



Voorjaarsnota BSR 2019

Colofon

Titel: Voorjaarsnota BSR 2019

Opdrachtgever: G.M. Scholtus, directeur BSR

Auteur: Managementteam BSR
Financieel Controller

Versie: 1.0

Vastgesteld: Dagelijks bestuur van 9 mei 2019
Algemeen bestuur van 20 juni 2019

Inhoud

1 Voorwoord	5
2 Overzicht van baten en lasten 2019	6
3 Bijdragen deelnemers 2019	7
4 Algemeen & Ontwikkelingen	8
4.1 Speerpunten in 2019	8
4.1.1 Inleiding	8
4.1.2 Fundamenten van BSR	8
4.1.3 Performance Improvement	9
4.1.4 Ontwikkelingen in 2019	9
4.2 Bedrijfsvoering	10
4.2.1 Jaarstukken 2018	10
4.2.2 Financiële verantwoordingen 2018	10
4.2.3 Kadernota 2020-2023	10
4.2.4 Begroting 2020	10
4.2.5 Ziekteverzuim	10
4.2.6 Jaarverslag Klachten 2018	10
4.2.7 Algemene verordening gegevensbescherming	11
4.2.8 Archivering	11
4.2.9 BSR academie	11
4.3 Dienstverlening	12
4.3.1 Accountmanagement	12
4.3.5 Prestatie-indicatoren Dienstverlening 2019	13
4.4 Ontwikkelingen	14
4.4.1 Processen	14
4.4.2 Landelijke basisregistraties	14
4.4.3 MijnOverheid/Berichtenbox	14
4.4.4 Gebruikersvergoeding MijnOverheid	14
Programma 1: HEFFEN	15
Doelstelling van het programma Heffen	15
Speerpunten/ontwikkelingen programma Heffen 2019	15
Ontwikkelingen t/m april 2019	15
Toekomst/verwachtingen	15
Prestatie-indicatoren programma Heffen 2018	16
Overzicht van baten en lasten programma Heffen 2019 (x € 1.000)	17
Programma 2: INNEN	19
Doelstelling van het programma Innen	19
Speerpunten/ontwikkelingen programma Innen 2019	19

Ontwikkelingen t/m april 2019	19
Toekomst/verwachtingen.....	20
Prestatie-indicatoren programma Innen 2019	20
Overzicht van baten en lasten 2019 programma Innen (x € 1.000).....	21
Programma 3: WAARDEREN	23
Doelstelling van het programma Waarderen.....	23
Speerpunten/ontwikkelingen 2019	23
Ontwikkelingen t/m april 2019	23
Toekomst/verwachtingen.....	24
Overzicht van baten en lasten 2019 programma Waarderen (x € 1.000)	24
Programma 4: BAG/Wkpb.....	26
Doelstelling van het programma.....	26
Speerpunten/ontwikkelingen 2018	26
Ontwikkelingen t/m april 2019	26
Toekomst/verwachtingen.....	27
Overzicht van baten en lasten 2019 programma BAG/Wkpb (x € 1.000)	28
Programma 5: OVERHEAD.....	29
Doelstelling van het programma.....	29
Speerpunten/ontwikkelingen 2019	29
Overzicht van baten en lasten 2019 programma Overhead (x € 1.000)	30

1 Voorwoord

Voor u ligt de Voorjaarsnota 2019 van Belastingssamenwerking Rivierenland (BSR). In deze rapportage informeren wij u op hoofdlijnen over de realisatie van de uitvoering en overige ontwikkelingen in de eerste maanden van 2019.

De begroting 2019 is opgesteld in maart 2018. Sindsdien hebben een aantal ontwikkelingen plaatsgevonden, die bij het opstellen van de begroting niet bekend waren. De grootste (financiële) impact komt voort uit de CAO-bepalingen en de projectkosten om met ingang van 2022 te waarderen op basis van gebruikersoppervlakte in plaats van inhoud.

De focus van BSR ligt in 2019 op verdere standaardisatie en uniformering ter vergroten van de efficiency. Hierbij zijn digitalisering en automatisering randvoorwaardelijk. Tevens is dit jaar aandacht voor de verhuizing van BSR naar een nieuwe locatie in Tiel.

In lijn met de voorgaande jaren continueren het management en de medewerkers van BSR het traject van Performance Improvement, te weten het verbeteren van zowel resultaten als houding en gedrag.

Tiel, 9 mei 2019

G.M. Scholtus MBA
Directeur

2 Overzicht van baten en lasten 2019

Overzicht van baten en lasten 2019 (x € 1.000)			
	Rekening 2018	Primitieve begroting 2019	Prognose 2019 *)
Salarissen en sociale lasten	4.277	4.738	4.723
Overige personeelskosten	978	571	845
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>5.255</i>	<i>5.309</i>	<i>5.568</i>
Kapitaallasten	242	385	302
Automatiseringskosten	835	1.000	1.006
Gegevensaanlevering derden	154	183	168
Gebruikersvergoeding MijnOverheid	151	140	157
Overige kosten	866	912	913
Projectkosten	100	230	377
Externe- en interne communicatie	45	25	25
Algemene kosten	123	181	200
Huisvesting	358	443	443
Facilitaire ondersteuning	133	145	145
Informatiebeleid & automatisering	298	243	244
Personeel & Organisatie	39	44	44
Klachtenafhandeling	0	0	0
<i>Totaal ondersteuning</i>	<i>828</i>	<i>875</i>	<i>876</i>
Mutaties voorziening	67	0	0
Onvoorzien	0	94	38
Subtotaal lasten	8.666	9.334	9.630
Kwijtschelding derden	12	0	0
Vervolgingskosten	1.417	1.400	1.400
Rente	104	75	75
Bijdragen voor personeel	15	0	0
Investeringsbijdragen deelnemers	43	62	62
Bijdragen deelnemers	7.125	7.707	7.854
Overige bijdragen deelnemers	152	90	176
Inkomensoverdracht Rijk	45	0	63
Subsidies	8	0	0
Subtotaal baten	8.921	9.334	9.630
Resultaat voor resultaatbestemming	255	0	0
Reservemutaties			
Stortingen	388	150	150
Onttrekkingen	133	150	150
Reservemutaties	255	0	0
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

*) De verschillen zijn toegelicht bij het overzicht van baten en lasten per programma.

3 Bijdragen deelnemers 2019

In onderstaande tabel ziet u de gevolgen van de geraamde uitkomsten over 2019 voor de deelnemers van BSR.

Bijdragen per deelnemer (x € 1.000)		
	Begroting 2019	Prognose 2019
Culemborg	420	424
IJsselstein	600	606
Maasdriel	342	343
Montfoort	250	252
Tiel	628	626
West Betuwe	709	714
West Maas en Waal	280	281
Wijk bij Duurstede	368	369
Avri*	406	419
WSRL*/**	3.704	3.820
Totaal	7.707	7.854

* Exclusief investeringsbijdragen en overige bijdragen deelnemers

** Inclusief 10.000 extra aanslagen i.v.m. opleggen ZUIB 2017-2019 n.a.v. project Leegstand.
Hier staan extra belastingopbrengsten tegenover.

4 Algemeen & Ontwikkelingen

4.1 Speerpunten in 2019

4.1.1 Inleiding

BSR bestaat sinds 2008 en is gebaseerd op de Wet Gemeenschappelijke Regelingen. De taak van BSR is het heffen en invorderen van lokale belastingen en de uitvoering van de Wet WOZ en de Wet BAG en Wkpb voor haar deelnemers, te weten de gemeenten Culemborg, IJsselstein, Maasdriel, Montfoort, Tiel, West Betuwe, West Maas en Waal, Wijk bij Duurstede, alsmede Avri en Waterschap Rivierenland (WSRL).

BSR is een uitvoeringsorganisatie en is ontstaan op initiatief van een aantal lokale overheden. Doel is om door schaalvergroting en samenwerking de belastingtaak effectiever en efficiënter uit te voeren. Wij richten ons hierbij op een zo hoog mogelijke kwaliteit, service en productie tegen zo laag mogelijke kosten. BSR wil haar dienstverlening voortdurend verbeteren in het belang van haar deelnemers en burgers.

4.1.2 Fundamenten van BSR

Missie

BSR ontzorgt publieke organisaties in Nederland bij het juist, volledig, optimaal, tijdig en klantgericht heffen en innen van lokale belastingen, inclusief uitvoering van de wet WOZ, Wkpb en BAG. Vanuit een maximale inzet en betrokkenheid spelen wij onderscheidend in op de sterk veranderende marktvraag. Hierbij verbinden wij een efficiënte gegevensverwerking voor burgers en overheden transparant aan de laagste integrale kostprijs. Van gegevens naar waarde, BSR uw partner!

Het managementteam (MT) heeft nagedacht over de richting waar BSR heengaat en wat wij willen bereiken in de komende jaren. Dit heeft geresulteerd in de visie 2019-2021.

Visie

In 2021 genereren wij, met bronhouders als uitgangspunt, alle aanslagbiljetten volledig geautomatiseerd. Op basis van uniforme verordeningen en standaardprocessen ontzorgen wij onze deelnemers en haar inwoners optimaal. Dit realiseren wij met betrokken, proactieve en klantgerichte medewerkers. Wij zijn daarmee een betrouwbare partner en een aantrekkelijke werkgever.

In 2021:

- Verzorgen wij voor al onze deelnemers de integrale objectregistratie;
- Kennen wij onze klanten en spelen wij in op hun behoefte;
- Ligt onze focus voornamelijk op innovatie, dienstverlening en kwaliteit;
- Hebben wij een herkenbare eigen identiteit;
- Zijn medewerkers trots op onze inspirerende werkomgeving en klantgerichte cultuur;
- Faciliteren wij onze medewerkers zich voortdurend te ontwikkelen;
- Is onze relatie met leveranciers gebaseerd op partnership.

Kern- en streefwaarden

Kernwaarde: Resultaatgerichtheid

BSR blijft zich richten op het afgesproken resultaat of het gestelde doel, ook bij problemen, tegenslag, tegenwerking of afleidingen. Gedreven zijn om concrete doelen en resultaten te bereiken.

Streefwaarde: Klantgerichtheid

BSR geeft een hoge prioriteit aan tevredenheid van klanten. Dit wordt bereikt door het verlenen van hulp en/of diensten. Hierbij wordt vriendelijk gehandeld en begrijpelijk gecommuniceerd. Bij interne klantgerichtheid het begrip klanten vervangen door collega's.

Streefwaarde: Veranderingsbereidheid

Werknemers van BSR tonen de wil en daadkracht om mee te werken aan verandering of aanpassing binnen bestaande situaties als; structuur, cultuur of de werkwijze van BSR.

4.1.3 Performance Improvement

Onder Performance Improvement verstaan wij denken en handelen vanuit het resultaat met het daarbij gewenste effectieve gedrag door situationeel leiderschap en consequentiemanagement.

Onderscheidend vermogen ontstaat hierbij door een platte organisatie, gestandaardiseerde en geautomatiseerde systemen en processen, heldere taken en verantwoordelijkheden ten behoeve van flexibiliteit, efficiënte cultuur en kennis en inzicht.

BSR heeft begin 2015 het traject Performance Improvement opgestart. Hierbij wordt gefocust op interne efficiency en effectiviteit. Het doel is faalkosten te verminderen. Dit vraagt verandering in processen, besturing, gedrag en leiderschap. BSR streeft naar een cultuur van continu leren. Wij maken gebruik van het A3 jaarplan. Het traject Performance Improvement continueren wij in 2019.

In het voorjaar van 2019 heeft het MT stilgestaan bij het huidige aansturingsmodel en de ontwikkelingen in de nabije en verdere toekomst. Hierbij is geconstateerd dat de afdeling Backoffice & Waarderen te groot is om voldoende aandacht voor medewerkers en resultaten te kunnen garanderen. Daarom is een aanpassing gedaan in ons aansturingsmodel, waarbij de afdeling Backoffice & Waarderen per 1 juni 2019 wordt opgesplitst in de afdeling Waarderen, Bezwaar & Beroep en de afdeling Innen.

4.1.4 Ontwikkelingen in 2019

Focus 2019: Transitie

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

- Levert een structurele bijdrage aan de standaardisering van processen, werkwijze of automatisering;
- Levert een structurele bijdrage aan uniformering (na standaardisering) van processen, werkwijze of automatisering;
- Levert een bijdrage aan het optimaliseren van klantgerichtheid;
- Versterkt de gewenste cultuur (identiteit van BSR).

Kansen en risico's voor 2019

De kansen en risico's voor 2019 zijn in kaart gebracht. Deze onderwerpen hebben invloed op het primaire proces en kunnen een kans 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 korte en lange termijn.

- Strategische personeelsplanning;
- Uitkomsten aanbestedingen;
- Herziening belastingstelsel waterschappen;
- Aansluittrajecten op landelijke voorzieningen;
- Beheerproces na aansluiting op landelijke voorzieningen;
- Verandering en verschuiving in werkzaamheden binnen de organisatie;
- Kwaliteit vanuit brondata;
- Verder uniformeren verordeningen deelnemers;
- Verbeteren zicht op werkvoorraden;
- Technologische ontwikkeling;
- Uitbreiden deelnemers;
- Uitbreiden dienstverlening bij deelnemers, zoals BAG, Wkpb.

4.2 Bedrijfsvoering

4.2.1 Jaarstukken 2018

De jaarstukken 2018 zijn afgerond en met de accountant besproken in een overleg met de auditcommissie. Het dagelijks bestuur heeft de concept-jaarstukken aan het algemeen bestuur aangeboden. De jaarstukken staan ter vaststelling op de agenda van het algemeen bestuur van 20 juni 2019.

4.2.2 Financiële verantwoordingen 2018

Op 15 maart 2019 heeft onze accountant BDO Audit en Assurance BV bij elf financiële verantwoordingen 2018 per deelnemer een goedkeurende controleverklaring afgegeven. Per 2 mei 2019 was de goedkeurende controleverklaring inzake Waterschap Rivierenland nog niet afgegeven. Het Waterschap heeft hiertoe extra informatie opgeleverd aan BDO.

4.2.3 Kadernota 2020-2023

Tijdens de vergadering van het algemeen bestuur op 6 december 2018 is de kadernota vastgesteld. Hierin zijn opgenomen de algemene, financiële en beleidsmatige kaders voor de programmabegroting 2020 (en de meerjarenraming 2021-2023).

4.2.4 Begroting 2020

De begroting 2020, inclusief meerjarenbegroting 2021-2023, is op 8 april 2019 aan de deelnemers verstuurd. De (meerjaren)begroting is ter besluitvorming geagendeerd voor de vergadering van het algemeen bestuur op 20 juni 2019. De deelnemers kunnen tot uiterlijk 3 juni 2019 hun zienswijzen indienen.

4.2.5 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim in het eerste kwartaal van 2019 was 4,3% tegen 3,6% in het eerste kwartaal van 2018. Naast het persoonlijke aspect heeft ziekteverzuim impact op de operatie en is dit een mogelijk risico voor de begroting. Het blijft een constant aandachtspunt, waarvoor veel aandacht is van het MT, in nauwe samenwerking met de HR-functionaris en de Arboarts.

4.2.6 Jaarverslag Klachten 2018

In artikel 15, lid 2, van de Verordening klachtenbehandeling BSR is bepaald dat de klachtencoördinator klachten naar aantal, aard, klager, wijze van afdoening, uitkomst en termijn van afdoening vastlegt in een jaarverslag, dat ter kennisgeving wordt gebracht aan alle bestuursorganen van BSR en de ondernemingsraad.

In maart 2019 heeft de klachtencoördinator van BSR het jaarverslag Klachten 2018 gepresenteerd. Deze is gedeeld met het bestuur. Evenals in voorgaande jaren is een dalende trend in het aantal klachten waar te nemen, ook als dit afgezet wordt tegenover het aantal telefonische klantcontacten:

Kalenderjaar	Aanbod telefonie	Aantal klachten	% klachten t.o.v. aanbod telefonie
2014	85.849	25	0,029%
2015	96.590	32	0,033%
2016	85.000	21	0,024%
2017	43.494	8	0,018%
2018	60.388	5	0,008%

4.2.7 Algemene verordening gegevensbescherming

Centraal privacy beleid

Op 16 mei 2018 heeft het algemeen bestuur het centraal privacy beleid vastgesteld. BSR geeft met dit beleid duidelijk richting aan privacy en laat zien dat zij de privacy waarborgt, beschermt en handhaaft. Het beleid is van toepassing op de gehele organisatie, alle processen, onderdelen, objecten en gegevensverzameling van BSR. Een voorbeeld van de implementatie van het beleid binnen de organisatie is dat het informatiebeveiligingsteam conform beleid bijeenkomt en actief met de materie bezig is.

Datalekken

Vanuit het accountability principe (artikel 5 lid 2 AVG) is BSR verplicht naleving van de AVG aantoonbaar te maken. Daarnaast is BSR verplicht de verwerkers van persoonsgegevens te registreren. BSR gebruikt hiertoe sinds begin 2018 een tool. Deze privacy tool bevat o.a. een register van verwerkers met bijbehorende overeenkomsten. Daarnaast dient BSR aan te tonen dat deze overeenkomsten voldoen aan de eisen die gesteld worden in de AVG. Door de standaarden van de privacy tool te gebruiken voldoen wij hieraan.

In 2019 is één datalek gemeld. De melding was van dien aard dat hiervan melding is gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De melding had betrekking op een fout bij het versturen van de Zuiveringsheffing voor bedrijven. Bedrijven vallen niet onder de AVG, maar omdat het datalek betrekking had op een eenmanszaak/vof is zekerheidshalve toch melding gemaakt.

Ontwikkelingen

Om de medewerkers van BSR blijvend te informeren over wet- en regelgeving met betrekking tot privacy en de rechten die betrokkenen in dat verband hebben, wordt in 2019 wederom aandacht hieraan besteed. Daarnaast zijn er contacten gelegd met vergelijkbare samenwerkingsverbanden om van elkaar te leren op het gebied van waarborging, bescherming en handhaving van privacy.

4.2.8 Archivering

Momenteel wordt onderzocht op welke wijze zowel de inkomende als uitgaande post efficiënter kan worden gedigitaliseerd en gearchiveerd. De verwachting is dat dit onderzoek naar het digitaliseren van het archief in 2019 wordt afgerond. Mede afhankelijk van de keuze wordt een inschatting gemaakt van de benodigde archiefruimte in het nieuwe pand en eventuele externe archiefruimte.

4.2.9 BSR academie

De BSR academie is de koepel waaronder alle onderwerpen vallen, die te maken hebben met de ontwikkeling van onze medewerkers. Met behulp van een e-learningplatform wordt kennisontwikkeling professioneel vormgegeven. Met ingang van juni 2019 zal een adviseur Kennisdeling en -ontwikkeling verder vorm en inhoud geven aan deze BSR academie.

4.3 Dienstverlening

4.3.1 Accountmanagement

Service Level Agreement (SLA) met deelnemers

Het actuele Service Level Agreement (hierna: SLA) is op 22 juni 2017 vastgesteld door het algemeen bestuur. BSR is voornemens om deze SLA in 2019 in overleg met haar deelnemers daar waar nodig te actualiseren. Vervolgens zal deze SLA aan het algemeen bestuur ter vaststelling worden voorgelegd.

Accountplannen

Om het accountmanagement bij BSR verder te professionaliseren, zijn accountplannen opgesteld. Deze accountplannen geven BSR richting bij het klantgericht invulling geven aan de huidige ontwikkelingen bij en behoeften van de deelnemer.

Tijdens periodieke gesprekken, die gedurende het jaar met deelnemers plaatsvinden, worden de accountdoelstellingen, ontwikkelingen, wensen en behoeften besproken en waar nodig bijgesteld.

Klanttevredenheidsonderzoek

BSR zal in 2019 een nieuw klanttevredenheidsonderzoek (hierna: KTO) introduceren. Dit KTO zal rond augustus worden uitgevoerd bij haar deelnemers. De enquête wordt zowel op ambtelijk (accounthouders) als bestuurlijk (leden algemeen bestuur) niveau uitgezet.

Inloopsprekuren

Jaarlijks organiseert BSR, na de aanslagrun van 28 februari, een inloopsprekuren op locatie bij de deelnemende gemeenten. Hierbij krijgen burgers uitleg over hun aanslag en/of de vastgestelde WOZ-waarde en kunnen alle overige vragen worden gesteld.

De gemeenten hebben bijgedragen aan de communicatie hierover richting hun burgers en BSR heeft de mogelijkheid geboden om vooraf een afspraak te maken.

De inloopsprekuren hebben plaatsgevonden in de periode 11 maart 2019 t/m 19 maart 2019. Een taxateur en een juridisch medewerker van BSR hebben een dagdeel bij de deelnemende gemeente doorgebracht. 108 burgers hebben gebruik gemaakt van de inloopsprekuren. Een flinke stijging ten opzichte van vorig jaar toen 62 belastingplichtigen een inloopsprekuren bezochten.

De reacties van de bezoekers waren ook dit jaar zeer positief. De vragen hadden met name betrekking op de totstandkoming van de WOZ-waarde en de rioolheffing.

4.3.2 Dienstverlening

Wij hebben klantgerichtheid hoog in het vaandel staan en streven ernaar onze dienstverlening op het hoogste niveau te krijgen, binnen de daarvoor beschikbaar gestelde middelen.

Kwaliteit

Kwalitatief hebben wij onze dienstverlening goed op orde. Met vakbekwame, 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 klachten die betrekking heeft op deze afhandeling nihil is. Daarbij zijn we steeds beter in staat de klantvraag te voorkomen in plaats van deze te beantwoorden.

Ook langs digitale weg bieden wij legio mogelijkheden voor belastingplichtigen om belastingzaken met BSR te regelen. De ontwikkelingen op dit vlak zullen onverminderd doorgaan. Wij blijven als BSR 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 twee minuten te woord te staan. Dit is een scherpe doelstelling met het huidige aanbod aan inkomende telefonische contacten en een afdeling van nog geen 10 fte.

BSR is wel tijdens een aantal perioden in het jaar minder goed bereikbaar. Dit is met name het geval als er grote aantallen aanslagbiljetten worden verstuurd en/of invorderingsacties worden uitgevoerd. En als er onvoorziene verstoringen optreden.

Uiteraard proberen wij verstoringen binnen onze invloedssfeer zoveel mogelijk te beperken en spreiden wij de acties zoveel mogelijk om de impact te minimaliseren en worden andere afdelingen ingezet om mee te draaien op de Klantenservice.

Desondanks is er een aantal momenten in het jaar, waarbij het aanbod aan telefonie te hoog is om binnen de bestaande bezetting te kunnen afwikkelen. Op deze momenten zien we dan ook de wachttijden oplopen en het aantal mensen dat voortijdig de verbinding verbreekt toenemen. Middels het telefoonmenu en onze website proberen wij degenen die ons in drukke perioden trachten te contacteren hierover te informeren.

Oplossingen om tijdelijke (externe) inhuur in te zetten in deze perioden zijn niet succesvol gebleken. Dit om de reden dat de kennis die vereist is om mee te kunnen draaien op de Klantenservice zeer breed en zeer specifiek is, wat het lastig maakt om snel op te schalen.

De oplossing zien wij vooral in het voorkomen van de klantvraag, door belastingplichtigen aan de voorkant zo goed en duidelijk mogelijk te informeren. Een mooie stap hierin is het herschrijven van al onze uitgaande correspondentie naar B1 taalniveau. Ook de verdergaande digitale ontwikkelingen zullen ons helpen om de klantcontacten digitaal af te wikkelen.

4.3.5 Prestatie-indicatoren Dienstverlening 2019		
	Stand per 30-04-2019	Toelichting
BSR is goed bereikbaar voor de burger op alle beschikbare kanalen:		
<ul style="list-style-type: none"> • gemiddelde wachttijd over 2019 is maximaal 120 seconden; • na 120 seconden verbreken maximaal 5% van de klanten de verbinding voortijdig; • 90% van de non-voice activiteiten worden binnen de gestelde doorlooptijden verwerkt; • MijnBSR is 24/7 beschikbaar via www.bsr.nl. 	124 seconden 11,6% Op target Op target	Over het algemeen goed bereikbaar.

4.4 Ontwikkelingen

4.4.1 Processen

Mede in het kader van de jaarrekeningcontrole heeft de Verbijzonderde Interne Controle (VIC) in de afgelopen periode veel aandacht gehad. In 2019 wordt een verdere aanscherping gedaan naar het vastleggen van de risico's en het treffen van beheersmaatregelen gericht op het primair proces.

4.4.2 Landelijke basisregistraties

Momenteel lopen diverse acties om aansluiting op de landelijke basisregistraties te realiseren. Dit gaat in nauwe samenwerking met onze softwareleverancier Centric. Het aansluiten op de diverse basisregistraties vergt de nodige investeringen in tijd en geld. Recent is aangesloten op de landelijke basisregistratie Nederlands Handelsregister (NHR).

4.4.3 MijnOverheid/Berichtenbox

BSR is aangesloten op de Berichtenbox van MijnOverheid. Inmiddels maakt ruim 40% van de belastingplichtigen in ons verzorgingsgebied gebruik van de Berichtenbox.

BSR verstuurt haar aanslagbiljetten en aanmaningen daar waar mogelijk via de digitale weg. Het streven is om naast het aanslagbiljet en de aanmaning steeds meer documenten via deze weg aan te bieden.

4.4.4 Gebruikersvergoeding MijnOverheid

In 2017 heeft de ministerraad besloten dat vanaf 1 januari 2018 alle kosten voor beheer en exploitatie van onder andere DigiD en MijnOverheid conform het profijtbeginsel worden doorbelast aan afnemers. Logius voert als beheerorganisatie van een groot deel van de GDI-voorzieningen dit ministerraadbesluit uit. Voor DigiD moet BSR voor het aantal keren dat een burger succesvol inlogt via DigiD op de omgeving van BSR € 0,1416 (tarief 2019) afdragen.

Voor MijnOverheid betaalt BSR voor het aantal berichten dat verzonden wordt via de Berichtenbox naar burgers. De vergoeding is € 0,5324 (tarief 2019) per aanslag.

Voor de berekening is uitgegaan van de cijfers die BSR heeft ontvangen van Logius, inclusief de aangegeven groeiverwachting van 7% ten opzichte van het verbruik 2018.

Ook in 2019 worden deze kosten voor gemeenten gefinancierd middels een uitname vanuit het gemeentefonds. BSR factureert het gemeentelijke deel (40% van de totaalfactuur) aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Programma 1: HEFFEN

Doelstelling van het programma Heffen

Het tijdig, volledig, juist en optimaal opleggen van de aanslagen lokale belastingen.

Om daaraan te kunnen voldoen, dienen diverse gegevensbronnen (geautomatiseerd) te worden verwerkt door BSR. 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.

De uitdaging voor BSR is om alle gegevens (geleverd door de bronhouders) die benodigd zijn voor de aanslagoplegging tijdig te verzamelen en verwerken.

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 2019

- Implementeren van basisregistraties in combinatie met berichtenverkeer;
- Vergroten van vertrouwen bij belastingplichtigen t.a.v. het juist, tijdig en volledig opleggen van de aanslag;
- Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen, inclusief kennisdeling, digitalisering en automatisering.

Ontwikkelingen t/m april 2019

Aanslagen/beschikkingen

Tot en met 30 april 2019 zijn 493.000 belastingaanslagen (1.900.000 belastingregels) met een belastingopbrengst van € 254.000.000 opgelegd.

Productieoverleg

Tweewekelijks vindt een productieoverleg plaats. Doel van dit overleg is om gezamenlijk de randvoorwaarden te scheppen om het proces van de aanslagoplegging tot en met innen te monitoren. Hiermee wordt regie genomen over de productie. Het betreft een integrale aanpak.

Afname landelijke voorziening WOZ (LV WOZ)

De LV WOZ is een centraal loket waar de WOZ-gegevens van alle Nederlandse gemeenten zijn opgenomen. Het doel hiervan is dat deze gegevens kunnen worden uitgewisseld tussen gemeenten, samenwerkingsverbanden, Kadaster, leveranciers, dienstverleners en Waarderingskamer.

In plaats van periodieke uitwisseling van gegevens is met de komst van LV WOZ continu berichtenverkeer mogelijk. Alle gemeenten in Nederland zijn verplicht zich aan te sluiten op dit systeem dat onderdeel is van de basisregistraties.

Eind 2019 wordt de benodigde software opgeleverd om data af te nemen van de LV WOZ ten behoeve van Waterschap Rivierenland. Naar verwachting zal deze in het voorjaar van 2020 in productie gaan.

Toekomst/verwachtingen

Landelijke voorzieningen en geautomatiseerd berichtenverkeer zijn ontwikkelingen die steeds verder geïmplementeerd worden. Belangrijk hierbij is dat we controle houden op de kwaliteit van alle datastromen en tijdig kunnen anticiperen op eventuele uitval.

Hierbij gaan we uit van het principe dat de bronhouder verantwoordelijk is voor de data. Wanneer data niet correct is, wordt dit teruggemeld aan de bronhouder. Ook informeert BSR de belastingplichtigen, waar van toepassing, dat wijzigingen doorgegeven dienen te worden aan de daartoe verantwoordelijke bronhouder.

Prestatie-indicatoren programma Heffen 2018

		Standen per 30-03-2019	Toelichting
Aanslagoplegging			
Minimaal 99% van de aanslagoplegging van BSR vindt plaats binnen het betreffende belastingjaar.	OZBE	98,81%	De objecten zijn nog niet beschikbaar
	OZBG	96,53%	
	RZB	30,00%	
	Hond	98,65%	
	RIOE	98,74%	
	RIOH	98,70%	
	RIOG B Montfoort	92,00%	
	RIOG IJsselstein	99,76%	
	REIN	95,48%	
	RIET	72,17%	
	RECL	93,06%	
	WOFO	26,92%	
	AFV*	88,22%	
	Diftar (2018)*	77,27%	
	WSHE*	16,21%	
	WSHG*	52,15%	
	WVOW*	55,97%	
WEGG*	41,86%		
ZUIW*	52,35%		
Bezwaar en Beroep			
BSR wint 90% van de beroepszaken (exclusief no-cure-no-pay bureaus)			Bij Najaarsnota

* Aanslagen met eigenarenbelastingen voor belastingplichtigen, woonachtig in gemeenten die geen deelnemer van BSR zijn, worden in april 2019 opgelegd.

Overzicht van baten en lasten programma Heffen 2019 (x € 1.000)

	Rekening 2018	Primitieve begroting 2019	Prognose 2019
Salarissen en sociale lasten	811	838	892
Overige personeelskosten	51	4	21
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>862</i>	<i>842</i>	<i>913</i>
Kapitaallasten	105	130	132
Automatiseringskosten	363	451	456
Gegevensaanlevering derden	122	157	145
Gebruikersvergoeding MijnOverheid	151	112	157
Overige kosten	442	430	450
Externe- en interne communicatie	0	0	0
Algemene kosten	3	1	1
Mutatie voorziening	0	0	
Onvoorzien	0	21	15
Doorbelasting kosten overhead	956	1.005	1.102
Subtotaal lasten	3.004	3.149	3.371
Kwijtschelding derden	0	0	0
Vervolgingskosten	0	0	0
Rente	0	0	0
Bijdragen voor personeel	15	0	0
Investeringsbijdragen	43	62	62
Bijdragen deelnemers	2.820	2.960	3.032
Overige bijdragen deelnemers	152	90	176
Inkomensoverdracht Rijk	45	0	63
Subsidies	8	0	0
Subtotaal baten	3.083	3.112	3.333
Resultaat voor resultaatbestemming	79	-37	-38
Reservemutaties			
Storting	154	38	37
Onttrekkingen	75	75	75
Reservemutaties	79	-37	-38
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2019 en prognose 2019

• **Salarissen en sociale lasten:**

Zoals vermeld bij de najaarsnota 2018 is in juli 2018 de nieuwe CAO vastgesteld. De begroting 2019 is opgesteld in maart 2018. Per 01-01-2018 zijn de salarissen met 3,5% gestegen, per 01-01-2019 met 0,75% en per 01-04-2019 met 3,25%. Deze stijging was maar gedeeltelijk meegenomen in de begroting 2019.

Daarnaast is er een kleine verschuiving van salarislasten van de programma's Innen en Waarden naar het programma Heffen.

Dit resulteert in een stijging per saldo van € 54.000.

- **Overige personeelskosten:**
Het opleidingsplan 2019 is door het MT vastgesteld. In de begroting 2019 stonden deze kosten op het programma Overhead, in de voorjaarsnota 2019 zijn deze op de juiste programma's geraamd (€ 11.000 programma Heffen). Daarnaast is er, met het oog op de nieuwe huisvesting en om klaar te zijn voor flexibel werken, een overeenkomst voor mobiele telefonie afgesloten. Hiervoor is € 6.000 van de post onvoorzien ingezet.
- **Gegevensaanlevering derden:**
De licentiekosten voor de KvK-koppeling waren opgenomen onder deze post en zijn verschoven naar de post automatiseringskosten.
- **Gebruikersvergoeding MijnOverheid:**
In 2017 heeft de ministerraad besloten dat vanaf 1 januari 2018 alle kosten voor beheer en exploitatie van o.a. DigiD en MijnOverheid conform het profijtbeginsel worden doorbelast aan afnemers. Logius voert als beheerorganisatie van een groot deel van de GDI-voorzieningen dit ministerraad-besluit uit.

Voor DigiD moet BSR voor het aantal keren dat een burger succesvol inlogt via DigiD op de omgeving van BSR € 0,1416 (tarief 2019) afdragen. Voor MijnOverheid betaalt BSR voor het aantal berichten dat verzonden wordt via de Berichtenbox naar burgers. De vergoeding is € 0,5324 (tarief 2019) per aanslag. Voor de berekening is uitgegaan van de cijfers die BSR heeft ontvangen van Logius, inclusief de aangegeven groeiverwachting van 7% per jaar t.o.v. het historisch verbruik (2018) Dit resulteert in een kostenpost van € 157.000. Van het ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) hebben we een brief ontvangen dat in 2019, net als in 2018, de kosten voor de gemeentelijke deelnemers (€ 62.800, 40% van de totale kosten) in rekening gebracht mag worden bij het ministerie van BZK. De resterende 60% wordt doorbelast aan Avri en WSRL en is opgenomen onder overige bijdragen deelnemers.

- **Overige kosten:**
Dit betreffen voornamelijk kosten voor het drukken en printen van belastingpost inclusief verzending hiervan. Vanaf 1 mei 2019 is hiervoor, na een Europese aanbesteding, een nieuwe overeenkomst afgesproken. De drie grote aanslagenruns (januari, februari en april) zijn echter nog conform oude prijsafspraken. Per saldo is de verwachting dat deze kosten stijgen met € 15.000.

Daarnaast is er € 5.000 opgenomen voor te betalen proceskostenvergoedingen.

- **Doorbelasting kosten overhead**
Voor de stijging van de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar betreffend programma op bladzijde 30.
- **Investeringsbijdragen**
Dit betreffen de investeringsbijdragen "Meerdere jaren op één aanslagbiljet" voor Avri (€ 42.600) en afnamefunctionaliteit LV WOZ voor WSRL (€ 19.000).

- **Overige bijdragen deelnemers:**

Onder overige bijdragen deelnemers zijn de volgende baten opgenomen:

Beheer- en exploitatiekosten DigiD en MijnOverheid (WSRL)	€ 84.000
Bijsluiter WSRL	€ 60.000
Onderhoudskosten 'afnamefunctionaliteit LV WOZ' (WSRL)	<u>€ 11.600</u>
Totaal WSRL	€ 155.600

Onderhoudskosten 'Meerdere jaren op één aanslagbiljet'(Avri)	€ 6.800
Beheer- en exploitatiekosten DigiD en MijnOverheid (Avri)	<u>€ 9.900</u>
Totaal Avri	€ 16.700

Bijsluiter West Betuwe	€ 3.600
------------------------	---------

Programma 2: INNEN

Doelstelling van het programma Innén

Het tijdig, volledig, juist en optimaal invorderen van opgelegde belastingaanslagen.

Om daaraan te kunnen voldoen, dienen alle betalingen, waaronder automatische incasso's, tijdig, volledig en juist te worden verwerkt. Daarnaast kunnen betalingsregelingen worden getroffen en dient erop te worden toegezien dat deze betalingsregelingen worden nagekomen.

Belastingplichtigen kunnen vragen over betalingen, het aanvragen van automatische incasso en het aanvragen van kwijtschelding zowel digitaal als telefonisch stellen.

De bij BSR binnenkomende kwijtscheldingsverzoeken, alsmede administratieve beroepen, worden binnen de daarvoor wettelijke termijnen afgehandeld. 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).

Indien een opgelegde belastingaanslag niet of niet volledig binnen de daarvoor geldende termijn wordt betaald, worden de volgende stappen ondernomen: aanmaning, dwangbevel per (digitale) post, loonvordering, hernieuwd bevel tot betalen en beslaglegging. De hieraan verbonden kosten komen ten laste van de belastingsschuldigen.

Speerpunten/ontwikkelingen programma Innén 2019

- Belastingjaar 2016 volledig operationeel afronden;
- Dataverrijking als basis voor proactieve dienstverlening ten behoeve van versnelde invordering;
- Door vroegsignalering bijdragen aan de landelijke trend om maatschappelijk en sociaal in te vorderen;
- Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen, inclusief digitalisering en automatisering.

Ontwikkelingen t/m april 2019

Betaalgemak

BSR streeft ernaar het betalen van de belastingaanslag zo eenvoudig mogelijk te maken voor de belastingplichtige. Ruim de helft van de belastingplichtigen maakt gebruik van automatische incasso, waarmee de belastingaanslag in acht termijnen van de rekening wordt afgeschreven.

Belastingplichtigen die geen gebruik maken van automatische incasso kunnen via internetbankieren een overboeking doen. Ook is er op MijnBSR de mogelijkheid om de aanslag middels iDeal te voldoen.

Invordering

Focus voor 2019 ligt op het innen van de belastingjaren vanaf 2016 tot heden.

BSR participeert in het convenant Vroegsignalering van de gemeente Tiel.

Kwijtschelding

Geautomatiseerde toetsing

Op basis van geautomatiseerde bulktoetsing door het inlichtingenbureau is per 1 mei 2019 aan 17.187 belastingplichtigen kwijtschelding verleend.

Handmatige toetsing

Alle aanvragen worden maandelijks door het inlichtingenbureau getoetst. De beoordeling van een verzoek om kwijtschelding is een combinatie van de gegevens vanuit het aanvraagformulier en de uitkomst van de geautomatiseerde toetsing. Wanneer er een belemmering tot toewijzing is geconstateerd, wordt een verzoek om aanvullende informatie verstuurd. Na retour wordt het verzoek individueel beoordeeld.

Er wordt een berekening gemaakt van de betalingscapaciteit en het vermogen. Wanneer de aanvrager geen aanvullende gegevens retour stuurt, wordt het verzoek afgewezen op het niet verstrekken van gegevens. Daarom is het aantal afgewezen verzoeken sterk gestegen ten opzichte van 2018.

BSR heeft tot op heden 9.515 aanvragen ter behandeling ontvangen. Inmiddels zijn hiervan 4.946 afgehandeld, waarvan 2.892 toegewezen en 2.054 afgewezen. Tot op heden hebben wij in 2019 102 beroepsschriften inzake kwijtschelding ontvangen. Hiervan zijn er 74 afgehandeld, waarvan er 35 alsnog zijn toegewezen en 39 zijn afgewezen.

Onderstaand overzicht geeft het verschil in kerncijfers weer tussen de periode 1 januari 2018 tot 1 mei 2018 en dezelfde periode in 2019.

Vergelijk januari t/m april	2018	2019	%
Geautomatiseerde KWS verzoeken (bulk) toegewezen	16.650	17.187	
Handmatige KWS verzoeken	13.493*	9.515	
Totaal	30.043	26.702	- 11%
Toegewezen	20.604	18.824	- 9%
Verhouding verzoek / toewijzing	68%	70%	
Ontvangen beroepsschriften 1e kwartaal	78	102	+ 30%
Afgehandeld	64	74	
Toegewezen	32	35	

Dwanginvordering

De proactieve werkwijze van dwanginvordering is doorontwikkeld. Door de aantrekkende economie in combinatie met de meer efficiënte werkwijze (procesoptimalisatie) is het aantal aanmaningen t.o.v. dezelfde periode in 2018 met 4.478 (9%) afgenomen. De verwachting is dat deze trend zich voortzet. Als gevolg van een meer efficiënte inzet van de deurwaarders worden diverse regio's binnen het gebied meerdere keren per jaar bezocht en zijn wij ook in staat om de openstaande vorderingen buiten ons beheersgebied deels zelf in te vorderen en niet meer uit te besteden. De overgebleven besparing aan tijd investeren wij in het afwikkelen van vorderingen uit oudere belastingjaren.

Toekomst/verwachtingen

Invordering

Binnen invordering zijn er verschillende mogelijkheden aanwezig die aan de efficiëntie en optimalisatie kunnen bijdragen. De mogelijkheden bestaan uit geautomatiseerde loonvordering, de module schuldhulpverlening en de beslaglegging op voorlopige teruggave van de Belastingdienst aan burgers. Onderzoek naar de mogelijkheden rondom de inzet van de module schuldhulpverlening en de beslaglegging op de voorlopige teruggave zal dit jaar plaatsvinden.

Kwijtschelding

In april 2019 is het proces kwijtschelding verder geautomatiseerd. De verwerkingstijd van een kwijtscheldingsverzoek wordt hiermee naar verwachting met 15% verkort.

Herinneringsbrief

BSR verstuurt in 2019 een kosteloze herinneringsbrief voordat de formele aanmaning wordt verstuurd. Hiermee wordt het contactmoment met de belastingschuldige vervroegd en voldoet BSR aan de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman inzake maatschappelijk en sociaal invorderen.

Prestatie-indicatoren programma Innen 2019		
	Stand per 30-04-2019	Toelichting
Bezwaar en Beroep		
BSR verklaart maximaal 0,5% van de opgelegde aanslagen per belastingjaar oninbaar.	Belastingjaar 2016: 0,54% Belastingjaar 2015: 0,48% Belastingjaar 2014: 0,50% Belastingjaar 2013: 0,47% Belastingjaar 2012: 0,45%	Over de belastingjaren 2012 t/m 2015 wordt niet meer actief ingevorderd. Er komen nog gelden binnen waarvoor betalingsregelingen zijn afgesproken.

Overzicht van baten en lasten 2019 programma Innen (x € 1.000)			
	Rekening 2018	Primitieve begroting 2019	Prognose 2019
Salarissen en sociale lasten	1.014	1.102	1.130
Overige personeelskosten	154	61	105
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>1.168</i>	<i>1.163</i>	<i>1.235</i>
Kapitaallasten	69	92	68
Automatiseringskosten	218	269	250
Gegevensaanlevering derden	17	14	14
Gebruikersvergoeding MijnOverheid	0	28	0
Overige kosten	167	246	222
Externe- en interne communicatie	0	0	0
Algemene kosten	3	2	2
Mutatie voorziening	0	0	0
Onvoorzien	0	19	10
Doorbelasting kosten overhead	1.279	1.322	1.398
Subtotaal lasten	2.921	3.154	3.199
Kwijtschelding derden	12	0	0
Vervolgingskosten	1.417	1.400	1.400
Rente	104	75	75
Bijdragen voor personeel	0	0	0
Bijdragen deelnemers	1.503	1.777	1.822
Subsidies	0	0	0
Subtotaal baten	3.036	3.251	3.297
Resultaat voor resultaatbestemming	115	97	98
Reservemutaties			
Stortingen	115	97	98
Onttrekkingen	0	0	0
Reservemutaties	115	97	98
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2019 en prognose 2019

- **Salarissen en sociale lasten:**

Zoals vermeld bij de najaarsnota is in juli 2018 de nieuwe CAO vastgesteld. De begroting 2019 is opgesteld in maart 2018. Per 01-01-2018 zijn de salarissen met 3,5% gestegen, per 01-01-2019 met 0,75% en per 01-04-2019 met 3,25%. Deze stijging was maar gedeeltelijk meegenomen in de begroting 2019.

Daarnaast is er een kleine verschuiving van salarislasten van het programma's innen naar het programma Heffen.

Dit resulteert in een stijging per saldo van € 28.000

- **Overige personeelskosten:**

Het opleidingsplan 2019 is door het MT vastgesteld. In de begroting 2019 stonden deze kosten op het programma Overhead, in de voorjaarsnota 2019 zijn deze op de juiste programma's geraamd (€ 20.000 programma Heffen). Daarnaast is er, met het oog op de nieuwe huisvesting en om en klaar te zijn voor flexibel werken, een overeenkomst voor mobiele telefonie afgesloten. Hiervoor is € 9.000 van de post onvoorzien ingezet.

Sinds 2018 is het aanvragen van kwijtschelding voor een belastingschuldige vereenvoudigd door gebruikt te maken van een digitaal aanvraagformulier middels MijnBSR. Dit heeft geresulteerd in een flinke toename van aanvragen. Om alle aanvragen inzake kwijtschelding tijdig te behandelen is incidenteel € 15.000 opgenomen voor inhuur.

- **Kapitaallasten**

Voor een aantal investeringen wordt nog vooronderzoek gedaan, deze worden later aangeschaft waardoor de kapitaallasten en bijbehorende onderhoudskosten lager uitvallen.

- **Gebruikersvergoedingen MijnOverheid**

Deze kosten zijn opgenomen onder het programma Heffen.

- **Overige kosten**

Dit betreffen bankkosten (€ 115.000), invorderingskosten door derden (€ 20.000) en kosten voor het drukken en printen van invorderingsdocumenten inclusief verzending hiervan (€ 87.000). Vanaf 1 mei 2019 is voor de laatstgenoemde diensten een nieuwe overeenkomst afgesloten. Per saldo wordt een voordeel verwacht van € 24.000.

- **Doorbelasting kosten overhead**

Voor de stijging van de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar betreffend programma op bladzijde 30.

Programma 3: WAARDEREN

Doelstelling van het programma Waarderen

Het tijdig, volledig, juist en optimaal uitvoeren van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ).

Hierbij dient uit te worden gegaan 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 2019

- BSR streeft naar het actief betrekken van belastingplichtigen bij het tot stand komen van de WOZ-waarde;
- Uitvoeren transitie om te voldoen aan de wettelijke verplichting om per 1 januari 2022 te taxeren op basis van oppervlakte in plaats van inhoud en hiermee aan te sluiten op de landelijke voorziening BAG;
- Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen, inclusief digitalisering en automatisering.

Ontwikkelingen t/m april 2019

WOZ-beschikkingen

Met dagtekening 28 februari 2019 zijn de aanslagen/WOZ-beschikkingen 2019 verzonden.

Van inhoud naar oppervlakte

Sinds 2018 loopt het project om te kunnen waarderen op oppervlakte.

Vanaf 2022 is het verplicht dat de WOZ-waarde van de woningen gebaseerd is op de oppervlakte. Momenteel is deze gebaseerd op de inhoud. Een grote overgang waarbij er binnen BSR ruim 100.000 objecten en 375.000 WOZ-onderdelen voorzien moeten worden van de juiste oppervlakte.

Toekomst/verwachtingen

In 2021 dient het project 'Van inhoud naar oppervlakte' afgerond te zijn zodat de herwaardering 2022 op basis van oppervlakte kan plaatsvinden. Hiermee voldoet BSR aan de wettelijke bepalingen.

Dit project heeft een looptijd van meerdere jaren (2018-2021). In de begroting 2019 en de meerjarenraming 2020-2022 is een inschatting van de kosten gemaakt.

Overzicht van baten en lasten 2019 programma Waardenen (x € 1.000)			
	Rekening 2018	Primitieve begroting 2019	Prognose 2019
Salarissen en sociale lasten	1.041	1.190	1.167
Overige personeelskosten	257	60	100
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>1.298</i>	<i>1.250</i>	<i>1.267</i>
Kapitaallasten	58	138	76
Automatiseringskosten	142	198	128
Gegevensaanlevering derden	15	12	9
Gebruikersvergoeding MijnOverheid	0	0	0
Overige kosten	147	118	123
Projectkosten	100	230	377
Externe- en interne communicatie	0	0	0
Algemene kosten	0	1	1
Mutatie voorziening	0	0	0
Onvoorzien	0	19	12
Doorbelasting kosten overhead	864	952	949
Subtotaal lasten	2.624	2.918	2.942
Kwijtschelding derden	0	0	0
Vervolgingskosten	0	0	0
Rente	0	0	0
Bijdragen voor personeel	0	0	0
Investeringsbijdragen	0	0	0
Bijdragen deelnemers	2.684	2.858	2.882
Overige bijdragen deelnemers	0	0	0
Subsidies	0	0	0
Subtotaal baten	2.684	2.858	2.882
Resultaat voor resultaatbestemming	60	-60	-60
Reservemutaties			
Stortingen	118	15	15
Onttrekkingen	58	75	75
Reservemutaties	60	-60	-60
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2019 en prognose 2019

- **Salarissen en sociale lasten:**

Zoals vermeld bij de najaarsnota is in juli 2018 de nieuwe CAO vastgesteld. De begroting 2019 is opgesteld in maart 2018. Per 01-01-2018 zijn de salarissen met 3,5% gestegen, per 01-01-2019 met 0,75% en per 01-04-2019 met 3,25%. Deze stijging was maar gedeeltelijk meegenomen in de begroting 2019.

Daarnaast is er een kleine verschuiving van salarislasten van het programma's Innen naar het programma Heffen.

Een aantal vacatures hebben in 2019 open gestaan, een gedeelte van dit budget is opgenomen onder overige personeelskosten t.b.v. inhuur.

Dit resulteert per saldo in € 23.000 lagere salarissen en sociale lasten.

- **Overige personeelskosten:**

Het opleidingsplan 2019 is door het MT vastgesteld. In de begroting 2019 stonden deze kosten op het programma Overhead, in de voorjaarsnota 2019 zijn deze op de juiste programma's geraamd (€ 21.000).

Daarnaast is er, met het oog op de nieuwe huisvesting en om en klaar te zijn voor flexibel werken, een overeenkomst voor mobiele telefonie afgesloten. Hiervoor is € 7.000 van de post onvoorzien ingezet.

De post inhuur is met € 12.000 verhoogd voor inhuur bij openstaande vacatures.

- **Kapitaallasten en automatiseringskosten:**

De implementatie van Key2gebeurtenissen BAG-WOZ en BRK-WOZ is uitgesteld. Hierdoor vallen de kapitaallasten € 45.000 lager uit.

Er wordt momenteel onderzocht of BSR verder gaat met de huidige waarderingsmodule of dat er voor een ander softwarepakket gekozen wordt. De geraamde investeringen voor de optimalisatie van de waarderingsmodule worden vooralsnog uitgesteld.

De hierbij geraamde onderhoudskosten vervallen daarmee ook voor 2019.

Per saldo resulteren deze ontwikkelingen in een voordeel van € 62.000 op de kapitaallasten en € 70.000 op automatiseringskosten.

- **Projectkosten**

In 2021 dient het project 'van inhoud naar oppervlakte' afgerond te zijn, zodat de herwaardering 2022 op basis van grondoppervlakte kan plaatsvinden. Hiermee voldoet BSR aan de wettelijke bepalingen.

Zowel in de begroting 2018 als in de begroting 2019 en de meerjarenraming 2020-2022 was een inschatting van de kosten gemaakt. Op basis van een datascan en een plan van aanpak zijn jaarlijks incidentele budgetten opgenomen voor uit te voeren werkzaamheden door derden.

Na het afronden van een pilot is gebleken dat het arbeidsintensiever en complexer is, dan voorheen ingeschat. Daarnaast is het van belang om risico's te minimaliseren en eerst schaduw te draaien met de aangepaste oppervlakte, waardoor de kosten in een eerder stadium gemaakt worden. Daarom is besloten tot aanpassing van de planning en zijn de kosten opnieuw berekend.

De verwachte kosten voor 2019 zijn € 427.000. Bij de resultaatbestemming verwerkt in de jaarrekening 2018 is een resultaatbestemming opgenomen van € 50.000. Het resterende benodigde budget voor 2019 is derhalve € 377.000.

- **Doorbelasting kosten overhead:**

Voor de stijging van de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar betreffend programma op bladzijde 30.

Programma 4: BAG/Wkpb

Doelstelling van het programma

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) voor twee van haar gemeentelijke deelnemers, namelijk de gemeenten IJsselstein en Montfoort.

In de Wet BAG wordt geregeld dat gemeenten een aantal basisgegevens over gebouwen en adressen bijhouden in één geautomatiseerd systeem. Alle gegevens in de BAG zijn gebaseerd op brondocumenten. Hiermee wordt de echtheid van de gegevens uit de registraties gewaarborgd. 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.

De wet zorgt voor de verbetering van dienstverlening van alle overheden aan burgers en bedrijven. Het systeem zorgt ervoor dat informatie over een pand snel en eenduidig beschikbaar is voor hulpdiensten en gemeentelijke instellingen.

De WKPB is bedoeld om eenvoudig inzicht te krijgen in de door de overheid opgelegde beperkingen op een stuk grond of een gebouw.

BSR is niet alleen afnemer van BAG/WKPB, maar is voor twee van haar gemeentelijke deelnemers ook bronhouder van de BAG/WKPB. Dat betekent dat BSR niet alleen deze wetten uitvoert, maar ook dient te voldoen aan het ontsluiten van deze basisregistratie via de landelijke voorziening BAG.

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 uit gaat van de juistheid daarvan.

De uitdaging voor BSR is om alle gegevens, geleverd door de bronhouders, die benodigd zijn voor de aanslagoplegging tijdig te verzamelen en verwerken.

De uitdaging voor BSR is, om alle gegevens die benodigd zijn voor de uitvoering van de BAG/WKPB, tijdig te hebben verzameld en correct te hebben verwerkt alsmede, als bronhouder van de basisregistraties BAG op correcte wijze te ontsluiten via de landelijke voorziening BAG.

Speerpunten/ontwikkelingen 2018

- Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen, inclusief digitalisering en automatisering;
- Implementatie nieuwe wet BAG (BAG 2.0);
- Het verder integreren van de werkzaamheden voor de BAG/WOZ.

Ontwikkelingen t/m april 2019

Implementatie nieuwe Wet Basisregistratie Adressen en Gebouwen; BAG 2.0

Dit betreft aanpassingen van het informatiemodel en de objectafbakening BAG. Een belangrijke wijziging hierin is de inrichting van de kwaliteitszorg en het toezicht op de BAG. Daarnaast verandert de structuur van de wet- en regelgeving en de onderliggende documentatie.

Gebeurtenisgericht werken

Naar aanleiding van gebeurtenissen ontstaan, wijzigen of verdwijnen objecten. Het verwerken van deze BAG-gebeurtenissen heeft invloed op de basisregistratie WOZ. Hierbij wordt gebruik gemaakt van locatie en de kaart om verbanden te leggen tussen BAG- en WOZ-objecten.

Taxeren van woningen op gebruiksoppervlakte

Vanuit het product BAG een bijdrage leveren ten aanzien van het registreren c.q. controleren van de gebruiksoppervlakte BAG en deze integreren in de reguliere controles van de (primaire) objectkenmerken van alle woningen t.b.v. de WOZ-registratie én taxatie.

Naast de bestaande BAG-medewerker, worden er twee medewerkers opgeleid om daar waar nodig ook op de BAG actief te kunnen zijn. Hierdoor zijn we op dit onderdeel minder kwetsbaar.

Er zijn diverse oriënterende gesprekken gevoerd met partijen die mogelijk de BAG bij BSR willen onderbrengen.

Toekomst/verwachtingen

De BAG- en WOZ-processen zoveel mogelijk in elkaar schuiven om zodoende een efficiëntieslag te kunnen bewerkstelligen.

Vanuit het te starten project Waarderen op gebruiksoppervlakte zal een substantiële bijdrage verwacht worden vanuit de BAG. Nog meer dan voorheen is een nauwe samenwerking noodzakelijk tussen BAG en WOZ teneinde beide registraties op elkaar te laten aansluiten.

Overzicht van baten en lasten 2019 programma BAG/Wkpb (x € 1.000)

	Rekening 2018	Primitieve begroting 2019	Prognose 2020
Salarissen en sociale lasten	62	62	67
Overige personeelskosten	0	1	1
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>62</i>	<i>63</i>	<i>68</i>
Kapitaallasten	5	2	2
Automatiseringskosten	24	21	21
Gegevensaanlevering derden	0	0	0
Overige kosten	0	0	0
Externe- en interne communicatie	0	0	0
Algemene kosten	0	0	0
Onvoorzien	0	1	1
Doorbelasting kosten overhead	26	25	26
Subtotaal lasten	117	112	118
Rente	0	0	0
Bijdragen voor personeel	0	0	0
Bijdragen deelnemers	118	112	118
Subtotaal baten	118	112	118
Resultaat voor resultaatbestemming	1	0	0
Reservemutaties			
Stortingen	1	0	0
Onttrekkingen	0	0	0
Reservemutaties	1	0	0
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2019 en prognose 2019

- **Salarissen en sociale lasten:**

Zoals vermeld bij de najaarsnota is in juli 2018 de nieuwe CAO vastgesteld. De begroting 2019 is opgesteld in maart 2018. Per 01-01-2018 zijn de salarissen met 3,5% gestegen, per 01-01-2019 met 0,75% en per 01-04-2019 met 3,25%. Deze stijging was maar gedeeltelijk meegenomen in de begroting 2019.

Dit resulteert per saldo in € 5.000 hogere kosten.

Programma 5: OVERHEAD

Doelstelling van het programma

De definitie van overhead die de gemeenten en gemeenschappelijke regelingen conform de BBV hanteren luidt: *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:

- Leidinggevend primair proces (hiërarchisch).
- Het betreft alle hiërarchische leidinggevenden in het primair proces. Zij hebben een personele verantwoordelijkheid waaronder het voeren van functioneringsgesprekken.
- Financiën, toezicht en controle gericht op de eigen organisatie.
Het betreft functies als 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.
Het betreft salarisadministratie, P&O / HRM advies, organisatie- en formatieadvies, OR-ondersteuning, mobiliteitscentrum, coaching, leren en ontwikkelen, bedrijfsmaatschappelijk werk, ARBO, recruitment, arbeidsvoorwaarden, HR control.
- Inkoop (incl. aanbesteding en contractmanagement).
- Interne en externe communicatie m.u.v. klantcommunicatie.
Het gaat om zowel interne als externe communicatie.
- Informatievoorziening en automatisering (ICT).
Het betreft medewerkers informatisering en automatisering, systeem- en netwerkbeheer, werkplekondersteuning, helpdesk, ontwikkeling ICT-projectmanagement, technisch applicatiebeheer en functioneel applicatiebeheer dat door bedrijfsvoering medewerkers wordt gedaan.
- Facilitaire zaken en Huisvesting.
Het is inclusief receptie, beveiliging en catering en gebouwenbeheerders.
- Managementondersteuning primair proces.

Speerpunten/ontwikkelingen 2019

- Bijdragen aan de speerpunten/ontwikkelingen van de overige programma's door uitvoering te geven aan de visie 2019.

Overzicht van baten en lasten 2019 programma Overhead (x € 1.000)			
	Rekening 2018	Primitieve begroting 2019	Prognose 2019
Salarissen en sociale lasten	1.349	1.546	1.467
Overige personeelskosten	516	445	618
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>1.865</i>	<i>1.991</i>	<i>2.085</i>
Kapitaallasten	5	23	24
Automatiseringskosten	88	61	151
Gegevensaanlevering derden	0	0	0
Gebruikersvergoeding MijnOverheid		0	0
Overige kosten	105	118	118
Externe- en interne communicatie	45	25	25
Algemene kosten	217	177	196
Huisvesting	358	443	443
Facilitaire ondersteuning	133	145	145
Informatiebeleid & automatisering	298	243	244
Personeel & Organisatie	39	44	44
Klachtenafhandeling	0	0	0
<i>Totaal ondersteuning</i>	<i>828</i>	<i>875</i>	<i>876</i>
Mutatie voorziening	67	0	0
Onvoorzien	0	34	0
Subtotaal lasten	3.125	3.304	3.475
Doorbelasting programma Heffen	956	1.005	1.102
Doorbelasting programma Innen	1.279	1.322	1.398
Doorbelasting programma Waarderen	864	952	949
Doorbelasting programma BAG/Wkpb	26	25	26
Subtotaal baten	3.125	3.304	3.475
Resultaat voor resultaatbestemming	0	0	0
Reservemutaties			
Stortingen	0	0	0
Onttrekkingen	0	0	0
Reservemutaties	0	0	0
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2019 en prognose 2019

- **Salarissen en sociale lasten:**

Zoals vermeld bij de najaarsnota is in juli 2018 de nieuwe CAO vastgesteld. De begroting 2019 is opgesteld in maart 2018. Per 01-01-2018 zijn de salarissen met 3,5% gestegen, per 01-01-2019 met 0,75% en per 01-04-2019 met 3,25%. Deze stijging was maar gedeeltelijk meegenomen in de begroting 2019.

Gezien de span of control van de manager is de afdeling Backoffice en Waarderen gesplitst naar afdeling Innen en afdeling Waarderen, Bezwaar & Beroep. Er is medio 2019 een nieuwe manager aangesteld (kosten 2019 € 69.000).

Bij team ICT is vacaturesruimte. Na het opzeggen van de Service Level Agreement ICT door Waterschap Rivierenland is BSR zich gaan oriënteren op alternatieve mogelijkheden. De intentie is om het technisch applicatiebeheer elders onder te brengen. Vanwege deze ontwikkelingen worden de vacatures op dit moment niet ingevuld. Dit wordt opgevangen door professionals in het huren (€ 200.000).

Per saldo resulteert dit in € 79.000 lager salarissen en sociale lasten.

- **Overige personeelskosten:**

Het opleidingsplan 2019 is door het MT vastgesteld. In de begroting 2019 stonden deze kosten op het programma Overhead, in de voorjaarsnota 2019 zijn deze op de juiste programma's geraamd (voordeel € 43.000).

De kosten stijgen met € 200.000 doordat de vacatureruimte is ingezet voor inhuur.

Daarnaast is er, met het oog op de nieuwe huisvesting en om en klaar te zijn voor flexibel werken, een overeenkomst voor mobiele telefonie afgesloten. Hiervoor is € 4.000 van de post onvoorzien ingezet.

De overige mutaties betreffen € 12.000.

- **Automatiseringskosten**

Ten behoeve van een transparante bedrijfsvoering is een aangepaste overeenkomst inzake het gebruik van een Business Intelligencetool afgesloten. Deze tool stelt de organisatie in staat om op eenvoudige wijze uniforme stuur- en managementinformatie te genereren

Tevens zijn er licentiekosten en éénmalige kosten voor inrichting van diverse softwaretools zoals het boekhoudpakket, tijdschrijfsysteem, informatiebeveiliging/privacytool, contentmanagement, intranet, e-facturering en een ticketsysteem ten behoeve van service- en incidentmeldingen.

Per saldo resulteert dit in een stijging van € 90.000. Hiervoor is € 30.000 van de post onvoorzien ingezet.

- **Algemene kosten**

De algemene kosten vallen hoger uit door een verwachte stijging van de accountantskosten (€ 10.000) alsmede de kosten voor het adviesbureau dat BSR heeft begeleid bij de functiewaardering (€ 9.000). Laatstgenoemde was begroot in 2018, maar uitgelopen naar 2019.