verzenden van deze eenmalige herinnering.

De invorderingscijfers geven op moment van schrijven het volgende beeld:

- Het gemiddeld aantal storno's betreft 0,59%. Dit ligt lager dan in 2019 (0,75%);
- Er zijn in verband met corona 108 vorderingen met uitstel van betaling (ad. € 371.984,82);
- Er zijn 812 betalingsregelingen ten opzichte van 1033 in 2019;

Het algemene beeld van de inning van de belastingopbrengsten is dat de coronacrisis tot op heden nog beperkte impact hierop heeft. Echter de verwachting is dat, als gevolg van de steunmaatregelen met betrekking tot invordering, dit leidt tot lagere invorderingsopbrengsten. In hoofdstuk 7 wordt een prognose van de invorderingsopbrengsten gegeven.

Bedrijfsvoering

Thuiswerken is een soort tweede natuur geworden voor de meeste medewerkers van BSOB. Frequent contact met medewerkers geeft ook het beeld dat deze ongewilde boost voor thuiswerken erg positief is uitgevallen. Nagenoeg iedereen heeft zijn/haar plaats gevonden en het thuiswerken als bijna normaal ervaren.

Het standpunt van het managementteam (MT) van BSOB is dat de richtlijnen van de regering gevolgd worden, temeer daar er geen financiële- of productie gerelateerde noodzaak is om te gaan reizen of op kantoor te gaan werken. Daarom hanteert BSOB het advies: "blijf zoveel mogelijk thuis werken". Los daarvan is het voor maximaal 15 medewerkers mogelijk om op kantoor te werken. Iedereen komt daarvoor in aanmerking, maar het komt zelden voor dat er meer dan 10 medewerkers op kantoor zijn.

BSOB had voor het uitbreken van de crisis reeds 99% (deze 99% heeft betrekking op de combikohieren; aanslag gemeentelijke en waterschapsheffingen) van de aanslagen opgelegd. De meeste resterende aanslagen (met name die voor het waterschap) zijn in juni opgelegd.

De verwachting is dat als de invorderingsactiviteiten weer opgestart worden dat er meer inzet benodigd is om betalingsregelingen met belastingplichtigen te treffen. Waar mogelijk vangen we dit natuurlijk op met onze eigen medewerkers, echter de verwachting is dat hier voor ingehuurd zal moeten worden. Op moment van schrijven kan deze inzet niet gekwantificeerd worden, waardoor deze niet in de begrotingswijziging is opgenomen.

BSOB is in control, maar zal indirect, zoals hierboven beschreven, toch de nadelige effecten van de maatregelen die genomen zijn gaan merken op de begroting.

WOZ-bezwaren

Het aantal WOZ-bezwaren is significant toegenomen. We hebben op objectniveau meer dan 5.400 bezwaren ontvangen. Voor de gedeeltelijke afhandeling daarvan hebben we de robot ingezet. Dat heeft geresulteerd dat we reeds meer dan 2.900 bezwaren hebben afgehandeld. Ook is gekozen om alle NCNP bureaus te horen. We hebben reeds 3.400 hoorzittingen gehouden. Er dienen er nog 400 ingepland te worden. Het totaal aantal hoorzittingen van 3.800 ligt fors hoger dan in 2019 (1.960).

In 2020 is er fors ingezet op de informele afhandeling van bezwaren. Het aantal informele afhandelingen in 2020 is 3.300 en in 2019 was dat 2.800. BSOB heeft haar communicatiekanalen maximaal ingezet om zoveel mogelijk reguliere bezwaren te voorkomen. De stijging van 500 informele contacten t.o.v. 2019 mag zeker een succes worden genoemd. Het risico was anders dat deze als reguliere bezwaren afgehandeld zouden moeten worden, wat relatief veel meer tijd kost. Ook met betrekking tot de klantvriendelijkheid is dit een positief resultaat.

Ondanks de positieve effecten van de informele afhandeling is er toch fors meer inzet gepleegd om de bezwaren tijdig af te handelen. Deze overschrijding van de kosten wordt toegelicht in hoofdstuk 7.

Het tweede gevolg is dat de proceskosten dit jaar naar verwachting € 150K hoger zullen zijn dan in de 1e BW 2020 geraamd was. In deze bestuursrapportage wordt hiervoor begrotingswijziging voorgesteld.

Robotisering

Dit jaar is BSOB aan de slag gegaan met robotisering. Naast de eerste en tweede robot, die al volop ingezet worden, is BSOB druk doende met de derde robot. Nu het effect van de inzet van de robot op onze processen gemeten kan worden, kunnen we niet anders dan concluderen dat het een succes is. De robot doet de handelingen vele malen sneller en geheel foutloos. Dat wil zeggen dat de kwaliteit (omdat nu veel minder foutieve aanslagen verstuurd zullen worden) wordt verbeterd. Ook de uitval die de robot genereert, geeft ons inzicht in eventuele onvolkomenheden in het proces of de automatisering. Dit vraagt hoger opgeleide medewerkers, omdat de probleemstelling van de uitval van de robot vaak complex is en een zeer goed inzicht in de processen van de medewerker vergt.

Strategische visie BSOB

Het gevolg van het verder inzetten van de robotisering en verdergaande slimme automatisering is dat er binnen een tijdsbestek van 3 jaar minder medewerkers nodig zijn. Hierover is BSOB volop in gesprek met het DB, AB en de OR. We zullen de medewerkers in het BSOB-breed overleg van augustus over de laatste status informeren. Eerdere aankondigingen hiervan zijn in twee eerdere BSOB breed overleggen reeds gedaan door de directeur. Nu zal het echter nog specifiek benoemd worden. Een businesscase is opgesteld door het MT en is voorgelegd aan de regievoerders, het DB en AB.

Dit alles sluit aan op de kadernota en de op de kadernota ontvangen reacties van de deelnemers. Deze omvatten het waarborgen en verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening en indien mogelijk het verlagen van de kosten. Het voltallige MT is er van overtuigd dat de bovenvermelde maatregelen zullen leiden tot uiteindelijke kostenverlaging en verhoging van de kwaliteit.

Bijkomend gevolg is dat deze stappen zeer positief zullen bijdragen aan de aantrekkelijkheid van BSOB als uitvoeringsorganisatie voor potentiële nieuwe deelnemers.

Middels de bestuursrapportages en de overleggen met de regievoerders en bestuurders zal de voortgang van de veranderingen gecommuniceerd worden.

Problemen GouwIT

Eind vorig jaar zijn wij voor een aantal modules van ons belastingpakket overgegaan van Gouw5 naar Gouw7R2, namelijk voor de modules kwijtschelding, bezwaren en klantencontact. Daarnaast is het oude zaaksysteem en de digitale balie van Bakerware vervangen door de varianten van GouwIT zijnde GouwZaak en eGouw. We hebben tevens het product regieportaal aangeschaft om op een veilige manier gegevens van externe partijen te kunnen ontvangen, denk hierbij aan bijvoorbeeld bouwtekeningen en lijsten met informatie voor kwijtschelding. Zoals reeds in de eerste bestuursrapportage gemeld is, was de bedoeling om de investering zo snel mogelijk af te ronden. Echter ondanks het vele testen vanuit BSOB en GouwIT bleek in productie dat er nogal wat functionaliteiten niet werkten of ontbraken. Het aantal meldingen stapelde zich op en de oplossingen kwamen maar niet snel genoeg. Vanaf medio mei zijn daarom twee-wekelijkse overleggen gaan plaatsvinden tussen BSOB en GOUWIT om ervoor te zorgen dat de problemen voortvarend opgelost zouden worden. Ondanks deze overleggen zijn de problemen nog niet opgelost en is het tempo wel wat omhoog gegaan maar nog niet voldoende.

Wat een bijkomend probleem is, is dat na iedere release (die oplossingen moet bieden voor de diverse problemen) die in productie gaat weer nieuwe problemen ontstaan. De investering is daarom nog niet afgerond en er zijn ook op directieniveau gesprekken gaande met GouwIT. Tekenend is dat het overzicht met problemen dermate lang is, dat deze niet in deze bestuursrapportage opgenomen is.

Naast bovenstaande problemen is het reeds lange tijd de wens om journaalbestanden te genereren. Ook over dit onderwerp is intensief contact geweest met GouwIT.

Omdat blijkbare verwachting en de kwaliteitseisen die wij (lees BSOB) aan ons automatiseringssysteem stellen veel hoger zijn dan bij onze collega's (eenzelfde conclusie heeft NBK (Noorderlijk Belastingkantoor getrokken), heeft er een gesprek plaatsgevonden met de betrokken directeuren (GouwIT, NBK en BSOB). Dit heeft er in geresulteerd dat GouwIT samen met BSOB en NBK een apart traject gaat volgen (innovaties en maximale effectiviteit). Dit traject start per direct en het doel is om samen de meest efficiënte wijze en processen toe te gaan passen.

3. Leeswijzer

Primaire processen

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

De paragrafen

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

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

Projecten 2020

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

Financiën

Hoofdstuk 7 geeft alle financiële informatie betreffende de realisatie ten opzichte van de 1^e BW 2020.

4. Primaire processen

De primaire processen (ook wel programma-onderdelen genoemd) 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.
- Innemen: het verlenen van kwijtschelding, het verwerken van betalingen en het nemen van invorderingsmaatregelen.

4.1 Waarderen

Wat willen we bereiken?

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

Waardering

Alle objecten gewaardeerd, gecontroleerd en beschikt voor belastingjaar 2020. 98% van de objecten voor 1 maart 2020 en 99,8% van de objecten voor 1 juli 2020.

Vraagprijsanalyse

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

Permanente Marktanalyse

Na de verwerking van de verkopen via het Kadaster worden maandelijks de koopinlichtingen-formulieren en herinneringen verstuurd. Hierna zal de analyse door de taxateur worden afgerond, maximaal 4-6 maanden na verkoopdatum.

Waarderen op oppervlakte

In 2020 zullen alle objectgegevens worden aangevuld met alle relevante data om te kunnen gaan waarderen op oppervlakte en worden de voorbereidingen getroffen om in 2022 werkelijk te kunnen overgaan tot het waarderen op gebruiksoppervlakte. Dit in samenwerking met de BAG-beheerders van de deelnemers en de Woningbouwstichtingen welke onroerend goed bezitten binnen de deelnemende gemeenten.

Wat is er gerealiseerd?

Waardering

We hebben 99% van de objecten voor 1 maart 2020 op kohier gebracht. Op 1 juli 2020 was 99,3% op kohier gebracht, waar we 99,8% voor ogen hadden. De oorzaak zit deels in het feit dat de nieuwbouw nog niet volledig op kohier is gebracht nu deze samen met de buiten-reguliere BAG-mutaties wordt aangeleverd. De deelnemers leveren in 2020 naar verwachting driemaal zoveel mutaties aan, dan regulier te verwachten was. Het wegwerken van deze buiten-reguliere werkzaamheden zorgt voor vertraging in de verwerking van de nieuwbouw.

In verband met de coronacrisis zijn enkele kohieren verlaat opgelegd (eind juni 2020) en had daarom geen invloed op de realisatie per juli 2020.

We waren graag begonnen met de herwaardering van de WOZ-waarden voor belastingjaar 2021 op 1 augustus 2020, echter vanwege de uitval in de BRK verwerking van GouwIT starten we pas 1 september 2020. De prognose ten behoeve van de belastingtarieven 2021 kan daarom pas tegen 1 oktober 2020 afgegeven worden.

Permanente marktanalyse

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

In verband met de BRK-problemen bij GouwIT zijn we er niet in geslaagd dit naar 4 maanden te brengen. Wel zijn we binnen de 6 maanden gebleven, ondanks de opgelopen vertraging vanuit de softwareleverancier.

Dit geldt ook voor de vraagprijsanalyse.

Waarderen op oppervlakte

Door de extra inzet van de deelnemers en de samenwerking tussen de BAG-medewerkers van de deelnemers en medewerkers van BSOB liggen de meeste deelnemers op schema om de gebruiksoppervlakte op VBO-niveau op te leveren. De eerste opleveringen zijn binnen.

BSOB had ten doel gesteld deze opleveringen rond 1 juni met de deelnemers te bespreken. Dit doel is helaas niet bereikt vanwege de aanlevering vanuit de deelnemers. Dit alles geeft reden tot uitvoerige bespreking met de deelnemers, welke vanwege de vakantieperiode nog niet heeft plaatsgevonden. Na de vakanties wordt dit zo spoedig mogelijk ingepland. Indien er nog nawerk is, zal dit met de deelnemer in goed overleg verder besproken en/of opgepakt worden. Ondertussen werkt het projectteam verder aan de verdeling van de gebruiksoppervlakte waarvan de deelnemer de totale GBO heeft aangeleverd. In die gevallen waar de projectmedewerkers buiten-reguliere BAG-mutaties tegenkomen, worden deze door de projectmedewerkers integraal meegenomen. Hierover zal in Q3 nader overleg plaatsvinden.

4.2 Heffen

Wat willen we bereiken?

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

Wat is er gerealiseerd?

Efficiënter werkproces en standaardisering inrichting belastingapplicatie

Onze juridische en beleidsadviseurs zijn druk doende met de verwerking van de analyse en aanbevelingen voor wat betreft het harmoniseren van verordeningen gemeentelijke heffingen. Deze worden conform afgegeven planning in het derde kwartaal voorgelegd aan de individuele deelnemers.

Efficiëntere verwerking van de gegevensstroom WABO/BAG van uit de deelnemers.

De eerste verbeteringen binnen het proces gegevensbeheer hebben we in het eerste kwartaal doorgevoerd. Zo hebben we gezien dat de werkvoorbereiders en de BAG-WOZ medewerkers veel raakvlakken hebben binnen hun uitvoeringstaken. Wij hebben deze twee teams samengevoegd en dat werpt zijn vruchten af. Dit is nog niet direct zichtbaar naar buiten toe, vanwege de stortvloed aan buiten-reguliere BAG-mutaties die in 2020 door de deelnemers aan BSOB zijn aangeleverd. Wel zien we aanzienlijke kortere doorlooptijden in de verwerking van de vergunningenstroom.

Controleren op optimaliseren basisbestanden

Er heeft een grootschalige confrontatie plaatsgevonden tussen de huidige gegevens en de registratie uit de bronbestanden. Samen met onze ICT medewerkers hebben wij veel gegevens geautomatiseerd kunnen opwerken. Dit heeft geleid tot een snellere totstandkoming van een volledige aanslagoplegging.

Beschikken en vaststellen aanslagbiljetten

Alle object- en subjectgebonden heffingen zijn gecontroleerd en beschikt voor belastingjaar 2020. Ondanks de coronacrisis heeft BSOB op 1 juli 2020 99,3% van de objecten op kohier gebracht. De kohieren die in maart, april en mei gepland stonden zijn in het kohier van juni mee gegaan.

Met betrekking tot de aanslagoplegging voor de jaren tot en met 2019 is nagenoeg alles opgelegd. Er resteert een klein deel objecten die in het najaar beschikt wordt. Daarom is de verwachting dat deze doelstelling in 2020 gerealiseerd wordt.

4.3 Innen

Wat willen we bereiken?

- Continuering van de in 2018 gestarte werkwijze met betrekking tot invorderen
- Inkomende e-mails en overige correspondentie wordt op tijd, volgens de gestelde prestatie-indicatoren, beantwoord. Dit alles tegen zo laag mogelijke kosten.
- Belastingplichtigen maken zo veel mogelijk digitaal gebruik van de producten en raadpleging via MijnOverheid.
- Het efficiënt, effectief en kwalitatief verwerken van betalingen en belastingaanslagen en de respectievelijke invordering.
- Zelf opleggen van alle loonvorderingen (in plaats van bij de deurwaarder).

Wat is er gerealiseerd?

- Dit jaar worden de papieren machtigingsstrookjes voor de automatische incasso extern gescand en gelezen, waardoor er nog maar een klein percentage uitval is wat door een medewerker verwerkt moet worden.
- Eén van de maatregelen die BSOB heeft genomen om tegemoet te komen aan de impact die de landelijk genomen coronamaatregelen hebben, is om tot 1 september geen aanmaningen en dwangbevelen te sturen. Daarnaast zal er een eenmalige herinneringsbrief worden verzonden, omdat de invordering sinds februari heeft stilgelegen. De herinneringsbrief en het stilvallen van de invordering in de periode februari tot en met augustus leiden ertoe dat de opbrengsten uit de aanmanings- en dwangbevelkosten lager zullen zijn (zie ook paragraaf 7.5)
- Tevens is de periode om aanvullende stukken aan te leveren voor verzoeken om kwijtschelding verlengd waardoor de behandeltijd is toegenomen met ruim 2 maanden.

5. De Paragrafen

5.1 Weerstandsvermogen & risicobeheersing

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

In deze paragraaf komen de volgende onderwerpen aan bod:

- een inventarisatie van de weerstandscapaciteit
- een inventarisatie van de risico's.

Kaders

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

Weerstandscapaciteit:

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

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

Zoals vastgesteld in de financiële verordening, dienen niet onderkende of financieel afgedekte risico's welke gedurende het begrotingsjaar geschieden, initieel op te worden gevangen ten laste van de post Onvoorzien. In de financiële verordening artikel 4 lid 2 is de post onvoorzien vastgesteld op 0,6% van de begroting met een minimum van € 50.000.

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

Risico's

Coronacrisis

Op moment van schrijven van deze bestuursrapportage duurt de crisis rondom het coronavirus onverminderd voort.

Door het uitstellen van de geplande kohieren van maart, april en mei en de afspraken omtrent het verlenen van uitstel van betaling voor diegenen die daar specifiek om verzoeken, zullen de belastinggelden later in het jaar ontvangen worden en daarmee ook pas later in het jaar doorgestort worden naar de deelnemers.

Eind augustus is er een ingelaste AB-vergadering waarin afspraken gemaakt zullen worden om de invorderingswerkzaamheden weer op te starten.

Daarnaast is er een significant risico dat er meerdere belastingplichtigen niet of niet geheel aan de opgelegde aanslag kunnen voldoen. Het effect op de begroting zal dan zijn, dat er meer betalingsregelingen zullen worden afgesloten en dat dit een niet begrote inzet van medewerkers invordering zal vergen. Op dit moment is deze niet begrote inzet niet te kwantificeren. Ook zijn de aanvullende repro- en portokosten lastig te kwantificeren. De eenmalige herinneringsbrief leidt namelijk zeer waarschijnlijk tot lagere aanmaningsbrieven. De begrote post "onvoorzien" zal voor bovenstaande kosten ingezet worden.

Mogelijke risico's met betrekking tot de omvang van de geleverde diensten door leveranciers

Vastgesteld is dat in de afgelopen jaren de gezamenlijke omvang van de opdrachten, vanwege hun specifieke branchekennis, per leverancier toeneemt. Om te voorkomen dat er in de toekomst risico gelopen wordt in relatie tot de geldende aanbestedingsregels wordt het inkoopbeleid geëvalueerd en zal deze in de AB-vergadering van december 2020 geagendeerd worden. Parallel hieraan zullen er aanbestedingen opgestart worden.

Waarderen op oppervlakte:

De kosten voor het project waarderen op oppervlakte zijn gebaseerd op de tot op heden bekende gegevens. Omdat het project nog in de beginfase is en pas gedurende het project werkelijk de omvang van de juistheid van de gegevens (BAG gegevens deelnemers) kan worden ingeschat, kunnen de begrote kosten (inhuur waarderen) mogelijk gaan afwijken. De voortgang wordt periodiek met de deelnemers afgestemd en is via een applicatie permanent inzichtelijk voor zowel de deelnemers als BSOB.

In de voorgaande jaren werden de kosten voor het opwerken van de niet-reguliere BAG-mutaties apart in rekening gebracht onder de noemer mutatiesignalering. Echter werkzaamheden met betrekking tot de BAG-mutatie hebben een relatie met de werkzaamheden voor het project waarderen op oppervlakte. Het voorstel is daarom om deze kosten op dezelfde wijze door te belasten. De praktische uitwerking wordt in Q3 voorgelegd aan de financieel specialisten van de deelnemers.

WOZ-Bezwaren

Geconstateerd is dat over de afgelopen jaren de hoeveelheid WOZ-bezwaren fors toegenomen is. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de impact van de NCNP-bureaus. Het effect hiervan, op de begroting van BSOB, is tweeledig. Enerzijds is er fors meer personele inzet benodigd om deze bezwaren af te handelen (welke veelal door inhuurmedewerkers wordt uitgevoerd) en anderzijds stijgen de proceskosten fors. BSOB doet er alles aan om deze kosten zo laag mogelijk te houden, maar de verwachting is dat deze kosten in de komende jaren nog gerealiseerd worden.

5.2 Financiering

BSOB conformeert zich aan de regels van de wet FIDO. Een vertaling is opgenomen in het treasurystatuut van BSOB. Aangezien BSOB geen langlopend vreemd vermogen aan heeft hoeven trekken, is het treasuryrisico nihil. De liquiditeitspositie wordt nauw gemonitord. Op moment van schrijven zijn hier geen bijzonderheden over te melden.

5.3 Bedrijfsvoering

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

Bezwaar en beroep is geen primair proces en wordt daarom behandeld bij bedrijfsvoering.

5.3.1 Bezwaar en Beroep

Wat willen we bereiken?

Bezwaren WOZ

Het gehele proces van bezwaarafhandeling, administratief, juridisch en taxatietechnisch afhandelen binnen de wettelijke gestelde termijn. Voor 90% van de bezwaren willen wij in 2020 gaan voldoen aan de door de Hoge Raad gestelde redelijke termijn van een half jaar vanaf datum aanslagoplegging. Daarnaast als prestatie indicator het maximum aantal toegekende bezwaren onder het landelijke gemiddelde.

Bezwaren gemeentelijke heffingen

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

Bezwaren waterschapsheffingen

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

Beroepsschriften

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

Wat is er gerealiseerd?

Per 2020 zijn er een aantal belangrijke veranderingen in het bezwaarproces:

- De bezwaarmodule van Gouw5 is vervangen door de bezwaarmodule van Gouw7R2, waardoor er gewerkt wordt met een workflow in de belastingapplicatie die de werkvoorraad goed in beeld brengt;
- Door de overgang naar Gouw7R2 is besloten om de teams bezwaar & beroep en heffen gezamenlijk alle bezwaren te laten inboeken, dus de bezwaren WOZ, gemeentelijke- en waterschapsheffingen. Hierdoor is het gelukt om alle bezwaren binnen enkele dagen na ontvangst ingeboekt te hebben;
- Dit jaar is in maart de eerste robot live gegaan, deze verwerkt flitsbezwaren. Dit zijn de informele bezwaren die we telefonisch ontvangen;
- In juni is de tweede robot live gegaan. Deze stelt de uitspraken op voor de reguleren bezwaren WOZ aan de hand van het advies van de taxateur. Naar verwachting zal de robot 80 – 90% van de bezwaren WOZ voor de woningen afhandelen.

In onderstaande tabel is het aantal ontvangen bezwaren op aanslagniveau¹ opgenomen.

	2020		2019	
Soort bezwaar	Aantal ontvangen	Afgedaan	Aantal ontvangen	Afgedaan
Gemeente bezwaar	3.096	2.905	1.733	1.502
Waterschap bezwaar	2.846	2.713	1.418	1.306
WOZ bezwaar	4.875	2.500	2.969	1.395

Bezwaren gemeentelijke heffingen en waterschapsheffingen

Het niet opleggen van kohieren in maart, april en mei vanwege de coronacrisis heeft een positief effect gehad op de bezwarenafhandeling van zowel de gemeentelijke heffingen als de waterschapsheffingen. Deze zijn voor het grootste deel afgehandeld, omdat hier in het tweede kwartaal de focus op gelegd kon worden.

Afhandeling WOZ-bezwaren en beroepen

Hoewel we een enorme stijging in het aantal bezwaarschriften hebben, zien we ook dat we een daling hebben van het aantal formele bezwaren dat door burgers zelf wordt ingediend. We zien ook dat het aantal informeel afgehandelde bezwaren wederom is toegenomen. De informele benadering heeft wel degelijk een effect, maar wordt helaas overschaduwd door de slagkracht van de NCNP-bureaus. Dit is overigens een landelijk zichtbare trend. Het percentage NCNP-bezwaren ten opzichte van de WOZ-bezwaren betreft 63%.

De enorme stijging in het aantal bezwaarschriften maakt het een uitdaging om 99% afgehandeld te krijgen binnen het kalenderjaar, met name omdat veldbezoeken in verband met de COVID-19 uitbraak niet of verminderd mogelijk zijn. Daar verwachten we wel uitloop. Inmiddels is de eerder benoemde app in productie, welke een respons van 63% tot resultaat heeft gehad.

¹ Bij de WOZ-bezwaren is het mogelijk dat er op 1 aanslag meerdere objecten staan waartegen bezwaar gemaakt wordt. Dit verklaart het verschil met de getallen in hoofdstuk 2.

5.3.2 Frontoffice

Wat willen we bereiken?

- BSOB streeft een goede bereikbaarheid na. Alle inkomende telefoongesprekken dienen binnen de gestelde prestatie-indicatoren beantwoord te worden. Inkomende e-mails en overige correspondentie dient op tijd, volgens de gestelde prestatie-indicatoren, beantwoord te worden. Dit alles tegen zo laag mogelijke kosten.
- Belastingplichtigen maken zo veel mogelijk digitaal gebruik van de producten en raadpleging via MijnOverheid.
- Steeds meer aansluiting bij de Digitale Agenda 2020 (VNG).

Wat is er gerealiseerd?

- De belangrijkste modules voor het uitvoeren van frontofficewerkzaamheden zijn van Gouw5 naar Gouw7R2 overgegaan. Zo is ook het zaaksysteem overgegaan van Bakerware naar GouwIT; dit zorgt ervoor dat zaken in één pakket afgehandeld kunnen worden.
- De website is op een aantal onderdelen aangepast, waardoor deze meer gebruiksvriendelijk is geworden voor de bezoeker.
- Sinds de overgang van de belastingapplicatie van Gouw5 naar Gouw7R2 is ook de digitale balie van Bakerware overgegaan naar eGouw. De nieuwe digitale balie biedt de belangrijkste producten voor de belastingschuldigen:
 - automatische incasso aanvragen of intrekken;
 - wijzigingen in woonsituatie doorgeven;
 - bezwaar maken of intrekken;
 - kwijtschelding aanvragen en intrekken.
- Door de coronamaatregelen is het grootste deel van de medewerkers van BSOB thuis gaan werken zo ook de frontoffice. Deze overgang is vlekkeloos verlopen, waardoor de belastingschuldige er geen enkele last van heeft ondervonden.
- Sinds half juli is er een BSOB telefoonrooster in werking getreden. Door collega's van de andere afdelingen gedeeltelijk mee te laten bellen wordt de belastingschuldige zo goed en snel mogelijk te woord gestaan, wat een positief effect heeft op de KPI. Tevens zorgt het ervoor dat de medewerkers van de frontoffice ook toekomen aan de andere werkzaamheden dan de telefoonbeantwoording.

5.3.3 ICT

Wat willen we bereiken?

- Een volgende stap voor BSOB is het werken met voorspellende analyses. De huidige managementinformatie oplossingen gaan over het verleden. BSOB wil vooruit kunnen kijken en met de beschikbare trendinformatie de nodige inzichten en voorspellingen naar de toekomst toe visueel kunnen weergeven. (Qlikview zo maximaal mogelijk benutten en inzetten)
- Big Data ontwikkelingen maken het mogelijk om verdergaande data-analyses uit te voeren. Dit leidt tot een meer datagedreven organisatie.
- Veilig kunnen inloggen op de digitale balie van BSOB is van groot belang. Het gebruik van inlogmiddelen die meer zekerheid geven over wie je bent, maakt cybercrime en identiteitsfraude moeilijker.
- Door geografische gegevens uit de Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT) slim te combineren met de al beschikbare administratieve gegevens uit de basisregistraties BRP, BRK, BAG, WOZ en HR ontstaat binnen BSOB waardevolle kennis en informatie waar ook de deelnemers van kunnen profiteren en kunnen inzetten voor hun andere taken (zoals toepassen bij ruimtelijke ordening, beheer, klantcontacten). Hiervoor natuurlijk ook de verwijzing naar verkenning taakuitbreiding BSOB samen met 9 deelnemers. Door goed gegevensmanagement 'aan de poort' kan de volledigheid geborgd worden.

Wat is er gerealiseerd?

- Door de coronacrisis zijn nagenoeg alle medewerker thuis aan het werk. In korte tijd is gerealiseerd dat alle medewerkers de benodigde randvoorwaarden hebben om zo efficiënt en effectief mogelijk thuis te werken. Thuiswerkplatforms zijn geoptimaliseerd, medewerkers hebben een tweede beeldscherm kunnen lenen en waar nodig hebben medewerkers laptops kunnen lenen. Een negatief effect is dat door de huidige opzet van de telefooncentrale (binnenkomende gesprekken worden doorgeschakeld naar thuiswerkers waardoor dit als een extra lijn geldt) de variabele telefoonkosten fors hoger

dan begroot zijn. Naast dat BSOB hiervoor op dit moment een korte termijnoplossing realiseert, heeft BSOB een offerteprocedure lopen voor een oplossing die toekomstbestendig is.

- Alle medewerkers weten inmiddels goed hun weg te vinden in Microsoft Teams en het beleid is ook dat er onderling zoveel mogelijk met Teams wordt gecommuniceerd.
- Helaas is de investering Gouw7R2 nog niet afgerond, voor een nadere toelichting wordt verwezen naar hoofdstuk 2, organisatie-ontwikkeling.
- De eerste twee robots (flitsbezwaren en uitspraken WOZ) zijn werkend en de resultaten hiervan mogen zeer positief genoemd worden. Een derde robot wordt op dit moment gebouwd.
- Vanwege het thuiswerken is informatiebeveiliging een extra aandachtspunt, om meer bewustzijn te bevorderen hebben alle medewerkers in juni een uitnodiging gehad om de e-learningcursus 'Veilig thuiswerken' te volgen. Na 1 maand had al meer dan 50% de e-learning succesvol afgerond. Het streven is dat iedereen de cursus voor eind augustus heeft gevolgd.
- De BSOB dashboards in Qlikview hebben enkele uitbreidingen gekregen met inzet van interne en externe capaciteit. In een aantal dashboards is het mogelijk om extra informatie te raadplegen en daarnaast zijn er op diverse plaatsen hulpteksten toegevoegd. Ook zal er een eenvoudigere toegang gerealiseerd worden, waarbij er ook geëxporteerd zal kunnen worden.
- Voor het automatisch verwerken van gescande automatische incassomachtigingen en digitale incassomachtigingen (e-Mandates) is door ICT een module ontwikkeld waarmee tot augustus ruim 3.600 machtigingskaarten en 4.400 e-Mandates zijn verwerkt in GouwBelastingen.

5.3.4 Personeel en Organisatie - Ziekteverzuim

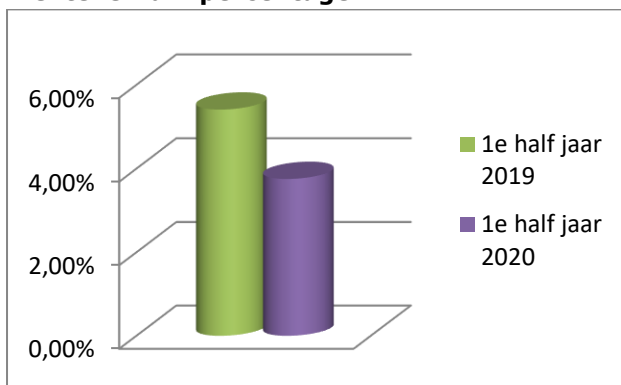
Gehele organisatie BSOB	Q1 2019	1e halfjaar 2019	heel 2019	Q1 2020	1e halfjaar 2020	verschil
	5,21%	5,41%	5,26%	3,89%	3,76%	-1,66%

Er is een daling te zien van het ziekteverzuimpercentage. Dit is een mooie ontwikkeling.

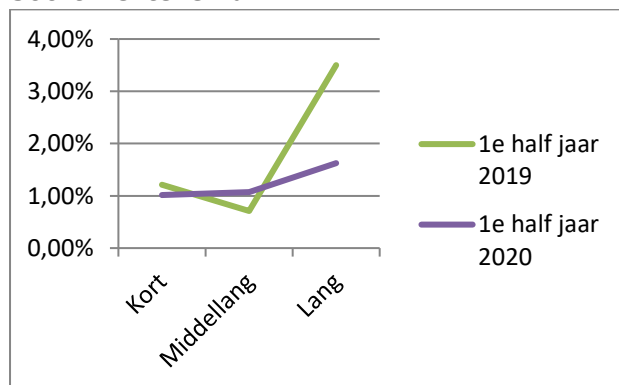
Los van het feit dat we helaas één casus kennen van langdurig verzuim, zien we gelukkig een daling ten opzichte van het eerste half jaar in 2019.

Dit zou een positief effect kunnen zijn van de Coronacrisis. De meeste medewerkers werken thuis en ervaren hierdoor meer autonomie en een betere balans tussen werk/privé. Een ontwikkeling om zeker verder in de gaten te houden.

Ziekteverzuimpercentage



Soort ziekteverzuim



5.4 Prestatie-indicatoren

Om de missie, visie en kernwaarden een concrete vertaling te geven, zijn prestatie-indicatoren benoemd, waarop nadrukkelijk gestuurd zal gaan worden.

BSOB richt de managementinformatie zodanig in, om de resultaten te kunnen monitoren. Zo nodig kunnen maatregelen worden getroffen als lijkt dat resultaten niet worden bereikt. Het betreft hier een groeimodel dat vraagt om een jaarlijkse afweging tot bijstelling.

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

- Klanten en leveranciers

- Medewerkers
- Maatschappij
- Bestuur en financiers.

Omdat deze bestuursrapportage een korte periode beslaat, worden hieronder alleen de KPI's opgenomen die op dit moment zinvolle en relevante informatie geven.

Resultaatgebied klanten en leveranciers			
Prestatie-indicator	Doelstelling 2020	Burap II	Referentie
Klachtenafhandeling	• % klachten afgehandeld binnen 6 weken: ≥ 95%	100,0%	
	• % klachten afgehandeld binnen 10 weken: 100%	nvt	
Gegronde beroepschriften (nummers)	• Max. 25% gegronde (excl. fiscale compromissen)	11,60%	
Wachttijd bij telefonisch contact	• Wachttijd ≤ 3 minuten : ≥ 95%	95,6%	
Beantwoording brieven en e-mails	• Binnen 10 werkdagen: ≥ 95%	*	1
Terugbelverzoek	• Terugbelverzoeken worden binnen 2 werkdagen uitgevoerd: ≥ 95%	*	1
Postbehandeling	• Alle post binnen 1 werkdag ingescand : 100%	100%	
Resultaatgebied bestuur en financiers			
Prestatie-indicator	Doelstelling 2020		
De aanslag dient tijdig te worden opgelegd	• Kohieren ≥ 95% conform jaarplanning	Behaald*	
De aanslag dient juist en zo volledig mogelijk te worden opgelegd (huidig heffingsjaar).	• juistheid: aantal vernietigde aanslagregels afgezet tegen totaal aantal opgelegde aanslagregels ≤ 0,5%.	0,17%	
	• 95% (gecombineerde) aanslagregels per object op aanslagbiljet conform gepland aantal aanslagregels	99,3%	
Verzoek-, bezwaar- en beroepschriften dienen binnen gestelde termijnen te worden afgewerkt.	• Bezwaarschriften op aanslagen waterschapsheffing binnen 18 weken, m.u.v. watersysteemheffing Gebouwd.	100%	
	• Bezwaarschriften op aanslagen gemeentelijke belastingen binnen wettelijke termijn (voor 20/11; binnenkomst na 20/11 afdoen binnen 12 weken).	**	1
Verzoeken om 100% volledige kwijtscheldingen moeten op juiste wijze (conform beleid) binnen gestelde termijnen worden afgehandeld.	• 100% van de volledige verzoeken binnen 16 weken.	96,5%	2
Oordeel waarderingskamer	• In 2020: 'Goed'	Goed	
Gegronde WOZ-bezwaarschriften (nummers)	• ≤ 50% (excl. compromissen).	24,6%	
Financiële tegenwaarde van de door de deelnemers begrote aanslagen	• ≥ 95 % per 1 juli (Netto opgelegd; minus vernietigingen, verminderingen, kwijtscheldingen e.d.)	100,0%	
Betalingsgedrag	• Openstaand bedrag , 1 jaar na dagtekening aanslag: max. 3% open na laatste vervaldag	1,27%	
	• Openstaand bedrag , 2 jaar na dagtekening aanslag: max. 1% open na laatste vervaldag	0,63%	
	• Openstaand bedrag , 5 jaar na dagtekening aanslag: max. 0,1% open na laatste vervaldag	0,13%	3
WOZ-bezwaarschriften (nummers) huidig heffingsjaar	• Aantal ontvangen WOZ-bezwaren t.o.v. WOZ-objecten: ≤ 2%	2,9%	4

- Deze KPI's moeten door de overgang naar Gouw7R2 berekend worden. Doordat de problemen met GouwIT een andere prioritering vroegen is deze nog niet gereed.
Met betrekking tot de KPI's "Beantwoording brieven en e-mails" en "terugbelverzoeken" is de ervaring dat door de overgang naar Gouw7R2 In de eerste periode van 2020 niet voldaan is aan deze KPI. De verwachting is dat dit eind 2020 wel het geval zal zijn.
Met betrekking tot de afhandeling van de bezwaarschriften binnen de termijn is de verwachting dat deze KPI gerealiseerd gaat worden. Een mogelijke uitzondering hierop zijn de bezwaren die in pandig bezocht moeten worden en waarbij de omstandigheden als gevolg van de coronacrisis dit belet.
- Omdat de periode voor het aanleveren van aanvullende stukken voor verzoeken om kwijtschelding is verlengd, is deze KPI niet gehaald.
- Het openstaand bedrag 5 jaar naar dagtekening aanslag ligt net boven de norm, maar is nagenoeg gelijk aan de bestuursrapportage I (en beter dan 2019)
- Het aantal WOZ-bezwaarschriften ligt boven de norm. Dit is reeds in deze bestuursrapportage toegelicht.

6. Projecten 2020

Voor 2020 staat 1 specifieke project benoemd, namelijk het waarderen op gebruiksoppervlakte.

Waarderen op oppervlakte (€ 250.000)

Het project waarderen op oppervlakte wordt uitgevoerd met externe medewerkers (inhuur). De meeste werkzaamheden in 2020 zullen in het tweede halfjaar uitgevoerd worden en de voortgang wordt periodiek afgestemd met de deelnemers.

In 2019 hebben twee deelnemers te kennen gegeven dat ze deze werkzaamheden zelf gaan uitvoeren. Om te voorkomen dat deze deelnemers via de kostenverdeelssystematiek aan deze kosten bijdragen zullen de kosten vanaf 2020 gedurende het jaar rechtstreeks bij de deelnemers in rekening gebracht worden.

In de voorgaande jaren werden de kosten voor het opwerken van de niet-reguliere BAG-mutaties apart in rekening gebracht onder de noemer mutatiesignalering. Echter werkzaamheden met betrekking tot de BAG-mutatie hebben een relatie met de werkzaamheden voor het project waarderen op oppervlakte. Het voorstel is daarom om deze kosten op dezelfde wijze door te belasten. De praktische uitwerking wordt in Q3 voorgelegd aan de financieel specialisten van de deelnemers.

7. Financiën

7.1 Exploitatieresultaat t/m juli 2020

Exploitatiekosten: (*€1.000)			1e BW 2020	Realisatie tm juli 2020	Vershil Realisatie 2020 - 1e BW 2020	Prognose =2e BW 2020
Overhead	Lonen en salarissen		1.547	877	-670	1.557
	Overige personeelskosten		315	53	-261	265
	Inhuur personeel		87	-1	-87	
	Kapitaallasten	Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving	60	35	-25	60
		Rente				
	Automatiseringskosten		513	333	-180	513
	Uitvoeringskosten	Kosten betalingsverkeer	1			1
	Huisvestingskosten		345	166	-179	345
	Duurzame goederen		5	20	15	5
	Algemene kosten		213	117	-95	253
	Onvoorzien		50		-50	50
	Uitbestede diensten		489	156	-333	489
	Repro- en portokosten					
	Totale lasten		3.624	1.758	-1.866	3.537
	Overige opbrengsten	Overige baten		1	1	
	Opbrengsten invordering			-3	-3	
	Totale baten			-2	-2	
		Totale kosten overhead	3.624	1.755	-1.868	3.537
		Doorbelasting kosten overhead	-3.624	-1.755	1.868	-3.537
		Saldo kosten overhead	-	-	-	-
Waarderen	Lonen en salarissen		1.433	720	-713	1.292
	Overige personeelskosten			12	12	
	Inhuur personeel		250	509	259	935
	Automatiseringskosten		160	170	10	203
	Uitbestede diensten			2		
	Repro- en portokosten		10	6	-3	10
	Uitvoeringskosten	Proceskostenvergoedingen	350	94	-256	500
	Totale lasten		2.203	1.514	-691	2.939
	Overige opbrengsten	Opbrengst mutatiesignalering				-55
		Opbrengsten waarderen op oppervlakte	-250			-184
		Overige baten		-1	-1	
	Totale baten		-250	-1	-1	-239
		Directe kosten waarderen	1.953	1.513	-691	2.700
		Doorbelasting kosten overhead	1.711	829	829	1.669
		Totale kosten Waarderen	3.663	2.342	2.342	4.370
Heffen	Lonen en salarissen		1.332	727	-604	1.255
	Overige personeelskosten			10	10	
	Inhuur personeel		35		-35	
	Automatiseringskosten		80	74	-6	82
	Repro- en portokosten		324	216	-108	324
	Totale lasten		1.770	1.026	-743	1.660
	Overige opbrengsten	Overige baten		-1	-1	
	Totale baten			-1	-1	
		Directe kosten Heffen	1.770	1.026	-744	1.660
		Doorbelasting kosten overhead	1.490	722	722	1.455
		Totale kosten Heffen	3.260	1.748	1.748	3.115
Innen	Lonen en salarissen		372	220	-152	346
	Overige personeelskosten			1	1	
	Inhuur personeel					
	Repro- en portokosten		72	48	-24	72
	Uitvoeringskosten	Abonnement Inlichtingenbureau	10	10		10
		Incasso- en deurwaarderskosten	185	80	-105	185
		Kosten betalingsverkeer	142	55	-87	142
		Uitvoeringskosten kwijtschelding	36	-2	-38	36
	Totale lasten		817	412	-406	792
		Directe kosten Innen	817	412	-406	792
		Doorbelasting kosten overhead	423	205	205	413
		Totale kosten Innen	1.240	617	-201	1.204
Netto-kosten			8.164	4.706	4.706	8.689
	Deelnemersbijdragen	(incl. BTW)	8.781	6.603	-2.178	9.444
	BTW Eindgebruiker	Exploitatie	618		-618	755
	BTW Eindgebruiker	Investeringsvoorstel				

7.2 Analyse verschillen

Exploitatiekosten: (*€1.000)	1e BW 2020	Realisatie tm juli 2020	Prognose = 2e BW 2020	Vershil 2e BW 2020 - 1e BW 2020
Lonen en salarissen	4.684	2.544	4.450	-234
Inhuur personeel	372	509	935	563
Overige personeelskosten	315	77	265	-50
Uitbestede diensten	489	158	489	
Uitvoeringskosten	724	237	874	150
Automatiseringskosten	753	576	798	45
Algemene en overige kosten	1.078	609	1.118	40
<i>Algemene kosten</i>	<i>213</i>	<i>117</i>	<i>253</i>	<i>40</i>
<i>Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving</i>	<i>60</i>	<i>35</i>	<i>60</i>	
<i>Duurzame goederen</i>	<i>5</i>	<i>20</i>	<i>5</i>	
<i>Huisvestingskosten</i>	<i>345</i>	<i>166</i>	<i>345</i>	
<i>Onvoorzien</i>	<i>50</i>		<i>50</i>	
<i>Rente</i>				
<i>Repro- en portokosten</i>	<i>405</i>	<i>270</i>	<i>405</i>	
Overige opbrengsten	-250	-1	-239	11
<i>Opbrengsten invordering</i>		<i>-3</i>		
Totale exploitatiekosten	8.164	4.706	8.689	525

Algemeen:

De kosten t/m juli zijn een weergave van de werkelijk geboekte facturen. Daarnaast is de aan de hand van de gerealiseerde kosten een prognose gemaakt voor geheel 2020. Deze is opgenomen in de kolom 2^e BW 2020 en daarom ligt deze bestuursrapportage ter besluitvorming voor aan het algemeen bestuur.

Op dit moment zijn er enkele afwijkingen te zien ten opzichte van de 1^e BW 2020. Aan de ene kant zijn er enkele grote kwartaalfacturen nog niet ontvangen. Daarnaast zijn er enkele verwachte afwijkingen ten opzichte van de begroting die hieronder toegelicht worden.

Lonen en salarissen en inhuur

FTE

In onderstaande tabel is de formatie (bezetting en vacatureruimte) opgenomen. Deze ligt hoger dan opgenomen in de 1^e BW 2020 (voor ultimo 2020). Dit wordt veroorzaakt doordat in het tweede halfjaar mensen met pensioen gaan, waarvan er een deel niet vervangen wordt. Omdat dit gegeven bekend is, is zowel in de 1^e BW 2020 als in deze bestuursrapportage de FTE ultimo 2020 gebruikt voor de doorbelasting van de overhead naar de processen. Dit geeft het meest consistente beeld richting de begrotingswijziging en het jaarverslag 2020.

	1e BW 2020	Bestuursrapportage II			
	Formatie FTE ultimo 2020	Realisatie - Bezetting	Verdeling FJ	Vacature-ruimte	Totale formatie
Overhead	22,58	21,08	1,39	0,10	22,57
Fiscaal-juridisch	-	4,89	-4,89	-	-0,00
Waarderen	22,29	18,50	2,50	1,28	22,28
Heffen	19,42	18,68	1,00	0,72	20,40
Innen	5,51	5,75	-	0,75	6,50
Totaal	69,80	68,91	-0,00	2,84	71,75

Tevens zijn er enkele personen met een tijdelijk contract aangenomen (< 1 jaar of BBL-contract) deze zijn niet in bovenstaand overzicht opgenomen, omdat zo een consistente doorbelasting te waarborgen. Deze personen zijn allemaal in augustus uit dienst getreden.

	Tijdelijke formatie
Overhead	0,89
Fiscaal-juridisch	0,44
Waarderen	-
Heffen	-
Innen	1,00
Totaal	2,33

Analyse inhuur – salarissen

	1e BW 2020			Realisatie 2020			Prognose 2020			Verschil 1e BW - prognose
* €1.000	Lonen en salarissen	Inhuur	Totaal	Lonen en salarissen	Inhuur	Totaal	Lonen en salarissen	Inhuur	Totaal	
Overhead	1.547	87	1.634	877	-1	876	1.557	-1	1.556	-78
Waarderen	1.433	250	1.683	720	509	1.229	1.292	935	2.227	544
<i>Regulier proces</i>	<i>1.433</i>		<i>1.433</i>	<i>720</i>	<i>420</i>	<i>1.140</i>	<i>1.292</i>	<i>751</i>	<i>2.043</i>	<i>610</i>
<i>Waarderen op oppervlakte</i>		<i>250</i>	<i>250</i>		<i>89</i>	<i>89</i>		<i>184</i>	<i>184</i>	<i>-66</i>
Heffen	1.332	35	1.367	727		727	1.255		1.255	-112
Innen	372		372	220		220	346		346	-26
	4.684	372	5.056	2.544	509	3.053	4.450	934	5.384	328

Overhead

De prognose van de salariskosten is nagenoeg gelijk aan de 1^e BW 2020. Op de begrote salarissen en inhuur is een onderschrijding te zien, deze ruimte wordt benut door de tijdelijke medewerkers.

Waarderen

In bovenstaande tabel valt op dat er een forse overschrijding op inhuur waarderen plaats heeft gevonden.

De overschrijding van de inhuur heeft de volgende oorzaken:

- Het niet kunnen invullen van de vacatureruimte leidt er toe dat BSOB daar op in moet huren. Dit heeft een negatief effect op de personeelslasten. Met name de taxateurs niet-woningen zijn erg schaars in de markt. Doordat we deze functie niet ingevuld krijgen, is inhuur noodzakelijk.
- Er is geconstateerd dat de ontwikkelingen binnen waarderen (zowel interne ontwikkelingen als robotisering en modelmatig waarderen als ontwikkelingen vanuit de Waarderingskamer) niet door alle betrokken medewerkers naar tevredenheid (ook voor wat betreft benodigde kennis en vaardigheden) kan worden gevolgd.
- Er is een significante stijging in het aantal bezwaren. Dit legt een verhoogde druk op de medewerkers. Daarnaast betekent het extra werk voor alle taxateurs, omdat alle bezwaren gehoord en technisch behandeld moeten worden.
- Er is in 2020 ingezet op het informele contact met de taxateur. Er is fors meer direct contact opgenomen met de taxateurs wat extra inzet heeft gekost. Zoals ook bij de processen te lezen is, heeft dit zijn vruchten afgeworpen en geleid tot lagere aanpassingen op de WOZ en daarmee de OZB.
- De deelnemers leveren gezamenlijk naar verwachting circa het drievoudige aan BAG-mutaties dan we hadden verwacht, in 2020. Wat reeds is aangeleverd aan BAG-mutaties is in de begrotingswijziging meegenomen.

Heffen

De lonen en salarissen liggen €77K lager dan begroot vanwege openstaande vacatureruimte. De begrote inhuur is ingezet voor het wegwerken van de WOZ-bezwaren. Dit betrof begrote inhuur fiscaal-juridisch waar dit jaar het zwaartepunt bij de WOZ-bezwaren ligt. Daarom zijn deze inhuurkosten niet bij heffen gerealiseerd, maar bij waarderen.

Innen

De prognose van de lonen ligt €26K lager dan opgenomen in de 1^e BW 2020. Dit wordt veroorzaakt door diverse kleine afwijkingen op persoonsniveau.

Overige personeelskosten: -€50.000

Vanwege de coronacrisis is het beleid dat iedereen zoveel mogelijk thuis werkt. Dit leidt tot lagere reiskostenvergoeding.

Uitvoeringskosten – Proceskostenvergoedingen: +€150.000

Naar aanleiding van de hoeveelheid ingediende bezwaren is de verwachting dat er een overschrijding zal zijn op de proceskostenvergoedingen. De verhoogde inzet op informeel contact heeft geleid tot meer informele bezwaren, wat leidt tot lagere proceskostenvergoeding. Desondanks is het aantal ingediende bezwaren zodanig dat de inschatting is dat er €500K aan proceskostenvergoedingen uitgekeerd zullen worden.

Automatiseringskosten: +€45.000

Met betrekking tot de automatiseringskosten wordt er een begrotingswijziging van +€45.000 voorgesteld. Dit wordt enerzijds veroorzaakt door consultancykosten voor GIS-analyse. Door dit door consultants te laten uitvoeren worden werkzaamheden met betrekking tot de verwerking van de BAG-mutaties vergemakkelijkt. Daarnaast leiden de kosten van de aanschaf van de app tot een overschrijding.

Algemene kosten: +€40.000

Door het thuiswerken zijn de variabele telefoonkosten fors hoger dan begroot.

Overige opbrengsten -€11.000

De overige opbrengsten betreffen de doorbelasting van de inhuurkosten voor het project waarden op oppervlakte en de opbrengsten voor de buiten-reguliere BAG-mutaties.

Financiële consequenties coronacrisis

Op dit moment zijn er met betrekking tot de bedrijfsvoering diverse kosten gemaakt ten gevolge van de coronacrisis. Voor de soort kosten die BSOB gemaakt heeft als gevolg van de coronacrisis zijn geen afspraken gemaakt vanuit de overheid ter compensatie. Intern houdt BSOB hier een overzicht van bij. Op het moment dat er vanuit overheidswege afspraken gemaakt zijn, zal BSOB alle informatie verschaffen die benodigd is voor compensatie.

Waar mogelijk proberen wij de gemaakte kosten binnen de begroting op te vangen. De telefoniekosten geven echter een dermate overschrijding dat deze in de begrotingswijziging verwerkt is, dit geldt ook voor de onderschrijding op de reiskostenvergoeding.

7.3 Berekening deelnemersbijdragen

In onderstaande tabel zijn de gewijzigde deelnemersbijdragen 2020 opgenomen. Hierbij wordt de kanttekening gemaakt dat de deelnemers de kosten voor het project "waarderen op oppervlakte" en de mutatiesignalering separaat gefactureerd krijgen.

	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert Bakel	Laarbeek	Landerd	Oss	St Anthonis	Somereren	Uden	Totaal
Totale bijdrage excl BTW	2.908.705	305.266	518.805	170.524	577.485	542.115	402.272	261.422	1.685.857	204.474	351.878	760.203	8.689.006

Percentage van bijdrage	33,48%	3,51%	5,97%	1,96%	6,65%	6,24%	4,63%	3,01%	19,40%	2,35%	4,05%	8,75%	100%
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	252.686	26.519	45.070	14.814	50.168	47.095	34.946	22.710	146.455	17.763	30.568	66.041	754.836

In onderstaande tabel worden bovenstaande deelnemersbijdragen vergeleken met de deelnemersbijdragen uit de 1e BW 2020.

	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert Bakel	Laarbeek	Landerd	Oss	St Anthonis	Somereren	Uden	Totaal
Deelnemersbijdrage obv 1e BW 2020													
Totale bijdrage excl BTW	3.034.146	271.019	460.685	150.249	512.410	481.296	356.756	230.238	1.502.957	181.654	312.576	669.692	8.163.680
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	229.555	20.505	34.854	11.367	38.768	36.414	26.991	17.419	113.710	13.743	23.649	50.667	617.641
Totale Deelnemers bijdrage incl. BTW	3.263.701	291.524	495.540	161.616	551.178	517.710	383.747	247.657	1.616.667	195.398	336.224	720.359	8.781.321
Percentage van bijdrage	37,17%	3,32%	5,64%	1,84%	6,28%	5,90%	4,37%	2,82%	18,41%	2,23%	3,83%	8,20%	100%
	3.263.701 doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers												
Vershil deelnemersbijdrage tov B2020	-387.290	14.077	19.119	9.340	-9.929	24.265	15.375	14.448	43.991	6.938	16.892	28.604	-204.169
Deelnemersbijdrage obv 2e BW 2020													
Totale bijdrage excl BTW	2.908.705	305.266	518.805	170.524	577.485	542.115	402.272	261.422	1.685.857	204.474	351.878	760.203	8.689.006
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	252.686	26.519	45.070	14.814	50.168	47.095	34.946	22.710	146.455	17.763	30.568	66.041	754.836
Totale Deelnemers bijdrage incl. BTW	3.161.391	331.785	563.875	185.338	627.653	589.210	437.218	284.132	1.832.311	222.238	382.446	826.244	9.443.842
Percentage van bijdrage	33,48%	3,51%	5,97%	1,96%	6,65%	6,24%	4,63%	3,01%	19,40%	2,35%	4,05%	8,75%	100%
	3.161.391 doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers												
Vershil deelnemersbijdrage tov 1e BW 2020	-102.310	40.262	68.335	23.721	76.475	71.500	53.471	36.475	215.645	26.840	46.222	105.886	662.521

7.4 Productiecijfers 2019

Om de deelnemersbijdragen te berekenen zijn de productiecijfers 2019 (reeds bij de 1^e BW 2020 geactualiseerd). Eventuele ontwikkelingen in productiecijfers als gevolg van (besluitvorming op) de coronacrisis zijn niet aangepast, omdat dit tijdelijke en kleine aantallen zijn. Door ze niet te wijzigen wordt een zo consistent mogelijke deelnemersbijdrage berekend.

Productiecijfers 2019 BSOB tbv deelnemersbijdrage

BSOB - Aantallen aanslagen en aanslagregels																									
Productiecijfers 2019 (geactualiseerd met laatste ontwikkelingen)																									
	Aa en Maas		Asten		Bernheze		Boekel		Deurne		Gemert-Bakel		Laarbeek		Landerd		Oss		St Anthonis		Someren		Uden		Totaal
	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	Biljetten	Regels	
Aantal aanslagbiljetten per deelnemer	398.811		8.584		15.527		5.152		15.866		15.230		11.401		8.092		49.595		6.188		10.145		23.096		567.687
Aanslagen in het basispakket																									
Watersysteemheffing ingezetenen		323.627																							323.627
Watersysteemheffing gebouwd		375.454																							375.454
Watersysteemheffing ongebouwd		114.900																							114.900
Zuiveringsheffing forfait bedrijven		21.517																							21.517
Zuiveringsheffing forfait woningen		347.250																							347.250
Afvalstoffenheffing - vastrecht/ vast bedrag				7.074		12.753		4.293		14.117		12.994		9.780		6.398		41.000		4.815		8.245		19.200	140.669
Reinigingsrecht (aanslagregel op Combi-biljet)												189								75		98			362
Onroerende zaakbelasting eigenaar niet-woning				1.164		1.781		786		2.011		1.751		1.305		1.200		4.127		1.067		1.317		2.392	18.901
Onroerende zaakbelasting eigenaar woning				7.019		12.232		4.052		13.532		12.862		9.550		6.264		40.608		4.482		8.063		19.165	137.829
Onroerende zaakbelasting gebruiker niet-woning				1.157		1.607		703		1.888		1.593		1.172		1.099		3.831		1.044		1.272		2.214	17.580
Bedrijfsinvesteringszone eigenaar												181													181
Bedrijfsinvesteringszone gebruiker												153													153
Reclamebelasting (aanslagregel op Combi-biljet)				101		72						147		40						383					743
Riooheffing gebruiker niet-woning								395		1.346		1.269		913		718		3.063		695					8.399
Riooheffing gebruiker woning								4.215		13.590		12.589		9.551		6.372		40.566		4.460					91.343
Riooheffing eigenaar niet-woning				1.126		1.603												3.493		765		1.283		1.826	10.096
Riooheffing eigenaar woning				7.031		12.032												39.167		4.426		8.073		18.160	88.889
Hondenbelasting				1.144						2.602		3.007						8.496				1.515			16.764
Afvalstoffenheffing - DiFTar			5.500		10.425				9.674		9.682		8.561								6.800				50.642
Aanslagen in het pluspakket																									
Zuiveringsheffing-Verontrein. bedrijf	7.978																	899		28			79		7.978
Riooheffing grootverbruik			30				37											113		47					1.073
Toeristenbelasting			61		57		32		34		94					37			113			67			542
Forensenbelasting																139									139
Naheffingsaanslag parkeerbelasting										244								987					453		1.684
Kosten parkeerbelasting																									0
Marktgelden										97															97
Reclamebelasting (apart biljet)																							308		308
Graf-/lijkbezorgings-/begrafenisrechten									70																70
Precariobelasting																20									20
Baatbelasting																				23					23
Biljetten	398.811		8.584		15.527		5.152		15.866		15.230		11.401		8.092		49.595		6.188		10.145		23.096		567.687
Regels		1.182.748		25.816		42.080		14.444		49.420		46.401		32.311		22.051		184.734		21.829		29.866		62.957	1.714.657

Productiecijfers 2019															
	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert-Bakel	Laarbeek	Landerd	Oss	St Anthonis	Someren	Uden	Totaal	Tarief	Opbrengst
WOZ-objecten	0	8.180	13.863	4.828	15.544	14.537	10.834	7.425	44.617	5.544	9.396	21.526	156.294	27,96	4.369.938
Aanslagregels op de basisbiljetten heffen	1.182.748	25.816	42.080	14.444	49.420	46.401	32.311	22.051	184.734	21.829	29.866	62.957	1.714.657	1,60	2.751.718
Aanslagen DiFTar		5.500	10.425		9.674	9.682	8.561				6.800		50.642	2,70	136.733
Zuiveringsheffing-verontr. Bedrijf - Riool grootv aangifte	7.978	30		37					899	28		79	9.051	22,50	203.648
Aanslagen toeristenbelasting		61	57	32	34	94		37	113	47	67		542	22,50	12.195
Aanslagen forensenbelasting								139					139	4,50	626
Aanslagen naheffing parkeerbelasting					244				987			453	1.684	4,50	7.578
Aanslagen marktgelden					97								97	4,50	437
Aanslagen reclamebelasting												308	308	4,50	1.386
Aanslagen graf-/lijkbezorgings-/begrafenisrechten					70								70	4,50	315
Aanslagen precariobelasting								20					20	4,50	90
Aanslagen baatbelasting										23			23	4,50	104
Aanslagbiljetten innen	398.811	8.584	15.527	5.152	15.866	15.230	11.401	8.092	49.595	6.188	10.145	23.096	567.687	1,94	1.099.330
Verzoek om kwijtschelding	3.920	107	278	55	274	230	154	81	1.244	44	115	492	6.994	15,00	104.910
															8.689.006

7.5 Invorderingsopbrengsten

Vanaf 1 september zullen de invorderingsactiviteiten worden opgepakt, waarbij er als eerste een eenmalige herinneringsbrief verstuurd zal worden.

De effecten hiervan zijn tweeledig, door deze herinneringsbrief te sturen is de verwachting dat meer mensen betalen waardoor er minder invorderingsopbrengsten ontvangen zullen worden.

Tevens leidt het tot het doorschuiven van de invorderingsopbrengsten naar 2021. Daarnaast zullen de gevolgen van de maatregelen van de overheid steeds groter worden, waardoor de kans op faillissementen groter worden. De prognose voor de invorderingsopbrengsten voor 2020 was bij de eerste bestuursrapportage op maximaal vijftig procent van de in de 1^e BW 2020² opgenomen invorderingsopbrengsten geschat.

Deze schatting is natuurlijk arbitrair en zal voornamelijk afhankelijk zijn van de snelheid waarmee met name ondernemers in staat zijn hun bedrijven weer volop rendabel te maken. En daarmee weer over voldoende liquide middelen beschikken om aan de betalingen te voldoen.

Vanwege deze onzekerheden wordt er deze bestuursrapportage geen nieuwe prognose afgegeven en zijn in onderstaande tabel de vergelijkende cijfers 2019-2020 voor zowel de opgelegde als ontvangen gelden opgenomen.

De opgelegde gelden betreffen de in 2020 opgelegde invorderingsopbrengsten. De ontvangen gelden zijn de in 2020 ontvangen gelden, deze kunnen ook in 2019 opgelegd zijn. De deelnemers kunnen aan de hand van deze cijfers voor hun eigen organisatie het verwachte effect op de invorderingsopbrengsten inschatten.

Invorderingsopbrengsten	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert Bake	Laarbeek	Landerd	Oss	St Anthonis	Somereren	Uden	Totaal
1 ^e BW 2020	696.568	15.534	29.118	8.642	36.164	34.563	19.234	20.978	105.268	12.986	15.295	50.050	1.044.400
Prognose in Burap I 2020	348.284	7.767	14.559	4.321	18.082	17.282	9.617	10.489	52.634	6.493	7.648	25.025	522.200
Realisatie Opgelegd Burap II	90.426	923	4.717	387	4.040	4.302	2.312	1.756	16.869	3.146	1.811	5.505	136.195
Realisatie Ontvangen gelden Burap II	246.415	1.892	9.956	2.328	13.609	12.287	6.373	3.786	43.335	4.085	2.657	14.779	361.502
Vergelijkende cijfers opgelegd augustus 2019	208.503	6.932	12.711	5.659	19.079	14.713	8.225	13.115	63.064	5.977	7.303	29.342	394.624
Vergelijkende cijfers ontvangen augustus 2019	393.031	7.068	14.899	7.446	25.819	20.352	10.542	14.968	86.489	6.128	7.076	35.731	629.548

Tevens wil BSOB alvast meegeven dat de verwachting is dat de aandeel oninbaar lijden door de maatregelen van de coronacrisis zal stijgen

² In de prognose van de 1^e BW 2020 is reeds rekening gehouden met de coulanceregeling om de aanmaningskosten te laten vervallen als er een machtiging AIC wordt afgegeven.

7.6 Meerjarenbegroting

Exploitatiekosten: (*€1.000)		2e BW 2020	Vastgestelde B2021	2021	2022	2023	2024	2025
Overhead	Lonen en salarissen	1.557	1.585	1.585	1.542	1.550	1.583	1.620
	Overige personeelskosten	265	316	316	320	325	331	337
	Inhuur personeel		88					
	Kapitaallasten	60	88	88	70	56	35	34
	Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving							
	Rente							
	Automatiseringskosten	513	522	522	531	540	549	558
	Uitvoeringskosten	1	1	1	1	1	1	1
	Kosten betalingsverkeer							
	Huisvestingskosten	345	351	351	357	363	370	375
	Duurzame goederen	5	5	5	5	5	5	5
	Algemene kosten	253	216	231	235	239	243	247
	Onvoorzien	50	50	50	50	50	50	50
	Uitbestede diensten	489	498	498	506	515	524	531
	Taakstelling/effecten Robotisering			68	68	-585	-585	-585
	Totale lasten	3.537	3.720	3.714	3.684	3.059	3.106	3.172
	Overige opbrengsten							
	Overige baten							
	Opbrengsten invordering							
	Totale baten							
	Totale kosten overhead	3.537	3.720	3.714	3.684	3.059	3.106	3.172
Waarderen	Lonen en salarissen	1.292	1.390	1.390	1.425	1.458	1.491	1.525
	Overige personeelskosten							
	Inhuur personeel	935	115	743	639	500	508	516
	Automatiseringskosten	203	163	173	176	179	182	185
	Repro- en portokosten	10	10	10	10	10	10	11
	Uitvoeringskosten	500	356	506	515	524	533	541
	Proceskostenvergoedingen							
	Totale lasten	2.939	2.034	2.822	2.765	2.670	2.724	2.777
	Overige opbrengsten	-239	-115	-115				
	Totale baten	-239	-115	-115				
	Directe kosten waarderen	2.700	1.919	2.707	2.765	2.670	2.724	2.777
	Doorberekende kosten overhead	1.669	1.714	1.711	1.735	1.440	1.462	1.493
	Totale kosten Waarderen	4.370	3.633	4.418	4.499	4.110	4.186	4.271
Heffen	Lonen en salarissen	1.255	1.296	1.296	1.310	1.321	1.352	1.383
	Overige personeelskosten							
	Inhuur personeel							
	Automatiseringskosten	82	81	81	81	83	84	85
	Repro- en portokosten	324	329	329	335	341	347	352
	Totale lasten	1.660	1.706	1.706	1.726	1.745	1.782	1.820
	Overige opbrengsten							
	Overige baten							
	Totale baten							
	Directe kosten Heffen	1.660	1.706	1.706	1.726	1.745	1.782	1.820
	Doorberekende kosten overhead	1.455	1.563	1.561	1.501	1.246	1.265	1.292
	Totale kosten Heffen	3.115	3.270	3.267	3.227	2.991	3.047	3.112
Innen	Lonen en salarissen	346	332	332	340	348	356	364
	Overige personeelskosten							
	Inhuur personeel							
	Repro- en portokosten	72	73	73	74	75	77	78
	Uitvoeringskosten	10	11	11	11	11	11	11
	Abonnement Inlichtingenbureau	185	188	188	192	195	198	201
	Incasso- en deurwaarderskosten	142	144	144	147	149	152	154
	Kosten betalingsverkeer	36	37	37	38	38	39	40
	Uitvoeringskosten kwijtschelding							
	Totale lasten	792	785	785	801	816	832	848
	Directe kosten Innen	792	785	785	801	816	832	848
	Doorberekende kosten overhead	413	444	443	449	373	378	387
	Totale kosten Innen	1.204	1.228	1.228	1.250	1.189	1.211	1.234
Netto-kosten		8.689	8.131	8.913	8.976	8.290	8.445	8.617

Algemeen

Deze paragraaf is ter kennisgeving opgenomen en geeft een doorkijk naar de kostenontwikkeling de komende jaren. In maart 2021 zal er een 1^e BW 2021 opgesteld worden.

Lonen en salarissen:

De lonen en salarissen zijn op persoonsniveau begroot. Hierop is ook de 2e BW 2020 aangepast. Bij het opstellen van de 1e BW 2021 zal de personeelsbegroting in zijn volledigheid beoordeeld worden, ook in het licht van de CAO-onderhandelingen. Daarom is voor deze meerjarenbegroting de personeelsbegroting ten opzichte van de 1e BW 2020 ongewijzigd.

Structureel

Overhead

Inhuur

De inhuur met betrekking tot de overhead is naar €0 bijgesteld.

Automatiseringskosten

Gezien het feit dat (meer) thuiswerken de nieuwe norm wordt, loopt er momenteel een offerteprocedure voor een toekomstbestendige oplossing. Op basis van de eerste offertes zijn de telefoonkosten naar boven bijgesteld.

Taakstelling Robotisering

In deze meerjarenbegroting zijn de inverdieneffecten, zoals opgenomen in de business case verwerkt. In de business case is gewerkt met het worst case scenario. Er zal een aparte notitie opgesteld worden (ter behandeling in het algemeen bestuur van december 2020) waarin 3 scenario's uitgewerkt zullen worden. Ook zal in die notitie uiteengezet worden hoe de terugkoppeling naar de deelnemers plaats zal vinden. Vooruitlopend hierop is in deze meerjarenbegroting ervan uitgegaan dat na 2 jaar de helft van de medewerkers een andere baan heeft gevonden. Voor de overige medewerkers zal er WW betaald moeten worden, wat resulteert in een aanvullende taakstelling van 30% (de WW en nawettelijke uitkering bedraagt 70%)

BSOB zet zich in voor een zo goed mogelijke afwikkeling voor zowel medewerker als BSOB. Elke medewerker die binnen de eerste twee jaar een andere baan gevonden heeft, levert een besparing op van gemiddeld €55K. De effecten zijn structureel, waarbij in deze meerjarenbegroting de worst case scenario is opgenomen. Elke meerjarenbegroting zullen de laatste ontwikkelingen verwerkt worden.

Incidenteel

Waarderen

Analoog aan de wijzigingen in de 2^e BW 2020 zijn de kosten van waarderen naar boven bijgesteld.

Inhuur

Ten gevolge van de grote hoeveelheid bezwaren, waarvan de verwachting is dat deze voorlopig nog aan zullen houden is begroot dat er €628K ingehuurd zal moeten worden.

Ook is in dit bedrag rekening gehouden met het feit dat de vacatureruimte niet volledig benut zal worden, waardoor er ingehuurd moet worden (wat duurder is dan loondienst).

Taakstellend zal door de ontwikkelingen met betrekking tot modelmatig waarderen ook een besparing van 2 fte op de inhuur worden gerealiseerd. Deze taakstelling is vanaf 2023 meerjarig opgenomen.

Proceskosten

Een grote hoeveelheid bezwaren leidt direct tot hogere proceskosten.

Bovenstaande kosten worden als incidenteel beschouwd. De kosten liggen buiten de invloedssfeer van BSOB.

Echter het is lastig om in te schatten wanneer de inspanningen van BSOB om deze kosten te drukken effect zullen hebben. Daarom zijn deze kosten tot en met 2025 opgenomen. Voor aanvullende toelichting omtrent de inspanningen die BSOB geleverd heeft is er een RaadsInformatieBrief (RIB) opgesteld.

BESLUIT DAGELIJKS BESTUUR

VOORSTEL

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

gelet op,

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

BESLUIT:

1. De – ontwerp- tweede begrotingswijziging 2020 ter vaststelling aan het Algemeen Bestuur aan te bieden.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van BSOB van 14 september 2020

De voorzitter Dagelijks Bestuur

De secretaris

H.J. Mak

G.J.M. van der Zanden

BESLUIT ALGEMEEN BESTUUR

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

gelezen het voorstel van het Dagelijks Bestuur d.d. 14 september 2020

gelet op,

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

BESLUIT:

1. De -ontwerp- tweede begrotingswijziging 2020 vast te stellen;

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van BSOB van 24 september 2020.

De voorzitter Algemeen Bestuur

De secretaris

H.J. Mak

G.J.M. van der Zanden