



Voorjaarsnota BSR 2021

Colofon

Titel:	Voorjaarsnota BSR 2021
Opdrachtgever:	G.M. Scholtus, directeur BSR
Auteur:	Managementteam BSR Financieel Controller
Versie:	1.0
Vastgesteld:	Dagelijks bestuur van 24 juni 2021 Algemeen bestuur van 30 september 2021

Inhoud

Colofon	2
1 Voorwoord	5
2 Overzicht van baten en lasten 2021	7
3 Bijdragen deelnemers 2021	8
4 Algemeen & Ontwikkelingen	10
4.1 Speerpunten in 2021	10
4.1.1 Inleiding	10
4.1.2 Fundamenten van BSR	10
4.1.3 Performance Improvement	11
4.1.4 Ontwikkelingen in 2021	11
4.2 Bedrijfsvoering	12
4.2.1 Jaarstukken 2020	12
4.2.2 Financiële verantwoordingen 2020	12
4.2.3 Kadernota 2022-2025	12
4.2.4 Begroting 2022	12
4.2.5 Plan van aanpak kostenverlaging BSR 2021 t/m 2024	12
4.2.6 Kostenverdeling	12
4.2.7 Ziekteverzuim	12
4.2.8 Thuiswerken	12
4.2.9 Nieuwe cao werken voor Waterschappen	13
4.2.10 Algemene verordening gegevensbescherming	13
4.2.11 Archivering	13
4.2.12 BSR academie	13
4.2.13 Duurzaamheid	14
4.3 Dienstverlening	15
4.3.1 Accountmanagement	15
4.3.2 Dienstverlening	16
4.3.3 Prestatie-indicatoren Dienstverlening 2021	16
4.4 Ontwikkelingen	17
4.4.1 Processen	17
4.4.2 MijnOverheid/Berichtenbox	17
4.4.3 Gebruikersvergoeding MijnOverheid	17
Programma 1: HEFFEN	18
Doelstelling van het programma Heffen	18
Speerpunten/ontwikkelingen programma Heffen 2021	18
Ontwikkelingen t/m april 2021	18
Toekomst/verwachtingen	19
Prestatie-indicatoren programma Heffen 2021	20
Overzicht van baten en lasten programma Heffen 2021 (x € 1.000)	21
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2021 en prognose 2021	22
Programma 2: INNEN	24
Doelstelling van het programma Innen	24
Speerpunten/ontwikkelingen programma Innen 2021	24
Toelichting op speerpunten	24
Ontwikkelingen t/m april 2021	25

Toekomst/verwachtingen.....	26
Prestatie-indicatoren programma Innen 2021	26
Overzicht van baten en lasten 2021 programma Innen (x € 1.000).....	27
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2021 en prognose 2021	28
Programma 3: WAARDEREN	30
Doelstelling van het programma Waarderen.....	30
Speerpunten/ontwikkelingen programma Waarderen 2021	30
Toelichting op speerpunten	30
Ontwikkelingen t/m april 2021	31
Toekomst/verwachtingen.....	31
Overzicht van baten en lasten 2021 programma Waarderen (x € 1.000)	32
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2021 en prognose 2021	33
Programma 4: BAG/Wkpb	34
Doelstelling van het programma BAG/WKPB	34
Speerpunten/ontwikkelingen 2021	34
Ontwikkelingen t/m april 2021	34
Toekomst/verwachtingen.....	35
Overzicht van baten en lasten 2021 programma BAG/Wkpb (x € 1.000)	36
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2021 en prognose 2021	37
Programma 5: OVERHEAD.....	38
Doelstelling van het programma.....	38
Speerpunten/ontwikkelingen 2021	38
Overzicht van baten en lasten 2021 programma Overhead (x € 1.000)	39
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2021 en prognose 2021	40
Bijlage	42
Investeringskredieten 2021	42

1 Voorwoord

Voor u ligt de Voorjaarsnota 2021 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 in de eerste maanden van 2021.

BSR controleert zorgvuldig bij elke rapportage van de P&C cyclus of de kosten naar het juiste programma worden toegerekend. Dit in lijn met het BDO-advies uit 2019 en het besluit hierover van het algemeen bestuur.

COVID-19

Al ruim een jaar werken onze medewerkers voornamelijk thuis, dit i.v.m. de geadviseerde maatregelen door COVID-19.

Onze medewerkers hebben zich goed aangepast aan de nieuwe situatie en werken probleemloos veelal vanuit huis. Dit is mogelijk door de kwaliteit van de kantoorautomatisering en overige aangeboden hulpmiddelen. Maar vooral door de flexibiliteit van onze medewerkers, waarvoor onze complimenten!

Inmiddels is het pand van BSR aangepast voor het werken in de 1,5 meter samenleving. Gekeken wordt naar de wijze van werken in de nabije toekomst. Hierbij lijkt de combinatie van (gedeeltelijk) thuiswerken en elkaar op kantoor ontmoeten de nieuwe norm worden.

COVID-19 heeft ook effecten op het uitvoeren van ons inningsproces. In goed overleg met ons bestuur zijn aangepaste invorderingsmaatregelen vastgesteld.

Sociaal invorderen

Sociaal invorderen is momenteel een actueel onderwerp gezien de toenemende schuldenproblematiek in Nederland en de tussenkomst 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 door lagere inkomsten uit dwanginvordering de deelnemersbijdragen stijgen.

Daarentegen komen opbrengsten 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 goed resultaat.

Overige ontwikkelingen met (financiële) impact

De begroting 2021 is opgesteld in maart 2020. Sindsdien heeft een aantal ontwikkelingen plaatsgevonden, die bij het opstellen van de begroting niet bekend waren.

De verwachte kosten ad € 10.053.000 blijven onder de kosten uit de primitieve begroting (€ 10.073.000). De stijging van de deelnemersbijdragen wordt uitsluitend veroorzaakt door lagere opbrengsten invorderingskosten (sociaal invorderen) en lagere renteopbrengsten (COVID-19) van belastingschuldigen.

Plan van aanpak kostenverlaging

We zijn gestart met de eerste acties om de kostenverlaging zoals opgenomen in genoemd plan te kunnen realiseren. De taakstelling voor 2021 is gerealiseerd en we verwachten deze lijn de komende jaren te continueren.

Samenwerking

BSR hecht grote waarde aan het onderhouden en versterken van contacten in de regio, waarbij de mogelijkheid tot samenwerken ook onderwerp van gesprek is. Met het algemeen bestuur wordt gesproken over de strategie op de lange termijn. Dit is een actueel onderwerp en staat hoog op de agenda van het bestuur. Doel is om hier dit jaar overeenstemming over te krijgen.

Tot slot

Vanaf deze plek wil ik, mede namens het MT, mijn complimenten uitspreken voor alle medewerkers van BSR, die in de afgelopen periode flexibel en actief hebben bijgedragen aan het optimaliseren van onze processen, in het belang van zowel onze burgers als deelnemers.

Tiel, 26 mei 2021

G.M. Scholtus MBA
Directeur

2 Overzicht van baten en lasten 2021

Overzicht van baten en lasten 2021 (x € 1.000)			
	Rekening 2020	Primitieve begroting 2021	Prognose 2021)
Salarissen en sociale lasten	4.466	5.182	4.273
Overige personeelskosten	926	701	1.389
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>5.392</i>	<i>5.883</i>	<i>5.662</i>
Kapitaallasten software	248	299	267
Automatiseringskosten (onderhoud)	798	938	150
Licentiekosten	208	207	1.199
Technisch applicatiebeheer	247	249	20
Drukken, printen en verzenden belastingpost	551	463	475
Gegevensaanlevering derden	170	174	174
Gebruikersvergoeding MijnOverheid	153	153	191
Proceskostenvergoedingen	192	185	210
Bankkosten	52	118	65
Communicatieplatform/telefonie	131	121	112
Externe- en interne communicatie	23	27	27
Bureaunkosten	363	262	279
Overige kosten (primair proces)	38	232	240
Personeel & Organisatie	63	45	60
Projectkosten	442	0	18
Huur	117	210	202
Facilitair	219	236	238
Kapitaallasten verbouwing	64	67	64
Kapitaallasten meubilair etc.	44	45	45
Kapitaallasten kantoorautomatisering	71	56	73
Licentiekosten kantoorautomatisering	181	201	188
Overige kosten huisvesting	15	0	15
<i>Totaal huisvesting en kantoorautomatisering</i>	<i>711</i>	<i>815</i>	<i>825</i>
Mutaties voorziening	69	0	0
Onvoorzien	0	106	79
Taakstelling	0	-204	0
Subtotaal lasten	9.851	10.073	10.053
Invorderingskosten	1.130	1.400	1.150
Rente	56	50	15
Investeringsbijdragen	88	45	49
Bijdragen deelnemers	8.164	8.298	8.503
Overige bijdragen deelnemers	234	144	167
Inkomensoverdracht Rijk	66	61	76
Subsidies	5	0	0
Overige baten	47	0	0
Subtotaal baten	9.790	9.998	9.960
Resultaat voor resultaatbestemming	-61	-75	-93
Reservemutaties			
Stortingen	125	150	150
Onttrekkingen	186	225	243
Reservemutaties	-61	-75	-93
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

3 Bijdragen deelnemers 2021

In onderstaande tabel ziet u de gevolgen van de geraamde uitkomsten over 2021 voor de deelnemers van BSR.

Bijdragen per deelnemer (x € 1.000)				
	Begroting 2021	Prognose 2021	Mutatie €	Mutatie %
Culemborg	424	434	10	2,3%
IJsselstein	599	623	24	3,9%
Maasdriel	344	353	9	2,5%
Montfoort	252	259	7	2,7%
Tiel	632	629	-3	-0,5%
West Betuwe	732	725	-7	-1,0%
West Maas en Waal	283	291	8	2,7%
Wijk bij Duurstede	373	381	8	2,1%
Avri *)	471	482	11	2,3%
WSRL *)	4.188	4.326	138	3,2%
Totaal	8.298	8.503	205	2,4%

*) Exclusief investeringsbijdragen en overige bijdragen deelnemers.

Lagere opbrengsten als gevolg van sociaal invorderen

De stijging van de deelnemersbijdragen wordt uitsluitend veroorzaakt door lagere opbrengsten invorderingskosten (sociaal invorderen en COVID-19) en lagere renteopbrengsten (COVID-19) van belastingschuldigen.

Afwijkingen per deelnemer

Aantallen per programma (verdeelsleutels)

In de voorjaarsnota is bij de berekening van de deelnemersbijdragen uitgegaan van de huidige verwachtingen voor het aantal aanslagregels, aanslagbiljetten en WOZ-objecten. Zie hiervoor de bijlage 'Aantallen per deelnemer begroting 2021 en voorjaarsnota 2021'.

Verschuivingen in kosten tussen programma's Heffen, Innen en Waarderen

Daarnaast zijn er afwijkingen van de toename per deelnemer door verschuivingen tussen de programma's.

De dienstverleningskosten worden door de leverancier van ons belastingpakket Centric vanaf 2021 als SaaS-dienstverlening doorberekend en betreffen kosten voor vernieuwing, hosting en onderhoud. Deze constructie is toekomstbestendig en maakt de kostenontwikkeling beter voorspelbaar.

Zoals afgesproken met het algemeen bestuur wordt periodiek gekeken naar de juiste verdeling van de kosten over de programma's. In dat kader heeft BSR aan Centric verzocht op welke programma's (zoals vastgesteld door BSR) de kosten in de huidige situatie betrekking hebben, zodat er een juiste verdeling naar de programma's (en daarmee de doorbelasting naar de deelnemers) plaatsvindt. De hieruit voortvloeiende consequenties worden meegenomen in de najaarsnota 2021.

Per programma is een toelichting opgenomen over de specifieke kosten.
 Totaaloverzicht met opbouw stijging bijdrage per deelnemer:

Opbouw stijging €	Mutatie €	Waarvan: sociaal invorderen en COVID-19 (rente)	Waarvan: overige wijzigingen
Culemborg	10	3	7
IJsselstein	24	8	16
Maasdriel	9	3	6
Montfoort	7	3	4
Tiel	-3	5	-8
West Betuwe	-7	6	-13
West Maas en Waal	8	2	6
Wijk bij Duurstede	8	6	2
Avri	11	22	-11
WSRL	138	227	-89
Totaal	205	285	-80

4 Algemeen & Ontwikkelingen

4.1 Speerpunten in 2021

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 geharmoniseerde 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.

Kernwaarde: Samenwerken

Werknemers van BSR werken op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat. Zij komen regelmatig met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden en wisselen actief met collega's kennis of ideeën uit. Zij proberen problemen actief te bespreken en op te lossen en stellen het groepsbelang te allen tijde voorop.

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 zoals de structuur, cultuur of 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. Dit jaar zal ter afsluiting van dit traject nog éénmaal de Aicon Evaluatie monitor onder haar medewerkers uitvoeren waarna wij de uitkomsten met u delen.

4.1.4 Ontwikkelingen in 2021

Focus 2021: Efficiency

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.

Kansen en risico's voor 2021

De kansen en risico's voor 2021 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 de korte en lange termijn.

Kansen en risico's:

- Strategische heroriëntatie;
- Effecten van uitvoering plan van aanpak kostenverlaging;
- Effecten van Corona-crisis/-maatregelen;
- Rechtmatigheidsverantwoording;
- Arbeidsmarkt;
- Strategische personeelsplanning (SPP);
- Technologische ontwikkelingen;
- Herziening belastingstelsel waterschappen.

4.2 Bedrijfsvoering

4.2.1 Jaarstukken 2020

Door constructieve samenwerking tussen de accountants en betrokken medewerkers van onze organisatie zijn de jaarstukken in april afgerond en in mei met de accountant besproken in 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 8 juli 2021.

4.2.2 Financiële verantwoordingen 2020

Op 30 maart 2021 heeft onze accountant BDO Audit en Assurance BV voor alle deelnemers een goedkeurende controleverklaring afgegeven.

4.2.3 Kadernota 2022-2025

Tijdens de vergadering van het algemeen bestuur op 10 december 2020 is de kadernota vastgesteld. Hierin zijn opgenomen de algemene, financiële en beleidsmatige kaders voor de programmabegroting 2022 (en de meerjarenraming 2023-2025).

4.2.4 Begroting 2022

De begroting 2022, inclusief meerjarenraming 2023 - 2025, is op 29 maart 2021 aan de deelnemers verstuurd. De (meerjaren)begroting is ter besluitvorming geagendeerd voor de vergadering van het algemeen bestuur op 8 juli 2021. De deelnemers kunnen tot uiterlijk 18 juni 2021 hun zienswijzen indienen.

4.2.5 Plan van aanpak kostenverlaging BSR 2021 t/m 2024

BSR vindt het belangrijk om, zeker in deze financieel onzekere tijden, een structurele financiële bijdrage te leveren in het belang van haar deelnemers. Hiertoe is een plan van aanpak opgesteld om te komen tot een meerjarige kostenverlaging. Uitgangspunt hierbij is tegen de juiste prijs/kwaliteitsverhouding haar dienstverlening vormgeven. 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 2023. Afhankelijk van het besluit van het algemeen bestuur kunnen de voordelen voor de volgende jaren worden ingeboekt.

4.2.6 Kostenverdeling

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

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.

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, team ICT en team Ontwikkeling en Ondersteuning.

Jaarlijks wordt deze verdeling tegen het licht gehouden om recht te doen aan de feitelijke situatie.

4.2.7 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim in het eerste kwartaal van 2021 was 6% tegen 8,9% in het eerste kwartaal van 2020. Dit percentage wordt met name veroorzaakt door een aantal langdurig zieke collega's (niet of slechts deels werkgerelateerd).

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 Arbo arts.

4.2.8 Thuiswerken

Sinds de uitbraak van COVID-19 werken de medewerkers van BSR voornamelijk vanuit huis. Inmiddels is het pand drie dagen per week onder voorwaarden opengesteld.

In oktober 2020 is een hoofdstuk aan de cao toegevoegd inzake een structurele thuiswerkregeling, bestaande uit een thuiswerkbudget en een thuiswerkvergoeding. De centrale gedachte hierachter is goed werkgeverschap met aandacht voor duurzaam, veilig en gezond werken. Deze regeling is ingegaan met terugwerkende kracht vanaf 1 april 2020.

4.2.9 Nieuwe cao werken voor Waterschappen

De leden van de Vereniging werken voor waterschappen (Vww) en de leden van de vakbonden hebben ingestemd met het onderhandelaarsakkoord. De tweede cao Werken voor waterschappen is nu definitief. De cao heeft een looptijd van 1 jaar, met terugwerkende kracht van 1 januari tot en met 31 december 2021.

Loonafspraken

Per 1 januari 2021 stijgen de salarissen en schaalbedragen met 50 euro en het IKB-percentages met 0,5 procent. Per 1 juli 2021 stijgt het IKB-percentages nogmaals met 0,5 procent.

4.2.10 Algemene verordening gegevensbescherming

Privacy

Het algemeen bestuur heeft op 16 mei 2018 het Centrale Privacybeleid BSR vastgesteld. BSR geeft door de vaststelling van dit beleid duidelijk richting aan privacy en laat zien dat zij de privacy waarborgt, beschermt en handhaaft. Het vastgestelde beleid zal in 2021 worden herzien op basis van actualiteit. BSR is op beleidsniveau in control en neemt momenteel vervolgstappen in de uitvoering. Denk hierbij aan de implementatie van het ISMS (Uitvoeringsplan Informatie Security Management System 2021-2023 BSR) en het houden van DPIA's (Data protection impact assessment). Het inzetten van een DPIA als instrument (om vooraf de privacyrisico's van gegevensverwerking in kaart te brengen) is om zo preventief maatregelen te kunnen nemen en risico's te verkleinen.

Datalekken

BSR gebruikt sinds medio 2020 de ISMS-tool (Information Security Management System). Deze ISMS-tool bevat o.a. een privacy-module, waarin naast een register voor datalekken ook een register van verwerkers met bijbehorende overeenkomsten wordt bijgehouden. Door het gebruik van de ISMS-tool voldoet BSR aan de eisen, zoals gesteld in de AVG.

Er wordt binnen onze organisatie veel aandacht geschonken aan de onderwerpen privacy en het voorkomen van datalekken. Hierbij te denken aan:

- iBewustzijn;
- integriteit;
- meldplicht datalekken;
- omgaan met social media;
- privacy;
- veilig thuiswerken.

Op deze manier wordt de actualiteit van informatieveiligheid geborgd.

4.2.11 Archivering

In 2020 is het nodige gerealiseerd in de samenwerking tussen het Regionaal Archief Rivierenland (RAR) en BSR. Zo is de verbouwde archiefruimte goedgekeurd door de archiefinspecteur.

De adviseur digitale ontwikkelingen van het RAR stelde een adviesnotitie op over het kwaliteitssysteem voor het archiefbeheer.

Verder heeft de archiefinspecteur onderzocht in hoeverre onze ICT-omgeving geschikt is voor het recht- en doelmatig vervangen van archiefbescheiden.

Tevens is uitvoering gegeven aan artikel 2 van het "Besluit informatiebeheer BSR 2020" en is er afgelopen najaar een start gemaakt met het Strategisch Informatie Overleg.

BSR heeft ervoor gekozen de verbeteracties op projectmatige werkwijze aan te pakken. Medio dit jaar starten deze projecten op.

4.2.12 BSR academie

Met de BSR academie voor leren en ontwikkelen willen we:

- nieuwe medewerkers op een snelle en professionele manier inwerken;
- bestaande medewerkers blijven ontwikkelen;
- aandacht besteden aan duurzame inzetbaarheid door o.a. het aanbieden van een vitaliteitsprogramma.

In 2021 zijn wij gestopt met het digitale platform wat wij de afgelopen jaren hiertoe hebben ingezet. Wij oriënteren ons nu op een efficiënter hulpmiddel.

4.2.13 Duurzaamheid

BSR onderschrijft het belang van een duurzame bedrijfsvoering en handelt hiernaar door maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Hierbij te denken aan inkoop (duurzaamheid en social return), energiebesparingsmogelijkheden (energieverbruik en installaties), duurzame inzetbaarheid medewerkers (ontwikkeling, vitaliteit) en gezonde werkplek (hulpmiddelen, klimaat).

4.3 Dienstverlening

4.3.1 Accountmanagement

Service Level Agreement (SLA) met deelnemers

Met ingang van 1 januari 2021 is de vernieuwde SLA van kracht. In deze SLA is opgenomen dat er verwerkersovereenkomsten worden gesloten tussen BSR en de deelnemers, zodat de bescherming van persoonsgegevens bij informatieverzoeken gewaarborgd is.

Nader onderzoek heeft inmiddels uitgewezen dat dit niet noodzakelijk is. Voor het leveren van gegevens vanuit BSR naar de deelnemers volstaat een aanpassing van het besluit ontheffing (fiscale) gegevensverstrekking aan derden BSR. Dit besluit is inmiddels door het dagelijks bestuur genomen en de SLA zal middels een addendum hierop worden aangepast.

Nieuw in deze SLA is ook dat BSR in september een overzicht verstrekt aan alle deelnemers met grondslagen die deelnemers kunnen gebruiken voor de begroting en de tariefberekeningen. Dit moet er toe leiden dat eventuele verschillen in de begrotingen van deelnemers en de gerealiseerde belastingopbrengsten minder worden en als verschillen wel optreden deze goed te verklaren zijn.

Accountoverleg

De in 2020 ingevoerde bilaterale online overleggen tussen de accounthouders van de deelnemers en de accountmanager van BSR zijn in 2021 met een frequentie van één keer per twee maanden gecontinueerd. Daarnaast vindt er in 2021 vier keer een informatieoverleg plaats met alle deelnemers. Tijdens dit overleg worden onderwerpen besproken die alle deelnemers aangaan. Zo is in het informatieoverleg van maart 2021 het onderwerp sociaal invorderen en de toeslagenaffaire aan de orde geweest.

COVID-19 effecten en toeslagenaffaire

BSR informeert de deelnemers regelmatig over de effecten van de COVID-19 pandemie. Cijfers over uitstel van betaling en betalingsregelingen worden over meerdere jaren heen verstrekt, zodat deelnemers ook zelf de impact van COVID-19 op deze voorzieningen kunnen zien.

Ook in de afhandeling van de toeslagenaffaire speelt BSR als schuldeiser een rol. Hierbij werkt BSR nauw samen met de belastingdienst, gemeenten en waterschap. BSR volgt hierin de adviezen die worden gegeven vanuit de landelijke overheid, de VNG en de Unie van Waterschappen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat in het najaar van 2020 onder de deelnemers is uitgevoerd, blijkt dat de deelnemers tevreden zijn over de dienstverlening van BSR. Ook dit jaar zal dit onderzoek worden uitgevoerd.

Vragen en meldingen

Sinds januari 2021 kunnen de accounthouders van de deelnemers hun vragen en meldingen aan BSR indienen via een digitaal ticketsysteem. Afhankelijk van het soort melding of vraag wordt deze automatisch binnen BSR gerouteerd naar de juiste afdeling. Ook wordt hiermee de doorzendplicht die deelnemers hebben in geval van bezwaar gefaciliteerd en komen deze bezwaren direct en snel terecht bij de juiste afdeling binnen BSR.

Verordeningen

In 2020 zijn de verordeningen rioolheffing bij de deelnemers van BSR geharmoniseerd. Het is gebleken dat de gestelde kaders meer dan voldoende ruimte laten aan deelnemers om hun eigen beleid te voeren. Voor BSR betekent dit minder uitzonderingen, waardoor het proces efficiënter verloopt.

Op verzoek van enkele deelnemers wordt er in 2021 onderzocht of en zo ja, op welke wijze het mogelijk is om de uitvoering van de toeristen- en/of verblijfsbelasting over te dragen aan BSR.

Eind 2020 is besloten om de baatbelasting, die door gemeente Wijk bij Duurstede is ingevoerd ter bekostiging van de Gemeentelijke Verduurzamingsregeling (GVR), niet door BSR uit te laten voeren. Dit omdat de kosten, welke gepaard gaan met de specifiek door de gemeente gewenste wijze van uitvoering, hoog zijn. Inmiddels adviseert de VNG om terughoudend te zijn met het inzetten van baatbelasting als instrument voor de GVR op basis van fiscaal-juridische argumenten.

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 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 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, mede gezien de omvang van de afdeling Klantenservice van ca. 10 fte.

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 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.

Ook de verdergaande digitale ontwikkelingen zullen ons helpen om de klantcontacten digitaal af te wikkelen. Medio 2021 gaat hiertoe het project "Klantreis" van start; dit omvat alle elementen om het de belastingplichtigen op meerdere fronten steeds gemakkelijker te maken. BSR wordt hierdoor steeds toegankelijker en beter bereikbaar.

4.3.3 Prestatie-indicatoren Dienstverlening 2021		
	Stand per 15-05-2021	Toelichting
BSR is goed bereikbaar voor de burger op alle beschikbare kanalen:		
<ul style="list-style-type: none">• gemiddelde wachttijd over 2021 is maximaal 120 seconden;	95 seconden	Over het algemeen is BSR goed bereikbaar.
<ul style="list-style-type: none">• na 120 seconden verbreken maximaal 5% van de klanten de verbinding voortijdig;	8%	Wanneer er sprake is van piekbelasting vermelden wij dit op ons telefonie menu evenals op onze website.
<ul style="list-style-type: none">• 90% van de non-voice activiteiten worden binnen de gestelde doorlooptijden verwerkt;	Op target	
<ul style="list-style-type: none">• MijnBSR is 24/7 beschikbaar via www.bsr.nl.	Op target	Uiteraard streven wij ernaar piekbelasting te minimaliseren.

4.4 Ontwikkelingen

4.4.1 Processen

Samen met de Dienst belastingen van de gemeente Amsterdam, belastingsamenwerking GBLT te Zwolle en de leverancier van de belastingsoftware Centric werken wij aan generieke belastingprocessen. Zodanig dat wij onze leverancier in gezamenlijkheid opdracht kunnen geven tot ontwikkeling van nieuwe onderdelen of aanpassing van bestaande onderdelen.

Dit voorkomt maatwerkoplossing, maakt ons minder kwetsbaar en zal op de langere termijn leiden tot lagere ontwikkelingskosten, aangezien we deze kosten kunnen delen. Tevens wordt een verdere aanscherping gedaan bij het vastleggen van de risico's en het treffen van beheersmaatregelen gericht op het primair proces.

Inmiddels zijn ook de gemeenten Amersfoort en Almere aangehaakt bij deze samenwerking. Het uiteindelijke doel is om de generieke processen leveranciersafhankelijk beschikbaar te stellen, zodat ook andere partijen hun software hierop kunnen laten aansluiten.

4.4.2 MijnOverheid/Berichtenbox

BSR is aangesloten op de Berichtenbox van MijnOverheid. Inmiddels maakt ruim 48% van de belastingplichtigen in ons verzorgingsgebied gebruik van de Berichtenbox.

4.4.3 Gebruikersvergoeding MijnOverheid

BSR moet voor het aantal keren dat een burger succesvol inlogt via DigiD op de BSR-omgeving een vergoeding betalen. Dit geldt ook voor het aantal berichten dat verzonden wordt via de Berichtenbox naar burgers via MijnOverheid.

Voor gemeenten verloopt de financiering hiervoor via het gemeentefonds. Gecombineerde belasting-samenwerkingen zoals BSR ontvangen een factuur van Logius¹. kunnen het gemeentelijke deel daarvan (forfaitair 40%) declareren bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Het restant wordt in rekening gebracht bij Avri en WSRL conform de verdeelsleutel van het programma Heffen. Deze inkomsten staan onder overige bijdragen deelnemers.

¹ Logius is een onderdeel van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en beheert generieke ICT-voorzieningen.

Programma 1: HEFFEN

Doelstelling van het programma Heffen

Het 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.

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 continue inspannen om zo efficiënt mogelijk te acteren in de keten van gegevensverwerking.

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 2021

Focus ligt overall op samenwerking in de keten, waar mogelijk geautomatiseerd.

1. Aansluiten op (nieuwe) basisregistraties.
2. Aansluiten op berichtenverkeer in combinatie met terugmeldvoorzieningen.
3. Uitvoering geven aan vergaande uniformering/harmonisering en standaardisering (verordeningen, software).
4. Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen.
5. Teamontwikkeling tot allround medewerkers.

Ontwikkelingen t/m april 2021

Aanslagen/beschikkingen

Voor het belastingjaar 2021 zijn tot en met 30 april 544.000 vorderingen (2.148.000 regels) opgelegd, voor een bedrag van € 310.000.000 (ten opzichte van € 263.000.000 in dezelfde periode in 2020, een stijging van 18%).

Door focus te leggen op de inrichting van ons belastingsysteem, maximaal combineren en goede controles zijn we in staat om eerder en vollediger op te leggen.

COVID-19 heeft geen invloed op de aanslagoplegging; noodzakelijke maatregelen worden genomen in het invorderingsproces.

Aansluiten op (nieuwe) basisregistraties, berichtenverkeer en terugmeldvoorzieningen

BSR zal dit jaar aansluiten op de afnamevoorziening LV WOZ. Volgens planning gaan wij vanaf juni 2021 in productie met deze voorziening.

Dit jaar sluiten wij ook aan op de NHR en de BRK conform projectplanning. Vooralsnog wordt gestart in het tweede deel van 2021. Wij zijn bij deze implementaties afhankelijk van onze softwareleverancier.

Uitvoering geven aan vergaande harmonisering en standaardisering (verordeningen, software)

In 2021 doen wij onderzoek naar de mogelijkheden van uitvoering en harmonisering van de verordening Toeristenbelasting.

Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen

De afdeling Gegevensbeheer en de afdeling Waarderen, Bezwaar en Beroep zetten momenteel een veldonderzoek op om interne processen nog beter op elkaar af te stemmen. Tijdens dit veldonderzoek worden de huidige werkwijze en resultaten geanalyseerd om daarmee de kwaliteit van de processen te verbeteren.

Er is behoefte aan meer controle en analyse, daarom zijn er binnen de afdeling twee vacatures opengesteld gericht op Proces- en Data-analyse. Inmiddels is de vacature voor Proces analist ingevuld en zoeken wij nog naar een Data analist.

Teamontwikkeling tot allround medewerkers

Door het optimaliseren van het kennisniveau van de medewerkers, zijn zij steeds breder inzetbaar binnen de afdeling. Inmiddels hebben alle medewerkers de benodigde opleidingen succesvol afgesloten.

Overige ontwikkelingen

Binnen de afdeling Gegevensbeheer onderzoeken we de mogelijkheden en consequenties van de Samenhangende Objectregistratie (SOR). Op basis van onderzoek zullen wij in 2022 verder anticiperen op deze ontwikkelingen.

Toekomst/verwachtingen

In 2021 zetten wij in op het implementeren van aansluiting op Landelijke Voorzieningen.

Het werken met (geautomatiseerd) berichtenverkeer is een tweede fase in de aansluiting op de landelijke voorzieningen. Dit heeft vooral te maken met ICT-oplossingen die de softwareleverancier op dit moment ontwikkeld.

Met de implementatie van Key2Gebeurtenissen nemen wij hierin een eerste stap. Wanneer wij dit jaar Key2Gebeurtenissen implementeren en werken volgens deze oplossing, zijn wij het 1^e samenwerkingsverband in Nederland dat werkt met dit hulpmiddel ten behoeve van berichtenverkeer.

Binnen lokale belastingen zal dit in de toekomst leiden tot de overstap naar o.a. samenhangende objectregistratie (SOR). De SOR is een in ontwikkeling zijnde uniforme registratie met basisgegevens over objecten in de fysieke werkelijkheid, daaronder worden verstaan objecten die in het terrein zichtbaar zijn, zoals spoorlijnen, wegen, water, gebouwen en bomen, aangevuld met o.a. woonplaatsen en openbare ruimten.

De SOR is nog volop in ontwikkeling, hierover wordt door de VNG, de Landelijke vereniging lokale belastingen (LVLB) en door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties nagedacht. BSR houdt deze ontwikkelingen nauwlettend in de gaten met het bijwonen van o.a. workshops en de leergang SOR.

In dit kader zullen wij samen met het bestuur moeten onderzoeken of BSR de uitvoeringsorganisatie kan zijn die deze diensten levert voor haar gemeentelijke deelnemers.

Per 30 april 2021 (t/m april kohier) is 96% van de totaal op te leggen belastingaanslagen over het jaar 2021, opgelegd:

Prestatie-indicatoren programma Heffen 2021			
		Standen per 30-04-2021 *)	Toelichting
Aanslagoplegging			
Minimaal 99% van de aanslagoplegging van BSR vindt plaats binnen het betreffende belastingjaar	Avri	94%	<p>BSR streeft ernaar om de aanslagen optimaal te combineren. Dit betekent dat een aanslag pas uit gaat als alle belastingsoorten kunnen worden opgelegd.</p> <p>Het voordeel voor onze belastingplichtigen is dat er maar één keer een biljet wordt verstuurd, waarop alle betreffende lokale belastingen vermeld staan. Daarnaast wordt bij automatische incasso maar één bedrag per maand afgeschreven.</p> <p>Het voordeel voor onze deelnemers is dat hierdoor de kosten zo laag mogelijk worden gehouden.</p> <p>Met dagtekening 30 juni 2021 gaat een grote aanslagrun uit. Ook in de tweede helft van 2021 volgen nog een aantal belastingkohieren.</p>
	Culemborg	98%	
	IJsselstein	89%	
	Maasdriel	96%	
	Montfoort	96%	
	Tiel	94%	
	West Betuwe	97%	
	West Maas en Waal	96%	
	Wijk bij Duurstede	93%	
Waterschap Rivierenland	96%		
Bezwaar en Beroep			
BSR wint 90% van WOZ beroepszaken (excl. no-cure-no-pay-bureaus)			Bij Najaarsnota.

*) Uitgangspunt is het door de deelnemer opgenomen bedrag in de begroting.

Overzicht van baten en lasten programma Heffen 2021 (x € 1.000)

	Rekening 2020	Primitieve begroting 2021	Prognose 2021
Salarissen en sociale lasten	785	1.003	783
Overige personeelskosten	144	29	170
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>929</i>	<i>1.032</i>	<i>953</i>
Kapitaallasten software	141	115	122
Automatiseringskosten	470	535	50
Licentiekosten	16	23	618
Technisch applicatiebeheer	158	160	13
Drukken, printen en verzenden belastingpost	398	352	317
Gegevensaanlevering derden	110	115	115
Gebruikersvergoeding MijnOverheid	153	153	191
Proceskostenvergoedingen	8	10	10
Bankkosten	0	0	0
Communicatieplatform/telefonie	19	18	18
Overige kosten primair proces	12	86	36
Projectkosten	0	0	0
Mutatie voorziening	76	0	0
Onvoorzien	0	26	19
Doorbelasting kosten overhead	908	1.164	1.210
Taakstelling	0	-75	0
Subtotaal lasten	3.398	3.714	3.672
Invorderingskosten	0	0	0
Rente	0	0	0
Bijdragen voor personeel	0	0	0
Investeringsbijdragen	88	45	49
Bijdragen deelnemers	3.027	3.419	3.335
Overige bijdragen deelnemers	234	144	167
Inkomensoverdracht Rijk	66	61	76
Subsidies	0	0	0
Subtotaal baten	3.415	3.669	3.627
Resultaat voor resultaatbestemming	17	-45	-45
Reservemutaties			
Storting	70	75	75
Onttrekkingen	53	120	120
Reservemutaties	17	-45	-45
Resultaat na resultaatbestemming	17	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2021 en prognose 2021

- **Salarissen en sociale lasten**

In de voorjaarsnota is gerekend met de afspraken zoals opgenomen in de cao Werken voor waterschappen. De cao loopt van 1 januari tot en met 31 december 2021.

Een gedeelte van de taakstelling (€ 75.000) is gerealiseerd door het niet invullen van formatie waardoor lagere salarislasten ontstaan.

Het restant budget van openstaande vacatures (€ 145.000) is overgeheveld naar overige personeelskosten o.a. ten behoeve van inhuur van specialisten. Een gedeelte van dit budget blijft gereserveerd voor de vacatures die zijn opengesteld.

- **Overige personeelskosten**

De overige personeelskosten bestaan uit kosten voor woon-/werkverkeer, thuiswerkvergoedingen, studiekosten, parkeervergunningen en budget voor inhuur van personeel.

- **Kapitaallasten software, automatiserings- en licentiekosten en technisch applicatiebeheer**

De dienstverleningskosten worden door de leverancier van ons belastingpakket Centric vanaf 2021 als SaaS-dienstverlening doorberekend en betreffen kosten voor vernieuwing, hosting en onderhoud. Deze constructie is toekomstbestendig en maakt de kostenontwikkeling beter voorspelbaar.

Hierdoor heeft er een verschuiving plaatsgevonden tussen kapitaallasten software, automatiseringskosten, licentiekosten en technisch applicatiebeheer. Per saldo zijn de kosten € 30.000 lager.

De uitkomsten van het onderzoek van Centric naar de toerekening van de kosten per programma in de huidige situatie worden verwerkt in de najaarsnota 2021.

- **Drukken, printen en verzenden belastingpost**

Door aanslagen maximaal te combineren en zo veel mogelijk in bulk aan te leveren met 72-uurs verzending kunnen we tegen een scherp tarief aanslagbiljetten laten drukken/printen en verzenden. Hier is een voordeel van € 35.000 ingeboekt.

- **Gebruikersvergoeding MijnOverheid**

BSR moet voor het aantal keren dat een burger succesvol inlogt via DigiD op de BSR-omgeving een vergoeding betalen. Dit geldt ook voor het aantal berichten dat verzonden wordt via de Berichtenbox naar burgers via MijnOverheid.

Voor gemeenten verloopt de financiering hiervoor via het gemeentefonds. Gecombineerde belasting-samenwerkingsverbanden zoals BSR ontvangen een factuur van Logius en kunnen het gemeentelijke deel daarvan (forfaitair 40%) declareren bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Het restant wordt in rekening gebracht bij Avri en WSRL conform de verdeelsleutel van het programma Heffen. Deze inkomsten staan onder overige bijdragen deelnemers.

Het tarief per verwerkt bericht is gestegen van € 0,40 in 2020 naar € 0,48 exclusief btw in 2021.

- **Overige kosten primair proces**

De begrote kosten betreffen grotendeels het innovatiebudget. De inzet hiervan is verantwoord onder het programma Overhead.

- **Doorbelasting kosten overhead**

Voor de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar het betreffende programma op bladzijde 38.

- **Investeringsbijdragen**

Dit betreft de investeringsbijdrage afnamefunctionaliteit LV WOZ voor WSRL (€ 48.600).

- **Overige bijdragen deelnemers**

Onder overige bijdragen deelnemers zijn de volgende baten opgenomen:

Beheer- en exploitatiekosten DigiD en MijnOverheid (WSRL)	€ 102.300
Onderhoudskosten 'afnamefunctionaliteit LV WOZ' (WSRL)	€ <u>52.100</u>
<i>Totaal WSRL</i>	€ 154.400
Beheer- en exploitatiekosten DigiD en MijnOverheid (Avri)	€ <u>12.300</u>
<i>Totaal Avri</i>	€ 12.300

Programma 2: INNEN

Doelstelling van het programma Innen

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

Om daaraan te kunnen voldoen, dienen alle betalingen tijdig, volledig en juist te worden verwerkt. Er kunnen betalingsregelingen worden getroffen waarna erop dient te worden toegezien dat deze betalingsregelingen worden nagekomen.

BSR is bereikbaar, zowel digitaal als telefonisch, voor alle vragen aangaande betalingen en kwijtscheldingsverzoeken.

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: herinnering, aanmaning, dwangbevel per post, loonvordering, hernieuwd bevel tot betalen en beslaglegging. De hieraan verbonden kosten komen ten laste van de belastingschuldigen.

Speerpunten/ontwikkelingen programma Innen 2021

1. Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen met als doel het verhogen van de effectiviteit en efficiëntie.
2. We passen een proactieve en klantgerichte invordering toe. Daarnaast blijven wij actief op zoek naar, en onderzoeken wij continu mogelijke verbeteringen.
3. Belastingjaar 2017 volledig operationeel afronden.

Toelichting op speerpunten

1. *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 we onder andere de mogelijkheden van profilering van klantgroepen en het effect hiervan op onze invordering.
2. *We passen een proactieve en klantgerichte invordering toe. Daarnaast blijven we actief op zoek naar, en onderzoeken wij continu mogelijke verbeteringen*
We analyseren onze werkprocessen op frequente basis. Dit doen wij onder andere door de quick-wins direct door te voeren. Wij blijven alert op onze lange termijn doelen en bijbehorende effecten.
3. *Belastingjaar 2017 volledig operationeel afronden*
We zetten actief in op het operationeel afronden van belastingjaar 2017. Dat betekent dat er in 2021 extra nadruk ligt op de openstaande posten over belastingjaar 2017. Zowel onze werkvoorbereiders als deurwaarders benaderen deze klanten proactief met als doel om in 2021 het belastingjaar 2017 operationeel af te ronden.

Ontwikkelingen t/m april 2021

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

Inmiddels werken we geruime tijd met VyZyr. Een tool die ons benodigde stuurinformatie geeft. Deze stuurinformatie zorgt ervoor dat wij proactief kunnen sturen wanneer de cijfers hierom vragen.

Deze inzichten gebruiken wij tevens om actuele inzichten te verschaffen rondom COVID-19. Denk hierbij aan inzichten rondom betaalgedrag, verzoek tot betalingsregelingen of verzoeken tot uitstel van betaling.

Vooralsnog zijn wij, mede gezien de toeslagenaffaire, terughoudend m.b.t. ons verdere onderzoek naar klantprofilering op het gebied van invordering. Uiteraard houden wij hierover alle actuele informatie nauwlettend in de gaten, echter vinden wij het voor nu verstandig om hierin een pas op de plaats te maken.

We passen een proactieve en klantgerichte invordering toe. Daarnaast blijven we actief op zoek naar, en onderzoeken wij continu mogelijke verbeteringen

Sociaal invorderen is momenteel een actueel onderwerp gezien de toenemende schuldenproblematiek in Nederland, mede gezien de inmenging 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 situatie om COVID-19 heeft ons gevraagd om maatwerk te leveren in specifieke situaties. Dit betreffen voornamelijk ondernemers. Het vorig jaar op deze situatie aangepaste invorderingsbeleid loopt ook gedeeltelijk door in 2021. Dat wil zeggen dat wij samen met de ondernemer kijken naar een passende oplossing en ruimere gelegenheid tot betaling geven.

De vastgestelde invorderingsrente is 0,01%, dit is in lijn met het gevoerde Rijksbeleid. Tot 18 maart 2020 was deze 4,0%

Bovengenoemde zaken veroorzaken lagere opbrengsten invorderingskosten voor BSR en daarmee een hogere deelnemersbijdrage voor haar deelnemers. Echter door vroegtijdig in contact te komen met belastingschuldigen komen opbrengsten eerder binnen en is het streven om het uiteindelijke percentage oninbaar te verlagen. Dit resulteert in een hogere netto belastingopbrengst voor de deelnemers.

Belastingjaar 2017 volledig operationeel afronden

Onze deurwaarders en werkvoorbereiders leggen dit jaar extra aandacht op de openstaande posten over belastingjaar 2017 om dit belastingjaar zodoende aan het einde van het jaar operationeel af te kunnen ronden. Onze deurwaarders en de werkvoorbereiders benaderen deze klanten proactief en proberen alsnog tot invordering te komen. Een eerste ronde heeft hiervoor in het eerste kwartaal van 2021 al plaatsgevonden.

Toeslagenaffaire

Momenteel volgen de ontwikkelingen rondom de toeslagenaffaire zich snel op. BSR ontvangt van de Belastingdienst inmiddels de benodigde lijsten om de zelf gemelde gedupeerde ouders moratorium (uitstel) te kunnen verlenen. Wij zijn nog in afwachting van de lijsten m.b.t. de definitief vastgestelde gedupeerde ouders. Voorlopig ontvangt iedereen dus moratorium (uitstel).

Er is op dit moment nog geen wettelijke basis voor het daadwerkelijk kwijtschelden van de schulden van de gedupeerde ouders. Zodra deze wettelijke basis er is kan de vervolgstap worden uitgevoerd te weten het oninbaar verklaren van de openstaande vorderingen.

De impact per deelnemer houden wij nauwlettend in de gaten en communiceren wij maandelijks via onze accountmanager aan onze deelnemers.

Toekomst/verwachtingen

Invordering

Binnen invordering zijn er verschillende mogelijkheden aanwezig die aan de efficiëntie en optimalisatie van ons invorderingsproces kunnen bijdragen. Enkele voorbeelden hiervan zijn de mogelijkheid tot geautomatiseerde loonvordering, het schuldhelpverlenersportaal, dataverrijking en de tool voor een online betalingsregeling. Alle genoemde voorbeelden staan dit jaar op onze projectplanning. Dat wil zeggen dat wij volgend jaar de vruchten moeten kunnen gaan plukken van de genoemde optimalisaties.

Daarnaast onderzoeken wij de mogelijkheden tot het uitbreiden van onze beslagmogelijkheden. Dit zal uiteindelijk bijdragen aan een effectievere invordering. Tevens zal de SaaS²-omgeving, welke fasegewijs uitgerold wordt, met daarin onze geoptimaliseerde werkprocessen, bijdragen aan het verbeteren van onze dwanginvordering.

Kwijtschelding

Voor kwijtschelding blijven wij ons bezighouden met het verder optimaliseren van de geautomatiseerde bulktoetsing en de mogelijkheden hierin. De afgelopen drie jaar zien wij een toename in het aantal geautomatiseerde beoordelingen. Deze trend willen wij graag voortzetten.

De Ombudsman heeft recentelijk het kabinet gevraagd om verruiming van de geautomatiseerde kwijtscheldingstoets. Alle inwoners die recht hebben op kwijtschelding van lokale belastingen, moeten daarvoor automatisch in aanmerking komen. De geautomatiseerde kwijtscheldingstoets wordt al langer gebruikt, maar vanwege privacywetgeving kan de toets alleen worden toegepast bij mensen die zelf een verzoek tot kwijtschelding hebben gedaan of daar in voorgaande jaren recht op hadden. Daardoor lopen veel mensen de kwijtschelding mis. De Ombudsman heeft het kabinet gevraagd om hiervoor een wettelijke grondslag te faciliteren. Wij volgen deze ontwikkelingen op de voet.

Prestatie-indicatoren programma Innen 2021		
	Stand per medio mei 2021	Toelichting
BSR verklaart maximaal 0,5% van de opgelegde aanslagen per belastingjaar oninbaar.	Belastingjaar 2017: 0,38% Belastingjaar 2016: 0,36% Belastingjaar 2015: 0,42% Belastingjaar 2014: 0,48%	De belastingjaren t/m 2014 zijn definitief afgesloten. Over de belastingjaren 2015 t/m 2016 wordt niet meer actief ingevorderd. Er komen nog gelden binnen waarvoor betalingsregelingen zijn afgesproken.

² Software as a Service, vaak afgekort als SaaS, is software die als een online dienst wordt aangeboden.

Overzicht van baten en lasten 2021 programma Innen (x € 1.000)

	Rekening 2020	Primitieve begroting 2021	Prognose 2021
Salarissen en sociale lasten	1.219	1.189	1.103
Overige personeelskosten	117	83	112
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>1.336</i>	<i>1.272</i>	<i>1.215</i>
Kapitaallasten	40	73	70
Automatiseringskosten	208	264	68
Licentiekosten	9	4	214
Technisch applicatiebeheer	62	62	5
Drukken, printen en verzenden belastingpost	150	104	148
Gegevensaanlevering derden	14	14	14
Bankkosten	52	118	65
Communicatieplatform/telefonie	76	75	74
Overige kosten primair proces	13	70	21
Projectkosten	0	0	0
Onvoorzien	0	20	15
Doorbelasting kosten overhead	1.409	1.387	1.451
Taakstelling	0	-55	0
Subtotaal lasten	3.369	3.408	3.360
Invorderingskosten	1.130	1.400	1.150
Rente	56	50	15
Bijdragen deelnemers	2.159	1.928	2.165
Overige bijdragen	24	0	0
Subtotaal baten	3.369	3.378	3.330
Resultaat voor resultaatbestemming	0	-30	-30
Reservemutaties			
Storting	0	38	37
Onttrekkingen	0	-68	67
Reservemutaties	0	-30	-30
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2021 en prognose 2021

- **Salarissen en sociale lasten:**

In de voorjaarsnota is gerekend met de afspraken zoals opgenomen in de cao Werken voor waterschappen. De cao loopt van 1 januari tot en met 31 december 2021.

Een gedeelte van de taakstelling (€ 52.000) is gerealiseerd door het niet inzetten van formatie. Het restant budget van openstaande vacatures (€ 30.000) is overgeheveld naar overige personeelskosten ten behoeve van inhuur van specialisten.

- **Overige personeelskosten:**

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

- **Kapitaallasten, automatiserings- en licentiekosten en technisch applicatiebeheer:**

De dienstverleningskosten worden door de leverancier van ons belastingpakket Centric vanaf 2021 als SaaS-dienstverlening doorberekend en betreffen kosten voor vernieuwing, hosting en onderhoud. Deze constructie is toekomstbestendig en maakt de kostenontwikkeling beter voorspelbaar.

Door de nieuwe constructie heeft er een verschuiving plaatsgevonden tussen kapitaallasten software, automatiseringskosten, licentiekosten en technisch applicatiebeheer.

Per saldo zijn de kosten van genoemde kosten voor het programma Innen € 46.000 lager dan primitief begroot.

De uitkomsten van het onderzoek van Centric naar de kosten per programma in de huidige situatie worden verwerkt in de najaarsnota 2021.

- **Drukken, printen en verzenden belastingpost:**

Door COVID-19 werkt iedereen grotendeels thuis. Hierdoor is het niet mogelijk om op kantoor te printen en post te laten versturen. Vrijwel alle uitgaande post wordt nu gedrukt en verzonden via de drukker. Dit heeft hogere kosten (€ 44.000) tot gevolg. Bijkomend voordeel is dat alle uitgaande stukken op de juiste wijze digitaal gearchiveerd worden.

- **Bankkosten:**

Na een Europese aanbesteding zijn de bankdiensten opnieuw gegund aan Deutsche Bank. De tarieven zijn voordeliger dan de inschrijving van een eerdere aanbesteding, waardoor de bankkosten € 53.000 lager uitvallen.

- **Overige kosten primair proces:**

De begrote kosten betreffen grotendeels het innovatiebudget. De inzet hiervan is verantwoord onder het programma Overhead.

- **Doorbelasting kosten Overhead:**

Voor de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar het betreffende programma op bladzijde 38.

- **Opbrengsten invorderingskosten:**

Sociaal invorderen is momenteel een actueel onderwerp gezien de toenemende schuldenproblematiek in Nederland, mede gezien de inmenging 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 verwachte opbrengsten invorderingskosten zijn daarom naar beneden bijgesteld van € 1.400.000 naar € 1.150.000. Dit is in lijn met de gerealiseerde opbrengsten 2020 (€ 1.130.000).

- **Rente:**

De vastgestelde invorderingsrente is 0,01%, dit is in lijn met het gevoerde Rijksbeleid.

Tot 18 maart 2020 was deze 4,0%. De renteopbrengsten zijn naar beneden bijgesteld van € 50.000 naar € 15.000.

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 programma Waarderen 2021

1. Volledig benutten van de mogelijkheden van een nieuwe waarderingsapplicatie, geïmplementeerd in 2020.
2. Interactie met belanghebbenden.
3. De herwaardering 2021 (waardepeildatum 1 januari 2021) voor de beschikking 2022 zal plaatsvinden op basis van gebruiksoppervlakte.

Toelichting op speerpunten

1. *Volledig benutten van de mogelijkheden van een nieuwe waarderingsapplicatie, geïmplementeerd in 2020*
Hierbij richten wij ons niet alleen op de herwaardering. Het streven is om alle mogelijkheden van deze applicatie in te zetten ter bevordering van de interne beheersing van het WOZ proces, mede door het verwerven van relevante stuurinformatie ten behoeve van zelfevaluatie en het nemen van acties ter verbetering.
2. *Interactie met belanghebbenden*
Wij richten ons op vervroegd (informeel) contact, waarbij de belanghebbende zelf een rol kan spelen bij het bewaken van de volledigheid en juistheid van gegevens. Door contact, voorafgaande aan de bezwaarfase, verwachten wij het aantal formele bezwaren te reduceren.

3. *De herwaardering 2021 (waardepeildatum 1 januari 2021) voor de beschikking 2022 zal plaatsvinden op basis van gebruiksoppervlakte*
Afronden van de transitie om te voldoen aan de wettelijke verplichting om in februari 2022 te beschikken op basis van gebruiksoppervlakte in plaats van inhoud en hiermee aan te sluiten op de landelijke voorziening BAG.

Ontwikkelingen t/m april 2021

WOZ-beschikkingen

Met dagtekening 25 februari 2021 zijn de aanslagen/WOZ-beschikkingen 2021 verzonden.

Volledig benutten van de mogelijkheden van een nieuwe waarderingsapplicatie, geïmplementeerd in 2020

Na de Permanente Markt Analyse en de herwaardering 2020 met behulp van de nieuwe waarderingsapplicatie te hebben afgerond, starten we dit jaar, vanaf april 2021 met de bezwaarafhandeling. Bij de adviezen ter definitieve beoordeling door het team Bezwaar en Beroep kan nu gebruik worden gemaakt van de verbeterde taxatieverslagen en onderbouwingen.

Interactie met belanghebbenden

Door al tijdens de herwaardering contact te zoeken met de diverse woningbouwverenigingen zijn we in staat gebleken met het merendeel goede afspraken te maken en bestanden te vergelijken. Het aantal bezwaren vanuit deze groep is beperkt. De interactie met de burger is dit jaar gestart met grootschalige telefonische informatievoorziening, direct na het kohier van 26 februari t.b.v. nadere uitleg en het mogelijk voortijdig wegnemen van bezwaren.

De herwaardering 2021 (waardepeildatum 1 januari 2021) voor de beschikking 2022 zal plaatsvinden op basis van gebruiksoppervlakte

In 2020 hebben wij het meerjarige project 'van inhoud naar oppervlakte' afgerond en hiermee grotendeels invulling gegeven aan de transitie om ieder object te voorzien van een oppervlakte. De periode tot aan de definitieve herwaardering 2021 zullen wij benutten t.b.v. bestandsvergelijkingen, oplossen van uitval en het toekennen van een oppervlakte.

Overige ontwikkelingen

In april 2021 hebben wij met een multidisciplinair team inhoud gegeven aan het pakket van eisen en wensen voor de uitbesteding van de herwaardering en bezwaarafhandeling van Niet Woningen. Op 10 mei is de formele Europese Aanbesteding via Tendered uitgezet. De inschrijftermijn eindigt op 21 juni 2021, waarbij de verwachting is dat wij rond 16 juli 2021 tot definitieve gunning kunnen overgaan.

Toekomst/verwachtingen

In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum van het ministerie van Justitie en Veiligheid is onderzoek gedaan naar de werkwijze en het verdienmodel van de no cure no pay-bedrijven. Dit in relatie tot de almaar stijgende vergoeding van proceskosten, als gevolg van afhandeling van bezwaren en (hogere) beroepszaken tegen de vastgestelde WOZ-waarden.

In het najaar volgt een bestuurlijk overleg tussen de VNG en de bewindslieden van de betrokken ministeries (en met de Waarderingskamer).

Inzet van de VNG is om nog voor de volgende WOZ-ronde te komen tot maatregelen die een goede uitvoering van de wet WOZ mogelijk blijven maken, dit door de excessen van de no cure no pay bedrijven aan te pakken. Hierbij is oog voor de rechtsbescherming, de uitvoerbaarheid en de maatschappelijke kosten.

Het WODC rapport is daarvoor slechts één van de bouwstenen. De VNG vult dit aan met eigen onderzoek van COELO en kennis vanuit de uitvoering. VNG voert tot het genoemde bestuurlijk overleg gesprekken met alle mogelijke partijen.

Overzicht van baten en lasten 2021 programma Waarderen (x € 1.000)

	Rekening 2020	Primitieve begroting 2021	Prognose 2021
Salarissen en sociale lasten	929	1.217	783
Overige personeelskosten	406	89	350
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>1.335</i>	<i>1.306</i>	<i>1.133</i>
Kapitaallasten	54	79	52
Automatiseringskosten	94	98	10
Licentiekosten	64	56	209
Technisch applicatiebeheer	27	27	2
Drukken, printen en verzenden belastingpost	3	7	10
Gegevensaanlevering derden	46	45	45
Proceskostenvergoedingen	184	175	200
Communicatieplatform/telefonie	13	14	11
Overige kosten primair proces	2	24	172
Projectkosten	442	0	18
Onvoorzien	0	18	14
Doorbelasting kosten overhead	716	1.005	1.011
Taakstelling	0	-25	0
Subtotaal lasten	2.980	2.829	2.887
Bijdragen deelnemers	2.902	2.829	2.869
Overige bijdragen deelnemers	0	0	0
Subtotaal baten	2.902	2.829	2.869
Resultaat voor resultaatbestemming	-78	0	-18
Reservemutaties			
Stortingen	55	37	38
Onttrekkingen	133	37	56
Reservemutaties	-78	0	-18
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2021 en prognose 2021

- **Salarissen en sociale lasten:**

In de voorjaarsnota is gerekend met de afspraken zoals opgenomen in de cao Werken voor waterschappen. De cao loopt van 1 januari tot en met 31 december 2021.

Vanaf 2021 vindt de bezwaar- en beroepsafhandeling, permanente marktanalyse en herwaardering van het aandachtsgebied 'Niet Woningen' plaats door een externe partij. Het budget van de (salaris)kosten (€ 170.000) voor deze werkzaamheden is overgeheveld naar overige kosten primair proces.

Het is in de huidige markt moeilijk om gekwalificeerd personeel aan te trekken op dit specifieke vakgebied. Het restant budget van openstaande vacatures (€ 196.000) is overgeheveld naar overige personeelskosten ten behoeve van inhuur van specialisten.

- **Overige personeelskosten:**

De overige personeelskosten bestaan uit kosten voor woon-/werkverkeer, thuiswerkvergoedingen, studiekosten, parkeervergunningen en budget voor inhuur van personeel.

- **Kapitaallasten:**

Een aantal investeringen wordt later opgeleverd.

- **Automatiserings- en licentiekosten en technisch applicatiebeheer:**

De dienstverleningskosten worden door de leverancier van ons belastingpakket Centric vanaf 2021 als SaaS-dienstverlening doorberekend en betreffen kosten voor vernieuwing, hosting en onderhoud. Deze constructie is toekomstbestendig en maakt de kostenontwikkeling beter voorspelbaar.

Door de nieuwe constructie heeft er een verschuiving plaatsgevonden tussen kapitaallasten software, automatiseringskosten, licentiekosten en technisch applicatiebeheer.

Per saldo zijn de kosten van genoemde kosten voor het programma Waarderen € 13.000 hoger dan primitief begroot.

De uitkomsten van het onderzoek van Centric naar de kosten per programma in de huidige situatie worden verwerkt in de najaarsnota 2021.

- **Proceskostenvergoedingen:**

De toename van bezwaren via WOZ bureaus (werkzaam op basis van no cure no pay) blijft een landelijke trend. Ook een minimale afwijking van de WOZ-waarde zorgt voor een stijging in de uit te betalen proceskostenvergoedingen.

- **Projectkosten:**

Vanaf 1 januari 2022 is het verplicht het taxeren van woningen in het kader van de Wet WOZ te baseren op de gebruiksoppervlakte. Waardebepaling gaat plaatsvinden op basis van inhoud. Een grote overgang waarbij BSR ruim 100.000 objecten en 375.000 WOZ-onderdelen heeft voorzien van de juiste oppervlakte. Het restant budget ad € 18.000 uit de bestemmingsreserve project 'van inhoud naar oppervlakte' is hiervoor ingezet.

- **Doorbelasting kosten Overhead:**

Voor de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar het betreffende programma op bladzijde 38.

Programma 4: BAG/Wkpb

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.

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 enkele 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 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 2021

1. Het optimaal integreren van de BAG en WOZ processen.
2. Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen, inclusief digitalisering en automatisering.
3. Gelet op de financiële voordelen voor de gemeentelijke deelnemers is de inzet om de BAG voor al onze gemeentelijke deelnemers uit te voeren.

Ontwikkelingen t/m april 2021

Het optimaal integreren van de BAG en WOZ processen

Dit jaar wordt Key2Gebeurtenissen geïmplementeerd, waardoor de processen BAG en WOZ nog beter geïntegreerd worden.

Ook wordt dit jaar, als vervolg op het project 'van inhoud naar oppervlakte', een plan gemaakt m.b.t. consequente afstemming met de BAG-beheerders bij onze deelnemers, om juistheid en volledigheid m.b.t. BAG- en WOZ-gegevens te borgen.

Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen, inclusief digitalisering en automatisering
Zie hierboven.

Gelet op de financiële voordelen voor de gemeentelijke deelnemers is de inzet om de BAG voor al onze gemeentelijke deelnemers uit te voeren

Zoals reeds vaker aangegeven is BSR een bulkverwerker, dit houdt in dat hoe meer massa we verwerken, hoe groter de voordelen voor onze deelnemers zijn.

BSR heeft acht gemeentelijke deelnemers, waarvan wij voor twee gemeenten naar tevredenheid de BAG uitvoeren. Op dit moment wordt een BAG-offerte uitgebracht aan één van onze deelnemers. Er blijven dan nog steeds vijf gemeentelijke deelnemers over waarvoor BSR momenteel geen BAG uitvoert.

Wij nodigen u van harte uit aan om een offerte uit te laten brengen voor uitvoering van de BAG, zodat wij de financiële voordelen (zowel bulkvoordeel als procesvoordeel i.v.m. combinatieproces WOZ/BAG) kunnen laten zien. Daarnaast kunnen wij de kwaliteitsimpulsen beter borgen.

Overige ontwikkelingen

Binnen de afdeling Gegevensbeheer onderzoeken wij de mogelijkheden en consequenties van de Samenhangende Object Registratie (SOR). Op basis van onderzoek zullen wij in 2022 verder anticiperen op deze ontwikkelingen.

Toekomst/verwachtingen

De BAG- en WOZ-processen zijn zo ver als mogelijk geïntegreerd.

Wanneer de module Key2 Gebeurtenissen dit jaar is geïmplementeerd, kunnen de werkzaamheden volledig geïntegreerd verlopen.

Samenhangende Objectregistratie in meer-jaren planning:



Overzicht van baten en lasten 2021 programma BAG/Wkpb (x € 1.000)

	Rekening 2020	Primitieve begroting 2021	Prognose 2021
Salarissen en sociale lasten	34	44	39
Overige personeelskosten	0	1	6
<i>Totaal personeelskosten</i>	34	45	45
Kapitaallasten	8	8	8
Automatiseringskosten	19	30	15
Licentiekosten	0	0	29
Communicatieplatform/telefonie	1	1	1
Overige kosten primair proces	1	8	0
Onvoorzien	0	6	4
Doorbelasting kosten overhead	13	25	32
Taakstelling	0	-1	0
Subtotaal lasten	76	122	134
Bijdragen deelnemers	76	122	134
Overige bijdragen deelnemers	0	0	0
Subtotaal baten	76	122	134
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 2021 en prognose 2021

- **Kapitaallasten, automatiserings- en licentiekosten en technisch applicatiebeheer:**
Eind 2020 heeft Centric een nieuw voorstel gedaan ten behoeve van de continuering van de samenwerking tussen BSR en Centric. De dienstverleningskosten worden vanaf 2021 als SaaS-dienstverlening doorberekend en betreffen kosten voor vernieuwing, hosting en onderhoud. Deze constructie is toekomstbestendig en maakt de kostenontwikkeling beter voorspelbaar.

Door de nieuwe constructie heeft er een verschuiving plaatsgevonden tussen kapitaallasten software, automatiseringskosten, licentiekosten en technisch applicatiebeheer.

Per saldo zijn de kosten van genoemde kosten voor het programma BAG € 14.000 hoger dan primitief begroot.

De uitkomsten van het onderzoek van Centric naar de kosten per programma in de huidige situatie worden verwerkt in de najaarsnota 2021.

- **Overige kosten primair proces:**
De grote kosten betroffen het innovatiebudget. De inzet hiervan is verantwoord onder het programma Overhead.
- **Doorbelasting kosten Overhead:**
Voor de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar het betreffende programma op bladzijde 38.

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:

- Leidinggevenden 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, risicomangement, (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.
Dit is inclusief receptie, beveiliging en catering en gebouwenbeheerders.
- Managementondersteuning primair proces.

Speerpunten/ontwikkelingen 2021

Bijdragen aan de speerpunten/ontwikkelingen van de overige programma's door uitvoering te geven aan de visie 2018-2021.

Overzicht van baten en lasten 2021 programma Overhead (x € 1.000)

	Rekening 2020	Primitieve begroting 2021	Prognose 2021
Salarissen en sociale lasten	1.499	1.729	1.565
Overige personeelskosten	259	499	751
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>1.758</i>	<i>2.228</i>	<i>2.316</i>
Kapitaallasten	5	24	15
Automatiseringskosten	7	11	7
Licentiekosten	119	124	129
Communicatieplatform/telefonie	22	13	8
Externe- en interne communicatie	23	27	27
Bureaunkosten	363	262	279
Overige kosten	10	44	11
Personeel & Organisatie	63	45	60
Huur	117	210	202
Facilitair	219	236	238
Kapitaallasten verbouwing	64	67	64
Kapitaallasten meubilair etc.	44	45	45
Kapitaallasten kantoorautomatisering	71	56	73
Licentiekosten kantoorautomatisering	181	201	188
Overige kosten huisvesting	15	0	15
<i>Totaal huisvesting en kantoorautomatisering</i>	<i>711</i>	<i>815</i>	<i>825</i>
Mutatie voorziening	-7	0	0
Onvoorzien	0	36	27
Taakstelling	0	-48	0
Subtotaal lasten	3.074	3.581	3.704
Doorbelasting programma Heffen	908	1.164	1.210
Doorbelasting programma Innen	1.409	1.387	1.451
Doorbelasting programma Waarden	716	1.005	1.011
Doorbelasting programma BAG/WKPB	13	25	32
Overige bijdragen deelnemers	0	0	0
Subsidies	5	0	0
Overige baten	23	0	0
Subtotaal baten	3.074	3.581	3.704
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 2021 en prognose 2021

- **Salarissen en sociale lasten:**

In de voorjaarsnota is gerekend met de afspraken zoals opgenomen in de cao Werken voor waterschappen. De cao loopt van 1 januari tot en met 31 december 2021.

Een gedeelte van de taakstelling (€ 48.000) is gerealiseerd door het niet invullen van formatie waardoor lagere salarislasten ontstaan.

Het restant budget van openstaande vacatures (€ 123.000) is overgeheveld naar overige personeelskosten o.a. ten behoeve van inhuur van specialisten.

- **Overige personeelskosten:**

De overige personeelskosten bestaan uit budget voor inhuur van personeel, studiekosten, wervingskosten voor openstaande vacatures, kosten parkeervergunningen, kosten voor woon-/werkverkeer (cf. cao), overige reis- en verblijfkosten (cf. cao), thuiswerkvergoedingen (cf. cao), vergoeding voor inrichten werkplek (cf. cao), Ondernemingsraad, ARBO en overige personeelskosten.

Het innovatiebudget 2021 (begroot onder overige kosten) is in 2021 gedeeltelijk (€ 162.000) ingezet voor inhuur m.b.t. ondersteuning van het (technisch) applicatiebeheer van BSR op het gebied van waterschaps- en/of gemeentelijke heffingen en belastingen. Hierdoor is het mogelijk om tijd vrij te maken van medewerkers voor de innoverende transformatie naar standaard Landelijke Lokale Belasting Processen (LLBP).

BSR heeft een collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekering voor alle medewerkers afgesloten. In overleg met de ondernemingsraad vervalt hiermee de maandelijkse vergoeding voor de kosten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering ad 0,3% van het salaris van een medewerker. Deze mogelijkheid is opgenomen in de nieuwe cao.

Om de duurzame inzetbaarheid van medewerkers te verhogen, binding te houden met BSR en elkaar op een andere manier te ontmoeten, wordt sinds vorig jaar een vitaliteitsprogramma aan alle medewerkers aangeboden. Vanaf de zomer 2021 bieden we weer mogelijkheden op het gebied van sport, voeding, mentale balans en spel en ontspanning. Ook deze kosten zijn hier opgenomen.

- **Kapitaallasten:**

Een aantal investeringen wordt later opgeleverd.

- **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, uitvoeren jaarlijkse Aicon Evaluatie monitor, drukwerk, verzekeringen, acquisitie- en representatiekosten.

- **Overige kosten:**

De begrote kosten betroffen voornamelijk het innovatiebudget. De inzet hiervan is opgenomen onder overige personeelskosten.

- **Personeel en organisatie:**

Dit budget is ten behoeve van ondersteuning op personeelsgebied door WSRL.

- **Kosten Stationsstraat 4 (huisvesting, facilitaire zaken en kantoorautomatisering):**

Sinds december 2019 is BSR gevestigd in het pand aan de Stationsstraat in Tiel.

Onder overige kosten huisvesting is budget (€ 15.000) opgenomen voor maatregelen die nodig zijn inzake COVID-19. Behoudens deze post zijn de kosten binnen het budget gebleven.

- **Taakstelling:**

De taakstelling is gerealiseerd door het inzetten van personeel.

De kosten voor huisvesting (inclusief facilitaire zaken) en kantoorautomatisering zijn in de voorjaarsnota 2021 verdeeld over de programma's op basis van de formatie die aan een programma werkt.

Hierbij zijn de meest recente uitgangspunten genomen, die bij het opstellen van de begroting 2022 inzichtelijk zijn gemaakt.

Verdeling kosten huisvesting (inclusief facilitaire zaken) per programma				
	Heffen	Innen	Waarderen	BAG
FTE per programma	28,2%	42,6%	27,6%	1,6%
Doorbelasting per programma	€ 233.000	€ 352.000	€ 227.000	€ 13.000

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, team ICT en team Ontwikkeling en Ondersteuning voor de betreffende programma's.

Verdeling overige kosten overhead per programma				
	Heffen	Innen	Waarderen	BAG
Salariskosten (excl. reiskosten)	€ 780.000	€ 1.097.000	€ 782.000	€ 39.000
Factor per programma	1,25	1,0	1,0	0,5
	€ 976.000	€ 1.097.000	€ 782.000	€ 19.000
Verdeelsleutel per programma	33,9%	38,2%	27,2%	0,7%
Doorbelasting per programma	€ 978.000	€ 1.100.000	€ 783.000	€ 19.000

Bijlage

Investeringskredieten 2021

Om transparant te zijn, vermelden we in deze voorjaarsnota alle investeringskredieten die nog openstaan. Ook de geaccordeerde budgetten in 2020 (en eerder) die naar 2021 zijn verschoven. Dit zijn bedragen die naar verwachting in 2021 worden uitgegeven. Genoemde investeringen zijn al opgenomen en doorgerekend in zowel de begroting 2021 als de begroting 2022 en de meerjarenraming en zorgen niet voor extra kosten.

Om de besparingen zoals opgenomen in het Plan van Aanpak kostenverlaging 2021 t/m 2024 te kunnen realiseren, is het essentieel dat deze budgetten beschikbaar zijn.

Met het vaststellen van deze Voorjaarsnota 2021 door het algemeen bestuur worden onderstaande investeringskredieten geaccordeerd.

Investeringen economisch nut	Investerings- bedrag
<i>Huisvesting</i>	
Sanitaire ruimtes	€ 40.000
<i>Belastingsoftware</i>	
Optimaliseren module Key2gebeurtenissen	€ 305.000
Software belastingpakket (incl. releases)	€ 210.000
Software loonvordering	€ 36.000
Software online betalingsregeling	€ 30.000
Software verhaalstabblad	€ 30.000
Software MSNP/WSNP	€ 29.000
Software bezwaren kwijtschelding	€ 18.000
Afnamefunctionaliteit LV WOZ	€ 9.000
<i>Overige investeringen</i>	
Uitbreiding Interne Portal	€ 81.000
Callcenter	€ 55.000
Digitaal archief/multi-channel	€ 41.000
Archief (scanner en softwaremodule)	€ 25.000
Uniformiteit beschikbare kanalen	€ 20.000
AVG	€ 12.000
Totaal investeringen 2021	€ 941.000

Eén hierboven genoemd bedragen voor investeringen is lager dan € 10.000 excl. btw (bedrag wat conform de 'Nota waardering en afschrijving van activa BSR' niet wordt geactiveerd).

Deze investeringen horen echter bij een eerder verstrekte grotere opdracht, waarbij nog een gedeelte van de kosten in rekening wordt gebracht.

Aantallen per deelnemer begroting 2021 en voorjaarsnota 2021

	Begroting 2021			
	aanslagregels	aanslagen	WOZ- objecten	BAG- objecten
Culemborg	30.800	6.400	14.385	n.v.t.
IJsselstein	46.700	17.300	15.558	15.558
Maasdriel	26.500	5.900	11.492	n.v.t.
Montfoort	19.300	7.200	6.552	6.552
Tiel	46.600	10.900	21.184	n.v.t.
West Betuwe	52.300	15.600	24.287	n.v.t.
West Maas en Waal	21.500	4.800	9.448	n.v.t.
Wijk bij Duurstede	34.900	12.200	11.297	n.v.t.
Avri	205.700	47.900	n.v.t.	n.v.t.
WSRL	1.749.100	462.800	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	2.233.400	591.000	114.203	22.110

	Voorjaarsnota 2021			
	aanslagregels	aanslagen	WOZ- objecten	BAG- objecten
Culemborg	30.600	6.400	14.438	n.v.t.
IJsselstein	49.600	17.300	15.509	15.509
Maasdriel	26.300	5.650	11.593	n.v.t.
Montfoort	18.800	6.900	6.525	6.525
Tiel	45.100	10.200	20.788	n.v.t.
West Betuwe	48.600	11.700	24.169	n.v.t.
West Maas en Waal	22.000	4.550	9.583	n.v.t.
Wijk bij Duurstede	34.900	12.600	11.217	n.v.t.
Avri	205.700	46.800	n.v.t.	n.v.t.
WSRL	1.718.200	473.300	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	2.199.800	595.400	113.822	22.034