

Jaarstukken 2016



Ter identificatie
Ernst & Young Accountants LLP

17.3.2017



Inhoudsopgave

Voorwoord van de Directeur	4
1. Inleiding & leeswijzer	5
2. Financieel resultaat	6
2.1 Analyse resultaat 2016	6
2.2 Voorstel resultaatbestemming	7
3. Programmaverantwoording	8
3.1 Programmarekening over 2016	8
3.2 Toelichting per programma	10
3.2.1 Toelichting algemeen	10
3.2.2 Programma 1: Heffen	13
3.2.3 Programma 2: Informatie & Inning	17
3.2.4 Programma 3: Waarderen	23
3.2.5 Programma 4: Directie en bedrijfsvoering	29
3.2.6 Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien	31
3.3 Paragrafen	32
3.3.1 Weerstandsvermogen en risicobeheersing	32
3.3.2 Financiering & treasury	35
3.3.3 Bedrijfsvoering	37
4. Jaarrekening 2016	43
4.1 Overzicht van baten en lasten 2016	43
4.2 Balans per 31 december 2016	44
4.3 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	45
4.3.1 Waarderingsgrondslagen	45
4.3.2 Grondslagen van resultaatbepaling	46
4.4 Toelichting op het overzicht van baten en lasten	47
4.4.1 Economische kosten categorieën	47
4.4.2 Incidentele baten en lasten	51
4.4.3 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen (WNT)	51
4.5 Toelichting op de balans	52
4.5.1 Vaste activa	52
4.5.2 Vlottende activa	52
4.5.3 Passiva	55
4.5.4 Niet uit de balans blijvende verplichtingen	58
4.6 Overige gegevens	58
4.6.1 Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum	58

Voorwoord van de Directeur

Geachte lezer,

Bijgaand treft u aan de Jaarstukken 2016 van de Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland.

Wederom wordt het begrotingsjaar van onze organisatie afgesloten met een positief resultaat en een goedkeurende accountantsverklaring.

Voor het vierde jaar op rij heeft de BSGR tevens een goedkeurende ISAE3402-type II verklaring ontvangen. Net als de afgelopen twee jaren is de verklaring over 2016 "schoon", dat wil zeggen zonder beperkingen. De BSGR is daarmee nog steeds de enige belastingorganisatie in Nederland die ISAE3402 gecertificeerd is.

Een dergelijke verklaring staat garant voor de betrouwbaarheid en validiteit van de door de BSGR uitgevoerde belastingprocessen en is daarmee een nadrukkelijk (ook internationaal) kwaliteitspredicaat.

De komende jaren blijven gedomineerd door een toenemend gebruik van wettelijke basisregistraties en in samenhang daarmee vergaande digitalisering: de functie-inhoud van belastingmedewerkers is wezenlijk aan het veranderen. Flexibiliteit, inzetbaarheid en scholing zijn randvoorwaardelijk voor het handhaven van hoge kwaliteitsstandaarden.

Het aansluiten op de basisregistraties heeft tevens tot gevolg dat medewerkers moeten (gaan) voldoen aan de vakbekwaamheidseisen zoals gesteld in de Waarderingsinstructie 2017 van de Waarderingskamer.

Het continueren van een hoge kwaliteitsstandaard in combinatie met lage kosten is echter essentieel voor de verdere groei en ontwikkeling van de BSGR.

De goedkeurende controleverklaring van de accountant alsmede de ISAE3402 type II verklaring geven blijk van deze hoge kwaliteitsstandaard waarbij tevens het kostenniveau laag blijft.

Het zijn de medewerkers, management en Bestuur van de BSGR die dit hoge kwaliteitsniveau mogelijk maken. Mijn grote dank hiervoor!

Leiden, maart 2017

Mevr. drs. E.T.M. van Kesteren

1. Inleiding & leeswijzer

Voor u ligt het jaarverslag en de jaarrekening 2016 van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland, kortweg de jaarstukken 2016 van de BSGR.

De Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland (BSGR) is in juli 2009 formeel in werking getreden en is een samenwerkingsverband van het Hoogheemraadschap van Rijnland en de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Katwijk, Leiden, Oegstgeest, Voorschoten, Wassenaar, Zoeterwoude en sedert 1 januari 2016 eveneens de gemeente Waddinxveen.

Per januari 2011 is daadwerkelijk gestart met de uitvoering van de belastingactiviteiten voor de deelnemers. De activiteiten van de gemeenschappelijke regeling richten zich op beleidsadvisering, heffing en invordering van belastingen, alsmede de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken.

In de BSGR jaarstukken wordt inzicht gegeven in het financiële resultaat.

In de programmaverantwoording wordt per begrotingsprogramma de middeleninzet nader geanalyseerd, beginnend met een totaaloverzicht. Ook wordt ingegaan op de verschillende te onderkennen verplichte paragrafen.

Als laatste is de balans per ultimo 2016 met bijbehorende toelichting onderdeel van de jaarstukken. Aangezien de jaarrekening onderwerp van accountantscontrole is, hetgeen resulteert in een oordeel over de getrouwheid en rechtmatigheid, worden de jaarstukken vergezeld van de controleverklaring van de accountant.

2. Financieel resultaat

2.1 Analyse resultaat 2016

Het begrotingsjaar 2016 kent een totaal aan deelnemersbijdragen ad € 9 mln., gebaseerd op begrote uitgaven van € 11,0 mln.

x € 1.000	Primaire Begroting 2016		Begroting 2016 na wijziging november		Realisatie 2016		Realisatie 2015	
Onderdeel								
Personeelslasten	6.197		6.274		6.369		5.879	
Flankerend beleid	300		285		284		376	
Kapitaalslasten	280		140		124		271	
Automatiseringslasten	1.150		1.150		1.099		1.105	
Huisvestingslasten	777		765		746		782	
Overige goederen en diensten	1.775		1.654		1.553		1.637	
Projectkosten (ICT)	100		100		89		104	
Project opwerken Kadastraal	0		210		197		105	
Inrichting nieuwe ICT infrastructuur incl. telefonie en digikoppeling	0		0		0		236	
WOZ-BAG/LV-WOZ	0		177		143		92	
Onvoorzien	100		100		0		0	
Bijdrage SP71	0		108		108		0	
Bijdragen deelnemers		-9.617		-8.963		-8.963		-9.609
Bijdragen derden		-750		-1.700		-1.946		-2.203
Saldo financieringsfunctie		-12		-23		-16		-21
Totaal van saldo van baten en lasten	10.679	-10.379	10.963	-10.686	10.712	-10.925	10.587	-11.833
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat				-553		-553		
Dotaties aan bestemmingsreserves			200		200			
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves		-300		-421		-420	-468	
Totaal na mutaties in reserves	10.679	-10.379	11.163	-11.660	10.912	-11.898	10.119	-11.833
Gerealiseerde resultaat		300		-497		-986		-1.714

De afwijking van 2016 laat een totaal aan baten zien ad € 10,9 mln. en een totaal aan lasten van € 10,7 mln. Er vindt een onttrekking plaats aan de bestemmingsreserves en van het rekeningresultaat over 2015 ad € 973K. Per saldo is er sprake van een batig saldo van € 986K. Ten opzichte van de begrotingswijziging van november 2016 is het positieve resultaat met € 489K toegenomen.

De toename van het batig saldo ad € 489K bestaat onder meer uit een meeropbrengst aan invorderingsopbrengsten van € 246K, een voordeel met betrekking tot de overige goederen en diensten ad € 102K, lagere automatiseringskosten ad € 51K en lagere projectkosten BAG-WOZ/LV-WOZ ad 34K. Tevens is de post onvoorzien niet benut. Daartegenover staan hogere personeelslasten ad € 95K in verband met reservering vakantiegelden juni tot en met december 2016. Voor een nadere toelichting zie paragraaf 4.4.1 op pagina 46 en verder.

Met betrekking tot de vennootschapsbelastingplicht heeft er afstemming plaatsgevonden met de Belastingdienst. De Belastingdienst heeft geconcludeerd dat de BSGR voor de activiteiten van het heffen en innen van belasting, evenals voor de activiteiten in verband met de uitvoering van de Wet WOZ, niet deelneemt aan het economisch verkeer. Hierdoor bestaat er voor de BSGR geen vennootschapsbelastingplicht.

2.2 Voorstel resultaatbestemming

Het totale resultaat over begrotingsjaar 2016 geeft het volgende beeld:

x € 1.000	Resultaat 2015	Resultaat 2016
Resultaat Boekjaar	1.714	986

Bij de besluitvorming over de jaarrekening zal worden voorgesteld om het rekeningresultaat als volgt te verdelen:

- Het doteren van een bedrag ad € 50K aan de inmiddels uitgeputte bestemmingsreserve LV-WOZ ten behoeve van de afronding van het project.
- Het vormen van een bestemmingsreserve ad € 48K ten behoeve van de resterende werkzaamheden voor het project Opwerken kadastraal.
- Met betrekking tot flankerend beleid is er een bedrag van het oorspronkelijke budget van de jaarschijf 2016 (€ 324K) ad € 40K niet benut. Gevraagd wordt dit bedrag over te hevelen naar de jaarschijf 2017 en aanvullend een bedrag ad € 60K toe te voegen vanuit het rekeningresultaat aan de jaarschijf 2017 van de bestemmingsreserve, zodat de jaarschijf 2017 per saldo met € 100K vermeerderd wordt tot een bedrag van € 250K. Hiervan is ultimo 2016 reeds een bedrag van ongeveer € 130K bestemd. Tevens wordt gevraagd om de jaarschijf 2018 met € 100K vanuit het rekeningresultaat te verhogen.
- het uitkeren van het restant ad € 728K aan de deelnemers. Van dit resultaat is een bedrag van € 246K het gevolg van hogere invorderingsopbrengsten. Rekening houdend met de daling van de deelnemersbijdragen ad € 600K als gevolg van de begrotingswijziging van september 2016 betekent dit dat de deelnemers in totaal € 1.328K over 2016 terug krijgen (in 2015 was dit € 1.161K).

3. Programmaverantwoording

3.1 Programmarekening over 2016

Onderstaand is een samenvattend overzicht opgenomen over de opbouw van het programmaresultaat. De baten worden weergegeven met een negatief teken. Het onderdeel saldo geeft het resultaat weer per programma. Het totale resultaat bedraagt € 986K over 2016. Ten opzichte van de begrotingswijziging november 2016 is er sprake van een positief saldo ad € 489K.

x € 1.000 Lasten	Primaire Begroting 2016	Begroting 2016 na wijziging november	Realisatie 2016	Realisatie versus begroting
Programma 1 - Heffen	2.256	2.437	2.532	-95
Programma 2 - Informatie & Inning	2.343	2.434	2.431	3
Programma 3 - Waarderen	2.153	2.334	2.327	7
Programma 4 - Directie & Bedrijfsvoering	3.527	3.373	3.138	236
Algemene dekking en onvoorzien	400	385	284	101
Totaal Lasten	10.679	10.963	10.712	251
Baten				
Programma 1 - Heffen	-2.256	-2.192	-2.287	95
Programma 2 - Informatie & Inning	-2.343	-2.434	-2.431	-3
Programma 3 - Waarderen	-2.153	-2.198	-2.191	-7
Programma 4 - Directie & Bedrijfsvoering	-3.527	-3.265	-3.030	-235
Algemene dekking en onvoorzien	-100	-597	-986	389
Totaal Baten	-10.379	-10.686	-10.925	239
Saldo van baten en lasten				
Programma 1 - Heffen	0	245	245	0
Programma 2 - Informatie & Inning	0	0	0	0
Programma 3 - Waarderen	0	136	136	0
Programma 4 - Directie & Bedrijfsvoering	0	108	108	0
Algemene dekking en onvoorzien	300	-212	-702	490
Gerealiseerde totaal van saldo van baten en lasten	300	277	-213	490
Mutaties reserves				
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	-553	-553	0
Dotaties aan bestemmingsreserves	-300	200	200	0
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	0	-421	-420	-1
Saldo mutaties reserves	-300	-774	-773	-1
Gerealiseerde resultaat	0	-497	-986	489

Binnen de programma's is er sprake van begrotingsoverschrijdingen die niet eerder via een begrotingswijziging aan het algemeen bestuur zijn voorgelegd. Met betrekking tot deze begrotingsoverschrijdingen wordt expliciet goedkeuring gevraagd aan het algemeen bestuur.

Het betreft de volgende overschrijdingen.

Voor wat betreft het programma Heffen:

- € 61K aan reservering van vakantiegelden over de maanden juni 2016 tot en met december 2016 is niet meegenomen in een eerdere begrotingswijziging. Per saldo overschrijden hierdoor de personeelslasten binnen het programma Heffen de begroting met € 43K.
- De post overige goederen en diensten is met € 76K overschreden. Er is hier sprake van een hogere afname van gegevensverstrekking vanuit het GBA dan geraamd. Hierdoor is de BSGR in december met terugwerkende kracht voor geheel 2016 in een duurdere staffel terechtgekomen met een hoger tarief voor alle verstrekte gegevens.

Voor wat betreft het programma Informatie & Inning:

€ 56K aan reservering van vakantiegelden over de maanden juni 2016 tot en met december 2016 is niet meegenomen in een eerdere begrotingswijziging. Per saldo overschrijden hierdoor de personeelslasten binnen het programma Informatie & Inning de begroting met € 28K.

Voor wat betreft het programma Waarderen:

€ 60K aan reservering van vakantiegelden over de maanden juni 2016 tot en met december 2016 is niet meegenomen in een eerdere begrotingswijziging. Per saldo overschrijden hierdoor de personeelslasten binnen het programma Waarderen de begroting met € 29K.

Voor wat betreft het programma Directie & Bedrijfsvoering:

€ 23K aan reservering van vakantiegelden over de maanden juni 2016 tot en met december 2016 is niet meegenomen in een eerdere begrotingswijziging. Per saldo is er toch nog sprake van een onderschrijding van de personeelslasten van het programma Directie & Bedrijfsvoering van € 4K.

In totaal is er sprake van 200K aan reservering van vakantiegelden die ten onrechte niet in een eerdere begrotingswijziging is meegenomen. Door een onderschrijding ad € 105K op andere personele lasten resteert uiteindelijk een begrotingsoverschrijding van 95K.

3.2 Toelichting per programma

3.2.1 Toelichting algemeen

Programmaverslag

Inleiding

In het programmaplan 2016 en de meerjarenbegroting zijn de werkzaamheden van de BSGR verdeeld over de volgende programma's:

- programma 1 – heffen
- programma 2 – informatie & inning
- programma 3 – waarderen
- programma 4 – directie en bedrijfsvoering

Daarnaast wordt er aandacht besteed aan de algemene dekkingsmiddelen en de post onvoorzien.

Maatschappelijke effecten

De BSGR is een uitvoeringsorganisatie. Hierdoor vertalen de maatschappelijke effecten zich vooral in de productie die voor de deelnemers gedraaid is alsmede de kwaliteit van die productie. De BSGR heeft zich in 2016 wederom verder geconcentreerd op verbetering van de opzet en werking van de primaire processen waarbij rekening wordt gehouden met de specifieke sturingselementen en prestatie-indicatoren per proces. In de jaarstukken wordt vooral vanuit het financieel kader verantwoording afgelegd. Hierbij gaat de programmaverantwoording in op de vragen:

1. Wat hebben we gedaan?
2. Wat heeft dat gekost?

Onderstaand wordt een beknopte doorkijk van het beleid en ontwikkelingen op middellange termijn van de BSGR gegeven.

Strategische ontwikkelingen

Continue aandacht voor kostenreductie blijft noodzakelijk, vooral om interessant te blijven voor zowel de huidige als mogelijke nieuwe deelnemers, waarbij de kwaliteit van de dienstverlening minimaal op een gelijk niveau blijft. Een optimale prijs-kwaliteitverhouding is essentieel voor de verdere ontwikkeling van de BSGR.

Door de druk van kostprijsreductie en verdergaande ontwikkelingen in de werkzaamheden, waarbij voor de individuele medewerker een verschuiving plaatsvindt van data-entry naar meer inzicht en analytische vaardigheden, is voortzetting van het maken van een kwaliteitsslag met het personeel noodzakelijk. Het in voorgaande jaren ingezette traject naar een meer zakelijke en bedrijfsmatige cultuur blijft dan ook een aandachtspunt. Ook in 2016 zijn, conform de voorgaande jaren, weer financiële middelen beschikbaar gesteld voor een verdergaande automatisering, gericht op een hogere productiviteit.

Door middel van flankerend beleid wordt getracht medewerkers, die de hierboven genoemde cultuuromslag niet kunnen of willen maken, te begeleiden naar alternatieven binnen of buiten de BSGR.

Tevens wordt ingezet op verdere ontwikkeling van medewerkers middels ontwikkelgesprekken naast de reguliere gesprekscyclus.

Voor wat betreft de groeistrategie ziet de BSGR groei van het aantal deelnemers als een instrument om tot vermindering van de kwetsbaarheid, verlaging van de kosten en verbetering van de kwaliteit van de BSGR te komen.

Daarnaast hecht de BSGR aan een verantwoorde, beheerste en gecontroleerde aanpak: organische groei. Het belang van de huidige deelnemers staat voorop. Er mag geen sprake zijn van discontinuïteit of afnemende kwaliteit van dienstverlening door (te snelle) groei. Daarbij staat voor de BSGR het behoud van de ISAE-verklaring voorop. Voor de BSGR is daarom een gecontroleerd en beheerst proces van toetreding belangrijk. Nieuwe deelnemers treden 'schoon door de poort' toe, wat betekent dat nieuwe deelnemers hun bestanden op orde hebben, er geen achterstanden zijn en de eisen van de Waarderingskamer op terrein van toezicht geabsorbeerd zijn of kunnen worden. Daarbij moet de BSGR een herkenbare eigen organisatie blijven. Vanuit dat perspectief is uitgangspunt dat nieuwe deelnemers toetreden tot de gemeenschappelijke regeling. Verder brengen nieuwe deelnemers het integrale belastingproces onder, niet slechts een deel ervan.

De BSGR kiest primair voor groei van het aantal bij het Hoogheemraadschap van Rijnland inliggende gemeenten. Toetreding van een tweede waterschap is ook een mogelijkheid, als dat past binnen de samenwerkingsstrategie van het Hoogheemraadschap in de waterschapssector.

De BSGR kiest bij uitbreiding van het aantal taken voor het uitgangspunt 'schoenmaker blijf bij je leest'. Concreet betekent dit dat uitbreiding van het takenpakket alleen mogelijk is met aan belastingtaken gelieerde activiteiten én indien de uitbreiding leidt tot verbetering van doelmatigheid van dienstverlening, vermindering van de kwetsbaarheid, verlaging van de kosten en verbetering van de kwaliteit van de BSGR.

De BAG is een aan het BSGR takenpakket gelieerde activiteit. In juni 2016 heeft het algemeen bestuur naar aanleiding van een business case besloten om aan de individuele colleges te vragen of zij het wenselijk achten om het beheer van de administraties van de BAG en de WOZ te integreren en zo ja, of zij ten behoeve van hun eigen organisatie daartoe een concreet haalbaarheidsonderzoek zouden willen laten verrichten. Als gevolg van de reacties vanuit de deelnemers is najaar 2016 aan een extern bureau opdracht gegeven tot het uitvoeren van een haalbaarheidsonderzoek. De kick off van dit haalbaarheidsonderzoek vond plaats op 26 januari jongstleden en het advies aan het algemeen bestuur wordt verwacht eind tweede kwartaal 2017.

Management informatie & ISAE

In 2013 is de BSGR begonnen met het ontwikkelen van een gestructureerd risicomanagement model te weten de stappen: identificatie, analyse en beoordeling, beheersing van risico's en structurele inpassing in het beleid. Deze ontwikkeling is in 2013 onder andere vormgegeven in het ISAE project en het project ter verbetering van de managementinformatie. Het controleraamwerk beschrijft het volgende:

- De wijze waarop de belangrijkste processen binnen BSGR, gericht op het waarderen, heffen en invorderen van belastingen, zijn ingericht;
- Per proces wat de doelstelling is;
- Welke risico's kunnen optreden binnen deze processen;
- Welke beheersmaatregelen minimaal moeten zijn ingericht.

Voor het begrotingsjaar 2016 en volgende jaren wordt, ten behoeve van de accountantscontrole van de belastingrapportage, volstaan met het ISAE3402 type II rapport in plaats van zowel de assurance-verklaring als het ISAE3402 type II rapport. Hiertoe is het ISAE3402-raamwerk voor 2016 aangepast, zodat het raamwerk ook maatregelen en controles bevat aan de hand waarvan de accountants van de deelnemers een voldoende grondslag zien om een goedkeurende verklaring bij de jaarrekening van de deelnemer te kunnen verstrekken.

Het controleprotocol/normenkader van de accountantscontrole van de jaarrekening 2016 en de ISAE3402 type II rapportage 2016 is in de bestuursvergadering van 16 juni 2016 bekrachtigd.

In dit kader kan gemeld worden dat er in februari 2017 voor het vierde achtereenvolgende jaar een goedkeurende ISAE3402 type II verklaring is behaald. Wederom is de in februari 2017 ontvangen verklaring een schone verklaring, dat wil zeggen zonder beperking. De BSGR is in control.

Met betrekking tot de managementinformatie is er een webbased managementinformatiesysteem beschikbaar. Hiermee is de managementinformatie op een gemakkelijke manier beschikbaar voor de gebruikers, zowel intern als voor de deelnemers. Met behulp van de applicatie heeft de gebruiker diverse actuele managementinformatie ter beschikking via een datawarehouse. In 2016 is het managementinformatiesysteem verder aangevuld met een aantal door het management van de BSGR gevraagde informatieverzoeken mede met het oog op de in de DVO gestelde eisen. Nadere completering wordt voorzien voor 2017.

Ontwikkelingen in en effecten van basisregistraties

In 2016 is de aansluiting op de LV-WOZ voor een viertal gemeenten gerealiseerd, namelijk voor de gemeenten Voorschoten, Gouda, Wassenaar en Leiden. De gemeente Oegstgeest is eind 2016 geslaagd voor de Aansluitingstoets (ATO). Voor de deelnemende gemeenten, die per 1 oktober 2016 nog niet aangesloten waren op de LV WOZ, is tijdelijk een andere voorziening (WOZ-viewer) geboden zodat op deze wijze aan de wettelijke verplichting kon worden voldaan. Einde april 2017 verwacht de BSGR alle deelnemende gemeenten op de LV-WOZ te hebben aangesloten.

Het project koppeling WOZ-BAG is aan het einde van het eerste kwartaal 2016 voltooid. Het project is met minimale externe inzet afgerond, waardoor de kosten voor het project in 2016 aanzienlijk lager zijn uitgevallen.

Het minimale koppelingspercentage WOZ-BAG, waarmee mag worden aangesloten op de LV-WOZ, is 90%, conform de norm-eis in de rapportages van de Waarderingskamer (WAKA). Aansluiting met juiste gegevens vanuit zowel de WOZ, welke bij de BSGR wordt uitgevoerd, en de BAG, welke bij de deelnemende gemeenten zelf wordt uitgevoerd, geeft bij aansluiting op de LV-WOZ minder uitval en minder 'dubbel werk' in de beheerfase bij één van de partijen. Vanuit kwaliteitsoogpunt is het doel een minimaal koppelingspercentage van 95-98% te realiseren. De deelnemende gemeenten ontvangen periodieke terugmelding met als basis de afspraken uit het beheersplan dat met de deelnemende gemeenten is afgesproken.

De derde basisregistratie waar idealiter een connectie mee gemaakt diende te worden in de loop van 2016 was het Nationale Handelsregister (NHR). Door capaciteitsproblemen van de softwareleverancier heeft hier een vertraging plaatsgevonden.

Inmiddels is een koppeling gerealiseerd tussen het NHR en Key2 DDS. Key2 DDS is de applicatie die als basis gebruikt wordt voor alle ruwe data die aan de BSGR geleverd worden. De koppeling die nu gerealiseerd moet worden is de koppeling tussen Key2 DDS en Key2 belastingen. Verwachting is dat de koppeling zeker niet eerder dan in het eerste kwartaal van 2018 operationeel zal zijn.

Aandachtspunt hierbij is de kwaliteit van de data van het NHR dat gevuld is met gegevens vanuit de Kamer van Koophandel (KvK). De KvK was een zogenaamde lijdelijke administratie. Als een bedrijf iets meldde bij de KvK werd dit verwerkt. Actief onderzoek werd door de Kamer niet verricht. Daarnaast zijn de adresgegevens in het NHR niet BAG-conform.

Onderstaand zal per programma verslag worden gedaan over het begrotingsjaar 2016.

3.2.2 Programma 1: Heffen

Onderwerp

Het programma Heffen omvat het tijdig, correct en volledig opleggen van zowel subject- als objectgebonden aanslagen waterschapslasten en gemeentelijke belastingen. Dit is inclusief de vergaring en verwerking van de daartoe benodigde gegevens vanuit interne en externe bronnen (o.a. Basisregistraties en de door de gemeenten en het waterschap aan te leveren belastinggrondslagen).

Wat hebben we gedaan?

Nagenoeg alle (combi)kohieren zijn opgelegd volgens de planning. Daar waar dit niet lukte was de reden gelegen in het feit dat de informatie voor een heffing vanuit de betreffende deelnemer niet tijdig/niet juist aangeleverd werd. Ook waren er nog enkele aanloopproblemen met Waddinxveen. Deze zijn in de loop van het jaar in eendrachtige samenwerking opgelost.

De totale bruto oplegging bedraagt in 2016 € 427 miljoen ten opzichte van € 394 miljoen in 2015. De toename in de bruto opleggingen is voornamelijk veroorzaakt door het aansluiten van de gemeente Waddinxveen, de stijging van de tarieven en de betere bronbestanden. Met name is strak gestuurd op de opleggingen over oude jaren.

Belangrijke ontwikkelingen in 2016 waren:

- ✓ Het optimaliseren van de zogenaamde waterbank. In de waterbank wordt het waterverbruik van alle objecten binnen het verzorgingsgebied opgeslagen en dit dient in vele gevallen als basis voor de aanslag. Door een aantal overduidelijke fouten (bijvoorbeeld gelijke watermeternummers bij twee waterbedrijven, waardoor verbruiken foutief werden overschreven) op te lossen is de kwaliteit van de gegevens echt verbeterd en dat kan goed gemerkt worden in de aanslagoplegging van de zuiveringsheffing en de rioolheffing;
- ✓ Het automatisch ontheffen. Waar in 2015 al een goede start was gemaakt met het automatisch ontheffen bij bijvoorbeeld verhuizingen, is dat in 2016 nog verder verbeterd. Op dit moment kan in 90% van de gevallen automatisch ontheven worden;
- ✓ Alle aangiften voor de toeristenbelasting zijn in de eerste twee weken van 2016 verzonden;
- ✓ De overgang naar het System Management Center van Centric heeft in de eerste maanden van het nieuwe jaar er toe geleid dat er door gebruikelijke opstartproblemen later begonnen is met het opwerken van een aantal bestanden;
- ✓ Afsluiten belastingjaar 2014. De laatste aanslagen voor 2014 zijn aangemaakt en verzonden. Dit jaar is speciale aandacht besteed aan de oude jaren, wat tot uitdrukking is gekomen in de opbrengsten die alsnog in de laatste maand voor de oude jaren gegenereerd zijn. In de meeste gevallen sloten de opbrengsten goed aan bij de prognoses van de maand ervoor;
- ✓ Het verwerken van foutrecords vanuit de Stuf-WOZ bestanden. In afgelopen jaren waren er aan het eind van het jaar stevast meer dan 5.000 foutmeldingen door afwijkingen in de gegevensleveringen van niet deelnemende gemeenten ten opzichte van ons eigen bestand. Door extra inzet te plegen op het automatisch afhandelen van dit soort foutmeldingen en het ontwikkelen van een aantal logische controles is 2016 afgesloten met minder dan 150 openstaande meldingen;
- ✓ Het geautomatiseerd opwerken van de uitval bij het inlezen van de bestanden van de Kamer van Koophandel. Waar in het verleden per week 250 records niet ingelezen konden worden als gevolg van verschillen met de BAG, is dit nu terug gebracht naar 50;
- ✓ Managementinformatie via uManage. In 2016 is uManage verder doorontwikkeld. Met name de prognoses zijn verbeterd en het proces om alle rapportages te genereren is geautomatiseerd.

Daarnaast kunnen nu bijna alle afspraken uit de DVO gerapporteerd worden via uManage. Hier is nog een laatste finetuning voor nodig;

- ✓ Het aansluiten op de LV-WOZ in 2016 van een viertal gemeenten, te weten Voorschoten, Gouda, Wassenaar en Leiden. Voorwaar een prestatie van formaat, temeer daar in tegenstelling tot veel andere samenwerkingsverbanden de BSGR historie meeneemt, wat een additionele workload met zich meebrengt;
- ✓ Het stoppen van de zogenaamde levering van de massale output door het Kadaster. De gegevensleveringen vanuit het Kadaster (BRK) verlopen inmiddels via het berichtenverkeer (Digi-koppeling). Doordat deze overgang nogal 'rommelig' verlopen is (de software van de leverancier was niet op tijd klaar), is een achterstand opgelopen in de kadastrale verwerking en daardoor in de mutatieverwerking voor de heffingen. De achterstand voor de deelnemende gemeenten was nog vóór de jaarwisseling ingelopen;
- ✓ Er zijn twee belangrijke processen geautomatiseerd; de aanschrijvingen bij verbouwingen en de aanschrijvingen bij langdurige leegstand. Allebei dragen bij aan een efficiëntere bedrijfsgang;
- ✓ Last but not least en een prestatie die er mag zijn: het op het eind van het jaar aansluiten op de berichtenbox, Ideal en Digi-accept. Met ingang van 2017 zullen de aanslagen bij de mensen die zijn aangesloten op de berichtenbox van MijnOverheid én de BSGR hebben aangevinkt als instantie waar ze berichten van willen ontvangen digitaal worden aangeboden. Een echte mijlpaal.

Project Kadastrale volledigheid deelnemende gemeenten

Nadat de laatste verschillen in de kadastrale volledigheid van onze eigen deelnemers volledig waren opgelost, is begonnen met het opwerken van de kadastrale gegevens van de niet-deelnemende gemeenten.

Als gevolg van aanloopproblemen met een aantal zaken, waaronder het stoppen van de massale output van het kadaster en de aansluitingsperikelen op de LV-WOZ, kent het project een uitloop in de tijd. Er is geprobeerd om extra personeel bij te schakelen om alsnog het project op tijd af te kunnen ronden, maar door een enorme schaarste op de markt is er geen voldoende gekwalificeerd personeel te vinden. Per 1 januari 2017 moeten nog 7.500 van de ruim 46.000 initiële verschillen (tot aan 1 januari 2016) handmatig verwerkt worden. Zodra aansluiting op de LV-WOZ heeft plaatsgevonden, moet het restant van 1 januari 2016 tot aan heden worden opgewerkt. Deze restantmutaties vanaf 1 januari 2016, bijvoorbeeld als gevolg van nieuwbouw, dienen nog plaats te vinden.

Voor de twee activiteiten, de 7.500 initiële verschillen en de verschillen ontstaan na 1 januari 2016, is nog een budget van ongeveer € 48.000 benodigd.

Als gevolg van het project kadastrale volledigheid kan geconstateerd worden dat het aantal (vermeende) fouten bij de aansluiting van de deelnemende gemeenten op de landelijke voorziening WOZ (LV-WOZ) erg laag is. In alle gevallen ligt het aantal 'fouten' ruim binnen de marge van het toegestaan aantal fouten bij aansluiting. Hierbij is het ook wel goed om te weten dat binnen dat geringe aantal fouten er een aantal wordt veroorzaakt door omissies in één van de andere basisregistraties (BRK, BRP).

GH-bezwaren (plicht- en maatstafbezwaren)

Het aantal binnengekomen bezwaren is al een aantal jaar min of meer gelijk. De fluctuaties die waargenomen worden, zijn in het algemeen veroorzaakt door de mate van handhaving door de deelnemers (parkeren, precario) en de kwaliteit van de aangeleverde gegevens.

Een saillant detail is dat voor het eerst in de bestaansgeschiedenis van de BSGR, met uitzondering van een slepende kwestie inzake precario voor leidingen, er geen GH-bezwaar meer ter behandeling ligt dat langer dan een jaar geleden is ingediend.

De afhandeling van de bezwaar- en beroepschriften treft u in onderstaand overzicht aan:

Aantallen GH bezwaren 2016												
OMSCHRIJVING	INDICATOR	Bodegraven-Reeuwijk	Gouda	Katwijk	Leiden	Oegstgeest	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude	Rijnland	Totaal
Bezwaar tegen de WOZ-waarde	Openstaand 31-12-2015	12	11	7	17	2	3		3	1	32	88
Rijnland WSHE	Ingediend	272	416	241	554	146	188	111	264	59	1.778	4.029
	Afgehandeld	280	425	246	569	148	186	107	264	56	1.793	4.074
	Openstaand 31-12-2016	4	2	2	2	0	5	4	3	4	17	43
Bezwaar tegen maatstaf	Openstaand 31-12-2015	3	0	0	7	3	1		0	0	43	57
	Ingediend	140	70	53	230	26	31	18	103	7	1.035	1.713
	Afgehandeld	139	70	48	227	29	31	17	93	7	1.062	1.723
	Openstaand 31-12-2016	4	0	5	10	0	1	1	10	0	16	47
Bezwaar tegen plicht	Openstaand 31-12-2015	12	36	18	35	1	9		12	3	176	302
	Ingediend	295	411	239	713	93	116	126	224	57	3.232	5.506
	Afgehandeld	266	424	238	699	92	121	117	227	51	3.297	5.532
	Openstaand 31-12-2016	41	23	19	49	2	4	9	9	9	111	276
Bezwaar parkeerbelasting	Openstaand 31-12-2015		118	22								140
	Ingediend		1.529	265								1.794
	Afgehandeld		1.520	276								1.796
	Openstaand 31-12-2016		127	11								138

Per deelnemer is het aantal bezwaarschriften weergegeven dat in 2016 is ontvangen. Per deelnemer zijn alle bezwaarschriften meegenomen inclusief bezwaarschriften betrekking hebbend op meerdere deelnemers (hierdoor kan het bezwaarschrift meerdere malen terugkomen in het overzicht). Tevens zijn in dit overzicht de ambtshalve uitspraken meegenomen welke niet naar aanleiding van een bezwaarschrift maar gebaseerd op eigen bevinden zijn afgedaan. Een verschil tussen beginstand 2016 en eindstand 2015 kan worden veroorzaakt door bezwaren die wel waren ingeboekt maar nog niet op bezwaarregelniveau en correcties op ingeboekte poststukken.

Hierbij zij vermeld dat dit overzicht uit het managementinformatiesysteem uManage is gedestilleerd. Hierdoor ontstaan er verschillen tussen de beginstand 2016 en de eindstand 2015. Uitgangspunt bij uManage zijn de bezwaarschriften terwijl het uitgangspunt tot en met 2015 de bezwaarde regels betrof, echter met dien verstande dat als er aanslagregels van bijvoorbeeld twee deelnemers op het biljet vermeld staan uManage deze bij beide deelnemers telt. Daarnaast kunnen er altijd verschillen optreden als gevolg van correcties op ingeboekte poststukken.

Ten opzichte van vorig jaar is er nauwelijks verschil in het aantal ingeboekte bezwaren. Het aantal openstaande bezwaren over oudere jaren is wel flink afgenomen. Deze afname van oudere openstaande bezwaren komt door het zeer strak sturen op het afdoen hiervan.

Een forse toename is zichtbaar in het aandeel van de bezwaren tegen de parkeerbelasting. Deze stijging komt geheel voor rekening van Gouda.

Wat heeft dat gekost?

x € 1.000	Primaire Begroting 2016	Gewijzigde Begroting november 2016	Realisatie 2016	Realisatie versus begroting	Realisatie 2015
Lasten					
Personeelslasten	1.886	1.923	1.966	-43	1.535
Overige goederen en diensten	270	204	280	-76	234
Projectkosten (ICT)	100	100	89	11	104
Project opwerken Kadastraal	0	210	197	13	105
Totaal Lasten	2.256	2.437	2.532	-95	1.978
Baten					
Bijdragen deelnemers	-2.256	-2.192	-2.287	95	-1.978
Totaal Baten	-2.256	-2.192	-2.287	95	-1.978
Gerealiseerde totaal van saldo van baten en lasten	0	245	245	0	0
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	-245	-245	0	0
Dotaties aan bestemmingsreserves	0	0	0	0	0
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	0	0	0	0	0
Gerealiseerde resultaat	0	0	0	0	0

Het programma Heffen kent in totaal een behaald nadeel van € 95K.

€ 61K aan reservering van vakantiegelden over de maanden juni 2016 tot en met december 2016 is niet meegenomen in een eerdere begrotingswijziging. Per saldo overschrijden hierdoor de personeelslasten binnen het programma Heffen de begroting met € 43K.

De post overige goederen en diensten is met € 76K overschreden. Er is hier sprake van een hogere afname van gegevensverstrekking vanuit het GBA dan geraamd. Hierdoor is de BSGR in december met terugwerkende kracht voor geheel 2016 in een duurdere staffel terechtgekomen met een hoger tarief voor alle verstrekte gegevens.

Het project Opwerken kadastraal is nog niet afgerond. Separaat zal worden verzocht om een bedrag van € 48K in een kortlopende bestemmingsreserve te doteren zodat afronding in 2017 kan plaatsvinden.

3.2.3 Programma 2: Informatie & Inning

Onderwerp

Dit programma omvat het gehele proces van doelgerichte acties om de opgelegde aanslagen in te vorderen: binnengekomen belastinggelden worden ingeboekt, in voorkomende gevallen wordt automatisch dan wel na beoordeling kwijtschelding verleend en zo nodig worden belastingplichtigen gemaand tot betalen. De aanmaningen kunnen uitmonden in een traject van dwanginvordering. De BSGR verzorgt het gehele invorderingsproces, inclusief de dwanginvordering, grotendeels zelf. Daarnaast bevat dit programma de klantencontacten in de vorm van correspondentie, algemene telefoonbeantwoording en balie- en receptiewerkzaamheden.

Tenslotte omvat het programma de behandeling en afdoening van bezwaar- en beroepschriften inzake respectievelijk invorderingskosten en kwijtscheldingen.

Wat hebben we gedaan?

Algemeen

Het jaar 2016 stond in het teken van het afhandelen van openstaande oude posten, het verder optimaliseren en digitaliseren van diverse processen en het afronden van een aantal projecten. Enerzijds is er een lichte daling te zien in het aantal binnengekomen poststukken, anderzijds is het aantal binnengekomen verzoeken om kwijtschelding juist weer toegenomen. Bij het onderdeel dwanginvordering worden de processen steeds beter op elkaar afgestemd waardoor er sneller ingevorderd kan worden.

Kwijtschelding

In 2016 is bij de afhandeling van de kwijtscheldingsverzoeken wederom gebruik gemaakt van het Inlichtingenbureau (IB). Maandelijks wordt er een bestand bij het Inlichtingenbureau aangeboden, om zoveel als mogelijk verzoeken automatisch af te doen. Dit heeft ertoe geleid, dat voor 2016 in 17.222 gevallen geautomatiseerd via het IB kwijtschelding is verleend (voor verzoeken betrekking hebbend op het heffingsjaar 2016). In 2015 betrof dit 15.809 gevallen. Daar waar een verzoek automatisch via het bestand van het IB wordt afgewezen, geldt dat er door de burger alsnog een handmatig verzoek gedaan kan worden. Hier maken veel burgers gebruik van. Een groot gedeelte wordt daarna weer toegewezen omdat het Inlichtingenbureau gebruik maakt van de stand van eind 2015 bij de Belastingdienst. Op het moment van aanvraag van de kwijtschelding klopt dit saldo op de bankrekening van belastingplichtigen soms niet meer waardoor ze alsnog in aanmerking komen. In 2016 zijn er 18.625 kwijtscheldingsverzoeken handmatig afgehandeld, tegenover 18.182 verzoeken in 2015.

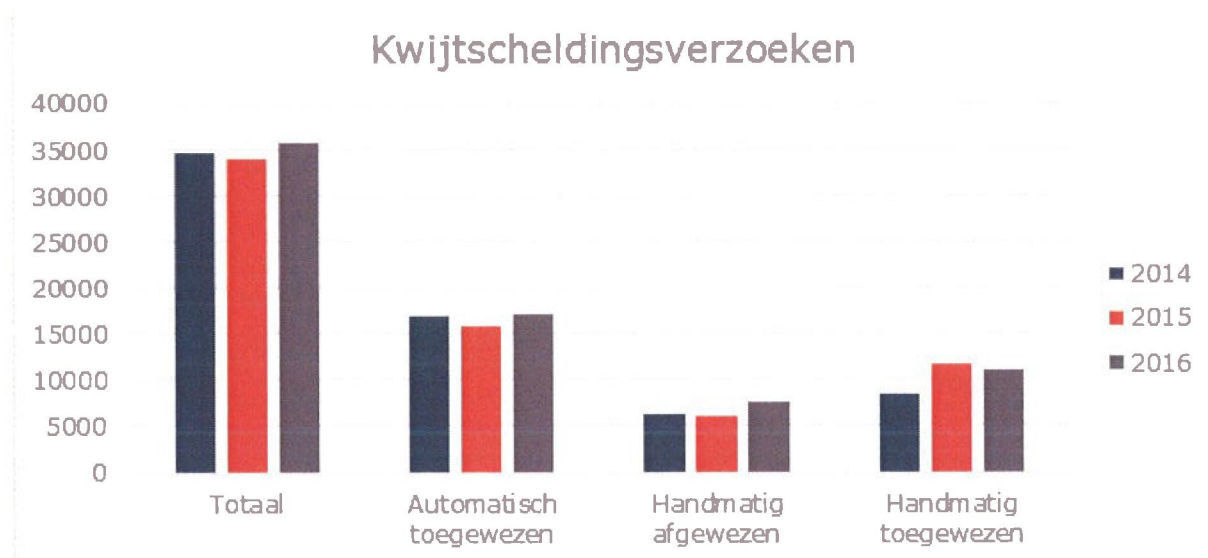
Tevens zijn er in 2016 8.911 digitale verzoeken binnengekomen via de website terwijl dit er in 2015 5.226 waren. Het voordeel hierbij is dat burgers zelf gegevens invullen die rechtstreeks in het belastingstelsel terecht komen, wat de efficiency verhoogt.

Technische problemen zijn grotendeels opgelost waardoor er een geautomatiseerde workflow is ontstaan.

In totaal zijn er 35.847 verzoeken om kwijtschelding binnen gekomen. In 3.980 gevallen ging het om een eerste kwijtscheldingsverzoek. Dit waren er in 2015 3.608.

Er is een stijging van 5,5% te zien ten opzichte van 2015 toen er 33.991 verzoeken binnen kwamen. In 2015 was er ten opzichte van 2014 nog een kleine daling te zien in het aantal verzoeken. In 2014 kwamen er 34.655 verzoeken binnen. De stijging wordt waarschijnlijk veroorzaakt doordat belastingplichtigen voor meer hulp terecht kunnen bij instanties zoals Humanitas en sociale teams binnen de gemeenten. Van de behandelde handmatige kwijtscheldingsverzoeken in 2016 is 75% binnen de termijn van 6 weken afgehandeld, 12 % van de betreffende verzoeken is binnen de termijn van 6 weken afgehandeld.

tot 12 weken afgehandeld en 11% heeft een doorlooptijd gekend van 12 weken of langer. Twee procent is nog in behandeling. Vele verzoeken komen niet volledig binnen, waardoor snelle behandeling niet mogelijk is. Er moet soms meerdere keren om informatie worden gevraagd, waardoor er wachtbestanden ontstaan en het proces niet opgestart kan worden.



De kwijtscheldingsverzoeken die in 2016 zijn ontvangen, geven het volgende beeld:

	Openstaand per ultimo 2015	Ontvangen in boekjaar 2016	Handmatig afgewezen in boekjaar 2016	Handmatig toegewezen in boekjaar 2016	Automatisch toegewezen in 2016 via IB	Openstaand per ultimo 2016
Bodegraven-Reeuwijk	15	549	140	158	250	16
Gouda	66	3.679	822	1.206	1.644	73
HHS van Rijnland	459	34.967	7.470	10.654	16.774	528
Katwijk	20	1.301	263	415	617	26
Leiden	113	6.517	1.576	2.014	2.901	139
Oegstgeest	9	437	88	155	190	13
Voorschoten	15	650	157	214	272	22
Waddinxveen	0	481	110	124	243	4
Wassenaar	14	790	141	220	421	22
Zoeterwoude	2	237	18	187	30	4
Totaal	713	49.608	10.785	15.347	23.342	847

Een kwijtscheldingsverzoek voor de BSGR kan op regels van meerdere deelnemers betrekking hebben. Dit leidt ertoe dat de werkelijk binnengekomen aanvragen lager uitvallen dan de hierboven gepresenteerde cijfers. Het bovenstaand overzicht geeft de totale populatie van kwijtscheldingen weer, inclusief kwijtscheldingen die betrekking hebben op oudere jaren.

Beroepen kwijschelding & bezwaren tegen invorderingsmaatregelen

Ten aanzien van de beroepschriften kwijschelding is er ten opzichte van 2015 sprake van een stijging. Het aantal beroepschriften tegen de afgewezen kwijscheldingsverzoeken is in 2016 met 8% gestegen van 1.489 naar 1.608. Het aantal bezwaarschriften tegen de invorderingsmaatregelen ligt 40% lager dan in 2015; hiertegen zijn in 2016 251 bezwaarschriften ingediend, terwijl dit er in 2015 nog 421 waren.

Betalingsregelingen en loonvorderingen

Het project betreffende het digitaliseren van de betalingsregelingen is afgerond. Daarbij is het voor belastingplichtigen mogelijk om onder bepaalde voorwaarden zelf een betalingsregeling te treffen via de website. Buiten de mogelijkheid tot automatische incasso in 8 termijnen, worden er duizenden betalingsregelingen getroffen per jaar. Ook door gebruik te maken van het selfservicemenu binnen de telefonie kan er een betalingsregeling worden getroffen zonder dat er een medewerker aan te pas komt.

Het project digitaliseren van de loonvorderingen is in de tweede helft van 2016 in gebruik genomen. Hiervan is 3.474 keer gebruik gemaakt. Dit is 52% van het totale aanbod.

Werkgevers en uitkeringsinstanties kunnen door in te loggen met een wachtwoord gegevens uitwisselen met de BSGR.

Onvermogen/schuldhelpverlening

Het aantal correspondentiestukken met betrekking tot schuldhelpverlening of onvermogen is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2015. In 2016 zijn er 8.362 poststukken binnengekomen terwijl dit er in 2015 8.474 waren.

Het project PAS (project automatisering schuldhelp) is in samenwerking met een aantal belastingssamenwerkingsverbanden, in de loop van 2016 in gebruik genomen. Daarbij kunnen instanties digitaal gegevens verwerken en ophalen waardoor briefwisseling niet meer nodig is. Doordat de actuele status van de cliënt te zien is, hoeft er geen schriftelijk of telefonisch contact meer te zijn met de BSGR. De instanties kunnen alles digitaal aan de BSGR doorgeven.

Het effect van deze digitale oplossing is dat er 953 verzoeken digitaal zijn binnengekomen, wat 11% is van het totaal aantal aangeboden stukken. Dit is slechts over een gedeelte van 2016 (vanaf eind april). De verwachting is daarom dat het percentage in 2017 hoger zal uitvallen.

Dwanginvordering

In 2016 is er wederom een kleine afname te zien van het aantal aanmaningen en dwangbevelen. In 2016 zijn er 80.946 aanmaningen en 30.072 dwangbevelen verstuurd, terwijl dit in 2015 83.981 aanmaningen en 37.605 dwangbevelen betrof.

Voor wat de loonvorderingen betreft, zijn er in 2015 10.890 loonvorderingen verstuurd, terwijl dit er in 2016 6.667 zijn. De terugloop van de loonvorderingen heeft te maken met enerzijds een verbeterd betaalgedrag en anderzijds een efficiënter ingericht invorderingsproces.

De deurwaarders hebben in 2016 de opdracht gekregen om een beslissing aan de deur te nemen. "Zacht" waar het kan, "hard" waar het nodig is. Enerzijds bijvoorbeeld het helpen met het invullen van een verzoek om kwijschelding anderzijds het leggen van beslag als dit noodzakelijk is. Daarnaast hebben de deurwaarders ook een aantal grote openstaande posten afgehandeld die al langere tijd open stonden.

In december is er een verkenningssrit gemaakt met de scanbus van Belastingssamenwerking West-Brabant. Deze bus is voorzien van apparatuur om kentekens van voertuigen te herkennen die een openstaande post bij de BSGR hebben. Op de voertuigen kan eventueel beslag gelegd worden in

2017 krijgt dit een vervolg met een eigen bestand om te bekijken of dit ook voor de BSGR een succes kan zijn.

Telefonie

Opvallende verandering qua telefonie is het selfservicemenu waarin belastingplichtigen via de telefoon zelf een aantal zaken kunnen regelen zoals bijvoorbeeld het aanvragen van een kwijtscheldingsformulier. In 2016 zijn er ongeveer 3.200 kwijtscheldingsformulieren en 3.000 betalingen aangevraagd in het selfservicemenu.

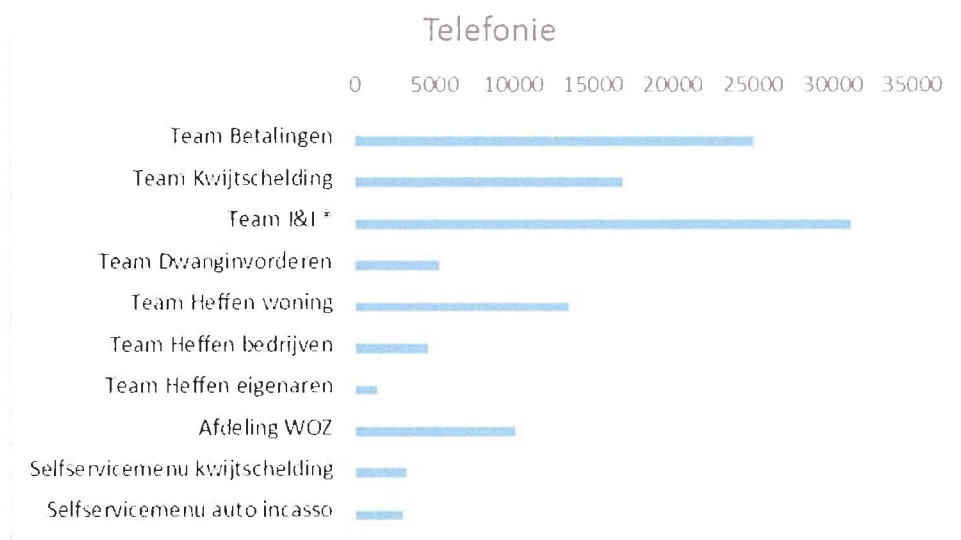
Tevens is het keuzemenu gewijzigd waardoor er minder doorverbonden hoeft te worden. Vanaf 2017 zal het tevens mogelijk zijn om met een kenmerknummer de telefooncentrale te benaderen, waardoor men direct met de juiste afdeling wordt verbonden. De meeste documenten zullen voorzien worden van een dergelijk kenmerk. Als de belastingplichtige dit kenmerk intoetst zal zonder het keuzemenu af te luisteren, rechtstreeks de juiste afdeling benaderd worden.

Aantallen telefoontjes en serviceniveaus:

		2015			2016	
	Aangeboden	Serviceniveau			Aangeboden	Serviceniveau
	oproepen	%			oproepen	%
januari	3771	95		januari	2805	95
februari	9418	88		februari	9881	95
maart	13372	67		maart	12004	80
april	11751	80		april	6884	90
mei	5322	68		mei	7560	95
juni	6933	95		juni	8649	95
juli	6358	99		juli	6893	99
augustus	5231	91		augustus	5510	91
september	3031	98		september	4718	98
oktober	2352	98		oktober	4407	98
november	4752	95		november	6055	95
december	4113	95		december	3148	95
totaal	76404	89		totaal	78514	93

In voorgaand overzicht zijn de aantallen ten opzichte van vorig jaar weergegeven. Daarbij is te zien dat er 2.110 telefoontjes meer zijn beantwoord ten opzichte van vorig jaar maar dat het serviceniveau gestegen is naar 93%. De stijging in het serviceniveau heeft te maken met het inzetten van inhuur op de overige processen en met alle mogelijkheden in de inmiddels nieuw aangeschafte centrale. De meeste telefoongesprekken zijn verwerkt in de maanden waarin het merendeel van de aanslagen en aanmaningen verstuurd wordt.

In onderstaand overzicht is aangegeven waar de binnenkomende telefoon in eerste instantie wordt opgenomen. Uiteraard kan het zijn dat er vervolgens doorverbonden moet worden.:



Poststukken

Ten opzichte van vorig jaar is het aantal binnengekomen poststukken wederom gedaald. In 2015 kwamen er nog 129.645 poststukken binnen, terwijl dit in 2016 gedaald is naar 100.335. Dit is te danken aan enerzijds het meer combineren van aanslagen op één biljet en anderzijds de mogelijkheden die geboden worden om via de website van de BSGR zelf bepaalde zaken te regelen met behulp van DigiD.

Baliebezoeken

Aan de balie van de BSGR zijn er 11 % minder bezoeken gebracht dan vorig jaar. Men komt er om te betalen met pin, om vragen te stellen, maar de meeste bezoekers komen voor hulp bij het invullen van het kwijtscheldingsformulier. In 2015 werd er in 958 gevallen hulp geboden bij het invullen van een kwijtscheldingsverzoek, terwijl dit er in 2016 762 waren. De daling van 20% is onder andere te verklaren doordat er weer sociale teams binnen de gemeenten zijn. Aan het einde van 2016 is aan deze teams voorlichting gegeven zodat zij nog beter kunnen ondersteunen bij het invullen van de verzoeken.

Leerbedrijf

Bij Informatie & inning wordt regelmatig gebruik gemaakt van stagiaires vanuit een administratieve opleiding. Zij nemen met name de simpele klusjes uit handen waardoor de eigen medewerkers zich

daar niet mee bezig hoeven te houden. De stagiaires worden begeleid door de team coördinator en hun eigen stagebegeleider op school.

Wat heeft dat gekost?

x € 1.000	Primaire	Gewijzigde Begroting	Realisatie 2016	Realisatie versus	Realisatie 2015
Lasten					
Personeelslasten	1.635	1.701	1.729	-28	1.551
Overige goederen en diensten	708	733	702	31	690
Totaal Lasten	2.343	2.434	2.431	3	2.241
Baten					
Bijdragen deelnemers	-1.593	-734	-486	-248	-38
Invorderingsopbrengsten	-750	-1.700	-1.945	245	-2.203
Totaal Baten	-2.343	-2.434	-2.431	-3	-2.241
Gerealiseerde totaal van saldo van baten en lasten	0	0	0	0	0
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	0	0	0	0
Dotaties aan bestemmingsreserves	0	0	0	0	0
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	0	0	0	0	0
Gerealiseerde resultaat	0	0	0	0	0

€ 56K aan reservering van vakantiegelden over de maanden juni 2016 tot en met december 2016 is niet meegenomen in een eerdere begrotingswijziging. Per saldo overschrijden hierdoor de personeelslasten binnen het programma Informatie & Inning de begroting met € 28K.

Het overschot op de overige goederen en diensten houdt verband met de inhuur van deurwaarders in de buitengebieden. Vanuit de BSGR worden de burgers en bedrijven in eerste instantie zelf aangeschreven, waarop al in aanzienlijke mate wordt gereageerd. Hierdoor hoeft er minder te worden ingehuurd.

Met betrekking tot de invorderingsopbrengsten was per 31 december 2016 een bedrag gerealiseerd van € 1.743K. Daarnaast wordt er conform de gehanteerde systematiek nog verwacht een bedrag ad € 202K in 2017 te ontvangen met betrekking tot het heffingsjaar 2016.

3.2.4 Programma 3: Waarderen

Onderwerp

De Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland voert voor haar deelnemers de Wet Waardering onroerende zaken (de WOZ) uit. Dit omvat naast het waarderen van objecten tevens het beheer van gegevens van objecten, benodigd om tot een jaarlijkse waardebeoordeling en waarde-vaststelling van die objecten te komen. Deze gegevens en waarden worden beschikbaar gesteld aan de interne processen en externe afnemers.

Onder het gegevensbeheer valt onder andere het onderhouden van de relaties tussen de WOZ en andere Basisregistraties (bijvoorbeeld de basisregistratie BAG bij de gemeenten). De BSGR voert het WOZ proces inclusief de taxaties grotendeels in eigen beheer uit. De uitvoering van de activiteiten dient plaats te vinden conform het toetsingskader en de richt- en tijdslijnen van de Waarderingskamer.

Alle activiteiten met betrekking tot het behandelen en afdoen van waarde-bezwaren/WOZ bezwaren, daaruit voortvloeiende ingebrekestellingen alsmede het voeren van verweer tegen ingediende beroepsschriften betreffende de waarde (afdeling WOZ) of plichten (afdeling Heffen) worden formeel binnen de afdeling WOZ uitgevoerd.

De Waarderingskamer (WAKA) houdt periodiek toezicht, controleert en beoordeelt gemeenten en samenwerkingsverbanden op de uitvoering van de Wet WOZ.

Wat hebben we gedaan?

Het jaar 2016 heeft voor de WOZ in het teken gestaan van drie belangrijke en omvangrijke projecten: afronding van de projecten 'Kadastrale volledigheid deelnemende gemeenten', 'Koppeling WOZ-BAG' en aanvang van het project 'Aansluiting LV-WOZ'. Voor al deze projecten geldt dat aansluiting één is (projectfase) maar dat het beheer en bijhouding van deze basisregistraties (procesfase) nog een uitdaging is en gaat worden. Vanaf 2017 zal gezien moeten worden op welke wijze, al dan niet systeemtechnisch, stuurinformatie beschikbaar is/komt waardoor deze processen verder in de bestaande werkprocessen geïncorporeerd kunnen worden.

Project Kadastrale volledigheid deelnemende gemeenten

Nadat de laatste verschillen in de kadastrale volledigheid van onze eigen deelnemers volledig waren opgelost, is begonnen met het opwerken van de kadastrale gegevens van de niet-deelnemende gemeenten. Een mooi gezamenlijk project tussen de afdelingen WOZ en Heffen dat voor de deelnemende gemeenten succesvol in 2016 is afgerond.

Doordat volgtijdig gekozen is om het project Kadastrale volledigheid deelnemende gemeenten vooraf te laten gaan op de aansluiting Landelijke voorziening WOZ (LV-WOZ) kan geconstateerd worden dat het aantal fouten bij de aansluiting van de deelnemende gemeenten op de LV-WOZ relatief gezien erg laag is. In alle gevallen ligt het aantal 'fouten' ruim binnen de marge van het toegestaan aantal fouten bij aansluiting.

Project Koppeling WOZ-BAG

Als gevolg van de grotere uitval op beide koppelingsvlakken en de complexiteit van deze uitval heeft het project 'Koppeling WOZ-BAG' een langere doorlooptijd gekend. Dit project is einde van het eerste kwartaal 2016 voltooid. De keuze is gemaakt dit project met minimale externe inzet af te ronden hetgeen er toe heeft geleid dat de kosten voor het project WOZ-BAG in 2016 aanzienlijk lager zijn.

uitgevallen. Deze keuze heeft wel tot gevolg dat de interne inzet op dit project, ter voorbereiding op de 'Aansluiting LV-WOZ', van grotere omvang is geweest.

Het minimale koppelingspercentage WOZ-BAG waarmee mag worden aangesloten op de LV-WOZ is 90%, conform de norm-eis in de rapportages van de Waarderingskamer (WAKA). Aansluiting met juiste gegevens vanuit zowel de WOZ, welke bij de BSGR wordt uitgevoerd, en de BAG, welke bij de deelnemende gemeenten zelf wordt uitgevoerd, geeft bij aansluiting op de LV-WOZ minder uitval en minder 'dubbel werk' in de beheerfase bij één van de partijen. Vanuit kwaliteitsoogpunt is het doel een minimaal koppelingspercentage van 95-98% te realiseren. Wanneer de ondergrens van het koppelingspercentage op de panden niet aan deze kwaliteitsnorm voldoet, kan dat verklaard worden doordat op dit moment inventarisatie van nieuwbouwprojecten plaatsvindt. Panden (zoals bergingen en garages) worden na gereed melding van het nieuwbouwproject aan de (deel)objecten gekoppeld. Daarnaast zal gezamenlijk met de BAG afdelingen van een aantal gemeenten nog gekeken kunnen worden naar de koppeling van bijgebouwen binnen een complex. Het ontbreken van dit deel van de koppeling (panden) heeft (nagenoeg) geen weerslag op de WOZ-activiteiten en is derhalve niet geprioriteerd.

Koppeling WOZ-BAG		
Gemeente 31-12-2016	Koppelingspercentage VBO	Koppelingspercentage panden
Bodegraven-Reeuwijk	96,20%	96,50%
Gouda	96,80%	92,50%
Katwijk	96,60%	96,70%
Leiden	94,10%	91,00%
Oegstgeest	95,20%	95,70%
Voorschoten	97,90%	94,70%
Waddinxveen	94,90%	89,30%
Wassenaar	98,00%	93,50%
Zoeterwoude	96,70%	91,00%

Onder het begrip 'VBO' wordt verstaan een zelfstandige woning / bedrijfspand. Het begrip 'pand' omvat onder andere vrijstaande schuren, bergingen en loodsen.

De deelnemende gemeenten ontvangen periodieke terugmelding met als basis de afspraken uit het beheersplan dat met de deelnemende gemeenten is afgesproken.

Project Aansluiting LV-WOZ

In 2016 is de aansluiting op de LV-WOZ voor een viertal gemeenten, te weten Voorschoten, Gouda, Wassenaar en Leiden, gerealiseerd. De gemeente Oegstgeest is geslaagd voor de Aansluitingstoets (ATO) en zal naar verwachting binnen korte tijd definitief zijn aangesloten. De initiële planning voor aansluiting op de LV-WOZ voor alle deelnemende gemeenten heeft, als gevolg van lange doorlooptijden (met name bij de aansluiting van de gemeente Leiden), een vertraging van ongeveer 6-8 weken opgelopen. Einde april 2017 verwacht de BSGR alle deelnemende gemeenten op de LV-WOZ te hebben aangesloten.

Door de uitloop op dit omvangrijke project zijn de beschikbare middelen niet allemaal in 2016 uitgeput. Voor de deelnemende gemeenten die na 2011 zijn aangesloten bij de BSGR (gemeente Katwijk,

gemeente Bodegraven-Reeuwijk en gemeente Waddinxveen) zullen nog extra herstelacties uitgevoerd moeten worden alvorens kan worden aangesloten. Van het beschikbare budget BAG – LV WOZ (samengevoegd budget) voor 2016 resteert einde 2016 ongeveer 34K. Aan het bestuur wordt gevraagd akkoord te gaan met het doorschuiven van het resterende budget naar 2017. In 2017 zal een plan opgesteld moeten worden waarin de te volgen route voor waarden op gebruiksoppervlakte, verplicht per 1 januari 2022, in relatie tot de BAG gegevens beschreven zal gaan worden.

Belangrijke verdere ontwikkelingen in 2016:

- ✓ Het optimaliseren van de procedures mutatie WOZ-administratie waaronder de digitale aanschrijving openstaande verleende omgevingsvergunning en de digitale controle op objectkenmerken. Deze laatste is qua aantallen een omvangrijke procedure waarin steeds verder gezocht wordt naar mogelijkheden van geautomatiseerde verwerking van de retour ontvangen formulieren. Middels de digitale aanschrijving openstaande verleende omgevingsvergunning (de oude bouwvergunning) wordt de burgers op een directe en digitale wijze gevraagd om informatie over de status van de (ver)bouwwerkzaamheden. Op deze wijze levert interactie met de burgers, hetgeen één van de speerpunten is in de nieuwe Waarderingsinstructie 2017, een bijdrage aan het verhogen van de kwaliteit van de WOZ administratie.
- ✓ Ook de keuzemogelijkheid voor een papieren versie (op aanvraag) of andersoortige verwerking (telefonische ondersteuning) worden in deze verbetering betrokken;
- ✓ Het verder terugbrengen van het aantal nog te waarderen objecten; daar waar op 1 januari 2016 voor 838 WOZ objecten nog geen waarde was vastgesteld, is dit aantal op 1 januari 2017 teruggebracht naar 321 WOZ objecten. Deze hebben nagenoeg allemaal betrekking op belastingjaar 2016;
- ✓ In kwalitatief opzicht zijn er in 2016 query's beschikbaar gekomen die op individueel niveau kunnen inzoomen op onderdelen en primaire – en secundaire objectkenmerken; deze controletools zorgen ervoor dat (mogelijk) te maken kwaliteitsslagen eenvoudiger gesignaleerd worden en opgetreden onjuistheden door medewerkers makkelijker gesignaleerd en teruggekoppeld kunnen worden. Deze kunnen worden ingezet om de te verwachten terugmeldingen bij onjuistheden in het kader van de aansluiting op basisadministraties zoveel mogelijk aan de voorkant terug te dringen c.q. te voorkomen;
- ✓ Het stoppen van de zogenaamde levering van de massale output door het Kadaster heeft tot gevolg gehad dat de kadastrale verwerking op de afdeling Heffen achterstand op heeft gelopen. In het verlengde hiervan konden de transacties op de afdeling WOZ circa 6-8 weken later verwerkt en geanalyseerd worden;
Een late verwerking van de Permanente marktanalyse (PMA) heeft vervolgens geresulteerd in een te late aanvang van de herwaardering voor belastingjaar 2017. Door verschuiven van prioriteiten en extra inzet van interne medewerkers is het uiteindelijk voor de meeste deelnemende gemeenten gelukt deze achterstand terug te brengen naar 1 tot 2 weken. Een prestatie van formaat. De controle 'Kwaliteit van de herwaardering' door de Waarderingskamer heeft op 28 december jl. plaatsgevonden. Deze controle is gericht op het verkrijgen van toestemming van de Waarderingskamer om de aanslagen 2017 te mogen verzenden.
- ✓ Het onderdeel van de niet-woningen heeft zich in 2016 intensiever gericht op een aantal aandachtsgebieden die vanuit de kwaliteitsrapportage van december 2015 door de Waarderingskamer waren aangedragen: onderlinge waardeverhouding van de kapitalisatiefactoren en huurwaarden alsmede inventarisatie en evaluatie van leegstandsrisico;
- ✓ De openbaarheid van de WOZ waarde moest per 1 oktober 2016 geregeld zijn. Voor de deelnemende gemeenten, die op dat moment nog niet aangesloten waren op de LV WOZ, is tijdelijk een andere voorziening (WOZ-viewer) geboden zodat op deze wijze aan de wettelijke verplichting kon worden voldaan. Zodra een gemeente wordt aangesloten op de LV-WOZ wordt

deze voorziening stopgezet en kunnen de WOZ waarden worden geraadpleegd via het landelijke WOZ waardeloket.

WOZ bezwaar- en beroepsschriften

	Belastingjaar	Totaal aantal WOZ bezwaarde objecten	Totaal aantal WOZ bezwaarde Woningen	Totaal aantal WOZ bezwaarde Niet-Woningen
*	2014	3657	2761	896
*	2015	3356	2228	1128
	2016	3620	2712	908

Bovenstaand overzicht betreft het aantal bezwaarde WOZ objecten inclusief bezwaarde objecten van huurders en ambtshalve WOZ-bezwaren op objectniveau.

*Voor 2014 en 2015 zijn in dit overzicht de bezwaarde objecten meegenomen die in een later jaar, dan het desbetreffende belastingjaar, zijn ingediend.

Afgelopen jaren was er een duidelijke trend zichtbaar: er werden minder bezwaarschriften tegen de WOZ waarden ingediend en diensgevolge waren er jaarlijks ook minder bezwaarde WOZ-objecten. Voor het jaar 2016 lijkt een trendbreuk zichtbaar; ten opzichte van 2015 is er een stijging van 265 bezwaarde objecten waarneembaar. Deze stijging kan echter volledig verklaard worden door de toetreding van de gemeente Waddinxveen alsmede de mogelijkheid om ook als huurder bezwaar aan te kunnen tekenen tegen de WOZ waarde. Deze laatste mogelijkheid staat sinds 2016 open. Op het terrein van de huurdersbezwaren is duidelijk de bemiddeling door No-Cure-No-Pay bureaus zichtbaar. Of deze ontwikkeling zich in 2017 gaat voortzetten is, mede door het openbaar worden van de WOZ-waarden van woningen per 1 oktober 2016, moeilijk in te schatten.

Aantallen bezwaren WOZ en beroepen WOZ / GH 2014-2016													
Omschrijving	Indicator		Bodegraven-Reeuwijk	Gouda	Katwijk	Leiden	Oegstgeest	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude	Rijnland	Totaal
Bezwaar tegen de WOZ-Waarde	Openstaand 31-12-2015		12	11	7	17	2	3		3	1		56
op bezwaarschriftniveau	Ingediend		272	416	241	554	146	188	111	264	59		2251
	Afgehandeld		280	425	246	569	148	186	107	264	56		2281
	Openstaand 31-12-2016		4	2	2	2	0	5	4	3	4		26
Woningen met bezwaar	Ingediend	2016	270	341	273	779	123	212	92	383	42		2515
tegen de WOZ-waarde	Afgehandeld	2016	265	339	273	779	123	211	92	382	38		2502
op objectniveau	Openstaand	2016	5	2	0	0	0	1	0	1	4		13
Niet-woningen met bezwaar	Ingediend	2016	92	229	74	195	22	38	62	44	48		804
tegen de WOZ-waarde	Afgehandeld	2016	90	229	74	194	22	35	59	43	48		794
op objectniveau	Openstaand	2016	2	0	0	1	0	3	3	1	0		10

Bovenstaand overzicht betreft het aantal bezwaarde objecten exclusief bezwaarde objecten van huurders en ambtshalve WOZ-bezwaren op objectniveau.

Hierbij zij vermeld dat dit overzicht uit het managementinformatiesysteem uManage is gedestilleerd; er kunnen verschillen optreden als gevolg van correcties op ingeboekte poststukken.

Naast de formeel bezwaarde objecten (= inclusief de bezwaren uit het informele traject), welke in bovenstaand overzicht worden weergegeven, zijn het afgelopen jaar 111 huurdersbezwaren en 190 ambtshalve WOZ bezwaren op objectniveau afgehandeld. In 2016 heeft de BSGR voor de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Katwijk, Voorschoten, Wassenaar en Zoeterwoude de informele bezwaarprocedure gehanteerd. Belanghebbenden konden gedurende 6 weken na de aanslagoplegging via de website van de BSGR een telefonische terugbelafspraak inboeken op een

aantal vastgestelde middagen en avonden. Er is uiteindelijk voor 197 WOZ-objecten op deze wijze bezwaar kenbaar gemaakt en middels informele wijze afgehandeld. Zowel de belanghebbenden als de WOZ-medewerkers hebben positief gereageerd op deze wijze van afdoen van bezwaarschriften; dit succes heeft er toe geleid dat het afdoen van bezwaren middels de informele bezwaarprocedure in 2017 voor alle gemeenten binnen ons takenpakket standaard beschikbaar zal zijn.

De 'reguliere' taxatie-technische afhandeling van de bezwaarschriften is in 2016 wederom voor circa 75% door interne taxateurs en juridisch medewerkers van de BSGR uitgevoerd. De inzet van de juridisch medewerkers op dit procesonderdeel neemt toe en ook de meer complexe bezwaarschriften kunnen taxatie-technisch inmiddels ook door een aantal juridisch medewerkers worden opgepakt.

Voor 28 bezwaarde objecten (inclusief 5 bezwaarde objecten oude jaren) is op grond van artikel 7:10 van de Algemene Wet bestuursrecht eind december hetzij een verdagingsbrief verzonden hetzij is op 31 december 2016 de uitspraakbrief opgemaakt. De uitspraken zullen uiterlijk medio februari 2017 worden afgehandeld. Het betreft 28 bezwaarde objecten vanuit 26 WOZ bezwaarschriften. Deze bezwaarschriften zijn allemaal in behandeling maar veelal is het wachten op informatie-uitwisseling en/of overlegsituaties met belanghebbenden of is het niet gelukt de hoorzitting in december te laten plaatsvinden. De bezwaren over oude jaren zijn op 3 dossiers (5 objecten) na in 2016 afgerond. Van de bezwaarde WOZ-objecten 2016 heeft in 99,4% van de gevallen afhandeling binnen de wettelijke termijn van 1 jaar plaatsgevonden.

In 2016 zijn er door de juridisch medewerkers van de afdeling WOZ 180 beroepschriften behandeld; het betreft 138 WOZ-beroepen en 42 plicht- en overige beroepszaken. Einde 2016 stonden er nog 78 beroepschriften open ter afhandeling; in relatie tot 2015 (33) een forse toename. Belangrijke oorzaken hiervoor zijn:

- Er zijn veel beroepschriften in de laatste maanden van het jaar ingediend, waaronder een aantal groot-eigenaren (meervoudige zaken);
- In een aantal gevallen heeft de zitting in december 2016 plaatsgevonden en wordt er gewacht op uitspraak.

Naast een groter aantal openstaande beroepen aan het einde van het jaar lijkt ook een stijging zichtbaar van het aantal zaken dat wordt ingediend door No-Cure-No-Pay bureaus; in iets meer dan 40% van de gevallen worden belanghebbenden bijgestaan door deze kantoren.

In 46,7% van de gevallen is voorafgaande aan de zitting een compromis met belanghebbende bereikt. Wanneer het beroepschrift ter zitting is beslecht, werd in 62,1% van de beroepschriften het beroep ongegrond verklaard dan wel werd het beroepschrift ingetrokken.

Wat heeft dat gekost?

x € 1.000	Primaire Begroting 2016	Gewijzigde Begroting november 2016	Realisatie 2016	Realisatie versus begroting	Realisatie 2015
Lasten					
Personeelslasten	2.006	2.010	2.039	-29	1.702
Overige goederen en diensten	147	147	145	2	81
WOZ-BAG/LV-WOZ	0	177	143	34	92
Totaal Lasten	2.153	2.334	2.327	7	1.875
Baten					
Bijdragen deelnemers	-2.153	-2.198	-2.191	-7	-1.783
Totaal Baten	-2.153	-2.198	-2.191	-7	-1.783
Gerealiseerde totaal van saldo van baten en lasten	0	136	136	0	92
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	-100	-100	0	0
Dotaties aan bestemmingsreserves	0	100	100	0	0
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	0	-136	-136	0	-92
Gerealiseerde resultaat	0	0	0	0	0

€ 60K aan reservering van vakantiegelden over de maanden juni 2016 tot en met december 2016 is niet meegenomen in een eerdere begrotingswijziging. Per saldo overschrijden hierdoor de personeelslasten binnen het programma Waarderen de begroting met € 29K.

De initiële planning voor aansluiting op de LV-WOZ voor alle deelnemende gemeenten heeft, als gevolg van lange doorlooptijden (met name bij de aansluiting van de gemeente Leiden), een vertraging van ongeveer 6-8 weken opgelopen. Einde april 2017 verwacht de BSGR alle deelnemende gemeenten op de LV-WOZ te hebben aangesloten. Hiervoor zijn nog additionele middelen benodigd.

3.2.5 Programma 4: Directie en bedrijfsvoering

Onderwerp

De directie, de staf en alle ondersteunende activiteiten ten behoeve van de primaire programma's zijn binnen dit programma ondergebracht. Hieronder vallen de taken met betrekking tot interne controle werkzaamheden, management informatie, de financiële administratie, bestuur & beleid, communicatie en de P&O werkzaamheden.

Wat hebben we gedaan?

In februari 2017 is de ISAE3402 type II-rapportage opgesteld en voorzien van een goedkeurende verklaring van de accountant. Het betrof wederom een schone verklaring zonder beperking.

Ook in 2016 hebben er enkele belangrijke en ingrijpende aanbestedingen plaatsgevonden. De accountancydiensten zijn (Europees) aanbesteed evenals de inhuur van gespecialiseerde diensten. Met betrekking tot de accountancydiensten worden de jaarrekeningcontrole en de ISAE3402-rapportage met ingang van het begrotingsjaar 2017 overgedragen aan BDO. Met betrekking tot de inhuur van gespecialiseerd personeel zijn er met ingang van 1 januari 2017 voor een tweetal percelen met twee partijen per perceel raamovereenkomsten afgesloten.

In december 2016 zijn de "Regeling waardering en afschrijving activa Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland" en de "Verordening vaststelling financiële bijdrage deelnemers BSGR 2016" door het algemeen bestuur vastgesteld.

In de "Verordening vaststelling financiële bijdrage deelnemers BSGR 2016" is bepaald dat de deelnemersbijdrage van de deelnemers vanaf het begrotingsjaar 2018 zal worden gebaseerd op het kostprijscalculatiemodel, waarbij voor het jaar 2018 een gemitigeerde bijdrage zal gelden. Daarnaast is in de verordening bepaald dat de aan de deelnemer toekomende invorderingsopbrengsten eveneens deel uit maken van de definitieve bijdrage van de deelnemers.

In 2016 is het managementinformatiesysteem verder aangevuld met een aantal door het management van de BSGR gevraagde informatieverzoeken mede met het oog op de in de DVO gestelde eisen. Nadere completering wordt voorzien voor 2017.

In het tweede kwartaal 2016 zijn er een aantal bijeenkomsten georganiseerd met burgers, zogenaamde klantenpanels, waarin werd gevraagd naar ervaringen met de BSGR. De hieruit voortvloeiende verbetermogelijkheden worden opgepakt. In 2017 zullen wederom een aantal klantenpanels worden georganiseerd.

Vanuit P&O is er verder uitvoering gegeven aan flankerend beleid binnen de BSGR (zie verder onder paragraaf 3.3.3).

Wat heeft dat gekost?

x € 1.000	Primaire Begroting 2016	Gewijzigde Begroting november 2016	Realisatie 2016	Realisatie versus begroting	Realisatie 2015
Lasten					
Personeelslasten	670	640	636	4	613
Kapitaalslasten	280	140	124	16	271
Automatiseringskosten	1.150	1.150	1.099	51	1.105
Huisvestingslasten	777	765	746	19	782
Overige goederen en diensten	650	570	425	145	534
Inrichting nieuwe ICT infrastructuur incl. telefonie en digikoppeling	0	0	0	0	236
Bijdrage SP71	0	108	108	0	0
Totaal Lasten	3.527	3.373	3.138	235	3.541
Baten					
Bijdragen deelnemers	-3.527	-3.265	-3.030	-235	-3.541
Totaal Baten	-3.527	-3.265	-3.030	-235	-3.541
Gerealiseerde totaal van saldo van baten en lasten	0	108	108	0	0
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	-108	-108	0	0
Dotaties aan bestemmingsreserves	0	0	0	0	0
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	0	0	0	0	0
Gerealiseerde resultaat	0	0	0	0	0

Het totale programma laat aan de lastenkant een voordeel zien ad € 235K.

€ 23K aan reservering van vakantiegelden over de maanden juni 2016 tot en met december 2016 is niet meegenomen in een eerdere begrotingswijziging. Per saldo is er toch nog sprake van een onderschrijding van de personeelslasten van het programma Directie & Bedrijfsvoering van € 4K omdat er geen gebruik is gemaakt van de flexibele schil.

De kapitaalslasten zijn onderschreden met een bedrag ad € 16K. In de begroting was rekening gehouden met hogere kapitaalslasten in verband met eventuele ICT-investeringen in 2016.

Er is sprake van een voordeel op de automatiseringskosten ad € 51K en de overige goederen en diensten ad € 145K.

De lagere automatiseringskosten zijn met name toe te rekenen aan lagere kosten voor de ICT infrastructuur. In de begroting was uitgegaan van hogere aanvullende lasten, die zich niet hebben voorgedaan.

De overige goederen en diensten hebben betrekking op een diversiteit aan uitvoeringskosten. De grootste onderschrijdingen betreffen de externe advieskosten ad € 65K, de accountantskosten ad € 50K en de bankkosten ad € 26K.

De onderschrijding met betrekking tot de huisvestingslasten is met name veroorzaakt door de afrekening van de servicekosten over 2015 ad € 13K.

3.2.6 Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien

Onderwerp

Naast de raming van baten en lasten per programma, schrijft het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV, artikel 8) voor dat er een overzicht Algemene dekkingsmiddelen en een bedrag Onvoorzien opgenomen moet worden. Deze posten zijn niet direct aan een van de voorgaande programma's verbonden. Binnen dit programma zijn onder andere de deelnemersbijdragen en de post Flankerend Beleid ondergebracht. Daarnaast komen de financieringslasten en -baten in dit programma tot uitdrukking.

Wat hebben we gedaan?

De post Flankerend Beleid wordt vanwege de privacy van de betrokken medewerkers vanaf 2015 niet langer per programma verdeeld, maar wordt verantwoord in het programma "Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien". De geraamde onttrekking aan de bestemmingsreserve Flankerend beleid vindt eveneens plaats binnen dit programma.

Wat heeft dat gekost?

Primaire Begroting 2016	Primaire Begroting 2016	Gewijzigde Begroting november 2016	Realisatie 2016	Realisatie versus begroting	Realisatie 2015
Onvoorzien	100	100	0	100	0
Flankerend beleid	300	285	284	1	376
Totaal Lasten	400	385	284	101	376
Baten					
Bijdragen deelnemers	-88	-574	-969	395	-1.693
Bijdragen overig	0	0	-1	1	0
Saldo financieringsfunctie	-12	-23	-16	-7	-21
Totaal Baten	-100	-597	-986	389	-1.714
Gerealiseerde totaal van saldo van baten en lasten	300	-212	-702	490	-1.338
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	-100	-100	0	0
Dotaties aan bestemmingsreserves	-300	100	100	0	0
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	0	-285	-284	-1	-376
Gerealiseerde resultaat	0	-497	-986	489	-1.714

Het totale voordeel op de lasten bedraagt € 101K (inclusief de post Onvoorzien). Het voordeel ten opzichte van de begrotingswijziging november 2016 wordt verklaard door een kleine onderschrijding van het budget Flankerend Beleid en doordat de post Onvoorzien niet is aangewend.

De aanwending van het bedrag onvoorzien is alleen onder voorwaarden toelaatbaar; inzet vindt plaats voor uitgaven die onvoorzien, onuitstelbaar en onvermijdbaar zijn. In de begroting is geen raming van de betreffende uitgaven opgenomen. Indien een dergelijke uitgave een structureel karakter heeft, dan worden de meerjarige consequenties als autonome ontwikkelingen in de volgende begroting verwerkt. Verwerking van een onvoorziene post leidt tot een begrotingswijziging welke aan het Algemeen Bestuur wordt voorgelegd. In 2016 hebben zich dergelijke uitgaven niet voor gedaan.

Het voordeel aan de batenkant is per saldo het gevolg van hogere invorderingsopbrengsten en lagere kosten.

3.3 Paragrafen

3.3.1 Weerstandsvermogen en risicobeheersing

De weerstandscapaciteit van de BSGR bestaat uit de middelen en mogelijkheden waarover beschikt kan worden om niet voorziene uitgaven (tegenvallers) te dekken. Onderdelen van de weerstandscapaciteit kunnen zijn: het vrij besteedbare deel van de algemene reserve en stille reserves.

De BSGR heeft een totaal eigen vermogen per 1 januari 2016 van € 2.698K. Het eigen vermogen per 1 januari 2016 is samengesteld uit de algemene reserve ad € 324K, de bestemmingsreserve Flankerend Beleid ad € 624K en de bestemmingsreserve BAG-WOZ/LV-WOZ ad € 36K. Daarnaast bedroeg het nog te besteden rekeningresultaat over 2015 € 1.714K.

Na besteding van het rekeningresultaat in maart 2016 was de samenstelling van het eigen vermogen ad € 1.184K als volgt:

De algemene reserve bedraagt € 324K, de bestemmingsreserve Flankerend Beleid is € 724K en de bestemmingsreserve WOZ-BAG/LV-WOZ bedraagt € 136K. Er is een bedrag van € 1.161K uitgekeerd aan de deelnemers. Een bedrag van in totaal € 353K werd vanuit het rekeningresultaat over 2015 bestemd voor het project opwerken kadastraal (€ 245K) en voor Servicepunt71 (€ 108K).

Van het eigen vermogen is alleen de algemene reserve ad € 324K vrij besteedbaar.

Daarnaast beschikt de BSGR over de post "onvoorzien", waarmee onvoorziene, onuitstelbare en onvermijdbare uitgaven kunnen worden gedekt. Deze post bedraagt € 100K.

In 2013 is de notitie Risicomanagement en Weerstandsvermogen 2013 vastgesteld. In de notitie is het beleid rondom het weerstandsvermogen en de risico's weergegeven. De notitie is vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van 19 juni 2013. Hierin is vastgesteld dat er een algemene reserve wordt opgebouwd vanaf 2014 tot een maximum van 3% van de totale jaarlijks begrote lasten van de BSGR.

Op grond van artikel 32 lid 4 van de Gemeenschappelijke regeling Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland zijn de deelnemers verplicht er zorg voor te dragen dat de BSGR te allen tijde beschikt over voldoende middelen om aan al zijn verplichtingen jegens derden te kunnen voldoen. Dit betekent dat de deelnemers zelf maatregelen moeten treffen om eventuele risico's af te dekken.

Binnen de BSGR is een gestructureerd risicomanagement model ontwikkeld (te weten de stappen identificatie, analyse en beoordeling, beheersing van risico's en structurele inpassing in het beleid), tot uiting komend in een ISAE controleraamwerk. Het raamwerk beschrijft het volgende:

- De wijze waarop de belangrijkste processen binnen BSGR, gericht op het waarderen, heffen en invorderen van belastingen, zijn ingericht.
- Per proces wat de doelstelling is.
- Welke risico's kunnen optreden binnen deze processen.
- Welke beheersmaatregelen minimaal moeten zijn ingericht.

Dit raamwerk wordt jaarlijks indien nodig bijgesteld. Aangezien het besluit is genomen om over het boekjaar 2016 geen assuranceverklaring meer af te laten geven, is het raamwerk voor 2016 bijgesteld, zodat de deelnemers en met name de accountants van de deelnemers voor wat betreft de belastingrapportage kunnen steunen op de ISAE3402 type II-rapportage.

Uitmo 2016 worden de volgende risico's onderkend:

Risico's	Getroffen maatregelen
Continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking Het is voor de BSGR als service organisatie van cruciaal belang dat de continuïteit van de gebruikte (belasting)systemen gewaarborgd is. Bij uitval van een systeem zal dit direct van invloed zijn op het serviceniveau van de organisatie.	Om de continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking te waarborgen heeft de BSGR een groot aantal interne controlemaatregelen geïmplementeerd. Deze controlemaatregelen worden op periodieke wijze getoetst. Tevens is een continuïteitsplan opgesteld dat aangepast wordt aan de verandering in de ICT-infrastructuur en wordt op zeer korte termijn een beleidsplan Informatiebeveiliging opgeleverd.
Niet voldoen aan wet- & regelgeving Wet- en regelgeving op het gebied van de diverse belastingsoorten zijn onderhevig aan veranderingen. Deze verandering zullen een directe impact hebben op de bedrijfsvoering en investeringsbeslissingen van de BSGR (Bijv. de landelijke voorziening WOZ)	De BSGR volgt de beleidsontwikkelingen op de voet. In de meerjarenbegroting en jaarplannen wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met diverse scenario's. Desalniettemin blijft een veranderende wet- en regelgeving een risico wat niet te vermijden, verminderen of over te dragen is.
Flankerend beleid Door een veranderende werkomgeving en het gebrek aan het juiste kennis niveau, zullen additionele stappen ondernomen moeten worden om medewerkers zo efficiënt en effectief mogelijk hun werk uit te kunnen laten voeren.	Binnen de afdelingen wordt ingezet op flankerend beleid: daar waar een medewerker niet (meer) in staat is de steeds sneller elkaar opvolgende ontwikkelingen in de arbeidsinhoud (o.a. als gevolg van basisregistraties) bij te benen zal naar (waardige) alternatieven moeten worden gezocht. Dit beleid zal additionele kosten met zich meebrengen. Tevens worden middels persoonlijke ontwikkelgesprekken medewerkers voorbereid op veranderingen in de in- en externe omgeving.
Risico's bij schaalvergroting Groeï waarbij differentiatie verder toeneemt leidt veelal tot kostenstijging en vermindering van de beheersbaarheid en reductie van de kwaliteit.	Verdere schaalvergroting en daarmee verlaging van kosten is alleen een begaanbare weg als de mogelijkheid bestaat tot een verdergaande harmonisatie en standaardisering van beleid, grondslagen en maatstaven. Hiervoor wordt aandacht gevraagd bij de deelnemers.
Risico's binnen operationele processen Door diverse oorzaken kunnen achterstanden ontstaan in de gegevensverwerking en de belastingopleggingen en inningen. De BSGR en haar deelnemers loopt hierin het risico op vertraagde belastingopbrengsten (renterisico voor deelnemers).	Het bepalen van ambitieuze productiviteitseisen en hier strak op sturen is cruciaal in het voorkomen en elimineren van achterstanden.
Liquiditeitsrisico Het risico bestaat dat BSGR onvoldoende inzicht heeft in de bestaande kasstromen.	De kasstromen binnen BSGR zijn zeer inzichtelijk mede door de beperkte omvang hiervan.
Uittredingsrisico Momenteel bestaat de BSGR uit tien deelnemers, die hun belastingactiviteiten hebben uitbesteed aan de BSGR. Bij uittreding van een deelnemer dient de continuïteit van de bedrijfsvoering gewaarborgd te zijn.	De afspraken met de deelnemers zijn vastgelegd in de aangepaste dienstverleningsovereenkomst, waarin tevens verwezen wordt naar het besluit van het AB d.d. 27 maart 2014 inzake uittreding.
Reputatieschade De BSGR is een publieke organisatie met een belangrijke publieke taak. Incidenten, schandalen en maatschappelijke onrust kunnen een negatieve uitwerking hebben op de reputatie en goede naam.	De BSGR werkt bewust aan de relatie met haar deelnemers door in de communicatie dienstverlening en efficiency centraal te stellen en prestaties transparant inzichtelijk te maken. Hiertoe dienen de website en management informatie.
Privacy de BSGR verzamelt ten behoeve van de belastingheffing en als werkgever de nodige persoonsgegevens. Op de BSGR rust, op grond van de Wet beschermingspersoonsgegevens, de plicht om te voorkomen dat de door de BSGR verzamelde persoonsgegevens niet voor een ieder zijn in te zien. Sinds 1 januari 2016 kan dit met hoge boetes bestraft worden. De gegevens mogen alleen gedeeld worden met derden, indien hiervoor een juridische basis bestaat.	Medewerkers binnen de BSGR zijn o.a. in privacy-sessies nadrukkelijk bewust gemaakt van het feit dat zij met beschermde persoonsgegevens werken, die zij niet zonder meer met derden mogen delen. Daarnaast wordt het ICT-beveiligingsbeleid geactualiseerd, wordt het protocol Datalekken verder uitgewerkt en zijn met leveranciers (op één na) bewerkersovereenkomsten gesloten.
Personeelskosten Het zich voordoen van sterke CAO-verhogingen	De BSGR stuurt sterk op de kosten.

Verplichte kengetallen

Conform de wijziging van het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten (BBV), gepubliceerd op 17 maart 2016 en in werking getreden op 1 april 2016, dienen in de begroting en jaarstukken enkele verplichte kengetallen te worden opgenomen. Hieronder worden deze in een overzicht weergegeven:

Jaarverslag 2016	Verloop van de kengetallen	
Kengetallen	Verslag 2015	Verslag 2016
Netto schuldquote	-0,18	-0,12
netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	-0,18	-0,12
Solvabiliteitsrisico	0,33	0,27
Structurele exploitatieruimte	0,15	0,09
Grondexploitatie	N.v.t.	N.v.t.

In het overzicht ontbreekt de kolom "begroting 2016" aangezien de begroting over 2016 nog niet was opgezet met een raming van de balans.

Bovenstaande kengetallen maken het inzichtelijker over hoeveel financiële ruimte er aanwezig is binnen de BSGR om de structurele en incidentele lasten te kunnen dekken. De kengetallen geven daarmee inzicht in de financiële weerbaarheid van de BSGR.

De netto schuldquote is de netto schuld als aandeel van de inkomsten en geeft inzicht in het niveau van de schuldenlast ten opzichte van de eigen middelen. Er wordt een onderscheid gemaakt door het kengetal zowel inclusief als exclusief de verstrekte leningen te berekenen. Van verstrekte leningen is bij de BSGR geen sprake, zodat beide kengetallen aan elkaar gelijk zijn. Een netto schuldquote lager dan 1 wordt gezien als voldoende.

De solvabiliteitsratio geeft aan in welke mate de BSGR in staat is om aan de financiële verplichtingen op langere termijn te kunnen voldoen. Het geeft de verhouding weer tussen het eigen vermogen en het totale vermogen. Een kengetal van 0,3 tot 0,8 wordt doorgaans als matig tot voldoende gezien. Een lagere ratio geeft aan dat er relatief veel vreemd vermogen is. Gezien de aard van de BSGR, die gelegen is in het innen en het doorstorten van gelden, en de keuze voor een zeer beperkt eigen vermogen is een solvabiliteit van 0,27 zeer plausibel.

De structurele exploitatieruimte is van belang om te kunnen beoordelen welke structurele ruimte aanwezig is om de lasten te dragen. Een kengetal groter dan nihil duidt op structurele ruimte.

3.3.2 Financiering & treasury

Treasurybeheer en –beleid

De financieringsfunctie van de BSGR is alleen gericht op ondersteuning van haar publieke taak. Het treasurybeheer heeft uitsluitend een voorzichtig, risicomijdend karakter. De uitvoering daarvan vindt plaats binnen de kaders van de wet Financiering decentrale overheden (Wet Fido, onder andere de kasgeldlimiet en de renterisiconorm) en het eigen treasurystatuut.

Zoals voorgeschreven heeft de BSGR een treasurystatuut. Het Treasurystatuut is in 2014 geactualiseerd naar aanleiding van het schatkistbankieren en in de vergadering van 16 juni 2014 vastgesteld door het Algemeen Bestuur. In het Treasurystatuut zijn tevens de verantwoordelijkheden en de bevoegdheden van de verschillende functionarissen binnen de BSGR, die een rol hebben in het treasurybeheer, weergegeven.

Risicoprofiel

Gezien de aard en activiteiten van de BSGR is het risicoprofiel beperkt. Krediet- (oninbaarheid van geldleningen verstrekt aan derden), koers-, valuta- en debiteurenrisico's worden niet gelopen. Het liquiditeitsrisico is zeer beperkt: de huidige en toekomstige geldstromen van de BSGR zijn uitermate inzichtelijk.

De belasting- en de bedrijfsvoeringgeldstroom binnen de BSGR zijn strikt gescheiden op twee hoofdrekeningen bij de huisbankier en daaraan gekoppeld, vanwege het schatkistbankieren, op twee rekeningen courant bij het agentschap van het Ministerie van Financiën. Om de liquiditeitspositie ten behoeve van de bedrijfsvoering te bewaken wordt er gewerkt met een liquiditeitsprognose en –planning en een strikt debiteurenbeheer.

Kasgeldlimiet en renterisiconorm

De kasgeldlimiet is een norm aan de hand waarvan bepaald wordt of bij het aantrekken van geldmiddelen van derden gebruik gemaakt mag worden van kortlopende of langlopende leningen (Wet Fido). De renterisiconorm is een belangrijk kader om afwegingen te maken op het gebied van volume, looptijd en renteherzieningstermijnen van aan te trekken langlopende geldleningen. Met behulp van de renterisiconorm kan worden bepaald op welke wijze de langlopende financiering moet worden ingezet om de gevoeligheid van de begroting voor rentefluctuaties binnen de gestelde kaders te houden. In 2016 is, net als in de voorgaande jaren, geen gebruik gemaakt van kortlopende of langlopende financiering.

Schatkistbankieren

In het kader van het schatkistbankieren moet de BSGR een rekening-courant bij de Schatkist aanhouden waar de overtollige middelen op worden gestort. Geld en vermogen mogen niet buiten de Schatkist, zoals bij banken, worden aangehouden.

De BSGR heeft twee rekening-courantverhoudingen met de Schatkist, één ten behoeve van belastinggelden en één ten behoeve van de eigen bedrijfsvoering, zodat de twee geldstromen strikt gescheiden kunnen worden.

Bepaalde middelen kunnen worden uitgezonderd van de verplichting om deze in de Schatkist aan te houden, waaronder het drempelbedrag. Tot aan het drempelbedrag mogen middelen buiten de Schatkist worden aangehouden. Bij de BSGR worden de saldi dagelijks volledig afgeroomd c.q. aangevuld tot een nihil-saldo, waardoor er geen bedragen buiten de Schatkist worden aangehouden.

De drempelbedragen bedroegen in 2016 voor de belastingrekening € 1 miljoen en voor de eigen bedrijfsvoeringsrekening € 250K.

Huisbankier

Eind 2015 liep het contract met de BNG Bank af. Na een Europese aanbesteding van de bancaire diensten is de opdracht gegund aan de ING Bank die vanaf 1 januari 2016 de nieuwe huisbankier is. De implementatie van de nieuwe bankrekeningen is zonder al te grote problemen verlopen. Bij de overgang van de BNG Bank naar de ING Bank is gebruik gemaakt van de overstapservice, zodat ontvangsten die nog blijven plaatsvinden bij de BNG Bank automatisch zijn overgemaakt op de rekeningen bij de ING Bank. De overstapservice liep tot eind januari 2017.

EMU-saldo

Als gevolg van de Europese regelgeving mogen EU-lidstaten een begrotingstekort (EMU-saldo) hebben van maximaal 3% van het bruto binnenlands product. Van dit maximale tekort van 3% van Nederland is 0,4% (2017: 0,3% tekortnorm) voor de decentrale overheden. Aangezien er sprake is van een positief saldo draagt de BSGR in positieve zin bij aan het EMU-saldo van de decentrale overheden. Het EMU-saldo wordt anders berekend dan in het baten-lastenstelsel:

Omschrijving	Realisatie 2016	Begroting 2016	Realisatie 2015
1. Exploitatiesaldo voor bestemming reserves	213	-277	1.246
2. Afschrijvingen tlv de exploitatie	107	117	250
3. Bruto dotaties aan de post voorzieningen	-	-	-
4. Investerings in (im)materiële activa	-	-	-290
5. Baten uit bijdragen andere overheden die niet in de exploitatie zijn verantwoord	-	-	-
6. Desinvesteringen in (im)materiële activa	-	-	-
7. Aankoop van grond en uitgaven aan bouw-, woonrijp maken	-	-	-
8. Baten bouwgrondexploitatie	-	-	-
9. Lasten op balanspost voorzieningen	-	-	-
10. Lasten ivm transacties met derden en die rechtstreeks tlv de reserves worden gebracht	-	-	-
11. Verkoop van effecten	-	-	-
Saldo	320	-160	1.206

3.3.3 Bedrijfsvoering

Organisatieontwikkeling

Organisatieontwikkeling

De formele functieformatie per 1 januari 2016 is vastgesteld op 87,5 FTE, als gevolg van de aansluiting met de gemeente Waddinxveen. Dit is excl. 0,7 FTE bovenformatief vanwege de reorganisatie per 1 augustus 2015. Deze formatie is in 2016, na goedkeuring door het Dagelijks Bestuur (maart 2016), met 2 FTE uitgebreid tot 89,5 FTE (excl. 0,7 FTE bovenformatief). Het aantrekken van een adviseur bedrijfsvoering en een extra applicatiebeheerder waren redenen voor deze uitbreiding. Een gedeelte van de totale functieformatie was over de eerste zeven maanden nog niet definitief ingevuld. Deze is voor de reguliere werkzaamheden tijdens piekperioden geheel of gedeeltelijk ingezet ten behoeve van een grotere flexibele schil.

De BSGR heeft in het kader van strategische personeelsplanning in relatie tot de landelijke digitalisering van het belastingdomein een eerste analyse van het huidige medewerkersbestand gemaakt om meer inzicht krijgen in de knelpunten op het gebied van de personele bezetting; het in de toekomst benodigd personeel ten opzichte van het huidige beschikbare personeel. Er is gewerkt aan een concreet actieplan om de slagkracht van de organisatie te behouden, waarin instrumenten, zoals ontwikkelgesprekken en investeringen in opleiding en training, na de zomer van 2016 zijn ingezet om medewerkers te laten aansluiten op de ontwikkelingen in de organisatie en haar externe omgeving. Ultimo januari 2017 zijn met 43 medewerkers gesprekken gevoerd waaruit voor 33 personen opleidingsafspraken zijn voortgekomen.

Het bezettingsoverzicht per eind december 2016 ziet er als volgt uit:

Afdeling	Formele formatie	Bezetting (FTE) 31-12-2016	Aantal medewerkers 31-12-2016	Bezetting (FTE) 31-12-2015	Aantal medewerkers 31-12-2015
Heffen	28,3	27,97	31	25,11	28
Informatie & Inning	26,1	25,31	33	24,59	32
Waarderen	27,4	27,31	30	25,42	28
Directie en Bedrijfsvoering	7,7	7,67	8	6,67	7
Totalen	89,5	88,26*	102	81,79	95

*incl. 0,7 FTE bovenformatief.

In de periode 1 januari tot en met 31 december 2016 zijn er 2 medewerkers uit dienst gegaan; 1 medewerker heeft elders een carrièrestap kunnen maken en met 1 medewerker is een afspraak in het kader van flankerend beleid gemaakt. In de periode 1 januari tot en met 31 december 2016 zijn er 9 medewerkers in dienst gekomen: 3 medewerkers in verband met de toetreding van Waddinxveen bij de afdelingen Heffen, I&I en Waarderen, 2 medewerkers bij Heffen (applicatiebeheer), 3 medewerkers bij Waarderen vanwege het invullen van openstaande vacatures en 1 medewerker binnen Bedrijfsvoering. De bezetting bestaat op 31 december 2016 uit 88,26 fte (102 medewerkers).

De opbouw van de formatie over leeftijdscategorieën laat het volgende beeld zien per 31 december 2016:

Leeftijdscategorie	Aantal medewerkers	Percentage
15 tot 25 jaar	1	1,0
25 tot 35 jaar	16	15,7
35 tot 45 jaar	24	23,5
45 tot 55 jaar	37	36,3
55 tot AOW-leeftijd	24	23,5
Totalen	102	100,0

Uit de leeftijdsopbouw van de medewerkers bij de BSGR blijkt dat bijna 60% in de leeftijdscategorie 45 jaar en ouder valt. In combinatie met sterk veranderende functies en functie-eisen legt dit een zware claim op de organisatie.

Flankerend beleid

In de afgelopen jaren is een deel van de bestemmingsreserves ingezet voor flankerend beleid. Voor 2016 was een bedrag van € 324K gereserveerd ten behoeve van het vervolgen van de ingeslagen weg naar een naar een meer zakelijke, resultaatgerichte organisatie, waar de focus ligt op productiviteit (output), flexibiliteit en inzetbaarheid. Een deel van dit bedrag was reeds bestemd voor trajecten die in 2015 zijn gestart en doorlopen gedurende 2016. Voor het jaar 2016 is de feitelijke uitputting op basis van de gedane betalingen €284K.

Verzuim

Het ziekteverzuim over 2016 bedroeg, inclusief langdurig verzuim, 4,30%. Ten opzichte van 2015 is het verzuimpercentage gestegen; in 2015 was het 3,87%. Het hogere percentage in 2016 wordt mede veroorzaakt door een aantal langdurige ziektesituaties. Met name in de hogere leeftijdscategorieën 51 – 55, 56 – 60 en 61 – 65 jaar zien we een hoog ziekteverzuimpercentage.

De meldingsfrequentie is in 2016 lager dan in 2015: 1,37 ten opzichte van 1,53 in 2015.

Vergeleken met de sector Openbaar Bestuur en Overheidsdiensten (CBS) zijn de verzuimcijfers van de BSGR lager dan het gemiddelde. In 2015 was dit 5,1%; het cijfer over 2016 is nog niet gepubliceerd, maar in de eerste drie kwartalen van 2016 was het respectievelijk 5,6%, 4,9% en 4,9%.

Onderstaand een overzicht van het ziekteverzuim per leeftijdscategorie in 2016:

Leeftijd	Aantal medewerkers	Meldingen	Meldingsfrequentie	Ziekteverzuim%
21 - 25 jaar	1	0	0	0
26 - 30 jaar	7	4	0,64	0,87
31 - 35 jaar	9	13	1,70	2,05
36 - 40 jaar	10	14	1,61	3,25
41 - 45 jaar	14	15	1,46	1,86
46 - 50 jaar	18	20	1,37	2,46
51 - 55 jaar	19	22	1,29	5,53
56 - 60 jaar	16	17	1,15	7,17
61 - 65 jaar	8	14	1,94	10,24
> 65 jaar	0	0	0	0
Totaal	102	119	1,37	4,30

Onderstaand een overzicht van het ziekteverzuim per afdeling gedurende 2016:

Afdeling	Ziekteverzuim% 2016	Meldingsfrequentie 2016	Ziekteverzuim% 2015	Meldingsfrequentie 2015
Heffen	4,19	1,70	3,33	1,54
Informatie & Inning	6,13	1,66	4,07	2,01
Waarderen	3,75	1,08	4,04	1,37
Directie en Bedrijfsvoering	0,19	0,14	0,49	0,45
Totalen	4,30	1,37	3,87	1,53

Vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon heeft gerapporteerd dat er in 2016 met 1 medewerker een gesprek heeft plaatsgevonden.

Arbeidsvoorwaarden, wetgeving, HR-systeem

De medewerkers van BSGR vallen onder de CAR UWO, de Personeelsregelingen BSGR en het Sociaal statuut BSGR.

Per 1 januari 2016 zijn de maandsalarissen als gevolg van gevoerde cao-onderhandelingen, verhoogd met 3%. De verwerking van deze verhoging heeft plaatsgevonden in de maand mei, met terugwerkende kracht tot 1 januari 2016. Tevens is per 1 januari 2016 de Toelage OvergangsRecht (TOR) ingevoerd als gevolg van de wijzigingen in het beloningshoofdstuk van de CAR UWO. Deze toelage is uitsluitend van toepassing voor medewerkers die op 31 december 2015 in dienst waren.

De afdeling P&O heeft in 2016 een aantal aanbestedingen gedaan:

- Een onderhandse voor een nieuw HR-systeem, omdat de leverancier van de programmatuur voor personeels- en salarisadministratie had aangegeven dat de applicatie vanaf 1 januari 2017 niet langer onderhouden zou worden. Aan de hand van een programma van eisen hebben drie partijen een offerte uitgebracht, een demo gegeven en referenties verstrekt.

Vervolgens heeft het Dagelijks Bestuur goedkeuring gegeven en is er in oktober en november schaduw gedraaid. De nieuwe applicatie is per 1 januari 2017 operationeel.

- Een onderhandse voor de ondersteuning en begeleiding bij ziekteverzuim. Drie partijen hebben op basis van een programma van eisen een offerte uitgebracht en deze mondeling toegelicht. In overleg met de Ondernemingsraad is gekozen voor een nieuwe partij die vanaf 1 januari 2017 de BSGR zal ondersteunen.
- Een onderhandse voor de inhuur van administratief personeel via uitzendbureaus. Aan vijf partijen is door middel van een programma van eisen gevraagd een offerte uit te brengen. Drie partijen hebben hieraan gehoor gegeven en de keuze voor een raamovereenkomst is op een van hen gevallen.
- Een Europese aanbesteding voor de inhuur van medewerkers ten behoeve van de afdelingen I&I (kwietscheldingsverzoeken en beroepsschriften, alsmede deurwaardersdiensten), Heffen (kadastrale verwerking) en Waarderen (WOZ-taxaties, juridische afhandeling WOZ-bezwaren en gegevensbeheer WOZ). Voor de afdeling I&I zijn raamovereenkomsten gesloten met twee partijen en dit is eveneens gebeurd voor de afdelingen Heffen en Waarderen.

Automatisering

Vanaf eind 2015 is de ICT infrastructuur ondergebracht bij het System Management Center (SMC) van Centric. Overall kan worden gesteld dat de ervaringen, op de gebruikelijke opstartproblemen na, tot op heden zeer tevredenstellend zijn. Daarnaast is een forse financiële besparing gerealiseerd.

Voor wat betreft de nieuwe telefooncentrale zijn nog verbeterstappen mogelijk. Het potentieel van het selfservicemenu wordt momenteel onvoldoende benut. In 2017 zullen wijzigingen worden doorgevoerd waarbij wordt beoogd het gebruik van het selfservicemenu te stimuleren.

Financiën en AO/IC

In februari 2016 is het ISAE3402 rapport (type II) over 2015 vastgesteld. In dit rapport is een goedkeurend oordeel gegeven omtrent opzet en de werking van de geïdentificeerde beheersmaatregelen over de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015. De rapportage kende geen enkele beperking.

Het ISAE controleraamwerk heeft als doel om deelnemers inzicht te bieden in de beheersingsmaatregelen omtrent de dienstverlening van de BSGR met betrekking tot de heffing en inning van lokale belastingen en de uitvoering van de Wet WOZ, waarvoor het belastingstelsel Key2Belastingen wordt gebruikt. Voor 2016 is het controleraamwerk uitgebreid, vanwege het besluit om voor de belastingrapportage af te zien van de assuranceverklaring.

Ook voor het jaar 2016 is wederom een goedkeurende ISAE3402 type II-verklaring verworven. Net als voorgaande twee jaren betreft het een verklaring zonder beperking.

In november 2016 is de managementletter van de accountant verschenen. In de managementletter is aangegeven dat de BSGR voortdurend streeft naar verbetering van de interne beheersing van de processen. Er is vanuit de financiële afdeling, het management en de directie veel aandacht voor de continuïteit van de in het verleden ingezette verbeteringen als ook voor de (financiële) stand van zaken. Er zijn enkele bevindingen met betrekking tot het inkoop- en het betaalproces.

Inzake het inkoopproces wordt geadviseerd om de interne controle op de prestatielevering uit te werken in werkinstructies en op praktische wijze invulling te geven aan de documentatie van de controle op de verschillende soorten van prestaties.

Met betrekking tot het betaalproces waren enkele betaaladvieslijsten niet zichtbaar gecontroleerd met de achterliggende bescheiden. Geadviseerd wordt om de betaaladvieslijsten te allen tijden op basis van de geldende procedure te controleren.

De BSGR heeft aangegeven de aanbevelingen van de accountant op te volgen.

Klachten

Op basis van de Klachtenregeling BSGR is er sprake van een klacht indien men vindt dat men door één van de medewerkers van de BSGR verkeerd behandeld is, of als men foutief geïnformeerd is vanuit de BSGR.

Klachten kunnen op verschillende wijzen naar de BSGR worden geuit:

- telefonisch,
- schriftelijk, middels een fysieke brief, mail of door middel van het invullen van het klachtenformulier op de website van de BSGR.

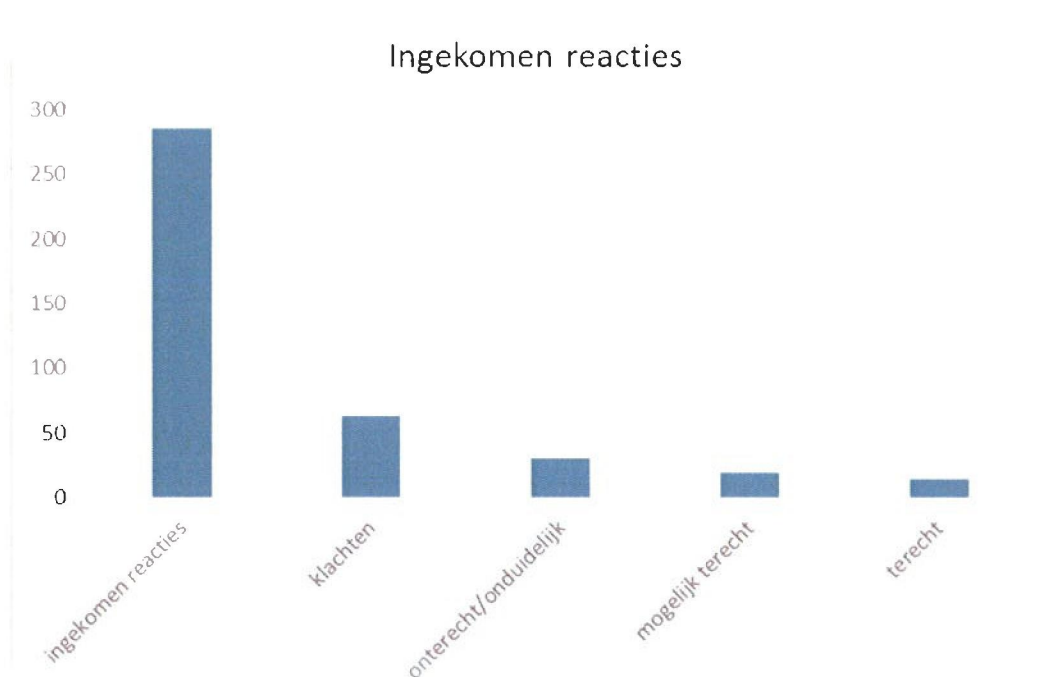
Daarnaast kunnen klachten ook via de afzonderlijke deelnemers bij de BSGR aanhangig worden gemaakt.

In praktijk blijkt dat de klachten voor het overgrote deel via het digitale klachtenformulier op de website worden ingediend. Het merendeel van de reacties die via het klachtenformulier worden ingediend is geen klacht, maar betreft een bezwaarschrift of vraag met betrekking tot een aanslag, de invordering of kwijtschelding daarvan.

De verwachting van degenen die via het klachtenformulier een reactie indienen is veelal dat men daarmee eerder een reactie krijgt op hun bezwaarschrift of hun vraag dan wanneer de daartoe geëigende weg wordt gevolgd.

Over heel 2016 zijn er 284 reacties ontvangen; daarvan kunnen er 63 als "klacht" worden gekwalificeerd. Van deze 63 klachten zijn er 26 ingediend in het eerste kwartaal van 2016, 21 in de vier maanden daarop volgend, de overige 16 klachten zijn vanaf augustus ontvangen.

In de afgelopen periode zijn bij de BSGR onder andere klachten ingediend met betrekking tot de communicatie, het niet verwerken van doorgegeven mutaties, foutieve koppeling van gegevens aan personen en het ten onrechte afschrijven van gelden door middel van automatische incasso.



De klachten die als 'mogelijk terecht' (19) zijn beschouwd hebben voornamelijk betrekking op de bereikbaarheid van de BSGR en houden voor het merendeel verband met de eind 2015/begin 2016 in gebruik genomen nieuwe telefooncentrale en de inrichting van het keuzemenu. Ook "problemen met het uploaden van bestanden op de website" wordt meer dan één keer als klacht genoemd. De als 'terecht' benoemde zaken (14) hebben betrekking op het niet verwerken van doorgegeven mutaties, het niet nakomen van gedane toezeggingen, foutieve koppeling van gegevens aan personen of het volgens de klager niet op de juiste wijze te woord zijn gestaan of onvolledig te zijn geïnformeerd.

Externe klachtafhandeling

Indien men het niet eens is met de wijze waarop een klacht is afgedaan door de BSGR, dan kan men zich wenden tot de Nationale ombudsman.

In 2016 zijn er via de Nationale ombudsman vier reacties ontvangen, geen van deze reacties had betrekking op het begrip "klacht" zoals gedefinieerd in de Klachtenregeling van de BSGR.

In twee gevallen betrof het een reactie op het afwijzen, ook na een beroepschrift, van een verzoek om kwijtschelding. De overige twee gevallen hadden betrekking op:

- het onderscheid in betalingstermijnen dat wordt gemaakt tussen de invordering middels automatische incasso en het zelf overmaken van de verschuldigde belastinggelden.
- een afgewezen klacht welke was ingediend naar aanleiding van een opgelegde naheffingsaanslag parkeerbelasting, waarvoor al eerder de bezwaarprocedure was doorlopen. De betreffende persoon had tegen de afwijzing op het bezwaarschrift beroep kunnen aantekenen bij de rechter, maar had dit om hem/haar moverende redenen achterwege gelaten. Alvorens de ingediende klacht vanuit de BSGR werd afgewezen is nog wel bezien of de bezwaarprocedure correct was doorlopen, wat het geval bleek te zijn.

Na overleg met de ombudsman en het aanleveren van daarvoor benodigde informatie zijn drie van de vier dossiers door de ombudsman opgepakt en, voor zover bekend, afgedaan.

Eén dossier is vanuit de BSGR verder opgepakt en afgerond, waarbij nogmaals uitleg is gegeven waarom het ingediende kwijtscheldingsverzoek is afgewezen.

4. Jaarrekening 2016

4.1 Overzicht van baten en lasten 2016

Onderstaand is een samenvattend overzicht opgenomen over de opbouw van het programmaresultaat. De baten worden weergegeven met een negatief teken. Het onderdeel saldo geeft het resultaat weer per programma. Het totale resultaat bedraagt € 986K over 2016. Ten opzichte van de begrotingswijziging november 2016 is er sprake van een positief saldo ad € 489K.

x € 1.000	Primaire	Begroting 2016 na	Realisatie 2016	Realisatie versus
Lasten	Begroting 2016	wijziging november		begroting
Programma 1 - Heffen	2.256	2.437	2.532	-95
Programma 2 - Informatie & Inning	2.343	2.434	2.431	3
Programma 3 - Waarderen	2.153	2.334	2.327	7
Programma 4 - Directie & Bedrijfsvoering	3.527	3.373	3.138	236
Algemene dekking en onvoorzien	400	385	284	101
Totaal Lasten	10.679	10.963	10.712	251
Baten				
Programma 1 - Heffen	-2.256	-2.192	-2.287	95
Programma 2 - Informatie & Inning	-2.343	-2.434	-2.431	-3
Programma 3 - Waarderen	-2.153	-2.198	-2.191	-7
Programma 4 - Directie & Bedrijfsvoering	-3.527	-3.265	-3.030	-235
Algemene dekking en onvoorzien	-100	-597	-986	389
Totaal Baten	-10.379	-10.686	-10.925	239
Saldo van baten en lasten				
Programma 1 - Heffen	0	245	245	0
Programma 2 - Informatie & Inning	0	0	0	0
Programma 3 - Waarderen	0	136	136	0
Programma 4 - Directie & Bedrijfsvoering	0	108	108	0
Algemene dekking en onvoorzien	300	-212	-702	490
Gerealiseerde totaal van saldo van baten en lasten	300	277	-213	490
Mutaties reserves				
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	-553	-553	0
Dotaties aan bestemmingsreserves	-300	200	200	0
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	0	-421	-420	-1
Saldo mutaties reserves	-300	-774	-773	-1
Gerealiseerde resultaat	0	-497	-986	489

Binnen de programmarekening is er sprake van enkele begrotingsoverschrijdingen op de verantwoorde lasten. Zie pagina 8 en 9.

4.2 Balans per 31 december 2016

De balans geeft de stand per 31 december weer over de jaren 2015 en 2016.

Activa x € 1.000	31 december 2016		31 december 2015	
Vaste activa				
Materiele vaste activa		484		591
Investerings met een economisch nut	484		591	
Totaal vaste activa		484		591
Vlottende activa		5.439		6.618
Vorderingen op deelnemers	2.413		2.516	
Te ontvangen invorderingskosten	202		143	
Rekening-courantverhouding met het Rijk	2.824		3.959	
Liquide middelen		12		815
Kas	6		23	
Banksaldi	0		789	
Kruisposten	6		3	
Overlopende activa		518		141
Vooruitbetaalde bedragen en nog te ontvangen bedragen	518		141	
Totaal vlottende activa		5.969		7.574
Totaal activa		6.453		8.166

Passiva x € 1.000	31 december 2016		31 december 2015	
Vaste passiva				
Eigen vermogen		1.750		2.698
Nog te bestemmen resultaat	986		1.714	
Reserve	764		984	
Totaal vaste passiva		1.750		2.698
Vlottende passiva		4.703		5.468
Af te dragen belastingontvangsten	1.308		2.205	
Crediteuren	441		244	
Overlopende passiva	2.954		3.019	
Totaal vlottende passiva		4.703		5.468
Totaal passiva		6.453		8.166

Ter identificatie
Ernst & Young Accountants LLP

4.3 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemeen

Naast de algemeen geldende gemeentelijke verslaggevingregels opgenomen in het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten (BBV) zijn de volgende aanvullende besluiten van toepassing:

- Gemeenschappelijke regeling Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland.
- Controleprotocol/normenkader 2016.
- Nota reserves en voorzieningen (september 2015).
- Nota waardering en afschrijving vaste activa (december 2016).
- Regeling financieel beheer 2014.
- Notitie Risicomanagement en Weerstandsvermogen 2013.
- Treasurystatuut 2014.
- Verordening vaststelling financiële bijdragen deelnemers BSGR 2016.

De specifieke afspraken tussen deelnemer en BSGR met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden zijn vastgelegd in de DVO (Dienstverleningsovereenkomst). De DVO is in 2016 geactualiseerd.

4.3.1 Waarderingsgrondslagen

Materiële vaste activa

Op basis van de hiervoor genoemde regelingen alsmede de BBV zijn de volgende uitgangspunten gebruikt:

- alle verkregen activa met een economisch nut worden geactiveerd;
- voor zover niet anders vermeld, zijn activa en passiva gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs;
- afschrijving van activa vindt plaats op basis van de annuïtaire methode;
- rente waarmee het geïnvesteerd vermogen moet worden belast wordt voorcalculatorisch bepaald voor de boekwaarde van de gehele activa; het voorcalculatorische percentage wordt niet nagecalculeerd;
- de rentetoerekening en afschrijving op de nieuwe investeringen vinden pas plaats direct na ingebruikname. Met betrekking tot 2016 worden de investeringen in de nieuwe ICT-infrastructuur, de telefonie en de licentie belastingapplicatie ten behoeve van de gemeente Waddinxveen met ingang van 1 januari 2016 afgeschreven. De ICT-infrastructuur en de telefonie zijn medio december 2015 in gebruik genomen.

Materiële vaste activa worden gewaardeerd op basis van verkrijgings- of vervaardigingsprijs onder aftrek van bijdragen en subsidies (netto waardering), verminderd met afschrijvingen. Afschrijving vindt plaats op basis van de te verwachten toekomstige nuttigheids- of gebruiksduur. Daarbij worden in het algemeen de volgende termijnen gehanteerd:

- 40 jaar: nieuwbouw bedrijfsgebouwen;
- 25 jaar: renovatie, restauratie en aankoop bedrijfsgebouwen;
- 20 jaar: stenen bergplaatsen en loodsen;
- 15 jaar: centrale verwarming;
- 12 jaar: inbouwpakket (de Regeling waardering activa en afschrijvingen dient hierop nog aangepast te worden);
- 10 jaar: houten bergplaatsen en loodsen; technische- en veiligheidsvoorzieningen bedrijfsgebouwen, telefooninstallaties, kantoormeubilair, motorvoertuigen en machines;
- 5 jaar: personenauto's; lichte motorvoertuigen; automatiseringsapparatuur;
- niet: gronden en terreinen.

Liquide middelen

Deze worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

Vorderingen en overlopende activa

Vorderingen worden, evenals de overlopende activa, gewaardeerd tegen de nominale waarde onder aftrek van voorzieningen wegens oninbaarheid.

Eigen vermogen

Onder het eigen vermogen zijn, indien van toepassing, opgenomen algemene- en bestemmings-reserves alsmede het saldo van de rekening van baten en lasten.

Kortlopende schulden en overlopende passiva

Deze worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

4.3.2 Grondslagen van resultaatbepaling

Baten en lasten

De baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben (stelsel van baten en lasten). Verliezen en risico's die hun oorsprong vinden voor het einde van het begrotingsjaar worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Personeelslasten worden in principe toegerekend aan het boekjaar waarop ze betrekking hebben. Omdat geen voorzieningen c.q. schulden uit hoofde van jaarlijks terugkerende arbeidskostengerelateerde verplichtingen van vergelijkbaar volume mogen worden opgenomen worden sommige personeelslasten toegerekend aan de periode waarin de uitbetaling plaatsvindt; daarbij moet worden gedacht aan componenten zoals bijvoorbeeld verlofaanspraken die uitbetaald worden.

Voor arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van een jaarlijks vergelijkbaar volume wordt geen voorziening getroffen of op andere wijze een verplichting opgenomen. De referentieperiode is dezelfde als die van de meerjarenraming te weten vier jaar. Indien er sprake is van (eenmalige) schokeffecten wordt wel een verplichting dan wel voorziening gevormd.

Vakantiegelden voor de periode juni tot en met december 2016 worden derhalve wel gereserveerd vanwege de overgang naar het Individuele Keuze Budget (IKB). Het gaat hier om een bedrag van € 200K.

4.4 Toelichting op het overzicht van baten en lasten

4.4.1 Economische kosten categorieën

Het begrotingsjaar 2016 kent een totaal aan deelnemersbijdragen ad € 9 mln., gebaseerd op begrote uitgaven van € 11,0 mln.

x € 1.000 Onderdeel	Primaire Begroting 2016		Begroting 2016 na wijziging november		Realisatie 2016		Realisatie 2015	
Personeelslasten	6.197		6.274		6.369		5.879	
Flankerend beleid	300		285		284		376	
Kapitaalslasten	280		140		124		271	
Automatiseringslasten	1.150		1.150		1.099		1.105	
Huisvestingslasten	777		765		746		782	
Overige goederen en diensten	1.775		1.654		1.553		1.637	
Projectkosten (ICT)	100		100		89		104	
Project opwerken Kadastraal	0		210		197		105	
Inrichting nieuwe ICT infrastructuur incl. telefonie en digikoppeling	0		0		0		236	
WOZ-BAG/LV-WOZ	0		177		143		92	
Onvoorzien	100		100		0		0	
Bijdrage SP71	0		108		108		0	
Bijdragen deelnemers		-9.617		-8.963		-8.963		-9.609
Bijdragen derden		-750		-1.700		-1.946		-2.203
Saldo financieringsfunctie		-12		-23		-16		-21
Totaal van saldo van baten en lasten	10.679	-10.379	10.963	-10.686	10.712	-10.925	10.587	-11.833
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat				-553		-553		
Dotaties aan bestemmingsreserves			200		200			
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves		-300		-421		-420		-468
Totaal na mutaties in reserves	10.679	-10.379	11.163	-11.660	10.912	-11.898	10.119	-11.833
Gerealiseerde resultaat		300		-497		-986		-1.714

De afwikkeling van 2016 laat een totaal aan baten zien ad € 10,9 mln. en een totaal aan lasten van € 10,7 mln. Er vindt een onttrekking plaats aan de bestemmingsreserves en van het rekeningresultaat over 2015 ad € 973K. Per saldo is er sprake van een batig saldo van € 986K. Ten opzichte van de begrotingswijziging van november 2016 is het positieve resultaat met € 489K toegenomen.

Bijdragen derden (€ 246K voordeel)

De bijdragen derden betreffen de invorderingskosten die gedurende het invorderingstraject bij de belastingdebiteuren in rekening worden gebracht.

De invorderingsopbrengsten bestaan uit de werkelijk ontvangen invorderingskosten in 2016, inclusief een inschatting (op basis van ervaringsjaren) van de nog te ontvangen invorderingskosten over 2016. De inschatting is dat 65% (dit was in 2015 70%) van de in 2016 opgelegde invorderingskosten als opbrengst dient te worden verantwoord. Over 2016 is er dientengevolge € 202K als nog te ontvangen invorderingsopbrengsten verantwoord.

In 2016 is er met betrekking tot voorgaande heffingsjaren nog een bedrag ontvangen van in totaal € 852K.

Het blijkt niet eenvoudig om een eenduidige trend te ontdekken in de ontwikkeling van de invorderingsopbrengsten. Ook voor de komende jaren is het moeilijk om aan te geven hoe de opbrengsten zich gaan ontwikkelen. Vooralsnog zijn voor de komende jaren de structurele invorderingsopbrengsten bepaald op € 1.100K.

Bijdragen deelnemers

De bijdragen deelnemers zijn conform de vastgestelde begroting € 9 miljoen.

Saldo financieringsfunctie (€ 7K nadeel)

Op deze post wordt de rente op de investeringen en worden rentebaten en –lasten verantwoord. Er zijn, vanwege de lage rentestand, geen rentebaten op de bankrekeningen geweest.

Personeelslasten (€ 95K nadeel)

De totale personeelslasten bedragen € 6,4 miljoen. Een deel van de inhuur is hierin meegenomen. Inhuur op projecten als bijvoorbeeld Kadastraal zit hier niet in, maar wordt afzonderlijk verantwoord. Het nadeel op de personeelslasten is met name veroorzaakt doordat de reservering van de vakantiegelden over de maanden juni 2016 tot en met december 2016 niet is meegenomen in een eerdere begrotingswijziging.

Flankerend beleid (€ 1K voordeel)

Door middel van flankerend beleid wordt getracht medewerkers, die de omslag naar een meer zakelijke en resultaatgerichte organisatie niet kunnen of willen maken, te begeleiden naar alternatieven binnen of buiten de BSGR. In 2016 is door middel van de begrotingswijzigingen het jaarbudget voor 2016 bepaald op € 285K. Bij de bestemming van het rekeningresultaat zal worden voorgesteld een additioneel bedrag aan de bestemmingsreserve voor 2017 en 2018 toe te voegen.

Kapitaalslasten (€ 16K voordeel)

In de begroting was rekening gehouden met hogere kapitaalslasten in verband met eventuele beperkte ICT-investeringen in 2016.

Automatiseringslasten (€ 51K voordeel)

De post automatiseringslasten omvat de lasten die gepaard gaan met het beheer van de software enerzijds en de technische infrastructuur en het daarbij behorende onderhoud anderzijds. De automatiseringslasten laten een onderschrijding op het budget zien van € 51K.

De lagere automatiseringskosten zijn met name toe te rekenen aan lagere kosten voor de ICT infrastructuur. In de begroting was uitgegaan van hogere aanvullende lasten, die zich niet hebben voorgedaan.

Huisvestingslasten (€ 19K voordeel)

De huisvestingslasten kennen een onderschrijding van € 19K. De huisvestingslasten bestaan uit de huur van het pand, de servicekosten, de lokale heffingen, schoonmaakkosten en overige kosten. Het voordeel is met name veroorzaakt door de afrekening over het jaar 2015 ad € 13K.

Overige goederen en diensten (€ 102K voordeel)

Met betrekking tot de overige goederen en diensten is er een variëteit aan afwijkende detailposten. De grootste afwijkingen zitten in de post *externe advieskosten*: € 65K voordeel, *accountants- en controlekosten*: € 50K voordeel, inhuur deurwaarders buitengebieden: € 33K voordeel, de post *bankkosten*: € 26K voordeel, en de post *gegevensverstrekking GBA*: € 82K nadeel.

Projectkosten ICT (€ 11K voordeel)

Er is een bedrag van € 100K opgenomen in de begroting ten behoeve van projecten ICT. Deze projecten hebben ten doel een besparing in fte op te leveren door werkzaamheden te automatiseren. Het budget ten behoeve van projecten ICT is in 2016 voor een bedrag van € 11K onderschreden.

Project opwerken Kadastraal (€ 13K voordeel)

Nadat de laatste initiële verschillen in de kadastrale volledigheid van onze eigen deelnemers begin 2016 volledig waren opgelost, is begonnen met het opwerken van de kadastrale gegevens van de niet-deelnemende gemeenten.

Als gevolg van aanloopproblemen met een aantal zaken, waaronder het stoppen van de massale output van het kadaster en de aansluitingsperikelen op de LV-WOZ, kent het project een uitloop in de tijd. Er is geprobeerd om extra personeel bij te schakelen om alsnog het project op tijd af te kunnen ronden, maar door een enorme schaarste op de markt is er geen voldoende gekwalificeerd personeel te vinden. Per 1 januari 2017 moeten nog 7.500 van de ruim 46.000 initiële verschillen (tot aan 1 januari 2016) handmatig verwerkt worden. Zodra aansluiting op de LV-WOZ heeft plaatsgevonden, moet het restant van 1 januari 2016 tot aan heden worden opgewerkt. Deze restantmutaties vanaf 1 januari 2016, bijvoorbeeld als gevolg van nieuwbouw, dienen nog plaats te vinden.

Voor de twee activiteiten, de 7.500 initiële verschillen en de verschillen ontstaan na 1 januari 2016, is nog een budget van ongeveer € 48.000 benodigd.

WOZ-BAG/LV-WOZ (€ 34K voordeel)

In 2016 is de aansluiting op de LV-WOZ voor een viertal gemeenten, te weten Voorschoten, Gouda, Wassenaar en Leiden, gerealiseerd. De initiële planning voor aansluiting op de LV-WOZ voor alle deelnemende gemeenten heeft, als gevolg van lange doorlooptijden (met name bij de aansluiting van de gemeente Leiden), een vertraging van ongeveer 6-8 weken opgelopen. Einde april 2017 verwacht de BSGR alle deelnemende gemeenten op de LV-WOZ te hebben aangesloten.

Door de uitloop op dit omvangrijke project zijn de beschikbare middelen niet allemaal in 2016 uitgeput en is daarboven additioneel budget benodigd. Aan het bestuur wordt gevraagd akkoord te gaan met een bestemmingsreserve voor 2017 voor een bedrag van € 50K.

Onvoorzien (€ 100K voordeel)

In 2016 is er geen noodzaak geweest om de post onvoorzien aan te wenden.

Bijdrage SP71

Conform het besluit in de vergadering van het algemeen bestuur de dato 3 december 2015, is er coulonce halve een bedrag van € 108K uitbetaald aan Servicepunt71.

4.4.2 Incidentele baten en lasten

In 2016 is in de (gewijzigde) begroting een bedrag ad € 780K aan incidentele lasten opgenomen, waarvan voor een bedrag ad € 732K is gerealiseerd. Hier tegenover staan tevens incidentele baten, namelijk de onttrekkingen uit de bestemmingsreserves en het rekeningresultaat over 2015.

Incidentele baten en lasten	Primaire Begroting 2016	Gewijzigde Begroting november 2016	Realisatie 2016	Realisatie versus begroting
Flankerend beleid	300	285	284	1
WOZ-BAG/LV-WOZ	0	177	143	34
Project opwerken Kadastraal	0	210	197	13
Bijdrage SP71	0	108	108	0
Totaal Lasten	300	780	732	48
Baten				
Totaal Baten	0	0	0	0
Gerealiseerde totaal van saldo van baten en lasten	300	780	732	48
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	-553	-553	0
Dotaties aan bestemmingsreserves	0	200	200	0
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	300	-421	-420	-1
Gerealiseerde resultaat	300	6	-41	47

4.4.3 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen (WNT)

In het kader van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen is voor de BSGR in 2016 het volgende te melden:

Binnen de BSGR is de directeur de hoogste ondergeschikte aan het Dagelijks Bestuur (DB) en het Algemeen Bestuur (AB). De leden van het DB en het AB zijn onbezoldigd.

Naam orgaan of instelling waar functie wordt bekleed	Functie(s)	Aard van de functie	Naam	Beloning	Belastbare vaste en variabele onkosten-vergoeding	Werkgeversdeel van voorzieningen ten behoeve van beloningen betaalbaar op termijn	Omvang dienstverband (in FTE)	Motivering overschrijding norm (indien van toepassing)
BSGR	Voorzitter DB en AB t/m 8-12-2016	Topfunctionaris	Dhr. mr. E.P. Beimers	nihil	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BSGR	Lid DB en AB	Topfunctionaris	Dhr. ir. H. Pluckel	nihil	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BSGR	Lid DB en AB, sinds 9-12-2016 voorzitter DB en AB	Topfunctionaris	Dhr. dr. J.M. de Laat	nihil	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BSGR	Lid DB en AB, sinds 9-12-2016	Topfunctionaris	Dhr. D. Binnendijk	nihil	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BSGR	Lid AB	Topfunctionaris	Dhr. M.A. den Boer	nihil	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BSGR	Lid AB, sedert 17-5-2016	Topfunctionaris	Dhr. drs. F.F. Blommers	nihil	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BSGR	Lid AB	Topfunctionaris	Mevr. drs. M.M. Damen	nihil	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BSGR	Lid AB, tot 1-2-2016	Topfunctionaris	Dhr. drs. W. van Duijn	nihil	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BSGR	Lid AB	Topfunctionaris	Dhr. C. de Jong	nihil	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BSGR	Lid AB	Topfunctionaris	Dhr. D.J. Knol	nihil	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BSGR	Lid AB	Topfunctionaris	Dhr. C. den Ouden	nihil	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BSGR	Lid AB, sedert 1-2-2016	Topfunctionaris	Dhr. K. van der Spijk	nihil	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BSGR	Lid AB, tot 22-04-2016	Topfunctionaris	Mevr. drs. S.T. Verschoor	nihil	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
BSGR	Directeur	Topfunctionaris	Mevr. drs. E.T.M. van Kesteren	€ 128.111	€ 17	€ 11.680	40 uur	n.v.t.
BSGR	Plaatsvervangend Directeur	Topfunctionaris	Dhr. M. van Putten	€ 91.172	€ 77	€ 10.138	40 uur	n.v.t.

4.5 Toelichting op de balans

4.5.1 Vaste activa

Materiële vaste activa

De BSGR kent alleen investeringen die betrekking hebben op investeringen met economisch nut. Het verloop van de boekwaarde van deze investeringen gedurende het jaar 2016 wordt in het onderstaande overzicht weergegeven.

x € 1.000	2016	2015
Stand per 1 januari	591	551
Investeringen	-	290
Onderhanden werk	-	-
Bijdragen van derden	-	-
Afschrijvingen	107-	250-
Saldo 31 december	484	591

In 2016 hebben er geen investeringen plaatsgevonden.

Het verloop van de afzonderlijke activa-categorieën is als volgt:

	Aanschaf waarde	Afschrijvingen t/m 31-12-2015	Boekwaarde per 31-12-2015	Afschrijvingen 2016	Investeringen 2016	Desinvesteringen 2016	Boekwaarde per 31-12-2016
Gronden en terreinen	0	0	0	0	0	0	0
Woonruimten	0	0	0	0	0	0	0
Bedrijfsgebouwen	0	0	0	0	0	0	0
Grond-, weg- en waterbouwkundige werken	0	0	0	0	0	0	0
Vervoermiddelen	0	0	0	0	0	0	0
Machines, apparaten en installaties	283.238	14.928	268.310	50.538	0	0	217.772
Overige materiële activa	1.329.410	1.006.368	323.042	56.954	0	0	266.088
	1.612.648	1.021.296	591.352	107.492	0	0	483.860

4.5.2 Vlottende activa

Vorderingen op deelnemers

De vorderingen op deelnemers betreffen de van de deelnemers nog te ontvangen deelnemersbijdragen. Daarnaast is met de Rijksbelastingdienst overeen gekomen dat de BSGR gebruik mag maken van de Btw doorschuifconstructie. Dit houdt in dat de BSGR niet zelf Btw terug vordert bij de Rijksbelastingdienst, maar de Btw in rekening brengt bij haar deelnemers. De gemeentelijke deelnemers kunnen vervolgens de in rekening gebrachte Btw terugvorderen bij de Rijksbelastingdienst; voor het Hoogheemraadschap Rijnland vormt deze Btw een kostenpost. De verdeelsleutel, de toedeling over de deelnemers van de over de kosten verschuldigde Btw, voor het boekjaar 2016 is tot op heden nog niet definitief vastgesteld door de Belastinginspecteur.

De vorderingen op de deelnemers zijn als volgt gespecificeerd:

x € 1.000	2016			2015		
	Bijdrage deelnemers	Te verrekenen BTW	Diversen	Bijdrage deelnemers	Te verrekenen BTW	Diversen
Rijnland	794	-	-	825	75	47
Gouda	353	-	-	367	37	1
Leiden	501	-	-	521	54	4
Oegstgeest	91	-	-	94	10	1
Voorschoten	106	-	-	109	11	-3
Wassenaar	120	-	-	124	13	-5
Zoeterwoude	43	-	-	45	4	-
Katwijk	170	-	-	-	18	0
Bodegraven-Reeuwijk	135	-	-	140	14	7
Waddinxveen	94	-	6	-	-	-
Totaal	2.407	-	6	2.226	236	53

In december 2016 is de bijdrage over het 1^e kwartaal 2017 vooruit gefactureerd aan de deelnemers. De toename is veroorzaakt doordat de gemeente Katwijk ultimo 2015 reeds de deelnemersbijdrage voor het eerste kwartaal van 2016 had betaald en door de toetreding van de gemeente Waddinxveen.

De post te verrekenen Btw bestaat per ultimo 2015 uit de nog openstaande facturen over het 4^e kwartaal 2015. De te verrekenen Btw over het 4^e kwartaal 2016 is als voorschot in januari 2017 gefactureerd, aangezien de BSGR in afwachting is van het besluit van de Belastingdienst omtrent de door te schuiven Btw-percentages. De post ad € 209K is in 2016 meegenomen onder de overlopende activa als nog te ontvangen.

Onder diversen worden posten vermeld die nog betrekking hebben op vorderingen uit de periode van voor de conversie of afzonderlijke afrekeningen met de deelnemers. Hierbij kan gedacht worden aan verminderingen op bezwaar inzake belastingaanslagen uit de jaren 2010 en eerder. Deze zijn verrekend met de belastingplichtige en vervolgens middels de BSGR-administratie in rekening gebracht bij de betreffende deelnemer. De openstaande post bij de gemeente Waddinxveen in 2016 betreft enkele doorbelastingen met betrekking tot het overgenomen personeel.

Te ontvangen invorderingskosten belastingdebiteuren

De invorderingskosten die gedurende het invorderingstraject bij de belastingdebiteuren in rekening worden gebracht, vormen een inkomstenbron.

Voor 2016 is € 1.945K verantwoord als invorderingsopbrengst. Bij de bepaling van de invorderingsopbrengst 2016 is een inschatting gemaakt van de nog te verwachten invorderingsopbrengsten ad € 202K. Deze is onderdeel van het bedrag ad € 1.945K.

Het verloop van de invorderingskosten is als volgt:

x € 1.000	2016	2015
Vorderingen inzake invorderingskosten	3.124	2.609
Voorziening voor oninbaarheid invorderingskosten	-2.922	-2.466
Netto vordering	202	143

In de jaarrekening 2016 zijn alle openstaande vorderingen verantwoord. De vorderingen opgelegd in voorgaande jaren zijn volledig meegenomen in de bepaling van de voorziening oninbaar. In 2016 zijn vorderingen met een bedrag van € 306K definitief als oninbaar afgeboekt.

Rekening-courantverhouding met het Rijk

Deze post bestaat uit de rekening-courantrekeningen bij s'Rijks Schatkist. De BSGR heeft een tweetal rekening-courantverhoudingen met het Rijk, te weten één ten behoeve van de belastingopbrengsten ad € 1,3 miljoen en één ten behoeve van de eigen bedrijfsvoering ad € 1,5 miljoen per ultimo 2016.

Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit kas- en banksaldi, inclusief de kruisposten. De banksaldi bij de ING worden dagelijks volledig afgeroomd dan wel aangevuld, zodat de saldi per ultimo 2016 nihil zijn.

Overlopende activa

De overlopende activa bestaan uit nog te ontvangen bedragen en uit vooruitbetaalde bedragen. Het gaat onder meer om de Btw-voordruk over het laatste kwartaal (zie onder "vorderingen op deelnemers") en om inkoopfacturen die verantwoord zijn in 2016 maar deels of volledig betrekking hebben op het begrotingsjaar 2017.

4.5.3 Passiva

Eigen vermogen

Het eigen vermogen ultimo 2016 bestaat uit het nog te bestemmen resultaat ad € 986K over het begrotingsjaar 2016 en de reserve ad € 764K. Het verloop van het eigen vermogen laat het volgende beeld zien:

x € 1.000	2016
Beginstand	2.698
Afgedragen aan deelnemers	-1.161
Doorgeschoven posten ten laste van het rekeningresultaat 2015	-353
Eigen Vermogen na bestemming maart 2016	1.184
Onttrekking aan bestemmingsreserve 2016	-420
Nog te bestemmen resultaat 2016	986
Eigen vermogen 31 december 2016	1.750

Het eigen vermogen na de resultaatbestemming van maart 2016 bestaat uit de algemene reserve ad € 324K, de bestemmingsreserve flankerend beleid ad € 724K en de bestemmingsreserve WOZ-BAG/LV-WOZ ad € 136K.

Toelichting:

Naam van de reserve	Algemene reserve
Type	Algemene reserve.
Doel van de reserve	De algemene reserve heeft een algemene bestedingsmiddel-/bufferfunctie om risico's op te vangen.
Maximale omvang van de reserve	Max 3% van de totaal begrote lasten conform het besluit van het Algemeen bestuur op 19 juni 2013. NB: De reserve bedroeg per ultimo 2016 € 324K. Er is bij de vaststelling van de begroting 2017-2020 besloten om de algemene reserve te handhaven op € 324K zo lang dit bedrag niet boven de 3%-norm uit gaat.
Dotatie	Incidentele baten (onder andere jaarrekeningoverschotten).
Verwachte bestedingen	Incidentele bestedingen.
Opheffingsdatum	Niet van toepassing

Naam van de reserve	Flankerend beleid
Type	Bestemmingsreserve
Doel van de reserve	Ten behoeve van medewerkers die de omslag naar een meer zakelijk en resultaat gerichte organisatie niet kunnen of willen maken wordt flankerend beleid ingezet. Flankerend beleid kan tevens ingezet worden ingeval van ter identificatie

	boventalligheid.
Omvang van de reserve	Na de begrotingswijziging maart 2016 is de omvang van de reserve € 724K, verdeeld over vier jaarschijven.
Datum ingesteld	Bij de vaststelling van de Jaarstukken over 2013 d.d. 27 maart 2014 heeft het Algemeen bestuur besloten tot het instellen van de bestemmingsreserve.
Looptijd	Tot en met 2019.
Verwachte bestedingen naar aanleiding van de begrotingswijziging van november 2016	2016 € 285.000 2017 € 189.000 2018 € 150.000 2019 € 100.000

Naam van de reserve	LV-WOZ en BAG-WOZ
Type	Bestemmingsreserve
Doel van de reserve	Het uitvoeren van de noodzakelijke activiteiten t.b.v. de invoering van de Landelijke Voorziening WOZ en ten behoeve van de restant werkzaamheden BAG-WOZ. Deze reserve is voortgekomen uit het restant ad € 47K van de voormalige bestemmingsreserve "Restant activiteiten 2013 en noodzakelijke projecten".
Omvang van de reserve	Na de begrotingswijziging maart 2016 is de omvang van de reserve € 136K.
Datum ingesteld	Bij de vaststelling van de Jaarstukken over 2014 d.d. 26 maart 2015 heeft het Algemeen Bestuur besloten tot het instellen van de bestemmingsreserve.
Looptijd	De looptijd is met de begrotingswijziging van maart 2016 naar 2016 uitgebreid.
Verwachte bestedingen zoals opgenomen in de begrotingswijziging van november 2016	2016 € 177.000

Het verloop van de reserves in 2016 is als volgt:

Eigen Vermogen	Algemene Reserve	Bestemmings-reserve Flankerend Beleid	Bestemmings-reserve BAG-WOZ / LV-WOZ	Rekening-resultaat	Totaal
x € 1.000					
Beginstand 1 januari 2016	324	624	36	1.714	2.698
Begrotingswijziging maart 2016	-	100	100	-1.714	-1.514
Onttrekking reserves 31 december 2016	-	-284	-136	-	-420
Rekeningresultaat 2016				986	986
Eigen Vermogen per ultimo 2016	324	440	-	986	1.750

In de bestuursvergadering van 24 maart 2016 is het rekeningresultaat over 2015 ad € 1.714K bestemd. Vanuit het rekeningresultaat is € 100K toegevoegd aan de bestemmingsreserve flankerend beleid en eveneens € 100K aan de bestemmingsreserve BAG-WOZ/LV-WOZ. Daarnaast is uit het rekeningresultaat 2015 een bedrag ad € 245K beschikbaar gesteld voor het project Opwerken Kadastraal en € 108K ten behoeve van een uitbetaling aan Servicepunt71 conform het besluit in de vergadering van het algemeen bestuur de dato 3 december 2015.

De mutaties in de reserves per 31 december 2016 betreffen de onttrekking uit de bestemmingsreserve flankerend beleid ad € 284K en de onttrekking uit de bestemmingsreserve WOZ-BAG/LV-WOZ ad € 136K.

Het rekeningresultaat over 2016 bedraagt € 986K en wordt in de algemene bestuursvergadering van 23 maart 2017 bestemd.

Aan deelnemers af te dragen belastingontvangsten

De samenstelling van deze post is als volgt:

x € 1.000	2016	2015
Nog te verwerken ontvangsten	676	739
Verwerkte en nog af te dragen ontvangsten	632	1.466
Aan deelnemers af te dragen belastingontvangsten	1.308	2.205

Er is voor bedrag ad € 1,308 mln. aan belastinggelden ontvangen dat nog niet aan de deelnemers is overgedragen. Hiervan is per ultimo 2016 een bedrag ad € 676K dat nog aan specifieke belastingdebiteuren gekoppeld moet worden en derhalve nog niet aan één der deelnemers te relateren is. Vanuit de belastingapplicatie Key2Belastingen kan deze post voor een bedrag van in totaal € 654K onderbouwd worden. Er resteert een verschil ad € 22K wat niet onderbouwd kan worden vanuit de belastingapplicatie. Dit verschil is een cumulatie vanaf de beginjaren van de BSGR. De oorzaak is waarschijnlijk voor een groot deel gelegen in de zogenaamde afdrachtenmodule binnen het belastingpakket. Deze afdrachtenmodule is in 2015 door de softwareleverancier aangepast. De aanpassing heeft echter nog niet het beoogde resultaat gehad. In 2017 zal derhalve samen met de softwareleverancier wederom naar een verbetering worden gestreefd.

Een bedrag van € 632K is ultimo december 2016 al wel aan specifieke belastingdebiteuren gekoppeld, maar nog niet afgedragen.

Crediteuren en Overlopende passiva

De specificatie van de post crediteuren en overlopende passiva is als volgt:

x € 1.000	2016	2015
Crediteuren	441	244
Af te dragen loonheffing	244	219
Te verrekenen pensioenpremie	58	57
Overige nog te betalen bedragen/vooruitgefactureerde bedragen	2.652	2.743
Overlopende passiva	3.395	3.263

De financiële afwikkeling van deze posten vindt in 2017 plaats.

4.5.4 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Overeenkomsten

De BSGR is voor een aantal jaren verbonden (tot en met 31 oktober 2022) aan de huurovereenkomst met een jaarhuur, inclusief de vergoeding Btw-compensatie, ad € 575K in 2016.

Vanaf medio december 2015 is de BSGR overgestapt op SMC Centric als provider voor de ICT infrastructuur. Het contract loopt tot 19 augustus 2020 met een optie van verlenging. Het jaarbedrag bedraagt voor 2016 € 323K. Voor de telefonie is een contract afgesloten met Mtel. Het contract loopt tot eind 2017. De kosten voor telefonie bedragen voor 2016 € 65K.

Voor onderhoud van de belastingapplicatie is een overeenkomst afgesloten met Centric tot en met 31 december 2015. Deze kan vervolgens jaarlijks worden opgezegd. In 2016 is € 380K betaald voor onderhoud.

Met betrekking tot Bakerware bedragen de onderhoudskosten voor de digitale balie en interne portal € 39K voor 2016.

Voor druk – en verzendwerk heeft de BSGR een overeenkomst afgesloten met AddComm. In 2016 bedroegen de kosten hiervan € 624K. Deze diensten worden in 2017 Europees aanbesteed.

Tenslotte heeft de BSGR de beschikking over een lease-auto. De lasten van deze auto voor 2016 bedragen € 4K.

Lopende rechtsgedingen

Per 31 december 2016 waren er geen rechtsgedingen lopende tegen de BSGR, anders dan rechtsgedingen in het kader van de reguliere belastingoplegging.

Arbeidskosten van een jaarlijks vergelijkbaar volume

Het aantal nog op te nemen verlofuren bedraagt 2.993 uur waarmee een bedrag is gemoeid van € 89K. Het gereserveerde vakantiegeld (juni tot en met december 2016) is in tegenstelling tot voorgaande jaren, vanwege de invoering van het Individuele Keuzebudget, opgenomen als reservering voor een bedrag ad € 200K.

4.6 Overige gegevens

4.6.1 Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum

Na balansdatum hebben zich geen voor de BSGR belangrijke gebeurtenissen voorgedaan.