Jaarstukken 2019

Datum 30-3-2020

Inhoud

1. Voorwoord 3
2. Leeswijzer 4
3. Organisatie-ontwikkelingen 5
4. Primaire processen 7
4.1 Waarderen 7
4.2 Heffen 7
4.3 Innen 8
5. Paragrafen 10
5.1 Lokale heffingen 10
5.2 Weerstandsvermogen & risicobeheersing 10
5.3 Onderhoud van kapitaalgoederen 11
5.4 Financiering/treasury 11
5.5 Bedrijfsvoering 12
5.5.1 Bezwaar en Beroep 13
5.5.2 Frontoffice 13
5.5.3 ICT 14
5.5.4 Personele ondersteuning (sociale paragraaf) 16
5.6 Verbonden partijen 19
5.7 Grondbeleid 19
6. Projecten 20
6.1 Waarderen op oppervlakte 20
6.2 Procesoptimalisatie 20
6.3 Verkenning procesoptimalisatie tussen BSOB en gemeenten 21
6.4 Implementatie Gouw7R2 21
7. Jaarrekening 22
7.1 Het overzicht en toelichting van baten en lasten / Verschillenanalyse 23
7.2 Toerekening naar programmaonderdeel 27
7.3 BTW en VPB 27
7.4 De balans 28
7.5 Toelichting op de balans 28
7.6 Niet uit de balans blijkende verplichtingen 33
7.7 Wet normering topfunctionarissen (WNT) 34
7.8 Gebeurtenissen na balansdatum 36
8. Controleverklaring en bijlagen 37
8.1 Controleverklaring 37
8.2 Prestatie-indicatoren 38
8.3 Bijdragen per deelnemer 40
8.4 Productiecijfers 2019 41
8.5 Invorderingsopbrengsten 2019 42

1. Voorwoord

Dit jaarverslag is een weergave van de ontwikkelingen zoals die in 2019 binnen BSOB hebben plaatsgevonden.
Wij kunnen met gepaste trots terugkijken op een jaar waarin onze dienstverlening is verbeterd. Operational Excellence is niet alleen een kreet die we in onze Kadernota hebben verwoord, maar een waarvan we in 2019 de eerste zichtbare stappen hebben gezet. Deze zullen verder worden toegelicht in de verschillende programmaonderdelen.

De waarderingskamer heeft BSOB voor alle aangesloten deelnemers het oordeel "Goed" (ofwel vier sterren) gegeven. Vijf sterren geeft aan dat de kwaliteit van vier sterren over meerdere jaren gerealiseerd is. Voor de oudere deelnemers is BSOB van mening dat het reeds in 2019 de kwalificatie vijf sterren verdiende. Voor 2019 is daarom het verzoek tot aanpassing van het oordeel ingediend bij de waarderingskamer.

Financieel gezien is boekjaar 2019 afgesloten met een positief exploitatie resultaat van € 230.000,-
Dit resultaat bestaat voornamelijk uit de volgende posten:

- Lagere overige personeelskosten € 55.000
- Lagere algemene kosten € 45.000
- Hogere overige opbrengsten € 61.000
- Lagere BTW € 55.000

Deze posten worden in hoofdstuk 7 nader toegelicht.
Het exploitatieresultaat wordt na vaststelling van de jaarrekening aan de deelnemers overgemaakt/gefactureerd. Deze bedragen zijn opgenomen in paragraaf 8.3.

Tijdens het opstellen van de jaarrekening is de coronacrisis in alle hevigheid toegeslagen. De impact voor BSOB wordt toegelicht in de risicoparagraaf en de paragraaf gebeurtenissen na balansdatum.

2. Leeswijzer

In overeenstemming met BBV artikel 24 bestaan de jaarstukken 2019 uit een jaarverslag en de jaarrekening.

Jaarverslag
Het jaarverslag bestaat uit de programma-verantwoording, zijnde hoofdstuk 4 en de paragrafen (hoofdstuk 5).

Programma-verantwoording
De uitvoeringstaak van BSOB bestaat uit één programma te weten de gemeentelijke- en waterschapsbelastingen. In dit hoofdstuk is de toelichting op de drie programmaonderdelen (zoals opgenomen in de Nota Financieel Beleid) weergegeven. Voor de leesbaarheid van de stukken wordt in plaats van programmaonderdelen gesproken over primaire processen, zijnde waarderen, heffen en innen.

Bij de beschrijving van de primaire processen worden de volgende zaken beschreven:
Algemeen
Hierin wordt een korte toelichting op de activiteiten van het primaire proces gegeven.
In iedere paragraaf komt terug:
Wat wilden we bereiken en wat hebben we daarvoor gedaan?
Hierin worden de verrichte werkzaamheden en behaalde resultaten toegelicht.
Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan?
Hierin worden de (externe) ontwikkelingen toegelicht die effect hebben gehad op de primaire processen.
Omdat er sprake is van één taak is er in de programma-verantwoording geen specifieke financiële informatie opgenomen. Deze informatie staat beschreven in hoofdstuk 7.

De paragrafen
Artikel 26 van het Besluit begroting en verantwoording (BBV) schrijft voor dat de paragrafen in het jaarverslag de verantwoording van hetgeen in de overeenkomstige paragrafen in de begroting is opgenomen moet bevatten. Deze informatie vindt u in hoofdstuk 5.
Projecten
Onderdeel van de programma-verantwoording is hoofdstuk 6 projecten. Hierin wordt kort de status per project weergegeven.

Jaarrekening
In hoofdstuk 7 vindt u de informatie die conform BBV opgenomen moeten zijn, zijnde het overzicht van de baten en lasten in de jaarrekening (inclusief toelichting) en de balans (inclusief toelichting). Er is bij BSOB geen sprake van specifieke uitkeringen.

In hoofdstuk 8 zijn de controle-verklaring en de bijlagen opgenomen.

3. Organisatie-ontwikkelingen

Algemeen

In 2019 heeft een directiewisseling plaatsgevonden. De oude directeur, Marieke Vrisou van Eck heeft per 1 juni elders een nieuwe functie aanvaard. Per 1 november 2019 is de tot dan plaatsvervangende directeur, Grard van der Zanden, benoemd als directeur BSOB.

Ook is het afdelingshoofd klant vertrokken naar een andere organisatie en zijn functie is intern opgevuld.

Aanpassing WNRA

Per 1 januari 2020 wordt de WNRA ingevoerd. Per die datum krijgen alle medewerkers een arbeidsovereenkomst in plaats van een eenzijdige aanstelling en worden de lokale regelingen van alle organisaties opgenomen in een personeelshandboek. Ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag hebben alle medewerkers de nieuwe arbeidsovereenkomst getekend.

BSOB zal per 1 januari 2020 ook aansluiten bij de Werkgeversvereniging Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (WSGO) en volgt dan de CAO Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties

Archief BSOB

In het jaarverslag Archief BSOB 2018 is aangegeven dat gestreefd wordt naar substitutie vervanging van analoge archiefstukken door digitale (gescande) documenten.

BSOB heeft in 2019 het Handboek vervanging archiefbescheiden opgesteld, inclusief bijlagen waarin de procedure van vervanging en de specificaties waar de scans aan (moeten) voldoen zijn beschreven. Het doel van het Handboek vervanging archiefbescheiden is het vastleggen van de beleidsmatige, procesmatige en technische inrichting van de vervanging van de te bewaren en te vernietigen archiefbescheiden. Doelstelling is dan ook het digitaal archiveren leidend te maken zodat een compleet betrouwbaar digitaal archief ontstaat dat ongeacht tijd en plaats beschikbaar is. Voor het handboek is er aan de archivaris van BHIC advies gevraagd. Voorgaande is noodzakelijk omdat op basis van het Besluit Informatiebeheer er (positief) advies van de archivaris vereist is voor het vervangen van informatie, te bewaren als de op termijn te vernietigen informatie. BSOB heeft goedkeuring gekregen van de archivaris voor het proces van digitale vervanging documenten. Vervolgens heeft het DB in december 2019 het besluit vervanging archiefbescheiden BSOB 2020 goedgekeurd.

Aanpassing aanslagbiljet

Voor 2019 is het aanslagbiljet ingrijpend aangepast. Uit de reacties van onze belastingplichtigen blijkt dat het nieuwe aanslagbiljet overzichtelijker en duidelijker voor hen is. Dat geldt ook voor de nieuwe betaalmogelijkheden die op het biljet getoond worden.
Daarnaast heeft het geresulteerd in minder contactmomenten met burgers met betrekking tot de vragen over de belastingaanslag. Ook het aantal AIC's (Automatische InCasso) is sterk toegenomen.

Modern werkgeverschap

BSOB is in 2019 geconfronteerd met het vertrek van enkele waardevolle medewerkers en afzeggingen bij sollicitatiegesprekken. Als reden hiervoor werden genoemd; onvoldoende aandacht voor modern werkgeverschap en het ontbreken van reiskostenvergoeding. Concurrerende (publieke) organisaties kennen dit wel en dat heeft de doorslag gegeven om niet voor BSOB te kiezen. BSOB heeft met 2 werkgroepen vorm gegeven aan het begrip "modern werkgeverschap". Deze werkgroepen hebben als thema mobiliteit en vitaliteit.

Het agenderen en bespreekbaar maken van deze thema's wordt erg gewaardeerd binnen de gehele organisatie.

Mobiliteit met onder andere het aandachtspunt telewerken en reiskostenvergoeding staat hoog op de agenda en zijn ook geagendeerd door de OR. Telewerken is al pilot ingevoerd per 1 november 2019. Met alle medewerkers en de OR is overeenstemming bereikt inzake de productienormen en de voorwaarden waaronder men gebruik kan maken van het begrip telewerken. De afspraak is dat dit medio 2020 zal worden geëvalueerd met alle betrokkenen. Reiskostenvergoeding staat op de agenda voor 2020.

Verbeteren kwaliteit van de data
Ook in 2019 hebben verbeterslagen plaatsgevonden om de kwaliteit steeds hoogwaardiger te maken. Vanzelfsprekend is dat een continu proces, echter in 2019 is extra aandacht besteed aan het opwerken van oudere data.

Invulling geven aan "Operational Excellence"
In 2019 zijn de eerste stappen gezet en zichtbaar geworden van de in de Kadernota gememoreerde verbeteringen, met als doel een efficiëntere organisatie. Met name bij kwijtschelding zijn verregaande automatiseringsoplossingen ingevoerd. Overige automatiseringsoplossingen (robotiseren) zullen een belangrijke plaats binnen de organisatie krijgen. Hiermee zal reeds in 2020 gestart worden.

4. Primaire processen

4.1 Waarderen

Wat willen we bereiken?

We willen dat alle processen binnen het taakveld van waarderen, minimaal conform de voortgangseisen van de Waarderingskamer zijn afgerond.

1. *Waardering*
   Alle objecten moeten zijn gewaardeerd, gecontroleerd en beschikt voor belastingjaar 2019. 98% van de objecten voor 1 maart 2019 en 99,9% van de objecten voor 1 juni 2019.
2. *Vraagprijsanalyse*
   Na het bekend worden van een vraagprijs middels I-WOZ wordt deze inhoudelijk vergeleken met de object- en waardegegevens, zoals bekend binnen BSOB.
3. *Permanente Marktanalyse (PMA)*
   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 6 maanden na verkoopdatum.
4. *Waarderen op oppervlakte*
   In 2019 zullen alle objectgegevens worden aangevuld met alle relevante data om daadwerkelijk te kunnen gaan waarderen op oppervlakte per 01-01-2021 (voor het belastingjaar 2022). Voor deze tijd zal BSOB wel een schaduwwaardering draaien om GBO te testen. 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?

1. 99,9% van de objecten waarderen, controleren en beschikken voor 1 juni, is in de huidige systematiek van de basisregistraties en vergunningsverlening een te strakke KPI. Doordat we steeds vollediger zijn en er meer gevraagd wordt met betrekking tot de registratie van objectkenmerken is een KPI van 99,6% reëler en haalbaar per 1 juni. (Dit gaat niet ten koste van opbrengst.)
   Stand per 1 augustus 2019 was dat voor 99,5% van de objecten een waarde was bepaald. 31 december 2019 zijn 99,8% van de objecten beschikt. Door een continue stroom van mutaties en nieuwbouw was een hoger percentage lastig te realiseren in 2019, de laatste tienden van procenten betreffen voornamelijk een toename van areaal.
2. Daar waar sprake is van een significante afwijking tussen de vraagprijs en modelwaarde en afwijkingen m.b.t. de objectkenmerken worden deze nader onderzocht en aangepast.
3. De koopinlichtingen-formulieren en herinneringen worden maandelijks verstuurd. Hierna wordt de analyse door de taxateur afgerond, maximaal 6 maanden na verkoopdatum. Duurzaamheidsinvesteringen worden ook meegenomen in onze PMA. En daarmee ook in de waardebepaling.
4. Waarderen op oppervlakte is een apart project. Nadere uitleg over dit project is opgenomen in hoofdstuk 6.1.

4.2 Heffen

Wat willen we bereiken?

1. De aanslagoplegging voor de jaren 2016, 2017 en 2018 nagenoeg geheel afronden.
2. De kohiercontroles, met name de uitval kohieren, verder verfijnen en de werkprocessen hieromtrent beter op elkaar afstemmen.
3. Een integrale werkwijze hanteren voor het muteren en verwerken van belastinggegevens.
4. Harmoniseren van waterschapsheffingen gebruiker met gemeentelijke heffingen.

5. 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?

1. Dit is voor de bij BSOB bekende objectgegevens zo goed als afgerond. Ten aanzien van de zuiveringsheffing loopt er nog een optimalisatietraject in het opsporen van nieuwe feiten.
2. De verfijning is doorgevoerd in onze stuurcontroles, daardoor kunnen we veel sneller de eventuele omissies in ons belastingsysteem ontdekken wat weer resulteert in een volledige aanslagoplegging.
3. De inrichting van de toewijzing belastingsoorten is efficiënter opgebouwd, dit resulteert in meer gecombineerde aanslagbiljetten.
4. Dit is met ingang van vorig jaar doorgevoerd, hiervoor hebben wij de beleidsregels aangepast. In 2019 hebben wij voor de gebruikersheffingen de belanghebbende gegevens voor zowel de waterschapsheffingen als gemeentelijke heffingen in lijn gebracht.
5. Deze harmonisatie zal in eerste instantie vooral gericht zijn op de verordeningen afvalstoffenheffing, rioolheffing, toeristenbelasting en hondenbelasting, aangezien BSOB bij deze verordeningen verwacht het meeste effect te kunnen behalen. Voorstellen tot verbetering c.q. harmonisatie zullen conform de modelverordeningen van de VNG worden gedaan. Waar mogelijk zullen verbetervoorstellen worden gedaan ten behoeve van de leesbaarheid. Hierbij zal echter de opzet van de modelverordeningen in stand gelaten worden. Bij het aanleveren van de conceptverordeningen voor 2020 hebben wij minder ingrijpende voorstellen gedaan tot verbetering c.q. harmonisatie. Gelet op het feit dat voor de meer ingrijpende voorstellen rekening gehouden moet worden met een bestuurlijke doorlooptijd richten we ons hierbij op belastingjaar 2021.

4.3 Innen

Wat willen we bereiken?

1. Met ingang van 2018 is het bestand openstaande posten na vervaldatum opgeschoond en is naar aanleiding daarvan een tussenstap, frequent overzicht in de stand dubieuze debiteuren, ingebouwd. Deze werkwijze, met de deelnemers voorzien van advies, wordt voortgezet.
2. Inkomende e-mails en overige correspondentie wordt op tijd, volgens de gestelde prestatie-indicatoren, beantwoord. Dit alles tegen zo laag mogelijke kosten.
3. Belastingplichtigen maken zo veel mogelijk digitaal gebruik van de producten en raadpleging via MijnOverheid.
4. Het efficiënt, effectief en kwalitatief behandelen van kwijtscheldingsverzoeken, betalingen verwerken en belastingaanslagen invorderen.

Wat is er gerealiseerd?

1. Het Incassoregelement is op het onderdeel storneren aangescherpt. Het nieuwe storneringsbeleid is dat er na de eerste stornering een waarschuwingsbrief wordt verstuurd en na de tweede stornering de automatische incasso vervalt. De burger weet hierdoor eerder waar hij aan toe is en kan op tijd maatregelen nemen om niet achter te raken met betalingen.
   Het aantal vorderingen ouder dan twee jaar was eind 2018 1688 stuks en is sindsdien afgenomen naar 1178 (eind 2019) een afname van 30%. Dit aantal fluctueert gedurende het jaar maar er is sprake van een afnemende trend.
2. De inkomende e-mail en overige correspondentie is binnen de gestelde termijn accuraat beantwoord.
3. Met ingang van 2019 worden de producten QR-code en digitale link aangeboden voor het afgeven van een machtiging tot automatische incasso en iDeal-betaling. Er zijn 27.141 machtigingen tot automatische incasso en 28.205 iDeal-betalingen ontvangen in 2019.
   Het totaal aantal afgegeven AIC's is 51,4% van het aantal aanslagbiljetten. In 2018 was dit 46%.

4. Doordat belastingschuldigen meer dan anders gebruik hebben gemaakt van de verschillende instrumenten voor het afgeven van een AIC-machtiging of het doen van een betaling is het aantal aanmaningen met 15,3% afgenomen van 63.395 in 2018 naar 53.713 in 2019. Het aantal dwangbevelen was in 2018 21.012 en in 2019 16.991, een afname van 19,1%.
   Eind 2018 is besloten om alle belastingplichtigen die in de selectie zitten voor het jaarlijkse toetsen via het inlichtingenbureau voor geautomatiseerde kwijtschelding bij aanslagoplegging het daaropvolgende jaar een toestemmingsformulier te sturen die aan de AVG voldoet. Het aantal regels in het bestand van eind 2018 bevatte 15.765 regels voor bovenstaande actie. Eind 2019 bedroeg het aantal regels 13.868.

5. Paragrafen

Dit hoofdstuk bevat de vanuit de BBV verplichte paragrafen.

5.1 Lokale heffingen

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

5.2 Weerstandsvermogen & risicobeheersing

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 bestemmingreserve 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. In 2019 is er een forse overschrijding geweest (ten opzichte van de 1^{e} BW 2019) van de inhuurkosten. Derhalve is bij de 2^{e} BW 2019 de post onvoorzien aangewend voor deze overschrijding.

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
Op moment van schrijven van de jaarrekening is de crisis rondom het coronavirus in volle gang. Door het uitstellen van de geplande kohieren van maart, april en mei en het verlenen van uitstel van betaling tot 1 juni voor diegenen die daar specifiek om verzoeken, zal het belastinggeld later in het jaar ontvangen worden en daarmee ook pas later in het jaar doorgestort worden naar de deelnemers.

Let wel, dit betekent ingeval van uitstel dat de resterende termijn toch vóór eind 2020 betaald dient te zijn.
Bovenstaande is een risico met betrekking tot de belastinginkomsten van de deelnemers maar niet voor de bedrijfsvoering van BSOB.

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, of dat de inzet voor invordering zal gaan toenemen, en dat dit een niet begrootte inzet van medewerkers zal vergen. De gevolgen en voortgang hierover zal met name in de 2e BURAP duidelijker worden.

5.3 Onderhoud van kapitaalgoederen

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

5.4 Financiering/treasury

BSOB conformeert zich aan de regels van de wet FIDO. Een vertaling is opgenomen in het treasury statuut. Aangezien in 2019 (of voorgaande jaren) geen langlopend vreemd vermogen aan is getrokken, is het treasury risico nihil en zijn er geen kengetallen opgenomen met betrekking tot het renterisico en renteresultaat.

BNG

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

EMU-saldo

De minister van Financiën heeft in 2012 een wetsvoorstel bij de Tweede Kamer ingediend voor de invoering van de wet Houdbare Overheidsfinanciën (de Wet HOF). Het wetsvoorstel stelt regels voor de bijdrage van gemeenten aan het terugdringen van het EMU-tekort.
Het EMU-saldo is het saldo van de inkomsten en uitgaven van de overheid. Hierbij zitten ook inkomsten en uitgaven met een kapitaalkarakter, zoals investeringen en investeringsbijdragen. Het overzicht van het EMU-saldo is bedoeld om op nationaal niveau te kunnen bepalen in hoeverre de verschillende overheden bijdragen aan het nationale EMU-saldo.

Tabel: EMU saldo 2018 - 2020			**Bedragen x € 1.000**	
Omschrijving		**2018**	**2019**	**2020**
1	Exploitatiesaldo vóór toevoeging aan c.q. onttrekking uit reserves (zie BBV, artikel 17c)	453	230	0
2	Afschrijvingen ten laste van de exploitatie	40	60	60
3	Bruto dotaties aan de post voorzieningen ten laste van de exploitatie	0	0	0
4	Investeringen in (im)materiële vaste activa die op de balans worden geactiveerd	-104	-170	0
5	Baten uit bijdragen van andere overheden, de Europese Unie en overigen, die niet op de exploitatie zijn verantwoord en niet al in mindering zijn gebracht bij post 4	0	0	0
6	Desinvesteringen in (im)materiële vaste activa: Baten uit desinvesteringen in (im)materiele vaste activa (tegen verkoopprijs), voor zover niet op de exploitatie verantwoord	0	0	0
7	Aankoop van grond en de uitgaven aan bouw-, woonrijp maken e.d. (alleen transacties met derden die niet op de exploitatie staan)	0	0	0
8	Baten bouwgrondexploitatie: Baten voorzover transacties niet op exploitatie verantwoord	0	0	0
9	Lasten op balanspost Voorzieningen voorzover deze transacties met derden betreffen	0	0	0
10	Lasten ivm transacties met derden, die niet via de onder post 1 genoemde exploitatie lopen, maar rechtstreeks ten laste van de reserves (inclusief fondsen en dergelijke) worden gebracht en die nog niet vallen onder één van bovenstaande posten	0	0	0
11 a	Verkoop van effecten: Gaat u effecten verkopen? (ja/nee)	nee	nee	nee
b	Zo ja, wat is bij verkoop de verwachte boekwinst op de exploitatie?			
	Berekend EMU-saldo	**389**	**120**	**60**

5.5 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.

5.5.1 Bezwaar en Beroep

Omdat bezwaar en beroep een direct gevolg is van alle 3 genoemde primaire processen volgt hieronder een toelichting op de ontwikkelingen in 2019.

Wat willen we bereiken?

1. *Bezwaren*
   - *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 2019 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.

2. *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?

- Bezwaren WOZ
  Het proces bezwaarafhandeling is in het eerste halfjaar van 2019 geanalyseerd op verbeteringen en het wegnemen van verspillingen. Een gedeelte van de verbeteringen kan pas ingezet worden in de nieuwe belastingapplicatie Gouw7R2. Deze verbeteringen zullen in het 1e kwartaal 2020 worden geïmplementeerd omdat dan de overgang naar Gouw7R2 nagenoeg is afgerond. De procesverbeteringen zijn daarentegen grotendeels al wel doorgevoerd wat heeft geresulteerd in een snellere afhandeltermijn. Ondanks deze verbetering is de afhandeltermijn van de WOZ-bezwaren in 2019 door ziekteverzuim en uitdiensttreding toch iets opschoven. Op 31-2-2019 zijn ruim 95% van de WOZ-bezwaren afgehandeld.
- Bezwaren gemeentelijke heffingen
  Nagenoeg alle bezwaren zijn binnen de gestelde termijn afgehandeld.
- Bezwaren waterschapsheffingen
  Net zoals voor de gemeentelijke heffingen zijn alle bezwaren binnen de gestelde termijn afgehandeld.

Het percentage totaal aantal toegekende bezwaren is 59,8%. Het percentage toegekende WOZ-bezwaren is 42,5% en ligt binnen de gestelde norm.

5.5.2 Frontoffice

Wat willen we bereiken?

1. BSOB streeft een goede bereikbaarheid na. Alle inkomende telefoongesprekken dienen binnen de gestelde prestatie-indicatoren beantwoord te worden. Inkomende e-mails en overige correspondentie dienen op tijd, volgens de gestelde prestatie-indicatoren, beantwoord te worden. Dit alles tegen zo laag mogelijke kosten.

2. Belastingplichtigen maken zo veel mogelijk digitaal gebruik van de producten en raadpleging van ons eigen digitaal loket. Dit wordt frequent geraadpleegd. Hierin kan de belastingplichtige veel gegevens inzien, aanvragen, aanpassen.
3. Steeds meer aansluiting bij de Digitale Agenda 2020 (VNG).

Wat is er gerealiseerd?

- Per 01 maart 2019 wordt er geen gebruik meer gemaakt van een flexibele schil binnen de frontoffice. De benodigde vacatureruimte is volledig ingevuld. De backoffice ondersteunt vanuit haar processen mede de frontoffice om een nog betere bereikbaarheid te garanderen. Andersom ondersteunt de frontoffice waar mogelijk de backoffice. Met kennisverbreding als bijkomend voordeel.
- Met ingang van februari 2019 zijn de vragen van de telefoonboom aangepast.
  - Een vraag met betrekking tot verandering van woonsituatie is toegevoegd.
  - Als de aanmaningen/dwangbevelen zijn verzonden wordt er gedurende die week, een extra vraag "aangezet" met betrekking tot aanmaning/dwangbevel.
  - Via deze telefoonboom is de overloop naar de backoffice geregeld.
- Belastingplichtigen maken zo veel mogelijk digitaal gebruik van de producten en raadpleging via MijnOverheid.
- Steeds meer aansluiting bij de Digitale Agenda 2020 (VNG).

5.5.3 ICT

Wat willen we bereiken?

1. 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.)
2. Big Data ontwikkelingen maken het mogelijk om verdergaande data-analyses uit te voeren. Dit leidt tot een meer datagedreven organisatie.
3. 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.
4. 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 wordt verwezen naar procesoptimalisatie tussen BSOB en gemeenten. Door goed gegevensmanagement 'aan de poort' kan de volledigheid geborgd worden.

Wat is er gerealiseerd?

1. Binnen de Business Intelligence tool (Qlikview) zijn beperkt uitbreidingen en verbeteringen doorgevoerd binnen de bestaande rapportages. Met name de vervanging van Gouw5 naar Gouw7R2 (zie ook onder punt 3) heeft deze bedoelde doorontwikkeling gestagneerd.
2. Voor de verdere invulling van datagedreven werken wordt samen opgetrokken met collega belastingorganisaties en de Landelijke Vereniging voor Lokale Belastingen (LVLB). Van daaruit zal mede worden bepaald hoe en op welke wijze BSOB daaraan verdere invulling gaat geven.
3. Het Gouw7R2 project is bij BSOB na de zomer gestart. In Gouw7R2 - de vervanger van Gouw5 en Gouw7 - zit veel functionaliteit die ook in de Bakerware producten zit.
   Het contract met BakerWare voor de digitale balie en portal is per 31 december 2019 beëindigd. Gouw7R2 is een doorontwikkeling waarbij vooral de modules Bezwaar en Beroep, Kwijtschelding, eGouw, GouwZaak en het Regieportaal grote efficiency voordelen bieden voor BSOB.

Het project is met veel interne ICT capaciteit in de periode augustus-december 2019 uitgevoerd. Ook een aantal medewerkers hebben veel energie in het testen en maken van werkinstructies gestoken, tevens zijn alle medewerkers getraind in het gebruik van Gouw7R2. Echter waren op 31 december nog niet alle onderdelen operationeel waardoor er geen decharge van het project is gegeven.

4. Voor BGT zijn vanwege het Gouw7R2 project nog geen directe activiteiten gestart.

Informatieveiligheid

BSOB verwerkt veel informatie bij het heffen en innen van de belastingen. Zonder kloppende en beschikbare informatie kan BSOB haar taken niet uitvoeren. Het veilig houden van deze informatie, zoals persoonsgegevens is essentieel. Informatiebeveiliging is het middel om informatieveiligheid te bereiken. Ook het beschermen van privacy is hier onderdeel van.
BSOB identificeert de risico's die de organisatie loopt op het gebied van informatieveiligheid. Op basis hiervan worden passende technische en organisatorische maatregelen getroffen, waardoor we bewust met de beschikbare middelen omgaan.

In 2019 is de samenwerking tussen de verantwoordelijke voor de informatiebeveiliging (CISO), de privacy officer en de FG geïntensiveerd. Deze samenwerking heeft nadere vorm gekregen door middel van een gezamenlijk jaarplan, waarmee BSOB kiest voor een integrale aanpak voor het borgen van informatieveiligheid en de bescherming van privacy. De uitgevoerde bewustwordingsactiviteiten waren daardoor gericht op privacy én informatieveiligheid. Dit was een van de aandachtspunten uit 2018. De volgende activiteiten zijn, onder andere, in 2019 uitgevoerd:

- Het document 'Beleid Informatiebeveiliging' is geactualiseerd. Het beschrijft het te voeren beveiligingsbeleid binnen BSOB. Hieraan gerelateerd zijn de meer gedetailleerde procedures, maatregelen en richtlijnen die voor het uitvoeren van het beleid van toepassing zijn. Dit beleid beschrijft de richting en ondersteuning zoals deze door het dagelijks bestuur van BSOB is bepaald voor informatiebeveiliging in overeenstemming met de bedrijfsmatige eisen voor effectieve en efficiënte bedrijfsprocessen, betrouwbare financiële verslaggeving en naleving van wet- en regelgeving.
- Het document 'Eisen aan applicaties en systemen BSOB' is opgesteld met daarin opgenomen de voorwaarden aan architectuur van de BSOB ICT-omgeving, beveiliging, documentmanagement, landelijke standaarden en privacy. Bij het aanschaffen, upgraden of invoeren van nieuwe systemen wordt dit document opgenomen in de contractafspraken.
- Er is een start gemaakt met inrichten van Bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) en een bedrijfscontinuïteitsplan (BCP) op te stellen. Met de ICT serviceprovider (waterschap Aa en Maas) zijn diverse overleggen geweest en wordt dit in 2020 gecontinueerd met het implementeren van ICT uitwijkvoorzieningen. Deze zullen volgens huidige planning opgeleverd worden in het 1^{e} kwartaal van 2020.
- Er is een mystery guest bezoek uitgevoerd. Een externe partij heeft zich hierbij voorgedaan als een kwaadwillende en heeft geprobeerd het pand te betreden om zoveel mogelijk informatie buit te maken. Daarnaast is een voice phishing test uitgevoerd. Hierbij wordt geprobeerd om door middel van bijvoorbeeld babbeltrucs bij medewerkers zoveel mogelijk informatie te verzamelen via de telefoon. De testen hebben diverse aandachtspunten opgeleverd. Deze zijn vervolgens in workshops gecommuniceerd aan de medewerkers.
- In het 2^{e} kwartaal is een DPIA (data protection impact assessment) uitgevoerd voor de nieuwe release en functionaliteit van GouwBelastingen (Gouw7R2).
- Er zijn een aantal aanvullende procedures opgesteld, zoals een richtlijn voor telefonie en email, en een verbeterd datalekformulier.
- De implementatie van Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is gestart en zal in 2020 geoperationaliseerd worden.

BSOB houdt alle voorgedane beveiligings- en privacy incidenten bij. In 2019 zijn 29 datalekken gemeld aan de privacy officer en FG. In veel gevallen ging het om poststukken die verkeerd waren geadresseerd, een onjuiste bijlage bevatten of waren geopend door een derde, omdat de

geadresseerde niet langer woonachtig was op het opgegeven adres. In al deze gevallen ging het om een datalek en hebben onbevoegden kennis genomen van persoonsgegevens. Dit type datalekken komt het meeste voor in Nederland. Uit voorzichtigheidsprincipe is er van drie incidenten melding gedaan aan de landelijke toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Het risico was niet zodanig dat er contact is opgenomen met de betreffende burgers. Veel van deze incidenten hebben te maken met menselijke vergissingen en niet met het falen van techniek of software. Naast de incidenten zijn er in 2019 ook 2 inzageverzoeken gedaan door betrokkenen. Zij hebben hierbij hun rechten uitgeoefend om inzage te krijgen in hun persoonsgegevens die door BSOB worden verwerkt. Deze verzoeken zijn binnen de wettelijke termijnen afgehandeld.

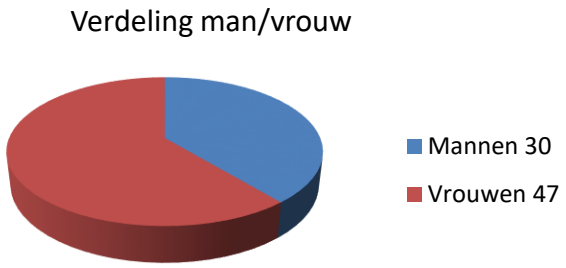
5.5.4 Personele ondersteuning (sociale paragraaf)

Inleiding

Deze paragraaf geeft informatie over de medewerkers, het uitgevoerde personeelsbeleid, inhuur, ziekteverzuim en ARBO gerelateerde onderwerpen.
2019 heeft vooral in het teken gestaan van de invoering van de Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren (WNRA). We hebben iedereen een arbeidsovereenkomst aangeboden, onszelf aangemeld voor de CAO SGO en een nieuw personeelshandboek opgesteld in samenwerking met OR en GO.

Kerncijfers

Er staan 77 medewerkers op de loonlijst (incl. 2 stagiairs, peildatum 31-12-2019).
De verdeling man/vrouw is 39%/61%. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is 46 jaar. Dit is, ondanks de stijgende trend, nog steeds lager dan de landelijke gemiddelde leeftijd van een gemeenteambtenaar en ongeveer gelijk met het landelijk gemiddelde van de beroepsbevolking.
Er was eind 2019 5,9 fte aan formatieruimte (toegestane formatie 71,8 fte, bezetting 65,9 fte).
BSOB uit de maatschappelijke betrokkenheid onder andere door het jaarlijks bieden van een aantal stageplaatsen. In 2019 waren er 8 stagiairs.



Ontwikkeling van personeel

De medewerker is zelf verantwoordelijk voor zijn of haar persoonlijke ontwikkeling. De leidinggevende en de afdeling P&O ondersteunen daarbij. Met Persoonlijke Ontwikkel Plannen en de inzet van het mobiliteitscentrum wordt ontwikkeling ondersteund en gestimuleerd. Daarnaast wordt ieder jaar in het opleidingsplan opgenomen wie voor de uitoefening van zijn of haar functie of persoonlijke ontwikkeling een cursus of opleiding nodig heeft. In 2019 zijn er meerdere medewerkers geplaatst in een aanloopfunctie om op die manier te werken aan hun ambitie en doorstroom binnen de organisatie.

Mobiliteit en vitaliteit

Instroom en uitstroom in 2019:

	Aantal	***Reden***
In dienst	21	16 werknemers (waaronder 7 flexkrachten van de frontoffice) 5 stagiaires
Uit dienst	14	7, eigen verzoek, andere baan 7, aanstelling eindigt van rechtswege (incl. Leerwerkovereenkomsten)

In 2019 heeft het mobiliteitscentrum met 5 medewerkers een intakegesprek gevoerd en hebben 2 medewerkers een coachtraject gevolgd. Onderdeel van hun coachtraject was deelname aan medewerkersbijeenkomsten van het Regionale intersectorale Mobiliteitsnetwerk.
Daarnaast hebben medewerkers deelgenomen aan verschillende workshops/trainingen. Zie onderstaande tabel.

Aantal medewerkers	Training/cursus/workshop
2	Loopbaan inspiratiedag
1	Persoonlijk leiderschap
3	Omgaan met verzuim
1	Arbeidsmarktpresentatie
1	Verken je talent
4	Arbeidsrecht ivm WNRA
1	Solliciteren met LinkedIn
2	Young Professional
3	WerkEnergie Analyse
4	Dag van de Mobiliteit
2	Ontwikkelassessment
30	Interne cursus WOZ

Inhuur

Voor tijdelijk werk tot en met schaal 8 en payrolling zijn na een aanbesteding twee contracten afgesloten. Voor uitzenden (tijdelijk werk tot en met schaal 8) met Randstad en voor payrolling met Tempo Team Payrolling. De contracten lopen tot respectievelijk 1-1-2020 en 1-4-2020. In 2019 is de aanbesteding gestart voor de nieuwe contracten voor uitzenden en payrolling. In verband met de invoering van de wet arbeidsmarkt in balans heeft dit vertraging opgelopen. In 2020 zal de aanbesteding worden afgerond.

Leverancier	***Bedrag***
ANG	€ 129.665
Tempo Team	€ 201.944
Bobeldijck Vastgoed BV	€ 211.540
Eindelijk advies	€ 273.939
Overig (per leverancier <€ 125.000)	€ 260.270
Totaal	€ 1.077.358

Voor de analyse van de inhuurkosten verwijzen wij naar paragraaf 7.1.

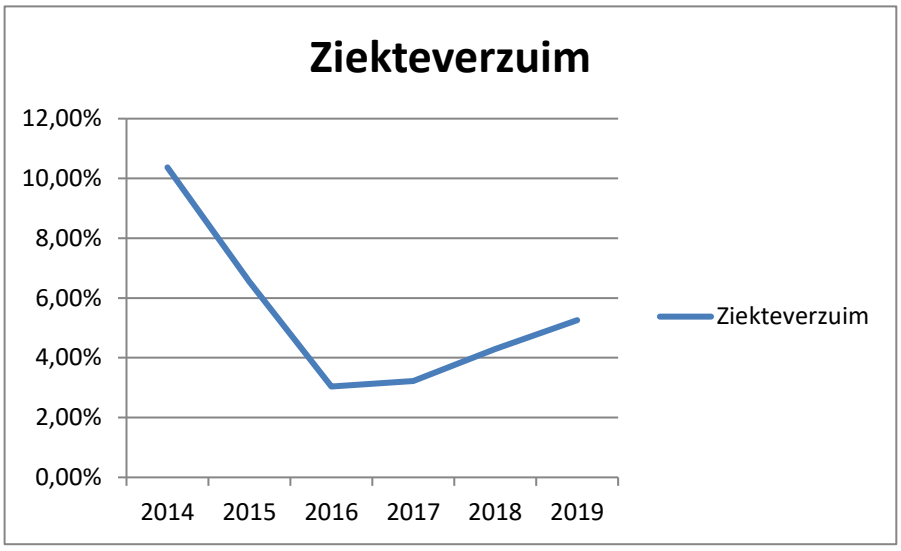
De flexpool aan frontofficemedewerkers is in 2019 komen te vervallen. We hebben medewerkers in vaste dienst aangenomen en daarbij dienen alle medewerkers als backoffice bij de piekmomenten Hierdoor is het aantal flexibele medewerkers binnen BSOB aanzienlijk gedaald. Er is daardoor meer rust en stabiliteit ontstaan.

Integriteit
Nieuwe medewerkers leggen na indiensttreding de eed of belofte af. Hiermee verklaren of beloven ze zich te houden aan de gedragscode die in het kader van integriteit is vastgesteld. Verder wordt tijdens een bijeenkomst aandacht besteed aan gewenste houding en gedrag. Alle nieuwe medewerkers hebben in 2019 de eed of belofte afgelegd aan de voorzitter van het Algemeen Bestuur of directeur als plaatsvervanger.

Vertrouwenspersoon
In 2019 zijn er geen meldingen geweest bij de vertrouwenspersoon.

Wij streven naar een sociaal veilige werkomgeving en deze interventie maakt daar onderdeel van uit. Daarom blijft het voor de medewerkers altijd mogelijk om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon. We hebben één vast extern aanspreekpunt hiervoor.

Ziekteverzuim
In 2019 was het ziekteverzuim 5,26%. Vergeleken met 2017 en 2018 is het verzuim gestegen. In 2020 worden er extra acties opgenomen om verzuim onder de aandacht te blijven houden en het huidige verzuimpercentage te laten dalen. In 2019 hebben de leidinggevenden hier een cursus voor gevolgd, er wordt aandacht gegeven aan frequent verzuim en leidinggevenden blijven in gesprek met medewerkers over ziekteverzuim. Ook inzet en overleg met de bedrijfsarts, inzet van middelen uit het bedrijfszorgpakket en werkplekonderzoek en –instructies behoren tot de maatregelen.



Bedrijfsarts
Er is helaas geen einde gekomen aan de, sinds enkele jaren, stijgende tendens van het verzuim. Over het jaar 2019 was het totale verzuimpercentage 5,26%, een stijging t.o.v. 2018 van 0,97%! Dit werd met name veroorzaakt door het langdurige verzuim.

De meldingsfrequentie is licht gestegen van 1,44 naar 1,57.
"Team Klant" sprong er met een verzuim van 7,36% in negatieve zin uit. Ook de meldingsfrequentie van "Team Klant" was met 1,90 erg hoog. Gelet op het landelijk gemiddelde van rond de 1,0 had ook "Team Data" met 1,52 een relatief hoge frequentie.

In 2019 zijn er in totaal 25 (verzuim)spreekuurcontacten geweest en er zijn 4 probleemanalyses opgesteld. Eénmaal werd een re-integratieverslag opgesteld i.v.m. een WIA-aanvraag.
Er is overleg geweest met de nieuwe directeur. In dit gesprek is onder andere de verzuimprocedure besproken, mede in relatie tot het gestegen ziekteverzuim.

Gelet op de hoge meldingsfrequentie blijft het van belang te focussen op het consequent voeren van verzuimgesprekken. Frequent (kort) verzuim is vaak een voorbode van later optredend langdurig verzuim.

<u>Verzuim verdeeld naar leeftijdsklassen</u>:
Evenals vorig jaar was het verzuim het hoogst in de leeftijdscategorie 45-54 jaar. Het betrof met name langdurige en (deels) werk gerelateerd verzuim op basis van psychische klachten.
In de groep 25-34 jaar betrof het met name klachten van het bewegingsapparaat.

<u>Verzuim verdeeld naar diagnosegroepen:</u>
Psychische klachten 50%, overig medisch 40%, bewegingsapparaat 10%

Verzuim van afgesloten gevallen verdeeld naar duurklasse:
Kort verzuim <7 dagen: 70%
Middellang 8-42 dagen: 21%
Lang 43-365 dagen: 8%
Zeer lang 1-2 jaar: 1%

5 maal werd het preventieve spreekuur bezocht waarbij vooral werkgerelateerde aspecten aan de orde waren. In verband met de privacy kan daarover geen nadere informatie worden verschaft.

5.6 Verbonden partijen

BSOB heeft geen verbonden partijen.

5.7 Grondbeleid

Dit is niet van toepassing op BSOB.

6. Projecten

6.1 Waarderen op oppervlakte

Veel gemeenten hebben de impact en hoeveelheid extra werk van het project onderschat. Zo ook BSOB. Zoals verwacht heeft niet elke gemeente op 1 juni 2019 de gestelde 80% gehaald. Eén van de oorzaken van de vertraging is dat er naast het verwerken in de aangeschafte tooling ook de data in de bron, de BAG, verwerkt moet worden en dat vergt veel tijd en inspanning. Wel ziet BSOB dat de gemeenten zeer actief bezig zijn met het opwerken van de bestanden. De projectleider heeft alle gemeenten individueel bezocht om de planning en de voortgang te bespreken.
Bovenstaande werkzaamheden hebben ook nooit eerder waargenomen BAG-geometrie opgeleverd. De werkzaamheden om deze alsnog te verwerken in de WOZ wordt aan de betreffende deelnemer doorbelast (zie hiervoor ook de afspraken in de GLO). De omvang van deze groep mutaties is nog niet volledig in beeld.

Om de gemeenten meer referentiewaarden te geven zijn oppervlaktegegevens uit Funda en van woningcorporaties aan de tooling toegevoegd. Om dubbel werk in de toekomst te voorkomen gaan we drie tot vier keer per jaar de brondata, BAG en WOZ, in de tooling verversen.

6.2 Procesoptimalisatie

De in 2018 uitgevoerde optimalisatieslag bij Innen heeft meer dan voldoende resultaat en efficiëntie opgeleverd om dit organisatie breed door te zetten (zie eerste bestuursrapportage 2019). Om meerdere trajecten (lees processen) gelijktijdig te analyseren en zo volledig mogelijk medewerkers te betrekken is gekozen om dit niet te beleggen bij een lid van het MT, maar een externe begeleider te zoeken wiens taak het is de interne procesbegeleiders te begeleiden (op te leiden) om samen met de uitvoerende medewerkers te komen tot proces verbetervoorstellen, geïnitieerd vanuit de gebruikers zelf. Hierdoor wordt het draagvlak enorm vergroot.

De optimalisatieslag is in 2019 ook bij het proces gegevensbeheer (1) en bij het proces bewaar en beroep (2) in gang gezet.
1. Proces BRK
2. Proces Bezwaar

1. BRK:
Er is een procesoptimalisatie afgerond met betrekking tot de verwerking van de basisregistratie Kadaster. Behalve de ‘Quick Wins’ hebben we ook beschreven hoe de wenselijke situatie eruit zou moeten zien. Dit heeft geresulteerd in een opleverdocument waar BSOB uitvoering aan gaat geven. Met name de wijze van registratie van waterschapsobjecten kan efficiënter. Hiertoe is een verbeterplan opgesteld. Dit plan is besproken met de software leverancier GOUW IT en zij gaan met deze ideeën aan de slag.
Ook hebben we geconstateerd dat we onze kwetsbaarheid kunnen verlagen door gegevensbeheerders breder op te leiden. De huidige status is dat de verbeterpunten zijn geïmplementeerd of worden geïmplementeerd in de vernieuwde BRK applicatie van de softwareleverancier. Het grootste deel van de gegevensbeheerders binnen BSOB heeft inmiddels het WOZ-examen met succes afgerond.

2. Bezwaar:
Ook in het proces van de bezwaarafhandeling is een procesoptimalisatie afgerond. Ook daar is een opleverdocument opgesteld, is de ‘Quick Wins’ beschreven. De focus ligt hier vooral op het opnieuw inrichten van het algehele proces in aanloop naar de nieuwe belastingapplicatie GOUW 7R2. De module van bezwaarafhandeling volledig nieuw ingericht en daar komt een nieuwe procesinrichting bij kijken. De nadruk ligt op het minder bewerkelijk maken van het proces en (standaardisering/automatisering). Daarnaast proberen we ook hier de organisatie minder kwetsbaar te maken door de bezwaren breder te dragen.

De implementatie van Gouw7R2 moet op termijn 1 fte besparing opleveren, maar zal vooral ook de doorlooptijd van de bezwaarafhandeling flink verkorten. Dit geeft ons meer ruimte op andere processen waar we wellicht minder inhuur nodig gaan hebben.

6.3 Verkenning procesoptimalisatie tussen BSOB en gemeenten

Na de bijeenkomst op 14 maart 2019, is gebleken dat er behoefte was aan een herdefiniëring van de onderzoeksopzet. Dit is door de expertgroep gezamenlijk geformuleerd: Het doel van dit onderzoek is daarom: *Te inventariseren welke beheerprocessen met betrekking tot objectregistratie worden uitgevoerd, zodat de gemeenten en BSOB elkaar kunnen helpen en verbeteren, ongeacht wie de werkprocessen in beheer heeft.* De stuurgroep heeft akkoord gegeven aan deze onderzoeksopzet. De tijdlijn van het onderzoek is hier mee opgeschoven.

Dat betekent dat in de tweede AB vergadering van 2020 de onderzoeksresultaten zullen worden gepresenteerd. Naar aanleiding hiervan zullen vervolgstappen worden genomen in overleg met het AB.

6.4 Implementatie Gouw7R2

Gelijktijdig met de tweede bestuursrapportage 2019 heeft het AB ingestemd met een investeringsvoorstel voor Gouw7R2.
Gouw7R2 is een doorontwikkeling waarbij vooral de modules Bezwaar en Beroep, Kwijtschelding, eGouw, GouwZaak en het Regieportaal grote efficiency voordelen bieden voor BSOB.
Met deze Gouw modules kan BOSB één volledig geïntegreerde omgeving creëren, waarmee alle document- en subjectinformatie binnen een integraal belastingsysteem beschikbaar zijn.

In onderstaand overzicht is de voortgang van het investeringsvoorstel te zien. Om de applicatie optimaal te laten werken zijn er aanvullende koppelingen aangebracht, wat heeft geleid tot een overschrijding van het investeringsbudget. Hiervoor wordt in deze jaarrekening gevraagd om het investeringskrediet te verhogen tot € 170.000.

Op 31 december 2019 waren nog niet alle onderdelen van Gouw7R2 operationeel. Er is daarom geen decharge gegeven over het project en is het project daarom opgenomen onder het onderhanden werk (OHW).

Investeringsvoorstel	**2019**	**2020**	**Totaal**
Implementatiekosten	€ 65.000		€ 65.000
Eenmalige meerjarige licenties		€ 95.000	€ 95.000
	€ 65.000	**€ 95.000**	**€ 160.000**
Saldo per 31-12-2019			
Implementatiekosten	€ 74.630		€ 74.630
Eenmalige meerjarige licenties	€ 95.000		€ 95.000
Saldo OHW	**€ 169.630**		**€ 169.630**
Overschrijding investeringsbudget			**€ 9.630**

7. Jaarrekening

De jaarrekening bestaat, op grond van het BBV, uit het overzicht van baten en lasten + toelichting, de balans + toelichting, de verantwoordingsinformatie over aantallen aanslagen en aanslagregels per deelnemer en de bijdrage per deelnemer.
Vanuit het BBV is het verplicht om naast het in dit hoofdstuk opgenomen overzicht, de structurele/incidentele baten en lasten inzichtelijk te maken, alsmede een overzicht op te nemen van de baten en lasten per taakveld[1].

Gezien de bekostigingsstructuur (via deelnemersbijdrage) en de uitvoering van de werkzaamheden van BSOB is er in beginsel alleen sprake van structurele baten en lasten. In voorkomende gevallen worden er via projecten incidentele lasten opgenomen. In deze jaarrekening betreft dit het project waarderen op oppervlakte. De kosten hiervan zijn op pagina 23 toegelicht.

[1] In overeenstemming met voorgaande jaren heeft BSOB geen overzicht van de gerealiseerde baten en lasten per taakveld opgenomen. BSOB is zich er van bewust dat dit verplicht is en zal 2020 gebruiken om in samenspraak met de deelnemers een bruikbaar overzicht op te stellen.

7.1 Het overzicht en toelichting van baten en lasten / Verschillenanalyse

In onderstaand overzicht zijn per programmaonderdeel het jaarbudget 2019 (zowel primair als na begrotingswijzigingen), de realisatie 2019 en realisatie 2018 opgenomen.
Tevens is er voor de vergelijkbaarheid van de cijfers de kosten per categorie weergegeven.

Exploitatiekosten: (*€1.000)			Begroting 2019	1e BW 2019	2e BW 2019	Realisatie 2019	Verschil Realisatie 2019 - 2e BW 2019	Realisatie 2018
Overhead	Lonen en salarissen		808	1.343	1.311	1.406	96	1.064
	Overige personeelskosten		176	212	212	139	-73	143
	Inhuur personeel		339	85	103	115	12	1.518
	Kapitaallasten	Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving	50	60	60	60		40
		Rente	2					
	Automatiseringskosten		417	417	367	377	10	671
	Uitvoeringskosten	Kosten betalingsverkeer	1	1	1	1	1	1
	Huisvestingskosten		344	344	372	372		367
	Duurzame goederen		5	5	5	6	1	5
	Algemene kosten		243	243	233	188	-45	208
	Onvoorzien		50	50				
	Uitbestede diensten		493	553	572	556	-17	542
	Repro- en portokosten							
	Totale lasten		**2.926**	**3.312**	**3.235**	**3.220**	**-15**	**4.557**
	Overige opbrengsten	Overige baten				-8	-8	-1.314
	Opbrengsten invordering					-10	-10	-1.566
	Totale baten					**-19**	**-19**	**-2.880**
		Totale kosten overhead	**2.926**	**3.312**	**3.235**	**3.201**	**-34**	**1.678**
		Doorbelasting kosten overhead	**-2.926**	**-3.312**	**-3.235**	**-3.201**	**34**	**-1.678**
		Saldo kosten overhead	-	-	-	-	-	-
Waarderen	Lonen en salarissen		1.698	1.306	1.333	1.296	-38	1.234
	Overige personeelskosten					9	9	
	Inhuur personeel		50	155	936	916	-21	313
	Automatiseringskosten		157	182	160	167	7	143
	Repro- en portokosten		13	13	13	9	-4	13
	Uitvoeringskosten	Proceskostenvergoedingen	179	225	225	300	75	192
	Totale lasten		**2.096**	**1.881**	**2.668**	**2.697**	**29**	**1.894**
	Overige opbrengsten	Opbrengst mutatiesignalering			-70	-93	-23	
		Overige baten				-20	-20	
	Totale baten				**-70**	**-114**	**-44**	
		Directe kosten waarderen	**2.096**	**1.881**	**2.598**	**2.583**	**-14**	**1.894**
		Doorbelasting kosten overhead	**1.531**	**1.288**	**1.356**	**1.450**	**94**	**559**
		Totale kosten Waarderen	**3.628**	**3.169**	**3.953**	**4.033**	**80**	**2.454**
Heffen	Lonen en salarissen		961	1.589	1.268	1.250	-18	1.117
	Overige personeelskosten					8	8	
	Inhuur personeel				28	25	-2	
	Automatiseringskosten		46	51	69	72	3	50
	Repro- en portokosten		306	306	306	303	-3	301
	Totale lasten		**1.313**	**1.947**	**1.671**	**1.658**	**-13**	**1.468**
	Overige opbrengsten	Overige baten				-9	-9	
		Opbrengst mutatiesignalering						-5
	Totale baten					**-9**	**-9**	**-5**
		Directe kosten Heffen	**1.313**	**1.947**	**1.671**	**1.650**	**-21**	**1.463**
		Doorbelasting kosten overhead	**998**	**1.577**	**1.464**	**1.328**	**-136**	**559**
		Totale kosten Heffen	**2.312**	**3.524**	**3.135**	**2.978**	**-157**	**2.023**
Innen	Lonen en salarissen		541	412	376	351	-25	401
	Overige personeelskosten					1	1	
	Inhuur personeel				13	22	9	96
	Repro- en portokosten		87	87	87	67	-20	85
	Uitvoeringskosten	Abonnement Inlichtingenbureau	10	10	10	10		10
		Incasso- en deurwaarderskosten	293	293	250	184	-66	211
		Kosten betalingsverkeer	213	140	125	136	11	137
		Uitvoeringskosten kwijtschelding	36	36	36	20	-16	24
	Totale lasten		**1.179**	**977**	**896**	**791**	**-105**	**965**
		Directe kosten Innen	**1.179**	**977**	**896**	**791**	**-105**	**965**
		Doorbelasting kosten overhead	**397**	**446**	**416**	**423**	**8**	**559**
		Totale kosten Innen	**1.576**	**1.423**	**1.312**	**1.214**	**-98**	**1.524**
Netto-kosten			**7.515**	**8.117**	**8.399**	**8.225**	**-175**	**6.000**
	Deelnemersbijdragen	(incl. BTW)	8.140	8.732	9.145	9.145		7.173
	BTW Eindgebruiker	Exploitatie	625	615	732	655	-77	719
	BTW Eindgebruiker	Investeringsvoorstel			14	36	22	
Exploitatieresultaat						**230**	**230**	**453**
	Voorgesteld							
	Dotatie aan bestemmingsreserve (projectresultaat)							-305
Gerealiseerd resultaat						**230**	**230**	**148**

Exploitatiekosten: (*€1.000)	2018	Primaire begroting 2019	2e BW 2019	Realisatie 2019	Verschil
Lonen en salarissen	3.817	4.007	4.288	4.303	16
Inhuur personeel	1.927	389	1.080	1.077	-2
Overige personeelskosten	143	176	212	157	-55
Uitbestede diensten	542	493	572	556	-17
Uitvoeringskosten	575	731	647	652	5
Automatiseringskosten	863	620	596	616	20
Algemene en overige kosten	1.018	1.099	1.075	1.005	-70
Algemene kosten	*208*	*243*	*233*	*188*	-45
Andere vaste bedrijfsmiddelen, afschrijving	*40*	*50*	*60*	*60*	
Duurzame goederen	*5*	*5*	*5*	*6*	1
Huisvestingskosten	*367*	*344*	*372*	*372*	
Onvoorzien		*50*			
Rente		*2*			
Repro- en portokosten	*399*	*406*	*406*	*379*	-27
Overige opbrengsten	-1.319		*-70*	-131	-61
Opbrengsten invordering	*-1.566*			-10	-10
Totale exploitatiekosten	**6.000**	**7.515**	**8.399**	**8.225**	**-175**

De meest significante afwijkingen worden hieronder toegelicht.

- Analyse lonen en salarissen versus inhuur[2]

	2e BW 2019			Realisatie 2019			
* €1.000	Lonen en salarissen	Inhuur	Totaal	Lonen en salarissen	Inhuur	Totaal	Verschil realisatie - 2e BW 2019
Overhead	1.311	103	1.414	1.406	115	1.521	107
Regulier proces	*1.311*	*103*	*1.414*	*1.343*	*115*	*1.458*	*44*
Fiscaal juridisch				*64*		*64*	*64*
Waarderen	1.333	936	2.270	1.296	916	2.211	-58
Regulier proces	*1.085*	*795*	*1.879*	*1.055*	*770*	*1.824*	*-55*
Fiscaal juridisch	*134*	*4*	*139*	*136*	*7*	*143*	*4*
Project Waarderen op oppervlakte	*115*	*137*	*252*	*105*	*139*	*244*	*-8*
Heffen	1.268	28	1.296	1.250	25	1.276	-20
Regulier proces	*1.185*	*28*	*1.213*	*1.175*	*25*	*1.201*	*-12*
Fiscaal juridisch	*83*		*83*	*75*		*75*	*-8*
Innen	376	13	388	351	22	372	-16
	4.288	**1.080**	**5.367**	**4.303**	**1.077**	**5.381**	**13**

	Toegestane Formatie 2e BW 2019	Bezetting 31-12-2019	Verdeling Fiscaal-Juridisch	Bezetting 2019 (na verdeling FJ)	Formatie-ruimte	Toegestane Formatie 2019
Overhead	21,64	19,88	1,39	21,27	1,31	22,58
Fiscaal-juridisch	0,00	4,89	-4,89	0,00		0,00
Waarderen	21,23	16,62	2,50	19,12	3,17	22,29
Heffen	22,92	18,92	1,00	19,92	0,50	20,42
Innen	6,51	5,62		5,62	0,89	6,51
Totaal	**72,3**	**65,9**	**0,0**	**65,9**	**5,9**	**71,8**

Verdeling tussen de hoofdprocessen Waarderen, Heffen en Innen:
De kostenverdeelmethode is gebaseerd op de inzet van de medewerkers over de drie processen waarderen, heffen en innen. De inzet van de fiscaal juridische

[2] De loonkosten van de inzet van de medewerkers op het project waarderen op oppervlakte worden ten laste van het project gebracht. De FTE ten behoeve van de verdeling van de overhead wordt op hun oorspronkelijke kostenplaats gehouden. Dit blijft namelijk hun plaats in de organisatie en zo wordt een consistente doorbelasting gewaarborgd (waarderen op oppervlakte is een tijdelijk project).

medewerkers wordt over deze drie processen verdeeld. De realisatie ligt in lijn met de 2e BW 2019. Er heeft een verschuiving plaatsgevonden tussen heffen, waarderen en overhead. Dit wordt enerzijds veroorzaakt doordat er door langdurige ziekte werkzaamheden herverdeeld moest worden. Dit lag voor een deel bij de bezetting van fiscaal juridisch, die daarom verhoogd is. De kosten van de fte (zowel lonen en salarissen als inhuur) zijn op basis van werkelijkheid doorbelast. Van de fte fiscaal-juridisch overhead is 0,89 fte pas halverwege het jaar in dienst getreden, hiervoor is in het eerste half jaar niet ingehuurd.
Anderzijds is er 1 fte Fiscaal-juridisch uit dienst getreden. Ingediende bezwaren zorgen voor piekmomenten in de werkbelasting. Om de flexibiliteit, om hierop in te kunnen spelen, te vergroten wordt 0,5 fte vervangen door inhuurbudget. De andere 0,5 fte is zichtbaar bij de vacatureruimte heffen.

Lonen en Salarissen
De realisatie ligt € 15K hoger dan begroot in de 2^{e} BW 2019. Er is personeel ingezet voor waarderen op oppervlakte, dit is toegerekend naar de processen. Dit geldt ook voor de inzet van de medewerkers fiscaal-juridisch.

Inhuurkosten
De gerealiseerde inhuurkosten liggen in lijn met de 2^{e} BW 2019. Ten opzichte van de primaire begroting is er een forse stijging in de inhuurkosten, die in de begrotingswijzigingen zijn toegelicht. Deze toelichting wordt hieronder voor de volledigheid samengevat:

- De moeilijk invulbare vacatures
- Langdurig zieken.
- Extra gepleegde inzet met betrekking tot het agrarisch vastgoed.
- Tegenvaller BAG-WOZ koppeling.

<u>Moeilijk invulbare vacatures</u>
Onder andere de inhuurtarieven van taxateurs zijn hoger dan het tarief waarmee gerekend is in de primaire salarisbegroting

<u>Langdurig zieken:</u>
Binnen BSOB is er in 2019 sprake geweest van een aantal langdurig zieken. Dit is waar mogelijk binnen de organisatie opgevangen, maar heeft ook tot hoge inhuur geleid.

<u>Extra gepleegde inzet met betrekking tot het agrarisch vastgoed:</u>
Gedurende 2018, maar ook zeker 2019 heeft BSOB verbeteracties uitgevoerd op de bestanden van zowel de bestaande als de nieuwe deelnemers. Dit is uitgevoerd naar aanleiding van de opmerkingen van de Waarderingskamer enerzijds, maar ook door de gevonden omissies bij de toetreders anderzijds.

Vanwege de ingezette lijn van Operational Excellence in combinatie met burgerbetrokkenheid was het noodzakelijk om de verbeteracties afgerond te hebben, voor de aanslagoplegging 2019. De daardoor ontstane achterstand in reguliere werkzaamheden is met behulp van incidentele inhuur weggewerkt.

De verbeteracties hebben echter naast genoemde incidentele inhuurkosten geleid tot meeropbrengsten bij de deelnemende gemeenten. Een groot deel van deze meeropbrengst werkt ook door in de komende belastingjaren en mag dus als structureel aangemerkt worden.

<u>Tegenvaller BAG-WOZ koppeling:</u>
De wettelijke verplichting om conform Sectormodel WOZ te registreren (incl. BAG-WOZ koppeling) en te leveren naar de LV-WOZ brengt een grotere impact op de uitvoering met zich mee dan verwacht.

- Overige personeelskosten

De overige personeelskosten liggen € 55K lager dan begroot. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door onderuitputting opleidingskosten (- € 17K), lagere kosten activiteiten personeel (- € 5K), lagere overige personeelskosten (- € 20K).

- Uitbestede diensten

De onderschrijding van de uitbestede diensten wordt voornamelijk veroorzaakt doordat de kosten voor de ondersteuning financiële administratie lager liggen dan begroot in de 2e BW (- € 18K). De overige onder- en overschrijdingen binnen de uitbestede diensten zijn niet significant.

- Uitvoeringskosten

De uitvoeringskosten liggen € 5K hoger dan begroot in de 2e BW 2019. Enerzijds wordt dit veroorzaakt door hogere proceskostenvergoedingen, onder andere veroorzaakt door hogere bewaren door NCNP-bureaus (+ € 75K).
Daarnaast zijn de incasso- en deurwaarderskosten € 60K lager dan begroot. Ook de uitvoeringskosten kwijtschelding zijn € 16K lager dan begroot. Zoals in paragraaf 4.3 te lezen is, zijn er fors minder aanmaningen en dwangbevelen geweest. Op het moment van opstellen van de 2e BW 2019 was de financiële impact hiervan lastig te bepalen.

- Automatiseringskosten

De realisatie van de automatiseringskosten ligt iets hoger dan de begrote kosten 2e BW 2019. Dit wordt voornamelijk door kleine overschrijdingen op diverse kostensoorten.
De lagere realisatie 2019 ten opzichte van 2018 heeft te maken met het feit dat er in 2018 veel kosten zijn gemaakt met betrekking tot de nieuwe toetreders.

- Huisvestingskosten

De huisvestingskosten liggen in lijn met de 2e BW 2019.

- Algemene kosten

De algemene kosten zijn € 45K lager dan begroot. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat de kosten van MijnOverheid € 60K lager zijn begroot in 2e BW 2019, doordat in 2019 de teruggaveregeling van het ministerie BZK conform hun instructies ook op voorschot 2019 is aangepast. Daarnaast zijn de accountantskosten € 30K hoger dan begroot in de 2e BW 2019, door de aangepaste opzet voor de deelverklaringen.

- Onvoorzien

Het begrote bedrag onvoorzien 2019 is reeds in de 2e BW 2019 toegewezen aan de overschrijding van de inhuurkosten.

- Overige opbrengsten

De overige opbrengsten bestaan uit overige baten en opbrengsten mutatiesignalering.
De overige baten betreffen directe doorbelastingen van kosten sociaal plan naar deelnemers. Deze waren niet begroot.
De opbrengsten mutatiesignaleringen zijn het gevolg van het in rekening brengen van de werkzaamheden met betrekking de BAG-WOZ koppelingen. De prognose in de 2e BW 2019 betrof een eerste inschatting en er heeft een hogere realisatie plaatsgevonden.

- Opbrengsten invordering

Dit zijn de invorderingsopbrengsten van de gemeente Meijerijstad van voormalig deelnemer Veghel. Over de openstaande posten (en de daaruit voortvloeiende invorderingsopbrengsten) zijn afspraken gemaakt dat deze opbrengsten voor BSOB zijn.

7.2 Toerekening naar programmaonderdeel

De directe kosten worden zoveel mogelijk direct aan de programmaonderdelen toegerekend. Conform de vastgestelde kostenverdeelsystematiek worden de kosten van de overhead op basis van fte's verdeeld over de primaire processen.

7.3 BTW en VPB

Conform het BTW advies van de accountant uit 2011 wordt als volgt gehandeld:
Gedurende het jaar boekt BSOB de BTW die in rekening wordt gebracht apart.
Na afloop van het kalenderjaar wordt de BTW aan de deelnemers in rekening gebracht op basis van de financiële bijdragen van de deelnemers.
Deze doorgeschoven BTW wordt in rekening gebracht bij de betreffende deelnemer.
De deelnemer verwerkt deze rekening in de opgaaf voor het BTW compensatiefonds (BCF).
De doorschuif BTW werkt alleen voor deelnemers die zelfstandig recht hebben op compensatie van BTW en dus niet voor het waterschap.

Met betrekking tot de VPB kan BSOB voor de activiteiten 'waarderen ten behoeve van de Wet Woz' en 'heffen en innen van gemeente- en waterschapsbelastingen' - aanspraak maken op een of meerdere objectieve vrijstellingen.

7.4 De balans

Balans per 31 december 2019 (*€1.000)							
Ref	Activa	31-dec-19	31-dec-18	Ref	Passiva	31-dec-19	31-dec-18
	Machines, apparaten en installaties	18	24		Bestemmingsreserve	305	305
	Overige materiële vaste activa	326	210		Resultaat boekjaar	230	148
1	**Materiële vaste activa**	**343**	**234**	5	**Eigen vermogen**	**535**	**453**
	Totaal vaste activa	**343**	**234**		**Totaal vaste passiva**	**535**	**453**
2	Vorderingen op openbare lichamen	242	74	6	Overige schulden	275	354
3	Uitzettingen in 's Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar	12.755	10.146				
	Totaal uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar	**12.996**	**10.220**		**Netto vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan één jaar**	**275**	**354**
3	Liquide middelen	-1	46	7	Overlopende passiva	12.610	10.181
4	Overlopende activa	82	488				
	Totaal vlottende activa	**13.077**	**10.754**		**Totaal vlottende passiva**	**12.885**	**10.534**
	Totaal activa	**13.420**	**10.988**		**Totaal passiva**	**13.420**	**10.988**

7.5 Toelichting op de balans

BSOB heeft per 31 december 2019 een voordelig resultaat van € 230.128 (voor resultaatsbestemming) behaald. Het resultaat wordt afgerekend met de deelnemers, dit betreft de resultaatsbestemming.

Hieronder wordt een uiteenzetting gegeven van de afzonderlijke balansposten.

Uitgangspunten:

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

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

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

Uitzettingen in 's Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar en overlopende activa
De uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar en overlopende activa worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Voor verwachte oninbaarheid is een voorziening in mindering gebracht. Deze voorziening wordt statisch bepaald.

Liquide middelen
Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

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

Overige schulden
De overige schulden worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

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

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

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

Toelichtingen per balanspost

1) Vaste activa

Staat van vaste activa * €1	Boekwaarde 01-01-2019	Investeringen 2019	Desinvesteringen 2019	Afschrijvingen 2019	Bijdragen van derden	Afwaarderingen	Boekwaarde 31-12-2019
Machines, apparaten, installaties							
Telefooninstallatie	16.756			5.585			11.171
Verbouwing Oss	7.623			1.271			6.353
Totaal machines, apparaten, installatie	**24.379**	**-**	**-**	**6.856**	**-**		**17.523**
Overige materiele vaste activa							
Belastingapplicatie	-						-
Waarderingsapplicatie	-						-
Documentmanagement systeem	-						-
Digitale balie	-						-
Portal	-						-
Synchronisatie portal	-						-
Webis notaris	-						-
Harmonisatie	-						-
Qlikview	13.448			6.724			6.724
GOUW WOZ 7	22.546			7.515			15.030
Waterbank ICT	12.576			4.192			8.384
Investering Landelijke Voorziening	38.549			9.637			28.912
Investering Qlikview	18.642			4.660			13.981
Klantdossier	12.740			2.548			10.192
Qlikview upgrade	26.335			5.267			21.068
AFAS Boekhoudsysteem	19.481			3.896			15.585
Applicatie waarderen op oppervlakte	45.585			9.117			36.468
OHW Software*		169.630					169.630
Totaal overige materiële vaste activa	**209.901**	**169.630**	**-**	**53.557**	**-**		**325.974**
Totaal materiële vaste activa	**234.280**	**169.630**	**-**	**60.413**	**-**		**343.497**

* Daadwerkelijk in 2019 verrichte investeringen bedragen € 169.630 aangezien ultimo 2018 geen OHW saldo openstond. De leverancier van Gouw7R2 heeft reeds het volledige investeringsbedrag gefactureerd. Echter op dit moment is de applicatie niet volledig operationeel waardoor het project nog niet afgerond kan worden en staat de investering als OHW op de balans.

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

2) *Vorderingen openbare lichamen*
Het saldo vorderingen openbare lichamen wordt bepaald door de verstuurde facturen welke per 31 december 2019 nog niet ontvangen zijn. Dit betreffen voornamelijk facturen mutatiesignalering en het te ontvangen bedrag voor MijnOverheid (ministerie BZK).

In onderstaande tabel zijn de vorderingen per openbaar lichaam opgenomen.

Vorderingen openbare lichamen	**2019**	**2018**
Ministerie BZK	74.340	*18.500*
Waterschap Aa en Maas		3.340
Gemeente Asten	7.043	2.178
Gemeente Bernheze	14.344	8.612
Gemeente Boekel	1.762	3.339
Gemeente Deurne	22.520	
Gemeente Gemert-Bakel	21.506	10.489
Gemeente Laarbeek	27.916	22.662
Gemeente Landerd	8.353	5.474
Gemeente Meierijstad		
Gemeente Oss	44.267	12.555
Gemeente Sint Anthonis	2.770	3.011
Gemeente Someren	12.501	2.374
Gemeente Uden	4.357	
Totaal	**241.680**	**92.533**
Deze post is onderdeel van de overlopende activa		

3) Geldelijke middelen
De geldelijke middelen bestaan uit de saldi van de belastinggelden en de saldi van de rekening-courant. De geldelijke middelen bestaan uit de liquide middelen en de uitzettingen is ’s Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar.

Geldelijke middelen (*€1.000)	2019	2018
Saldo Kas		
Lopende Rekening	-4	45
Liquide middelen Belastinggelden	*-4*	*45*
Uitzettingen in 's Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar	12.082	9.965
Belastinggelden	**12.078**	**10.010**
Saldo Kas		
Lopende Rekening	2	
Liquide middelen Rekening-Courant	*2*	
Uitzettingen in 's Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar	673	181
Rekening-Courant	**675**	**181**
Totaal Geldelijke middelen	**12.754**	**10.192**

Decentrale overheden zijn verplicht om hun overtollige middelen in 's Rijks schatkist aan te houden. Om het dagelijkse kasbeheer te vereenvoudigen is er een drempelbedrag, afhankelijk van het begrotingstotaal, dat buiten de schatkist mag worden gehouden.
Dagelijks wordt er op een vast moment afgeroomd waardoor er op enig moment een negatief saldo kan ontstaan. Dit is per jaareinde 2019 het geval op de lopende rekening belastingheffing, omdat daarna de kosten betalingsverkeer van de rekening afgeschreven zijn.

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1.000)				
2019				
Drempelbedrag	250	250	250	250
	Kwartaal 1	**Kwartaal 2**	**Kwartaal 3**	**Kwartaal 4**
Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's-Rijks schatkist aangehouden middelen	82	145	87	21
Ruimte onder het drempelbedrag	168	105	163	229
Overschrijding van het drempelbedrag	0	0	0	0
Berekening drempelbedrag 2019				
Begrotingstotaal (exclusief BTW) verslagjaar				7.515
Begrotingstotaal (exclusief BTW) na wijziging				8.399
Het deel van het begrotingstotaal dat kleiner of gelijk is aan € 500 miljoen				
Het deel van het begrotingstotaal dat de € 500 miljoen te boven gaat				
Drempelbedrag				250
Berekening kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen 2019				
	Kwartaal 1	**Kwartaal 2**	**Kwartaal 3**	**Kwartaal 4**
Som van de per dag buiten 's Rijksschatkist aangehouden middelen	7.359	13.218	7.987	1.947
Dagen in het kwartaal	90	91	92	92

4) Overlopende activa
Het saldo overlopende activa is als volgt te specificeren:

Overlopende activa (*€1.000)	2019	2018
Vooruitbet/vooruitgefact kosten	54	13
Transitoria	28	
Waarborgsommen		
Nog te factureren		474
Totaal	**82**	**488**

Vooruitbetaalde/vooruitgefactureerde kosten betreft facturen die in 2019 zijn ontvangen, maar betrekking hebben op boekjaar 2020.
De transitorische post betreft een te vorderen bedrag op de belastingdienst en een nog te ontvangen bedrag voor een gecancelde opleiding. De waarborgsommen betreft een depot ad € 50,- en is hier voor de volledigheid in het staatje opgenomen (door afronding wordt deze als een nulbedrag gepresenteerd).

5) Eigen vermogen
BSOB had op 31 december 2019 een positief exploitatieresultaat ad € 230.128.

Eigen vermogen (*€1.000)	2019	2018
Bestemmingsreserve	305	305
Resultaat boekjaar (af te rekenen met deelnemers)	230	148
Eigen vermogen	**535**	**453**

De bestemmingsreserve is gevormd met als doel bij te dragen in de frictiekosten van nieuwe toetreders. Het beoogd effect is om nieuwe potentiële deelnemers een incentive te bieden die hen eerder beweegt om aan te sluiten bij de GR van BSOB. In 2019 zijn er geen nieuwe deelnemers toegetreden en zijn er geen mutaties geweest in de bestemmingsreserve.

6) Overige schulden
Het saldo van de overige schulden wordt bepaald door de ontvangen facturen welke per 31 december 2019 nog niet betaalbaar zijn gesteld.

7) Overlopende passiva

Overlopende passiva (*€1.000)	2019	2018
Nog te betalen kosten	155	143
Te betalen salarissen	5	
Te betalen loonheffing	308	250
Te betalen pensioenpremies	53	
Nog af te dragen ontvangsten	12.089	9.788
Totaal	**12.610**	**10.181**

Overlopende passiva betreffen kosten welke betrekking hebben op het boekjaar 2019, maar welke pas in 2020 worden gefactureerd danwel betaald worden.

Nog te betalen kosten zijn kosten die betrekking hebben op boekjaar 2019, maar waarvan de factuur nog ontvangen moet worden.

De te betalen salarissen zijn loonkosten die in de 13e run van 2019 zijn verwerkt en in 2020 zijn uitbetaald. De te betalen loonheffing en pensioenpremies betreffen de afdrachten over de salarisperiode december 2019 welke in 2020 betaald worden.

De balanspost "Nog af te dragen ontvangsten" bestaat uit ontvangen bedragen die nog aan een deelnemer uitbetaald moeten als ook ontvangsten die nog aan een deelnemer toegewezen moeten worden. In onderstaande tabel worden deze posten uitgesplitst.

Nog af te dragen ontvangsten (*€1.000)	2019	2018
ontvangsten	117	107
nog af te dragen Waterschap Aa en Maas	5.522	4.341
nog af te dragen gemeente Boekel	238	246
nog af te dragen gemeente Deurne	651	556
nog af te dragen gemeente Oss	2.073	1.951
nog af te dragen gemeente Uden	780	721
nog af te dragen gemeente Veghel	1	1
nog af te dragen gemeente Landerd	265	221
nog af te dragen gemeente Asten	342	162
nog af te dragen gemeente Bernheze	594	483
nog af te dragen gemeente Gemert-Bakel	609	397
nog af te dragen gemeente Laarbeek	382	211
nog af te dragen gemeente Sint Anthonis	255	226
nog af te dragen gemeente Someren	259	166
Totaal	**12.089**	**9.788**

Kortlopende schulden openbare lichamen
Binnen het overige schulden alsmede de overlopende passiva bevinden zich kortlopende schulden openbare lichamen.

Saldo openbare lichamen - Overige schulden/overlopende passiva	2019	2018
ABP Pensioenen	52.602	
Belastingdienst	307.518	250.120
Gemeente Boekel	20.639	
Gemeente Boxmeer	680	1.231
Gemeente Cuijk		594
Gemeente 's-Hertogenbosch	12.474	15.000
Gemeente Geldrop	306	107
Gemeente Gemert-Bakel	3.025	
Gemeente Grave		303
Gemeente Helmond	5.086	4.879
Gemeente Heusden	834	1.995
Gemeente Meierijstad	620	
Gemeente Mill en Sint Hubert		103
Gemeente Oss		151.609
Mijngemeentedichtbij (Boxtel en Sint Michielsgestel)		142
Loyalis Pensioenen	768	
Totaal	**404.551**	**426.084**

7.6 Niet uit de balans blijkende verplichtingen

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

Overeenkomst	Looptijd	Totale verplichting
Dienstverleningsovereenkomsten met deelnemers		
Huur en dienstverleningsovereenkomst BSOB met de gemeente Oss	tot en met 31-12-2023	€ 1.599.882
Dienstverleningsovereenkomst met waterschap Aa en Maas		
* ICT producten en diensten	tot en met 31-12-2020	€ 341.280
Contracten met toeleveranciers looptijd > 1 jaar		
KPN One bedrijfsnetwerk (crediteur 50004)	tot en met jan 2022	€ 12.720
KPN Lokale Overheid; e-Herkenningsmakelaar	tot en met febr. 2021	€ 3.500
Salure	tot en met december 2022	€ 27.324
Contracten met toeleveranciers looptijd < 1 jaar		
EY Accountants LLP	tot en met december 2020	€ 100.000
Cyclomedia	tot en met december 2020	€ 45.482
Totaal		**€ 2.130.188**

7.7 Wet normering topfunctionarissen (WNT)

De regels voor de (semi)publieke sector zijn vastgelegd in de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). Bij BSOB wordt het Bestuur (Algemeen Bestuur en Dagelijks Bestuur) beschouwd als topfunctionaris in de zin van de WNT. De bestuursleden zijn niet in dienst bij BSOB en zijn onbezoldigd. De directeur is wel in dienst van BSOB en is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding van BSOB en is in die hoedanigheid een topfunctionaris in de zin van de WNT.
Hieronder is de topfunctionaris van BSOB en de bezoldiging weergegeven. Daarnaast is een overzicht opgenomen van de onbezoldigde bestuursleden.

WNT-verantwoording 2019 BSOB

Op 1 januari 2013 is de Wet normering topinkomens (WNT) in werking getreden. WNT is van toepassing op BSOB. Het voor BSOB toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2019 € 194.000,- overeenstemmend met het algemene bezoldigingsmaximum.

1. Bezoldiging topfunctionarissen

bedragen x € 1	M. Vrisou van Eck	G. van der Zanden	G. van der Zanden
Functiegegevens	Directeur	Interim directeur	Directeur
Aanvang functievervulling in 2019 Einde functievervulling in 2019	1-1-2019 31-5-2019	1-6-2019 31-10-2019	1-11-2019 31-12-2019
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1	1	1
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 42.519,38	€ 33.359,07	€ 27.702,91
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 7.514,05	€ 6.549,75	€2.619,90
Subtotaal	*€ 50.033,43*	*€ 39.908,82*	*€ 30.322,81*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 80.257,53	€ 81.320,55	€ 32.421,92
-/- Onverschuldigd betaald bedrag en nog niet terugontvangen bedrag			
Bezoldiging	**€ 50.033,43**	**€ 39.908,82**	**€ 30.322,81**
Reden waarom de overschrijding al dat niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2018			
Functiegegevens	Directeur		
Aanvang functievervulling in 2018 Einde functievervulling 2018	1-1-2018 31-12-2018		
Omvang dienstverband	1		
Dienstbetrekking?	Ja		
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 98.900,55		
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 16.348,44		
Subtotaal	*€ 115.248,99*		
Individueel toepasselijk bezoldingsmaximum	€ 189.000,00		
Bezoldiging	**€ 115.248,99**		

2. Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen met of zonder dienstbetrekking alsmede degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt.

Gegevens 2019 **bedragen x € 1**	**M. Vrisou van Eck**
Functiegegevens	
Functie(s) bij beëindiging dienstverband	Directeur
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Jaar waarin dienstverband is beëindigd	2019
Uitkering wegens beëindiging van het dienstverband	
Overeengekomen uitkeringen wegens beëindiging dienstverband	€ 0,-
Individueel toepasselijk maximum	€ 75.000,-
Totaal uitkeringen wegens beëindiging dienstverband	€ 0,-
Waarvan betaald in 2019	
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.

3. Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2019 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Overzicht bestuursleden 2019:

Naam topfunctionaris	**Functie**	**Periode**
De heer H.J. Mak	AB-en DB-lid	Geheel 2019
De heer F.F.G.P. den Brok	AB-en DB-lid	Geheel 2019
De heer P.C.M. Ketelaars	AB-en DB-lid	Geheel 2019
De heer P.M.J.H. Bos	AB-lid	Geheel 2019
De heer H. Vereijken	AB-lid	Geheel 2019
De heer F.J.M. van Lankvelt	AB-lid	Geheel 2019
De heer H.A.M. van Moorsel	AB-lid	Geheel 2019
Mw. M. de Ruiter - van Hoof	AB-lid	Geheel 2019
Mw. M.A.H. van der Zanden	AB-lid	Tot en met augustus 2019
Mw. G. Buter	AB-lid	Vanaf september 2019
De heer G.W.H.L. Schoolmeesters	AB-lid	Geheel 2019
De heer M.A.W.J.M. Wijdeven	AB-lid	Geheel 2019
De heer J. Raemaekers	AB-lid	1-1-2019 t/m 27-03-2020 11-12-2019 t/m 31-12-2020
De heer H. Driessen	AB-lid	28-03-2020 t/m 10-12-2020□

7.8 Gebeurtenissen na balansdatum

Zoals reeds in het voorwoord en de risicoparagraaf besproken is, is in de afgelopen weken de crisis omtrent het coronavirus in alle hevigheid losgebarsten. BSOB heeft daarop direct geacteerd door maatregelen te treffen om de belastingplichtigen te ontlasten.
Naast het feit dat BSOB gefaciliteerd heeft dat iedereen (op enkele personen na die er voor zorgen dat de postverwerking doorgang vindt) thuiswerkt is er op dit moment geen directe impact op de bedrijfsvoering.

Zoals ook in de risicoparagraaf verwoord is, kunnen de belastingmaatregelen hun weerslag hebben op de bedrijfsvoering. Hierover zal in de komende bestuursverslagen gerapporteerd worden.

8. Controleverklaring en bijlagen

8.1 Controleverklaring

8.2 Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied klanten en leveranciers		
Prestatie-indicator	***Doelstelling 2019***	**RESULTAAT BOEKJAAR 2019**
Klachtenafhandeling	· % klachten afgehandeld binnen 6 weken: ≥ 95%	**81,8%**
	· % klachten afgehandeld binnen 10 weken: 100%	**100%**
Gegronde beroepschriften (nummers)	· Max. 25% gegrond (excl. fiscale compromissen)	**14,3%**
Wachttijd bij telefonisch contact	· Wachttijd ≤ 3 minuten : ≥ 95%	**92,4%**
Beantwoording brieven en e-mails	· Binnen 10 werkdagen: ≥ 95%	**99,8%**
Terugbelverzoek	· Terugbelverzoeken worden binnen 2 werkdagen uitgevoerd: ≥ 95%	**84,9%**
Postbehandeling	· Alle post binnen 1 werkdag ingescand : 100%	**100%**
Resultaatgebied medewerkers		
Prestatie-indicator	***Doelstelling 2019***	
Ziekteverzuim	· Percentage ziekteverzuim: < 3,5%	**5,3%**
Meldingsfrequentie	· Gemiddelde meldingsfrequentie ≤ 1,2	**1,6**
Resultaatgebied bestuur en financiers		
Prestatie-indicator	***Doelstelling 2019***	
De aanslag dient tijdig te worden opgelegd	· Kohieren ≥ 95% conform jaarplanning	**Voldaan**
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%.	**0,4%**
	· 95% (*gecombineerde*) aanslagregels per object op aanslagbiljet conform gepland aantal aanslagregels	**98,4%**
Verzoek-, bezwaar- en beroepschriften dienen binnen gestelde termijnen te worden afgewerkt. (norm=100%)	· Bezwaarschriften op aanslagen waterschapsheffing binnen 18 weken, m.u.v. watersysteemheffing Gebouwd.	**96,4%**
	· Bezwaarschriften op aanslagen gemeentelijke belastingen binnen wettelijke termijn (voor 20/11; binnenkomst na 20/11 afdoen binnen 12 weken).	**80,4%**
	· Afhandeling WOZ bezwaren 90% vóór 1 oktober en de resterende vóór 31 december; binnenkomst na 20/11 afdoen binnen 12 weken).	**100%**
Verzoeken om 100% volledige kwijtscheldingen moeten op juiste wijze (conform beleid) binnen gestelde termijnen worden afgehandeld.	· 100% van de volledige verzoeken binnen 16 weken.	**93,3%**
Oordeel waarderingskamer	· In 2019: 'Goed'	**Goed**
Waardering objecten	· Vóór 1 oktober concept-waardering van ≥ 90% van de objecten beschikbaar voor eerstvolgend tijdvak (=status M in Ortax).	**64,10%**
Gegronde WOZ-bezwaarschriften (nummers): huidig heffingsjaar	· ≤ 50% (excl. compromissen).	**42,5%**
Financiële tegenwaarde van de door de deelnemers begrote aanslagen	· ≥ 95 % per 1 juli (Netto opgelegd; minus vernietigingen, verminderingen, kwijtscheldingen e.d.)	**96,4%**
	· ≥ 98% per 31 december (Netto opgelegd; minus vernietigingen, verminderingen, kwijtscheldingen e.d.).	**99,5%**
Betalingsgedrag	· Openstaand bedrag , 1 jaar na dagtekening aanslag: max. 3% open na laatste vervaldag	**1,4%**
	· Openstaand bedrag , 2 jaar na dagtekening aanslag: max. 1% open na laatste vervaldag	**0,7%**
	· Openstaand bedrag , 5 jaar na dagtekening aanslag: max. 0,1% open na laatste vervaldag	**0,2%**
Waardering objecten	· Voor 1 december zoveel mogelijk objecten gecontroleerd: ≥ 90% (=status A in Ortax).	**78,2%**
WOZ-bezwaarschriften (nummers); huidig heffingsjaar	· Aantal ontvangen WOZ-bezwaren t.o.v. WOZ-objecten: ≤ 2%	**2,5%**
WOZ-beroepschriften (nummers); huidig heffingsjaar	· Aantal ontvangen WOZ-beroepen t.o.v. aantal afgehandelde WOZ-bezwaren: ≤ 2%	**0,8%**
Tijdige aanslagoplegging	· Aantal objecten beschikt vóór 1 maart t.o.v. totaal aantal objecten: ≥ 98%	**96,9%**
	· Aantal objecten beschikt vóór 1 juni t.o.v. totaal aantal objecten: ≥ 99,9%	**98,8%**

Toelichting:

- Klachtenafhandeling: In alle gevallen is de procedure tijdig gestart maar door externe factoren niet binnen 6 weken afgehandeld. Alle klachten zijn echter binnen de 10 weken afgehandeld.
- Wachttijd bij telefonisch contact: De verwachting was dat dit deze KPI over geheel 2019 gerealiseerd werd. Door een omissie in de telefoonboom is het gewenste percentage niet behaald. De telefoonboom is eind 2019 volledig nieuw ingericht.
- Terugbelverzoeken: Deze KPI ligt hoger dan in 2018. Ondanks dat er meer medewerkers beschikbaar waren en de telefoonboom is aangepast (een keuzemenu om direct goed te kunnen worden doorverbonden met de betreffende discipline/medewerker) is de KPI nog niet gehaald. Ten opzichte van de eerste bestuursrapportage is er strakkere sturing op deze KPI

ingezet. Analyse hierop heeft geleerd dat de toevoeging van de optie "overig" de keuze van de overige disciplines sterk heeft verminderd, waardoor er een te grote druk op de medewerkers van de frontoffice is gekomen. Het inzetten van de backoffice werd door het minder kiezen van de andere opties onvoldoende benut. De nieuwe inrichting is inmiddels gereed.

- Behandeling bezwaarschriften binnen de gestelde termijn: de reden dat we deze termijn niet conform het gestelde percentage hebben behaald heeft te maken met onderbezetting door langdurige ziekte van een medewerker. Voor 2020 wordt dit proces meer geautomatiseerd, om de personele kwetsbaarheid te verlagen. Daarnaast zijn er ook meer bezwaren binnengekomen dan de voorgaande jaren.
- Verzoeken om kwijtschelding binnen de gestelde termijn: Ook hier is sprake van tijdelijk onvoldoende capaciteit in combinatie met een verhoging van het aantal verzoeken. Eind 2019 is dit proces verregaand geautomatiseerd waardoor het veel efficiënter is geworden.
- Waardering van het aantal objecten binnen de gestelde termijnen: hier heeft een inhaalslag in het laatste kwartaal plaatsgevonden. Deze inhaalslag is niet nadelig gebleken voor het oordeel van de waarderingskamer. Deze heeft een zeer positief oordeel afgegeven voor de waardering.
- WOZ bezwaarschriften: dit is verlaat door de enorme toename NCNP bureaus en de daaraan gerelateerde bezwaren.
- Tijdige aanslagoplegging: Door de achterstand in de WOZ waardering (o.a. nieuwe deelnemers) is de planning van aanslagoplegging naar achter geschoven.

8.3 Bijdragen per deelnemer

De realisatie 2019 leidt tot de volgende deelnemersbijdrage 2019.

	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert Bakel	Laarbeek	Landerd	Oss	St Anthonis	Someren	Uden	Totaal
Totale bijdrage excl BTW	2.823.725	270.912	515.143	159.068	540.399	507.418	376.399	243.815	1.576.366	190.949	311.098	709.228	**8.224.519**
Percentage van bijdrage	34,33%	3,29%	6,26%	1,93%	6,57%	6,17%	4,58%	2,96%	19,17%	2,32%	3,78%	8,62%	100%
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	236.971	22.735	43.232	13.349	45.351	42.583	31.588	20.461	132.291	16.025	26.108	59.519	**690.214**

In onderstaande tabel is het verschil in deelnemersbijdragen met de 2e BW 2019 opgenomen.

	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert Bakel	Laarbeek	Landerd	Oss	St Anthonis	Someren	Uden	Totaal
Deelnemersbijdrage obv 2e BW 2019													
Totale bijdrage excl BTW 2e BW 2019	3.009.310	268.174	485.515	157.526	564.387	506.103	374.897	241.242	1.584.177	189.823	307.561	710.776	**8.399.490**
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	267.046	23.798	43.085	13.979	50.084	44.912	33.268	21.408	140.580	16.845	27.293	63.074	**745.371**
Totale Deelnemers bijdrage incl. BTW	**3.276.356**	**291.972**	**528.599**	**171.504**	**614.471**	**551.015**	**408.165**	**262.650**	**1.724.757**	**206.667**	**334.854**	**773.851**	**9.144.861**
Percentage van bijdrage	35,83%	3,19%	5,78%	1,88%	6,72%	6,03%	4,46%	2,87%	18,86%	2,26%	3,66%	8,46%	100%
Deelnemersbijdrage obv Realisatie 2019													
Totale bijdrage excl BTW Realisatie 2019	2.823.725	270.912	515.143	159.068	540.399	507.418	376.399	243.815	1.576.366	190.949	311.098	709.228	**8.224.519**
BTW - verdeling op basis van % bijdrage	236.971	22.735	43.232	13.349	45.351	42.583	31.588	20.461	132.291	16.025	26.108	59.519	**690.214**
Totale Deelnemers bijdrage incl. BTW	**3.060.696**	**293.648**	**558.375**	**172.417**	**585.750**	**550.001**	**407.987**	**264.276**	**1.708.657**	**206.973**	**337.206**	**768.747**	**8.914.733**
Percentage van bijdrage	34,33%	3,29%	6,26%	1,93%	6,57%	6,17%	4,58%	2,96%	19,17%	2,32%	3,78%	8,62%	100%
	3.060.696	doorschuifBTW voor gemeentelijke deelnemers											
Verschil deelnemersbijdrage incl. BTW tov 2e BW 2019	-215.660	1.676	29.776	913	-28.720	-1.014	-178	1.626	-16.100	306	2.352	-5.103	**-230.128**

8.4 Productiecijfers 2019

BSOB - Aantallen aanslagen en aanslagregels Productiecijfers 2019	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		21.847		5.152		15.866		15.230		11.311		8.092		49.595		6.188		10.145		23.096		573.917
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
Rioolheffing gebruiker niet-woning								395		1.346		1.269		913		718		3.063		695					8.399
Rioolheffing gebruiker woning								4.215		13.590		12.589		9.551		6.372		40.566		4.460					91.343
Rioolheffing eigenaar niet-woning				1.126		1.603												3.493		765		1.283		1.826	10.096
Rioolheffing 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					16.745				9.674		9.682		8.561												44.662
Aanslagen in het pluspakket																									
Zuiveringsheffing-Verontrein. bedrijf	7.978																								7.978
Rioolheffing grootverbruik			30				37										899		28				79		1.073
Toeristenbelasting			61		57		32		34		94				37		113		47		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		21.847		5.152		15.866		15.230		11.311		8.092		49.595		6.188		10.145		23.096		573.917
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	25,80	4.032.713
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	1,53	2.630.747
Aanslagen DifTar			16.745		9.674	9.682	8.561						44.662	2,70	120.587
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	21.847	5.152	15.866	15.230	11.311	8.092	49.595	6.188	10.145	23.096	573.917	1,93	1.109.184
Verzoek om kwijtschelding	3.920	107	278	55	274	230	154	81	1.244	44	115	492	6.994	15,00	104.910
															8.224.519

8.5 Invorderingsopbrengsten 2019

De invorderingsopbrengsten zijn vanaf 2019 opgenomen bij de financiële verantwoordingen belastingheffingen. Hierover wordt door de accountant separaat een controleverklaring afgegeven.

Invorderingsopbrengsten	Aa en Maas	Asten	Bernheze	Boekel	Deurne	Gemert Bakel	Laarbeek	Landerd	Oss	St Anthonis	Someren	Uden	Totaal
Prognose 2e BW 2019	825.189	16.788	26.120	10.889	43.694	28.132	15.973	23.640	140.189	10.024	13.070	51.083	**1.204.791**
Realisatie 2019	870.710	19.418	36.397	10.802	45.205	43.204	24.042	26.222	131.585	16.233	19.119	62.563	**1.305.500**

BESLUIT DAGELIJKS BESTUUR

VOORSTEL

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

gelet op,

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

B E S L U I T :

1. De Jaarstukken 2019 ter vaststelling aan het Algemeen Bestuur aan te bieden;
2. Om het verzoek tot het verhogen van het investeringskrediet Gouw7R2 tot €170.000 door te geleiden naar het Algemeen Bestuur

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van BSOB van 16 maart 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 Belastingsamenwerking Oost-Brabant;

gelezen het voorstel van het Dagelijks Bestuur d.d. 16 maart 2020

gelet op,

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

B E S L U I T :

1. De Jaarstukken 2019 vast te stellen;
   Deze heeft een batig saldo van € 230.128 welke verrekend wordt met de deelnemers
2. Het investeringskrediet Gouw7R2 te verhogen tot €170.000

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van BSOB van 30 maart 2020.

De voorzitter Algemeen Bestuur	De secretaris
H.J. Mak	G.J.M. van der Zanden