



Bestuursrapportage BSR 2024

Colofon

Titel:	Bestuursrapportage BSR 2024
Opdrachtgever:	G.M. Scholtus, directeur BSR
Auteur:	Managementteam BSR Businesscontroller Financieel Adviseur
Versie:	1.0
Vastgesteld:	Dagelijks bestuur van 6 juni 2024 Algemeen bestuur van 27 juni 2024

Inhoudsopgave

Colofon	2
1 Voorwoord	4
2 Overzicht van baten en lasten 2024	8
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2024 en prognose 2024	9
3 Bijdragen deelnemers 2024	11
4 Algemeen & Ontwikkelingen	12
4.1 Speerpunten in 2024	12
4.1.1 Inleiding	12
4.1.2 Fundamenten van BSR.....	12
4.1.3 Medewerkerstevredenheid	13
4.1.4 Ontwikkelingen in 2024	13
4.2 Bedrijfsvoering	14
4.2.1 Jaarstukken 2023	14
4.2.2 Financiële verantwoordingen belastingopbrengsten per deelnemer	14
4.2.3 Kadernota 2025-2028	14
4.2.4 Begroting 2025.....	14
4.2.5 Kostenbeheersing.....	14
4.2.6 Kostenverdeling overhead.....	15
4.2.7 Rechtmatigheidsverantwoording	15
4.2.8 Ziekteverzuim	15
4.2.9 Nieuwe cao Werken voor waterschappen.....	15
4.2.10 Algemene verordening gegevensbescherming.....	17
4.2.11 Archivering.....	17
4.2.12 Leren en ontwikkelen	18
4.2.13 Duurzaamheid.....	18
4.2.14 Openbaarheid publieke informatie (Woo)	18
4.2.15 Ontwikkelingen arbeidsmarkt.....	19
4.3 Dienstverlening	19
4.3.1 Accountmanagement	19
4.3.2 Dienstverlening voor onze inwoners	19
4.3.3 Prestatie-indicatoren Dienstverlening voor inwoners 2024	20
Programma 1: HEFFEN	21
Doelstelling van het programma Heffen	21
Speerpunten/ontwikkelingen programma Heffen 2024	21
Ontwikkelingen t/m april 2024	22
Toekomst/verwachtingen	23
Overzicht van baten en lasten programma Heffen 2024 (x € 1.000)	24
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2024 en prognose 2024	25

Programma 2: INNEN	27
Doelstelling van het programma Innen	27
Toekomst/verwachtingen	29
Overzicht van baten en lasten 2024 programma Innen (x € 1.000).....	30
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2024 en prognose 2024	31
Programma 3: WAARDEREN	33
Doelstelling van het programma Waarderen.....	33
Speerpunten/ontwikkelingen programma Waarderen 2024.....	33
Ontwikkelingen t/m april 2024	34
Toekomst/verwachtingen <i>Beoordeling Waarderingskamer van voldoende naar goed</i>	35
Overzicht van baten en lasten 2024 programma Waarderen (x € 1.000)	37
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2024 en prognose 2024	38
Programma 4: BAG/Wkpb	40
Doelstelling van het programma BAG/Wkpb.....	40
Speerpunten/ontwikkelingen 2024	40
Ontwikkelingen t/m april 2024	40
Toekomst/verwachtingen <i>Samenwerking in de keten</i>	41
Overzicht van baten en lasten 2024 programma BAG/Wkpb (x € 1.000)	42
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2024 en prognose 2024	43
Programma 5: OVERHEAD	44
Doelstelling van het programma Overhead.....	44
Speerpunten/ontwikkelingen programma Overhead 2024	44
Ontwikkelingen t/m april 2024	44
Toekomst/verwachtingen	45
Overzicht van baten en lasten 2024 programma Overhead (x € 1.000)	46
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2024 en prognose 2024	47
Bijlage 1	50
Investeringskredieten 2024	50
Bijlage 2	51
Aantallen per deelnemer begroting 2024 en bestuursrapportage 2024	51

1 Voorwoord

Voor u ligt de Bestuursrapportage 2024 van Belasting Samenwerking Rivierenland (BSR). In deze rapportage informeren wij u op hoofdlijnen over de realisatie van de uitvoering van onze werkzaamheden en de overige ontwikkelingen tot en met april 2024.

De focus van BSR ligt in 2024 op de kwaliteit van het primaire proces in het belang van onze deelnemers en burgers.

Visie-ontwikkeling

Al enige jaren richt BSR zich op het zoveel mogelijk geautomatiseerd genereren van aanslagbiljetten. Dit met basisregistraties als uitgangspunt. Daarnaast richt BSR zich op het optimaal ontzorgen van haar deelnemers en inwoners op basis van geharmoniseerde verordeningen en standaardprocessen. BSR vindt het belangrijk om dit te realiseren met betrokken, proactieve en klantgerichte medewerkers. Daarmee wil BSR een betrouwbare partner zijn en een aantrekkelijke werkgever.

BSR hecht grote waarde aan het onderhouden en versterken van contacten in de regio, waarbij de mogelijkheid tot samenwerken ook onderwerp van gesprek is. Dit is een actueel onderwerp op de agenda van het bestuur. Medio 2022 heeft adviesbureau Berenschot een onderzoek naar de mogelijkheden tot volumegroei bij BSR uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven kansrijke mogelijkheden tot groei van het aantal deelnemers. De komende jaren wordt hier door het bestuur actief op ingezet.

Mede in het licht van het bovenstaande hebben bestuur, directie en management in 2023 een nieuwe missie, visie en strategische richting voor BSR bepaald: Van 'gewoon goed' naar 'elke dag beter'! (ter informatie: <https://youtu.be/2DjxEIFcDpl>).

Inmiddels hebben de inspanningen ertoe geleid dat wij in juli een aanvraag tot toetreding tot de GR BSR verwachten van een gemeente in ons verzorgingsgebied.

Sociaal invorderen

Sociaal invorderen is momenteel een actueel onderwerp gezien de toenemende schuldenproblematiek in Nederland en diverse onderzoeken en adviezen van de Ombudsman.

Het doel van sociaal invorderen is de klant vroegtijdig in beeld te hebben, proactief contact te leggen en daarmee uiteindelijk langdurige dwanginvordering te voorkomen met alle onnodige kosten voor beide partijen.

De consequentie hiervan is dat de inkomsten uit dwanginvordering lager zijn. Daarentegen komen belastingopbrengsten sneller binnen en zal dit uiteindelijk resulteren in een lager percentage oninbaar van (gebruikers)belastingen. Inmiddels zitten we ruim onder de vastgestelde KPI van 0,5% oninbaar. Gezien de landelijke trend is dit een zeer goed resultaat.

WOZ-bezwaren

Ten opzichte van 2023 is het aantal ontvangen WOZ-bezwaren fors teruggelopen, maar nog steeds hoog.

In de afgelopen jaren is het aantal ontvangen WOZ-bezwaren flink gestegen, mede door de agressieve reclamecampagnes van no-cure-no-pay bureaus. Het aantal bezwaarprocedures is hierdoor in de laatste jaren enorm gegroeid. Ook de prijsontwikkeling op de woningmarkt heeft hier een sterk effect op.

Dit grote aantal WOZ-bezwaren leidt tot een grote stijging van uitvoeringskosten en proceskostenvergoedingen ten aanzien van de bezwaarbehandeling.

De zorg hierover is begin maart 2023 door 15 belastingkantoren (waaronder BSR) verwoord in een brief aan de staatssecretaris van Financiën. Hierbij is aangegeven dat niet gekozen kan worden tussen herwaardering en afhandelen van bezwaarschriften. Dit heeft bijgedragen aan de recente wetwijziging.

Met ingang van 1 januari 2024 is de wet Herwaardering proceskostenvergoedingen WOZ en bpm in werking getreden. Daardoor zijn de proceskostenvergoedingen, die betaald worden bij gehonoreerde bezwaar- en beroepsprocedures tegen WOZ-waarden, verlaagd en worden deze vergoedingen altijd uitbetaald aan belanghebbenden.

Krapte arbeidsmarkt

De arbeidsmarkt staat onder druk en de verwachting is dat dit de komende jaren zo zal blijven. In het afgelopen jaar is ook bij BSR sprake geweest van personeelsverloop, onder andere door pensionering. Hierop is tijdig geanticipeerd. Om de primaire processen niet te verstoren, zijn hiertoe diverse maatregelen genomen, waaronder enkele proceswijzigingen. Waar mogelijk en nodig vindt ook inhuur van medewerkers plaats.

Het werven van gekwalificeerd (tijdelijk) personeel is in de huidige arbeidsmarkt gecompliceerd en in sommige gevallen vrijwel niet mogelijk. In een aantal gevallen heeft dit geleid tot hogere kosten bij de inzet van tijdelijk personeel of het uitbesteden van werkzaamheden.

Het is dan ook van groot belang dat BSR, rekening houdend met de krapte op de arbeidsmarkt en de uitstroom van kennis door pensionering, de organisatie tijdig versterkt om zodoende onze kwaliteit en output te kunnen continueren en waarborgen.

Uiteraard is BSR continu op zoek naar oplossingen om nu, maar ook in de komende jaren, vakkundig personeel aan te trekken en te behouden. BSR is sinds dit jaar een erkend leerbedrijf voor MBO 3 en MBO 4 opleidingen ICT en werkt samen met ROC Rivierenland en Werkzaam.

BSR zet ook andere manieren in om de werkzaamheden te kunnen blijven uitvoeren. Hierbij valt te denken aan het creatiever benaderen van de arbeidsmarkt ten behoeve van het invullen van openstaande vacatures. Tegelijkertijd ziet BSR een oplossing in de versnelling van digitalisering en automatisering en wordt inmiddels al een aantal softwaretools geïmplementeerd.

Overige ontwikkelingen met (financiële) impact

De begroting 2024 is opgesteld in maart 2023. Sindsdien heeft een aantal ontwikkelingen plaatsgevonden, die bij het opstellen van de begroting niet bekend waren.

Deelnemersbijdragen

De totale deelnemersbijdragen over 2024 stijgt met € 93.000 (0,9%). In hoofdstuk 3 staat de verwachte bijdrage 2024 per deelnemer vermeld.

Lasten

De verwachte kosten stijgen met € 568.000 van € 11.839.000 naar € 12.407.000. Dit is inclusief de kosten van de eerste begrotingswijziging 2024, die inmiddels tot en met 21 juni 2024 ter zienswijze bij de raden en besturen ligt.

Globale stijging	€	%
Niet uitgevoerde werkzaamheden in 2023 (eerste begrotingswijziging 2024)	€ 328.000	2,8%
Project 'mitigeren leegstand' (hier staan directe opbrengsten tegenover)	€ 143.000	1,2%
Mutatie voorziening voormalig personeel	€ 91.000	0,8%
Formatie wettelijke taken	€ 65.000	0,5%
Uitvoeringskosten WOZ-bezwaren	€ 50.000	0,4%
Lagere proceskostenvergoedingen	-/- € 106.000	-/- 0,9%
Overige mutaties	-/- € 3.000	-/- 0,0%
Per saldo	€ 568.000	4,8%

Baten

De verwachte opbrengsten, exclusief deelnemersbijdragen, stijgen met € 421.000 van € 1.485.000 naar € 1.906.000.

Globale stijging	€
Hogere renteopbrengsten	€ 270.000
Door te belasten projectkosten	€ 143.000
Overige bijdragen deelnemers	€ 8.000
Per saldo	€ 421.000

De verschillen tussen de baten en lasten tussen de begroting 2024 en de prognose 2024 zijn verder toegelicht in hoofdstuk 2 en specifiek uitgewerkt per programma.

Tot slot

Ondanks alle uitdagingen staat er een stabiele organisatie. Het verbeteren en borgen van onze kwaliteit, het voldoen aan wettelijke eisen (waaronder afhandelen WOZ-bezwaren), het ontwikkelen en behouden van onze medewerkers blijft onze aandacht houden.

Gelijktijdig blijven we alert op de balans tussen het beheersen van onze kosten en het leveren van een optimale dienstverlening aan onze inwoners en deelnemers.

Wij kunnen dit niet zonder onze medewerkers. Vanaf deze plek wil ik, mede namens het MT, mijn complimenten uitspreken voor onze medewerkers, die flexibel en actief bijdragen aan het uitvoeren en optimaliseren van onze processen.

Tiel, 6 juni 2024

G.M. Scholtus MBA
Directeur

2 Overzicht van baten en lasten 2024

Overzicht van baten en lasten 2024 (x € 1.000)			
	Rekening 2023	Primitieve begroting 2024	Prognose 2024
Salarissen en sociale lasten	5.090	5.942	5.538
Inhuur personeel	348	319	1.036
Overige personeelskosten	355	514	500
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>5.793</i>	<i>6.775</i>	<i>7.074</i>
Kapitaallasten software	129	244	140
Automatiseringskosten (onderhoud)	122	248	181
Licentiekosten	1.321	1.243	1.344
Technisch applicatiebeheer	31	66	107
Drukken, printen en verzenden belastingpost	470	485	521
Gegevensaanlevering derden	179	182	179
Gebruikersvergoeding MijnOverheid	-28	0	0
Proceskostenvergoedingen	820	414	308
Bankkosten	58	55	60
Communicatieplatform/telefonie	127	138	138
Externe- en interne communicatie	27	28	28
Bureaunkosten	318	436	434
Overige kosten (primair proces)	1.036	304	338
Personeel & Organisatie	31	50	35
Projectkosten	0	135	368
Huur	238	238	239
Facilitair	245	269	250
Kapitaallasten verbouwing	65	69	70
Kapitaallasten meubilair etc.	45	45	45
Kantoorautomatisering	312	298	340
Overige kosten huisvesting	0	0	0
<i>Totaal huisvesting en kantoorautomatisering</i>	<i>905</i>	<i>919</i>	<i>944</i>
Mutaties voorziening	-29	0	91
Onvoorzien	0	117	117
Subtotaal lasten	11.310	11.839	12.407
Invorderingsbaten	1.195	1.200	1.200
Rente	511	60	330
Investeringsbijdragen	49	49	49
Bijdragen deelnemers	9.438	10.254	10.347
Overige bijdragen deelnemers	49	49	200
Opbrengsten cf. dienstverleningsovereenkomst	0	0	127
Inkomensoverdracht Rijk	-6	0	0
Overige baten	2	0	0
Subtotaal baten	11.238	11.739	12.253
Resultaat voor resultaatbestemming	-72	-100	-154
Reservemutaties			
Storting	0	0	0
Onttrekkingen	72	100	154
Reservemutaties	-72	-100	-154
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2024 en prognose 2024

De lasten stijgen ten opzichte van de primitieve begroting 2024 met € 568.000. Deze stijging is als volgt toe te lichten (x € 1.000):

Personeelskosten	299
Projectkosten	233
Storting voorziening	91
Kantoorautomatisering	42
Drukken, printen en verzenden belastingpost	36
Overige kosten (primair) proces	34
Kapitaallasten software, automatiseringskosten en licentiekosten	11
Bureaunkosten	5
Gegevensaanlevering derden	-3
Bureaunkosten	-2
Personeel & Organisatie	-15
Huisvesting	-17
Kapitaallasten software, automatiseringskosten en licentiekosten	-39
Proceskostenvergoedingen	-106
Totaal	568

Hieronder is een globale toelichting opgenomen bij afwijkingen hoger dan € 25.000.

Personeelskosten

Niet uitgevoerde werkzaamheden 2023

In 2023 was een aantal werkzaamheden gepland en door krapte op de arbeidsmarkt nog niet uitgevoerd. In de eerste begrotingswijziging 2024 is € 328.000 budget gevraagd om deze werkzaamheden alsnog (in 2024) uit te voeren. Deze incidentele kosten zijn in de bestuursrapportage opgenomen onder personeelskosten (inhuur personeel).

Projectkosten

Project 'mitigeren administratieve leegstand'

Voor 2024 en 2025 is een incidenteel budget ad € 135.000 opgenomen voor het project 'mitigeren administratieve leegstand'. Dit betreft een aanvulling op de basisregistratie Nederlands Handelsregister (NHR) in de vorm van correcties op de administratieve leegstand. De kosten worden gedragen door Waterschap Rivierenland. De kosten voor dit project komen in 2024 uit op € 151.000. Dit is € 16.000 hoger dan geraamd. De verwachting is dat het totale budget (€ 270.000) niet overschreden wordt.

Mogelijke toetreding Gorinchem

Het college van burgemeester en wethouders van gemeente Gorinchem heeft ingestemd met het principevoorstel om aansluiting te zoeken bij GR Belastingssamenwerking Rivierenland. De uitbesteding van belastingtaken aan BSR wordt op 4 juli in de raad van Gorinchem behandeld.

Herwaardering Gorinchem

Vooruitlopend op de mogelijke toetreding heeft Gorinchem gevraagd of BSR de herwaardering met peildatum 1 januari 2024 wil uitvoeren. Hiervoor worden taxateurs ingehuurd. De totale kosten, waarvoor een dienstverleningsovereenkomst is afgesloten, zijn geraamd op € 127.000.

Project 'Leemlaag'

In 2023 zijn wij gestart met 'project Leemlaag', een project waarin wij heel gericht de samenwerking zoeken met de klant die twee vorderingen of meer open heeft staan. Doel van dit project is om verdere stapeling van schulden bij BSR in de toekomst te voorkomen. Daarnaast bieden wij de klant een helpende hand door proactief contact te zoeken en samen zorg te dragen voor een passende oplossing. De intentie was om dit project in 2023 af te ronden, dit loopt echter nog door in 2024. De kosten ad € 50.000 worden gedekt uit de reserve 'Leemlaag'.

Project implementeren HR-systeem

Het project 'Implementeren HR-software' is in mei 2024 gestart. Per 1 januari 2025 werkt BSR met HR-software van AFAS en verzorgt Simplex de salarisadministratie.

Storting voorziening

De verwachting is dat de voorziening voormalig personeel met € 91.000 verhoogd moet worden.

Kantoorautomatisering

De kosten voor onze leverancier zijn met € **56.000** gestegen. Hierin zitten onder andere kosten door toename van het aantal licenties voor inhuur en uitbesteding. Daarnaast worden éénmalig werkzaamheden uitgevoerd ten behoeve van een upgrade van de volledige kantoorautomatisering. Door deze aangepaste wijze van inrichting en beheer, worden wij optimaal bediend door onze leverancier. Tevens wordt het netwerk geactualiseerd aan de toenemende eisen rondom beveiliging en continuïteit.

De kapitaallasten voor kantoorautomatisering zijn € **12.000** lager dan begroot.

Drukken, printen, en verzenden van belastingpost

Het aantal poststukken wijkt op onderdelen licht af van het geraamde aantal. Daarnaast is de indexatie hoger dan geraamd. Door deze factoren zijn de kosten gestegen met € **22.000**.

Het scannen van de (retour)post is momenteel een zeer tijdrovend en inefficiënt proces. Door het scanproces te laten verlopen via DataB zorgen wij voor een efficiënt en gestroomlijnd proces. Daarnaast voldoen we hierdoor aan de richtlijnen t.b.v. de archiefwetgeving.

Er is € **14.000** opgenomen voor het scannen van (retour)post door DataB in het 2e halfjaar van 2024. Deze kostenstijgingen zijn opgenomen in de begroting 2025.

Overige kosten primair proces

Uitbesteden taxatiediensten niet-woningen

In 2021 heeft een Europese aanbesteding plaatsgevonden voor permanente marktanalyse, herwaardering en bezwaar- en beroepsafhandeling van niet-woningen. Intentie was om deze werkzaamheden vanaf 2024 zelf uit te voeren met eigen taxateurs.

In 2024 is het aantal WOZ-bezwaren nog steeds hoog. In de begroting 2024 was niet voldoende capaciteit opgenomen om de ontvangen bezwaren tijdig af te wikkelen. Daarom is het voornoemde contract inmiddels met één jaar verlengd.

De kosten (€ **169.000**) worden deels gedekt doordat nog een vacature open staat voor een taxateur niet-woningen (€ 113.000).

Innovatieve ontwikkelingen

Het innovatiebudget 2024 is ingezet voor de implementatie en licentiekosten van een nieuw HR-Systeem (€ **44.000**), voor de implementatie van een beheertool om de objectgegevens tussen BAG-WOZ af te stemmen (€ **35.000**) en voor de implementatiekosten om retourpost te kunnen scannen (**21.000**).

Vanuit het innovatiebudget heeft een verschuiving plaatsgevonden naar de eerder genoemde kantoorautomatisering van € **50.000**.

Contributies

De kosten voor contributies en donaties vallen € **15.000** hoger uit. Deze stijging is grotendeels veroorzaakt door de hogere contributie aan de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) en de bijdrage aan de stichting Landelijke Lokale Belastingprocessen (LLBP).

Proceskostenvergoeding

In de afgelopen jaren is het aantal ontvangen WOZ-bezwaren flink gestegen, mede door de agressieve reclamecampagnes van no-cure-no-pay bureaus. Het aantal bezwaarprocedures is hierdoor in de laatste jaren enorm gegroeid.

Dit grote aantal WOZ-bezwaren leidt tot een navenant grote stijging van uitvoeringskosten en proceskostenvergoedingen ten aanzien van de bezwaarbehandeling.

Met ingang van 1 januari 2024 is de wet Herwaardering proceskostenvergoedingen WOZ en bpm in werking getreden. Daardoor zijn de proceskostenvergoedingen, die betaald worden bij gehonoreerde bezwaar- en beroepsprocedures tegen WOZ-waarden, verlaagd en worden deze vergoedingen altijd uitbetaald aan belanghebbenden.

De te vergoeden proceskosten zijn verlaagd met € **106.000**.

(Ter beeldvorming: zonder deze nieuwe wet was de verwachte stijging van de uit te betalen kosten uitgekomen op € 475.000).

3 Bijdragen deelnemers 2024

In onderstaande tabel ziet u de gevolgen van de geraamde uitkomsten over 2024 voor de deelnemers van BSR.

Bijdragen per deelnemer (x € 1.000)						
	Begroting 2024	Prognose 2024	Mutatie €	Mutatie %	Waarvan 1 ^e begrotingswijziging 2024 €	Waarvan 1 ^e begrotingswijziging 2024 %
Culemborg	562	543	-19	-3,5%	6	1,1
IJsselstein	742	720	-22	-3,1%	9	1,2
Maasdriel	491	483	-8	-1,7%	6	1,2
Montfoort	317	308	-9	-2,9%	4	1,3
Tiel	817	809	-8	-1,0%	8	1,0
West Betuwe	968	948	-20	-2,1%	10	1,0
West Maas en Waal	381	381	0	0,0%	4	1,0
Wijk bij Duurstede	508	503	-5	-1,0%	8	1,8
Avri	659	653	-6	-0,9%	31	4,7
WSRL *)	4.809	4.999	190	3,8%	242	5,0
Totaal	10.254	10.347	93	0,9%	328	

*) Exclusief investeringsbijdragen, projectkosten en overige bijdragen deelnemers.

Afwijkingen per deelnemer

Eerste begrotingswijziging 2024

Niet alle geplande werkzaamheden zijn in 2023 uitgevoerd. Hierdoor was een voordeel ontstaan bij de jaarrekening 2023. Een gedeelte van deze werkzaamheden vindt plaats in 2024.

Om deze reden zijn in de eerste begrotingswijziging 2024 de volgende budgetten aangevraagd:

- programma Heffen € 202.000;
- programma Innen € 76.000;
- programma Overhead € 50.000.

Door een aantal voordelen waaronder de hogere rente-inkomsten (€ 270.000), opgenomen in het programma Overhead, is de stijging van de deelnemersbijdragen per saldo beperkt tot € 93.000

De deelnemersbijdrage voor gemeenten bestaan voor het grootste gedeelte uit kosten voor het programma Waarderen. De deelnemersbijdrage voor dit programma is € 140.000 lager dan begroot, grotendeels veroorzaakt door de hierboven genoemde lagere doorbelasting ad € 129.000 van het programma Overhead. De kosten voor het programma Heffen en Innen zijn voornamelijk hoger door de eerste begrotingswijziging 2024 en betreffen werkzaamheden die zijn doorgeschoven van 2023 naar 2024.

Aantallen per programma (verdeelsleutels)

In deze bestuursrapportage is bij de berekening van de deelnemersbijdragen uitgegaan van de huidige verwachtingen ten aanzien van het aantal aanslagregels, aanslagbiljetten en WOZ-objecten. Deze zijn gebaseerd op de werkelijke aantallen 2023 plus mutaties opgegeven door onze deelnemers (inclusief wijzigingen verordeningen). Zie bijlage 2.

4 Algemeen & Ontwikkelingen

4.1 Speerpunten in 2024

4.1.1 Inleiding

BSR is een gemeenschappelijk regeling op het gebied van lokale belastingen. Wij voeren de belastingtaak uit voor gemeenten Culemborg, IJsselstein, Maasdriel, Montfoort, Tiel, West Betuwe, West Maas en Waal en Wijk bij Duurstede, Waterschap Rivierenland en afvalverwerkingsbedrijf Avri.

Deze belastingsamenwerking heeft als groot voordeel dat BSR voor veel inwoners de diverse lokale belastingen efficiënt kan heffen en innen, waar mogelijk op één aanslagbiljet. Dit brengt gemak met zich mee voor de belastingbetaler en heeft veel voordelen voor de deelnemende partijen aan ons samenwerkingsverband.

BSR voert het gehele belastingproces uit. Wij verzamelen, beheren en verwerken gegevens. Daarmee kunnen wij de WOZ-waarden vaststellen en belastingaanslagen versturen. Het invorderen van de belastinggelden doen wij zo sociaal mogelijk. Hierdoor worden onze deelnemers op het terrein van lokale belastingen volledig ontzorgd. Dit is kostenefficiënt en verlaagt de kwetsbaarheid op dit onderdeel bij onze deelnemers.

BSR onderscheidt zich binnen dit domein met name op haar bedrijfscultuur. BSR is een innovatieve, professionele en dynamische organisatie, waarbij klantgerichte en efficiënte dienstverlening hoog in het vaandel staat. Wij kennen een platte organisatiestructuur, wat zich kenmerkt in een informele sfeer, toegankelijk management, korte lijnen, snelle besluitvorming en veel verantwoordelijkheid en inbreng binnen de eigen functie.

4.1.2 Fundamenten van BSR

Visie-ontwikkeling

Al enige jaren richten wij ons op het genereren van volledig geautomatiseerde aanslagbiljetten. Dit met basisregistraties als uitgangspunt. Daarnaast richten wij ons op het optimaal ontzorgen van onze deelnemers en inwoners op basis van geharmoniseerde verordeningen en standaardprocessen. BSR vindt het belangrijk om dit te realiseren met betrokken, proactieve en klantgerichte medewerkers. Daarmee wil BSR een betrouwbare partner zijn en een aantrekkelijke werkgever.

Daarnaast hecht BSR grote waarde aan het onderhouden en versterken van contacten in de regio, waarbij de mogelijkheid tot samenwerken en/of toetreden tot de GR BSR ook onderwerp van gesprek is. Dit is een actueel onderwerp op de agenda van het bestuur.

De missie, visie en strategische richting voor BSR is bepaald om invulling te geven aan het bovenstaande.

Missie (waar staan wij voor als BSR)

Door het uitvoeren van onze belastingactiviteiten stellen wij onze opdrachtgever in staat om maximaal bij te dragen aan een veilige, schone en mooie leefomgeving. Dit doen wij met trots, passie en lef, waarbij kwaliteit, kostenbeheersing en de menselijke maat hoog in het vaandel staan.

Visie (waar gaan wij voor als BSR)

Van 'gewoon goed' naar 'elke dag beter'!

Om deze visie te realiseren, kiest BSR voor de volgende strategische richting:

a. Balans tussen kwaliteit en kostenbeheersing

Als BSR vinden wij de kwaliteit van onze service en producten ontzettend belangrijk. Hiermee kunnen we ook de kosten beheersbaar houden voor onze deelnemers.

b. Aandacht voor innovatie

Met generieke oplossingen houden wij onze complexe processen beheersbaar. Dat geeft ons, maar ook onze leveranciers, ruimte om aandacht te kunnen besteden aan innovatie.

c. Eigen regie op persoonlijke ontwikkeling

Met vakbekwame medewerkers ontwikkelt BSR zich van 'gewoon goed' naar 'elke dag beter'! Wij onderkennen het talent van onze medewerkers en stimuleren regie op persoonlijke ontwikkeling.

d. *De werkgever van morgen*

Bij BSR is veel aandacht voor vitaliteit en persoonlijke ontwikkeling. BSR kent een zeer flexibel werkconcept en geeft alle ruimte voor het plaats- en tijdonafhankelijk werken.

e. *Iedere dag een fan erbij*

We stellen onze klant centraal. Dit doen wij onder andere door te communiceren in begrijpelijke en duidelijke taal. Wij zijn transparant, toegankelijk en benaderbaar en streven naar iedere dag een fan erbij!

4.1.3 Medewerkerstevredenheid

BSR richt zich op het denken en handelen vanuit het resultaat met het daarbij gewenste effectieve gedrag. Hiertoe is het toepassen van situationeel leiderschap en consequentiemanagement evident. Onderscheidend vermogen ontstaat hierbij door een platte organisatie, gestandaardiseerde en geautomatiseerde systemen en processen en heldere taken en verantwoordelijkheden.

Mede om na te gaan hoe onze medewerkers dit ervaren, zullen wij dit op onderdelen toetsen in het komende medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In de afgelopen jaren heeft BSR gebruik gemaakt van een monitor, waarmee met name werd gekeken naar processen, organisatie en medewerkers. Wij onderzoeken de mogelijkheid om aan te sluiten bij het tweejaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek dat het A&O fonds in de branche laat uitvoeren door Effactory.

Begin dit jaar hebben we tijdens een medewerkersbijeenkomst een peiling gehouden over hybride werken en verbinding met de afdeling en organisatie. De medewerkers zijn positief over de huidige werkwijze.

4.1.4 Ontwikkelingen in 2024

Focus 2024: Kwaliteit

Een door ons te nemen besluit voldoet aan onze visie als het zonder restrictie bijdraagt aan één of meer van de onderstaande criteria:

- Levert een aantoonbare bijdrage aan kostenverlaging met behoud van kwaliteit;
- Levert een structurele bijdrage aan de standaardisering en uniformering van processen, werkwijze of automatisering;
- Versterkt de gewenste kennis en kunde van onze medewerkers;
- Volgt uit wet- en regelgeving.

Kansen en risico's voor 2024

De kansen en risico's voor 2024 zijn in kaart gebracht. Deze onderwerpen hebben invloed op het primaire proces en kunnen een kans en/of risico vormen in voortgang, efficiency, cultuur, automatisering en digitalisering van het primair proces. Door deze items tijdens het vaststellen van het jaarplan te benoemen biedt dit extra houvast bij het nemen van beslissingen op de korte en lange termijn.

Kansen:

- Effecten van uitvoering plan van aanpak kostenverlaging;
- Arbeidsmarkt/Strategische Personeelsplanning (SPP);
- Technologische ontwikkelingen;
- Productontwikkeling.

Risico's:

- Ontwikkeling WOZ-bezwaren (door met name no-cure-no-pay bureaus);
- Eventuele nadelige effecten van de uitvoering van het plan van aanpak kostenverlaging;
- Herziening belastingstelsel waterschappen;
- Rechtmatigheidsverantwoording;
- Ontwikkelcapaciteit (software)leveranciers.

4.2 Bedrijfsvoering

4.2.1 Jaarstukken 2023

Door constructieve samenwerking tussen de accountants en betrokken medewerkers van onze organisatie zijn de jaarstukken in maart afgerond. Deze zijn 25 maart in de auditcommissie besproken met de accountant. Het dagelijks bestuur heeft de concept-jaarstukken, zonder accountantsverklaring, aan de raden en besturen ter zienswijze aangeboden.

Het wetgevingstraject rondom de rechtmatigheidsverantwoording is recent afgerond, waarmee het BBV en het BADO zijn aangepast voor de rechtmatigheidsverantwoording. Hierdoor is pas op 29 mei 2024 de goedkeurende accountantsverklaring ontvangen. De jaarstukken, inclusief controleverklaring, worden ter vaststelling geagendeerd op de agenda van het algemeen bestuur van 27 juni 2024.

4.2.2 Financiële verantwoordingen belastingopbrengsten per deelnemer

Onze accountant BDO Audit en Assurance BV heeft op 15 maart 2024 voor alle deelnemers een goedkeurende controleverklaring afgegeven. De overzichten geven informatie over belastingjaar 2017 t/m belastingjaar 2023.

4.2.3 Kadernota 2025-2028

Tijdens de vergadering van het algemeen bestuur op 7 december 2023 is de kadernota vastgesteld. Hierin zijn opgenomen de algemene, financiële en beleidsmatige kaders voor de programmabegroting 2025 (en de meerjarenraming 2026-2028).

4.2.4 Begroting 2025

De begroting 2025, inclusief meerjarenraming 2026-2028, is op 28 maart 2024 ter zienswijze aan de deelnemers verstuurd. De (meerjaren)begroting is ter besluitvorming geagendeerd voor de vergadering van het algemeen bestuur op 27 juni 2024. De deelnemers kunnen tot uiterlijk 21 juni 2024 hun zienswijzen indienen.

4.2.5 Kostenbeheersing

BSR vindt het belangrijk om, zeker in financieel onzekere tijden, een structurele financiële bijdrage te leveren in het belang van haar deelnemers. Hiertoe is in 2021 het Plan van aanpak kostenverlaging BSR 2021 t/m 2024 opgesteld om te komen tot een meerjarige kostenverlaging. Uitgangspunt hierbij was om tegen de juiste prijs/kwaliteitsverhouding de dienstverlening vorm te geven. Het plan van aanpak is besproken en vastgesteld in het algemeen bestuur van 29 oktober 2020. Conform besluit van het algemeen bestuur zijn de voordelen vanuit het plan van aanpak opgenomen in de begroting t/m 2024. De evaluatie van de realisatie van het plan van aanpak kostenverlaging tot dusver heeft in mei 2023 plaatsgevonden.

De resultaten van bovengenoemde evaluatie hebben als startpunt gediend voor het Plan van aanpak kostenbeheersing BSR 2025, als basis voor het komende meerjarenplan (zie Kadernota BSR 2025-2028).

Plan van aanpak kostenbeheersing BSR 2025

BSR wil de kosten structureel beheersen, zodat de prijsstijgingen ook in de komende jaren voor een deel kunnen worden afgevlakt voor onze stakeholders. Dit vraagt om scherp aan de wind te zeilen en creatief te zijn in oplossingen en mogelijkheden.

In de komende jaren zullen wij aan een aantal knoppen draaien om de uitvoeringskosten van BSR structureel te beheersen, ook in tijden waarin wij zelf met grote prijsstijgingen worden geconfronteerd. Het betreffen hierbij de knoppen: Samenwerking & Groei, Generieke Processen, Innovatie, Leveranciersmanagement en Kwaliteit. Vanzelfsprekend zijn onze medewerkers hierbij van cruciaal belang.

Belangrijk uitgangspunt hierbij is dat de kwaliteit en de belastingopbrengsten niet negatief beïnvloed worden. Dit betekent dat de kosten van BSR op onderdelen kunnen stijgen, waarbij het positieve effect op de belastingopbrengsten hoger is dan de stijging van de kosten van BSR.

In 2024 houden wij al rekening met deze aanpak.



4.2.6 Kostenverdeling overhead

BSR prefereert een transparante en eerlijke verdeling van de kosten. In overleg met het dagelijks bestuur heeft BSR in 2019 een onderzoek laten uitvoeren door een onafhankelijke partij naar de huidige kostenverdeling inclusief de juiste toepassing hiervan. De uitkomsten zijn in het algemeen bestuur van 2 juli 2020 gepresenteerd en de aanbevelingen betreffende transparantie zijn door het dagelijks bestuur overgenomen.

De kosten voor huisvesting en kantoorautomatisering zijn verdeeld over de programma's op basis van de formatie die aan een programma werkt. De verdeelsleutel van de overige overheadkosten gaat op basis van de salariskosten per programma, gecorrigeerd met een factor voor de verhouding van de werkzaamheden van de managers en de afdeling Bedrijfsvoering & Innovatie.

Eén van de aanbevelingen is het periodiek toetsen of de toegerekende overhead op basis van de huidige berekeningswijze nog een afspiegeling is van de realiteit. Jaarlijks wordt deze verdeling tegen het licht gehouden om recht te doen aan de feitelijke situatie.

4.2.7 Rechtmatigheidsverantwoording

Door een wetwijziging moet vanaf verslagjaar 2023¹ een rechtmatigheidsmededeling worden afgegeven in de jaarstukken. Het bestuur van BSR is hiervoor verantwoordelijk. In nauw overleg met de accountant is hieraan invulling gegeven.

4.2.8 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimcijfer is ten opzichte van dezelfde periode in 2023 gestegen. Het verzuim tot en met april 2024 was 7,2%, inclusief lang verzuim. In dezelfde periode t/m april 2023 bedroeg dit verzuim 4,6%.

Ter beeldvorming het huidige verzuim t/m april 2024 ten opzichte van het verzuim t/m april 2023:

Verzuimklassen		T/m april 2024	T/m april 2023	2023
Kort verzuim	1 tot 7 dagen	2,1%	0,6%	0,6%
Middellang verzuim	7 tot 42 dagen	1,7%	0,8%	0,9%
Lang verzuim	Meer dan 42 dagen	14,8%	3,2%	3,4%
Totaal		7,2%	4,6%	4,9%

Nadere toelichting

Wij zien helaas een sterke stijging in het lang verzuim. Dit is voornamelijk niet-werkgerelateerd.

Naast het persoonlijke aspect heeft ziekteverzuim impact op het primaire proces, zeker in combinatie met het nauwelijks beschikbaar zijn van geschikte inhuurkrachten.

Het terugdringen van het ziekteverzuim blijft een constant aandachtspunt, waarvoor veel aandacht is van het MT, in nauwe samenwerking met de HR businesspartner en de Arbo arts. Hierbij te denken aan vitaliteitsbeleid, preventief medisch onderzoek, aandacht voor werk-privé balans en vitaal richting het pensioen.

4.2.9 Nieuwe cao Werken voor waterschappen

De leden van de werkgeversvereniging Werken voor waterschappen (Vww) en de leden van de vakbonden hebben in december 2023 een akkoord bereikt over de cao. De cao heeft een looptijd van één jaar, van 1 januari 2024 tot 1 januari 2025.

Loonafspraken cao

- Per 1 januari 2024 zijn de salarissen structureel verhoogd met € 25 bruto per maand op basis van een voltijdsdienstverband;
- Per 1 januari 2024 zijn de salarissen eveneens verhoogd met 3,0%;
- Per 1 juli 2024 worden de salarissen nog eens verhoogd met 2,0%.

Voor een werknemer met een gemiddeld salaris betekent deze loonsverhogingen bij elkaar een inkomensverbetering van ruim 5,5%.

BSR is in de begroting 2024 uitgegaan van een stijging van 4,4%.

¹ <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuwsbrieven/ibi-nieuwsbrief/2022/ibi-nieuwsbrief-109>

Verlofdagen

Naast het wettelijke vakantieverlof (vier keer het aantal uren dienstverband per week) hebben medewerkers vanaf 1 januari 2024 één bovenwettelijke vakantiedag.

Verder is afgesproken dat werknemers vanaf 1 januari 2024 de mogelijkheid krijgen om aan het begin van het jaar twee feestdagen, die vallen op een werkdag en die volgens de cao Werken voor waterschappen vrije dagen zijn, in te ruilen voor een andere feestdag. Zo kunnen werknemers zelf bepalen op welke feestdagen zij deze dagen willen opnemen.

Betaald ouderschapsverlof

Naast het loon zijn de werkgevers en vakbonden ook overeengekomen om, tijdens de eerste dertien weken van het wettelijke betaald ouderschapsverlof, de uitkering die medewerkers krijgen van het UWV aan te vullen tot 100% van hun salaris. Dit ouderschapsverlof moet worden opgenomen tijdens het eerste levensjaar van het kind.

Hiertoe is geen budget opgenomen in de begroting en bestuursrapportage 2024. Waar mogelijk wordt hiervoor nu het ziektebudget ingezet.

Ter beeldvorming:

Toelichting bij geboorteverlof

- De dag van de bevalling geldt als bijzonder verlof.
- Regulier geboorteverlof is 1 week op kosten van BSR.
- Na deze week kan het aanvullend geboorteverlof worden ingezet

Aanvullend geboorteverlof vanaf 1 juli 2020

Per 1 juli 2020 kunnen partners maximaal 5 weken (5 keer het aantal werkuren per week) aanvullend geboorteverlof opnemen. Tijdens het verlof krijgt de partner geen salaris, maar een uitkering van het UWV. Partners hebben recht op aanvullend geboorteverlof als het kind op of na 1 juli 2020 geboren is/wordt. Aanvullend geboorteverlof moet binnen 6 maanden na de geboorte van het kind worden opgenomen.

Toelichting bij ouderschapsverlof

- Een medewerker heeft recht op 26 weken ouderschapsverlof (de arbeidsduur per week). Hiervan zijn 13 weken betaald. Deze 13 weken mogen opgenomen worden tot het 1^e levensjaar van het kind.

Betaald verlof

De eerste 9 werkweken worden voor 70% van het (maximum) dagloon door het UWV betaald. In de meest recente cao is opgenomen dat BSR de uitkering van het UWV gedurende 9 weken verlof aanvult tot 100% van het brutosalaris, inclusief toelagen en IKB. De overige 4 werkweken worden volledig betaald door BSR, zonder uitkering van het UWV.

Onbetaald verlof

De andere 13 weken betreft onbetaald verlof en kan worden opgenomen tot het 8^e levensjaar van het kind.

Regeling voor Vervroegde Uittreding (RVU)

Als oudere werknemer is het, onder voorwaarden, mogelijk om eerder te stoppen met werken. Hiertoe is een RVU van toepassing.

Medewerkers die 41 jaar hebben gewerkt voor een bij het ABP aangesloten werkgever, waarvan de laatste 10 jaar in de sector waterschappen, hebben per 1 januari 2024 recht op een RVU, mits zij maximaal 2 jaar voor hun AOW-gerechtigde leeftijd zitten.

4.2.10 Algemene verordening gegevensbescherming

Informatiebeveiliging

BSR is op beleidsniveau in control en neemt momenteel vervolgstappen in de uitvoering.

Hiertoe zijn de volgende beleidsdocumenten geschreven en vastgesteld door het dagelijks bestuur:

- Strategisch Informatiebeveiligingsbeleid BSR 2021-2023;
- Tactische Informatiebeveiligingsbeleid BSR 2022-2024;
- Uitvoeringsplan Informatie Security Management System (ISMS) BSR 2021-2023; en
- Privacybeleid BSR 2022-2024.

Onderstaande documenten worden op dit moment herschreven dan wel van updates voorzien:

- Strategisch Informatiebeveiligingsbeleid BSR 2021-2023;
- Uitvoeringsplan Informatie Security Management System (ISMS) BSR 2021-2023;
- Informatiebeveiligingsbeleid 2022-2024 en;
- Besluit Informatiebeheer Belastingssamenwerking Rivierenland

Voor de uitvoering van informatiebeveiliging is het Operationeel Informatiebeveiligingsbeleid 2022-2024 geschreven. Daarnaast heeft in 2022 de inrichting van de ISMS² tool (systeem) plaatsgevonden, Door het gebruiken van de ISMS tool is sprake van een CIP (continuous improvement process). De diverse normen uit de BIO (baseline informatiebeveiliging overheid) worden op basis van prioriteit gecontroleerd.

Privacy

Het algemeen bestuur van BSR heeft op 16 mei 2018 het Centrale Privacybeleid BSR vastgesteld. In het vastgestelde beleid wordt uitgegaan van de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG). Per 1 januari 2019 is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) gekomen. De BIO is het basis-normenkader voor informatiebeveiliging binnen alle overheidslagen (rijk, provincies, gemeenten en waterschappen), waarbij 2019 als overgangsjaar was ingesteld.

Bovengenoemde toelichting en de driejaarlijkse verplichte actualisatie van het beleid is de reden dat een herziening van het Centraal Privacybeleid BSR heeft plaatsgevonden. Hiertoe is het Privacybeleid BSR 2022 - 2024 op 16 juni 2022 vastgesteld. BSR geeft door de vaststelling van dit beleid duidelijk richting aan privacy en laat zien dat zij de privacy waarborgt, beschermt en handhaaft.

Datalekken

Conform artikel 38 lid 5 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) brengt de Functionaris voor gegevensbescherming (FG) rechtstreeks verslag uit aan het hoogst leidinggevende niveau van de verwerkingsverantwoordelijke. Hiertoe heeft de FG in het voorjaar het jaarverslag Privacy 2023 voorgelegd aan managementteam en bestuur.

Binnen onze organisatie wordt veel aandacht geschonken aan de onderwerpen privacy en het voorkomen van datalekken. In 2023 zijn tweemaal NAW gegevens bij een onjuiste ontvanger terecht gekomen. Beide gevallen zijn door BSR gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

4.2.11 Archivering

De archiefinspecteur van het Regionaal Archief Rivierenland (RAR) heeft in 2020 de verbouwde archiefruimte in ons pand aan de Stationsstraat te Tiel goedgekeurd. Verder heeft de archiefinspecteur onderzocht in hoeverre onze ICT-omgeving geschikt is voor het rechtmatig en doelmatig vervangen van archiefbescheiden. Wij oriënteren ons momenteel op de mogelijkheden om het archief volledig te digitaliseren. Gezien de hoeveelheid werk die hiermee gepaard gaat, wordt deze transitie projectmatig aangevlogen.

Duidelijk is dat de nieuwe archiefwet steeds meer lijkt op de BIO normen die reeds gelden voor BSR. Hierin hebben wij al veel ondervangen.

Tot op heden is niet bekend wanneer de nieuwe archiefwet ingaat, de verwachting is medio 2025.

² ISMS: Information Security Management System: verzameling van technische maatregelen om de organisatie te beschermen/beveiligen.

4.2.12 Leren en ontwikkelen

Met het oog op het ontwikkelen van onze medewerkers vinden wij het belangrijk dat:

- nieuwe medewerkers op een juiste en professionele manier worden ingewerkt;
- bestaande medewerkers zich blijven ontwikkelen;
- aandacht wordt besteed aan duurzame inzetbaarheid door o.a. het aanbieden van een vitaliteitsprogramma.

Hiertoe is een ontwikkel- en opleidingsplan vastgesteld.

4.2.13 Duurzaamheid

BSR onderschrijft het belang van een duurzame bedrijfsvoering en handelt hiernaar door maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Hierbij vinden wij de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers van belang (ontwikkeling, vitaliteit), alsmede het bieden van een gezonde werkplek (hulpmiddelen, klimaat).

Daarnaast heeft BSR in het kader van duurzaamheid maatregelen genomen inzake inkoop (duurzaamheid, social return) en energiebesparingsmogelijkheden (energieverbruik, led-verlichtings-armaturen, HR dubbel glas, installaties).

Samen met onze verhuurder werkt BSR nauw samen met Energie Samen Rivierenland om zo bewust mogelijk om te gaan met energieverbruik. Ons kantoorpand heeft inmiddels een energielabel A+.

4.2.14 Openbaarheid publieke informatie (Woo)

Op 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden. De Woo regelt dat eenieder informatie van de overheid kan opvragen, vinden en inzien. Overheidsinformatie is openbaar, tenzij de Woo of andere wetgeving bepaalt dat de gevraagde informatie niet geschikt is om openbaar te maken. In het gemeentefonds zijn extra middelen voor de uitvoering beschikbaar gesteld. BSR volgt de ontwikkelingen actief en implementeert de benodigde werkwijzen.

De Woo vervangt de Wob: Wet openbaarheid van bestuur. De Woo regelt openbaarmaking van informatie op verzoek (passief) en ook openbaarmaking uit eigen initiatief van overheidsorganisaties (actief). De aankomende jaren wordt de Woo in fases ingevoerd.

De door BSR geïmplementeerde ontwikkelingen, zijn:

- Aansluiten op de Woo-index; de Woo-index verwijst naar documentcollecties die al elders door bestuursorganen op internet zijn gepubliceerd en een aanvullende zoekfunctionaliteit maakt de documenten in deze collecties op termijn centraal doorzoekbaar. De Woo-index is sinds 19 juni 2023 operationeel.

De Woo-index komt in de plaats van het veel te complexe Platform Open Overheidsinformatie (PLOOI). De ontwikkeling van PLOOI werd begin 2023 op advies van het Adviescollege ICT-toetsing (Ac-ICT) stopgezet. Ac-ICT adviseerde toen om een eenvoudige variant te maken met alleen een verwijzindex en een zoekfunctie.

- Het aanwijzen van een ROO³-redacteur Woo; een ROO-redacteur of een speciaal aangewezen Woo-redacteur is verantwoordelijk voor het registreren van de URL's in het ROO ten behoeve van de Woo-index.

In het kader van de implementatiefase actieve openbaarmaking, wordt tussen 2021 – 2025 hard gewerkt aan het vormgeven het vraagstuk rondom informatiecategorieën, die moeten worden gepubliceerd via de Woo-index.

De informatiecategorieën zijn opgenomen in de Woo. Per informatiecategorie dient een definitie te worden vastgesteld, wat het inhoudt en wat van de organisaties die onder de reikwijdte van de Woo vallen, wordt verwacht. BSR volgt deze ontwikkeling en geeft hieraan uitvoering, zodra meer bekend.

³ ROO: de Woo-index maakt onderdeel uit van het Register van Overheidsorganisaties (ROO). In het ROO staan de namen, adressen en andere contactgegevens van Nederlandse overheidsorganisaties. De organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de volledigheid, juistheid en actualiteit van de gegevens.

4.2.15 Ontwikkelingen arbeidsmarkt

De arbeidsmarkt blijft in de komende jaren onder druk staan. In het afgelopen jaar is ook bij BSR sprake geweest van personeelsverloop, onder andere door pensionering. Om de primaire processen niet te verstoren, worden hiertoe diverse maatregelen genomen, zoals proceswijzigingen. Waar mogelijk vindt ook inhuur van medewerkers plaats. Dit betekent dat wij in sommige situaties aangewezen zijn op tijdelijke (duurdere) inhuur. Daarbij blijkt dat ook tijdelijke inhuur niet vanzelfsprekend in te vullen is.

Het werven van gekwalificeerd (tijdelijk) personeel is in de huidige arbeidsmarkt gecompliceerd en in sommige gevallen vrijwel niet mogelijk. In een aantal gevallen heeft dit geleid tot hogere kosten bij de inzet van tijdelijk personeel of het uitbesteden van werkzaamheden.

Het is dan ook van groot belang dat BSR, rekening houdend met de krapte op de arbeidsmarkt en de uitstroom van kennis door pensionering, de organisatie tijdig versterkt om zodoende onze kwaliteit en output te kunnen continueren en waarborgen.

BSR zet andere manieren in om onze werkzaamheden te kunnen blijven uitvoeren. Hierbij valt te denken aan het creatiever benaderen van de arbeidsmarkt ten behoeve van het invullen van openstaande vacatures. Tegelijkertijd ziet BSR een oplossing in de versnelling van digitalisering en automatisering en wordt inmiddels al een aantal softwaretools geïmplementeerd.

Uiteraard is BSR continu op zoek naar oplossingen om nu, maar ook in de komende jaren, vakkundig personeel aan te trekken en te behouden.

BSR is sinds dit jaar een erkend leerbedrijf voor MBO 3 en MBO 4 opleidingen ICT en werkt samen met ROC Rivierenland en Werkzaak.

4.3 Dienstverlening

4.3.1 Accountmanagement

Accountoverleg

Regelmatig vinden bilaterale (online) overleggen plaats tussen accounthouders van onze deelnemers en de accountmanager van BSR. Dit met een gemiddelde frequentie van één keer per twee maanden. Daarnaast vindt in 2024 vier keer een informatieoverleg plaats met alle accounthouders. Tijdens dit overleg worden onderwerpen besproken die alle deelnemers aangaan.

Klanttevredenheidsonderzoek deelnemers BSR

Het klanttevredenheidsonderzoek dat is uitgevoerd in de zomer van 2023 laat een vrij stabiel beeld zien omtrent de tevredenheid van de deelnemers van BSR, zowel op bestuurlijk als ambtelijk score niveau. De totale respons was 83%. De ontbrekende 17% werd met name veroorzaakt door personele wisselingen.

		2023	2022	2021	2020
Bestuurlijke reacties (8)	Gemiddelde score:	7,4*	8,0	7,2	7,3
Ambtelijke reacties (11)	Gemiddelde score:	7,8	7,9	7,8	7,6

* Een bestuurlijk issue heeft de score bij de bestuurlijke reacties enigszins beïnvloed.

Ook in 2024 gaan wij de tevredenheid van onze deelnemers meten. Hierbij maken wij, waar mogelijk, tevens gebruik van persoonlijke interviews met onze deelnemers.

4.3.2 Dienstverlening voor onze inwoners

BSR heeft klantgerichtheid hoog in het vaandel staan en streeft ernaar haar dienstverlening op het hoogste niveau te krijgen, binnen de daarvoor beschikbaar gestelde middelen.

Kwaliteit

Kwalitatief heeft BSR haar dienstverlening goed op orde. Met vakkewame, klantgerichte en toegewijde medewerkers en een moderne contactcenteromgeving kunnen wij belastingplichtigen maximaal bedienen en kunnen wij snel inspelen op veranderende omstandigheden. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt onderstreept door het feit dat wij tienduizenden klantcontacten per jaar afhandelen en het aantal formele klachten dat betrekking heeft op deze afhandeling nihil is. Daarbij zijn wij steeds beter in staat de klantvraag te voorkomen in plaats van deze te beantwoorden.

Ook langs digitale weg bieden wij diverse mogelijkheden voor belastingplichtigen om belastingzaken met BSR te regelen. De ontwikkelingen op dit vlak gaan onverminderd door. BSR blijft dan ook zeker aanhaken op de ontwikkelingen die onze dienstverlening naar een hoger plan kunnen tillen.

Kwantiteit

De telefonische bereikbaarheid van BSR is gemiddeld genomen goed. Wij streven ernaar om 95% van alle klanten die ons bellen binnen 5 minuten te woord te staan. Dit is een scherpe doelstelling met het huidige aanbod aan inkomende telefonische contacten. Indien de wachttijd boven de 5 minuten komt, bieden wij de klant de mogelijkheid om teruggebeld te worden. In deze gevallen bellen wij de klant binnen 2 werkdagen terug. De reacties op deze mogelijkheid zijn zeer positief.

Uiteraard proberen wij verstoringen binnen onze invloedssfeer zoveel mogelijk te beperken en spreiden wij de acties, waar mogelijk, om de impact te minimaliseren. Daarnaast worden andere afdelingen ingezet om de klantvragen, indien nodig, te beantwoorden.

Een verbetering in de dienstverlening zien wij vooral in het voorkomen van de klantvraag, door belastingplichtigen aan de voorkant van het proces zo goed en duidelijk mogelijk te informeren. Een mooie stap hierin is het herschrijven van onze uitgaande correspondentie naar B1 taalniveau en de aangepaste website.

Inloopsprekuren

Kort na de aanslagoplegging in februari heeft BSR inloopsprekuren georganiseerd op locatie bij onze gemeentelijke deelnemers. De inwoners zijn hierover, zowel door BSR als door de gemeenten, op diverse manieren geïnformeerd (o.a. plaatselijke krant en social media). De opkomst was per deelnemer verschillend. Deze spreekuren worden zowel door de bezoekers als onze deelnemers zeer gewaardeerd. Ook onze medewerkers ervaren deze klantcontacten als prettig.

Een evaluatie heeft plaatsgevonden met de accounthouders, waarbij de wens is uitgesproken dit jaarlijks te continueren. BSR voldoet graag aan deze wens.

QR-code

Verder zetten wij in op steeds verdergaande automatisering. Inmiddels is het voor belastingplichtigen ook mogelijk een betalingsregeling via onze digitale balie aan te vragen en te betalen via een QR code op de aanslag.

4.3.3 Prestatie-indicatoren Dienstverlening voor inwoners 2024		
KPI	Stand per 30-04-2023	Toelichting
<p>95% van de klanten die contact zoeken met BSR, worden binnen 5 minuten te woord gestaan.</p> <p>In max. 5% van de gevallen lukt dit niet. Deze klanten worden, indien gewenst, uiterlijk binnen 2 werkdagen teruggebeld.</p>	<p>94% bereikbaarheid, waarbij bij wachttijden boven de 5 minuten de mogelijkheid is geboden aan klanten om teruggebeld te worden.</p> <p>Gemiddelde wachttijd van 1:52 minuten.</p>	<p>Van alle klanten die het eerste kwartaal 2024 naar BSR hebben gebeld is 94% direct te woord gestaan binnen gemiddeld 1:52 minuten.</p> <p>Klanten die langer dan 5 minuten in de wacht hebben gestaan op piekmomenten, hebben de mogelijkheid gekregen om binnen 2 werkdagen teruggebeld te worden. In alle gevallen is nog dezelfde werkdag teruggebeld.</p> <p>De gemiddelde gespreksduur per klant bedraagt 4:43 minuten.</p> <p>Ondanks de piekperiode rondom het februari en april kohier is het aanbod beheersbaar gebleken met de maximale inspanning van de afdeling Dienstverlening. De afdeling Basisregistraties en Belastingen heeft gedurende een tweetal weken extra ondersteuning geboden m.b.t. de telefonie.</p>

Doelstelling van het programma Heffen

Het aantoonbaar tijdig, volledig, juist en optimaal opleggen van de aanslagen lokale belastingen. BSR verwerkt diverse gegevensbronnen (geautomatiseerd). In toenemende mate zijn deze gegevensbronnen basisregistraties (landelijke voorzieningen). Bij basisregistraties is de bronhouder verantwoordelijk voor de juistheid van de daarin opgenomen gegevens.

Wettelijk uitgangspunt voor de verwerking van gegevens uit een basisregistratie is dat de afnemer van deze gegevens uitgaat van de juistheid daarvan. Bij gereede twijfel dient BSR een terugmelding te doen naar de bronhouder. De uitdaging voor BSR is om alle gegevens (geleverd door de bronhouders) die benodigd zijn voor de aanslagoplegging tijdig te verzamelen en verwerken.

BSR blijft zich continu inspannen om zo efficiënt mogelijk te acteren in de keten van gegevensverwerking. De transformatie naar standaard Landelijke Lokale Belasting Processen (LLBP) levert een bijdrage aan deze efficiency.

Uitgangspunt bij de aanslagoplegging is om een belastingaanslag in beginsel op te leggen in het jaar waarop deze aanslag betrekking heeft. Daarnaast worden ingekomen bezwaar- en verzoekschriften binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen afgehandeld.

Speerpunten/ontwikkelingen programma Heffen 2024

- Basis op orde;
- 99 procent van de aanslagen worden opgelegd in het kalenderjaar waarop zij betrekking hebben;
- Inregelen van interne beheersing en kwaliteitszorg.

Toelichting op speerpunten

Basis op orde

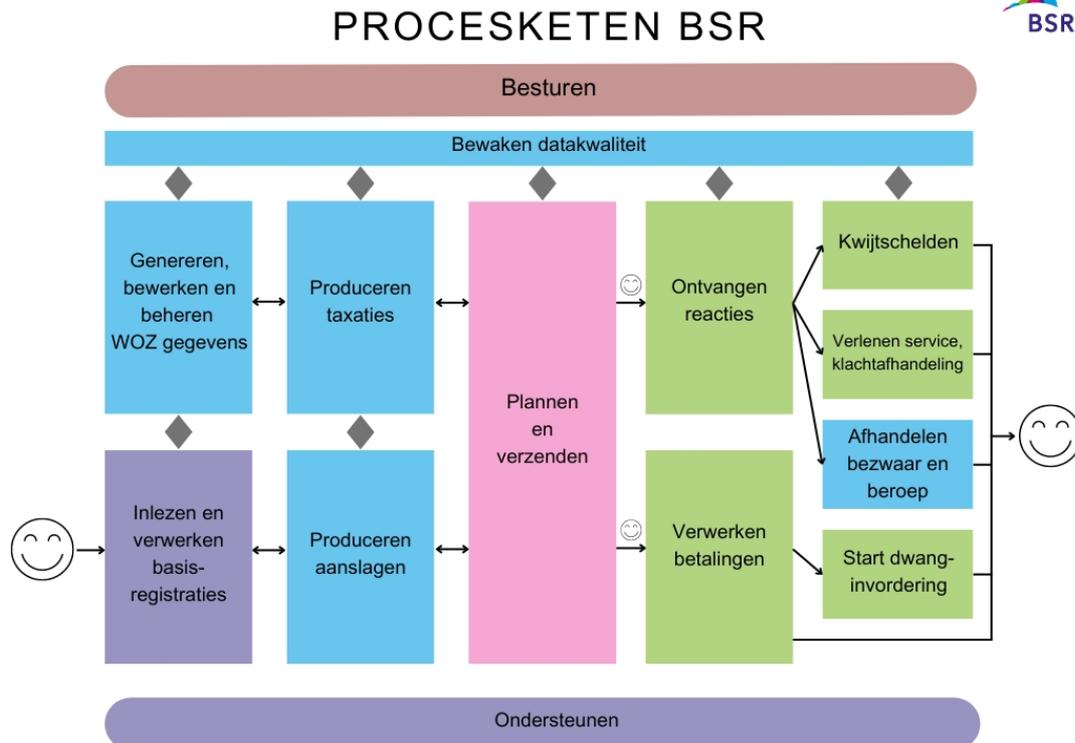
In de strategische richting licht de focus op kwaliteit. Dit betekent dat de gegevens op basis waarvan de aanslagen worden opgelegd actueel, juist en volledig moeten zijn. De datakwaliteit moet op orde zijn, denk hierbij aan het opwerken (beheer op) van gegevens voor aansluiting op de LV-WOZ, de BAG-WOZ koppeling en het in eigen beheer verwerken van de kadastrale gegevens van het waterschap.

99 procent van de aanslagen worden opgelegd in het kalenderjaar waarop zij betrekking hebben

Het streven is om 99 procent van de aanslagen op te leggen in het kalenderjaar waarop zij betrekking hebben. Hiervoor moeten alle processen in beeld zijn, taken en verantwoordelijkheden zijn belegd en de hoge werkvoorraden zijn weggewerkt.

Inregelen van interne beheersing en kwaliteitszorg

Met interne beheersing en kwaliteitszorg moet op basis van stuurinformatie conclusies worden getrokken over de kwaliteit van de data, onderliggende gegevens, gebruikte systemen, contacten met belanghebbenden et cetera. Deze conclusies kunnen leiden tot maatregelen om de kwaliteit te verbeteren.



Basis op orde

Het doel van de basis op orde is dat de kwaliteit van de data verbeterd zodat ‘foutloze’ aanslagen worden verstuurd. Immers, een foutief verstuurd aanslag leidt tot onnodig telefoonverkeer en/of een bezwaarschrift.

Tot en met april zijn twee grote aanslagproducties verstuurd. Uit cijfers is gebleken de producties die verstuurd zijn hoger liggen qua aantal dan de jaargang ervoor en dat het aantal telefoontjes is gedaald. Over het aantal ingediende en gegronde bezwaren is nog niets te melden omdat de bezwaartermijn nog open staat.

99 procent van de aanslagen worden opgelegd in het kalenderjaar waarop zij betrekking hebben

In de eerste vier maanden van het jaar is de prioriteit uitgegaan naar het opleggen van de primaire kohieren voor het belastingjaar 2024 conform productieplanning. Tevens is hard gewerkt aan het wegwerken van werkvoorraden, wat heeft geleid tot hogere producties. Het uiteindelijke doel is om 99% van de aanslagen op te leggen in het kalenderjaar waarop zij betrekking hebben. Op deze wijze voorkomen we dat burgers en bedrijven over meerdere jaren aanslagen tegelijkertijd krijgen, wat leidt tot veel ongenoegen en onbegrip. Op dit moment is 96% van de aanslagen over 2024 verstuurd.

Inregelen van interne beheersing en kwaliteitszorg

Interne beheersing en kwaliteitszorg moeten leiden tot verbeteringen in het primair proces op basis van plan, do, check en act.

Het inrichten van het belastingsysteem ten behoeve van de aanslagoplegging 2024 is dan ook projectmatig opgepakt. Hierbij is te denken aan het opvragen en interpreteren van de verordeningen, afstemming met de deelnemers hierover, juridische toetsing van de verordeningen, inrichten van de systemen, invoeren van tarieven et cetera. Deze projectmatige aanpak moet leiden tot een juiste uitvoer van de verordeningen. Een evaluatie heeft plaatsgevonden en de verbeterpunten worden meegenomen tijdens de voorbereidingen van de aanslagoplegging 2025.

Verder is opdracht gegeven om de inkomende bezwaren te coderen, zodat een goede evaluatie gemaakt kan worden op basis waarvan wij verbetering in de processen kunnen doorvoeren.

Proces

Ook in kalenderjaar 2024 ligt de focus volledig op het aanslagproces. De werkvoorraden van de belastingjaren 2021 t/m 2023 zijn in beeld gebracht en worden stap voor stap weggewerkt met behulp van een ervaren inhuurkracht. Tevens is er aandacht voor de aanslagoplegging oude jaren, in casu 2022 en 2023. Het uiteindelijke doel is om 99% van de aanslagen op te leggen in het kalenderjaar waarop zij betrekking hebben. Aanslagoplegging oude jaren moet meer uitzondering dan regel worden.

Opleggen primaire kohieren

In de eerste vier maanden van het jaar is de prioriteit uitgegaan naar het opleggen van de primaire kohieren voor het belastingjaar 2024 conform productieplanning. Voor het belastingjaar 2024 is tot en met 30 april netto opgelegd:

Waterschap Rivierenland	€ 209.688.000;
Avri	€ 32.955.000;
Gemeenten	€ 106.470.000.

Toekomst/verwachtingen

Naast het bovenstaande wordt aandacht geschonken aan:

Voortgangsrapportage deelnemers

BSR wil de deelnemers inzicht geven in de belastingopbrengsten van het huidige kalenderjaar en twee jaar daarvoor. Dit afgezet tegen de begrote belastingopbrengsten. Op deze wijze kan de deelnemer de voortgang van de aanslagproducties goed volgen. Er loopt een pilot met Waterschap Rivierenland en de gemeente West Maas en Waal. De eerste resultaten hiervan zijn veelbelovend.

Afname LV WOZ

Met het uitfaseren van de stof-WOZ leveringen van gemeenten naar afnemers is ter vervanging de afnamefunctionaliteit van de LV-WOZ niet-deelnemende gemeenten in het leven geroepen. Dit is al weer een aantal jaar geleden en in deze tijd hebben de softwareleveranciers hiervoor functionaliteit ontwikkeld. Deze functionaliteit is binnen BSR nog niet in productie genomen voor wat betreft de doorverwerking naar de belastingapplicatie. De wijzigingen worden nu jaarlijks met scripting opgewerkt. De reden voor deze keuze was met name omdat de betreffende functionaliteit niet naar behoren werkte. Inmiddels zijn diverse verbeteringen doorgevoerd, waardoor het gebruik van de afnamefunctionaliteit opnieuw kan worden afgewogen. Deze afweging zal in het tweede kwartaal plaatsvinden.

Leegstandsregistratie

BSR oriënteert zich samen met Waterschap Rivierenland op de mogelijkheden om de leegstandsregistratie, zoals deze vanuit het Handelregister wordt overgenomen, te verbeteren. Deze leegstandsregistratie wordt binnen BSR projectmatig aangepakt. Het project is inmiddels gestart in samenwerking met adviesbureau ANG. Wekelijks is overleg en de resultaten van de controles worden maandelijks met BSR gedeeld. Gedurende en na het project zal veel aandacht zijn voor het procesmatig inrichten van de leegstandsregistratie, zodat de belastingopbrengsten aantoonbaar op peil blijven.

Wijziging Waterschapswet

De Tweede Kamer heeft dinsdag 23 april jl. het wetsvoorstel tot aanpassing van het belastingstelsel aangenomen. In overleg met Waterschap Rivierenland zullen afspraken worden gemaakt over de implementatie van de nieuwe wetgeving.

Toeristenbelasting Maasdriel

Gemeente Maasdriel heeft per 1 januari 2024 (vanaf belastingjaar 2023) twee nieuwe belastingsoorten overgedragen aan BSR. Het betreft de watertoeristenbelasting en verblijfsbelasting. Beide belastingsoorten verlopen via aangifte. Op dit moment worden de voorbereidingen getroffen voor het uitvoeren van deze belastingen. Denk hierbij o.a. aan de inrichting van de aangifteformulieren.

Formatie op orde

Om het primaire proces goed uit te voeren is het van belang om de personele formatie op orde te krijgen. Hiertoe staan op dit moment twee vacatures open, te weten:

- ervaren medewerker Zuiveringsheffing bedrijven;
- kwaliteitsmedewerker.

Vanwege het vertrek van een medewerker bezwaar- en beroep wordt deze vacature in de loop van het tweede kwartaal opengesteld.

Overzicht van baten en lasten programma Heffen 2024 (x € 1.000)

	Realisatie 2023	Primitieve begroting 2024	Prognose 2024
Salarissen en sociale lasten	1.022	1.142	1.117
Inhuur personeel	106	60	445
Overige personeelskosten	24	28	40
Totaal personeelskosten	1.152	1.230	1.602
Kapitaallasten software	87	97	83
Automatiseringskosten	41	75	62
Licentiekosten	454	433	447
Technisch applicatiebeheer	6	46	47
Drukken, printen en verzenden belastingpost	309	331	346
Gegevensaanlevering derden	100	114	111
Gebruikersvergoeding MijnOverheid	-28	0	0
Proceskostenvergoedingen	5	15	10
Bankkosten	0	0	0
Communicatieplatform/telefonie	24	22	22
Overige kosten primair proces	22	55	46
Projectkosten	0	135	151
Mutatie voorziening	-24	0	46
Onvoorzien	0	25	25
Doorbelasting kosten overhead	1.103	1.545	1.428
Subtotaal lasten	3.251	4.123	4.426
Invorderingsbaten	0	0	0
Rente	0	0	0
Bijdragen voor personeel	0	0	0
Investeringsbijdragen	49	49	49
Bijdragen deelnemers	3.154	3.858	4.137
Overige bijdragen deelnemers	16	176	200
Inkomensoverdracht Rijk	-6	0	0
Subtotaal baten	3.213	4.083	4.386
Resultaat voor resultaatbestemming	-38	-40	-40
Reservemutaties			
Stortingen	0	0	0
Onttrekkingen	38	40	40
Reservemutaties	-38	-40	-40
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2024 en prognose 2024

Salarissen en sociale lasten

Cao

In december 2023 is een akkoord bereikt over de salarissen 2024. Door deze afspraken stijgt het salaris van een medewerker in 2024 t.o.v. het salaris bij het opstellen van de begroting 2024 (februari 2023) met gemiddeld 5,9%. In de begroting 2024 was uitgegaan van een salarisstijging van 4,2%. Het percentage sociale lasten in de begroting 2024 was aan de hoge kant en is bij de berekening van de salarissen voor deze bestuursrapportage verlaagd waardoor een gedeelte van deze verhoging kan worden opgevangen

Formatie

Een kwalitatief goed bestand is belangrijk om juist en volledig op te kunnen leggen. Daar is voldoende kennis en kunde voor nodig. Op dit moment wordt ingehuurd op het opleggen van de zuiveringsheffing bedrijven. Een vacature is opgezet voor het controleren en berekenen van de aanslagen ZUIB en om structureel te kunnen blijven waarborgen dat de data actueel blijft. Hierdoor nemen de salariskosten toe met € 40.000.

Het budget van de openstaande vacatures Kwaliteitsmedewerker en Medewerker Gegevensbeheer is in de bestuursrapportage overgeheveld naar inhuur personeel (**€ 127.000**).

Inhuur personeel

Niet uitgevoerde werkzaamheden 2023

In 2023 waren een aantal werkzaamheden gepland en door krapte op de arbeidsmarkt nog niet uitgevoerd. In de eerste begrotingswijziging 2024 is **€ 202.000** budget gevraagd voor het programma Heffen om deze werkzaamheden alsnog (in 2024) uit te voeren.

Afwezigheid personeel

Een aantal personen zijn langdurig afwezig in de organisatie. Dit komt door ziekte maar ook door gebruik te maken van de bestaande verlofregelingen. Hiervoor is gedeeltelijk ingehuurd en een deel van het ziektebudget (in de primitieve begroting geraamd onder programma Overhead) ingezet. Per saldo **€ 22.000** voor het programma Heffen.

Basisregistraties

Als afnemer van diverse basisregistraties is BSR wettelijk verplicht deze gegevens te gebruiken. Er is een terugmeldplicht om bij 'gerede twijfel aan de juistheid van een authentiek gegeven' een melding te maken bij de bronhouder. In de conceptbegroting 2025 is extra formatie opgenomen voor het consistent beheren van deze landelijke voorzieningen en koppelingen met als doel de synchronisatie te optimaliseren en de uitval te beperken en verwerken.

In het eerste kwartaal van dit jaar is specialisme ingehuurd. Hierdoor is een aantal noodzakelijke werkzaamheden uitgevoerd ten behoeve van de synchronisatie en tegelijkertijd kennis overgedragen aan een collega van BSR. De kosten hiervan zijn **€ 34.000**.

Overige personeelskosten

De overige personeelskosten bestaan uit kosten voor woon-/werkverkeer, thuiswerkvergoedingen, studiekosten, parkeervergunningen.

De studiekosten zijn in de primitieve begroting geraamd op het programma Overhead. Inmiddels is er meer inzicht in het opleidingsplan 2024 en zijn de kosten verdeeld over de betreffende programma's.

Kapitaallasten software, automatiserings- en licentiekosten en technisch applicatiebeheer

Een aantal opgenomen stelposten voor investeringen in software zijn nog niet benut. Eerst wordt onderzocht welke technologie voor BSR het beste is. De lasten zijn hierdoor per saldo € 12.000 lager dan begroot.

Drukken, printen en verzenden belastingpost

Dit betreffen de kosten voor het drukken of printen, het couverteren, het verzenden (fysiek of digitaal) en het archiveren van belastingpost en daarnaast het leveren van bedrukte/geprinte enveloppen en bedrukt/geprint papier.

De verhoging ad € 15.000 betreft voornamelijk de door leveranciers doorberekende inflatie, een kleine toename van het aantal biljetten en € 3.000 voor het inscannen van retourpost.

Overige kosten primair proces

De begrote kosten betreffen voornamelijk het innovatiebudget. Een deel van het budget is ingezet voor de implementatiekosten en het scannen van retourpost.

Projectkosten

Voor 2024 (en 2025) is incidenteel budget ad € 135.000 opgenomen voor het project 'mitigeren administratieve leegstand'. Dit betreft een aanvulling op de basisregistratie Nederlands Handelsregister (NHR) in de vorm van correcties op de administratieve leegstand.

In de praktijk blijkt dat in de NHR bij een object geen gebruiker staat geregistreerd, maar dat het object in werkelijkheid wel in gebruik is. Doel is dan om alsnog een aanslag zuiveringsheffing op te leggen. Waterschap Rivierenland draagt de kosten van deze tweejarige pilot.

De kosten voor dit project komen in 2024 uit op € 151.000. Dit is € **16.000** hoger dan geraamd. De verwachting is dat het totale budget (€ 270.000) niet overschreden wordt.

Doorbelasting kosten overhead

Voor de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar het betreffende programma op bladzijde 44.

Investeringsbijdragen

Dit betreft de investeringsbijdrage afnamefunctionaliteit LV WOZ voor Waterschap Rivierenland.

Overige bijdragen deelnemers

Onder overige bijdragen deelnemers zijn de volgende baten opgenomen:

Bijdrage project 'Mitigeren administratieve leegstand'	€	151.000
Onderhoudskosten 'afnamefunctionaliteit LV WOZ' (WSRL)	€	<u>41.000</u>
Totaal WSRL	€	192.000
Eénmalige kosten inrichten verblijfsbelasting gemeente Maasdriel	€	8.000

Doelstelling van het programma Innen

De doelstelling van het programma Innen staat volledig in het teken van het tijdig, volledig, juist, optimaal en sociaal invorderen van alle opgelegde belastingaanslagen.

Om daaraan te kunnen voldoen, dienen alle betalingen tijdig, volledig en juist te worden verwerkt. Indien een opgelegde belastingaanslag niet of niet volledig binnen de daarvoor geldende termijn wordt betaald, worden diverse middelen ingezet om te komen tot betaling. Allereerst proberen we in een zo vroeg mogelijk stadium contact te krijgen met de klant om tot een passende (betaal) oplossing te komen. We denken hierin mee met de klant. Het treffen van een betalingsregeling kan op meerdere manieren, onder andere via onze online betalingsregeling tool, telefonisch, via een contactformulier op onze website of wanneer nodig tijdens een huisbezoek. Hiermee trachten we de drempel tot contact laag te houden.

BSR is optimaal bereikbaar voor onze klanten, te weten;

- Digitaal;
- Telefonisch;
- Fysieke afspraak op kantoor bij BSR;
- Indien gewenst of noodzakelijk middels een huisbezoek.

Daarnaast zijn er nog enkele andere middelen welke ingezet kunnen worden, onder andere; het verzenden van een herinnering, een aanmaning, een dwangbevel, eventueel een loonvordering, hernieuwd bevel tot betalen en in uiterste gevallen de mogelijkheid om over te gaan tot beslaglegging. De administratieve kosten conform de invorderingswet komen ten laste van de belastingschuldigen.

Daarnaast verwerken wij de bij BSR binnenkomende kwijtscheldingsverzoeken, alsmede administratieve beroepen, binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen. BSR ontlast de aanvrager van kwijtschelding zoveel als mogelijk door gebruik te maken van een digitale toetsing door Stichting Inlichtingenbureau (opgericht door Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid).

Speerpunten/ontwikkelingen programma Innen 2024

- Toepassen van een proactieve, klantgerichte en sociale invordering. Wij blijven actief op zoek naar, en onderzoeken continu, mogelijke verbeteringen. Wij stellen onze klant centraal in onze dienstverlening.
- Belastingjaar 2021 operationeel afronden.
- Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen met als doel het verhogen van de effectiviteit en efficiëntie.
- Optimaliseren van onze klantreis waarbij wij het gemak voor onze klant voorop stellen.

Toelichting op speerpunten

Toepassen van een proactieve, klantgerichte en sociale invordering. Wij blijven actief op zoek naar, en onderzoeken continu, mogelijke verbeteringen. Wij stellen onze klant centraal in onze dienstverlening
We analyseren onze werkprocessen op frequente basis. Quick wins voeren wij direct door. Daarnaast hebben wij aandacht voor onze lange termijn doelen en de bijbehorende effecten in de toekomst.

Belastingjaar 2021 operationeel afronden

In 2024 ligt extra nadruk op de openstaande posten over belastingjaar 2021. Zowel onze werkvoorbereiders als deurwaarders benaderen deze klanten proactief met als doel om in 2024 het belastingjaar 2021 operationeel af te ronden.

Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen met als doel het verhogen van de effectiviteit en efficiëntie.

Onze data geeft ons gedetailleerde informatie over onze invordering. Met behulp van deze data onderzoeken wij diverse mogelijkheden om onze werkprocessen efficiënter, effectiever en klantgerichter in te richten.

Optimaliseren klantreis

We maken het contact met BSR voor de klant zo gemakkelijk mogelijk. We zetten in op selfservice daar waar het kan. Daarnaast breiden wij de contactmogelijkheden met BSR uit, dat wil zeggen dat wij onderzoek doen naar o.a. de inzet van een chatservice en optimalisatie van ons telefonie-platform.

Door het optimaliseren van de klantreis zijn wij voor onze klant optimaal bereikbaar via diverse kanalen. De klantreis is logisch en begrijpelijk ingericht. Doel van de klantreis blijft: de vraag van de klant voorkomen en daar waar de vraag niet te voorkomen is inzetten op een gemakkelijke selfservice.

Ontwikkelingen t/m april 2024

Toepassen van een proactieve, klantgerichte en sociale invordering. Wij blijven actief op zoek naar, en onderzoeken continu, mogelijke verbeteringen

Onze medewerkers zijn inmiddels allemaal getraind en opgeleid om klanten met betalingsproblemen proactief te helpen. Dat wil zeggen dat wij met de klant meedenken en maatwerk leveren wanneer de situatie van de klant daarom vraagt. Ook zorgen wij dat wij warm contact onderhouden met de klant en hen op weg helpen in het vinden van passende hulp wanneer er geen afloscapaciteit is. Momenteel is onze afdeling druk doende met het project Leemlaag. De afronding van dit project staat dit jaar op de planning. Het doel van dit project is om met alle klanten met een stapeling van vorderingen bij BSR tot een oplossing te komen. Hiermee trachten wij de keten van structurele dwanginvordering bij deze klanten te doorbreken.

Belastingjaar 2021 volledig operationeel afronden

In de tweede helft van het jaar verleggen wij onze focus, naast onze reguliere invorderings- activiteiten, naar het operationeel afronden van belastingjaar 2021. Dat wil zeggen dat wij alle klanten met een openstaande post over dit belastingjaar, waarvan de vervaldatum reeds is verstreken en die niet betrokken zijn in 'project leemlaag', proactief benaderen. De voorbereidingen voor deze activiteiten vinden momenteel al plaats. Tevens hebben wij een tweetal medewerkers van de afdeling Dienstverlening op kunnen laten leiden tot belastingdeurwaarder. Zij zijn binnen onze organisatie flexibel inzetbaar en kunnen bij drukkere periode, zoals voornoemde, de werkzaamheden van onze deurwaarders ondersteunen.

Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen met als doel het verhogen van de effectiviteit en efficiëntie

Onze BI tool, VyZyr geeft ons gedetailleerde informatie op basis waarvan wij onder andere onze werkzaamheden nog beter kunnen controleren, analyseren en onze werkprocessen kunnen verbeteren. Om op basis van een kaart ons gebied nog beter in beeld te brengen hoe de betalingsproblemen zich in ons gebied tot elkaar verhouden, is een rapportage ontwikkeld in VyZyr waardoor wij onze invorderingsacties nog gericht toespitsen. Wij spitsen onze invordering toe op basis van de inzichten vanuit Vyzyr.

Optimaliseren klantreis

Sinds 2022 werken wij met een nieuw telefonieplatform. In 2023 hebben wij dit platform verder ingericht. Wij hebben onder andere skills toebedeeld aan medewerkers. Dat wil zeggen, dat wanneer een klant belt met een vraag over kwijtschelding, dit gesprek als eerste wordt toebedeeld aan de medewerker met de meeste kennis en kunde over kwijtschelding. Op basis van de toebedeelde skills wordt de telefoon verdeeld over de beschikbare medewerkers.

Momenteel zijn wij bezig met het verder ontwikkelen/uitbouwen van dit platform met o.a. de ontwikkeling van een chat.

Toekomst/verwachtingen

Project Leemlaag

Sinds 2023 loopt het 'project leemlaag', een project waarin we heel gericht de samenwerking zoeken met de klant die ten minste twee vorderingen open heeft staan. Doel van dit project is om verdere stapeling van schulden bij BSR in de toekomst te voorkomen. Daarnaast bieden wij de klant een helpende hand door proactief contact te zoeken en samen zorg te dragen voor een passende oplossing.

Na afronding van dit project zal stapeling van schulden binnen ons klantenbestand tot een minimum zijn beperkt en vindt de borging van deze werkzaamheden plaats in het reguliere proces.

Opleiding/ontwikkeling afdeling

Sinds 2023 zijn de afdelingen Innen en Klantenservice samengevoegd tot de afdeling Dienstverlening. Deze samenvoeging, voortvloeiend uit het 'plan van aanpak kostenverlaging' is gedurende anderhalf jaar geleidelijk en gestructureerd tot stand gekomen. Sinds 2023 wordt dit verder ontwikkeld. Dit doen wij door vakgerichte opleidingen aan te bieden, maar ook actief aan de slag te gaan met een ontwikkeltraject met onze afdeling. Doel is om nu en in de toekomst op een optimale manier met elkaar samen te werken ten dienste van onze klanten.

Ontwikkelingen vakgebied

Op initiatief van BSR is een nauwere samenwerking gezocht met de managers van de afdelingen Innen/ Klantenservice/Dienstverlening van andere belastingsamenwerkingen. Dit met als doel om vakinhoudelijke kennis te delen, van gedachten te wisselen over de toekomst van ons vakgebied en de ontwikkelingen die dit met zich meebrengt. Het animo hiervoor is groot.

Prestatie-indicatoren programma Innen 2024		
KPI	Stand per april 2024	Toelichting
BSR verklaart maximaal 0,5% van de opgelegde aanslagen per belastingjaar oninbaar.	Belastingjaar 2023: 0,03% Belastingjaar 2022: 0,11% Belastingjaar 2021: 0,15% Belastingjaar 2020: 0,18% Belastingjaar 2019: 0,20% Belastingjaar 2018: 0,22%	De belastingjaren t/m 2017 zijn definitief afgesloten. Over de belastingjaren 2018 t/m 2019 wordt niet meer actief ingevorderd. Er komen over deze jaren echter nog wel gelden binnen waarvoor betalingsregelingen zijn afgesproken.

Overzicht van baten en lasten 2024 programma Innen (x € 1.000)

	Rekening 2023	Primitieve begroting 2024	Prognose 2024
Salarissen en sociale lasten	1.276	1.367	1.299
Inhuur personeel	30	0	171
Overige personeelskosten	94	68	99
<i>Totaal personeelskosten</i>	1.400	1.435	1.569
Kapitaallasten	19	71	31
Automatiseringskosten	68	113	77
Licentiekosten	338	318	344
Technisch applicatiebeheer	10	17	22
Drukken, printen en verzenden belastingpost	157	149	165
Gegevensaanlevering derden	20	14	23
Bankkosten	58	55	60
Communicatieplatform/telefonie	75	85	86
Overige kosten primair proces	35	88	77
Projectkosten	0	0	50
Mutatie voorziening	-33	0	0
Onvoorzien	0	23	23
Doorbelasting kosten overhead	1.253	1.291	1.156
Subtotaal lasten	3.400	3.659	3.683
Invorderingsbaten	1.195	1.200	1.200
Rente	46	30	30
Bijdragen deelnemers	2.107	2.389	2.347
Overige bijdragen deelnemers	33	0	0
Overige baten	0	0	0
Subtotaal baten	3.381	3.619	3.577
Resultaat voor resultaatbestemming	-19	-40	-106
Reservemutaties			
Stortingen	0	0	0
Onttrekkingen	19	40	106
Reservemutaties	-19	-40	-106
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2024 en prognose 2024

Salarissen en sociale lasten

Cao

In december 2023 is een akkoord bereikt over de salarissen 2024. Door deze afspraken stijgt het salaris van een medewerker in 2024 t.o.v. het salaris bij het opstellen van de begroting 2024 (februari 2023) met gemiddeld 5,9%. In de begroting 2024 was uitgegaan van een salarisstijging van 4,2%. Het percentage sociale lasten in de begroting 2024 was aan de hoge kant en is bij de berekening van de salarissen voor deze bestuursrapportage verlaagd, waardoor een gedeelte van deze verhoging kan worden opgevangen.

Formatie

Een aantal collega's is langdurig ziek. In de begroting 2025 is formatie opgenomen voor het vervangen van een collega die met pensioen gaat. Door genoemde omstandigheden is betreffende vacature (0,75 fte) inmiddels opgezet. Het voordeel is dat vanaf het moment van het invullen van de vacature niet meer hoeft te worden ingehuurd (lagere kosten) en dat de opgebouwde kennis en kunde binnen de organisatie blijft. De geraamde kosten voor het programma Innen zijn € 15.000.

Eén collega is eerder met pensioen gegaan. Het salarisbudget is deels ingezet voor (tijdelijke) urenuitbreiding van medewerkers en overige personele mutaties. Het restant ad **€ 30.000** is overgeheveld naar het inhuurbudget. De betreffende vacature wordt vanaf 2025 niet meer ingevuld

Inhuur personeel

Niet uitgevoerde werkzaamheden 2023

In 2023 waren een aantal werkzaamheden gepland en door krapte op de arbeidsmarkt nog niet uitgevoerd. In de eerste begrotingswijziging 2024 is **€ 76.000** budget gevraagd voor het programma Innen om deze werkzaamheden alsnog (in 2024) uit te voeren.

Het ziektebudget was geraamd op het programma Overhead. Van dit budget is **€ 40.000** overgeheveld naar het programma Innen.

Het project Leemlaag wordt dit jaar afgerond. **€ 25.000** van dit budget valt vrij en is toegevoegd aan het inhuurbudget.

Overige personeelskosten

De overige personeelskosten bestaan uit kosten voor woon-/werkverkeer, thuiswerkvergoedingen, reis- en verblijfkosten van deurwaarders, studiekosten, parkeervergunningen.

De studiekosten zijn in de primitieve begroting geraamd op het programma Overhead. Inmiddels is meer inzicht in het opleidingsplan 2024 en zijn de kosten verdeeld over de betreffende programma's. € 37.000 is ingezet voor telefoontraining en vakopleidingen inzake invordering en kwijtschelding.

Kapitaallasten, automatiserings- en licentiekosten en technisch applicatiebeheer

De dienstverleningskosten worden door steeds meer leveranciers, waaronder de leverancier van ons belastingpakket, als SaaS-dienstverlening doorberekend. Het betreffen kosten voor vernieuwing, hosting en onderhoud.

Alle eerder opgenomen investeringsbudgetten zijn opnieuw beoordeeld. Een groot deel van de budgetten is vrijgevallen.

Per saldo zijn de verwachte kosten in de bestuursrapportage 2024 voor kapitaallasten software, automatiseringskosten, licentiekosten en technisch applicatiebeheer **€ 45.000** lager dan primitief begroot.

Drukken, printen en verzenden belastingpost

Dit betreffen de kosten voor het drukken of printen, het couverteren, het verzenden (fysiek of digitaal) en het archiveren van invorderingsdocumenten (zowel dwanginvordering als kwijtschelding).

Het scannen van de (retour)post is momenteel een zeer tijdrovend, inefficiënt proces welke niet passend is bij de functieprofielen van de medewerkers en de overige werkzaamheden die zij verrichten. Door het scanproces te laten verlopen via DataB zorgen we voor een efficiënt en gestroomlijnd proces. Daarnaast voldoen we hierdoor aan de richtlijnen t.b.v. de archiefwetgeving.

Van deze kosten drukt € 11.000 op het programma Innen.

Overige kosten primair proces

Sinds vorig jaar vermelden wij een QR betaalcode op zowel fysieke als digitale aanslagbiljetten. Een gedeelte van de biljetten wordt inmiddels merkbaar sneller betaald. Daarnaast kunnen deze betalingen eenvoudig worden verwerkt.

Vanwege het succes worden vanaf juli 2024 op alle uitgaande producten een betalingsverzoek geplaatst.

Project Leemlaag

Vorig jaar is gestart met 'project leemlaag', een project waarin we heel gericht de samenwerking zoeken met de klant die ten minste twee vorderingen open heeft staan.

Doel van dit project is om verdere stapeling van schulden bij BSR in de toekomst te voorkomen. Daarnaast bieden wij de klant een helpende hand door proactief contact te zoeken en samen zorg te dragen voor een passende oplossing. De geraamde kosten voor 2024 zijn € 50.000.

Deze kosten worden gedekt uit de in 2022 door het bestuur ingestelde reserve Leemlaag.

Doorbelasting kosten Overhead

Voor de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar het betreffende programma op bladzijde 44.

Invorderingsbaten

Dit betreffen bij belastingschuldigen in rekening gebrachte vervolgingskosten. Rekening wordt gehouden met een oninbaar gedeelte van deze vorderingen.

BSR past een sociaal invorderingsbeleid toe. We proberen in een zo vroeg mogelijk stadium contact te leggen met onze belastingschuldige ter voorkoming van stapeling van schulden.

De invorderingsbaten en heffingsrente zijn gebaseerd op ervaringscijfers van afgelopen jaren. Daarnaast is rekening gehouden met de indexeringsvoorschriften die zijn opgenomen in onder meer de Kostenwet invordering rijksbelastingen.

Doelstelling van het programma Waarderen

Het tijdig, volledig, juist en optimaal uitvoeren van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ). Hierbij dient uitgegaan te worden van het toetsingskader en de richtlijnen van de Waarderingskamer, die toezicht houdt op de uitvoering van de Wet WOZ.

Jaarlijks dient BSR voor alle onroerende zaken, die in het gebied van haar gemeentelijke deelnemers zijn gelegen, een WOZ-waarde naar de in de Wet WOZ opgenomen waardepeildatum vast te stellen. Vervolgens dient de WOZ-waarde te worden vastgesteld bij een voor bezwaar vatbare beschikking. Deze beschikking wordt uit efficiencyoverwegingen in beginsel op hetzelfde aanslagbiljet vermeld als de belastingaanslagen.

Om aan het voorgaande te kunnen voldoen, dienen diverse gegevensbronnen (geautomatiseerd) te worden verwerkt door BSR. In toenemende mate zijn deze gegevensbronnen basisregistraties.

BSR is niet alleen afnemer van basisregistraties, maar is voor haar gemeentelijke deelnemers ook bronhouder van de basisadministratie WOZ. Dat betekent dat BSR niet alleen de WOZ-waarde van onroerende zaken bepaalt en een voor bezwaar vatbare beschikking vaststelt, maar ook dient te voldoen aan het ontsluiten van de basisregistratie WOZ via de landelijke voorziening WOZ.

Bij basisregistraties is de bronhouder verantwoordelijk voor de juistheid van de daarin opgenomen gegevens. Wettelijk uitgangspunt voor de verwerking van gegevens uit een basisregistratie is dat de afnemer van deze gegevens uitgaat van de juistheid daarvan.

BSR verzamelt en verwerkt tijdig alle gegevens die benodigd zijn voor de uitvoering van de Wet WOZ.

Uitgangspunt is om een WOZ-beschikking te versturen binnen 8 weken na het begin van het kalenderjaar waarvoor zij geldt. Daarnaast worden ingekomen bezwaarschriften binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen afgehandeld. Tegen de beslissing op een bezwaarschrift kan beroep worden ingesteld bij de rechtbank. Deze beroepschriften dienen binnen de door de rechtbank gestelde termijnen te worden behandeld.

Speerpunten/ontwikkelingen programma Waarderen 2024

- Basis op orde;
- Minimaal 95 procent van de WOZ waarden wordt binnen 8 weken na het begin van het kalenderjaar beschikt;
- Optimaal integreren BAG- en WOZ-processen;
- Het inregelen van interne beheersing en kwaliteitszorg.

Toelichting op speerpunten

Basis op orde

In de strategische richting ligt de focus op kwaliteit. Dit betekent dat de gegevens, op basis waarvan de WOZ waarden worden bepaald en vastgesteld actueel, juist en volledig moeten zijn. De datakwaliteit moet op orde zijn, denk hierbij aan het opwerken (beheer op) van gegevens voor aansluiting op de LV-WOZ, de BAG-WOZ koppeling en de factoren betreffende kwaliteit, staat van onderhoud, uitstraling, doelmatigheid, voorzieningenniveau en ligging etc.

Minimaal 95 procent van de WOZ waarden wordt binnen 8 weken na het begin van het kalenderjaar beschikt

Het streven is om minimaal 95 procent van de WOZ waarden te beschikken binnen 8 weken na het begin van het kalenderjaar waarop zij betrekking hebben. Hiervoor moeten alle processen in beeld zijn, taken en verantwoordelijkheden zijn belegd en de hoge werkvoorraden zijn weggewerkt.

Optimaal integreren BAG- en WOZ-processen

De focus ligt op samenwerking in de keten en het maximaal toepassen van geautomatiseerde oplossingen. Voor de BAG/WOZ implementeren wij daartoe in 2024 een tool waarbij de BAG- en de WOZ-administraties met elkaar worden vergeleken. Hierbij betrekken wij de deelnemers en worden de verschillen in de administraties, zowel aan de kant van BSR als aan de kant van de deelnemer, tijdig opgewerkt.

Het inregelen van interne beheersing en kwaliteitszorg

De Waarderingsinstructie⁴ van de Waarderingskamer benadrukt dat interne beheersing en kwaliteitszorg betekenen dat het belastingsamenwerkingsverband aantoonbaar, op basis van stuurinformatie, conclusies moet trekken over de kwaliteit van de WOZ-waarden, over de kwaliteit van de onderliggende gegevens, de gebruikte systemen, de contacten met belanghebbenden et cetera.

In voorkomende gevallen moeten deze conclusies ook leiden tot maatregelen om de kwaliteit te verbeteren. De Waarderingsinstructie ondersteunt deze kwaliteitszorg met beoordelingsprotocollen en zelfevaluaties.

Ontwikkelingen t/m april 2024

Basis op orde

Het doel van de basis op orde is dat de kwaliteit van de data verbeterd zodat 'foutloze' WOZ- beschikkingen worden verstuurd. Immers, een foutief verstuurd WOZ beschikking leidt tot onnodig telefoonverkeer en/of een bezwaarschrift. Op dit moment is onderhanden werk:

- het synchroniseren van de LV WOZ;
- het opwerken van de primaire en secundaire objectkenmerken;
- het aansluiten op de basisregistratie adressen en gebouwen;
- het wegwerken van de laatste uitval NHR koppeling.

Al deze werkzaamheden moeten ertoe leiden dat de basis meer en meer op orde komt.

Minimaal 95 procent van de WOZ waarden wordt binnen 8 weken na het begin van het kalenderjaar beschikt

In de eerste vier maanden van het jaar is de prioriteit uitgegaan naar het opleggen van de primaire kohieren voor het belastingjaar 2024 conform productieplanning. Tevens is hard gewerkt aan het wegwerken van achterstanden, wat heeft geleid tot hogere producties. Het uiteindelijke doel is om 95% van de WOZ waarden te beschikken binnen 8 weken na het begin van het kalenderjaar. Op deze wijze voorkomen we dat burgers en bedrijven meerdere beschikkingen tegelijkertijd krijgen of een te late beschikking wat leidt tot veel ongenoegen en onbegrip. Op dit moment bedraagt het percentage verstuurd beschikkingen 98,15% waarmee het doel ruimschoots is bereikt.

Optimaal integreren BAG- en WOZ-processen

Middels het project 'Optimaliseren gegevens' worden de primaire kenmerken gedetecteerd en in de WOZ administratie ingelezen. Tevens wordt gezorgd dat een koppeling wordt gelegd tussen de BAG en de WOZ zodat de BAG-WOZ koppeling voor BSR voldoet aan de normen die de Waarderingskamer hiervoor stelt. Het project loopt en de eerste gemeente is opgeleverd. Nadat het project is afgerond start de beheerfase. Hiertoe is de applicatie Way2GO van Loket 31 aangeschaft. Deze applicatie vereenvoudigt het proces van beheer van de BAG-WOZ koppeling. De deelnemers worden vanaf het begin van het project meegenomen in de stappen die BSR zet

Het inregelen van interne beheersing en kwaliteitszorg

Interne beheersing en kwaliteitszorg moet leiden tot verbeteringen in het primair proces op basis van plan, do, check en act. Zo worden zelfevaluaties uitgevoerd (bijv. zelfevaluatie WOZ bezwaren) en beoordelingsprotocollen ingevuld (bijv. beoordelingsprotocol objectkenmerken). Naar aanleiding van de bevindingen worden de benodigde verbeteringen in het proces doorgevoerd.

⁴ De Waarderingsinstructie geeft de (kwaliteits-) eisen waaraan een goede uitvoering van de Wet WOZ moet voldoen. Daarmee is deze Waarderingsinstructie ook de basis voor het toezicht door de Waarderingskamer.
<https://www.waarderingskamer.nl/voor-gemeenten/hulpmiddelen/waarderingsinstructie>

Toekomst/verwachtingen

Beoordeling Waarderingskamer van voldoende naar goed

In april 2024 heeft de Waarderingskamer de uitvoering van de wet WOZ bij BSR opnieuw beoordeeld. Deze beoordeling leidt naar verwachting nog niet tot een aanpassing van het aantal sterren. Wel zal zichtbare verbetering te zien zijn in de uiteindelijke score. Deze aanname is gebaseerd op het enthousiasme waarmee de Waarderingskamer de progressie in het WOZ proces beoordeelde. De uiteindelijke beoordeling wordt eind mei verwacht.

De Waarderingskamer beoordeelt de uitvoering en borging van de processen op de volgende punten, zie nummers 1 t/m 10.

Bij een score van groter of gelijk aan 0 en kleiner dan 9 is het eindoordeel: voldoende (drie sterren)

Bij een score groter of gelijk aan 9 is het eindoordeel : goed (vier sterren)

Proces		Beoordeling interne beheersing				
	Beoordeeld is de uitvoering en borging van de processen	Moet op onderdelen verbeterd worden	Voldoende	Goed	Puntentelling	Zwaarder gewicht
1	Beschikkingen	X			-1	-2
2	Afhandelen bezwaarschriften		X		0	0
3	Synchronisatie LV WOZ			X	1	2
4	Objectkenmerken		X		0	0
5	Woningen		X		0	0
6	Niet-woningen		X		0	0
7	Aansluiting op de BAG	X			-1	-1
8	Aansluiting op de BRK			X	1	1
9	Aansluiting op het Handelsregister			X	1	1
10	Vakbekwaamheid					
Eindoordeel			X		1	1

Aantal WOZ bezwaren

Ten opzichte van 2023 is het aantal WOZ bezwaren teruggelopen. Dat was ook de verwachting, maar toch is het aantal bezwaren nog hoog. De verklaring hiervoor is als volgt. BSR handelde voorheen veel minder opmerkingen over de WOZ-waarde “ambtshalve” af. Hieronder vallen de telefoontjes die aanleiding geven tot het verlagen van een WOZ-waarde. Deze werden niet meegenomen in het aantal formele bezwaren.

De ambtshalve afhandeling heeft een aantal nadelen:

- telefoongesprekken duren langer en hebben daardoor gevolgen voor de bereikbaarheid van BSR;
- minder nauwkeurige aanpassing van de objectgegevens dan bij een schriftelijk of digitaal bezwaar;
- minder efficiënte inzet van onze taxateurs die de bezwaren behandelen.

In 2024 vragen wij daarom belastingplichtigen, die ons bellen omdat zij de WOZ-waarde te hoog vinden, om digitaal bezwaar in te dienen. Eventueel helpen wij hen daarbij. Het aantal formele bezwaren is daarom minder gedaald, dan zonder deze procesaanpassing het geval zou zijn geweest.

Belasting-jaar	Woning of niet-woning	Gemeente	Aantal objecten onder bezwaar	Aantal objecten onder bezwaar NCNP	Aantal bezwaren afgehandeld
2024	Woningen	Culemborg	724	332	95
		IJsselstein	767	457	56
		Maasdriel	570	283	0
		Montfoort	467	182	70
		Tiel	1.117	607	0
		West Betuwe	1.229	582	3
		West Maas en Waal	535	161	97
		Wijk bij Duurstede	816	509	120
	Woningen totaal		6.225	3.113	441
	Niet-woningen	Culemborg	34	3	0
		IJsselstein	10	2	0
		Maasdriel	73	19	0
		Montfoort	10	1	0
		Tiel	81	48	0
		West Betuwe	62	6	0
		West Maas en Waal	42	3	13
		Wijk bij Duurstede	19	2	1
Niet-woningen totaal		331	84	14	

Formatie op orde

Om het primaire proces goed uit te voeren is het van belang om de personele formatie op orde te krijgen. Hiertoe staan op dit moment voor dit programma drie vacatures open, te weten:

- Medewerker Gegevensbeheer;
- Kwaliteitsmedewerker WOZ;
- Medewerker Bezwaar & Beroep.

In de vacature van taxateur woningen is, na het vertrek van een medewerker, inmiddels voorzien. De vacature van taxateur niet-woningen zal aan het eind van het tweede kwartaal worden opengesteld. Het doel is om per 1 januari 2025 een ervaren taxateur niet-woningen aan te trekken, zodat de uitvoering van de herwaardering volledig in eigen huis gedaan wordt. Dit zal uiteindelijk leiden tot een betere kwaliteit van de waardering van niet-woningen.

Overzicht van baten en lasten 2024 programma Waardenen (x € 1.000)

	Rekening 2023	Primitieve begroting 2024	Prognose 2024
Salarissen en sociale lasten	1.006	1.625	1.387
Inhuur personeel	40	40	145
Overige personeelskosten	23	45	46
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>1.069</i>	<i>1.710</i>	<i>1.578</i>
Kapitaallasten	15	48	8
Automatiseringskosten	9	15	12
Licentiekosten	406	370	414
Technisch applicatiebeheer	10	3	38
Drukken, printen en verzenden belastingpost	4	5	10
Gegevensaanlevering derden	59	54	45
Proceskostenvergoedingen	815	399	298
Communicatieplatform/telefonie	14	17	17
Overige kosten primair proces	756	25	158
Projectkosten	0	0	127
Mutatie voorziening	-5	0	45
Onvoorzien	0	27	27
Doorbelasting kosten overhead	929	1.235	1.106
Subtotaal lasten	4.081	3.908	3.883
Bijdragen deelnemers	4.066	3.888	3.748
Overige bijdragen deelnemers	0	0	0
Dienstverleningsovereenkomst	0	0	127
Subtotaal baten	4.066	3.888	3.875
Resultaat voor resultaatbestemming	-15	-20	-8
Reservemutaties			
Stortingen	0	0	0
Onttrekkingen	15	20	8
Reservemutaties	-15	-20	-8
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2024 en prognose 2024

Salarissen en sociale lasten:

Cao

In december 2023 is een akkoord bereikt over de salarissen 2024. Door deze afspraken stijgt het salaris van een medewerker in 2024 t.o.v. het salaris bij het opstellen van de begroting 2024 (februari 2023) met gemiddeld 5,9%. In de begroting 2024 was uitgegaan van een salarisstijging van 4,2%. Het percentage sociale lasten in de begroting 2024 was aan de hoge kant en is bij de berekening van de salarissen voor deze bestuursrapportage verlaagd, waardoor een gedeelte van deze verhoging kan worden opgevangen.

Uitbesteden taxatiewerkzaamheden niet-woningen

De salariskosten vallen € 133.000 lager uit doordat, net als voorgaande jaren, de taxatiewerkzaamheden voor niet-woningen zijn uitbesteed. De taxateur niet-woningen in dienst van BSR heeft diverse activiteiten uitgevoerd, gericht op de verbetering van de kwaliteit en het minimaliseren van werkvoorraden.

De agrarische objecten moeten vanaf 2025 op gebruiksoppervlakte worden gewaardeerd. Ook hier heeft deze taxateur zijn bijdrage geleverd, zodat dit niet hoeft te worden uitbesteed.

Het budget van de openstaande vacatures Kwaliteitsmedewerker, Medewerker Gegevensbeheer en medewerker Bezwaar & Beroep is in de bestuursrapportage overgeheveld naar inhuur personeel (€ 79.000 voor het programma Waarden).

Inhuur personeel

Toename WOZ-bezwaren (effect op uitvoeringskosten en proceskosten)

In de afgelopen jaren is het aantal ontvangen WOZ-bezwaren flink gestegen, mede door de agressieve reclamecampagnes van no-cure-no-pay bureaus. Het aantal bezwaarprocedures voor dit jaar ligt weliswaar lager dan vorig jaar, maar is nog steeds fors. De formatie voor het afhandelen van bezwaarprocedures in de primitieve begroting 2024 is niet gebaseerd op deze aantallen.

Door de toename van het aantal bezwaren van dit jaar en vorig jaar, is ook het aantal beroepen toegenomen. Hiervoor wordt nu ingehuurd en is het inhuurbudget met € 26.000 opgehoogd.

Opwerken Data

Voor het project 'Optimaliseren gegevens' is een projectleider ingehuurd voor gemiddeld een dag in de week. De projectleider draagt zorg voor de planning, de uitvoering en de afronding van het project binnen de hiertoe gestelde termijn. Hij legt hiervoor verantwoording af aan de manager Basisregistraties en Belastingen. Na afronding van het project 'Optimaliseren gegevens' is de datakwaliteit voor de uitvoering van de Wet WOZ significant verbeterd. Tevens wordt een relatie gelegd met de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) van deelnemende gemeenten, die de BAG nog zelf uitvoeren. De BAG-WOZ koppeling wordt verbeterd en voldoet hiermee aan de eisen van de Waarderingskamer.

Overige personeelskosten

De overige personeelskosten bestaan o.a. uit kosten voor woon-/werkverkeer, thuiswerkvergoedingen, studiekosten en parkeervergunningen

Kapitaallasten, automatiserings- en licentiekosten en technisch applicatiebeheer

Per saldo zijn de verwachte kosten in de bestuursrapportage 2024 voor kapitaallasten software, automatiseringskosten, licentiekosten en technisch applicatiebeheer € 36.000 hoger dan primitief begroot.

Deze stijging wordt veroorzaakt door de implementatiekosten van Way2Go.

Met de Way2Go beheertool is er een mogelijkheid om de afstemming tussen objectgegevens (BAG-WOZ) te organiseren en beheren. Processen kunnen sneller, eenvoudiger en efficiënter op elkaar afgestemd worden. Dit is een wettelijke taak en draagt bij aan een betere kwaliteit van de gegevens en tevens draagt dit bij aan de volledigheid van het (WOZ) objectenbestand.

Proceskostenvergoedingen:

Het aantal ontvangen WOZ-bezwaren is nog steeds hoog. Dit zorgt voor relatief hoge uitvoeringskosten en proceskostenvergoedingen ten aanzien van de bezwaarbehandeling.

Met ingang van 1 januari 2024 is de wet Herwaardering proceskostenvergoedingen WOZ en bpm in werking getreden. Daardoor zijn de proceskostenvergoedingen, die betaald worden bij gehonoreerde bezwaar- en beroepsprocedures tegen WOZ-waarden, verlaagd en worden deze vergoedingen altijd uitbetaald aan belanghebbenden en niet meer rechtstreeks aan no cure no pay bureaus.

De te vergoeden proceskosten zijn verlaagd met **€ 101.000**.
(Ter beeldvorming: zonder deze nieuwe wet was de verwachte stijging van de uit te betalen kosten uitgekomen op € 475.000.)

Overige primaire kosten

De stijging van de overige primaire kosten wordt veroorzaakt door het uitbesteden van het waarden van niet-woningen (€ 169.000).

Dit wordt grotendeels gedekt door het inzetten van niet ingevulde formatie.

Van het innovatiebudget is € 36.000 overgeheveld naar automatiseringskosten voor de implementatie van Way2Go.

Project herwaardering Gorinchem

Vooruitlopend op de mogelijke toetreding heeft Gorinchem gevraagd of BSR de herwaardering met peildatum 1 januari 2024 wil uitvoeren. Hiervoor worden taxateurs ingehuurd.

De totale verwachte kosten, waarvoor een dienstverleningsovereenkomst is afgesloten, zijn geraamd op **€ 127.000**. De werkelijke kosten worden doorbelast.

Storting voorziening

Dit betreft een storting in de voorziening voormalig personeel.

Doorbelasting kosten Overhead

Voor de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar het betreffende programma op bladzijde 44.

Onttrekking reserve automatisering

Voorgesteld wordt om de kapitaallasten voor de software ten behoeve van het programma Waarden te onttrekken uit de reserve automatisering.

Doelstelling van het programma BAG/Wkpb

Het tijdig, volledig, juist en optimaal uitvoeren van de Wet Basisregistraties Adressen en Gebouwen (Wet BAG) alsmede de Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen onroerende zaken (Wkpb).

In de Wet BAG wordt geregeld dat gemeenten een aantal basisgegevens over gebouwen en adressen bijhouden in één geautomatiseerd systeem. De BAG-gegevens uit alle gemeenten worden centraal beschikbaar gesteld via de landelijke voorziening BAG, die door het Kadaster wordt beheerd. Alle overheidsorganen moeten hiervan verplicht gebruik maken bij de uitoefening van hun publiekrechtelijke taken.

BSR is naast afnemer van BAG, ook voor enkele gemeentelijke deelnemers bronhouder van de BAG. Het voordeel hiervan is naast de financiële voordelen, een kwalitatieve BAG/WOZ koppeling, waarmee de kwaliteit van o.a. de overgang naar oppervlakte geborgd is.

Naast het voldoen aan wetgeving is BSR ook verantwoordelijk voor het ontsluiten van deze basisregistratie via de landelijke voorziening BAG, waarbij de bronhouder (BSR) verantwoordelijk is voor de juistheid van gegevens.

BSR verzamelt en verwerkt, tijdig en correct de benodigde gegevens van de BAG. Tevens ontsluit BSR, als bronhouder van de BAG gegevens via de Landelijke voorziening

Speerpunten/ontwikkelingen 2024

- Het optimaal integreren van de BAG- en WOZ-processen.
- Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen, inclusief digitalisering en automatisering.
- Uitvoering BAG

Toelichting op speerpunten

Optimaal integreren BAG- en WOZ-processen

De focus ligt op samenwerking in de keten en het maximaal toepassen van geautomatiseerde oplossingen. Voor de BAG/WOZ implementeren wij daartoe in 2024 een tool waarbij de BAG en de WOZ administraties met elkaar worden vergeleken.

Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen

Door de inzet van een ervaren BAG-beheerder is de bijdrage aan de zelfevaluatie BAG gewaarborgd.

Uitvoering BAG

Gelet op de financiële voordelen voor de gemeentelijke deelnemers gaan wij met hen in gesprek om de BAG onder te brengen bij BSR. De registratie ligt dan in één hand waardoor minder afstemming nodig is en de kwaliteit van zowel de WOZ als BAG verbetert.

Ontwikkelingen t/m april 2024

Optimaal integreren BAG- en WOZ-processen

De Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) bevat gegevens van alle adressen en gebouwen in Nederland. Het Kadaster beheert de BAG en stelt de gegevens op verschillende manieren beschikbaar, waaronder via de BAG Viewer. Met de BAG Viewer kunnen gegevens uit de LV BAG online opgezocht en bekeken worden.

Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen

Door de inzet van een ervaren BAG-beheerder is de bijdrage aan de zelfevaluatie BAG gewaarborgd. Dit blijkt ook uit de gehouden audit op het BAG proces.

Uitvoering BAG

BSR voert de BAG uit voor de gemeenten Montfoort en IJsselstein. De doelstellingen worden gerealiseerd en de bevindingen uit de in 2023 uitgevoerde audit zijn opgepakt.

Verder blijkt uit de Ensia rapportage van de gemeente IJsselstein het volgende:

De wettelijke taak voor uitvoering van de wet BAG, belegd bij BSR, is het afgelopen jaar goed ingevuld, waardoor de vindbaarheid en de waardering van de objecten (panden, verblijfsobjecten en nummeraanduidingen) voor de gebruiker van de BAG-data betrouwbaar is.

Het is belangrijk om dit jaar te streven naar een verbetering van het percentage van 67% door het verbeteren van de samenwerking. Intern is door personele verschuiving nu versterking binnen het BAG proces, daarnaast zijn vernieuwde afspraken gemaakt met Omgevingsdienst regio Utrecht (ODRU).

Toekomst/verwachtingen

Samenwerking in de keten

BSR heeft gesprekken met alle deelnemers gevoerd over het BAG proces. Dit was voornamelijk op operationeel niveau. Echter, er dienen ook afspraken gemaakt te worden op strategisch niveau.

Hoe gaan wij met elkaar samenwerken, welke afspraken maken wij daarover, hoe bewaken wij de gemaakte afspraken, welke capaciteit hoort daarbij et cetera? Hieraan wordt de komende periode actief aandacht geschonken.

Overzicht van baten en lasten 2024 programma BAG/Wkpb (x € 1.000)

	Rekening 2023	Primitieve begroting 2024	Prognose 2024
Salarissen en sociale lasten	55	64	63
Inhuur personeel	0	0	0
Overige personeelskosten	1	2	3
<i>Totaal personeelskosten</i>	56	66	66
Kapitaallasten	8	8	9
Automatiseringskosten	0	0	0
Licentiekosten	11	11	11
Communicatieplatform/telefonie	1	1	1
Overige kosten primair proces	0	0	0
Projectkosten	0	0	0
Mutatie voorziening	2	0	0
Onvoorzien	0	1	1
Doorbelasting kosten overhead	33	32	27
Subtotaal lasten	111	119	115
Bijdragen deelnemers	111	119	115
Overige bijdragen deelnemers	0	0	0
Subtotaal baten	111	119	115
Resultaat voor resultaatbestemming	0	0	0
Reservemutaties			
Storingen	0	0	0
Onttrekkingen	0	0	0
Reservemutaties	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2024 en prognose 2024

Salarissen en sociale lasten

In de bestuursrapportage is gerekend met de afspraken zoals opgenomen in de cao Werken voor waterschappen. De cao loopt van 1 januari tot en met 31 december 2024.

Kapitaallasten, automatiserings- en licentiekosten en technisch applicatiebeheer

Betreffende kosten voor het programma BAG zijn conform begroting.

Doorbelasting kosten Overhead

Voor de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar het betreffende programma op bladzijde 44.

Doelstelling van het programma Overhead

Gemeenten en gemeenschappelijke regelingen hanteren conform de BBV de volgende definitie van overhead: *alle kosten die samenhangen met de sturing en ondersteuning van de medewerkers in het primaire proces.*

Conform de notitie BBV bestaat de overhead o.a. uit:

- Leidinggevenden primair proces (hiërarchisch).
Alle hiërarchische leidinggevenden in het primair proces. Zij hebben een personele verantwoordelijkheid, waaronder het voeren van het goede gesprek.
- Financiën, toezicht en controle gericht op de eigen organisatie.
Functies zoals controllers, adviseurs en specialisten, planning & control, financiële verantwoording, administratieve organisatie, risicomanagement, (EDP) auditing, interne kwaliteitszorg, toezicht en controle gericht op de eigen organisatie;
- P&O/HRM.
Salarisadministratie, P&O/HRM, organisatie- en formatieadvies, coaching, leren en ontwikkelen, bedrijfsmaatschappelijk werk, Arbo, recruitment, arbeidsvoorwaarden, OR-ondersteuning.
- Inkoop (incl. aanbesteding en contractmanagement).
- Interne en externe communicatie, m.u.v. klantcommunicatie.
- Informatievoorziening en automatisering (ICT).
Medewerkers informatisering en automatisering, systeem- en netwerkbeheer, werkplekondersteuning, helpdesk, ontwikkeling ICT-projectmanagement, technisch applicatiebeheer en functioneel applicatiebeheer, dat door medewerkers bedrijfsvoering wordt gedaan.
- Facilitaire zaken en huisvesting.
Inclusief receptie, beveiliging, catering en gebouwenbeheerders.
- Managementondersteuning primair proces.

Speerpunten/ontwikkelingen programma Overhead 2024

- Bijdragen aan de speerpunten/ontwikkelingen van de overige programma's door uitvoering te geven aan de visie 2026.
- Vanuit de afdeling Bedrijfsvoering & Innovatie wordt de organisatie in de volle breedte ondersteund en geadviseerd.
Doel van deze afdeling is om bij te dragen aan een optimale kwaliteit van het primaire proces van BSR aan haar deelnemers en inwoners. Daarnaast wordt een bijdrage geleverd aan innovatie binnen het domein van lokale belastingen, aan de bedrijfsvoering en aan het managementteam.

Ontwikkelingen t/m april 2024

HR

De ondersteuning vanuit Waterschap Rivierenland op HR-advisering en salarisadministratie komt per 1 januari 2025 te vervallen.

Inmiddels heeft BSR via onderhandse aanbesteding gekozen voor een nieuw HR systeem, inclusief uitvoering salarisadministratie; implementatie vindt plaats in 2024 voor gebruik vanaf 1 januari 2025.

De functie van HR businesspartner wordt per 1 augustus 2024 ingevuld voor 16 uur per week.

Erkend leerbedrijf

BSR is sinds dit voorjaar erkend leerbedrijf voor de MBO ICT opleidingen op niveau 3 en 4. Dit geeft de mogelijkheid om stageplekken aan te bieden en BSR breder onder de aandacht te brengen bij de jongere generatie.

Maatschappelijke betrokkenheid

BSR is maatschappelijk betrokken en kiest er bewust voor om iedereen een kans te geven op de arbeidsmarkt. We zijn dan ook blij te kunnen melden dat in de afgelopen maanden zowel via Werkzaak Rivierenland als via het UWV 2 collega's zijn ingestroomd, waar we heel tevreden mee zijn.

Aanbesteden

Een aantal adviesaanvragen loopt over het al dan niet aanbesteden van bepaalde diensten. In 2024 worden de drukwerkdiensten en postverzending Europees aanbesteed.

Eisen DigiD

De dienstverlening achter DigiD moet aan strikte eisen voldoen. Goed om te melden is dat BSR ook dit jaar de DigiD-audit succesvol heeft doorlopen en daarmee de veiligheid van haar dienstverlening op dit vlak op orde heeft.

Toekomst/verwachtingen

Generieke belastingprocessen/SaaS

Binnen het belastingdomein wordt de route naar SaaS⁵ met als basis generieke belastingprocessen steeds krachtiger.

BSR zit vanuit de samenwerking binnen de LLBP⁶ mede aan het stuur van deze ontwikkelingen. Het idee hierbij is dat kwetsbaar maatwerk, waarvoor nu nog veel specialisme vanuit ICT nodig is, steeds verder wordt teruggedrongen en de standaard functionaliteit van de belastingsoftware onze primaire processen beter gaat ondersteunen. Dit moet ten goede komen aan de kwaliteit van de data en aan de continuïteit van onze bedrijfsprocessen. Hierin zijn al mooie stappen gezet en we verwachten in 2024 hier nog verdere invulling aan te kunnen geven.

Kwaliteit data

Naast technisch beheer zien wij ook dat het steeds complexer wordt om de kwaliteit van data te waarborgen. Als uitvoeringsorganisatie zijn wij zowel bronhouder als afnemer van diverse landelijke voorzieningen. Als bronhouder hebben wij de kwaliteit zelf in handen, als afnemer zijn wij afhankelijk van de kwaliteit, volledigheid en juistheid van de betreffende voorzieningen.

De verwachting is dan ook dat wij om deze redenen zwaarder moeten inzetten op het terrein van datacontrole en data-analyse en ook meer in een regierol moeten komen richting de bronhouders.

Divers takenpakket

Een grote verscheidenheid aan taken ligt binnen de afdeling Bedrijfsvoering & Innovatie.

Op dit moment zijn alle taken belegd, zij het op het sommige onderdelen enkelvoudig. Met de eerder geschetste ontwikkelingen kan dit een risico zijn. Binnen de afdeling wordt zoveel mogelijk getracht om waar nodig vervangbaarheid te organiseren, dit lukt tot op heden. Wij blijven hier alert op en scherp aan de wind zeilen.

⁵ SaaS: Software as a Service

⁶ LLBP: Landelijke Lokale Belasting Processen

Overzicht van baten en lasten 2024 programma Overhead (x € 1.000)

	Rekening 2023	Primitieve begroting 2024	Prognose 2024
Salarissen en sociale lasten	1.731	1.744	1.672
Inhuur personeel	172	219	275
Overige personeelskosten	213	371	312
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>2.116</i>	<i>2.334</i>	<i>2.259</i>
Kapitaallasten	0	20	9
Automatiseringskosten	4	45	30
Licentiekosten	112	111	128
Technisch applicatiebeheer	5	0	0
Communicatieplatform/telefonie	13	13	12
Externe- en interne communicatie	27	28	28
Bureaunkosten	318	436	434
Overige kosten	223	136	57
Personeel & Organisatie	31	50	35
Projectkosten	0	0	40
Huur	238	238	239
Facilitair	245	269	250
Kapitaallasten verbouwing	65	69	70
Kapitaallasten meubilair etc.	45	45	45
Kantoorautomatisering	300	298	340
Overige kosten huisvesting	0	0	0
<i>Totaal huisvesting en kantoorautomatisering</i>	<i>905</i>	<i>919</i>	<i>944</i>
Mutatie voorziening	31	0	0
Onvoorzien	0	41	41
Subtotaal lasten	3.785	4.133	4.017
Doorbelasting programma Heffen	1.103	1.545	1.428
Doorbelasting programma Innen	1.253	1.291	1.156
Doorbelasting programma Waardenen	929	1.235	1.106
Doorbelasting programma BAG/WKPB	33	32	27
Rente	0	0	300
Overige bijdragen deelnemers	0	0	0
Overige baten	467	30	0
Subtotaal baten	3.785	4.133	4.017
Resultaat voor resultaatbestemming	0	0	0
Reservemutaties			
Storting	0	0	0
Onttrekkingen	0	0	0
Reservemutaties	0	0	0
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2024 en prognose 2024

Salarissen en sociale lasten

Cao

In december 2023 is een akkoord bereikt over de salarissen 2024. Door deze afspraken stijgt het salaris van een medewerker in 2024 t.o.v. het salaris bij het opstellen van de begroting 2024 (februari 2023) met gemiddeld 5,9%. In de begroting 2024 was uitgegaan van een salarisstijging van 4,2%. Het percentage sociale lasten in de begroting 2024 was aan de hoge kant en is bij de berekening van de salarissen voor deze bestuursrapportage verlaagd, waardoor een gedeelte van deze verhoging kan worden opgevangen.

Inhuur personeel

Vacatures

Aan het begin van het jaar stonden een aantal vacatures open. Inmiddels zijn 2 nieuwe collega's gestart en start in augustus een HR-businesspartner. De niet benutte vacatureruimte ad **€ 80.000** is ingezet voor inhuur.

Ziektebudget

Van het ziektebudget 2024 (€ 169.000) is tot en met april 2024 **€ 74.000** ingezet. Deze uitgaven zijn geboekt op de programma's Heffen, Innen en Waarden.

Niet uitgevoerde werkzaamheden 2023

In 2023 waren een aantal werkzaamheden gepland en door krapte op de arbeidsmarkt nog niet uitgevoerd. In de eerste begrotingswijziging 2024 is voor het programma Overhead **€ 50.000** budget gevraagd om deze werkzaamheden alsnog (in 2024) uit te voeren.

Overige personeelskosten

De overige personeelskosten bestaan o.a. uit budget voor studiekosten, vitaliteit van medewerkers, wervingskosten voor openstaande vacatures, kosten parkeervergunningen, kosten voor woon-/werkverkeer (conform cao), overige reis- en verblijfkosten (conform cao), thuiswerkvergoedingen (conform cao), vergoeding voor inrichten werkplek (conform cao), Ondernemingsraad, Arbo en overige personeelskosten.

De studiekosten zijn in de primitieve begroting geraamd op het programma Overhead. Inmiddels is meer inzicht in het opleidingsplan 2024 en is € 64.000 begroot op de programma's inzake het primaire proces.

Bureaunkosten

Dit betreffen diverse kosten, zoals accountantskosten, specifieke advieskosten/dienstverlening derden (juristen, fiscalisten, advocaten, externe audits, aanbestedingsspecialisten etc.), kosten voor opslag van een gedeelte van het archief en om te voldoen aan de Archiefwet, drukwerk, verzekeringen, acquisitie- en representatiekosten.

Overige kosten

Het grootste deel van de geraamde kosten betreft het innovatiebudget. Van dit budget is € 50.000 ingezet voor upgrade kantoorautomatisering en € 44.000 voor het project implementatie HR-systeem. Deze kosten zijn overgeheveld naar respectievelijk kantoorautomatisering en projectkosten.

De contributies zijn € 15.000 hoger dan geraamd.

Personeel en organisatie

Dit budget is ten behoeve van ondersteuning via een Service Level Agreement (SLA) ten aanzien van personele administratie en HR-advies door Waterschap Rivierenland. WSRL heeft aangegeven deze diensten vanaf 1 januari 2025 niet meer te kunnen leveren aan BSR. Vooruitlopend hierop worden de HR-adviezen deels anders ingevuld.

Het budget is verlaagd met € 15.000.

Projectkosten

Het project 'Implementeren HR-software' is in mei 2024 gestart. Per 1 januari 2025 werkt BSR met HR-software van AFAS en verzorgt Simplex de salarisadministratie.

De kosten van de implementatie zijn € 40.000. Daarnaast moet er in 2024 € 4.000 aan licentiekosten worden betaald.

Kosten Stationsstraat 4

De overeenkomst met HeyDay (onderhoudsbroker) is beëindigd. BSR voert de regiewerkzaamheden nu zelf uit. Hierdoor is, ondanks hoge prijsindexaties op onderdelen, de post huisvestingskosten gedaald met € 17.000.

Kantoorautomatisering

Licentiekosten en overige kosten

De kosten voor onze leverancier zijn met **€ 56.000** gestegen door onder andere toename van het aantal licenties voor inhuur en uitbesteding. Daarnaast wordt een upgrade uitgevoerd van de volledige kantoorautomatisering. Door deze aangepaste wijze van inrichting en beheer, worden wij optimaal bediend door onze leverancier. Tevens wordt het netwerk geactualiseerd aan de toenemende eisen rondom beveiliging en continuïteit.

Kapitaallasten

De laptops worden later geleverd dan gepland. Hierdoor zijn de kapitaallasten **€ 14.000** lager.

Kostenverdeling overhead

De kosten voor huisvesting en kantoorautomatisering worden verdeeld over de programma's op basis van de begrote formatie die aan een programma werkt.

De verdeelsleutel van de overige overheadkosten wordt op basis van de begrote salariskosten per programma, gecorrigeerd met een factor voor de verhouding van de werkzaamheden van het management, de businesscontroller en de afdeling Bedrijfsvoering & Innovatie voor de betreffende programma's.

Verdeling kosten huisvesting (inclusief facilitaire zaken) per programma				
	Heffen	Innen	Waarderen	BAG
Verdeelsleutel per programma	28,0%	35,9%	34,6%	1,5%
Doorbelasting per programma	€ 169.000	€ 217.000	€ 209.000	€ 9.000

Verdeling overige kosten overhead per programma				
	Heffen	Innen	Waarderen	BAG
Verdeelsleutel per programma	40,4%	30,2%	28,8%	0,6%
Doorbelasting per programma	€ 1.259.000	€ 939.000	€ 897.000	€ 18.000

Bijlage 1

Investeringskredieten 2024

Om transparant te zijn, vermelden wij in deze Bestuursrapportage alle investeringskredieten die nog openstaan. Ook de geaccordeerde budgetten in 2023 (en eerder) die naar 2024 zijn verschoven. Dit zijn bedragen die naar verwachting in 2024 worden uitgegeven.

Genoemde investeringen zijn al opgenomen en doorgerekend in zowel de begroting 2024 als de begroting 2025 en de meerjarenraming en zorgen niet voor extra kosten.

Met het vaststellen van deze Bestuursrapportage 2024 door het algemeen bestuur worden onderstaande investeringskredieten geaccordeerd.

Investeringen economisch nut	Investeringsbedrag
<i>Belastingpakket</i>	
Software landelijke voorzieningen	€ 50.000
Software belastingpakket	€ 50.000
Software loonvordering	€ 36.000
Software MSNP/WSNP (onvermogenportaal)	€ 53.000
<i>Overige investeringen</i>	
Uitbreiding Interne Portal	€ 50.000
Digitaal archief/multi-channel	€ 40.000
Archief (scanner en softwaremodule)	€ 25.000
Uniformiteit beschikbare kanalen	€ 20.000
<i>Huisvesting</i>	
Koffiemachines	€ 17.500
<i>Kantoorautomatisering</i>	
Hardware (laptops)	€ 150.000
Totaal investeringen 2024	€ 491.500

Investeringen lager dan € 10.000 excl. btw worden conform de 'Nota waardering en afschrijving van activa BSR' niet geactiveerd.

Bijlage 2

Aantallen per deelnemer begroting 2024 en bestuursrapportage 2024

Verdeelsleutel exclusief factor	Begroting 2024			
	aanslagregels	aanslagen	WOZ- objecten	BAG- objecten
Culemborg	37.500	4.200	14.845	n.v.t.
IJsselstein	47.900	17.400	15.606	15.606
Maasdriel	26.600	4.600	11.993	n.v.t.
Montfoort	19.100	7.200	6.544	6.544
Tiel	46.200	9.500	21.204	n.v.t.
West Betuwe	48.000	10.200	24.639	n.v.t.
West Maas en Waal	21.600	3.700	9.799	n.v.t.
Wijk bij Duurstede	46.100	12.600	11.146	n.v.t.
Avri	196.200	46.700	n.v.t.	n.v.t.
Waterschap Rivierenland	1.785.400	497.200	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	2.274.600	613.300	115.776	22.150

Verdeelsleutel exclusief factor	Bestuursrapportage 2024			
	aanslagregels	aanslagen	WOZ- objecten	BAG- objecten
Culemborg	32.200	4.200	14.955	n.v.t.
IJsselstein	46.500	17.000	15.509	15.509
Maasdriel	38.200	5.800	111.831	n.v.t.
Montfoort	19.100	6.900	6.535	6.535
Tiel	46.300	9.100	21.291	n.v.t.
West Betuwe	49.800	11.000	24.609	n.v.t.
West Maas en Waal	24.000	3.900	10.112	n.v.t.
Wijk bij Duurstede	44.700	12.600	11.156	n.v.t.
Avri	195.700	47.100	n.v.t.	n.v.t.
Waterschap Rivierenland	1.800.100	476.400	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	2.296.600	594.000	115.998	22.044

	Begroting 2024			
Verdeelsleutel inclusief factor	aanslagregels	aanslagen	WOZ- objecten	BAG- objecten
Culemborg	37.300	4.200	15.962	n.v.t.
IJsselstein	55.000	26.000	16.509	15.606
Maasdriel	56.000	7.000	13.256	n.v.t.
Montfoort	23.700	10.800	7.225	6.544
Tiel	51.400	14.200	22.861	n.v.t.
West Betuwe	64.500	15.200	27.576	n.v.t.
West Maas en Waal	26.200	3.700	10.886	n.v.t.
Wijk bij Duurstede	69.900	18.800	11.908	n.v.t.
Avri	359.000	92.900	n.v.t.	n.v.t.
Waterschap Rivierenland	2.057.800	742.100	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	2.800.800	934.900	126.183	22.150

	Bestuursrapportage 2024			
Verdeelsleutel inclusief factor	aanslagregels	aanslagen	WOZ- objecten	BAG- objecten
Culemborg	32.200	4.200	16.071	n.v.t.
IJsselstein	53.900	25.500	16.404	15.509
Maasdriel	50.000	9.500	13.117	n.v.t.
Montfoort	23.600	10.300	7.206	6.535
Tiel	61.700	13.700	23.072	n.v.t.
West Betuwe	66.600	16.500	27.581	n.v.t.
West Maas en Waal	23.900	3.900	11.234	n.v.t.
Wijk bij Duurstede	61.100	25.200	11.919	n.v.t.
Avri	313.300	94.200	n.v.t.	n.v.t.
Waterschap Rivierenland	2.074.600	714.600	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	2.760.900	917.600	126.604	22.044