

# Kadernota 2021

Datum 16-1-2020  
Status versie 1.1





## Inhoud

1. Inleiding.....	4
2. BSOB organisatie .....	5
2.1 BSOB Organisatie.....	5
2.2 Werkgebied .....	5
2.3 Taken .....	6
3. Ontwikkelingen .....	7
3.1 Landelijke ontwikkelingen .....	7
3.2 Ontwikkelingen in de bedrijfsvoering .....	9
3.3 Aanpassen werkprocessen.....	11
4. Financiën .....	12
BESLUIT VASTSTELLING KADERNOTA 2021.....	13

## 1. Inleiding

Voor u ligt de kadernota van Belastingssamenwerking Oost-Brabant met de belangrijkste plannen vanaf 2020.

Deze kadernota geeft de uitgangspunten voor de meerjarenbegroting 2021-2024 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. Met alle bestuurders zijn gesprekken geweest waarin het voorgaande jaar is geëvalueerd, maar daarnaast ook aandacht is gevraagd voor de ontwikkelingen die zij zien voor BSOB. De input die tijdens de gesprekken is opgehaald, is verwerkt in de kadernota.

### *Meerjarenperspectief*

Het jaar 2018 was het jaar van een forse groei.

In plaats van krimp in 2018 door het uittreden van de voormalige gemeente Veghel, is BSOB gegroeid door de toetreding van Asten, Bernheze, Gemert-Bakel, Laarbeek, Sint Anthonis en Someren. Met deze zes toetredingen is bijna een verdubbeling van het aantal deelnemers gerealiseerd en dus een forse groei van het aantal waarderingsobjecten en het aantal aanslagregels. Het bestuur is trots op deze groei. Het vertrouwen van het bestuur in voortzetting van de huidige goede kwaliteit van dienstverlening is bevestigd. Ook de nieuwe toetreders hebben snel gemerkt dat hun belastingtaken in goede handen zijn.

BSOB heeft na deze groei een meerjarenperspectief geboden dat met name gericht is op het continue verbeteren van de interne en externe kwaliteit.

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 de externe dienstverlening bedoelen we de dienstverlening naar onze deelnemers en alle belastingplichtigen. De komende jaren willen we de belastingplichtige nog sneller antwoord geven en onze website zodanig inrichten dat veel zaken direct door de belastingplichtige kunnen worden geregeld.

Vervolgens wordt binnen het werkgebied Oost-Brabant gericht gestuurd om verder te groeien in het aantal deelnemers.

BSOB is van mening dat bestuurlijke verkenning en promotie essentieel is.

Zoende kan de missie van de gemeenschappelijke regeling langdurig worden voortgezet.

## 2. BSOB organisatie

### 2.1 BSOB Organisatie

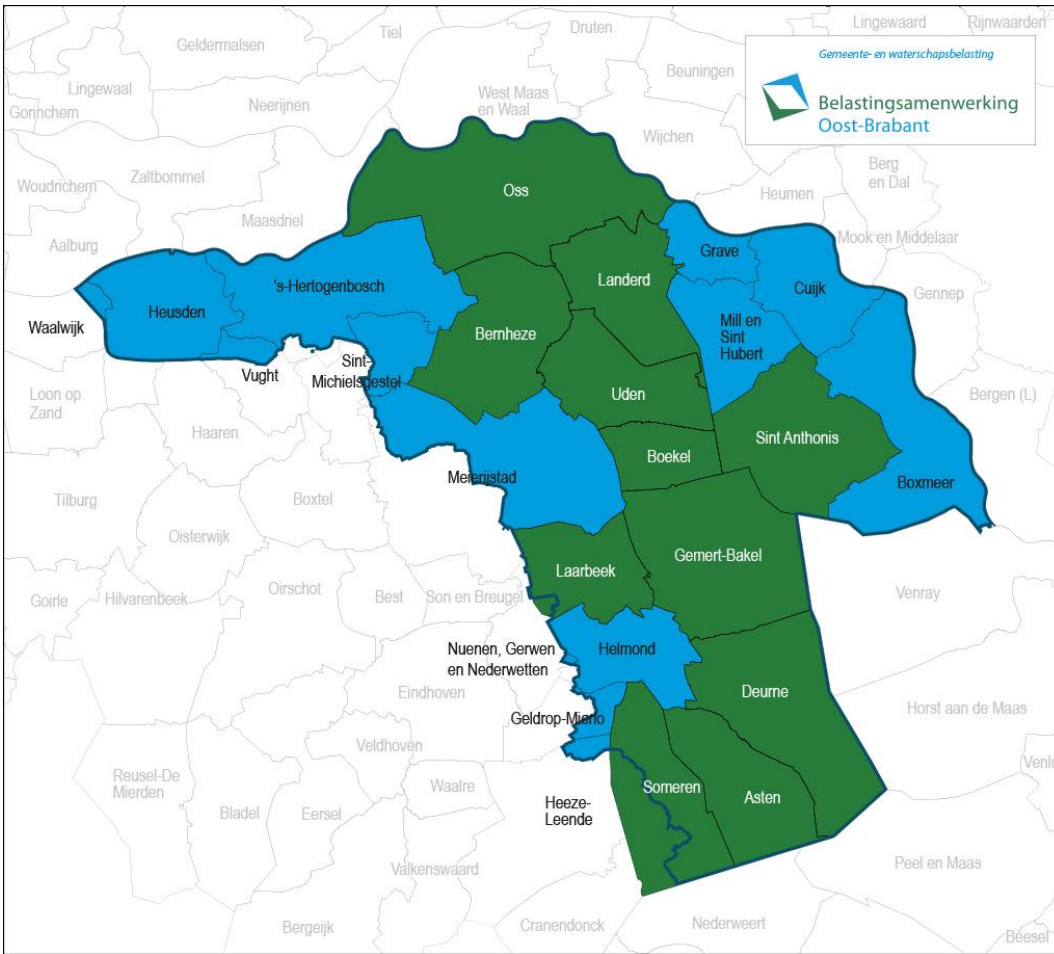
BSOB is opgericht om de kwaliteit van de dienstverlening en continuïteit van de waardering, heffing en inning van gemeentelijke- en waterschapsbelastingen te garanderen. En wel tegen zo laag mogelijke kosten.

De belangrijkste hoofdlijnen voor het functioneren van BSOB zijn:

- Verdere professionalisering en automatisering van de financiële en operationele besturing.  
Met als dragende principes het organiseren van *operational excellence*, bestuurlijke rust en financiële voorspelbaarheid zetten we in op een volgende stap in het samenwerkingsverband.  
BSOB blijft streven naar het gemeenschappelijke belang en wil ruimte bieden voor de couleur locale.
- Verderegaande standaardisatie van de processen en maximale aandacht voor robotisering en digitalisering.  
Dit vraagt blijvend investeren in kennisontwikkeling en tevredenheid van de medewerkers, ten behoeve van ongestoorde dienstverlening voor de klant en door innovaties klaar zijn voor de toekomst.
- Modern werkgeverschap.  
Er is sprake van een bovengemiddelde krapte op de arbeidsmarkt. BSOB wil een aantrekkelijke, moderne werkgever zijn en blijven voor huidig en toekomstige medewerkers. Modern werkgeverschap duidt op duurzaamheid, milieubewustzijn, mobiliteit en telewerken.
- Deelnemers dichtbij houden.  
Naast de reguliere overleggen, door tussentijdse contacten in lijn blijven met de veranderende beleidsprioriteiten. Verder het vergroten van zichtbaarheid in het uiten van de kwaliteit (regionale bijeenkomsten, nieuwsberichten, stuurinformatie).
- Met gepaste voorzichtigheid mogelijkheden van uitbreiding dienstverlening verkennen en uitbreiding van de belastingsamenwerking.
- Verderegaande harmonisatie in beleid ten behoeve van efficiëntere taakuitvoering en hogere mate klanttevredenheid door gelijke behandeling.

### 2.2 Werkgebied

BSOB is een gemeenschappelijke regeling van waterschap Aa en Maas en 11 gemeenten.  
Het werkgebied van BSOB ziet als volgt uit:



### 2.3 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 nieuwe kostenverdelmethode 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 (status 1-1-2020).

Heffingen	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert-Bakel	Laarbeek	Landerd	Oss	Sint Anthonis	Someren	Uden
Afvalstoffenheffing		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Bedrijfsinvesteringszone (BIZ)					x							
Diftar		x	x		x	x	x				x	
Baatbelasting										x		
Forensenbelasting								x				
Grafrechten / Lijkbezorgingsrechten					x							
Hondenbelasting		x			x	x			x		x	
Marktgelden					x							
OZB		x	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				x		
Rioolheffing		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
(Water)Toeristenbelasting		x	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 2020 en verder. We maken onderscheid in de volgende categorieën:

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

#### 3.1 Landelijke ontwikkelingen

##### Digitale Overheid 2021

Digitale ontwikkelingen bepalen een groot deel van de inrichting van onze samenleving. De Wet digitale overheid en Generieke Digitale Infrastructuur regelen onder andere het veilig en betrouwbaar inloggen voor Nederlandse burgers en bedrijven bij de (semi-)overheid. BSOB zet diverse communicatiekanalen in voor contacten met de belastingplichtigen. Zo worden de belastingaanslag en beschikking voor burgers ook aangeboden via aansluiting op MijnOverheid. Voor bedrijven is dit nog niet mogelijk. Sinds 2018 is er sprake van stabilisatie met jaarlijks een lichte stijging voor het aantal verzoeken via MijnOverheid.

BZK heeft eerder besloten om de toerekenbare beheer- en exploitatiekosten van DigiD en MijnOverheid door te belasten aan de afnemers van deze voorzieningen (zoals aan BSOB). De jaarlijkse kosten zijn afhankelijk van het aantal aanslagen en kunnen voor 40% doorbelast worden aan BZK via het gemeentefonds.

##### 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. Daarvoor is het borgen van de vakbekwaamheid van het personeel een absolute noodzaak. BSOB heeft in 2019 voor 30 medewerkers in company opleiding WOZ medewerker verzorgd. Op het moment van schrijven hebben er meer dan 20 medewerkers dit afgerond met een certificaat. BSOB is voornemens om voor alle overige medewerkers deze opleiding wederom te verzorgen in 2020 met als doel het vereiste basis kennisniveau voor iedereen te verhogen.

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. Het doel voor 2020 is om alle taxateurs ingeschreven te hebben bij dit register. Dit sluit naadloos aan bij de kwaliteitseisen van de waarderingskamer.

De waarderingskamer 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.

##### Omgevingswet

De Omgevingswet gaat in per 1 januari 2021. 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.

##### BAG/WOZ-koppeling

Nu alle deelnemers en BSOB vol op aan de slag zijn met het project waarden op oppervlakte, heeft dit tot een stijging van de werkdruk geleid op het onderhouden van de BAG-WOZ koppeling. Ook de door de deelnemers uitgevoerde mutatiesignalering heeft zijn impact gehad. BSOB heeft hierop geacteerd door binnen de huidige formatie meer capaciteit vrij te maken voor het onderhouden van de BAG-WOZ koppeling. Dit komt terug in de stijgende lijn als we kijken naar het BAG-WOZ koppelpercentage.

##### Mogelijke harmonisatie kwijtscheldingsbeleid gemeenten en waterschap

In 2019 is uitvoering gegeven aan de harmonisering van de kwijtschelding. Het doel is te komen tot een rechtvaardig en een op rechtsgelijkheid gebaseerd kwijtscheldingsbeleid voor alle deelnemers, dit geharmoniseerd beleid is voor 95% gerealiseerd. Dit heeft een positief effect op de verwerking en behandeling van de kwijtscheldingsverzoeken.

##### OZB woningtarieven mogelijk bij instelling van sociaal belang

Op dit moment is nog onduidelijk wat de reikwijdte van het amendement is. Om deze reden heeft de VNG in een brief aan het kabinet gevraagd om een overleg over de reikwijdte van het amendement. De conclusie van dat overleg is dat een wetswijziging noodzakelijk is om de uitvoering van het amendement Omtzigt te

regelen. Dat betekent dat de onduidelijkheid die het toepassen van het nieuwe artikel 220f, lid 2 van de Gemeentewet met zich mee brengt, voorlopig blijft bestaan.

Derhalve heeft VNG haar gemeenten geadviseerd te wachten met toepassing van artikel 220f Gemeentewet lid 2, totdat de gewenste duidelijkheid er is. Het amendement verplicht gemeenten overigens niet om voor instellingen van sociaal belang het woningtarief toe te passen. Gemeenten mogen dat zelf bepalen, en mogen hier dus ook van afwijken.

#### Zonnepanelen buiten de OZB belasting

Op dit moment registreert BSOB actief de aanwezigheid van zonnepanelen in de WOZ-administratie voor zover deze informatie bekend is. Vooralsnog kent BSOB geen deelwaarde toe aan de zonnepanelen, omdat we geen aanname kunnen en willen doen naar de (mogelijke) meerwaarde van deze voorzieningen. We weten het simpelweg nog niet. Uiteraard worden de zonnepanelen wel in de waardering betrokken nu het totaalplaatje met betrekking tot de duurzaamheid en onderhoudstoestand van een woning verdisconteerd zit in de modelinrichting middels de factoren kwaliteit, onderhoud, uitstraling, doelmatigheid, voorzieningen en ligging. Ook registreren we de zonnepanelen zodat we een invulling kunnen geven aan toekomstig voortschrijdend inzicht of wijzigingen in wetgeving of jurisprudentie. Dit betekent dat BSOB voldoet aan de wens de zonnepanelen op te nemen in de WOZ-administratie, en dat vooralsnog de deelwaarde zonnepanelen derhalve niet meegenomen worden in de heffingsmaatstaf OZB. Het opnemen van een dergelijke vrijstelling in de gemeentelijke belastingverordening is zodoende op het moment overbodig. Het opnemen van een vrijstelling in de gemeentelijke belastingverordening is niet verplicht, een gemeente heeft beleidsvrijheid ten aanzien van dit onderwerp.

#### Samen Organiseren (common ground)

Samen Organiseren is het vliegwiel voor het verbinden en versnellen van de Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU), onder meer op het gebied van dienstverlening en bedrijfsvoering.

De manier waarop gemeenten dat willen doen wordt 'common ground' genoemd.

Common Ground is het idee om naast de bestaande gemeentelijke ICT-infrastructuur een nieuwe, moderne ICT-infrastructuur te bouwen voor de uitwisseling van gegevens binnen en tussen gemeenten. Met Common Ground kunnen gemeenten hun dienstverlening en bedrijfsvoering ingrijpend vernieuwen vanuit de basis: de gegevenslaag. Dit is nog onvoldoende concreet.

*BSOB volgt dit en zal natuurlijk als dit meer concreet vorm gekregen heeft, haar bijdrage leveren door verdere uitwerking te geven aan het uniformeren van definities. De gedachtegang is dat meerdere heffingen gebruik kunnen maken van dezelfde definitie (het WOZ-object) en het idee om te streven naar één centrale objectenadministratie.*

#### Verdere optimalisatie aanslagoplegging 2020 e.v.

Met het projectmatig uitvoeren van verbeteracties en de op basis van de ervaringen uit de optimalisatieronde van 2019 blijven we een bijdrage leveren aan onze waarden 'klantgericht' en 'kostenbewust' en kunnen we deze nog verder verbeteren. In 2019 heeft BSOB het aanslagbiljet voorzien van up-to-date betaalmogelijkheden. De respons van belastingplichtigen is zeer positief.

De projectactiviteiten zijn gericht op het bereiken van:

- Verhoging van het aantal machtigingen ten opzichte van 2019 (inzet eMandate als digitale incassomachtiging).
- Telefonische bereikbaarheid en afdoening (mail, post e.d.) overeenkomstig de hiervoor vastgestelde PI's; Met de ervaringen van 2019 heeft BSOB verbeteringen aangebracht waardoor de responsetijd in 2020 naar verwachting verkort wordt.
- Bij aanvang van 2020 heeft BSOB een vernieuwde website waardoor de belastingplichtige duidelijker informatie krijgt en hier ook sneller bij de juiste informatie komt.
- In 2020 wordt de website gekoppeld aan de nieuwe belastingapplicatie waardoor de interactie mogelijkheden met de belastingplichtige worden vergroot.

#### 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 2020 en verder blijft dit een aandachtspunt voor het management.

#### Wnra

Per 1 januari 2020 treedt de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren in werking. BSOB heeft in overleg met de gemeente Oss besloten voor alle medewerkers een nieuwe arbeidsovereenkomst op te stellen en deze te laten ondertekenen door de medewerkers.

Met ingang van 1 januari 2020 zal de CAR-UWO komen te vervallen en start de WSGO. BSOB heeft hiervoor een aansluitovereenkomst VNG afgesloten.



### Regionale ontwikkeling

BSOB is in 2019 aangesloten bij het Peel Interventie Team (PIT). Dit om op een veilige en juridische juiste wijze uitwisselen van informatie teneinde ieders taakuitvoering te bevorderen. Eind 2019 heeft het Maastrand Interventie Team (MIT) het verzoek gedaan om toe te treden. Dit wordt in december voorgelegd aan het Algemeen Bestuur.

### 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. Na een definitief wetsvoorstel heeft BSOB één jaar om de GR te wijzigen.

In het verlengde hiervan zal reeds in 2020 de artikelen omtrent de artikel 50 van de GR met betrekking tot zienswijzeprocedure beoordeeld worden, om zodoende de legitimiteit van de deelnemers te vergroten.

### 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.

### No Cure No Pay (NCNP)

We hebben moeten constateren dat de gemiddelde uitbetaalde proceskosten per aanslagbiljet fors is gestegen.

Buiten dat, is het absoluut percentage bezwaren gestegen, en ook het aandeel NCNP bureaus ten opzichte van alle bezwaarindieners. Verder is het percentage toegekende bezwaren met 3% gestegen. Dit houdt in dat over de hele lijn de proceskosten fors stijgen. We verwachten voor belastingjaar 2019 een totaalbedrag van 320.000 euro uit te betalen aan proceskosten. BSOB gaat hier een diepgaande analyse op doen, om te kijken hoe de kosten teruggedrongen kunnen worden. Want ook kosten de bezwaren van NCNP-bureaus veel meer tijd dan reguliere bezwaren. Ook daar zit een vergelijkbare kostenpost.

## **3.2 Ontwikkelingen in de bedrijfsvoering**

### Bestuurlijke besluitvorming

Het aantal deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling (GR) van BSOB is bijna verdubbeld. De wijze waarop de bestuurlijke besluitvorming (regiegroep, dagelijks bestuur, algemeen bestuur) is georganiseerd is mogelijk minder effectief. De kritische omvang van BSOB is nog lang niet bereikt, maar of datzelfde opgaat voor de bestuurlijke besluitvorming is de vraag. Deze discussie wordt voor 2020 bestuurlijk geagendeerd.

### Contact met gemeenteraden

Belasting is een beleidsarm maar politiek belangrijk onderwerp. Gemeenten en het waterschap hebben de uitvoering van hun belastingtaak bij BSOB belegd. We blijven investeren in bestuurlijke betrokkenheid. BSOB beseft dat de organisatie van de deelnemers als ware een verlengstuk van hun eigen organisatie blijft. We willen graag dat deelnemers het gevoel hebben en houden dat BSOB een onderdeel is van hun eigen gemeente/waterschap. Via de griffies blijft aangeboden worden om jaarlijks de raad te laten informeren over relevante ontwikkelingen bij BSOB, oftewel hun belastingtaakuitvoering. BSOB bespreekt jaarlijks met alle individuele deelnemers de belasting gerelateerde begroting zodat die in overeenstemming is met het voorlaatste jaar.

### Informatieveiligheid

Beheer en opslag van persoonsgegevens zijn gebonden aan wettelijke verplichtingen, in basis zijn deze opgenomen in de Wet bescherming persoonsgegevens. Vanaf mei 2016 is de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) ingevoerd. Aan deze regelgeving is door BSOB voor zover mogelijk voldaan. In het AB van december 2019 worden de scenario's van informatieveiligheid, met de daarbij behorende kosten (hoe groter de veiligheid, en uitwijkscenario's hoe hoger de kosten) voorgelegd met het verzoek in samenspraak met BSOB hierin een keuze en een daaropvolgende besluit te nemen.

Voor het borgen van het verscherpte toezicht op het gebruik van persoonsgegevens door en namens BSOB is een Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) aangesteld. Per 1 januari 2020 zal deze rol samen met een van onze deelnemers (gemeente Oss) worden gedeeld. De FG heeft een geheimhoudingsplicht.

Robuuste organisatie

Naar aanleiding van de forse uitbreiding, werkt BSOB vanaf 2019 aan het opnieuw neerzetten van een stabiele en robuuste organisatie. Er wordt geïnvesteerd in de kwaliteit van de dienstverlening voor inmiddels 12 deelnemers. Er is in 2018, mede naar aanleiding van kwaliteitscontroles van de Waarderingskamer veel verbeterd en opgewerkt in gegevensbestanden van zowel de nieuwe alsook de oude deelnemers.

De groei heeft zich vertaald in het versterken van de aansturing (andere organisatiestructuur en sterk management en control) en eenmansposten en de organisatie verder te professionaliseren.

BSOB zal verder investeren in het versterken van de organisatie, terwijl de verwachte efficiencyvoordelen reeds gerealiseerd worden.

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 inefficiency 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 efficiencyvoordelen 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 gebruiksoppervlakte

De Waarderingskamer stelt waardering op de gebruiksoppervlakte vanaf 2022 verplicht. Hieraan ligt een aantal belangrijke overwegingen ten grondslag. De meeste marktinformatie over woningen (Funda etc.) is gekoppeld aan de gebruiksoppervlakte van de woning. Ook in de Basisregistraties adressen en gebouwen (BAG) is de gebruiksoppervlakte 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 gebruiksoppervlakte 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 gebruiksoppervlakte 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 stappen gemaakt om de totale gebruiksoppervlakte van de GBO geometrie te valideren. In 2020 zal BSOB aan de slag gaan met het opknippen van de gebruiksoppervlakte naar de WOZ-deelobjecten. Deze taak is ook in de begroting van 2020 opgenomen als specifiek project binnen BSOB. De uitvoering zal door interne medewerkers geschieden om de kennisopbouw binnen BSOB te garanderen. Dat betekent dat het gedeelte reguliere taakinvoering gedurende de looptijd van dit project door externe medewerkers wordt ingevuld. Er is sprake van een incidenteel tijdelijk project.

Verkenning Basisregistraties

BSOB wil, samen met geïnteresseerde deelnemers, onderzoeken of er efficiëncyslagen zijn te halen in het beheer van de basisregistraties. Met name de uitwisseling van gegevens tussen BSOB en de deelnemers staat hier centraal.

Het onderzoek is gericht op kostenbesparing, kwaliteitsverbetering en efficiency door regionale samenwerking op verdergaand gegevensbeheer. Taxeren op gebruiksoppervlakte is daarbij een aandachtspunt. Het zorgen voor betrouwbare gebruiksoppervlakte in de WOZ-administratie is een mooie gelegenheid om de samenwerking tussen BAG en WOZ te intensiveren. Met GIS-systemen kan het controleren van gebruiksoppervlakten en andere objectkenmerken ondersteund worden. Daarmee wordt ook de samenwerking van bijvoorbeeld het bijhouden van de Basisregistratie Groot-schalige Topografie intensiever.

Met dit te onderzoeken sluiten we aan bij verschillende initiatieven, met name:

1. VNG programma Samen Organiseren (v.w.b. belastingprocessen);
2. Het Digitaal Stelsel Omgevingswet (tot 2024).

### 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.

#### 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 wordt gestart met robotisering. 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 continue blijven uitdagen en betrekken bij procesverbeteringen. Deze veranderende werkwijze gaat andere competenties van de medewerkers vragen.

#### Focus op stabilisatie en kwaliteit

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 voorgangrapportages. 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:

De deelnemende gemeenten Landerd en Uden worden met ingangsdatum 1 januari 2022 één gemeente. Voor BSOB heeft dit in uitvoering een minimaal effect. Het zal 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).

De deelnemende gemeente Sint Anthonis heeft aangegeven samen te gaan met Boxmeer en Cuijk, beide geen deelnemer van BSOB. De ingangsdatum wordt gesteld op 1 januari 2022. Dit samengaan zou een uittreding kunnen betekenen van Sint Anthonis, maar kan ook betekenen dat Boxmeer en Cuijk gaan toetreden bij BSOB. BSOB legt namens het waterschap de waterschapsheffingen op en beschikt daarom over de benodigde bestanden van Boxmeer en Cuijk. Passend in de missie en visie, wil BSOB graag de belastingsamenwerking vergroten door deelname met hen te verkennen.

## 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 2020-2024 (conform septembercircularis 2019)

	2020	2021	2022	2023	2024
Netto materiele consumptie	1,6%	1,8%	1,7%	1,7%	1,7%
Lonen en salarissen	CAO- stijging	2,9%	2,5%	2,3%	2,,3%

De septembercircularis gemeentefonds 2019 is gebruikt voor de bovenstaande tabel.

### Salaris/cao-ontwikkeling

De CAO Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties geldt voor de periode 1 januari 2020 tot 1 januari 2021. Hierin is de volgende CAO-stijging afgesproken, 1% per 01 januari 2020, 1% 01 juli 2020 en 1% per 01 oktober 2020. De stijging van het brutosalaris wordt in de salarisbegroting meegenomen. Voor 2021 en volgende jaren wordt de stijging conform de bovengenoemde indexering berekend.

### Tarifiering berekening deelnemersbijdrage

In de nota financieel beleid staat de tarifiering ten behoeve van de berekening van de deelnemersbijdrage uitgewerkt. Gezien de gewijzigde omvang van BSOB zullen deze tarieven in 2020 opnieuw berekend worden. Gelijktijdig zal de doorbelasting van de btw over de programmaonderdelen herzien worden.

## BESLUIT VASTSTELLING KADERNOTA 2021

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

- In te stemmen met de kadernota 2021;
- In te stemmen met de daarin opgenomen kaders en uitgangspunten;

Oss, d.d. 16 maart 2020:

De voorzitter Dagelijks Bestuur

De directeur

H.J. Mak

G.J.M. van der Zanden

---

## BESLUIT

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

- In te stemmen met de kadernota 2021;
- In te stemmen met de daarin opgenomen kaders en uitgangspunten;
- Het Dagelijks Bestuur opdracht te verstrekken de begroting 2021-2024 op te stellen binnen de kaders van deze nota.

Oss, d.d. 30 maart 2020:

De voorzitter Algemeen Bestuur

De directeur

H.J. Mak

G.J.M. van der Zanden