

Jaarstukken 2017



VOOR WAARMERKINGSDOELEINDEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum

28 MAART 2018

paraaf

.....

Jaarstukken 2017 BSGR

2

VOOR WAARMERKINGSDOELEINDEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum 28 MAART 2018

paraaf

Inhoudsopgave

Voorwoord van de Directeur	4
1. Inleiding & leeswijzer	5
2. Financieel resultaat	6
2.1 Analyse resultaat 2017	6
2.2 Voorstel resultaatbestemming	7
3. Programmaverantwoording	7
3.1 Programmarekening over 2017	7
3.2 Toelichting per programma	9
3.2.1 Toelichting algemeen	9
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	32
3.2.6 Algemene dekkingsmiddelen en onvoorzien	34
3.3 Paragrafen	35
3.3.1 Weerstandsvermogen en risicobeheersing	35
3.3.2 Financiering & treasury	39
3.3.3 Bedrijfsvoering	41
4. Jaarrekening 2017	48
4.1 Overzicht van baten en lasten 2017	48
4.2 Balans per 31 december 2017	49
4.3 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	50
4.3.1 Waarderingsgrondslagen	50
4.3.2 Grondslagen van resultaatbepaling	51
4.4 Toelichting op het overzicht van baten en lasten	52
4.4.1 Economische kosten categorieën	52
4.4.2 Incidentele baten en lasten	55
4.4.3 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen (WNT)	56
4.5 Toelichting op de balans	58
4.5.1 Vaste activa	58
4.5.2 Vlottende activa	58
4.5.3 Passiva	60
4.5.4 Niet uit de balans blijvende verplichtingen	63
4.6 Overige gegevens	64
4.6.1 Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum	64

VOOR WAARMERKINGSDOELEINDEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum 28 MAART 2018

paraaf

VOOR WAARMERKINGSDOELEINDEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum 28 MAART 2018

paraaf

VOOR WAARMERKINGSDOELEINDEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum

28 MAART 2018

paraaf

Voorwoord van de Directeur

Geachte lezer,

Bijgaand treft u aan de Jaarstukken van 2017 van de Belasting samenwerking Gouwe-Rijnland.

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

Voor het vijfde jaar op rij heeft de BSGR tevens een goedkeurende ISAE3402-type II verklaring ontvangen. Net als de afgelopen drie jaren is de verklaring 2017 "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 verandert wezenlijk. Flexibiliteit, inzetbaarheid en scholing zijn randvoorwaarden voor het handhaven van hoge kwaliteitstandaarden.

Deze basisregistraties, alsmede digitale produkten als MijnOverheid Berichtenbox en DigiD, gaan de komende jaren veel geld kosten. Aansluiting op deze landelijke basisregistraties is een wettelijke verplichting die grote investeringen met zich mee brengt voor softwareleveranciers en haar klanten. Daarnaast gaan vanaf 2018 de kosten van het gebruik van MijnOverheid en DigiD op "stuksprijs" door het Rijk doorbelast worden naar haar lagere overheden en andere afnemers.

Bovenstaande, in combinatie met hoge eisen ten aanzien van informatiebeveiliging en privacybescherming, leidt onvermijdelijk tot een toename van de perceptiekosten.

Het continueren van een hoge kwaliteitsstandaard blijft daarbij 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 kwaliteitstandaard.

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

Leiden, maart 2018
Mevr. drs. E.T.M. van Kesteren

1. Inleiding & leeswijzer

Voor u ligt het jaarverslag en de jaarrekening 2017 van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland, kortweg de jaarstukken 2017 van de BSGR.

Ook in 2017 stonden kostprijs en kostprijsreductie centraal staan in de bedrijfsvoering van de BSGR. Om adequaat op kostprijzen te kunnen sturen, is het kostprijscalculatiemodel ontwikkeld. Met betrekking tot dit model is in de AB-vergadering van 26 maart 2015 besloten, dat het model kan worden gebruikt: 1) om inzicht te krijgen in de kostenstructuur en als sturingselement voor de BSGR en 2) als berekeningsmethodiek voor potentiële nieuwe deelnemers. In de AB-vergadering van 16 juni 2016 heeft vervolgens besluitvorming plaatsgevonden over de wijze en de termijn waarop het kostprijsmodel gaat gelden als grondslag voor de bekostiging van de BSGR.

Hierbij speelt mee dat in toenemende mate samenwerkingsverbanden in een concurrerende verhouding tot elkaar komen ingeval een gemeente of waterschap geïnteresseerd is in toetreding en op zoek gaat naar de meest gunstige aanbieding. De prijs is, naast de kwaliteit, daarbij een zeer doorslaggevend criterium voor de uiteindelijke keuze.

Voor wat betreft de kwaliteit blijft de BSGR streven naar behoud van de ISAE3402-verklaring. Certificering is en blijft een "unique selling point" voor de BSGR in de aansluiting van nieuwe deelnemers. Over 2017 is wederom een ISAE 3402-verklaring afgegeven door de certificerend accountant.

In de onderliggende 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 2017 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.

Samenvattend kan wel gesteld worden dat de BSGR als gevolg van externe factoren met name ontwikkelingen op Rijksniveau de kosten ziet oplopen. Belangrijkste oorzaak hiervan is de digitalisering en de nog onvoldoende functionerende landelijke basisregistraties. Was enkele jaren geleden nog de verwachting dat dit zou leiden tot meer efficiency en lagere kosten, de praktijk laat inmiddels in een aantal gevallen het tegenovergestelde zien. Onvoldoende afstemming op rijksniveau en het doorbelasten van digitaliseringskosten door het Rijk naar lagere overheden spelen hierin een belangrijke rol.

2. Financieel resultaat

2.1 Analyse resultaat 2017

Het begrotingsjaar 2017 kent een totaal aan deelnemersbijdragen ad € 9,6 mln., gebaseerd op begrote uitgaven van € 11,5 mln.

x € 1.000 Onderdeel	Primaire Begroting 2017		Begroting 2017 na wijziging december		Realisatie 2017		Realisatie 2016	
Personeelslasten	6.639		6.799		6.376		6.369	
Flankerend beleid	150		250		149		284	
Kapitaalslasten	140		140		124		124	
Automatiseringslasten	1.150		1.250		1.149		1.099	
Huisvestingslasten	851		811		755		746	
Overige goederen en diensten	1.775		1.940		1.723		1.553	
Projectkosten (ICT)	100		100		61		89	
Project opwerken Kadastraal	0		48		49		197	
WOZ-BAG/LV-WOZ	0		50		27		0	
Bijdrage SP71	0		0		0		143	
Aanvulling Rekening Courant positie	0		0		83		0	
Onvoorzien	100		100		0		108	
Bijdragen deelnemers		-9.632		-9.637		-9.637		-8.963
Bijdragen derden		-1.100		-1.900		-1.918		-1.946
Saldo financieringsfunctie		-23		-18		-13		-16
Totaal van saldo van baten en lasten	10.905	-10.755	11.488	-11.555	10.497	-11.567	10.712	-10.925
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat				-258		-158		-553
Dotaties aan bestemmingsreserves			158		158		200	
Dotaties aan bestemmingsreserves 2018			100					
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves		-150		-348		-224		-420
Totaal na mutaties in reserves	10.905	-10.905	11.746	-12.161	10.655	-11.949	10.912	-11.898
Gerealiseerde resultaat		0		-415		-1.294		-986

De afwikkeling van 2017 laat een totaal aan baten zien ad € 11,6 mln. en een totaal aan lasten van € 10,5 mln. Er vindt een onttrekking plaats aan de bestemmingsreserves en van het rekeningresultaat over 2016 ad € 382K. Per saldo is er sprake van een batig saldo van € 1.294K. Ten opzichte van de begrotingswijziging van december 2017 is het positieve resultaat met € 879K toegenomen.

De toename van het batig saldo ad € 879K laat zich onder andere verklaren (afwijkingen > 100 K) door lagere personeelskosten (€ 423 K) en flankerend beleid van (€ 101K) van 524K, een voordeel met betrekking tot de overige goederen en diensten ad € 217K en lagere automatiseringskosten ad € 101K. Tevens is de post onvoorzien van 100K niet benut. Voor een nadere toelichting zie paragraaf 4.4.1 op pagina 52 en verder.

VOOR WAARMERKINGSDOELEINDEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum

28 MAART 2018

paraaf

2.2 Voorstel resultaatbestemming

Het totale resultaat over begrotingsjaar 2017 geeft het volgende beeld:

x € 1.000	Resultaat 2016	Resultaat 2017
Resultaat Boekjaar	986	1.294

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

- Met betrekking tot flankerend beleid is er een bedrag van het beschikbare budget van de jaarschijf 2017 (€ 250K) ad € 101K niet benut. Voorgesteld wordt deze post door te schuiven naar de bestemmingsreserve 2018 gezien de vele technologische ontwikkelingen en de consequenties die dit voor medewerkers heeft..
- Overeenkomstig het besluit van het Algemeen Bestuur d.d. 7 december 2017 984K te bestemmen voor het project "Van inhoud/bruto vloeroppervlakte naar gebruiksoppervlakte bij woningen".
- het uitkeren van het restant ad € 209K aan de deelnemers conform de kostenverdeelsleutel 2017

3. Programmaverantwoording

3.1 Programmarekening over 2017

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 € 1.294K over 2017. Ten opzichte van de begrotingswijziging december 2017 is er sprake van een positief saldo ad € 879K.

x € 1.000	Primaire Begroting 2017	Begroting 2017 na wijziging december	Realisatie 2017	Realisatie versus begroting
Lasten				
Programma 1 - Heffen	2.421	2.594	2.494	100
Programma 2 - Informatie & Inning	2.470	2.550	2.416	134
Programma 3 - Waarderen	2.236	2.456	2.231	225
Programma 4 - Directie & Bedrijfsvoering	3.528	3.538	3.207	332
Algemene dekking en onvoorzien	250	350	149	201
Totaal Lasten	10.905	11.488	10.497	991
Baten				
Programma 1 - Heffen	-2.421	-2.546	-2.446	-100
Programma 2 - Informatie & Inning	-2.470	-2.550	-2.416	-134
Programma 3 - Waarderen	-2.236	-2.406	-2.205	-202
Programma 4 - Directie & Bedrijfsvoering	-3.528	-3.538	-3.207	-331
Algemene dekking en onvoorzien	-100	-515	-1.294	779
Totaal Baten	-10.755	-11.566	-11.567	11
Saldo van baten en lasten				
Programma 1 - Heffen	0	48	48	0
Programma 2 - Informatie & Inning	0	0	0	0
Programma 3 - Waarderen	0	50	26	24
Programma 4 - Directie & Bedrijfsvoering	0	0	0	0
Algemene dekking en onvoorzien	150	-165	-1.145	980
Gerealiseerde totaal van saldo van baten en lasten	150	-67	-1.071	1.003
Mutaties reserves				
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	-258	-158	-100
Dotaties aan bestemmingsreserves	0	258	158	100
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	-150	-348	-224	-124
Saldo mutaties reserves	-150	-348	-224	-124
Gerealiseerde resultaat	0	-415	1.294	879

VOOR WAARMERKINGSDOELEINDEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum

28 MAART 2018

paraaf

Op programmaniveau is er geen sprake van begrotingsoverschrijdingen. Maar binnen de programma's is er wel sprake van twee beperkte begrotingsoverschrijdingen die niet eerder via een begrotingswijziging aan het algemeen bestuur zijn voorgelegd. Te weten:

- Een overschrijding van € 1K voor wat betreft het project "opwerken kadastraal". De kosten van dit project bedroegen € 49K terwijl de onttrekking uit de reserve 48K bedraagt.
- Een aanvulling van de rekening courant positie van 83K die voortvloeit uit het opvolging geven aan de opmerking uit het controleverslag 2016 van de accountant EY waar afgesproken is dat het verschil tussen Exact en Key2Belastingen wordt uitgezocht en opgelost. Deze begrotingswijziging kan niet eerder dan na afloop van het jaar 2017 aan het bestuur worden voorgelegd aangezien de analyse van het verschil liep vanaf de opstartperiode tot en met 31 december 2017. Er is hier derhalve geen sprake van een begrotingsonrechtmatigheid.

De BSGR vraagt hierbij toestemming voor deze begrotingswijziging.

3.2 Toelichting per programma

3.2.1 Toelichting algemeen

Programmaverslag

Inleiding

In het programmaplan 2017 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 2017 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 2017 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.

Om de kostprijzen van de producten van de BSGR inzichtelijk te maken is er een kostprijscalculatiemodel (KPC) ontwikkeld. In de vergadering van het algemeen bestuur van 16 juni 2016 is besloten om het KPC-model tevens te gaan hanteren als bekostigingsgrondslag voor de BSGR vanaf 1 januari 2018, waarbij in 2018 de uitkomsten van het model in gemitigeerde vorm gehanteerd zullen worden en vanaf 2019 volledig.

In het tweede kwartaal 2017 is het model doorerekend op basis van de jaarrekeningcijfers over 2016. De uitkomst is in de vergadering van het AB op 15 juni 2017, voorzien van een oordeel van de accountant, gepresenteerd. De geactualiseerde prognose van de deelnemersbijdragen voor de komende jaren is in de begrotingswijziging van september 2017 meegenomen en zal definitief verwerkt worden in de begrotingswijziging 2018 in maart 2018.

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

Daarbij hecht de BSGR aan organische groei, waarbij het belang van de huidige deelnemers voorop staat en waarbij tevens een "schone" ISAE3402-verklaring behouden blijft.

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. De BSGR blijft hierbij een herkenbare eigen organisatie.

Tenslotte kiest de BSGR 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. Ten aanzien van uitbreiding van het aantal taken wordt voor een voorzichtige benadering gekozen. Voor de BAG-BGT kan een uitzondering worden gemaakt in het kader van de eventuele doorontwikkeling van de BSGR naar een Gegevenshuis.

Het algemeen bestuur van de BSGR heeft in het najaar van 2016 besloten om een haalbaarheidsonderzoek uit te laten voeren naar mogelijke integratie van BAG-WOZ beheer. De mogelijkheden zijn onderzocht voor zowel een taakoverdracht van de BAG-werkzaamheden naar de BSGR, als een taakoverdracht van het WOZ-gegevensbeheer naar de BAG bij de deelnemer. Koppeling van de BAG en de WOZ-administratie is in het kader van de Landelijke voorziening WOZ verplicht. Daarnaast is er een landelijke ontwikkeling naar implementatie van een werkwijze waarbij de belastingbestanden worden opgebouwd vanuit de basisregistraties. Om die reden voegen steeds meer belastingssamenwerkingen de BAG-taak toe aan hun takenpakket.

De kick off van het haalbaarheidsonderzoek heeft plaatsgevonden op 26 januari 2017. In de vergadering van het AB d.d. 15 juni 2017 zijn de uitkomsten hiervan gepresenteerd. Voor zeven van de negen gemeenten zou bezien vanuit operational excellence het nu reeds profijtelijk kunnen zijn de BAG en WOZ samen te voegen. Voor de twee grootste gemeenten zou dit op termijn eveneens een optie kunnen zijn. Dit laatste moet dan wel in het licht worden gezien van de mogelijke ontwikkeling van belastingkantoren naar gegevenshuizen. In het najaar 2017 is een conferentie georganiseerd met als thema de mogelijke ontwikkeling van de BSGR naar een gegevenshuis. Eventuele vervolgstappen in deze zullen niet eerder dan in 2018 worden gezet. Met name bestuurlijke afwegingen spelen hierbij een rol.

Vanaf 2018 gaat het Rijk de kosten van de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) doorbelasten op basis van het profijtbeginsel aan de afnemers (waaronder gemeenten, waterschappen en belastingkantoren).

Gebruik van DigiD en MijnOverheid Berichtenbox gaat daarmee fors geld kosten. Feitelijk transformeert de BSGR van een belastingorganisatie waar ICT cruciaal is naar een ICT organisatie waar belastingheffing een eindproduct is. De snel elkaar opvolgende ICT en privacyeisen vanuit de Rijksoverheid kosten niet alleen veel geld maar doen ook een beroep op de wendbaarheid en het verandervermogen van de BSGR, haar medewerkers en stakeholders.

Management informatie & ISAE

De BSGR beschikt over 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 onder andere vormgegeven in het ISAE raamwerk. Het controleraamwerk beschrijft het volgende:

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

Er kan gemeld worden dat er in februari 2017 voor het vierde achtereenvolgende jaar een goedkeurende ISAE3402 type II verklaring is behaald. De in februari 2017 ontvangen verklaring is wederom een geheel schone verklaring, dat wil zeggen zonder een enkele beperking. De BSGR is in control.

Voor wat betreft de accountantscontrole van de Rapportage Belastingen wordt evenals in 2016 het geval was, ook voor het begrotingsjaar 2017 volstaan met het ISAE3402 type II rapport in plaats van zowel de assurance-verklaring als het ISAE3402 type II rapport. Het ISAE3402-raamwerk is in overleg met de controllers en de accountants van de deelnemers aangepast aan de meest actuele stand van zaken.

Financiën en aanbestedingen

Na een Europees aanbestedingstraject in 2016 is met ingang van het boekjaar 2017 afscheid genomen van EY als controlerend accountant. De nieuwe accountant van de BSGR is BDO Audit & Assurance BV. BDO verricht de volgende accountantsdiensten ten behoeve van de BSGR: de controle van de jaarrekening, de beoordeling van de ISAE3402 type II rapportage en de beoordeling van de toedeling van kosten aan de deelnemers binnen de BSGR middels het kostprijscalculatiemodel.

Met betrekking tot de doorrekening van het kostprijscalculatiemodel aan de hand van de gerealiseerde cijfers over 2016 heeft BDO in juni 2017 een rapport van feitelijke bevindingen gepresenteerd waarbij geen fouten en/of inconsistenties zijn geconstateerd.

In de vergadering van het AB op 15 juni 2017 is het controleprotocol en normenkader 2017, mede aan de hand waarvan BDO de controle zal uitvoeren, vastgesteld. De wijzigingen hierop zijn op 7 december 2017 door het AB geaccordeerd.

Ook in 2017 is een grote Europese aanbesteding gehouden. Dit betreft de "print-, couverteer-, verzenden en archiveringsdiensten". Het contract met de huidige leverancier liep per ultimo 2017 af en kon, conform de overeenkomst, niet meer verlengd worden. Met de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving, zijnde Jetmail, is een contract aangegaan met een looptijd van drie jaar, waarbij de BSGR het recht heeft het contract te verlengen met tweemaal één jaar.

Per 1 april 2016 zijn er wijzigingen in het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) doorgevoerd. Met ingang van het begrotingsjaar 2018 treden deze wijzigingen van het BBV voor gemeenschappelijke regelingen in werking. De wijzigingen zijn voor een groot deel in de (meerjaren)begroting 2018 reeds

doorgevoerd, zoals de financiële kengetallen, de geprognosticeerde balans en de meerjarige EMU-saldi.

Privacybeleid en informatiebeveiliging

Sinds de invoering van de meldplicht datalekken per 1 januari 2016 is er een enorme belangstelling ontstaan voor de bescherming van persoonsgegevens. Dit mede vooruitlopend op de invoering van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (kortweg de AVG) ingaande 25 mei 2018. De bescherming van persoonsgegevens maakt evenwel onderdeel uit van het breder geheel, de informatiebeveiliging binnen een organisatie. Hiertoe zijn binnen de BSGR in 2017 een aantal stappen gezet.

Sinds 1 januari 2017 is de BSGR aangesloten op de Berichtenbox van MijnOverheid, zodat burgers, naast de digitale balie van de BSGR, ook via deze vanuit de Rijksoverheid opgezette beveiligde verbinding hun aanslagen van de BSGR kunnen inzien.

Op 9 maart 2017 heeft het dagelijks bestuur het ICT Beleid Informatiebeveiliging voor de BSGR vastgesteld.

Hierin is neergelegd welke maatregelen de BSGR heeft genomen om een ongestoorde werking van de informatiesystemen die door de BSGR worden gebruikt te kunnen garanderen. Goede en stabiele werking van deze systemen is cruciaal voor de bedrijfsvoering van BSGR. Op basis van dit document wordt periodiek aan het dagelijks bestuur gerapporteerd over de stand van zaken aangaande het ICT beleid.

Op dezelfde datum heeft het dagelijks bestuur ook het besluit Gegevensverstrekking vastgesteld. Hierin is nader aangegeven welke informatie de BSGR aan derden, waaronder ook de deelnemers, verstrekt. Inmiddels wordt nader bezien in hoeverre de in het vastgestelde besluit benoemde zaken strikter omschreven kunnen worden. Op deze wijze kan vooraf naar alle partijen nog meer duidelijkheid worden gegeven wat qua informatievoorziening vanuit de BSGR mag worden verwacht.

Daarnaast maakt de BSGR sinds september bij de het uitleveren van vertrouwelijke gegevens gebruik van een beveiligde verbinding met deelnemers en met enige leveranciers. Ook zij dienen hun vertrouwelijke informatie via dit kanaal bij de BSGR aan te leveren.

Sinds 2017 is het ook mogelijk voor belastingsamenwerkingsverbanden om aan te sluiten bij de IBD.

De BSGR heeft zich in 2017 aangesloten bij de InformatieBeveiligingsDienst (IBD).

De IBD is de organisatie die (geïnitieerd vanuit de VNG) de gemeenten ondersteunt op het gebied van informatiebeveiliging. De IBD is voor gemeenten het schakelpunt met het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC). De IBD beheert de [Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten \(BIG\)](#) en geeft hiertoe ook regelmatig kennisproducten uit (bijv. een model tekst voor een verwerkersovereenkomst).

Onderstaand zal per programma verslag worden gedaan over het begrotingsjaar 2017.

3.2.2 Programma 1: Heffen

Onderwerp

Het programma Heffen omvat het tijdig, correct en volledig opleggen van zowel subject- als object gebonden aanslagen waterschapslasten en gemeentelijke belastingen. Dit is inclusief de vergaring en verwerking van de daartoe benodigde gegevens vanuit interne en externe bronnen (onder andere 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 aangeleverd werd. Ook een afwijking ten opzichte van de planning was het maart kohier voor de eigenaren niet-deelnemende gemeenten. Doordat de Stuf-WOZ bestanden door ons een maand later dan gewoonlijk werden ontvangen, zijn deze aanslagen pas in april opgelegd.

De totale bruto oplegging bedraagt in 2017 € 443 miljoen ten opzichte van € 427 miljoen in 2016. De toename in de bruto opleggingen is veroorzaakt door stijging van de tarieven en de betere bronbestanden. Afgelopen jaar heeft leegstand woningen speciale aandacht gekregen, waardoor 2 miljoen extra is opgelegd.

Belangrijke ontwikkelingen in 2017 waren:

- Er is vroegtijdig met de uitval van de zuiveringsheffing bedrijven (ZUIB) gestart. Dit heeft geleid tot een maximale opbrengst over 2014. Alles wat nog opgelegd is kunnen worden, is ook opgelegd. Bijkomend gevolg is dat de opbrengsten van 2015 500K hoger uitvallen dan verwacht;
- Er zijn 2.500 bedrijven omgezet van het aangiftebestand naar het forfaitaire bestand. Deze actie zal in het vervolg ieder jaar gedaan worden;
- Van 1.500 heffingsobjecten ten behoeve van de zuiveringsheffing bedrijven zijn de plichten omgezet naar het WOZ-object. Dit zal structureel tot minder uitval leiden in de geautomatiseerde processen;
- De uitval van de Stuf-WOZ leveringen van de niet deelnemende gemeenten is door middel van workflow procedures binnen het belastingpakket verder inzichtelijk gemaakt;
- De applicatie die de controles uitvoert met betrekking tot de kadastrale volledigheid is procesmatig in beheer genomen;
- De combi-kohieren zijn redelijk probleemloos vastgesteld en verzonden, afgezien van een incident in het kohier van februari waarbij te hoge gebruikersmaatstaven zijn toegepast. Dit incident heeft geleid tot verscherping van de kohiercontroles na (talrijke) opwerkacties;
- De implementatie van Diftar voor de gemeente Bodegraven-Reeuwijk is ondanks de zeer uitzonderlijke bepalingen in de verordening, bijna geruisloos in de reguliere aanslagoplegging mee gegaan. Dit alles dankzij de extra inspanningen bij Heffen in samenspraak met Applicatiebeheer. Probleem is wel dat alles met scripts is ingelezen en dit geen bestendige oplossing is. Er is een offerte bij Centric opgevraagd voor standaardprogrammatuur. Dat is wel een bestendige oplossing. De kosten hiervan zullen via het KPC model doorberekend worden naar de gemeenten die er gebruik van gaan maken;
- Een aanzienlijk gedeelte van de kohieruitval is nog meer meetbaar en zichtbaarder omgezet in werkvoorraad procedures;
- Het proces leegstand is van de projectfase in de beheerfase gekomen. Vanaf dit kalenderjaar vinden ieder kwartaal procesmatig leegstandaanschrijvingen plaats naar de eigenaren van "geregistreerde" leegstaande panden in deelnemende –en niet-deelnemende gemeenten. Dit

VOOR WAARMERKING DOELENDE
BDO Audit & Assurance B.V.

- heeft geleid tot meer klantencontacten en vergroting van de werkvoorraad van gebruikersmutaties, maar ook tot meer opbrengsten (± 2 mln.) voor onze deelnemers;
- De gezamenlijke werkvoorraden van de teams bij Heffen zijn gedaald van 26.000 procedures naar 13.000 procedures. Dit is een ijzeren werkvoorraad te noemen. Wat extra aandacht verdient zijn de bezwaren die met name zijn binnengekomen na het opleggen van de oude jaren.

Applicatiebeheer draagt zorg voor de continuïteit van de systemen. Tachtig applicaties moeten zonder onderbreking kunnen draaien. Ook ondersteunt zij de afdelingen bij het optimaliseren van processen rond de gegevensverwerkingen.

In 2017 zijn de volgende specifieke onderwerpen aan de orde geweest:

- Technische implementatie van berichtenstromen voor aanslagen, aanmaningen, dwangbevelen en naheffingsaanslagen via de berichtenbox van Mijn Overheid;
- Aansluiting op de LV-WOZ van alle gemeenten die in 2016 nog niet waren aangesloten;
- LV-WOZ berichtenverkeer: in aansluiting op eerdere berichtgeving kan vermeld worden dat steeds meer ervaring wordt opgedaan bij de beoordeling van onduidelijkheden met betrekking tot het berichtenverkeer met de LV-WOZ. Leverancier Centric dient echter nog aanpassingen door te voeren om de applicatie volledig geschikt te maken voordat er sprake kan zijn van procesmatig beheer;
- Voorbereidende werkzaamheden om te komen tot een kwalitatieve verbetering van Key2Perceelen waarbij perceelrelaties die thans buiten het verzorgingsgebied van BSGR vallen zullen worden verwijderd;
- Het opnieuw opbouwen van de bronbestanden van rechtspersonen vanuit KvK in key2DDS met als doelstelling om te komen tot een kwalitatieve verbetering van de data; verder is de uitval van berichten hierbij volledig opgewerkt zodat sprake is van een procesmatig geheel;
- Coördinerende rol bij de wisseling van printservicebureau. In 2017 is hiervoor een Europese aanbesteding uitgezet die heeft geresulteerd in overgang van het print-servicebureau. Vanaf 1-1-2018 nemen we deze dienst af bij Jetmail in plaats van AddComm.

Project Kadastrale volledigheid

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.

Momenteel is de kadastrale volledigheid voor ons hele gebied gewaarborgd. De geringe uitval die nog ontstaat wordt maandelijks direct bijgewerkt.

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 dit jaar hoger dan in vorige jaren. Een groot deel hiervan is veroorzaakt door de aanslagen waarvan de grondslagen in eerste instantie niet juist waren verwerkt.

Opvallend is het lagere aantal parkeerbezwaren (410). Dit is als gevolg van het duidelijker opstellen van de parkeerverordening van Gouda en een aanpassing in het parkeerbeleid. Er zijn hierdoor minder parkeerbonnen uitgeschreven dan vorig jaar.

In totaal zijn er 9.976 bezwaren binnen gekomen (2016 9.013). Afgehandeld zijn er 9.847 (2016 9.051). Nog open staan 590 bezwaren (2.016 461). Van deze 590 bezwaren zijn er 257 bezwaren in de laatste 6 weken van 2017 binnen gekomen en deze moeten in de eerste 6 weken van 2018 zijn afgehandeld. De 333 bezwaren van 2017 die nog openstaan zijn al in behandeling genomen en wachten op de afloop van een gerechtelijke procedure of op aanvullende informatie. Het restant van vóór 2017 is in afwachting van een gerechtelijke procedure.

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

Aantallen GH bezwaren 2017												
OMSCHRIJVING	INDICATOR	Bodegraven-Reeuwijk	Gouda	Katwijk	Leiden	Oegstgeest	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude	Rijnland	Totaal
Bezwaar tegen de WOZ-waarde	Openstaand 31-12-2016	4	2	2	2	0	5	4	3	4	17	43
Rijnland WSHE	Ingediend	341	609	415	1.046	243	346	211	370	137	3.080	6.798
	Afgehandeld	339	606	412	1.032	242	349	213	372	136	3.075	6.776
	Openstaand 31-12-2017	6	5	5	16	1	2	2	1	5	22	65
Bezwaar tegen plicht	Openstaand 31-12-2016	41	23	19	49	2	4	9	9	9	111	276
	Ingediend	354	500	245	777	120	128	103	235	68	3.713	6.243
	Afgehandeld	371	479	243	739	105	122	106	221	72	3.630	6.088
	Openstaand 31-12-2017	24	44	21	87	17	10	6	23	5	194	431
Bezwaar tegen maatstaf	Openstaand 31-12-2016	4	0	5	10	0	1	1	10	0	16	47
	Ingediend	166	131	95	282	39	48	22	85	3	1.293	2.164
	Afgehandeld	168	122	98	287	39	48	22	91	2	1.281	2.158
	Openstaand 31-12-2017	2	9	2	5	0	1	1	4	1	28	53
Bezwaar parkeerbelasting	Openstaand 31-12-2016		127	11								138
	Ingediend		1.280	289								1.569
	Afgehandeld		1.309	292								1.601
	Openstaand 31-12-2017		98	8								106

De reden waarom de aantallen openstaande bezwaren niet overeenstemmen met de hierboven gegeven getallen is dat bij een bezwaar op een combi-aanslag, dit bezwaar zowel bij de gemeente als bij Rijnland geteld wordt.

Het proces leegstand

Op basis van de leegstand die in het belastingpakket is geregistreerd, zijn alle betreffende objecten aan een laatste controle onderworpen. In 5% van de gevallen is hierbij alsnog een gebruiker getraceerd. Het lijkt erop dat de oorzaak van het niet eerder kunnen registreren van een gebruiker gelegen is in het feit dat bij de overgang naar de BAG niet alle processtappen door de gemeenten correct zijn doorlopen.

Bij de overige 95% zijn de huiseigenaren aangeschreven met de vraag wie het object gebruikte.

Uit de aangiften bleek dat er diverse categorieën zijn te benoemen. De 5 belangrijkste zijn:

- Het object wordt gebruikt door de eigenaar als tweede woning;
- Het object wordt gebruikt voor verhuur aan (buitenlandse) studenten;
- Het object wordt gebruikt voor verhuur aan arbeidsmigranten;
- Het object wordt verbouwd;
- Het object wordt gewoon langdurig verhuurd.

In het laatste geval kan de aanslag worden opgelegd aan de gebruiker, in alle overige gevallen wordt de aanslag opgelegd aan de verhuurder. Alleen die objecten die te huur staan of te koop, worden uitgesloten van aanslagoplegging voor de gebruikersheffingen.

Leegstand is inmiddels van een projectgerichte aanpak in een regulier proces veranderd. Begin januari 2018 zijn weer zo'n 2.000 brieven aan eigenaren van 'leegstaande' objecten verzonden.

In 2017 heeft deze actie 2 miljoen opgebracht. De kosten van de hiervoor ingezette inhuur bedroegen ongeveer € 35.000. Een uitermate positieve business case!

Wat heeft dat gekost?

x € 1.000	Primaire Begroting 2017	Gewijzigde Begroting december 2017	Realisatie 2017	Realisatie versus begroting	Realisatie 2016
Lasten					
Personeelslasten	2.051	2.101	2.082	19	1.966
Overige goederen en diensten	270	345	302	43	280
Projectkosten (ICT)	100	100	61	39	89
Project opwerken Kadastraal	0	48	49	-1	197
Totaal Lasten	2.421	2.594	2.494	99	2.532
Baten					
Bijdragen deelnemers	-2.421	-2.546	-2.446	-100	-2.287
Totaal Baten	-2.421	-2.546	-2.446	-100	-2.287
Gereallseerde totaal van saldo van baten en lasten	0	48	48	0	245
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	-48	-48	0	-245
Dotaties aan bestemmingsreserves	0	48	48	0	0
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	0	-48	-48	0	0
Gereallseerde resultaat	0	0	0	0	0

Het programma Heffen kent in totaal een behaald voordeel van € 99K.

De personeelslasten binnen het programma Heffen laten een beperkte onderuitputting zien van 19K.

De post overige goederen en diensten is met € 43K onderschreden. Er is hier sprake van een lagere afname van gegevensverstrekking vanuit het GBA dan geraamd voor een bedrag van 19K. Ook zijn de kosten van gegevensverstrekking Kadaster 20K lager. In de projectkosten ICT is 39K minder uitgegeven met name omdat nog niet alle projecten zijn afgerond.

Het project Opwerken kadastraal is afgerond. Er is 1K meer uitgegeven dan uit de daarvoor bedoelde bestemmingsreserve is onttrokken.

3.2.3 Programma 2: Informatie & Inning

Onderwerp

Het programma I&I 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. Aanmaningen kunnen uitmonden in een traject van dwanginvordering. De BSGR verzorgt het gehele invorderingsproces, inclusief de dwanginvordering, grotendeels zelf. Daarnaast bevat dit programma alle werkzaamheden rondom schuldhelpverlening en bewindvoering, alsmede de klantencontacten in de vorm van correspondentie, algemene telefoonbeantwoording en balie- en receptiewerkzaamheden.

Wat hebben we gedaan?

Algemeen

2017 stond in het teken van het opschonen van oude openstaande posten, optimalisatie van processen en het digitaliseren van bewindvoering. Er is een daling te zien in het aantal binnengekomen poststukken en het aantal binnengekomen kwijtscheldingsverzoeken. Daarentegen is er grote stijging te zien in het aantal telefoongesprekken, aanmaningen en dwangbevelen, met name gerelateerd aan de implementatie van de Berichten-box in 'Mijn Overheid'.

Kwijtschelding

In 2017 is bij de afhandeling van de kwijtscheldingsverzoeken net als voorgaande jaren gebruik gemaakt van het Inlichtingenbureau (IB). Maandelijks wordt er een bestand bij het IB aangeboden om zoveel als mogelijk verzoeken automatisch af te doen. Dit heeft er toe geleid dat er voor 2017 in 17.517 gevallen geautomatiseerd via het IB kwijtschelding is verleend (voor verzoeken betrekking hebbend op het heffingsjaar 2017). In 2016 betrof dit 17.222 gevallen.

Daar waar een verzoek automatisch via het bestand van het IB wordt afgewezen, geldt dat er door de burger de mogelijkheid bestaat om alsnog handmatig een kwijtscheldingsverzoek in te dienen. Hier maken veel burgers gebruik van.

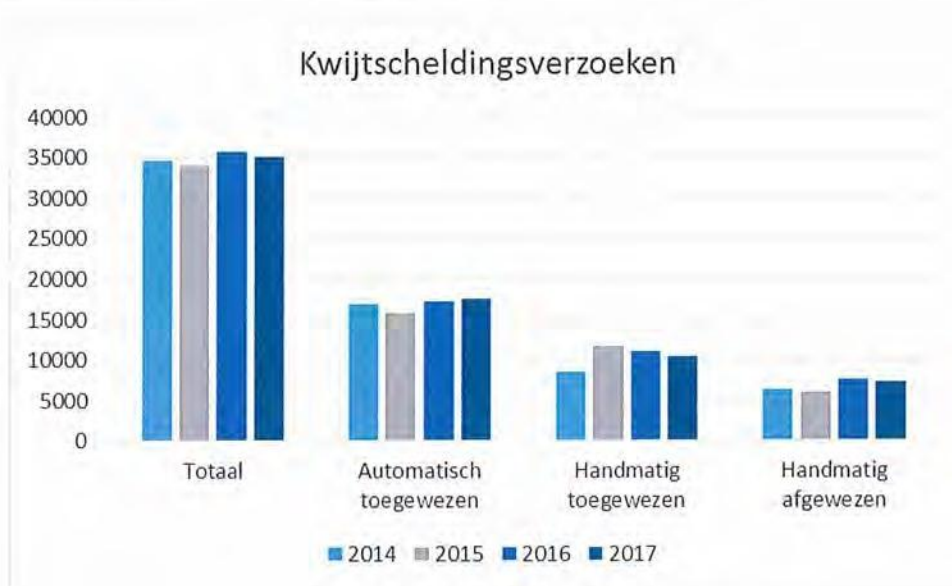
Een groot gedeelte van deze handmatige kwijtscheldingsverzoeken wordt alsnog toegewezen omdat het IB gebruik maakt van de stand van eind 2016 bij de belastingdienst. Op het moment van aanvraag van kwijtschelding klopt het saldo op de bankrekening van belastingplichtigen soms niet meer waardoor ze alsnog in aanmerking kunnen komen voor kwijtschelding. In 2017 zijn er 17.620 kwijtscheldingsverzoeken handmatig afgehandeld, tegenover 18.625 handmatige verzoeken in 2016.

Tevens zijn er in 2017 9.089 digitale verzoeken binnengekomen via de website terwijl dit er in 2016 8.911 waren. Het voordeel van digitale verzoeken is dat burgers zelf hun gegevens invullen die rechtstreeks in het belastingstelsel terecht komen, wat de efficiency verhoogt.

In 2017 zijn er in totaal 35.129 verzoeken om kwijtschelding binnen gekomen bij de BSGR. Er is een daling van 2% te zien ten opzichte van 2016 toen er 35.847 kwijtscheldingsverzoeken binnen kwamen. In 2016 was er ten opzichte van 2015 nog een stijging te zien in het aantal verzoeken. In 2015 kwamen er 33.991 verzoeken binnen.

In 3.401 gevallen was er in 2017 sprake van een eerste kwijtscheldingsverzoek. In 2016 waren dit er nog 3.980. Burgers kunnen in toenemende mate voor financiële begeleiding en hulp terecht bij instanties als Humanitas en sociale teams binnen de deelnemende gemeenten.

Van de behandelde handmatige kwijtscheldingsverzoeken in 2017 is 77,6% binnen de gestelde termijn van 6 weken afgehandeld, 9,8% binnen de termijn van 6 tot 12 weken, en 12,5% heeft een doorlooptijd gekend van 12 weken of langer. Slechts 0,1 procent is nog in behandeling. Veel kwijtscheldingsverzoeken worden niet volledig ingediend, waardoor snelle behandeling niet mogelijk is. Er moet soms meerdere keren om informatie worden gevraagd, waardoor er wachtbestanden ontstaan en het proces niet opgestart of afgerond kan worden.



Overzicht kwijtscheldingsverzoeken 2017 per deelnemer

	openstaand per ultimo 2016 *	ontvangen in boekjaar 2017	Handmatig afgewezen in boekjaar 2017	Handmatig toegewezen in boekjaar 2017	automatisch toegewezen in 2017 via IB	Openstaand per ultimo 2017
Bodegraven-Reeuwijk	16	548	135	399	19	11
Gouda	70	3.524	767	1.013	1.757	57
HHRS van Rijnland	492	34.485	7.038	10.123	17.331	485
Katwijk	25	1.312	283	411	622	21
Leiden	128	6.409	1.474	2.014	2.924	125
Oegstgeest	12	464	112	139	212	13
Voorschoten	20	613	168	182	269	14
Wassenaar	21	711	151	215	350	16
Zoeterwoude	4	185	22	122	43	2
Waddinxveen	4	524	125	151	247	5
Totaal	792	48.775	10.275	14.769	23.774	749

* = aantal wijkt af t.o.v. rapportage 2016 ivm vernietiging aanslagen in 2017 over voorgaande belastingjaren

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 hoeveelheid van kwijtscheldingen weer, inclusief kwijtscheldingen die betrekking hebben op oudere jaren.

BDO Audit & Assurance B.V.

datum

28 MAART 2018

paraaf

Beroepen kwijtschelding & bezwaren tegen invorderingsmaatregelen

Ten aanzien van de beroepschriften kwijtschelding in 2017 is er ten opzichte van 2016 sprake van een daling. Het aantal beroepschriften tegen de afgewezen kwijtscheldingsverzoeken is in 2017 met 27,5% gedaald van 1.608 in 2016 naar 1.167.

Deze daling wordt verklaard door een belangrijke proceswijziging. In 2016 konden burgers die digitaal hun verzoek hadden ingediend en een afwijzing hadden ontvangen, alleen nog een beroepschrift indienen. Omdat in het overgrote deel van deze gevallen sprake was van incompleetheit bij de initiële aanvraag, is besloten om in 2017 deze verzoeken pas af te handelen als de aanvraag compleet is.

Het aantal bezwaarschriften tegen de invorderingsmaatregelen ligt met 466 stuks in 2017 juist veel hoger dan in 2016, toen er 251 bezwaarschriften werden ingediend. Deze grote stijging is te wijten aan de implementatie van de Berichten-box in 'Mijn Overheid'. Veel burgers hadden hun originele aanslag (digitaal) gemist, en werden zich hiervan pas bewust toen zij een aanmaning (inclusief aanmaningskosten) via de post ontvingen.

Betalingsregeling

Belastingplichtigen kunnen onder bepaalde restricties en voorwaarden zelf een betalingsregeling met de BSGR treffen via de website. Buiten de mogelijkheid tot automatische incasso in 8 termijnen, worden er jaarlijks duizenden betalingsregelingen getroffen met burgers. In de loop van 2018 zullen er meerdere mogelijkheden voor incasso's (zoals bijvoorbeeld de specifieke datum) worden toegevoegd waardoor er meer flexibiliteit aan burgers kan worden geboden.

Via het selfservicemenu binnen de telefonie blijft deze optie ook beschikbaar voor burgers, zonder dat hier een medewerker aan te pas komt.

Onvermogen/schuldhulpverlening

Het aantal correspondentiestukken met betrekking tot schuldhulpverlening en/of onvermogen is ten opzichte van 2016 met maar liefst 75% gedaald. In 2017 zijn er 1.925 poststukken binnengekomen, terwijl dit er in 2016 nog 8.362 waren.

Deze daling is gerealiseerd door het project PAS (project automatisering schuldhulp) in 2016. Officiële instanties kunnen nu digitaal gegevens ophalen, verwerken en uitwisselen met de BSGR.

In 2017 zijn er 2.280 verzoeken digitaal binnengekomen.

Dwanginvordering

In 2017 zijn er 20% meer aanmaningen verstuurd dan in 2016. Waren het in 2016 80.946 stuks, in 2017 waren het er 97.784 stuks. De belangrijkste oorzaak hiervoor is de implementatie van 'Mijn Overheid'. Veel burgers hebben zich hier voor aangemeld, maar hebben zich niet gerealiseerd dat de aanslag over 2017 dan niet meer via de post zou worden verstuurd. Veel burgers kwamen hier pas achter op het moment dat de aanmaning inclusief kosten via de post werd ontvangen.

Loonvorderingen zijn in 2017 grotendeels digitaal afgehandeld. In totaal is er 9.568 keer loonbeslag gelegd, waarvan 65% digitaal en 35% schriftelijk. Steeds meer werkgevers en uitkeringsinstanties wisselen middels hun eigen inlognaam en wachtwoord hun gegevens uit met de BSGR.

De deurwaarders hebben in 2017 de opdracht gekregen om beslissingen te nemen aan de deur. "Zacht" waar het kan, "hard" waar het nodig is. Enerzijds bijvoorbeeld het helpen met het invullen van een verzoek om kwijtschelding, anderzijds het leggen van beslag als dit noodzakelijk is.

Eind 2017 is conform DB-besluit d.d. 7 september 2017 begonnen met het opschonen van zeer oude vorderingen. In totaal zijn er ruim 900 dossiers waar eerder een beslag voor was gelegd nogmaals beoordeeld door de deurwaarders op aanwezigheid van mogelijke verhaalsmogelijkheden. Op basis van deze beoordeling zijn deze dossiers definitief afgewikkeld voor de openstaande belastingaanslagen.

In 2017 is in samenwerking met Belastingssamenwerking West Brabant twee keer de scanbus ingezet. 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 direct beslag gelegd worden. Bij deze acties zijn er 5.782 kentekens gescand. Dit heeft geresulteerd in 18 directe (deel)betalingen (via cash/PIN), 9 betalingsregelingen, 8 keer beslag op het voertuig, en 1 voertuig is ter plekke afgesleept.

Telefonie

In 2017 is de telefooncentrale uitgebreid met de mogelijkheid tot het invoeren van een kenmerk, waardoor de belastingplichtige direct met de juiste afdeling wordt verbonden. In 2017 werden er in totaal 121.475 telefoongesprekken verwerkt bij de BSGR. In 2016 waren het 108.000 gesprekken. Een stijging van 12%. De afdeling I&I verzorgde in 2017 de afhandeling van 85.140 telefoongesprekken, ruim 70% van het totale aantal.

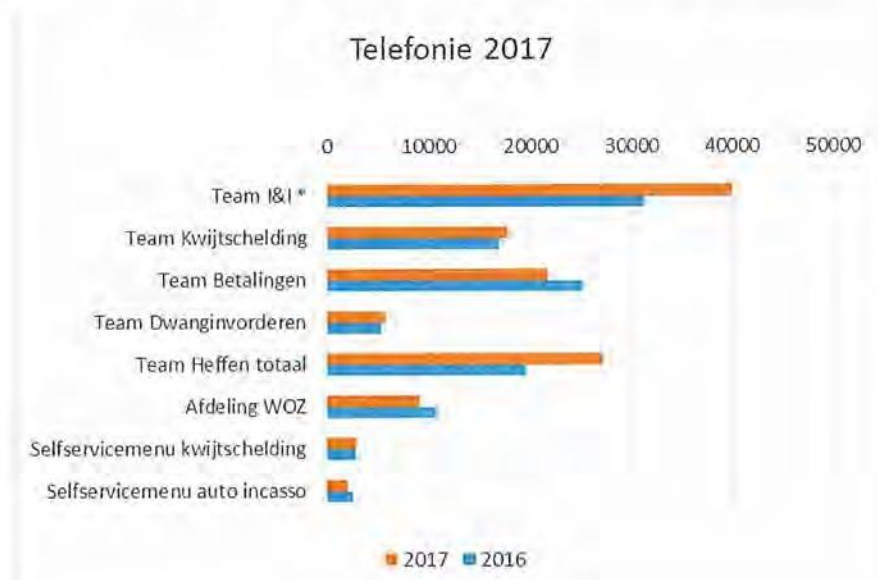
De oorzaak van de grote stijging van het aantal telefoongesprekken ligt met name bij de implementatie van de Berichten-box in 'Mijn Overheid'. Veel burgers hebben contact opgenomen met de BSGR voor een papieren kopie aanslag en om vragen over de Berichtenbox te stellen.

Aantallen telefoongesprekken en serviceniveau over 2017 / afdeling I&I

	2016		2017	
	Aantal	Service %	Aantal	Service %
Januari	2.805	95	4.828	97,2
Februari	9.881	95	9.114	95,6
Maart	12.004	80	11.222	97,7
April	6.884	90	5.971	97,8
Mei	7.560	95	10.183	97,6
Juni	8.649	95	8.199	97,7
Juli	6.893	99	6.418	98,0
Augustus	5.510	91	7.575	98,0
September	4.718	98	5.565	98,5
Oktober	4.407	98	5.918	97,8
November	6.055	95	6.520	97,6
December	3.148	95	3.627	97,3
Totaal	78.514	93	85.140	97,5

In voorgaand overzicht zijn de aantallen ten opzichte van vorig jaar weergegeven. Daarbij is te zien dat er 6.626 telefoongesprekken (= 8,4%) meer zijn beantwoord ten opzichte van vorig jaar maar dat het serviceniveau gestegen is naar 97,5%. De stijging in het serviceniveau heeft te maken met het invoeren van een kenmerk. Hierdoor ontstonden er minder wachtrijen voor burgers. De meeste telefoongesprekken zijn verwerkt in de maanden waarin het merendeel van de aanslagen en aanmaningen verstuurd wordt.

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



Aan alle teamcoördinatoren van de BSGR is in 2017 een opdracht verstrekt om begin 2018 het telefoonmenu voor burgers aanzienlijk in te korten voor zowel doorlooptijd als voor het aantal menukeuzes binnen het servicemenu. Dit om snelheid en gebruiksgemak voor de burger te verhogen.

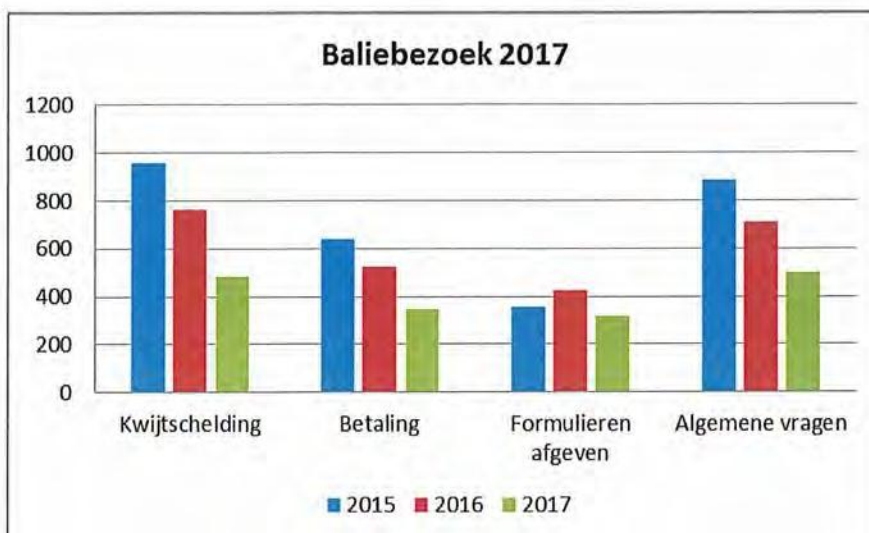
Poststukken

Ten opzichte van vorig jaar is het aantal binnengekomen poststukken wederom gedaald. In 2016 kwamen er nog 100.335 poststukken binnen, terwijl dit in 2017 gedaald is naar 97.652. Dit is te danken aan enerzijds het meer combineren van aanslagen op één biljet en anderzijds de mogelijkheden die geboden worden aan burgers en instanties om via de website van de BSGR zelf bepaalde zaken te regelen met behulp van DigiD en/of inlogcode.

Balie BSGR

Aan de balie van de BSGR zijn er wederom minder bezoeken gebracht dan vorig jaar. Men komt er om te betalen met PIN, om vragen te stellen, maar de meeste bezoekers komen nog steeds voor hulp bij het invullen van het kwijtscheldingsformulier. In 2016 werd er in 762 gevallen hulp geboden bij het invullen van een kwijtscheldingsverzoek, terwijl dit in 2017 nog maar 482 gevallen waren. De daling van 25% is onder andere te verklaren doordat er weer sociale teams binnen de gemeenten zijn. Gedurende 2017 is er meerdere keren voorlichting aan deze teams gegeven zodat zij burgers beter kunnen ondersteunen bij het invullen van de verzoeken.

In totaal werd er in 2017 voor € 196.000,- via PIN/contant afgerekend bij de BSGR en deurwaarders.



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 een teamcoördinator en hun eigen stagebegeleider op school.

Wat heeft dat gekost?

x € 1.000	Primaire Begroting 2017	Gewijzigde Begroting december 2017	Realisatie 2017	Realisatie versus begroting	Realisatie 2016
Lasten					
Personeelslasten	1.762	1.762	1.631	131	1.729
Overige goederen en diensten	708	788	785	3	702
Totaal Lasten	2.470	2.550	2.416	134	2.431
Baten					
Bijdragen deelnemers	-1.370	-650	-498	-152	-486
Invoeringsopbrengsten	-1.100	-1.900	-1.918	18	-1.945
Totaal Baten	-2.470	-2.550	-2.416	-134	-2.431
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

Het programma Informatie en Inning kent in totaal een behaald voordeel van € 134K.

De personeelslasten binnen het programma Heffen laten een onderuitputting zien van € 131K. Enerzijds door minder inhuur, anderzijds door het niet invullen van vacatureruimte. Een en ander als gevolg van de voortschrijdende digitalisering.

De post overige goederen en diensten is met € 3K onderschreden.

Met betrekking tot de invoeringsopbrengsten was per 31 december 2017 een bedrag gerealiseerd van € 1.918K. In tegenstelling tot de in voorgaande jaren gehanteerde systematiek wordt er niet (meer) gerekend met een nog te ontvangen bedrag over 2017. Dit als gevolg van de besluitvorming over een gewijzigde financieringssysteem per 2018 (Kostprijscalculatiemodel). Wanneer hier wel rekening mee zou zijn gehouden was er nog een te ontvangen recht van ± € 85K. De invoeringsopbrengsten

komen vanaf 2018 direct ten gunste van de deelnemers. Tevens is er een correctie geboekt minus € 137K op de beginstand d.d. 1-1-2011 van de ontvangen invorderingskosten. De nog te ontvangen invorderingskosten oude jaren zijn bij de overdracht naar de BSGR voor een te hoog bedrag meegenomen. Een en ander vloeit voort uit de analyse van de verschillen waar de vorige accountant EY om had gevraagd. Daarnaast is er over de bestaansperiode van de BSGR zelf een correctie uitgevoerd van plus € 12K.

3.2.4 Programma 3: Waarderen

Onderwerp

De BSGR 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 juiste jaarlijkse waardebepaling en waardevaststelling 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 met ondersteuning van inhuurkrachten in piekperioden of wanneer extra inzet gezien de deadlines noodzakelijk wordt geacht.

Alle activiteiten met betrekking tot het behandelen en afdoen van waarde-bezwaren (WOZ-bezwaren), het afhandelen van ingebrekestellingen wegens het uitblijven van een uitspraak binnen de wettelijke beslistermijn met betrekking tot deze bezwaren alsmede het voeren van verweer tegen WOZ-, plicht- en maatstafberoepsschriften horen tevens binnen het takenpakket van de afdeling WOZ.

De uitvoering van de activiteiten dient plaats te vinden conform het toetsingskader alsmede de richt- en tijdlijnen van de Waarderingskamer (WAKA). Zij houdt periodiek toezicht, controleert en beoordeelt gemeenten en samenwerkingsverbanden op de uitvoering van de Wet WOZ.

Wat hebben we gedaan?

In 2017 is allereerst een mooie mijlpaal bereikt: het structureel verbeteren van processen en het aantoonbaar 'in controle' zijn op interne beheersingsmaatregelen heeft ertoe geleid dat het algemene oordeel van de Waarderingskamer medio 2017 is geüpgraded naar een 'goed' (vier sterren).

De belangrijkste aandachtspunten die aan deze beoordeling ten grondslag liggen behelzen het gebied van interne controles op volledigheid en actualiteit, de voortgang op WOZ-(deel)processen en de resultaten hiervan alsmede de kwaliteit van de objectkenmerken en de WOZ-taxaties.

Ook het bezoek van de Waarderingskamer op 19 januari jl. voor de kwaliteitscontrole van de gemeente Gouda is goed beoordeeld waarbij is aangegeven dat de WAKA toestemming verleent om de aanslagen met dagtekening 28 februari 2018 te verzenden.

Bovenstaande aandachtspunten zijn niet alleen voor de beoordeling van de Waarderingskamer van belang maar zijn (grotendeels) ook opgenomen in de ISAE controles op de afdeling WOZ.

Belangrijke verdere ontwikkelingen in 2017:

- ✓ De WOZ waarden van woningen zijn per 1 oktober 2016 openbaar en moeten ter beschikking staan van de belanghebbenden. Tot 1 augustus 2017 heeft BSGR dual de WOZ waarden van woningen ter beschikking gesteld: voor de gemeenten die nog niet waren aangesloten op de LV-WOZ via een tussentijdse voorziening (WOZ-viewer) en voor de gemeenten die waren aangesloten op de LV-WOZ via een tussentijdse voorziening (WOZ-viewer) en voor de gemeenten die waren aangesloten op de LV-WOZ via een tussentijdse voorziening (WOZ-viewer).

aangesloten op de LV-WOZ via het landelijke loket. De WOZ waarden van alle woningen van onze deelnemende gemeenten kunnen nu geraadpleegd worden via www.wozwaardeloket.nl. Daarin zijn vanaf 1 maart 2018 zowel de WOZ-waarden belastingjaar 2017 als belastingjaar 2018 opgenomen.

- ✓ Het verder terugbrengen van het aantal nog te waarderen objecten; daar waar op 1 januari 2017 voor 321 WOZ objecten nog geen waarde was vastgesteld, is dit aantal op 1 januari 2018 teruggebracht naar 78 WOZ objecten. Deze hebben nagenoeg allemaal betrekking op belastingjaar 2017. Deze aantallen vallen voor alle deelnemende gemeenten binnen de normaantallen van de Waarderingskamer.



- ✓ Het proces Permanente Markanalyse (PMA) Woningen is in 2017 op een andere wijze vorm gegeven. Er is een specialistengroep PMA in het leven geroepen waarin een aantal ervaren taxateurs de marktanalyse van alle verkopen van de deelnemende gemeenten op een modelmatige wijze analyseren. Dit heeft naast een meer uniforme werkwijze tot gevolg dat er hoogwaardigere en nog consistentere samenhang ontstaat tussen de marktgegevens. Dit met als doel een waardering met nog meer consistentie in waardeverhoudingen tussen objecten en groepen waar wel verkoopcijfers aanwezig zijn en objecten en groepen waar dit niet het geval is. Zowel de interne controle als de controle door de Waarderingskamer leidt tot de conclusie dat we in deze doelstelling geslaagd lijken te zijn. Het gedeeltelijk inzetten van medewerkers op meer specialistische werkzaamheden zal mogelijk in de toekomst meer gaan gebeuren. Met dien verstande dat alle medewerkers op alle werkzaamheden binnen de functieomschrijving inzetbaar moeten blijven en dat er sprake is van accentverschillen.
- ✓ De doorlooptijd van de verwerking van de PMA is mede doordat de aantallen verkoopcijfers in 2017 ten opzichte van 2016 veel hoger waren, langer geweest als gevolg waarvan later dan gepland met de herwaardering belastingjaar 2018 is aangevangen. Additioneel heeft traagheid in de software en personele uitval als gevolg van ziekte geleid tot een hoge werkdruk aan het einde van het jaar. De herwaarderingsactiviteiten zijn begin februari 2018, en dus nog tijdig, afgerond.
- ✓ De in 2016 opgezette kwaliteitsquery's die op individueel niveau kunnen inzoomen op onderdelen en primaire – en secundaire objectkenmerken zijn lopende 2017 verbeterd; kwaliteitsslagen op het gebied van WOZ gegevensbeheer kunnen nog eenvoudiger en meer geactualiseerd gesignaleerd worden en overzichtelijk worden teruggekoppeld aan de medewerkers. Doel is om onjuistheden in de WOZ-administratie zoveel mogelijk aan de voorkant van het proces te signaleren en onjuiste terugkoppeling richting de basisadministratie(s) en belanghebbenden te voorkomen;
- ✓ In navolging hiervan is in het 3^e en 4^e kwartaal van 2017 een ruwe opzet voor een kwaliteitsdashboard WOZ taxaties woningen gemaakt. Hierin zijn de belangrijkste kwaliteitscontroles overzichtelijk in één overzicht gegroepeerd, zoveel mogelijk gebruik makend

VOOR WAARMERKINGSOORDEELDEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum

28 MAART 2018

paraaf

van reeds bestaande query's op dit vlak. De opgenomen controles sluiten aan op het beoordelingsprotocol van de Waarderingskamer en geven de mogelijkheid om tussentijds eenvoudig en snel bij te kunnen sturen. De eerste vruchten worden hiervan al genoten; voor de aanlevering van de Zelfevaluatie aan de Waarderingskamer zijn steeds minder incidentele (en op het laatste moment uit te voeren) opwerkacties en bijstuuracties benodigd. Dit kwaliteitsdashboard zal in 2018 verder worden uitgebreid, verfijnd en meer visueel gemaakt worden;

- ✓ Ook is er in 2017 veel aandacht geweest voor het bijhouden en/of op een hoger niveau brengen van het kennisniveau van de medewerkers op de afdeling WOZ. Intern zijn er door de medewerkers gegevensbeheer onderling 'kennissessies' gegeven waarbij er één deelaspect van een totaalproces werd belicht. Een mooi moment om gezamenlijk de puntjes weer eens op de spreekwoordelijke 'i' te zetten en de werkinstructies te updaten. Daarnaast zijn er medewerkers naar een vervolgcursus BAG geweest en hebben een aantal medewerkers een aanvang gemaakt met het WOZ-diploma. De vakbekwaamheidseisen van de Waarderingskamer, het groeiende besef bij medewerkers dat de werkzaamheden in de nabije toekomst echt gaan veranderen en de gevoerde POP-gesprekken hebben medewerkers meer dan voorheen in beweging gezet. Een goede ontwikkeling voor medewerkers persoonlijk en voor de organisatie; beter op de toekomst voorbereide medewerkers met een groeiend kennisniveau! Daarnaast heeft een aantal taxateurs zich in kunnen schrijven in de WOZ-registers binnen verschillende vastgoedbranches; de hierbij verplichte permanente educatie zal ook blijvend zorgen voor een actueel kennisniveau.

Verder heeft het jaar 2017, naast de in omvang groeiende reguliere werkzaamheden door toename van gemeentelijke WOZ objecten (areaaluitbreiding) alsmede doorwerking van het stelsel van basisregistraties, in het teken gestaan van de afronding en opzet van belangrijke en omvangrijke projecten: afronding van de projecten 'aansluiting op de LV-WOZ' en 'WOZ-BAG-koppeling' en opzet van de projecten 'Voormeldingen', 'Waterneddedigingswerken' en 'Overgang van inhoud/bruto-vloeroppervlakte naar gebruiksoppervlakte'. Dit laatste project zal doorlopen tot 1 januari 2022; hiervoor zal, gezien de omvang en impact, structureel budget ter beschikking moeten worden gesteld. Het projectplan inclusief de financiële onderbouwing is in december 2017 door het bestuur goedgekeurd.

Project Aansluiting LV-WOZ

Nadat in 2016 vier van de negen deelnemende gemeenten van de BSGR waren aangesloten op de LV-WOZ, is voor de gemeenten Oegstgeest, Zoeterwoude, Katwijk, Bodegraven-Reeuwijk en Waddinxveen de aansluiting in 2017 gerealiseerd. De aangepaste planning die einde 2016 was opgesteld, afronding einde april 2017, is niet helemaal haalbaar gebleken. Bij projecten van deze omvang komen helaas vaak lopende het traject problemen naar boven die vooraf nauwelijks in te schatten zijn. Tegenvallers van allerlei pluimage, systeemtechnisch, tegenvallende doorlooptijden (door drukte bij het Kadaster), verschillen in test- en productiefase alsmede onduidelijkheid over welke berichten niet ontvangen of verzonden waren, hebben tot een langere doorlooptijd geleid. Einde juli 2017 is dit project afgerond en zijn alle deelnemende gemeenten aangesloten op de LV-WOZ.

Uitvoering van de projecten koppeling WOZ-BAG en aansluiting LV-WOZ is in 2017 (ruim) binnen het ter beschikking gestelde budget uitgevoerd.

Project Koppeling WOZ-BAG

Voor de aansluiting op de LV-WOZ was voor zowel op verblijfsobjecten als op panden een minimaal koppelingspercentage benodigd van 90%, conform de norm-eis van de Waarderingskamer. Vanuit kwaliteitsoogpunt is het interne doel om een minimaal koppelingspercentage van 98-99% te realiseren op de VerBlijfsObjecten. Voor de Panden zal dit koppelingspercentage lager liggen. Er wordt gestreefd

naar een koppelingspercentage tussen de 95-98%; voor een aantal gemeenten zijn hier in 2017 mooie stappen gemaakt, voor overige gemeenten zal hier in 2018 extra aandacht voor zijn.

Een volledige koppeling (100%) is echter een utopie; er zijn altijd aanwijsbare oorzaken waardoor niet alle BAG-(deel)objecten aan een WOZ object gekoppeld kunnen worden (of vice versa), bijvoorbeeld door het pas na gereedmelding van een nieuwbouwproject opvoeren van panden als deelobjecten of door niet uniforme afstemming van wetgeving BAG en WOZ.

Koppeling WOZ-BAG	Koppelingspercentage VBO		Koppelingspercentage Pand_ID	
Gemeente	31-12-2016	31-12-2017	31-12-2016	31-12-2017
Bodegraven-Reeuwijk	96,20%	99,07%	96,50%	98,60%
Gouda	96,80%	99,09%	92,50%	93,75%
Katwijk	96,60%	98,80%	96,70%	97,14%
Leiden	94,10%	98,31%	91,00%	94,35%
Oegstgeest	95,20%	98,29%	95,70%	96,08%
Voorschoten	97,90%	99,08%	94,70%	94,10%
Waddinxveen	94,90%	96,48%	89,30%	96,03%
Wassenaar	98,00%	98,53%	93,50%	93,08%
Zoeterwoude	96,70%	99,18%	91,00%	99,33%

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

Project Voormeldingen:

In het 4^e kwartaal van 2017 is voor het eerst de Voormelding woningen (met geprognosticeerde WOZ waarde belastingjaar 2018) door de BSGR ingezet. Hierbij hebben de burgers op digitale wijze de mogelijkheid gekregen om niet alleen de objectkenmerken, die dienen als basis voor de waardering van hun woning te bekijken en te controleren, maar tevens de mogelijkheid om vooraf de waarde te bekijken. Daarbij kan via inloggen op de digitale balie een reactie aan de BSGR worden gegeven welke kan variëren van 'eens met de waarde' tot 'oneens met de waarde en/of de objectkenmerken'. Gedurende een periode van 6 weken, lopende tot 8 december 2017, had een select groepje burgers de mogelijkheid om aan deze Pilot mee te doen.

Ongeveer 35% van de burgers heeft ingelogd om de gegevens te bekijken. Van deze 35% heeft circa 25% daadwerkelijk een reactie ingevuld en heeft de resterende 10% het gelaten bij inloggen. De verwerking van de reacties op de Voormeldingen loopt tot einde januari 2018; in februari/maart 2018 zal een evaluatie worden opgemaakt met daarin opgenomen een advies voor belastingjaar 2019.

De kostencomponent zal hierin nadrukkelijk worden meegenomen. In 2017 was hiervoor additioneel budget aangevraagd; alhoewel de evaluatie nog niet is afgerond, kan wel gesteld worden dat de totale kosten naar verwachting ongeveer 35% van het ter beschikking gestelde budget bedragen. Enerzijds omdat de respons van een (significant) lager niveau is gebleken maar tegelijkertijd wel veel hoger ligt dan bij vergelijkbare Samenwerkingsverbanden. Anderzijds omdat door een aanscherping van de bestaande software (en inbedding in de eigen bestaande procedures) de verwerkingstijd enorm veel lager ligt dan bij het als uitgangspunt genomen Samenwerkingsverband dat ervaring had met Voormeldingen met de software van Centric. Dit betekent dat circa € 65.000 van het ter beschikking gestelde budget voor personele inhuur voor 2017 niet is uitgenut.

VOOR WAARMERKINGSDOELENDEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum

28 MAART 2018

paraaf

Project Watervedigingswerken:

Naar aanleiding van het arrest van de Hoge Raad van 4 maart 2016 en de jurisprudentie die daarna door verschillende rechtbanken en gerechtshoven is gewezen, zal uniformiteit in WOZ taxaties op dit gebied noodzakelijk zijn. De Waarderingskamer heeft in haar brief d.d. 29 juni 2017 het belang van toepassing met ingang van waardepeildatum 1 januari 2017 onder de aandacht gebracht en daarnaast aangegeven dat bij afwezigheid van een gedegen onderzoek en plan van aanpak dit kan leiden tot het niet instemmen met de bekendmaking van de WOZ waarden belastingjaar 2018. BSGR heeft het project om de onbebouwde oppervlakte die onderdeel is van een dijklichaam (per WOZ-object) te bepalen extern ondergebracht; de teruggekoppelde gegevens kunnen deels geautomatiseerd worden opgewerkt. Voor de desbetreffende WOZ-objecten zal het waterschap dan naast de watersysteemheffing gebouwd op basis van de WOZ waarde ook een aanslag watersysteemheffing ongebouwd kunnen opleggen naar de oppervlakte van het vrijgestelde gedeelte. Grosso modo kan dit als uitwerking hebben dat de opbrengst voor het Waterschap iets hoger en voor de gemeenten iets lager zal gaan uitvallen. De planning is erop gericht om de hieruit voortvloeiende werkzaamheden in de eerste vier maanden van 2018 af te ronden zodat de geraakte objecten uiterlijk in het kohier van mei op aanslag gaan.

Het extra ter beschikking gestelde budget voor dit project is in 2017 niet volledig aangewend; de automatiseringskosten zijn als kosten opgenomen terwijl de personele 'uitputting' niet eerder dan januari 2018 zal optreden. Daarnaast wordt verzocht om extra budget ter beschikking te stellen; de omvang van de geraakte objecten is naar aanleiding van de inventarisatie groter gebleken dan vooraf ingeschat. Voor de verdere verwerking van de gegevens is in 2018 circa € 26.000 benodigd.

Project Over van inhoud/bruto-vloeroppervlakte naar gebruiksoppervlakte:

Vanaf 1 januari 2022 is er een verplichting om te waarderen op basis van gebruiksoppervlakte; er is een overgangperiode van vijf jaar aangekondigd om dit te gaan realiseren. Toepassing betekent naast 'eenmalig inwinnen, meervoudig gebruik' ook een herkenbaar beeld bij burgers en bedrijven; de gegevens zijn immers op het WOZ-waardeloket al zichtbaar.

Het overzetten van de gegevens vanuit de BAG is voor dit project geen optie gebleken; naast het feit dat de tolerantiegrenzen in de BAG veel ruimer zijn dan voor de WOZ en de BAG-gegevens vanuit het verleden vaak met een generieke omrekening zijn omgezet van inhoud naar gebruiksoppervlakte, moet de gebruiksoppervlakte in de WOZ-administratie, anders dan in de BAG, ook per objectdeel worden geregistreerd. Door middel van het gebruik maken van een 3D-tool (Way2GO) van Loket 31 zal dit omvangrijke project worden aangevlogen waarbij in de pilotfase eerst de validiteit van de tool getest zal worden; er zal een omvangrijke steekproef van diverse categorieën uit de gemeenten Leiden en Gouda in de pilot betrokken worden. In december 2017 is het projectplan inclusief de financiële onderbouwing door het bestuur goedgekeurd. Bij de uitvoering van dit project zal aandacht gevraagd worden voor het gemeenschappelijk belang van de afdelingen BAG van de gemeenten en de afdeling WOZ van de BSGR en zal nadrukkelijk gestuurd worden op de mogelijkheid van het betrekken van de (medewerkers van) BAG-afdelingen van de deelnemende gemeenten bij de uitvoering van het plan.

Dit project zal doorlopen tot 1 januari 2022; voor de uitvoering wordt gedurende deze periode een budget van ongeveer € 985.000 gevraagd vanuit een nog te vormen bestemmingsreserve.

WOZ bezwaar- en beroepsschriften**Bezwaarschriften**

Ook in 2017 lijkt er een duidelijke trend zichtbaar in de toename van het aantal bezwaarde objecten; deze is echter voornamelijk toe te rekenen aan de enorme toename van het aantal ingetrokken bezwaarschriften alsmede het beschikbaar komen van de informele bezwaaraafhandeling voor alle deelnemende gemeenten.

WOZ bezwaren op objectniveau	Totaal aantal WOZ bezwaren	Totaal aantal Woning bezwaren	Totaal aantal Niet-Woning bezwaren
2015	3838	2512	1326
2016	4077	3003	1074
2017	4823	3731	1092

Bovenstaand overzicht betreft het aantal bezwaarde WOZ objecten inclusief informele, huurders- en ambtshalve WOZ-bezwaren op objectniveau. *Voor 2015, 2016 en 2017 zijn in dit overzicht tevens de bezwaarde objecten meegenomen die in een later jaar, dan het desbetreffende belastingjaar, zijn ingediend.

Wanneer de WOZ-bezwaren op objectniveau zowel voor de ingetrokken bezwaren als voor het informele traject 'gecorrigeerd' worden, ontstaat een stabiel beeld met jaarlijks tussen de circa 3600 en 3750 bezwaren op objectniveau. De correctie op het aantal ingediende informele WOZ bezwaren moet wel in het juiste perspectief gezien worden; er dient slechts 'gecorrigeerd' te worden voor de ongegronde bezwaren, de gegronde informele bezwaren hadden immers hoogstwaarschijnlijk bij afwezigheid van deze mogelijkheid, geleid tot het indienen van een regulier formeel bezwaar. Een ingediend informeel bezwaar leidt slechts bij uitzondering tot het nogmaals indienen van een formeel bezwaarschrift.

WOZ bezwaren op objectniveau	Totaal aantal WOZ bezwaren	Totaal aantal WOZ bezwaren excl. ongegronde informele en ingetrokken bezwaren
2014	3657	
2015	3838	3699
2016	4077	3570
2017	4823	3749

De huurdersbezwaren nemen in 2017 wederom, waarschijnlijk als gevolg van meer 'bekendheid' hiermee alsmede de openbaarheid van de WOZ gegevens voor woningen, iets toe maar ook hier is de stijging bijna geheel toe te schrijven aan de ingediende informele huurdersbezwaren.

Al met al kan de voorzichtige conclusie getrokken worden dat de openbaarheid van de WOZ waarden per 1 oktober 2016 voornamelijk niet leidt tot een enorme toename van het aantal reguliere WOZ bezwaren op objectniveau.

Eind juli was voor circa 74% van de bezwaarde objecten de uitspraak op bezwaar reeds verzonden (ca. 63% eind juli 2016). Eind december 2017 is 99,1% van de bezwaarschriften afgerond. Daar waar geen tijdige afhandeling kon plaatsvinden is op grond van artikel 7:10 van de Algemene Wet bestuursrecht met dagtekening 29 december een verdagingsbrief aan belanghebbende verzonden hetzij is informatie-uitwisseling of overleg gaande hetzij is de hoorzitting ingepland.

Met betrekking tot de wijze van indienen van een WOZ bezwaar is het opmerkelijk te constateren dat het indienen van een bezwaarschrift per brief een stijgende lijn vertoont terwijl het digitaal via de portal indienen (iets) aan terrein lijkt te verliezen. Deze tendens zal nauwlettend in de gaten worden gehouden.

gehouden. Deze laatste vorm van bezwaarindiening is namelijk voor de BSGR verreweg het meest efficiënt (minder handmatige acties nodig).

Wijze van indienen WOZ bezwaar



Onder 'Wijze van indienen WOZ bezwaar Anders' vallen de bezwaarschriften welke ambtshalve of per e-mail zijn ingediend.

Uitspraken WOZ bezwaren op objectniveau



Belanghebbenden hebben in 2017 frequenter een No-Cure-No-Pay bureau ingeschakeld bij het indienen van een WOZ bezwaar; voor belastingjaar 2016 in circa 17% van het totaal aantal bezwaarde objecten tegen circa 21% voor belastingjaar 2017. Dit ligt nog onder het landelijk gemiddelde voor belastingjaar 2017 (Bron: www.waarderingskamer.nl/kengetallen). In absolute zin is echter het aantal bezwaren op objectniveau ingediend door No-Cure-No-Pay bureaus toegenomen met bijna 50% ten opzichte van vorig belastingjaar. Een ontwikkeling die nauwlettend in de gaten moet worden gehouden!

Een mooie tendens lijkt zichtbaar op het aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften; deze lijkt zich ten opzichte van 2016 minimaal te stabiliseren. De landelijke kengetallen (Bron: www.waarderingskamer.nl) laten een percentage 'gegrond' van iets boven de 50% zien (2016, cijfers voor 2017 zijn nog niet beschikbaar). Voor de BSGR lijkt dit percentage net als in 2016 lager te liggen; een mooie constatering.

Aantallen WOZ bezwaarschriften 2017													
OMSCHRIJVING	INDICATOR	Bodegraven-Reeuwijk	Gouda	Katwijk	Leiden	Oegstgeest	Voorschoten	Waddinxveen	Wassenaar	Zoeterwoude	Rijnland	Totaal	
Bezwaar tegen de WOZ-waarde	Openstaand 31-12-2016	4	2	2	2	0	5	4	3	4	17	43	
Rijnland WSHE	Ingediend	341	609	415	1.046	243	346	211	370	137	3.080	6.798	
	Afgehandeld	339	606	412	1.032	242	349	213	372	136	3.075	6.776	
	Openstaand 31-12-2017	6	5	5	16	1	2	2	1	5	22	65	

Bovenstaand overzicht betreft het aantal bezwaarschriften exclusief ambtshalve ingediende bezwaarschriften

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 formele - en informele bezwaarschriften (welke tijdens de informele bezwaarfase zijn ingediend) zijn het afgelopen jaar 491 ambtshalve waarde-aanpassingen in behandeling genomen. Het betreft in 197 gevallen een door belanghebbende ingediend verzoek. In de overige gevallen is er sprake van automatische verwerking inzake de doorvertaling van huurders- en eigenarenbezwaarschriften

Beroepsschriften

In 2017 zijn er door de juridisch medewerkers 181 beroepsschriften behandeld. Het betreft 146 WOZ-beroepen en 35 plicht- en maatstaf beroepszaken. Dit aantal is ongeveer gelijk aan 2016.

Einde 2017 stonden er nog 68 beroepsschriften open ter afhandeling. Het betreft 44 WOZ beroepen en 24 plicht-, maatstaf- of parkeerberoepen.

WOZ beroepen

In 2017 is voor ongeveer 35% van de ingediende beroepsschriften voorafgaande aan de zitting een compromis gesloten. Daar waar het beroepsschrift wel ter zitting werd gebracht is in 35% de belanghebbende alsnog (gedeeltelijk) in het gelijk gesteld; in 65% van de gevallen is de uitspraak ongegrond verklaard.

Alhoewel in totaliteit het aantal ingediende beroepen door No-Cure-No-Pay bureaus zich lijkt te stabiliseren, ligt het aantal belanghebbenden dat zich in de beroepsfase bij WOZ geschillen laat bijstaan door deze kantoren inmiddels iets boven de 50%.

Plicht-, Maatstaf- en parkeerberoepen

In de beroepsfase van de plicht-, maatstaf- en parkeergeschillen wordt nagenoeg geen beroep gedaan op vertegenwoordiging door No-Cure-No-Pay kantoren. In bijna de helft van de gevallen is

vooraangaande aan de zitting een compromis met belanghebbende of diens gemachtigde gesloten. Wanneer het beroepsschrift ter zitting is beslecht, werden deze allemaal hetzij ongegrond verklaard, hetzij alsnog ingetrokken.

Wat heeft dat gekost?

x € 1.000	Primaire Begroting 2017	Gewijzigde Begroting december 2017	Realisatie 2017	Realisatie versus begroting	Realisatie 2016
Lasten					
Personeelslasten	2.089	2.199	2.013	186	2.039
Overige goederen en diensten	147	207	190	17	145
WOZ-BAG/LV-WOZ	0	50	27	23	143
Totaal Lasten	2.236	2.456	2.231	225	2.327
Baten					
Bijdragen deelnemers	-2.236	-2.406	-2.205	-202	-2.191
Totaal Baten	-2.236	-2.406	-2.205	-202	-2.191
Gerealiseerde totaal van saldo van baten en lasten	0	50	26	24	136
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	-50	-50	0	-100
Dotaties aan bestemmingsreserves	0	50	50	0	100
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	0	-50	-26	-24	-136
Gerealiseerde resultaat	0	0	0	0	0

Het programma Waarderen kent in totaal een behaald voordeel van € 225K.

De personeelslasten binnen het programma Waarderen laten een onderuitputting zien van 186K. Deze is grotendeels toe te schrijven aan een drietal projecten, waarvan de eerste twee pas aan het einde van 2017 zijn opgestart (en beide doorlopen in 2018): projecten Voormeldingen, Waterverdedigingswerken en WOZ-BAG/LV-WOZ.

Voor het project Voormeldingen was 100K te beschikking gesteld; hiervan is een bedrag van circa 65K voor personele inhuur voor 2017 niet uitgenut. Het project wordt eind januari 2018 afgerond.

Daarnaast zal met betrekking tot het project Waterverdedigingswerken de personele uitputting vanaf januari 2018 worden ingezet (in plaats van de laatste maanden van 2017). Voor de verdere verwerking van de gegevens is in 2018 circa 26K benodigd.

Voor de aansluiting op de LV-WOZ voor alle deelnemende gemeenten alsmede de 'afronding' van de WOZ-BAG zijn nog kosten gemaakt. Er was 23K minder benodigd dan geraamd.

De lagere uitgaven bij overige goederen en diensten worden voornamelijk verklaard door minder uitgaven in vergoedingen voor proces-, gerechts- en griffiekosten.

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 2017 is een grote Europese aanbesteding gehouden. Dit betreft de "print-, couverteer-, verzenden en archiveringsdiensten". Het contract met de huidige leverancier liep per ultimo 2017 af en kon, conform de overeenkomst, niet meer verlengd worden. Met de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving, zijnde Jetmail, is een contract aangegaan met een looptijd van drie jaar, waarbij de BSGR het recht heeft het contract te verlengen met tweemaal één jaar.

In juni 2017 is de "Regeling periodiek onderzoek" gewijzigd en door het algemeen bestuur vastgesteld. De regeling periodiek onderzoek regelt het doen van onderzoeken op het vlak van doelmatigheid en doeltreffendheid.

In december 2017 is de "Regeling waardering en afschrijving activa BSGR 2018" gewijzigd door het algemeen bestuur vastgesteld.

De regeling waardering en afschrijving activa regelt de wijze waarop balansuitgaven worden gewaardeerd en afgeschreven.

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

De taken van bestuur en beleid hebben zich met name geconcentreerd op privacy- en beveiligingsbeleid. (zie paragraaf 3.2.1)

Voor wat betreft communicatie is in het vierde kwartaal veel aandacht geweest voor het klantvriendelijker schrijven van brieven. Onder begeleiding van een extern bureau zijn inmiddels de meest gebruikte brieven herschreven. Tevens is gewerkt aan een meer moderne en klantvriendelijke versie van de BSGR website. Deze zal in de loop van eerste kwartaal van 2018 'live' gaan.

Wat heeft dat gekost?

x € 1.000	Primaire Begroting 2017	Gewijzigde Begroting december 2017	Realisatie 2017	Realisatie versus begroting	Realisatie 2016
Lasten					
Personeelslasten	737	737	650	87	636
Kapitaalslasten	140	140	124	16	124
Automatiseringskosten	1.150	1.250	1.149	101	1.099
Huisvestingslasten	851	811	755	56	746
Overige goederen en diensten	650	600	446	154	425
Bijdrage SP71	0	0	0	0	0
Aanvulling Rekening Courant positie	0	0	83	-83	108
Totaal Lasten	3.528	3.538	3.207	331	3.138
Baten					
Bijdragen deelnemers	-3.528	-3.538	-3.207	-331	-3.030
Totaal Baten	-3.528	-3.538	-3.207	-331	-3.030
Gerealiseerde totaal van saldo van baten en lasten	0	0	0	0	108
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	0	0	0	-108
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 Directie en Bedrijfsvoering laat aan de lastenkant een voordeel zien ad € 331K.

De personeelslasten van het programma Directie & Bedrijfsvoering laten een onderuitputting zien van € 87K. Enerzijds omdat er geen gebruik is gemaakt van een flexibele schil, anderzijds hebben een sabbatical en vacatureruimte die in beperkte mate is ingehuurd bijgedragen aan deze onderuitputting.

De kapitaalslasten zijn onderschreden met een bedrag ad € 16K.

Er is sprake van een voordeel op de automatiseringskosten ad € 101K en de overige goederen en diensten ad € 154K.

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 onderschrijding met betrekking tot de huisvestingslasten is met name veroorzaakt door onderuitputting in de raming voor huur en servicekosten (29K), schoonmaakkosten (11K) en overige huisvestingskosten (14K).

De overige goederen en diensten hebben betrekking op een diversiteit aan uitvoeringskosten. De grootste onderschrijdingen betreffen de externe advieskosten ad € 99K, de accountantskosten ad € 39K en de bankkosten ad € 20K.

Verder is er incidenteel een aanvulling gedaan op de rekeningcourantpositie van de belastingrekening (83K). Het betreft hier een verschil waarvan in 2017 de afloop is gemonitord en is vastgesteld dat het verschil is ontstaan in de opstartperiode en niet wegløopt zonder eenmalig het resultaat te nemen. Wij verwijzen hierbij naar het controleverslag 2016 van de accountant EY waar afgesproken is dat het verschil tussen Exact en Key2Belastingen wordt uitgezocht en opgelost.

VOOR WAARMERKINGSDOELEINDEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum

28 MAART 2018

paraaf

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 2017	Primaire Begroting 2017	Gewijzigde Begroting december 2017	Realisatie 2017	Realisatie versus begroting	Realisatie 2016
Onvoorzien	100	100	0	100	0
Flankerend beleid	150	250	149	101	284
Totaal Lasten	250	350	149	201	284
Baten					
Bijdragen deelnemers	-77	-497	-1.281	784	-969
Bijdragen overig	0	0	0	0	-1
Saldo financieringsfunctie	-23	-18	-13	-5	-16
Totaal Baten	-100	-515	-1.294	779	-986
Gerealiseerde totaal van saldo van baten en lasten	150	-165	-1.145	980	-702
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	-160	-60	-100	-100
Dotaties aan bestemmingsreserves 2017	0	60	60	0	100
Dotaties aan bestemmingsreserves 2018		100		100	
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	-150	-250	-149	-101	-284
Gerealiseerde resultaat	0	-415	-1.294	879	-986

Het totale voordeel op de lasten bedraagt € 201K (inclusief de post Onvoorzien). Het voordeel ten opzichte van de begrotingswijziging december 2017 wordt verklaard door een 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 2017 hebben zich dergelijke uitgaven niet voor gedaan.

Het voordeel aan de batenkant is per saldo het gevolg van de onderuitputtingen binnen de programma's.

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 2017 van € 1.751K. Het eigen vermogen per 1 januari 2017 is samengesteld uit de algemene reserve ad € 324K, de bestemmingsreserve Flankerend Beleid ad € 441K. Daarnaast bedroeg het nog te besteden rekeningresultaat over 2016 € 986K.

Na besteding van het rekeningresultaat in maart 2017 is de samenstelling van het eigen vermogen met € 258K gestegen naar € 1.023K. Een bedrag van in totaal € 258K werd vanuit het rekeningresultaat over 2016 bestemd voor het project opwerken kadastraal (€ 48K) en voor WOZ-BAG/LV-WOZ (€ 50K) en voor de bestemmingsreserve Flankerend beleid € 160K, waarvan € 60K voor 2017 en € 100K voor 2018.

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 2017 geen assuranceverklaring meer af te laten geven, is het raamwerk voor 2017 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.

Uit 2017 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. Op 9 maart 2017 heeft het dagelijks bestuur ingestemd met het geactualiseerde document ICT Beleid informatiebeveiliging BSGR. Periodiek wordt het Dagelijks bestuur geïnformeerd over de daarin opgenomen maatregelen op ICT gebied.
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 Groei 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.

VOOR WAARMERKINGSDOELEINDEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum

28 MAART 2018

paraaf

Risico's (vervolg)	Getroffen maatregelen
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 dienen zich bewust te zijn van het feit dat zij werken met vertrouwelijke gegevens, die zij niet zonder meer met derden mogen delen. Om te toetsen in hoeverre dit bewustzijn actueel is, is er begin 2018 een nulmeting uitgevoerd naar de kennis en het gedrag aangaande dit onderwerp onder de medewerkers. Deze nulmeting gaat de basis vormen voor de wijze waarop het onderwerp privacy in 2018 intern verder onder de aandacht wordt gebracht. Door het Dagelijks bestuur is op 9 maart 2017 het besluit Gegevensverstrekking vastgesteld. Daarin is ook naar buiten toe een verduidelijking aan de begrenzing van het verstrekken van gegevens door de BSGR neergelegd. Op de weg naar invoering (25 mei 2018) van de Europese Algemene Gegevensbescherming Verordening (AVG) heeft de BSGR het protocol Datalekken geactualiseerd, zijn in voorkomende gevallen verwerkersovereenkomsten gesloten, is er een functionaris voor de Gegevensbescherming bij de Autoriteit Persoonsgegevens aangemeld en is begonnen met de opzet van de benodigde registraties. In 2018 zal op deze ingezette weg aangaande implementatie van de AVG worden voortgegaan.
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 2017 Kengetallen	Verloop van de kengetallen		
	Real. 2017	Begr. 2017	Real. 2016
Netto schuldquote	-0,15	-0,01	-0,12
netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	-0,15	-0,01	-0,12
Solvabiliteitsrisico	0,39	0,11	0,27
Structurele exploitatieruimte	0,07	0,00	0,09
Grondexploitatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

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 0,39 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 2017 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 2017 voor de belastingrekening € 1 miljoen en voor de eigen bedrijfsvoeringsrekening € 250K.

Huisbankier

ING Bank is vanaf 1 januari 2016 de huisbankier. Bij de overgang van de vorige bank naar de ING Bank is gebruik gemaakt van de overstapservice, zodat ontvangsten die nog bleven 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 0,3% 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:

EMU saldo 2017			
Omschrijving	Realisatie 2017	Begroting 2017	Realisatie 2016
1. Exploitatiesaldo voor bestemming reserves	-1.071	-67	213
2. Afschrijvingen tlv de exploitatie	124	140	124
3. Bruto dotaties aan de post voorzieningen	-	-	-
4. Investerings in (im)materiële activa	-	-	-
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	-947	73	337

3.3.3 Bedrijfsvoering

Organisatieontwikkeling

Per 1 januari 2017 is de formele functieformatie vastgesteld op 89,5 FTE, excl. 0,7 FTE bovenformatief als gevolg van de reorganisatie in 2015. Per 31 december 2017 is nog niet alle ruimte binnen de formele functieformatie (4,46 FTE) definitief ingevuld. Deze is voor de reguliere werkzaamheden geheel of gedeeltelijk ingezet ten behoeve van een grotere flexibele schil.

Op het gebied van strategische personeelsplanning in relatie tot de landelijke digitalisering van het belastingdomein is na de start in de zomer van 2016 gecontinueerd met het voeren van ontwikkelgesprekken met medewerkers. De doelstelling van deze gesprekken is om bewustwording te creëren bij medewerkers en hen in beweging te krijgen. Dit is noodzakelijk in verband met de ontwikkeling in de organisatie en haar externe omgeving. Eind 2017 zijn met 78 medewerkers gesprekken gevoerd. Uit deze gesprekken zijn concrete opleidingsafspraken voortgekomen, zowel op individuele basis als incompany trainingen voor groepen medewerkers. Bijna alle medewerkers van de BSGR hebben in 2017 een Excel-training gevolgd (basis, gevorderden of vergevorderden). Voor de teamcoördinatoren is in het vierde kwartaal 2017 een ontwikkeltraject met trainingsdagen en coachingssessies ingezet.

Het bezettingsoverzicht per eind december 2017 ziet er als volgt uit:

Afdeling	Formele formatie	Bezetting (FTE) 31-12-2017	Aantal medewerkers 31-12-2017	Bezetting (FTE) 31-12-2016	Aantal medewerkers 31-12-2016
Heffen	28,3	26,97	30	27,97	31
Informatie & Inning	26,1	25,64	33	25,31	33
Waarderen	27,4	26,44	29	27,31	30
Directie en Bedrijfsvoering	7,7	6,69	7	7,67	8
Totaal	89,5	85,74	99	88,26	102

In 2017 zijn er zes medewerkers in dienst en negen medewerkers uit dienst getreden. Van de medewerkers uit dienst genieten er drie van (vervroegd) pensioen. Zes medewerkers gingen een nieuwe uitdaging aan al dan niet vanuit flankerend beleid.

De hierboven vermelde bezetting op 31 december 2017 bestaat uit 85,74 FTE (99 medewerkers) en is incl. 0,7 fte (één medewerker) bovenformatief.

Flankerend beleid

In de afgelopen jaren is een deel van de bestemmingsreserves ingezet voor flankerend beleid. Voor 2017 werd een bedrag van € 250K 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 bestemd voor trajecten die in 2016 zijn gestart en doorliepen in 2017. De feitelijke uitputting in 2017 op basis van de gedane betalingen is € 149K.

Verzuim

Het ziekteverzuimpercentage in 2017, inclusief langdurig verzuim, is vastgesteld op 4,31%. Ten opzichte van het kalenderjaar 2016 (4,30%) is dat nagenoeg gelijk gebleven. Dit percentage ligt ruim onder het verzuimpercentage openbaar bestuur, dat bijv. in 2016 uitkwam op 5,3%.

In 2017 waren 6 medewerkers langdurig ziek waarbij bij geen van hen sprake was van werk gerelateerd verzuim.

De ziekmeldingsfrequentie is in 2017 behoorlijk gedaald met 17,5% naar 1,13 (2016: 1,37). Het inzetten van de verzuimbonus per 1 januari 2017 lijkt een gunstig effect te hebben op de ziekmeldingsfrequentie, uitgezonderd de afdeling Heffen. Daar blijft de ziekmeldingsfrequentie met 1,62 veel hoger dan gemiddeld. Uitschieters in ziekmeldingsfrequentie qua leeftijdscategorie zijn 36 – 40 en 61 – 65 jaar. In de eerste categorie is er vooral sprake van kort verzuim, terwijl de medewerkers van 61 tot en met 65 jaar een meer dan gemiddeld verzuimpercentage hebben. Ook voor de leeftijd van 51 tot en met 55 jaar geldt een meer dan gemiddeld ziekteverzuimpercentage.

De verzuimbonus betreft extra verlofuren (naar rato van aanstelling 7,2 uren per 6 maanden) als een medewerker in de referteperiode (januari tot en met juni of juli tot en met december) niet ziek is geweest.

Onderstaand een overzicht van 2017 van het ziekteverzuim van medewerkers met een dienstverband binnen de verslagperiode per leeftijdscategorie:

Leeftijd	Aantal medewerkers	Meldingen	Meldingsfrequentie	Ziekteverzuim%
21 - 25 jaar	2	1	0,73	0,71
26 - 30 jaar	7	3	0,43	0,86
31 - 35 jaar	10	6	0,68	1,07
36 - 40 jaar	9	13	1,81	2,51
41 - 45 jaar	12	17	1,55	2,00
46 - 50 jaar	15	12	1,14	1,92
51 - 55 jaar	18	18	1,21	9,97
56 - 60 jaar	23	15	0,78	4,02
61 - 65 jaar	9	16	1,85	10,43
> 65 jaar	0	0	0	0
Totaal	105	101	1,13	4,31

*excl. 2 medewerkers, in dienst bij een van de deelnemers, op detacheringsbasis

Het ziekteverzuim per afdeling gedurende het kalenderjaar 2017 geeft het volgende beeld:

Afdeling	Ziekteverzuim% 2017	Meldingsfrequentie 2017	Ziekteverzuim% 2016	Meldingsfrequentie 2016
Heffen	4,88	1,62	4,19	1,70
Informatie & Inning	4,71	1,09	6,13	1,66
Waarderen	4,38	0,89	3,75	1,08
Directie en Bedrijfsvoering	0,16	0,15	0,19	0,14
Totalen	4,30	1,37	3,87	1,53

Vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon heeft gerapporteerd dat er in 2017 geen gesprekken met medewerkers hebben plaatsgevonden.

Arbeidsvoorwaarden en wetgeving

Op de medewerkers van BSGR zijn de CAR UWO, de Personeelsregelingen BSGR en het Sociaal Statuut BSGR van toepassing.

In 2017 is een cao Gemeenten bekrachtigd voor de periode 1 mei 2017 tot 1 januari 2019. Hierin zijn o.a. de volgende afspraken gemaakt:

- **Flexibiliteit en zekerheid:** Daar waar nodig wordt flexibel personeel ingezet. De gemeentelijke werkgever kan daarbij verschillende soorten dienstverbanden inzetten. De VNG en de vakbonden streven het principe na, dat voor gelijkwaardig werk gelijkwaardige beloning geldt. In deze cao is afgesproken dat medewerkers die in payroll werken, een beloning ontvangen die vergelijkbaar is met een medewerker met een aanstelling. Deze afspraak gaat in op 1 juli 2018.
- **Duurzame inzetbaarheid:** Partijen willen duurzame inzetbaarheid van medewerkers bevorderen. Het doel is dat medewerkers hun werk goed, gezond en met plezier kunnen blijven doen en daarbij breed inzetbaar blijven. Een leven lang leren wordt daarin steeds belangrijker en zorgt ervoor dat medewerkers hun positie op de arbeidsmarkt behouden en verbeteren. Hierbij neemt de medewerker zelf de regie en het initiatief om te werken aan duurzame inzetbaarheid en de werkgever faciliteert dit proces.
- **Verlof en bewust belonen:** Een belangrijk punt voor de VNG was de harmonisatie van het verlof zodat medewerkers meer keuzevrijheid krijgen om hun verlof in te zetten. Partijen zijn overeengekomen om een nieuwe verlofregeling uit te werken en na overeenstemming over de uitwerking, deze regeling in 2020 op te nemen in de cao. Gemeenten die willen, kunnen een pilot starten met bewust belonen op basis van het advies uit het co-creatietraject.
- **Perspectief op de arbeidsmarkt:** Partijen hebben afgesproken gedurende de looptijd van de cao 2000 jongeren aan het werk te helpen bij gemeenten. Ook blijven partijen zich inzetten om meer banen te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. De doelstelling is om tot en met 2023 in totaal 5250 garantiebannen te realiseren. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt om de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers te stimuleren.
- Een verhoging van de salarissen met 1% per 1 augustus 2017; per 1 januari 2018 een aanpassing van de salarissen met 1,5%.
- Het IKB (Individueel Keuze Budget), per 1 januari 2017 ingevoerd, bestaande uit de vroegere looncomponenten vakantietoelage, eindejaarsuitkering, bijdrage levensloop en bovenwettelijke verlofuren is per 1 december verhoogd worden van 16,3 naar 16,8%. Per 1 juli 2018 stijgt het IKB met 0,25% naar 17,05%.

Naar aanleiding van de aanbestedingen in 2016 is de BSGR per 1 januari 2017 overgegaan op een nieuw personeelsinformatie-/salarisverwerkingssysteem. Binnen deze applicatie zijn de mogelijkheden voor leidinggevenden en medewerkers op het gebied van "selfservice" uitgebreid. Dit betekent onder andere dat medewerkers zelf persoonlijke gegevens (bijvoorbeeld een verhuizing) aanpassen, digitaal verlof aanvragen, de persoonlijke invulling binnen het IKB aangeven en declaraties indienen.

Voor ondersteuning en begeleiding bij ziekteverzuim werkt de BSGR sinds 1 januari 2017 samen met een nieuwe arbodienst.

In lijn met de landelijke banenafpraak in het kader van de Participatiewet biedt de BSGR sinds medio 2016 werk aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. In de eerste zeven maanden waren dit twee medewerkers voor in totaal 38 uur per week. Per 1 augustus 2017 gaat het nog om één medewerker voor 32 uur. De BSGR voldoet hiermee nog niet geheel aan de targets die hiervoor gesteld worden. Dit is inherent aan de aard van de werkzaamheden binnen de functies bij de BSGR, die als gevolg van de verdergaande mate van automatisering en digitalisering niet of nagenoeg niet matchen met de eisen vanuit de participatiewet.

Automatisering

Al een aantal jaar wordt er door de BSGR samengewerkt op het gebied van automatisering met de andere 'Centric-belastingkantoren' in den lande. Op tal van gebieden worden onderwerpen aangepakt, zoals bijvoorbeeld de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming), te ontwikkelen software, ICT-beleid, GDI (generieke digitale infrastructuur) en nog tal van andere meer praktische zaken.

Samen met nog zeven andere belastingkantoren die allemaal gemeenten en tenminste één waterschap als deelnemer hebben wordt door de directeurs hiervan overleg gepleegd over de aan te houden koers als het gaat om bovenstaande ontwikkelingen. Hierbij worden ze geadviseerd door de leden van een kernteam. Dit zijn vanuit deze zeven belastingkantoren medewerkers die verantwoordelijk zijn voor ICT en/of beleid danwel afdelingshoofd zijn.

Door het kernteam wordt ook de ontwikkelagenda van Centric en Bakerware (onze portal-leverancier en inmiddels ook onderdeel van Centric) besproken met de betrokken partijen. Hierdoor is een ICT samenwerking ontstaan tussen de genoemde kantoren aan de ene kant en de softwareontwikkelaars aan de andere kant. Deze samenwerking leidt ertoe dat krachten gebundeld kunnen worden en kosten gedeeld.

Deze kostendeling is des te meer van belang gezien de hogere perceptiekosten die het gevolg zijn van de door het Rijk in het leven geroepen en door te ontwikkelen basisregistraties. Deze landelijke basisregistraties leiden tot aanzienlijke prijskaartjes niet alleen voor belastingkantoren maar ook voor belastingafdelingen van waterschappen en gemeenten. De verwachting is dat deze kosten vanuit het Rijk geïnitieerd de komende jaren alleen nog maar zullen stijgen. Het beperkt aantal software-organisaties dat pakketten levert voor integrale belastingheffing en -ining wordt daarmee vanuit het Rijk geconfronteerd met zowel omvangrijke softwarewijzigingen als de daarbij behorende zeer hoge kosten.

Financiën en AO/IC

De BSGR heeft het proces van risicomanagement structureel ingepast in het bestaande beleid. Om invulling te geven aan dit beleid heeft de BSGR een raamwerk ontwikkeld, waarbij de bestaande risico's zijn geïdentificeerd en de bijbehorende beheersmaatregelen zijn geïmplementeerd. Dit raamwerk wordt in de vorm van een ISAE3402 type II rapportage jaarlijks gevalideerd door een externe accountant. Naast de ISAE rapportage is de BSGR continu bezig zich verder te ontwikkelen op het gebied van risicomanagement, dit is terug te zien in de implementatie van een management informatiesysteem voor deelnemers (Umanage) en een kostprijscalculatie model.

De ISAE werkzaamheden hebben ervoor gezorgd dat vanaf 2015 tot en met 2017 een "schone" verklaring is afgegeven ten behoeve van het ISAE3402 type II rapport. Het behaalde resultaat heeft ertoe geleid dat vanaf het boekjaar 2016 volstaan kan worden met de ISAE3402 type II verklaring (in plaats van een controleverklaring op de belastingrapportage in combinatie met het ISAE3402 type II rapport).

Jaarlijks wordt het onderliggende ISAE3402-raamwerk besproken (en indien noodzakelijk aangepast) met de betreffende deelnemers en controlerend accountants.

In oktober 2017 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 continuering van de in het verleden ingezette verbeteringen als ook voor de (financiële) stand van zaken. De beheersing van de materiele processen (proces inkoop en aanbesteden en personeelsproces zijn beoordeeld) wordt toereikend geacht.

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 bleek dat klachten voor het overgrote deel via het digitale klachtenformulier op de website werden ingediend. Het merendeel van de reacties die via het klachtenformulier werden ingediend was echter geen klacht, maar betrof een bezwaarschrift of vraag met betrekking tot een aanslag, de invordering of kwijtschelding daarvan.

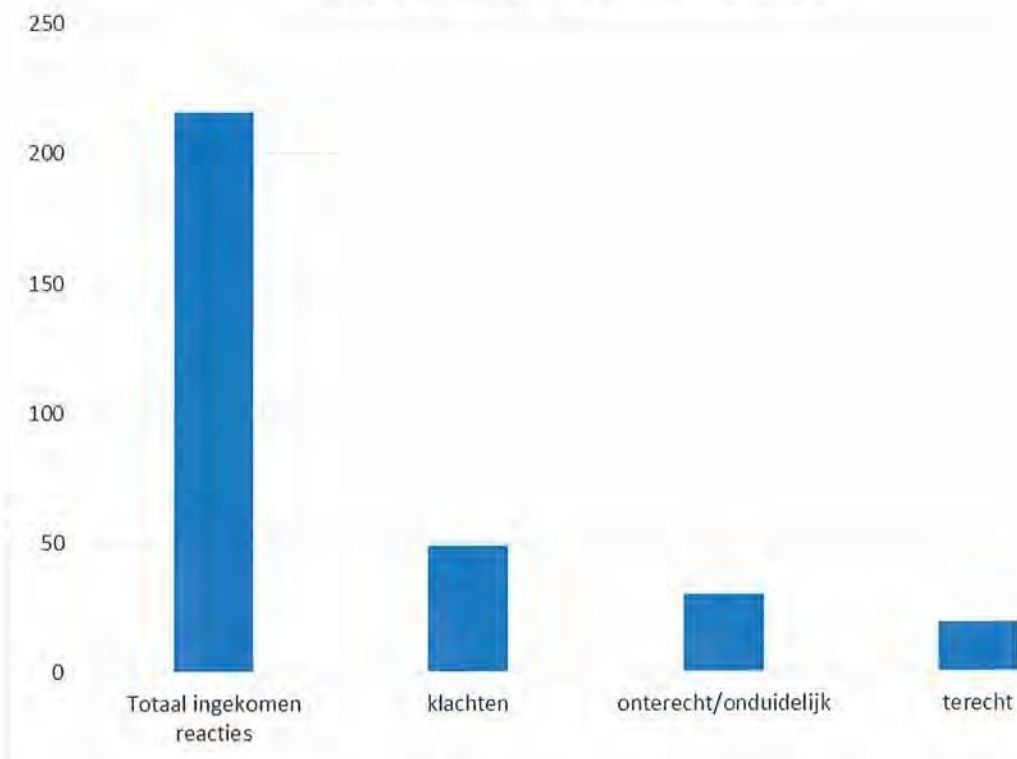
In september is besloten om een duidelijkere scheiding te verkrijgen tussen daadwerkelijke klachten en reacties die als vraag/bezwaarschrift moeten worden gekwalificeerd. De laagdrempelige mogelijkheid om digitaal een klacht in te dienen via het klachtenformulier op de website van de BSGR is daarmee stop gezet. Dit heeft in praktijk ook gevolgen gehad, het aantal inkomende reacties dat als klacht werd doorgezet naar de klachtencoördinator is aanzienlijk teruggelopen. Over de periode oktober – december 2017 zijn 12 reacties nog als klacht aanhangig gemaakt. Hiervan kan het merendeel, conform de daarvoor geldende definitie, ook als klacht worden aangemerkt.

Over heel 2017 zijn er 216 reacties ontvangen (2016: 284 reacties). Daarvan kunnen er 49 (2016: 63) als "klacht" worden gekwalificeerd. Van deze 49 klachten zijn er 19 (2016: 14) terecht als klacht ingediend. De overige klachten zijn onterecht of er is niet objectief vast te stellen of de klacht terecht is of de klacht is niet voor de BSGR bestemd.

De klachten die als terecht zijn te kwalificeren hebben betrekking op:

- De telefonische bereikbaarheid in de drukke periode en het gehanteerde telefoonmenu;
- Onvolledige informatieverstrekking;
- Onduidelijke tekstuele inhoud in een genomen besluit;
- Het feit dat eerder doorgegeven informatie niet (volledig) verwerkt is c.q. informatie intern niet deugdelijk is overgedragen;
- Wijziging van belastingplichtige na verhuizing;
en in twee gevallen een gedraging van medewerkers.

Totaal in 2017 ingekomen reacties



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 2017 zijn er via de Nationale ombudsman een achttal reacties ontvangen met het verzoek nadere informatie te geven over een bij de ombudsman ingekomen dossier of de behandeling van een dossier over te nemen:

- In een tweetal gevallen betrof het zaken die betrekking hadden op afgewezen beroepen inzake kwijtschelding;
- Eén casus is door de Nationale ombudsman zelf, middels het verstrekken van algemene informatie, afgedaan;
- Eén casus betrof de vraag of er alsnog een betalingsregeling getroffen kon worden;
- Eén casus betrof de vraag of bepaalde vorderingen in of buiten het faillissement van de klager vielen;
- In een tweetal gevallen betrof het een klacht over de gevolgde invorderingsprocedure, waarbij:
 - in één casus de klager verzuimd had de door hem toegezegde documenten aan de BSGR toe te zenden, waardoor de invorderingsprocedure terecht werd voortgezet;
 - in één casus door de klager betaalde gelden correct door de BSGR waren afgeboekt op nog openstaande invorderingskosten van eerdere aanslagen. Gevolg was dat de aanslag 2017 niet volledig voor de vervaldatum was voldaan en er terecht een aanmaning voor de aanslag 2017 werd verzonden;

VOOR WAARMERKINGSDOELEINDEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum 28 MAART 2018

paraaf

- In uitsluitend de laatste casus was de klacht terecht, het betrof een administratieve fout waardoor per abuis een aanmaning werd verzonden, terwijl eerder was toegezegd dat er ten aanzien van het dossier geen verdere invorderingsacties zouden worden ondernomen.

Nb. de laatste zes dossiers zijn overigens door de klagers rechtstreeks bij de Nationale ombudsman aangekaart

Onlangs heeft de Nationale ombudsman een overzicht van ontvangen en behandelde verzoeken over 2017 met betrekking tot de BSGR toegezonden. Over 2017 zijn er bij de Nationale ombudsman 30 verzoeken ingekomen (Per 1.1.2017 stonden er nog 3 dossiers open).

Van de 33 dossiers, zijn er 28 niet nader in onderzoek genomen en 4 dossiers zijn tussentijds beëindigd (één dossier is nog in behandeling).

4. Jaarrekening 2017

4.1 Overzicht van baten en lasten 2017

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 positieve resultaat bedraagt € 1.294K over 2017. Ten opzichte van de begrotingswijziging november 2017 is er sprake van een positief saldo ad € 879K.

x € 1.000	Primaire	Begroting 2017 na	Realisatie 2017	Realisatie versus
Lasten	Begroting 2017	wijziging december		begroting
Programma 1 - Heffen	2.421	2.594	2.494	100
Programma 2 - Informatie & Inning	2.470	2.550	2.416	134
Programma 3 - Waarderen	2.236	2.456	2.231	225
Programma 4 - Directie & Bedrijfsvoering	3.528	3.538	3.207	332
Algemene dekking en onvoorzien	250	350	149	201
Totaal Lasten	10.905	11.488	10.497	991
Baten				
Programma 1 - Heffen	-2.421	-2.546	-2.446	-100
Programma 2 - Informatie & Inning	-2.470	-2.550	-2.416	-134
Programma 3 - Waarderen	-2.236	-2.406	-2.205	-202
Programma 4 - Directie & Bedrijfsvoering	-3.528	-3.538	-3.207	-331
Algemene dekking en onvoorzien	-100	-515	-1.294	779
Totaal Baten	-10.755	-11.556	-11.567	11
Saldo van baten en lasten				
Programma 1 - Heffen	0	48	48	0
Programma 2 - Informatie & Inning	0	0	0	0
Programma 3 - Waarderen	0	50	26	24
Programma 4 - Directie & Bedrijfsvoering	0	0	0	0
Algemene dekking en onvoorzien	150	-165	-1.145	980
Gerealiseerde totaal van saldo van baten en lasten	150	-67	-1.071	1.003
Mutaties reserves				
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	-258	-158	-100
Dotaties aan bestemmingsreserves	0	258	158	100
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	-150	-348	-224	-124
Saldo mutaties reserves	-150	-348	-224	-124
Gerealiseerde resultaat	0	-415	-1.294	879

Op programmaniveau is er geen sprake van begrotingsoverschrijdingen. Maar binnen de programma's is er wel sprake van twee beperkte begrotingsoverschrijdingen die niet eerder via een begrotingswijziging aan het algemeen bestuur zijn voorgelegd. Te weten:

- Een overschrijding van € 1K voor wat betreft het project "opwerken kadastraal". De kosten van dit project bedroegen € 49K terwijl de onttrekking uit de reserve 48K bedraagt.
- Een aanvulling van de rekening courant positie van 83K die voortvloeit uit het opvolging geven aan de opmerking uit het controleverslag 2016 van de accountant EY waar afgesproken is dat het verschil tussen Exact en Key2Belastingen wordt uitgezocht en opgelost. Deze begrotingswijziging kan niet eerder dan na afloop van het jaar 2017 aan het bestuur worden voorgelegd aangezien de analyse van het verschil liep vanaf de opstartperiode tot en met 31 december 2017. Er is hier derhalve geen sprake van een begrotingsonrechtmatigheid.

De BSGR vraagt hierbij toestemming voor deze begrotingswijziging.

VOOR WAARMERKINGSDOELEINDEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum

28 MAART 2018

paraaf

4.2 Balans per 31 december 2017

De balans geeft de stand per 31 december weer over de jaren 2016 en 2017.

Activa x € 1.000	31 december 2017		31 december 2016	
Vaste activa				
Materiele vaste activa		381		484
Investerings met een economisch nut	381		484	
Totaal vaste activa		381		484
Vlottende activa		11.886		5.439
Vorderingen op deelnemers	2.725		2.413	
Te ontvangen invorderingskosten	0		202	
Rekening-courantverhouding met het Rijk	9.161		2.824	
Liquide middelen		5		12
Kas	3		6	
Banksaldi	0		0	
Kruisposten	2		6	
Overlopende activa		536		518
Vooruitbetaalde bedragen en nog te ontvangen bedragen	536		518	
Totaal vlottende activa		12.427		5.970
Totaal activa		12.808		6.454
Passiva x € 1.000	31 december 2017		31 december 2016	
Vaste passiva				
Eigen vermogen		2.094		1.751
Nog te bestemmen resultaat	1.294		986	
Reserve	800		765	
Totaal vaste passiva		2.094		1.751
Vlottende passiva		10.714		4.703
Af te dragen belastingontvangsten	7.381		1.308	
Crediteuren	144		441	
Overlopende passiva	3.190		2.954	
Totaal vlottende passiva		10.714		4.703
Totaal passiva		12.808		6.454

4.3 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemeen

Naast de algemeen geldende gemeentelijke verslaggevingsregels 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 2017.
- Nota reserves en voorzieningen (september 2015).
- Nota waardering en afschrijving vaste activa (december 2017).
- Regeling financieel beheer 2014.
- Notitie Risicomanagement en Weerstandsvermogen 2013.
- Treasurystatuut 2014.
- Verordening vaststelling financiële bijdragen deelnemers BSGR 2017.

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

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.

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 is hier per 1 december 2017 op aangepast);
- 10 jaar: houten bergplaatsen en loodsen; technische- en veiligheidsvoorzieningen bedrijfsgebouwen, telefooninstallaties, kantoormeubilair, motorvoertuigen en machines;
- 5 jaar: personenauto's; lichte motorvoertuigen; automatiseringsapparatuur en telefonie-apparatuur;
- 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 arbeidskosten gerelateerde 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.

4.4 Toelichting op het overzicht van baten en lasten

4.4.1 Economische kosten categorieën

Het begrotingsjaar 2017 kent een totaal aan deelnemersbijdragen ad € 9,6 mln., gebaseerd op begrote uitgaven van € 11,5 mln.

x € 1.000 Onderdeel	Primaire Begroting 2017		Begroting 2017 na wijziging december		Realisatie 2017		Realisatie 2016	
Personeelslasten	6.639		6.799		6.376		6.369	
Flankerend beleid	150		250		149		284	
Kapitaalslasten	140		140		124		124	
Automatiseringslasten	1.150		1.250		1.149		1.099	
Huisvestingslasten	851		811		755		746	
Overige goederen en diensten	1.775		1.940		1.723		1.553	
Projectkosten (ICT)	100		100		61		89	
Project opwerken Kadastraal	0		48		49		197	
WOZ-BAG/LV-WOZ	0		50		27		0	
Bijdrage SP71	0		0		0		143	
Aanvulling Rekening Courant positie	0		0		83		0	
Onvoorzien	100		100		0		108	
Bijdragen deelnemers		-9.632		-9.637		-9.637		-8.963
Bijdragen derden		-1.100		-1.900		-1.918		-1.946
Saldo financieringsfunctie		-23		-18		-13		-16
Totaal van saldo van baten en lasten	10.905	-10.755	11.488	-11.555	10.497	-11.567	10.712	-10.925
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat				-258		-158		-553
Dotaties aan bestemmingsreserves			158		158		200	
Dotaties aan bestemmingsreserves 2018			100					
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves		-150		-348		-224		-420
Totaal na mutaties in reserves	10.905	-10.905	11.746	-12.161	10.655	-11.949	10.912	-11.898
Gerealiseerde resultaat		0		-415		-1.294		-986

De afwikkeling van 2017 laat een totaal aan baten zien ad € 11,6 mln. en een totaal aan lasten van € 10,5 mln. Er vindt een onttrekking plaats aan de bestemmingsreserves van € 224K en per saldo is er sprake van een batig saldo van € 1.294K. Ten opzichte van de begrotingswijziging van december 2017 is het positieve resultaat met € 879K toegenomen.

VOOR WAARMERKINGSDOELEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum 28 MAART 2018

paraaf

Bijdragen derden (€ 18K voordeel)

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

De invorderingsopbrengsten bestaan uitsluitend uit de werkelijk ontvangen invorderingskosten in 2017. Reden hiervoor is dat besloten is om de financieringsmethodiek te veranderen.

Met betrekking tot de invorderingsopbrengsten was per 31 december 2017 een bedrag gerealiseerd van € 1.918K. In tegenstelling tot de in voorgaande jaren gehanteerde systematiek wordt er niet (meer) gerekend met een nog te ontvangen bedrag over 2017. Dit als gevolg van de besluitvorming over een gewijzigde financieringssysteem per 2018 (Kostprijscalculatiemodel). Wanneer hier wel rekening mee zou zijn gehouden was er nog een te ontvangen recht van ± € 85K. De invorderingsopbrengsten komen vanaf 2018 direct ten gunste van de deelnemers. Tevens is er een correctie geboekt minus € 137K op de beginstand d.d. 1-1-2011 van de ontvangen invorderingskosten. De nog te ontvangen invorderingskosten oude jaren zijn bij de overdracht naar de BSGR voor een te hoog bedrag meegenomen. Een en ander vloeit voort uit de analyse van de verschillen waar de vorige accountant EY om had gevraagd. Daarnaast is er over de bestaansperiode van de BSGR zelf een correctie uitgevoerd van plus € 12K.

Bijdragen deelnemers

De bijdragen deelnemers zijn conform de vastgestelde begroting € 9,6 miljoen.

Saldo financieringsfunctie (€ 5K 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 (€ 423K voordeel)

De totale personeelslasten bedragen € 6,4 miljoen. Het voordeel ontstaat enerzijds door minder inhuur dan verwacht, anderzijds door efficiencywinsten waardoor vacature ruimte niet is ingevuld.

Flankerend beleid (€ 101K 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 2017 is door middel van de begrotingswijzigingen het jaarbudget voor 2017 bepaald op € 250K. De uitputting bedraagt € 149K. Bij de bestemming van het rekeningresultaat zal worden voorgesteld het voordeel ad € 101K aan de bestemmingsreserve voor 2018 toe te voegen.

Kapitaalslasten (€ 16K voordeel)

In de begroting was rekening gehouden met beperkt hogere kapitaalslasten.

Automatiseringslasten (€ 101K 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 € 101K.

De lagere automatiseringskosten zijn met name toe te rekenen aan lagere kosten voor de ICT infrastructuur.

Huisvestingslasten (€ 56K voordeel)

De huisvestingslasten kennen een onderschrijding van € 56K. 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 lager dan geraamde kosten voor huur en servicekosten (29K), -schoonmaakkosten (11K), en – overige huisvestingskosten (10K).

Overige goederen en diensten (€ 217K voordeel)

Met betrekking tot de overige goederen en diensten is er een variëteit aan afwijkende detailposten. De grootste afwijkingen (> € 20K) zitten in de post *externe advieskosten*: € 99K voordeel, *accountants- en controlekosten*: € 39K voordeel, *gegevensverstrekkingen GBA en kadaster*: € 39K voordeel en de post *bankkosten*: € 20K voordeel.

Projectkosten ICT (€ 39K 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 2017 voor een bedrag van €39K onderschreden onder andere omdat een aantal projecten nog niet volledig is afgerond.

Project opwerken Kadastraal (€ 1K nadeel)

Het grootste deel van het project heeft plaatsgevonden in 2016. Voorafgaand aan de afronding van het project moeten er nog een tweetal activiteiten plaatsvinden.

Voor de twee activiteiten, 7.500 initiële verschillen en verschillen ontstaan na 1 januari 2017, is een budget van € 48K beschikbaar en zijn de werkelijke kosten € 49K geweest. Het project is hiermee afgerond.

WOZ-BAG/LV-WOZ (€ 23K voordeel)

In de loop van 2017 zijn alle deelnemende gemeenten op de LV-WOZ te hebben aangesloten. Het bestuur is akkoord gegaan met een bestemmingsreserve voor 2017 voor een bedrag van € 50K. De werkelijke uitgaven bedroegen € 27K.

Aanvulling rekening courant positie (€ 83K nadeel)

Incidenteel is een aanvulling gedaan op de rekeningcourantpositie van de belastingrekening (83K). Het betreft hier een verschil waarvan in 2017 de afloop is gemonitord en is vastgesteld dat het verschil is ontstaan in de opstartperiode en niet wegloopt zonder eenmalig het resultaat te nemen. Wij verwijzen hierbij naar het controleverslag 2016 van de accountant EY waar afgesproken is dat het verschil tussen Exact en Key2Belastingen wordt uitgezocht en opgelost.

Onvoorzien (€ 100K voordeel)

In 2017 is er geen noodzaak geweest om budgettair de post onvoorzien aan te wenden.

4.4.2 Incidentele baten en lasten

In 2017 is in de (gewijzigde) begroting een bedrag ad € 348K aan incidentele lasten opgenomen, waarvan voor een bedrag ad € 308K is gerealiseerd. Hier tegenover staan tevens incidentele baten, namelijk de onttrekkingen uit de bestemmingsreserves en stortingen vanuit het rekeningresultaat over 2016.

Incidentele baten en lasten	Primaire Begroting 2017	Gewijzigde Begroting november 2017	Realisatie 2017	Realisatie versus begroting
Flankerend beleid	150	250	149	101
WOZ-BAG/LV-WOZ	0	50	27	23
Project opwerken Kadastraal	0	48	49	-1
Aanvulling Rekening Courant positie	0	0	83	-83
Totaal Lasten	150	348	308	40
Baten				
Totaal Baten	0	0	0	0
Gerealiseerde totaal van saldo van baten en lasten	150	348	308	40
Onttrekkingen aan het rekeningresultaat	0	-258	-158	-100
Dotaties aan bestemmingsreserves	0	258	158	100
Onttrekkingen aan bestemmingsreserves	-150	-348	-224	-124
Gerealiseerde resultaat	0	0	85	-85

4.4.3 Wet normering bezoldiging topfunctionarissen (WNT)

In het kader van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen is voor de BSGR in 2017 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.

bedragen x € 1	Mevr. Drs. E.T.M. van Kesteren	Dhr. M.M.M. van Putten
Functiegegevens	Directeur	Plv. Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2017	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12
Deeltijdfactor in fte*	1,0	1,0
Gewezen topfunctionaris?	nee	nee
(Fictieve) dienstbetrekking?	ja	ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 135.388	€ 98.024
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 17.366	€ 14.640
<i>Subtotaal</i>	€ 152.754	€ 112.664
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 181.000	€ 181.000
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Totale bezoldiging	€ 152.754	€ 112.664
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2016		
Aanvang en einde functievervulling in 2016	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12
Deeltijdfactor 2016 in fte*	1,0	1,0
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 128.128	€ 91.249
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 14.943	€ 12.480
Totale bezoldiging 2016	€ 143.071	€ 103.728
* Beide functionarissen werken 40 uur per week		

In boekjaar 2016 zijn abusievelijk de werkgeverspremies IVP en AP niet opgenomen in de WNT-verantwoording. In de vergelijkende cijfers zijn thans de beloningen betaalbaar op termijn gecorrigeerd. Deze aanpassing leidt niet tot een onverschuldigde betaling in de zin van de WNT.

Topfunctionarissen zonder bezoldiging:

NAAM TOPFUNCTIONARIS	FUNCTIE
Dhr. dr. J.M. de Laat	Voorzitter DB en AB
Dhr. ir. H. Pluckel	Lid DB en AB
Dhr. D. Binnendijk	Lid DB en AB
Dhr. drs. F.F. Blommers	Lid AB
Dhr. M.A. den Boer	Lid AB, tot 12-10-2017
Mevr. drs. M.M. Damen	Lid AB
Dhr. C. de Jong	Lid AB
Dhr. D.J. Knol	Lid AB
Dhr. H.J.T Nieuwenhuis	Lid AB sinds 5-12-2017
Dhr. C. den Ouden	Lid AB
Dhr. K. van der Spijk	Lid AB

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 2017 wordt in het onderstaande overzicht weergegeven.

Verloop van de boekwaarde		
x € 1.000	2017	2016
Stand per 1 januari	484	591
Investerings	8	0
Onderhanden werk	0	0
Bijdrage van derden	0	0
Afschrijvingen	-111	-107
	381	484

In 2017 is er een investering gedaan voor koffiemachines. Voorheen werden deze gehuurd.

Het verloop van de afzonderlijke activa-categorieën							
x € 1.000	Aanschaf waarde	Afschrijvingen t/m 31-12-2016	Boekwaarde per 31-12-2016	Afschrijvingen 2017	Investerings 2017	Desinvesteringen 2017	Boekwaarde per 31-12-2017
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	65	218	54	8	0	172
Overige materiële activa	1.329	1.063	266	57	0	0	209
	1.613	1.129	484	111	8	-	381

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. Overigens is de Btw die in rekening is gebracht gebaseerd op voorlopig verdeelpercentage. De Btw die in 2017 in rekening is gebracht is gebaseerd op de percentages die voortvloeien uit de kostprijscalculatie over 2016. Na de berekening van de kostprijs over 2017 zal doormiddel van nacalculatie de definitieve percentages worden bepaald en worden verrekend met de deelnemers. De vorderingen op de deelnemers zijn als volgt gespecificeerd:

VOOR WAARMERKINGSDOELEINDEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum

28 MAART 2018

paraaf

x € 1.000	2017			2016		
	Bijdrage deelnemers	Te verrekenen BTW	Diversen	Bijdrage deelnemers	Te verrekenen BTW	Diversen
Rijnland	1.161	59	8	794	64	-
Gouda	329	28	-	353	30	-
Leiden	464	39	-	501	43	-
Oegstgeest	82	7	-	91	8	-
Voorschoten	94	8	-	106	9	-
Wassenaar	111	9	-	120	10	-
Zoeterwoude	49	3	-	43	15	-
Katwijk	190	13	-	170	12	-
Bodegraven-Reeuwijk	136	11	-	135	4	-
Waddinxveen	100	7	-	94	8	6
Totaal	2.715	185	8	2.407	203	6

In december 2017 is de bijdrage over het 1^e kwartaal 2018 vooruit gefactureerd aan de deelnemers en heeft de gefactureerde BTW betrekking op de betaalde BTW van het vierde kwartaal 2017. De te verrekenen BTW 2016 was in de jaarrekening 2016 niet opgenomen aangezien we toen nog in afwachting waren van een uitspraak van de Belastingdienst over het te hanteren verdeelpercentage. Bij de post diversen zijn detachingskosten doorbelast.

Doorgeschoven BTW		
x € 1.000	vierde kwartaal 2016	gehele jaar 2017
Rijnland	64	334
Gouda	30	72
Leiden	43	101
Oegstgeest	8	17
Voorschoten	9	20
Wassenaar	10	30
Katwijk	15	46
Bodegraven-Reeuwijk	12	37
Zoeterwoude	4	10
Waddinxveen	8	23
	203	689

In bovenstaande tabel is weergegeven de in rekening gebrachte BTW per deelnemer over het vierde kwartaal 2016 en het gehele jaar 2017.

Te ontvangen invorderingskosten

Vanwege de gewijzigde financieringsmethodiek is er geen raming meer opgenomen.

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 € 7,4 miljoen en één ten behoeve van de eigen bedrijfsvoering ad € 1,8 miljoen per ultimo 2017.

VOOR WAARMERKINGSDOELEINDEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum

28 MAART 2018

paraaf

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 2017 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"), creditfacturen en om inkoopfacturen die verantwoord zijn in 2017 maar deels of volledig betrekking hebben op het begrotingsjaar 2018.

4.5.3 Passiva**Eigen vermogen**

Het eigen vermogen ultimo 2017 bestaat uit het nog te bestemmen resultaat ad € 1.294K over het begrotingsjaar 2017 en de reserve ad € 799K. Voor het verloop van de reserve zie pagina 60.

x € 1.000	2017
Beginstand	1.751
Afgedragen aan deelnemers	-728
Eigen Vermogen na bestemming maart 2017	1.023
Onttrekking aan bestemmingsreserve 2017	-224
Nog te bestemmen resultaat 2017	1.294
Eigen vermogen 31 december 2017	2.094

Onderstaand een toelichting op de reserves

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 2017 € 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

VOOR WAARMERKINGSDOELEN
BDO Audit & Assurance B.V.

datum 28 MAART 2018

paraaf

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 boventalligheid.
Omvang van de reserve	De omvang van de reserve per 31-12-2017 bedraagt € 451K. Zijnde € 250K 2018, € 100K 2019 en het nog te bestemmen resultaat ad € 101K.
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 zoals op te nemen in de begrotingswijziging maart 2018	2018 € 351.000 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.
Omvang van de reserve	De omvang per 31-12-2017 bedraagt € 23K.
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 reserve kan opgeheven worden waarbij het restant conform de kostenverdeelsleutel wordt verdeeld.
Verwachte bestedingen	n.v.t.

Naam van de reserve	Opwerken kadastraal
Type	Bestemmingsreserve
Doel van de reserve	Het uitvoeren van de noodzakelijke activiteiten t.b.v. de kadastrale opwerking. invoering van de Landelijke Voorziening WOZ en ten behoeve van de restant werkzaamheden BAG-WOZ.
Omvang van de reserve	De omvang van de reserve is per 31-12-2017 nihil.
Datum ingesteld	Bij de vaststelling van de Jaarstukken over 2016 d.d. 23 maart 2017 heeft het Algemeen Bestuur besloten tot het instellen van de bestemmingsreserve.
Looptijd	De reserve kan opgeheven worden.
Verwachte bestedingen	n.v.t.

Het verloop van de reserves in 2017 is als volgt:

Eigen Vermogen	Algemene Reserve	Bestemmings-reserve Flankerend Beleid	Bestemmings-reserve BAG-WOZ / LV-WOZ	Bestemmings-reserve opwerken Kadastraal	Rekening-resultaat	Totaal
x € 1.000						
Beginstand 1 januari 2017	324	441	-	-	986	1.751
Begrotingswijziging maart 2017	-	160	50	48	-986	-728
Onttrekking reserves 31 december 2017	-	-149	-26	-48	-	-224
Rekeningresultaat 2017	-	-	-	-	1.294	1.294
Eigen Vermogen per ultimo 2017	324	452	24	-	1.294	2.094

In de bestuursvergadering van 23 maart 2017 is het rekeningresultaat over 2016 ad € 986K bestemd. Vanuit het rekeningresultaat is € 160K toegevoegd aan de bestemmingsreserve flankerend beleid en eveneens € 50K aan de bestemmingsreserve BAG-WOZ/LV-WOZ. Daarnaast is uit het rekeningresultaat 2016 een bedrag ad € 48K beschikbaar gesteld voor het project Opwerken Kadastraal.

De mutaties in de reserves per 31 december 2017 betreffen de onttrekking uit de bestemmingsreserve flankerend beleid ad € 149K en de onttrekking uit de bestemmingsreserve WOZ-BAG/LV-WOZ ad € 27K en voor project Opwerken Kadastraal € 48K.

Het rekeningresultaat over 2017 bedraagt € 1.294K en wordt in de algemene bestuursvergadering van 22 maart 2018 bestemd.

Aan deelnemers af te dragen belastingontvangsten

De samenstelling van deze post is als volgt:

x € 1.000	2017	2016
Nog te verwerken ontvangsten	1.023	676
Verwerkte en nog af te dragen ontvangsten	6.357	632
Aan deelnemers af te dragen belastingontvangsten	7.381	1.308

Er is voor bedrag ad € 6,4mln. aan belastinggelden ontvangen dat nog niet aan de deelnemers is overgedragen. Hiervan is per ultimo 2017 een bedrag ad € 1,0 mln. 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 € 816K onderbouwd worden. In 2017 is voor de validiteit van de afdrachtenmodule samen met de softwareleverancier naar een verbetering toegewerkt. Er resteert een verschil ad € 207K wat als correctie is doorgevoerd. Deze bestaat uit een correctie geboekt minus € 135K op de beginstand d.d. 1-1-2011 van de ontvangen invorderingskosten. De nog te ontvangen invorderingskosten oude jaren zijn bij de overdracht naar de BSGR voor een te hoog bedrag meegenomen. Een en ander vloeit voort uit de analyse van de verschillen waar de vorige accountant EY om had gevraagd. Daarnaast is er over de bestaansperiode van de BSGR zelf een correctie uitgevoerd van plus € 12K. Er resteert een verschil ad € 84K dat als zodanig in de verlies en winstrekening tot uitdrukking is gebracht.

Crediteuren en Overlopende passiva

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

x € 1.000	2017	2016
Crediteuren	144	441
Af te dragen loonheffing	310	244
Te verrekenen pensioenpremie	65	58
Overige nog te betalen bedragen/vooruitgefactureerde bedragen	2.814	2.652
Overlopende passiva	3.333	3.395

De financiële afwikkeling van deze posten vindt in 2018 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 € 576K in 2017.

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 2017 € 310K. Voor de telefonie is een contract afgesloten met Mtel. Het contract loopt tot eind 2018. De kosten voor telefonie bedragen voor 2017 € 76K.

Voor onderhoud van de belastingapplicatie is een overeenkomst afgesloten met Centric tot en met 31 december 2015. Deze kan vervolgens jaarlijks worden opgezegd. In 2017 is € 390K betaald voor onderhoud.

Met betrekking tot Bakerware bedragen de onderhoudskosten voor de digitale balie en interne portal € 77K voor 2017.

Voor druk – en verzendwerk heeft de BSGR voor het laatste jaar een overeenkomst afgesloten met AddComm. In 2017 bedroegen de kosten hiervan € 637K. Deze diensten zijn in 2017 Europees aanbesteed.

Tenslotte heeft de BSGR de beschikking over een lease-auto. De lasten van deze auto voor 2017 bedragen € 4K.

Lopende rechtsgedingen

Per 31 december 2017 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 per ultimo 2017 bedraagt 3.699 uur waarmee een bedrag is gemoeid van € 110K.

4.6 Overige gegevens

4.6.1 Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum

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