



Bestuursrapportage BSR 2022

Colofon

Titel:	Bestuursrapportage BSR 2022
Opdrachtgever:	G.M. Scholtus, directeur BSR
Auteur:	Managementteam BSR Financieel Adviseur
Versie:	1.0
Vastgesteld:	Dagelijks bestuur van 20 juni 2022 Algemeen bestuur van 7 juli 2022

Inhoud

Colofon	2
1 Voorwoord	5
2 Overzicht van baten en lasten 2022	7
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2022 en prognose 2022	8
3 Bijdragen deelnemers 2022	9
4 Algemeen & Ontwikkelingen	10
4.1 Speerpunten in 2022	10
4.1.1 Inleiding	10
4.1.2 Fundamenten van BSR	10
4.1.3 Performance Improvement	11
4.1.4 Ontwikkelingen in 2022	11
4.2 Bedrijfsvoering	12
4.2.1 Jaarstukken 2021	12
4.2.2 Financiële verantwoordingen 2021	12
4.2.3 Kadernota 2023-2026	12
4.2.4 Begroting 2023	12
4.2.5 Plan van aanpak kostenverlaging BSR 2021 t/m 2024	12
4.2.6 Kostenverdeling overhead	12
4.2.7 Rechtmatigheidsverantwoording	12
4.2.8 Ziekteverzuim	13
4.2.9 Thuiswerken	13
4.2.10 Nieuwe cao Werken voor waterschappen	13
4.2.11 Algemene verordening gegevensbescherming	13
4.2.12 Archivering	14
4.2.13 BSR academie	14
4.2.14 Duurzaamheid	14
4.2.15 Openbaarheid publieke informatie	14
4.2.16 Krapte arbeidsmarkt	15
4.3 Dienstverlening	16
4.3.1 Accountmanagement	16
4.3.2 Dienstverlening	16
4.3.3 Prestatie-indicatoren Dienstverlening 2022	17
4.4 Ontwikkelingen	18
4.4.1 Processen	18
4.4.2 MijnOverheid/Berichtenbox	18
4.4.3 Gebruikersvergoeding MijnOverheid	18
Programma 1: HEFFEN	19
Doelstelling van het programma Heffen	19
Speerpunten/ontwikkelingen programma Heffen 2022	19
Ontwikkelingen t/m mei 2022	19
Toekomst/verwachtingen	20
Prestatie-indicatoren programma Heffen 2022	21
Overzicht van baten en lasten programma Heffen 2022 (x € 1.000)	22
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2022 en prognose 2022	23
Programma 2: INNEN	25
Doelstelling van het programma Innen	25

Speerpunten/ontwikkelingen programma Innen 2022	25
Toelichting op speerpunten	25
Ontwikkelingen t/m mei 2022	26
Toekomst/verwachtingen	26
Prestatie-indicatoren programma Innen 2022	26
Overzicht van baten en lasten 2022 programma Innen (x € 1.000).....	27
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2022 en prognose 2022	28
Programma 3: WAARDEREN.....	30
Doelstelling van het programma Waarderen	30
Speerpunten/ontwikkelingen programma Waarderen 2022	30
Toelichting op speerpunten	30
Ontwikkelingen t/m mei 2022	31
Overzicht van baten en lasten 2022 programma Waarderen (x € 1.000).....	32
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2022 en prognose 2022	33
Programma 4: BAG/Wkpb	34
Doelstelling van het programma BAG/WKPB.....	34
Speerpunten/ontwikkelingen 2022	34
Ontwikkelingen t/m mei 2022	34
Toekomst/verwachtingen	34
Overzicht van baten en lasten 2022 programma BAG/Wkpb (x € 1.000).....	35
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2022 en prognose 2022	36
Programma 5: OVERHEAD.....	37
Doelstelling van het programma.....	37
Speerpunten/ontwikkelingen 2022	37
Ontwikkelingen t/m mei 2022	37
Toekomst/verwachtingen	38
Overzicht van baten en lasten 2022 programma Overhead (x € 1.000).....	39
Toelichting op de verschillen tussen begroting 2022 en prognose 2022	40
Bijlage 1	42
<i>Investeringskredieten 2022</i>	42
Bijlage 2 Aantallen per deelnemer begroting 2022 en bestuursrapportage 2022	43
Bijlage 3	44
Toelichting wijziging kostenverdeling per programma inzake kosten belastingpakket	44

1 Voorwoord

Voor u ligt de Bestuursrapportage 2022 van Belastingssamenwerking Rivierenland (BSR). In deze rapportage informeren wij u op hoofdlijnen over de realisatie van de uitvoering van onze werkzaamheden en de overige ontwikkelingen tot en met mei 2022¹.

In het algemeen bestuur van 7 april 2022 is afgesproken dat het bestuur met ingang van juni 2022 middels een Bestuursrapportage wordt geïnformeerd. De najaarsnota vervalt hiermee.

De focus van BSR ligt in 2022 op het continueren en verbeteren van het primaire proces in het belang van onze deelnemers en burgers.

Visie-ontwikkeling

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

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

Mede in het licht van het bovenstaande gaan bestuur en directie in het najaar 2022 in gesprek over de visie BSR 2026.

Effecten COVID-19

COVID-19 heeft minimaal invloed gehad op onze werkzaamheden, met name door de reeds eerder genomen maatregelen om onze medewerkers een veilige werkplek met bijbehorende infrastructuur te kunnen bieden, zowel thuis als op kantoor. Dit is mede te danken aan de wijze waarop BSR haar kantoorautomatisering flexibel heeft ingericht en daarmee medewerkers maximaal in staat stelt tijd- en plaatsafhankelijk te werken.

De wijze van werken is inmiddels aangepast naar een combinatie van (gedeeltelijk) thuiswerken en elkaar op kantoor ontmoeten.

Het invorderingsbeleid is wel aangepast gedurende de COVID-19 pandemie. Bij het uitvoeren van de invorderingswerkzaamheden zijn grotendeels de richtlijnen van de rijksoverheid gevolgd en is er maatwerk geleverd in samenspraak met onze ondernemers.

Vooralsnog zien wij naar aanleiding van de COVID-19 pandemie nog geen significant effect op de belastingopbrengsten.

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 belastingopbrengsten sneller binnen en zal dit uiteindelijk resulteren in een lager percentage oninbaar van (gebruikers)belastingen. Inmiddels zitten we ruim onder de vastgestelde KPI van 0,5% oninbaar. Gezien de landelijke trend is dit een goed resultaat.

WOZ-bezwaren

De prijsontwikkeling op de woningmarkt blijft effect hebben op het aantal ontvangen WOZ-bezwaren, met name via no-cure-no-pay bureaus. Dit leidt tot meer uitvoeringskosten en mogelijk tot extra proceskostenvergoedingen ten aanzien van de bezwaarbehandeling.

¹ Bij elke rapportage van de P&C cyclus controleert BSR zorgvuldig 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.

Krapte arbeidsmarkt

De arbeidsmarkt staat onder grote druk. In het afgelopen jaar is ook bij BSR sprake geweest van personeelsverloop. Om de primaire processen niet te verstoren vindt hiertoe, waar mogelijk, inhuur van medewerkers plaats.

Het werven van gekwalificeerd (tijdelijk) personeel is in de huidige arbeidsmarkt erg gecompliceerd en in sommige gevallen vrijwel niet mogelijk. In een aantal gevallen heeft dit geleid tot hogere kosten bij de inzet van tijdelijk personeel of het uitbesteden van werkzaamheden. Uiteraard is BSR continu op zoek naar oplossingen om nu, maar ook in de komende jaren, vakkundig personeel aan te trekken en te behouden.

Effect vanuit operatie 2021

Het niet beschikbaar hebben van voldoende (tijdelijk) gekwalificeerd personeel heeft er in 2021 al voor gezorgd dat wij nog niet alle geplande acties vanuit het Plan van aanpak Kostenverlaging BSR 2021-2024 hebben kunnen realiseren. Deels betreft dit implementaties van software, waarbij BSR afhankelijk is van derden, die ook te kampen hebben met de krapte op de arbeidsmarkt. Deze werkzaamheden zullen in 2022 alsnog uitgevoerd moeten worden.

Hersteloperatie Kinderopvangtoeslagaffaire (KOTA)

Daarnaast zijn in 2021 extra onvoorziene werkzaamheden uitgevoerd. Dit betreffen voornamelijk werkzaamheden die voortvloeien uit de Hersteloperatie Kinderopvangtoeslagaffaire. Ook dit heeft effect gehad op de voortgang van een aantal andere werkzaamheden, die in 2022 alsnog worden gerealiseerd.

Overige ontwikkelingen met (financiële) impact

De begroting 2022 is opgesteld in maart 2021. Sindsdien heeft een aantal ontwikkelingen plaatsgevonden, die bij het opstellen van de begroting niet bekend waren.

De verwachte kosten ad € 10.565.000 zijn 3,3% hoger dan de primitieve begroting (€ 10.227.000).

- Van deze stijging wordt 0,9% veroorzaakt door met name cao-wijzigingen en hogere kosten door de noodzaak van uitbesteden van een deel van de taxaties.
- Daarnaast wordt 2,4% van de stijging veroorzaakt door het alsnog uitvoeren van de eerder genoemde werkzaamheden vanuit 2021, inclusief de oplevering en implementatie van software. Derhalve is uitvoering van de werkzaamheden 2021 in 2022 noodzakelijk, te weten € 150.000 voor het programma Overhead, € 50.000 voor het programma Heffen en € 50.000 voor het programma Innén. Deze posten zijn bij de genoemde programma's opgenomen en nader toegelicht in deze rapportage.

Financiële impact door verschuiving 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. Dit betreffen kosten voor kapitaallasten software, automatiseringskosten, licentiekosten en technisch applicatiebeer.

Vervolgens is op ons verzoek nader onderzocht 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. Hierdoor zijn er verschuivingen tussen de programma's Heffen, Innén en Waarderen. Een nadere toelichting hierop treft u aan in bijlage 3.

Tot slot

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

Tiel, 15 juni 2022

G.M. Scholtus MBA
Directeur

2 Overzicht van baten en lasten 2022

Overzicht van baten en lasten 2022 (x € 1.000)			
	Rekening 2021	Primitieve begroting 2022	Prognose 2022
Salarissen en sociale lasten	4.252	4.831	4.286
Overige personeelskosten	1.009	902	1.087
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>5.261</i>	<i>5.733</i>	<i>5.373</i>
Kapitaallasten software	148	286	286
Automatiseringskosten (onderhoud)	168	949	158
Licentiekosten	1.178	205	1.187
Technisch applicatiebeheer	27	265	0
Drukken, printen en verzenden belastingpost	432	440	460
Gegevensaanlevering derden	176	154	167
Gebruikersvergoeding MijnOverheid	215	155	162
Proceskostenvergoedingen	316	205	205
Bankkosten	46	79	79
Communicatieplatform/telefonie	89	126	120
Externe- en interne communicatie	23	27	27
Bureaunkosten	305	273	350
Overige kosten (primair proces)	192	368	764
Personeel & Organisatie	54	50	50
Projectkosten	13	0	-
Huur	202	210	210
Facilitair	221	243	258
Kapitaallasten verbouwing	64	69	69
Kapitaallasten meubilair etc.	45	45	45
Kapitaallasten kantoorautomatisering	72	76	73
Licentiekosten kantoorautomatisering	156	164	170
Overige kosten huisvesting	1	0	0
<i>Totaal huisvesting en kantoorautomatisering</i>	<i>761</i>	<i>807</i>	<i>825</i>
Uitvoering werkzaamheden 2021 in 2022	0	0	250
Mutaties voorziening	-27	0	34
Onvoorzien	0	105	68
Subtotaal lasten	9.377	10.227	10.565
Invorderingskosten	972	1.200	1.090
Rente	21	2	21
Investeringsbijdragen	49	49	49
Bijdragen deelnemers	9.068	9.863	10.024
Teruggave deelnemers opbrengsten invorderingskosten	-993	-1.202	-1.111
Overige bijdragen deelnemers	188	143	157
Vergoeding voor personeel	25		
Inkomensoverdracht Rijk	90	62	65
Subsidies	0	0	0
Overige baten	3	35	195
Subtotaal baten	9.423	10.152	10.490
Resultaat voor resultaatbestemming	46	-75	-75
Reservemutaties			
Stortingen	150	0	0
Onttrekkingen	104	-75	-75
Reservemutaties	46	-75	-75
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2022 en prognose 2022

- **Totale personeelskosten:**

In de bestuursrapportage is gerekend met de afspraken zoals opgenomen in de cao Werken voor waterschappen. De cao loopt van 1 januari tot en met 31 december 2022.

De mutatie tussen de begroting 2022 en de prognose 2022 wordt met name veroorzaakt door overheveling van een deel van het budget van de salariskosten en de uitstaande vacatures bij het programma waarden naar overige kosten primair proces (zie Programma 3: Waarden).

- **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..

De uitkomsten van het onderzoek van Centric naar de toerekening van de kosten per programma in de huidige situatie waren, door het tijdstip van aanleveren, nog niet verwerkt in de begroting 2022. (zie bijlage 3)

- **Bureaunkosten:**

De stijging van deze kosten wordt voornamelijk veroorzaakt door stijging van de accountantskosten. Met name de controle van de belastingverantwoordingen neemt veel tijd in beslag omdat deze voornamelijk achteraf en gegevensgericht gecontroleerd (middels deelwaarnemingen, cijferbeoordelingen, steekproeven, etc.)

- **Overige kosten (primaire proces)**

Zie toelichting Totale personeelskosten.

3 Bijdragen deelnemers 2022

In onderstaande tabel ziet u de gevolgen van de geraamde uitkomsten over 2022 voor de deelnemers van BSR.

Bijdragen per deelnemer (x € 1.000)				
	Begroting 2022	Prognose 2022	Mutatie €	Mutatie %
Culemborg	424	473	49	11.6
IJsselstein	609	655	46	7.5
Maasdriel	350	385	35	10.0
Montfoort	248	274	25	10.3
Tiel	620	700	80	12.8
West Betuwe	723	797	74	10.2
West Maas en Waal	286	320	34	12.0
Wijk bij Duurstede	396	430	34	8.6
Avri *)	501	451	-50	-10.0
WSRL *)	4.504	4.429	-75	-1.7
Totaal	8.661	8.913	252	2.9

*) Exclusief investeringsbijdragen en overige bijdragen deelnemers.

In onderstaande tabel ziet u de gevolgen van de kosten van de werkzaamheden 2021, die als nog in 2022 moeten worden uitgevoerd.

Bijdragen per deelnemer (x € 1.000) zonder en met uitvoeringskosten 2021				
	Begroting 2022	Prognose 2022 zonder uitvoeringskosten 2021	Prognose 2022 met uitvoeringskosten 2021	Mutatie uitvoeringskosten 2021
Culemborg	424	465	473	-8
IJsselstein	609	643	655	-12
Maasdriel	350	379	385	-6
Montfoort	248	269	274	-4
Tiel	620	688	700	-12
West Betuwe	723	784	797	-13
West Maas en Waal	286	315	320	-5
Wijk bij Duurstede	396	421	430	-9
Avri *)	501	434	451	-17
WSRL *)	4.504	4.265	4.429	-164
Totaal	8.661	8.663	8.913	-250

Afwijkingen per deelnemer

Aantallen per programma (verdeelsleutels)

In de Bestuursrapportage is bij de berekening van de deelnemersbijdragen uitgegaan van de huidige verwachtingen ten aanzien van het aantal aanslagregels, aanslagbiljetten en WOZ-objecten. Zie bijlage 2.

Verschuivingen in kosten tussen programma's Heffen, Innén 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 zijn ook meegenomen in deze Bestuursrapportage 2022.

4 Algemeen & Ontwikkelingen

4.1 Speerpunten in 2022

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 marktvrage. Hierbij verbinden wij een efficiënte gegevensverwerking voor burgers en overheden transparant aan de laagste integrale kostprijs. Van gegevens naar waarde, BSR uw partner!

Visie

In 2022 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 2022:

- 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.

Visie-ontwikkeling

Al enige jaren richten wij ons op het genereren van volledig geautomatiseerde aanslagbiljetten. Dit met bronhouders als uitgangspunt. Daarnaast richten wij ons op het optimaal ontzorgen van onze deelnemers en inwoners op basis van geharmoniseerde verordeningen en standaardprocessen.

Wij vinden het belangrijk om dit te realiseren met betrokken, proactieve en klantgerichte medewerkers. Daarmee willen wij een betrouwbare partner zijn en een aantrekkelijke werkgever.

Daarnaast hecht BSR grote waarde aan het onderhouden en versterken van contacten in de regio, waarbij de mogelijkheid tot samenwerken ook onderwerp van gesprek. Dit is een actueel onderwerp op de agenda van het bestuur. Doel is om hier dit jaar overeenstemming over te krijgen.

In het licht van het bovenstaande gaan bestuur en directie in het najaar 2022 in gesprek over de visie BSR 2026.

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.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In de afgelopen jaren heeft BSR gebruik gemaakt van de Aicon Evaluatie monitor. Hierbij werd met name gekeken naar processen, organisatie en medewerkers. Vanaf 2023 willen wij meer inzetten op het meten van medewerkerstevredenheid. Wij onderzoeken dit jaar de mogelijkheden om aan te sluiten bij het tweejaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek dat het A&O fonds laat uitvoeren door Effectory.

4.1.4 Ontwikkelingen in 2022

Focus 2022: 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 2022

De kansen en risico's voor 2022 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 ontwikkeling;
- Effecten van uitvoering plan van aanpak kostenverlaging;
- Arbeidsmarkt/Strategische Personeelsplanning (SPP);
- Technologische ontwikkelingen;
- Herziening belastingstelsel waterschappen;
- Rechtmatigheidsverantwoording;
- Ontwikkeling no cure no pay bureaus WOZ-bezwaren;
- Gemeenraadsverkiezingen;
- Ontwikkelingen rondom COVID-19;
- Samenhangende Object Registratie (SOR);
- Ontwikkelcapaciteit leveranciers;
- Productontwikkeling.

4.2 Bedrijfsvoering

4.2.1 Jaarstukken 2021

Door constructieve samenwerking tussen de accountants en betrokken medewerkers van onze organisatie zijn de jaarstukken in april afgerond en in juni 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 7 juli 2022.

4.2.2 Financiële verantwoordingen 2021

Op 6 april 2022 heeft onze accountant BDO Audit en Assurance BV voor alle deelnemers een goedkeurende controleverklaring afgegeven.

4.2.3 Kadernota 2023-2026

Tijdens de vergadering van het algemeen bestuur op 9 december 2021 is de kadernota vastgesteld. Hierin zijn opgenomen de algemene, financiële en beleidsmatige kaders voor de programmabegroting 2023 (en de meerjarenraming 2024-2026).

4.2.4 Begroting 2023

De begroting 2023, inclusief meerjarenraming 2024-2026, is op 16 mei 2022 aan de deelnemers verstuurd. De (meerjaren)begroting is ter besluitvorming geagendeerd voor de vergadering van het algemeen bestuur op 7 juli 2022. De deelnemers kunnen tot uiterlijk 1 juli 2022 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 2024.

4.2.6 Kostenverdeling overhead

BSR prefereert een transparante en eerlijke verdeling van de kosten. In overleg met het dagelijks bestuur heeft BSR in 2019 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 en de afdeling Innovatie & Ondersteuning.

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

4.2.7 Rechtmatigheidsverantwoording

Door een wetwijziging moet vanaf verslagjaar 2023² een rechtmatigheidsmededeling worden afgegeven in de jaarstukken. Het bestuur van BSR is hiervoor verantwoordelijk. De rechtmatigheidsverantwoording wordt gecontroleerd door de externe accountant.

Middels een plan van aanpak wordt in 2022 invulling gegeven aan de voorbereiding hiervan.

² <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuwsbrieven/ibi-nieuwsbrief/2022/ibi-nieuwsbrief-109>

4.2.8 Ziekteverzuim

Helaas is ook bij BSR is de landelijke trend inzake een explosieve stijging van het ziekteverzuim waarneembaar. Het ziekteverzuimcijfer is zorgelijk hoog. Het verzuim tot en met mei 2022 was 10,7% inclusief langdurig verzuim. Over 2021 bedroeg dit verzuim 6,1%.

Ter beeldvorming het huidige verzuim t/m mei 2022 ten opzichte van het verzuim over geheel 2021:

Verzuimklassen		T/m mei 2022	2021
Kort verzuim	1 tot 7 dagen	1,1%	0,5%
Middellang verzuim	7 tot 42 dagen	2,3%	0,9%
Lang verzuim	Meer dan 42 dagen	6,7%	4%
Langer verzuim dan 1 jaar	Langer dan 1 jaar	0,6%	0,7%
Totaal		10,7%	6,1%

Nadere toelichting

Wij zien in alle verzuimklassen een stijging van het verzuim. Het kortdurend verzuim van medewerkers is sinds januari veelal te relateren aan Covid-19 en griep. Daarnaast is stijging van het middellang en lang verzuim terug te voeren op een flink aantal medewerkers met niet werk-gerelateerd verzuim.

Naast het persoonlijke aspect heeft ziekteverzuim flinke impact op de operatie, zeker in combinatie met het nauwelijks beschikbaar zijn van geschikte inhuurkrachten. Dit is dan ook een mogelijk risico voor de begroting.

Het terugdringen van het ziekteverzuim blijft een constant aandachtspunt, waarvoor veel aandacht is van het MT, in nauwe samenwerking met de HR-functionaris en de Arbo arts.

4.2.9 Thuiswerken

Sinds de uitbraak van COVID-19 werken de medewerkers van BSR meer vanuit huis. Inmiddels is het pand vier dagen per week opengesteld. Omdat het ontmoeten en overdragen van kennis belangrijk blijft, hebben wij afgesproken dat medewerkers minimaal 50% van hun werktijd op kantoor aanwezig zijn.

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.

4.2.10 Nieuwe cao Werken voor waterschappen

De leden van de Vereniging werken voor waterschappen (Vww) en de leden van de vakbonden hebben recent 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 2022.

Loonafspraken cao

Per 1 januari 2022 zijn de salarissen met 2% gestegen. Per 1 juli 2022 stijgen de salarissen nogmaals met 1,75%.

4.2.11 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 wordt in 2022 vertaald naar een operationele invulling. BSR is op beleidsniveau in control en neemt momenteel vervolgstappen in de uitvoering. Denk hierbij aan de implementatie van het ISMS (Informatie Security Management System) om zodoende de status van de beheersmaatregelen continu actueel te hebben.

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.

4.2.12 Archivering

De archiefinspecteur van het Regionaal Archief Rivierenland (RAR) heeft in 2020 de verbouwde archiefruimte in ons pand aan de Stationsstraat te Tiel goedgekeurd. Verder heeft de archiefinspecteur onderzocht in hoeverre onze ICT-omgeving geschikt is voor het recht- en doelmatig vervangen van archiefbescheiden.

Daarnaast heeft de adviseur digitale ontwikkelingen van het RAR een adviesnotitie opgesteld over het kwaliteitssysteem voor het archiefbeheer. Tevens is uitvoering gegeven aan artikel 2 van het “Besluit informatiebeheer BSR 2020” en is een start gemaakt met het Strategisch Informatie Overleg.

BSR heeft ervoor gekozen de verbeteracties op projectmatige werkwijze aan te pakken. In het najaar 2022 starten deze projecten op.

4.2.13 BSR academie

Met de BSR academie voor leren en ontwikkelen willen wij:

- 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 dat wij de afgelopen jaren hiertoe hebben ingezet. Wij oriënteren ons nu op een efficiënter hulpmiddel, zo mogelijk in samenwerking met een collega-belastingsamenwerkingsverband.

4.2.14 Duurzaamheid

BSR onderschrijft het belang van een duurzame bedrijfsvoering en handelt hiernaar door maatschappelijk verantwoord te ondernemen.

Hierbij vinden wij de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers van belang (ontwikkeling, vitaliteit), alsmede het bieden van een gezonde werkplek (hulpmiddelen, klimaat).

Daarnaast hebben wij in het kader van duurzaamheid maatregelen genomen inzake inkoop (duurzaamheid, social return) en energiebesparingsmogelijkheden (energieverbruik, led-verlichtings-armaturen, HR dubbel glas, installaties). Ten aanzien van het energielabel voldoet het pand aan energielabel C, zoals verplicht per 1 januari 2023.

Samen met onze verhuurder werken wij momenteel nauw samen met Energie Samen Rivierenland om in een meerjarenplanning tot nadere optimalisatie te komen van het energieverbruik van ons kantoorpand.

4.2.15 Openbaarheid publieke informatie

Als uitvloeisel van de toeslagaffaire is een nieuwe wet in het leven geroepen, te weten de Wet Open Overheid. Alle overheden hebben de verplichting om documenten openbaar te maken.

In het gemeentefonds zijn hiertoe extra middelen voor de uitvoering beschikbaar gesteld. In de budgetten naar de gemeenten zijn ook middelen beschikbaar gesteld voor Gemeenschappelijke Regelingen.

De Wet open overheid (Woo) treedt met ingang van 1 mei 2022 in werking. De Woo vervangt de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Het doel van de Woo is het transparanter maken van de overheid en het belang van openbaarheid van publieke informatie voor de democratische rechtsstaat, de burger, het bestuur en economische ontwikkeling beter te dienen. Op landelijk niveau wordt een adviescollege openbaarheid en informatiehuishouding ingesteld. Dit college ziet toe op de informatie-huishouding en brengt adviezen uit.

De belangrijkste wijzigingen in de Woo, ten opzichte van de Wob, zijn:

- *Actieve openbaarmakingsplicht* (inspanningsverplichting); dit brengt een cultuurverandering mee.
- *Toegankelijkheid overheidsinformatie* via Platform Open Overheidsinformatie (PLOOI).
- *Passieve openbaarmakingsplicht*; verzoek moet ook elektronisch mogelijk zijn.
- *Antimisbruikbepaling*; als de verzoeker een ander doel heeft dan verkrijgen publieke informatie.
- *Woo-functionaris*; aan te wijzen verantwoordelijke Woo-verplichtingen en behandeling verzoeken, alsmede het op orde hebben informatiehuishouding en openbaar maken overheidsinformatie.

In het voorjaar 2022 heeft BSR de Woo-functionaris benoemd.

Tevens is het mogelijk om een verzoek elektronisch in te dienen via onze website.

BSR volgt de ontwikkelingen actief en implementeert de benodigde werkwijzen.

4.2.16 Krapte arbeidsmarkt

Sinds de start van de coronacrisis zijn veel organisaties overgegaan op een thuiswerkbeleid; de overheid riep Nederland op om zoveel mogelijk thuis te werken en in veel gevallen gaven werkgevers en werknemers hier gehoor aan.

Flexibel werken, waaronder dus gedeeltelijk vanuit huis, lijkt de nieuwe norm te blijven.

Dit blijkt ook effect te hebben op de flexibiliteit van medewerkers om te kiezen voor een werkgever, die niet in de buurt is gevestigd. Bovendien worden medewerkers benaderd vanuit andere organisaties en neemt het personeelsverloop toe.

Voor de korte termijn betekent dit dat wij meer dan voorheen aangewezen zijn op tijdelijke (duurdere) inhuur. Daarbij blijkt dat ook tijdelijke inhuur niet vanzelfsprekend in te vullen is.

Wij zullen dus andere manieren moeten vinden om onze werkzaamheden te kunnen blijven uitvoeren. Hierbij te denken aan het creatiever benaderen van de arbeidsmarkt ten behoeve van het invullen van openstaande vacatures. Tegelijkertijd zien wij een oplossing in de versnelling van digitalisering en automatisering.

4.3 Dienstverlening

4.3.1 Accountmanagement

Accountoverleg

Regelmatig vinden bilaterale (online) overleggen plaats tussen accounthouders van de deelnemers en de accountmanager van BSR. Dit met een gemiddelde frequentie van één keer per twee maanden. Daarnaast vindt er in 2022 vier keer een informatieoverleg plaats met alle accounthouders. Tijdens dit overleg worden onderwerpen besproken die alle deelnemers aangaan.

Uitgangspunten per deelnemer

Met ingang van 2022 rapporteert BSR de verwachte belastingopbrengsten in de prognoserapportage tegen de verwachte opbrengsten op basis van de data uit het belastingstelsel van BSR. Dit zoals aan het begin van het jaar gemeld aan de deelnemer. Voorheen werd de prognose gerapporteerd tegen de begroting van de deelnemers. Deze wijziging stelt BSR in de gelegenheid gedurende het belastingjaar afwijkingen in de prognose ten opzichte van de verwachte belastingopbrengsten aan het begin van het jaar exact te verklaren.

Afhandeling Kinderopvangtoeslagaffaire (KOTA)

BSR heeft in het voorjaar van 2022 alle benodigde gegevens verstrekt aan haar gemeentelijke deelnemers om de gedeelde belastingopbrengsten én de kosten die gemaakt zijn door BSR voor de KOTA te kunnen indienen in de Sisa-verantwoording³. Deze regeling loopt door tot 2025, dus ook de komende jaren zullen deze verantwoordingen moeten worden ingediend. Voor Waterschap Rivierenland zal de aanvraag op 15 juli 2022 worden ingediend bij de Unie van Waterschappen.

Riool- en waterzorgheffing

De VNG adviseert een aanpassing van de verordening riolheffing, aangezien in deze heffing sinds 2008 ook de kosten voor waterzorg dienen te worden betrokken. BSR heeft hier een kennissessie over belegd en stimuleert en faciliteert het overleg hierover tussen de gemeentelijke deelnemers van BSR.

Klanttevredenheidsonderzoek

Het klanttevredenheidsonderzoek dat is uitgevoerd in het najaar van 2021 laat opnieuw een stijging van de tevredenheid van onze deelnemers zien op zowel bestuurlijk (van 7,3 naar 7,9) als ambtelijk niveau (van 7,6 naar 8,0). Ook in 2022 zullen wij het klanttevredenheidsonderzoek onder onze deelnemers uitvoeren.

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 5 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. 9 fte. Indien de wachttijd boven de 5 minuten komt, dan bieden wij de klant de mogelijkheid om teruggebeld te worden. In deze gevallen bellen wij de klant binnen 2 werkdagen terug. De reacties op deze mogelijkheid zijn zeer positief.

³ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/financien-gemeenten-en-provincies/uitwisseling-financiele-gegevens-met-sisa-en-iv3#:~:text=SiSa%20betekent%20eenmalige%20informatieverstrekking%2C%20eenmalige,informatiestroom%20met%20alle%20financi%C3%ABle%20informatie.>

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.

Verder zetten wij in op steeds verdergaande automatisering. Inmiddels is het voor belastingplichtigen ook mogelijk een betalingsregeling via onze digitale balie aan te vragen en bij telefonisch contact met onze Klantenservice kunnen wij op basis van het inspreken van postcode en huisnummer de klantgegevens direct aan de medewerker Klantenservice aanbieden.

4.3.3 Prestatie-indicatoren Dienstverlening 2022		
	Stand per 15-05-2022	Toelichting
95% van de klanten die contact zoeken met BSR, worden binnen 5 minuten te woord gestaan. In max. 5% van de gevallen lukt dit niet. Deze klanten worden, indien gewenst, uiterlijk binnen 2 werkdagen teruggebeld.	89% bereikbaarheid, waarbij bij wachttijden boven de 5 minuten de mogelijkheid is geboden aan klanten om teruggebeld te worden. Gemiddelde wachttijd van 03:54 minuten.	We hebben iets meer piekaanbod gehad dan gehoopt. Dit werd voornamelijk veroorzaakt door een verstoring bij de Deutsche Bank. Dit betekende enkele duizenden telefoontjes extra. De nieuwe functionaliteit om bij langere wachttijden het telefoonnummer achter te laten om teruggebeld te worden, wordt zeer goed ontvangen. Veelal worden deze klanten nog op dezelfde dag in de middag teruggebeld.

4.4 Ontwikkelingen

4.4.1 Processen

Samen met de Dienst belastingen van de gemeente Amsterdam, belastingsamenwerking GBLT te Zwolle en de leverancier van 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 wij 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 leveranciersonafhankelijk 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 circa 50% 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 Logius⁴ en 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 Waterschap Rivierenland conform de verdeelsleutel van het programma Heffen. Deze inkomsten staan onder overige bijdragen deelnemers.

Sinds begin 2022 loopt een onderzoek via de Unie van Waterschappen rondom een nieuwe financiering Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) inzake de bedragen voor MijnOverheid en DigiD. De hierboven genoemde doorbelasting richting Waterschap Rivierenland gaat dan mogelijk wijzigen.

⁴ 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. De transformatie naar standaard Landelijke Lokale Belasting Processen (LLBP) levert een bijdrage aan deze efficiency.

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

Speerpunten/ontwikkelingen programma Heffen 2022

- Focus ligt op samenwerking in de keten, zo veel mogelijk geautomatiseerd. Hierbij doen wij tevens onderzoek naar de mogelijkheden van Robotic Process Automation (RPA).
- Uitvoering geven aan vergaande uniformering/harmonisering en standaardisering (verordeningen, software).
- Aansluiten op (nieuwe) basisregistraties.
- Aansluiten op berichtenverkeer in combinatie met terugmeldvoorzieningen.
- Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen.
- Teamontwikkeling ten behoeve van optimale productie en hoge kwaliteit output.

Ontwikkelingen t/m mei 2022

Aanslagen/beschikkingen

Voor het belastingjaar 2022 zijn tot en met 30 april 515.182 vorderingen met in totaal 2.185.568 aanslagregels verstuurd. Per beschikking of heffingssoort ontstaat een aanslagregel. In totaal is er, met aftrek van ontheven, vernietigd en verminderd, een netto bedrag opgelegd van € 311.642.700.

Focus ligt op samenwerking in de keten, zo veel mogelijk geautomatiseerd. Hierbij doen wij tevens onderzoek naar de mogelijkheden van Robotic Process Automation (RPA).

Vele datastromen verlopen inmiddels vrijwel geheel geautomatiseerd.

Synchronisatie met landelijke voorzieningen verloopt veelal middels berichtenverkeer.

Gelet op de grote volumes die wij verwerken en de afhankelijkheid van kwaliteit van brongegevens is hier ook sprake van uitval die niet geautomatiseerd opgelost kan worden. Dit vraagt erg veel inspanningen van de afdeling Gegevensbeheer. Hierbij proberen wij uiteraard de uitval te beperken en de niet te voorkomen uitval effectiever te verwerken.

Een eerste verkenning met Robotic Process Automation (RPA) heeft reeds plaatsgevonden, we verwachten hieraan in 2023 een concreter vervolg te geven.

De komst van landelijke voorzieningen en berichtenverkeer zal op termijn moeten leiden tot effectievere afwikkeling van de diverse datastromen. Het aansluiten op de voorzieningen en het synchroniseren van alle datastromen, zal in de eerste fase echter tot meer werk leiden voor onze organisatie.

Hiertoe loopt in het tweede kwartaal een onderzoek om dit kwalitatief zo goed en efficiënt mogelijk op te vangen.

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

Vanuit de VNG is in 2021 een nieuwe modelverordeningen Riool- en Waterzorgheffing gepubliceerd. De grootste wijziging ten opzichte van de oude modelverordening is dat alle percelen, gebouwd of ongebouwd, met of zonder rioolaansluiting aangeslagen kunnen worden. Sinds 1 januari 2008 kan de gemeente op grond van de Gemeentewet artikel 228a alle watertaken vanuit de rioolheffing bekostigen.

BSR heeft voor haar deelnemers een informatiesessie georganiseerd waarbij de VNG uitleg heeft gegeven over deze nieuwe verordening. BSR en de gemeenten inventariseren nu welke impact dit heeft op beleid en uitvoering. Er worden wijzigingen in de verordeningen verwacht voor de verordeningen van 2023 en 2024.

Aansluiten op (nieuwe) basisregistraties en berichtenverkeer.

BSR gebruikt de gegevens uit de landelijke basisregistraties. Het voordeel hiervan is dat de juistheid van de informatie uit de basisregistraties de verantwoordelijkheid is van de bronhouder en dat afnemers daarvan constatering kunnen melden via terugmeldvoorzieningen. Die constatering leiden eventueel tot correcties, die dan aan alle afnemers worden doorgegeven.

Deze werkwijze wordt ondersteund door berichtenverkeer tussen bronhouders en afnemers. BSR is bronhouder voor de WOZ gegevens van haar gemeentelijke deelnemers en voor de BAG van de gemeenten IJsselstein en Montfoort.

BSR is afnemer van de basisregistraties WOZ voor de gemeenten in het verzorgingsgebied van Waterschap Rivierenland, die niet zijn aangesloten bij BSR, het Handelsregister, de basisregistratie personen, de basisregistratie adressen en gebouwen en de basisregistratie Kadaster.

De uitwisseling van gegevens met behulp van berichtenverkeer leidt tot actuele gegevens en correcte aanslagen. De implementatie van het berichtenverkeer heeft echter een forse impact op de organisatie van BSR. Daar waar berichtenverkeer uiteindelijk moet leiden tot actuele gegevens en een efficiënte uitwisseling daarvan zien we in de implementatie van het berichtenverkeer juist meer werk ontstaan in de vorm van controles en herstelacties.

Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen

Het informatiesysteem van BSR geeft inzicht in de status van de data die wordt gebruikt voor de aanslagoplegging. Deze informatie is leidend bij de inzet van medewerkers op de werkprocessen. BSR noemt dit datagedreven werken. Dat is ook de reden dat BSR actief participeert in de ontwikkeling van Landelijke Lokale Belasting Processen (LLBP). Softwareleverancier kunnen hiermee hun oplossingen toespitsen op deze processen en de informatievoorziening voor de gebruikers verbeteren.

Teamontwikkeling ten behoeve van optimale productie en hoge kwaliteit output

BSR vindt het belangrijk dat de medewerkers inzicht hebben in het hele proces van het ontstaan van data dat aan de basis ligt van de aanslagoplegging tot aan de aanslagoplegging zelf. Dat betekent niet dat elke medewerker op elk onderdeel van het proces even inzetbaar is. Specialisme blijft nodig. Een allround medewerker van BSR snapt welke impact haar of zijn acties heeft op het eindproduct: de aanslag.

Toekomst/verwachtingen

Leegstandsregistratie

BSR oriënteert zich samen met Waterschap Rivierenland op de mogelijkheden om de leegstandsregistratie, zoals deze vanuit het Handelsregister wordt overgenomen, te verbeteren. Het is bekend dat het Handelsregister zgn. administratieve leegstand kent. Dit is het geval wanneer in het Handelsregister geen gebruiker van een bedrijfspand geregistreerd staat, terwijl het pand in werkelijkheid wel in gebruik is. Met name voor de Zuiveringsheffing bedrijven leidt dit tot een ongewenste reductie van de belastinginkomsten.

Samenhangende Object Registratie (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 o.a. 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. Per 1 mei 2022 (t/m april kohier) is van het totaal van de aanslagoplegging over het jaar 2022:

Prestatie-indicatoren programma Heffen 2022			
		Standen per 01-05-2022 *)	Toelichting
Aanslagoplegging			
Minimaal 99% van de aanslagoplegging van BSR vindt plaats binnen het betreffende belastingjaar	Avri	97%	BSR streeft ernaar om de aanslagen optimaal te combineren. Dit betekent dat een aanslag pas uit gaat als alle belastingsoorten kunnen worden opgelegd. Het voordeel voor onze belastingplichtigen is dat er maar één keer een bijjet wordt verstuurd, waarop alle betreffende lokale belastingen vermeld staan. Daarnaast wordt bij automatische incasso maar één bedrag per maand afgeschreven. Het voordeel voor onze deelnemers is dat hierdoor de kosten zo laag mogelijk worden gehouden. Ook in de tweede helft van 2022 volgen nog een aantal belastingkohieren.
	Culemborg	94%	
	IJsselstein	89%	
	Maasdriel	94%	
	Montfoort	95%	
	Tiel	92%	
	West Betuwe	97%	
	West Maas en Waal	92%	
	Wijk bij Duurstede	94%	
	Waterschap Rivierenland	94%	
Bezwaar en Beroep			
BSR wint 90% van WOZ beroepszaken			Informatie eind 2022.

*) Tot en met 2021 was het uitgangspunt het door de deelnemer opgenomen bedrag in de begroting. Vanaf 2022 is het uitgangspunt de door BSR afgegeven verwachte opbrengst op basis van de gegevens in het belastingstelsel.

Overzicht van baten en lasten programma Heffen 2022 (x € 1.000)

	Rekening 2021	Primitieve begroting 2022	Prognose 2022
Salarissen en sociale lasten	843	861	823
Overige personeelskosten	95	191	237
Totaal personeelskosten	938	1.052	1.060
Kapitaallasten software	96	125	126
Automatiseringskosten	38	589	59
Licentiekosten	413	21	393
Technisch applicatiebeheer	17	170	-
Drukken, printen en verzenden belastingpost	261	327	318
Gegevensaanlevering derden	95	80	90
Gebruikersvergoeding MijnOverheid	215	155	162
Proceskostenvergoedingen	9	5	5
Bankkosten	0	0	-
Communicatieplatform/telefonie	16	20	17
Overige kosten primair proces	0	10	25
Projectkosten	0	0	0
Uitvoering werkzaamheden 2021 in 2022	0	0	50
Onvoorzien	0	26	26
Doorbelasting kosten overhead	1014	1.212	1.227
Taakstelling	0	0	0
Subtotaal lasten	3.112	3.792	3.558
Invorderingskosten	0	0	0
Rente	0	0	0
Bijdragen voor personeel	0	0	0
Investeringsbijdragen	49	49	49
Bijdragen deelnemers	2.813	3.500	3.249
Overige bijdragen deelnemers	188	143	157
Inkomensoverdracht Rijk	90	62	65
Subsidies	0	0	0
Subtotaal baten	3.140	3.754	3.520
Resultaat voor resultaatbestemming	28	-38	-38
Reservemutaties			
Storingen	75	0	0
Onttrekkingen	47	-38	-38
Reservemutaties	28	-38	-38
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2022 en prognose 2022

- **Salarissen en sociale lasten**

In de bestuursrapportage is gerekend met de afspraken zoals opgenomen in de cao Werken voor waterschappen. De cao loopt van 1 januari tot en met 31 december 2022.

Het budget van de openstaande vacatures (€ 33.000) is overgeheveld naar overige personeelskosten ten behoeve van inhuur.

- **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 € 328.000 lager.

De uitkomsten van het onderzoek van Centric naar de toerekening van de kosten per programma in de huidige situatie waren, door het tijdstip van aanleveren, nog niet verwerkt in de begroting 2022.

- **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 € 9.000 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 Waterschap Rivierenland conform de verdeelsleutel van het programma Heffen. Deze inkomsten staan onder overige bijdragen deelnemers.

Het tarief per verwerkt bericht is gedaald van € 0,48 in 2021 naar € 0,32 exclusief btw in 2022.

- **Overige kosten primair proces**

De begrote kosten betreffen grotendeels het innovatiebudget en advieskosten (€ 15.000).

- **Uitvoering werkzaamheden 2021 in 2022**

Het voordeel uit de jaarrekening 2021 wordt grotendeels veroorzaakt doordat BSR een aantal geplande werkzaamheden in 2021 niet heeft kunnen uitvoeren, maar hiervoor wel budget nodig heeft voor 2022.

Waar werkzaamheden en projecten in 2021 niet hebben kunnen plaatsvinden, zullen deze ontwikkelingen en activiteiten doorschuiven naar 2022. Voor het verwerken van de uitval bij de projecten NHR, LV WOZ en BRK is € 50.000 van het voordeel 2021 op het programma Heffen nodig om deze werkzaamheden in 2022 te kunnen uitvoeren.

- **Doorbelasting kosten overhead**

Voor de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar het betreffende programma op bladzijde 37.

- **Investeringsbijdragen**

Dit betreft de investeringsbijdrage afnamefunctionaliteit LV WOZ voor Waterschap Rivierenland (€ 49.300).

- **Overige bijdragen deelnemers**

Onder overige bijdragen deelnemers zijn de volgende baten opgenomen:

Beheer- en exploitatiekosten DigiD en MijnOverheid (WSRL)	€ 86.800
Onderhoudskosten 'afnamefunctionaliteit LV WOZ' (WSRL)	<u>€ 52.100</u>
<i>Totaal WSRL</i>	€ 138.900
Beheer- en exploitatiekosten DigiD en MijnOverheid (Avri)	<u>€ 10.400</u>
<i>Totaal Avri</i>	€ 10.400

Programma 2: INNEN

Doelstelling van het programma Innen

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

Om daaraan te kunnen voldoen, dienen alle betalingen tijdig, volledig en juist te worden verwerkt. Daar waar nodig kunnen betalingsregelingen worden getroffen, dit kan via onze online betalingsregeling tool evenals telefonisch of via een contactformulier op onze website. Hiermee trachten we de drempel tot contact laag te houden. BSR is optimaal 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, worde 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 belastingsschuldigen.

Speerpunten/ontwikkelingen programma Innen 2022

- Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen met als doel het verhogen van de effectiviteit en efficiëntie.
- Toepassen van een proactieve en klantgerichte invordering. Daarnaast blijven wij actief op zoek naar, en onderzoeken wij continu mogelijke verbeteringen.
- Belastingjaar 2019 volledig operationeel afronden.
- Optimaliseren klantreis.
- Toewerken naar flexibel inzetbare medewerkers (Klantenservice/Innen).
- Inbedden van generieke processen waardoor er een efficiënter werkproces ontstaat.

Toelichting op speerpunten

- *Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen met als doel het verhogen van de effectiviteit en efficiëntie.*
Onze data geeft ons gedetailleerde informatie over onze invordering. Met behulp van deze data onderzoeken wij onder andere de mogelijkheden van profilering van klantgroepen en het effect hiervan op onze invordering.
- *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 de bijbehorende effecten.
- *Belastingjaar 2019 volledig operationeel afronden.*
In 2022 ligt extra nadruk op de openstaande posten over belastingjaar 2019. Zowel onze werkvoorbereiders als deurwaarders benaderen deze klanten proactief met als doel om in 2022 het belastingjaar 2019 operationeel af te ronden.
- *Optimaliseren klantreis.*
Met een klantreis wordt bedoeld het optimaliseren van de beleving van de klant bij ieder contact met BSR. We maken het de klant zo gemakkelijk mogelijk en zetten in op selfservice daar waar het kan.

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

- *Toewerken naar flexibel inzetbare medewerkers (Klantenservice/Innen).*
In 2022 zijn wij in staat om mee te bewegen met de piek- en dalmomenten van de afdelingen Klantenservice en Innen. Hierdoor reduceren we mogelijke werkvoorraden en zijn we minder kwetsbaar.
- *Inbedden van generieke processen, waardoor er een efficiënter werkproces ontstaat.*
Wij minimaliseren maatwerkoplossingen en werken met optimaal ingerichte (LLBP) werkprocessen. Hierdoor ontstaat een efficiënter werkproces.

Ontwikkelingen t/m mei 2022

De eerste helft van het jaar heeft in het teken gestaan van de uitgaande grote kohieren. In aanloop naar de samenvoeging van de afdeling Innen en de afdeling Klantenservice is hier al goed op samengewerkt. De afdeling Innen heeft, om de piekbelasting bij de Klantenservice beter te kunnen ondervangen, uitgebreidere ondersteuning geboden op telefonie. Dit heeft ervoor gezorgd dat de werkvoorraden bij de Klantenservice onder controle zijn gebleven.

Daarnaast hebben we verdere invulling gegeven aan ons plan tot samenvoeging van de afdeling Innen en Klantenservice. Naar verwachting zijn medio oktober 2022 de afdeling Innen en de afdeling Klantenservice geïntegreerd tot één afdeling, genaamd afdeling Dienstverlening. Alle medewerkers zijn in staat tot het uitvoeren van ten minste twee disciplines, waardoor we beter kunnen meebewegen met de piekbelasting in onze werkzaamheden. Tevens zorgt het voor een nieuwe uitdaging voor de medewerkers en draagt het bij aan de verdere ontwikkeling van onze medewerkers. Medewerkers zijn enthousiast over de samenvoeging van de afdelingen. Het opleiden, inwerken en coaching is een continu proces waaraan vanaf september 2021 hard is gewerkt.

De resultaten van de afdeling Innen zijn tot dusver conform verwachting. De werkvoorraden zijn onder controle het sociaal invorderen heeft een plek gekregen binnen onze organisatie. Tevens is de tool voor het aanvragen van een online betalingsregeling operationeel. Resultaten om tot dusver trots op te zijn.

Toekomst/verwachtingen

Er is een start gemaakt met ons project t.b.v. het onvermogenportaal en de koppeling met het schuldenknooppunt. Dit alles moet het voor schuldhulpverleners en bewindvoerders makkelijker maken om informatie op te halen en voorstellen te doen. Naar verwachting zal dit project eind 2022 opgeleverd worden en operationeel zijn.

In het tweede deel van het jaar ligt, na afronding van bovengenoemd project, de focus op de verwerking van oudere belastingjaren. In 2022 ligt, naast de reguliere dwanginvordering, de focus op het volledig afronden van belastingjaar 2019.

Vanaf oktober gaat de afdeling Innen samen met de Klantenservice verder als afdeling Dienstverlening en verwachten wij onze inwoners nog beter van dienst te kunnen zijn. We zullen het jaar 2023 vooral gebruiken om de samenvoeging te optimaliseren en de klantreis verder te optimaliseren.

Prestatie-indicatoren programma Innen 2022		
	Stand per 31 mei 2022	Toelichting
BSR verklaart maximaal 0,5% van de opgelegde aanslagen per belastingjaar oninbaar.	Belastingjaar 2020: 0,09% Belastingjaar 2019: 0,26% Belastingjaar 2018: 0,18% Belastingjaar 2017: 0,24% Belastingjaar 2016: 0,29%	De belastingjaren t/m 2015 zijn definitief afgesloten. Over de belastingjaren 2016 t/m 2017 wordt niet meer actief ingevorderd. Er komen nog gelden binnen waarvoor betalingsregelingen zijn afgesproken.

Overzicht van baten en lasten 2022 programma Innen (x € 1.000)

	Rekening 2021	Primitieve begroting 2022	Prognose 2022
Salarissen en sociale lasten	1.100	1.173	1.196
Overige personeelskosten	154	77	148
Totaal personeelskosten	1.254	1.250	1.344
Kapitaallasten	23	72	72
Automatiseringskosten	84	301	69
Licentiekosten	314	7	301
Technisch applicatiebeheer	6	66	0
Drukken, printen en verzenden belastingpost	168	106	141
Gegevensaanlevering derden	14	14	13
Bankkosten	0	79	79
Communicatieplatform/telefonie	46	78	68
Overige kosten primair proces	67	69	43
Projectkosten	0	0	0
Uitvoering werkzaamheden 2021 in 2022	0	0	50
Mutatie voorziening			34
Onvoorzien	0	20	0
Doorbelasting kosten overhead	1.306	1.406	1.425
Taakstelling	0	0	0
Subtotaal lasten	3.286	3.468	3.639
Invorderingskosten	972	1.200	1.090
Rente	21	2	21
Bijdragen deelnemers	3.300	3.432	3.407
Teruggave deelnemers opbrengsten invorderingskosten	-993	-1.202	-1.111
Overige bijdragen	2.308	0	0
Overige baten			195
Subtotaal baten	3.301	3.431	3.602
Resultaat voor resultaatbestemming	15	-37	-37
Reservemutaties			
Stortingen	38		0
Onttrekkingen	23	-37	-37
Reservemutaties	15	-37	-37
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2022 en prognose 2022

- **Salarissen en sociale lasten:**

In de bestuursrapportage is gerekend met de afspraken zoals opgenomen in de cao Werken voor waterschappen. De cao loopt van 1 januari tot en met 31 december 2022.

Het budget van openstaande vacatures (€ 38.000) is overgeheveld naar overige personeelskosten.

- **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.

De stijging van € 71.000 wordt met name veroorzaakt door overheveling van de salariskosten en de inhuur voor projectwerkzaamheden. Deze kosten zijn deels gedekt door onvoorzien (€ 20.000).

- **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 € 4.000 lager dan primitief begroot.

De uitkomsten van het onderzoek van Centric naar de toerekening van de kosten per programma in de huidige situatie waren, door het tijdstip van aanleveren, nog niet verwerkt in de begroting 2022.

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

De begrote kosten zijn te laag ingeschat met betrekking tot drukkosten (dwang)invordering. Dit resulteert in hogere kosten (€ 35.000).

- **Overige kosten primair proces:**

De QR-code inzake iDeal is nog niet actief. Deze zal in 2023 actief worden.

De begrote transactiekosten voor de QR-code zijn daarom uit de prognose gehaald (€ 26.000).

- **Uitvoering werkzaamheden 2021 in 2022**

Het voordeel uit de jaarrekening 2021 wordt grotendeels veroorzaakt doordat BSR een aantal geplande werkzaamheden in 2021 niet heeft kunnen uitvoeren, maar hiervoor wel budget nodig heeft voor 2022.

Bij de afdeling Innen heeft een tweetal projecten nog niet plaatsgevonden. Deze twee projecten zijn randvoorwaardelijk in het Plan van aanpak kostenverlaging 2021-2024.

Het project Online betalingsregeling en het project Onvermogenportaal moeten ervoor zorgen dat onze aanstaande pensionada op de afdeling Innen niet in FTE vervangen wordt. Inmiddels is betreffende medewerker met pensioen. Omdat de betreffende projecten zijn nog niet van start gegaan, ontstaat er een issue met betrekking tot het ondervangen van deze taken. Uitvoering van de projecten is noodzakelijk.

Voor het uitvoeren van de genoemde projecten is € 50.000 van het voordeel 2021 op het programma Innen nodig om deze werkzaamheden in 2022 te kunnen uitvoeren.

- **Mutatie voorziening**

Vanwege vertrekafspraken met een medewerker heeft er een dotatie in de voorziening plaatsgevonden (€ 34.000).

- **Onvoorzien**

Zie toelichting overige personeelskosten.

- **Doorbelasting kosten Overhead:**

Voor de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar het betreffende programma op bladzijde 37.

- **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 € 1.200.000 naar € 1.090.000.

- **Rente:**

BSR volgt het gevoerde Rijksbeleid rondom invorderingsrente.

Art. 29 Invorderingswet 1990 regelt het percentage van de invorderingsrente. Tot 22 juni 2020 werd voor dat percentage naar het Burgerlijk Wetboek verwezen, en bedroeg dit percentage ten minste 4%. Met ingang van 23 juni 2020 is dat veranderd in verband met de COVID-19 pandemie en bedraagt het percentage van de invorderingsrente een bij algemene maatregel van bestuur (AMvB) vast te stellen percentage. De bevoegdheid voor het vaststellen van dit percentage is door de colleges/dagelijks besturen overgedragen aan het dagelijks bestuur van BSR. In november 2021 is de in rekening te brengen rente als volgt door het dagelijks bestuur vastgesteld:

▪ Vanaf 1 januari 2022 t/m 30 juni 2022	0,01%
▪ Vanaf 1 juli 2022 t/m 31 december 2022	1%
▪ Vanaf 1 januari 2023 t/m 30 juni 2023	2%
▪ Vanaf 1 juli 2023 t/m 31 december 2023	3%
▪ Vanaf 1 januari 2024	4%

De renteopbrengsten zijn daarom naar boven bijgesteld van € 2.000 naar € 21.000 (niveau 2021).

- **Overige baten**

Op 1 januari 2022 is de 'Verzamelwet hersteloperatie toeslagen' in werking getreden. Deze wet voorziet onder andere in de grondslag voor het kwijtschelden van openstaande vorderingen van ouders die door de problemen rondom de kinderopvangtoeslagaffaire zijn gedupeerd.

De Verzamelwet biedt ook de grondslag om openstaande schulden van de toeslagpartner van een gedupeerde ouder kwijt te schelden.

De Belastingdienst bepaalt wie in de toeslagaffaire als gedupeerde ouder wordt aangemerkt. De Belastingdienst bepaalt ook wie toeslagpartner is. Zowel de gedupeerde ouder als de toeslagpartner van deze ouder komen in aanmerking voor kwijtschelding. Ouders die zijn gedupeerd door de kinderopvangtoeslagaffaire verdienen een schone lei.

De kwijtschelding in het kader van de toeslagaffaire is een bijzondere vorm van kwijtschelding waarop de regels van de reguliere kwijtschelding van artikel 26 van de Invorderingswet 1990 en de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 niet van toepassing zijn. Bij de kwijtschelding in het kader van de kinderopvangtoeslagaffaire wordt niet op vermogen en inkomen getoetst, de belastingschuldige hoeft niet om de kwijtschelding te verzoeken en BSR kan niet bepalen dat van bepaalde belastingen geen kwijtschelding of slechts gedeeltelijk kwijtschelding wordt verleend. Er is daarom een aparte wettelijke grondslag voor deze kwijtschelding nodig. In de Verzamelwet is deze grondslag geregeld.

Tot en met 2025 ontvangt BSR lijsten van de Belastingdienst met mogelijk gedupeerdere ouders evenals definitief gedupeerde ouders. BSR is hierdoor in staat onze burgers uitstel en/of kwijtschelding te verlenen.

De uitvoeringskosten van deze regeling kan BSR jaarlijks indienen via een SPUK⁵ en via de Unie van Waterschappen. Voor 2022 zijn deze kosten geprognoseerd op € 195.000.

⁵ Specifieke Uitzending Kinderopvang

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 uitgegaan te worden van het toetsingskader en de richtlijnen van de Waarderingskamer, die toezicht houdt op de uitvoering van de Wet WOZ.

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

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

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

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

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

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

Speerpunten/ontwikkelingen programma Waarderen 2022

- Beoordeling Waarderingkamer van voldoende naar goed
- Volledig benutten van de mogelijkheden van de waarderingsapplicatie (geïmplementeerd in 2020).
- In 2022 zal de bezwaar- en beroepsafhandeling, permanente marktanalyse en herwaardering van het aandachtsgebied 'Niet Woningen' door een nader te selecteren partner worden verricht. Europese Aanbesteding vindt in 2021 plaats.

Toelichting op speerpunten

- *Beoordeling Waarderingskamer van voldoende naar goed*
In 2020 is besloten dit verbetertraject in te zetten, waarbij het streven is om in 2023 volledig te voldoen aan de door de Waarderingskamer ontwikkelde waarderingsinstructie, waarna de beoordeling 'goed' kan worden aangevraagd.
- *Volledig benutten mogelijkheden van de waarderingsapplicatie (geïmplementeerd in 2020).*
Het proces van bezwaarafhandeling zal eveneens met ondersteuning van deze applicatie plaatsvinden.
- *In 2022 zal het advies op bezwaar- en beroepsafhandeling, permanente marktanalyse en herwaardering ten aanzien van Niet Woning objecten door een nader te selecteren partner (Europese aanbesteding) worden verricht.*
Wij zullen ons hierbij richten op de regiefunctie, werkverdeling, communicatielijnen en kwaliteit van het Niet Woningen bestand.

Ontwikkelingen t/m mei 2022

Beoordeling Waarderingskamer van voldoende naar goed

Ondanks goede vorderingen op het gebied van verzamelde stuurinformatie, een start met beoordelingsprotocollen en interactie met de burger, hebben wij vanaf februari 2022 de beoogde ontwikkelingen van met name de aantoonbare kwaliteits- en beheersmaatregelen moeten opschorten.

Dit was noodgedwongen door niet voorzien personeelsverloop en langdurig ziekteverzuim bij zowel het team Waarderen als het team Gegevensbeheer. Wij hebben de personele inzet volledig moeten richten op de hoofdprocessen van Waarderen. De waarderingsinstructie wordt hierbij zo goed als mogelijk gevolgd.

Het concept rapport van de Waarderingskamer naar aanleiding van de controle in april, bevestigt onze zorg. Er wordt op korte termijn meer aandacht geëist voor het consequent muteren van primaire en secundaire objectkenmerken overeenkomstig de straatwerkelijkheid. Daarnaast is volledige synchronisatie van de Landelijke Voorziening WOZ met onze eigen administratie een vereiste.

Inmiddels is er gestart met de uitvoering van een actieplan om bovengenoemde zaken inhoud te geven.

Volledig benutten mogelijkheden van de Waarderingsapplicatie

De doorontwikkeling in het gebruik de waarderingsapplicatie is inmiddels van toepassing op zowel het team Waarderen als het team Bezwaar & Beroep ten aanzien van inzicht en efficiency.

Aansluiting door het team Gegevensbeheer ligt in het verschiet. Vanwege eerder genoemde personele uitdagingen en prioriteitstelling, maken wij ook hier pas op de plaats. Wel richten wij ons op de doorontwikkeling van het nieuwe taxatierapport dat moet voorzien in een betere waarde-onderbouwing richting burgers.

In 2022 zal het advies op bezwaar- en beroepsafhandeling, permanente marktanalyse en herwaardering door een nader te selecteren partner ten aanzien van het Niet Woningen bestand (Europese aanbesteding) worden verricht.

Nadat in 2021 de Europese aanbesteding tot stand is gekomen en gunning heeft plaatsgevonden is er een meerjaren raamovereenkomst opgesteld die per 1 januari 2022 in werking is getreden. In 2021 heeft BSR in het kader van een transitiejaar nog ervaring kunnen opdoen met de regiefunctie, waarbij werkverdeling en communicatie centraal stonden. De samenwerking verloopt naar tevredenheid van beide partijen.

Toekomst/verwachtingen

Door de Waarderingskamer wordt op korte termijn meer aandacht geëist voor het consequent muteren van primaire en secundaire objectkenmerken overeenkomstig de straatwerkelijkheid. Daarnaast is volledige synchronisatie van de Landelijke Voorziening WOZ met onze eigen administratie een vereiste. In de komende periode geven wij prioriteit aan het actieplan om bovengenoemde zaken inhoud te geven.

De huidige schaarste op de arbeidsmarkt heeft ertoe geleid dat wij dit jaar voor een substantieel deel gebruik moeten maken van inhuur dan wel uitbesteding.

Omdat wij verwachten dat deze schaarste in de komende jaren alleen maar zal toenemen, treffen wij voorbereidende maatregelen om naast de uitbesteding van het taxeren van het Niet Woningen-deel, ook bij het Woningen-deel tot gedeeltelijke uitbesteding over te gaan. Naar verwachting leidt dit in de loop van 2022 tot een Europese aanbesteding.

Overzicht van baten en lasten 2022 programma Waarderen (x € 1.000)

	Rekening 2021	Primitieve begroting 2022	Prognose 2022
Salarissen en sociale lasten	782	943	743
Overige personeelskosten	387	125	60
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>1.169</i>	<i>1.068</i>	<i>803</i>
Kapitaallasten	16	56	56
Automatiseringskosten	36	33	18
Licentiekosten	337	65	371
Technisch applicatiebeheer	4	29	-
Drukken, printen en verzenden belastingpost	3	7	1
Gegevensaanlevering derden	67	60	64
Proceskostenvergoedingen	307	200	200
Communicatieplatform/telefonie	9	14	14
Overige kosten primair proces	181	185	622
Projectkosten	13	0	0
Onvoorzien	0	17	0
Doorbelasting kosten overhead	728	1.090	1.104
Taakstelling	0	0	0
Subtotaal lasten	2.870	2.824	3.253
Bijdragen deelnemers	2.873	2.824	3.253
Overige bijdragen deelnemers	0	0	0
Subtotaal baten	2.873	2.824	3.253
Resultaat voor resultaatbestemming	3	0	0
Reservemutaties			
Storingsen	37	0	0
Onttrekkingen	34	0	0
Reservemutaties	3	0	0
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2022 en prognose 2022

- **Salarissen en sociale lasten:**

In de bestuursrapportage is gerekend met de afspraken zoals opgenomen in de cao Werken voor waterschappen. De cao loopt van 1 januari tot en met 31 december 2022.

Het is in de huidige arbeidsmarkt vrijwel onmogelijk om gekwalificeerd personeel aan te trekken op het specifieke vakgebied van Waardenen. Gezien de vacatures is het daarom noodzakelijk deze werkzaamheden voor 2022 deels uit te besteden.

Vanaf medio 2022 vindt de bezwaar- en beroepsafhandeling, permanente marktanalyse en herwaardering van het aandachtsgebied 'Woningen' deels plaats door een externe partij. Het budget van de (salaris)kosten (€ 211.000) voor deze werkzaamheden is overgeheveld naar overige kosten primair proces.

- **Overige personeelskosten:**

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

Het budget van uitzendkrachten (€ 70.000) is overgeheveld naar overige kosten primair proces ten behoeve van uitvoering waardenen door externe partij.

- **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 € 262.000 hoger.

De uitkomsten van het onderzoek van Centric naar de toerekening van de kosten per programma in de huidige situatie waren, door het tijdstip van aanleveren, nog niet verwerkt in de begroting 2022.

- **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.

- **Overige primaire kosten:**

De stijging van de overige primaire kosten wordt veroorzaakt door het deels uitbesteden van het waardenen van woningen (€ 437.000).

Dit wordt grotendeels gedekt door vacaturebudget (€ 211.000), inhuur (€ 70.000), ziektebudget (€ 100.000) en onvoorzien (€ 17.000).

- **Onvoorzien**

Zie toelichting overige kosten primair proces.

- **Doorbelasting kosten Overhead:**

Voor de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar het betreffende programma op bladzijde 37.

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.

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

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

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

Speerpunten/ontwikkelingen 2022

- Het optimaal integreren van de BAG- en WOZ-processen.
- Borgen, controleren en analyseren van data en werkprocessen, inclusief digitalisering en automatisering.
- 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 mei 2022

Het optimaal integreren van de BAG- en WOZ-processen

De BAG beheer van BSR krijgt vanuit de gemeente IJsselstein en Montfoort vergunning-informatie aangeleverd en verwerkt deze in de BAG én in de WOZ.

BSR werkt aan de implementatie van een oplossing die op basis van BAG-mutaties, de mutatie vergaand geautomatiseerd in de WOZ administratie verzorgt. Deze oplossing wordt eerst geïmplementeerd voor gemeente IJsselstein en Montfoort.

Als hier door BSR voldoende ervaring mee opgedaan is, wordt deze oplossing ook ingezet voor de andere deelnemers. Over dit traject zijn de deelnemers in 2021 geïnformeerd en er zijn ook stappen gezet om de noodzakelijke verbindingen te realiseren.

BAG voor deelnemers

De gemeenten IJsselstein en Montfoort zijn zeer tevreden over de uitvoering van de Wet BAG door BSR. BSR kan dit tegen relatief lage kosten doen vanwege de optimalisatie van de gegevensuitwisseling tussen de BAG en de WOZ.

Toch zijn andere deelnemers terughoudend in het uitbesteden van de uitvoering van de Wet BAG aan BSR. Achterliggende reden is veelal de onduidelijkheid over de ontwikkelingen als gevolg van de invoering van de Samenhangende Objectregistratie (SOR).

Toekomst/verwachtingen

Samenhangende Objectregistratie

BSR volgt de ontwikkelingen rondom de SOR op de voet en anticipeert daar waar nodig.

Op dit moment is er nog onvoldoende duidelijkheid over de wijze van implementatie van de SOR.

Overzicht van baten en lasten 2022 programma BAG/Wkpb (x € 1.000)

	Rekening 2021	Primitieve begroting 2022	Prognose 2022
Salarissen en sociale lasten	17	46	47
Overige personeelskosten	23	2	4
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>40</i>	<i>48</i>	<i>51</i>
Kapitaallasten	8	8	8
Automatiseringskosten	6	11	5
Licentiekosten	11	0	10
Communicatieplatform/telefonie	0	1	1
Overige kosten primair proces	0	1	1
Onvoorzien	0	5	5
Doorbelasting kosten overhead	16	34	34
Taakstelling	0	0	0
Subtotaal lasten	81	108	115
Bijdragen deelnemers	81	108	115
Overige bijdragen deelnemers	0	0	0
Subtotaal baten	81	108	115
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 2022 en prognose 2022

- **Salarissen en sociale lasten:**
In de bestuursrapportage is gerekend met de afspraken zoals opgenomen in de cao Werken voor waterschappen. De cao loopt van 1 januari tot en met 31 december 2022.
- **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 € 7.000 hoger dan primitief begroot.

De uitkomsten van het onderzoek van Centric naar de toerekening van de kosten per programma in de huidige situatie waren, door het tijdstip van aanleveren, nog niet verwerkt in de begroting 2022.

- **Doorbelasting kosten Overhead:**
Voor de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar het betreffende programma op bladzijde 37.

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 leidinggevend 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.
- 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 medewerkers bedrijfsvoering wordt gedaan.
- Facilitaire zaken en huisvesting.
Dit is inclusief receptie, beveiliging, catering en gebouwenbeheerders.
- Managementondersteuning primair proces.

Speerpunten/ontwikkelingen 2022

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

Ontwikkelingen t/m mei 2022

Afdeling Innovatie & Ondersteuning

Per 1 januari 2022 zijn het team ICT en het team Ontwikkeling & Ondersteuning samengevoegd tot de afdeling Innovatie & Ondersteuning. Deze afdeling ondersteunt en adviseert de organisatie in de volle breedte en richt zich daarnaast op verdere innovatie binnen het domein van lokale belastingen. Deze afdeling valt in zijn volledigheid onder het programma overhead en kent diverse disciplines waaronder: ICT, Finance & Control, Projectmanagement, Accountmanagement, Privacy & Security, Officemanagement, Beleid, Juridisch, Audits & Processen en Facilitair.

De business controller rapporteert vanaf dat moment aan de directeur, dit om een onafhankelijke positie te garanderen.

Per april is de functie van procesbegeleider & auditor ingevuld. Dit stelt ons in staat de controles en beheersmaatregelen op zowel de belasting- als ondersteunende processen verder te verzwaren. De focus ligt in 2022 op de procesbeschrijvingen in combinatie met een sluitende auditplanning. We verwachten daarmee dat o.a. de accountant vanaf 2023 beter kan steunen op de interne controles van onze organisatie.

Het opleveren van de begroting 2023 was dit jaar een uitdaging en heeft door het uitvallen van onze business controller enige vertraging opgelopen.

Wel zijn we blij te kunnen constateren dat onze financieel adviseur in samenwerking met het MT met diverse inspanningen alsnog in staat is geweest een kwalitatief goede begroting te overleggen. Dit zorgt ervoor dat we minder kwetsbaar zijn op dit onderdeel.

Toekomst/verwachtingen

Generieke belastingprocessen/SaaS

Binnen het belastingdomein staan 2022 en 2023 in het teken van de verdere route naar SaaS⁶ met als basis generieke belastingprocessen.

BSR zit vanuit de samenwerking binnen de LLBP⁷ mede aan het stuur van deze ontwikkelingen. Het idee hierbij is dat kwetsbaar maatwerk, waarvoor nu nog veel specialisme vanuit ICT nodig is, steeds verder wordt teruggedrongen en de standaard functionaliteit van de belastingsoftware onze primaire processen beter gaat ondersteunen. Dit moet ten goede komen aan de kwaliteit van de data en aan de continuïteit van onze bedrijfsprocessen.

Deze route is weerbarstig. Het kost veel tijd en inspanning om maatwerk, dat zich in vele jaren heeft opgebouwd, steeds verder terug te dringen. Dit, in combinatie met landelijke voorzieningen die nog niet volledig zijn doorontwikkeld en berichtenverkeer dat nog in de kinderschoenen staat, maakt dat BSR op het gebied van technisch beheer ook zeker in 2022 en 2023 afhankelijk blijft van verregaand specialisme. Dit specialisme was altijd al zeer schaars, maar we zijn tot op heden altijd in staat geweest dit in te vullen. De huidige arbeidsmarkt maakt dit er niet makkelijker op

Kwaliteit data

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

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

Informatiebeveiliging

Op het terrein van informatiebeveiliging heeft BSR de zaken goed op orde. Wij zijn in de afrondende fase van de implementatie van ons ISMS⁸, waarmee wij de beheersmaatregelen adequaat kunnen monitoren. Daarnaast verwachten wij het draaiboek hoe te handelen in geval van een cyberaanval in de tweede helft van 2022 gereed te hebben.

Overige aandachtspunten

Verder gaan wij binnen de afdeling Innovatie & Ondersteuning onverminderd door met het verder optimaliseren van onze projectorganisatie en richt het MT zich op strategische personeelsplanning.

Er ligt een grote verscheidenheid aan taken binnen de afdeling Innovatie & Ondersteuning. Op dit moment zijn alle taken belegd, zij op het sommige onderdelen enkelvoudig. Met de eerder geschetste ontwikkelingen kan dit een risico zijn. Wij blijven hier alert op en blijven ondertussen scherp aan de wind zeilen.

⁶ SaaS: Software as a Service

⁷ LLBP: Landelijke Lokale Belasting Processen

⁸ Een Information Security Management System (ISMS), behelst het totaalplaatje aan systematiek, maatregelen en afspraken om de informatieveiligheid te garanderen.

Overzicht van baten en lasten 2022 programma Overhead (x € 1.000)

	Rekening 2021	Primitieve begroting 2022	Prognose 2022
Salarissen en sociale lasten	1.510	1.808	1.477
Overige personeelskosten	350	507	638
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>1.860</i>	<i>2.315</i>	<i>2.115</i>
Kapitaallasten	5	25	24
Automatiseringskosten	4	15	7
Licentiekosten	103	112	112
Technisch applicatiebeheer	0	0	0
Communicatieplatform/telefonie	-3	13	20
Externe- en interne communicatie	23	27	27
Bureaunkosten	305	273	350
Overige kosten	7	103	73
Personeel & Organisatie	54	50	50
Huur	202	210	210
Facilitair	221	243	258
Kapitaallasten verbouwing	64	69	69
Kapitaallasten meubilair etc.	45	45	45
Kapitaallasten kantoorautomatisering	72	76	73
Licentiekosten kantoorautomatisering	156	164	170
Overige kosten huisvesting	1	0	0
<i>Totaal huisvesting en kantoorautomatisering</i>	<i>761</i>	<i>807</i>	<i>821</i>
Mutatie voorziening	-27	0	0
Uitvoering werkzaamheden 2021 in 2022	0	0	150
Onvoorzien	0	37	37
Taakstelling	0	0	0
Subtotaal lasten	3.092	3.777	3.790
Doorbelasting programma Heffen	1.014	1.212	1.227
Doorbelasting programma Innen	1.306	1.406	1.425
Doorbelasting programma Waarden	728	1.090	1.104
Doorbelasting programma BAG/WKPB	16	34	34
Overige bijdragen deelnemers	0	0	0
Subsidies	0	0	0
Overige baten	28	0	0
Opbrengst uit verhuur	0	35	0
Subtotaal baten	3.092	3.777	3.790
Resultaat voor resultaatbestemming	0	0	0
Reservemutaties			
Storingsen	0	0	0
Onttrekkingen	0	0	0
Reservemutaties	0	0	0
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2022 en prognose 2022

- **Salarissen en sociale lasten:**

In de bestuursrapportage is gerekend met de afspraken zoals opgenomen in de cao Werken voor waterschappen. De cao loopt van 1 januari tot en met 31 december 2022.

Het budget van openstaande vacatures (€ 334.000) is overgeheveld naar overige personeelskosten.

- **Overige personeelskosten:**

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

Het ziektebudget 2022 is gedeeltelijk (€ 100.000) ingezet voor het uitbesteden van het waarden van woningen. Dit budget is dan ook overgeheveld naar het programma Waarden.

Een deel van de studiekosten (€ 40.000) is overgeheveld naar de programma's.

De kosten woon-werkverkeer zijn lager dan begroot (€ 16.000).

- **Bureaunkosten:**

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

De stijging van deze kosten (€ 77.000) wordt voornamelijk veroorzaakt door stijging van de accountantskosten. Met name de controle van de belastingverantwoordingen neemt veel tijd in beslag omdat deze voornamelijk achteraf en gegevensgericht gecontroleerd (middels deelwaarnemingen, cijferbeoordelingen, steekproeven, etc.)

- **Overige kosten:**

De grote kosten betroffen voornamelijk het innovatiebudget. Deze kosten vallen lager uit (€ 30.000).

- **Personeel en organisatie:**

Dit budget is ten behoeve van ondersteuning ten aanzien van personele administratie en HR-advies door Waterschap Rivierenland (SLA).

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

Het verschil wordt voornamelijk veroorzaakt door indexatie van kosten door leveranciers (€ 16.000).

- **Uitvoering werkzaamheden 2021 in 2022**

Het voordeel uit de jaarrekening 2021 wordt grotendeels veroorzaakt doordat BSR een aantal geplande werkzaamheden in 2021 niet heeft kunnen uitvoeren, maar hiervoor wel budget nodig heeft voor 2022.

Er loopt een aantal grote projecten binnen het domein van lokale belastingen, zoals de afnemersfunctionaliteit Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ), de implementatie van het Nationaal Handelsregister (NHR) en een verandering vanuit de aanlevering van het Kadaster met betrekking tot eigendommen (BRK 2.0).

De implementatie van dergelijke grote projecten vraagt om de nodige resources en specialisten. Gelet op de schaarste in de markt hebben wij dit in 2021 niet altijd volledig kunnen invullen. De verwachting was dat de in 2021 genoemde werkzaamheden afgerond zouden zijn en vooruitlopend daarop was de formatie van twee (vertrokken) applicatiebeheerders niet meer opgenomen in de begroting.

Om voor 2022 technisch applicatiebeheer op het juiste niveau te houden en voldoende bijdrage te kunnen leveren aan de projecten die niet zijn afgerond in 2021, is het noodzakelijk om € 150.000 van het voordeel vanuit 2021 op het programma Overhead in te zetten in 2022.

- **Opbrengsten verhuur**

De intentie was om een deel van het pand te verhuren. Dit blijkt minder mogelijk door het gebruik van het pand door onze medewerkers. We blijven wel kijken naar mogelijkheden.

- **Kostenverdeling overhead**

De kosten voor huisvesting (inclusief facilitaire zaken) en kantoorautomatisering zijn in de Bestuursrapportage 2022 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 2023 inzichtelijk zijn gemaakt.

Verdeling kosten huisvesting (inclusief facilitaire zaken) per programma				
	Heffen	Innen	Waarderen	BAG
FTE per programma	28.3%	42.3%	27,9%	1,6%
Doorbelasting per programma	€ 233.000	€ 349.000	€ 230.000	€ 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 en afdeling Innovatie & Ondersteuning voor de betreffende programma's.

Verdeling overige kosten overhead per programma				
	Heffen	Innen	Waarderen	BAG
Salariskosten (excl. reiskosten)	€ 816.000	€ 1.177.000	€ 739.000	€ 47.000
Factor per programma	1,25	1,0	1,0	0,5
	€ 1.020.000	€ 1.177.000	€ 739.000	€ 23.000
Verdeelsleutel per programma	33,5%	36.3%	29.5%	0,7%
Doorbelasting per programma	€ 994.000	€ 1.076.000	€ 874.000	€ 21.000

Bijlage 1

Investeringskredieten 2022

Om transparant te zijn, vermelden wij in deze Bestuursrapportage alle investeringskredieten die nog openstaan. Ook de geaccordeerde budgetten in 2021 (en eerder) die naar 2022 zijn verschoven. Dit zijn bedragen die naar verwachting in 2022 worden uitgegeven.

Genoemde investeringen zijn al opgenomen en doorgerekend in zowel de begroting 2022 als de begroting 2023 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 Bestuursrapportage 2022 door het algemeen bestuur worden onderstaande investeringskredieten geaccordeerd.

Investeringen economisch nut	Investerings- bedrag
<i>Huisvesting</i>	
Sanitaire ruimte	€ 40.000
<i>Belastingsoftware</i>	
Optimaliseren module Key2Gebeurtenissen	€ 302.000
Software belastingpakket (incl. releases)	€ 260.000
Software loonvordering	€ 36.000
Software online betalingsregeling	€ 11.000
Software MSNP/WSNP	€ 59.000
Software bezwaren kwijtschelding	€ 18.000
Afnamefunctionaliteit LV WOZ *)	€ 9.000
<i>Overige investeringen</i>	
Uitbreiding Interne Portal	€ 82.000
Callcenter	€ 73.000
Digitaal archief/multi-channel	€ 41.000
Archief (scanner en softwaremodule)	€ 25.000
Uniformiteit beschikbare kanalen	€ 20.000
AVG	€ 12.000
Totaal investeringen 2022	€ 988.000

*) Genoemd bedrag voor investeringen is lager dan € 10.000 excl. btw (bedrag dat conform de 'Nota waardering en afschrijving van activa BSR' niet wordt geactiveerd). Deze investering hoort echter bij een eerder verstrekte grotere opdracht, waarbij nog een gedeelte van de kosten in rekening wordt gebracht.

Bijlage 2 Aantallen per deelnemer begroting 2022 en bestuursrapportage 2022

	Begroting 2022			
	aanslagregels	aanslagen	WOZ- objecten	BAG- objecten
Culemborg	30.400	4.500	14.598	n.v.t.
IJsselstein	49.800	19.300	15.555	15.555
Maasdriel	26.300	4.800	11.793	n.v.t.
Montfoort	18.900	6.900	6.525	6.525
Tiel	45.300	9.200	20.903	n.v.t.
West Betuwe	48.800	11.800	24.447	n.v.t.
West Maas en Waal	22.100	3.800	9.643	n.v.t.
Wijk bij Duurstede	44.800	12.700	11.309	n.v.t.
Avri	206.000	47.000	n.v.t.	n.v.t.
Waterschap Rivierenland	1.726.800	475.700	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	2.219.200	595.700	114.773	22.080

	Bestuursrapportage 2022 (tov realisatie 2021)			
	aanslagregels	aanslagen	WOZ- objecten	BAG- objecten
Culemborg	31.300	4.400	14.470	n.v.t.
IJsselstein	48.800	18.200	15.414	15.414
Maasdriel	26.400	4.500	11.620	n.v.t.
Montfoort	19.000	7.300	6.526	6.526
Tiel	46.100	9.400	21.047	n.v.t.
West Betuwe	48.800	11.000	24.121	n.v.t.
West Maas en Waal	21.900	3.600	9.684	n.v.t.
Wijk bij Duurstede	48.000	13.000	11.060	n.v.t.
Avri	198.400	47.700	n.v.t.	n.v.t.
Waterschap Rivierenland	1.801.500	527.600	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	2.290.200	646.700	113.942	21.940

Bijlage 3

Toelichting wijziging kostenverdeling per programma inzake kosten belastingpakket

Eind 2020 heeft de leverancier van ons belastingpakket 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.

De uitkomsten van het onderzoek van Centric naar de toerekening van de kosten per programma in de huidige situatie waren, door het tijdstip van aanleveren, nog niet verwerkt in de begroting 2022.

Voor een nadere toelichting zijn bijgevoegd:

Bijlage 3a

- de brief aan de leden van het algemeen bestuur d.d. 4 augustus 2021
Wijziging kostenverdeling per programma

Bijlage 3b

- de notitie aan de leden van het algemeen bestuur d.d. 26 juli 2021
Wijziging kostenverdeling per programma inzake kosten belastingpakket.



Leden van het algemeen bestuur
Belastingsamenwerking Rivierenland

**Belastingsamenwerking
Rivierenland**
Stationsstraat 4 - 8
Postbus 18
4000 AA Tiel
T (0344) 704 704
IBAN: NL90 DEUT 0319 8669 39
BIC: DEUTNL2N
www.bsr.nl

datum 4 augustus 2021
behandeld door Controller
onderwerp Wijziging kostenverdeling per programma
doorkiesnummer 0344 - 704 704

Geachte dame en heren,

Tijdens de vergadering van het algemeen bestuur van 2 juli 2020 is het rapport van BDO Advisory inzake de kostenverdeling besproken. Hierbij heeft het algemeen bestuur besloten om de kostenverdeling per programma jaarlijks op juistheid te controleren.

Bij voorkeur vindt deze controle plaats bij het opstellen van de begroting. Indien na het opstellen van de begroting blijkt dat de verdeling aanpassing behoeft, wordt dit gecorrigeerd in de voor- of najaarsnota.

Door een wijziging in de kostendoorberekening van de leverancier van ons belastingpakket is er thans een verschuiving opgetreden in de kosten per programma. Deze informatie is helaas pas medio 2021 beschikbaar gekomen.

Verwachte financiële effecten van deze verschuiving in de kosten per programma:

- De effecten voor het jaar 2021 worden, conform besluit van het algemeen bestuur van 8 juli 2021, verwerkt in de najaarsnota 2021.
- De effecten voor de begroting 2022 worden meegenomen in de voorjaarsnota 2022.

U heeft tijdens de vergadering van het algemeen bestuur op 8 juli 2021 verzocht om een notitie met nadere duiding over deze kostenverschuiving, zodat u deze kunt delen met uw raad of bestuur. Bijgaand doen wij u deze toekomen.

Mocht u vragen en/of opmerkingen hebben, dan kunt u contact opnemen met de controller van BSR, mevrouw Brenda de Weerd, of met ondergetekende.

Namens het dagelijks bestuur van
Belastingsamenwerking Rivierenland,


G.M. Schotus, MBA
Directeur

Bijlage(n): Notitie wijziging kostenverdeling per programma inzake kosten belastingpakket
Afschrift: Archief (inclusief bijlage)



Notitie

Ten behoeve van	Leden van het algemeen bestuur van BSR
Onderwerp	Wijziging kostenverdeling per programma inzake kosten belastingpakket
Opsteller	B.E. de Weerd, controller
Datum	26 juli 2021

Inleiding

Tijdens de vergadering van het algemeen bestuur van 2 juli 2020 is het rapport inzake de kostenverdeling, opgesteld door BDO Advisory, besproken. Hierbij heeft het algemeen bestuur besloten om de kostenverdeling per programma jaarlijks op juistheid te controleren.

Bij voorkeur vindt deze controle plaats bij het opstellen van de begroting. Indien na het opstellen van de begroting blijkt dat de verdeling aanpassing behoeft, wordt dit gecorrigeerd in de Voorjaars- of Najaarsnota.

Kostenverdeling en kostentoedeling

We merken dat de termen kostenverdeling en kostentoedeling regelmatig voor verwarring zorgen. Ter verduidelijking enige definities:

Kostenverdeling

Verdeling van de kosten naar de door BSR vastgestelde programma's Heffen, Innen, Waarderen, BAG en Overhead.

Deze verdeling wordt jaarlijks gecontroleerd op juistheid.

Kostentoedeling

Toedeling van de kosten per programma naar onze deelnemers op basis van vastgestelde verdeelsleutels.

Bij de oprichting van BSR zijn verdeelsleutels vastgesteld. Conform het verzoek van het algemeen bestuur wordt er in het najaar van 2021 gekeken naar mogelijkheden voor aangepaste verdeelsleutels per programma om de kosten te kunnen toerekenen naar haar deelnemers. Deze actie wordt conform besluit van het algemeen bestuur éénmaal in de vier á vijf jaar uitgevoerd.

Jaarlijkse controle op juistheid kostenverdeling

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

De P&C cyclus is dusdanig ingericht dat ramingen periodiek kunnen worden aangepast aan de actuele inzichten. Begrotingsoverschrijdingen per programma kunnen leiden tot onrechtmatigheid voor het accountantsoordeel. Derhalve moet een wijziging gemeld worden, zodra deze ontstaat. Hiermee zijn wij transparant in de informatievoorziening aan onze deelnemers.

Wijziging kostenstructuur belastingpakket

Er zijn nieuwe afspraken gemaakt met de leverancier van ons belastingpakket (Centric). Hierbij worden de dienstverleningskosten vanaf 2021 doorberekend als SaaS-dienstverlening¹. Dit betreffen kosten voor onderhoud, hosting en vernieuwing. Deze constructie is toekomstbestendig en maakt de kostenontwikkeling beter voorspelbaar.

Tot dusver werden deze kosten gepresenteerd onder kapitaallasten, automatiserings- en licentiekosten en kosten technisch applicatiebeheer. In de nieuwe situatie worden deze kosten gepresenteerd als licentiekosten.

Wijziging kostenverdeling

In dit kader heeft BSR aan Centric verzocht om inzicht te geven op welke programma's (zoals vastgesteld door BSR) de kosten in de situatie vanaf 2021 betrekking hebben, zodat er een juiste verdeling naar de programma's kan plaatsvinden.

De wijziging in de kostendoorberekening van het belastingpakket heeft geresulteerd in een verschuiving van kosten tussen de programma's Heffen, Inn en Waarderen, waarbij de module Key2WOZ de grootste impact heeft.

Doordat deze informatie helaas pas medio 2021 beschikbaar is gekomen, was deze structuurwijziging niet voorzien bij het opstellen van de begroting 2021 en de begroting 2022.

U heeft tijdens de vergadering van het algemeen bestuur op 8 juli 2021 verzocht om een notitie met nadere duiding over deze kostenverschuiving, zodat u deze kunt delen met uw raad of bestuur. Deze notitie ligt thans voor.

Toelichting bij wijziging kostenverdeling belastingpakket

Vanuit het eerdergenoemde onderzoek door Centric en doorvragen vanuit BSR blijkt dat in de voorbereiding op de wet- en regelgeving rondom de Samenhangende Objectenregistratie (SOR)² het onderdeel Key2WOZ door Centric als aparte module wordt aangeboden en is opgenomen in het eerder verstrekte totaalbedrag door Centric.

Gemeenten zijn bronhouder WOZ en daarmee verantwoordelijk voor de WOZ-gegevens. Deze taak (vaststellen waarden en beschikken³) is uitbesteed aan BSR en valt onder het programma Waarderen.

De genoemde module Key2WOZ maakt het mogelijk deze bronhoudende taak WOZ in te vullen en beschikkingen te genereren. De informatie uit deze registratie wordt beschikbaar gesteld voor derden via de LV WOZ⁴.

Naast de module Key2WOZ is er ook een module afnamefunctionaliteit LV WOZ.

De kosten voor deze afnamefunctionaliteit worden door BSR volledig doorbelast aan Waterschap Rivierenland en zijn opgenomen onder het programma Heffen.

Daarnaast betalen waterschappen aan het Rijk een vergoeding voor het aandeel van de kosten van de waardering⁵.

¹ SaaS: Software as a Service is software die als een online dienst wordt aangeboden. Hierbij wordt de software niet aangeschaft, maar wordt afgerekend op basis van licenties.

² Samenhangende Objectregistratie (SOR): Uniforme registratie met daarin basisgegevens over objecten in de fysieke werkelijkheid, die zich voor gebruikers als één registratie gedraagt. Het betreffen hierbij de basisregistraties BAG, BGT, BRT en WOZ (wet- en regelgeving).

³ Beschikken: de officiële bekendmaking van de WOZ-waarden.

⁴ De landelijke voorziening WOZ (LV WOZ) is de centrale voorziening waaruit WOZ-gegevens uit alle gemeenten verkregen kunnen worden.

⁵ Uitvoeringsbesluit kostenverrekening en gegevensuitwisseling Wet waardering onroerende zaken.

Financieel effect 2021 (Najaarsnota 2021)

De bovengenoemde wijziging heeft invloed op de bijdrage per deelnemer in 2021. Conform de BBV dienen nieuwe zaken, wanneer deze zich voordoen, zowel ten voordele als ten nadele, zo spoedig mogelijk te worden gemeld. De eerste mogelijkheid is thans de Najaarsnota 2021, die in oktober 2021 in de vergadering van het algemeen bestuur wordt behandeld. Daarom informeren wij u alvast middels deze notitie.

Deelnemersbijdragen 2021

	Primitieve begroting 2021	Voorjaarsnota 2021 (nog niet vastgesteld)	Najaarsnota 2021 (tot dusver bekend)	Wijziging automatiseringskosten
Avri	471	482	471	-11
Culemborg	424	434	448	14
IJsselstein	599	623	627	4
Maasdriel	344	353	364	11
Montfoort	252	259	259	0
Tiel	632	629	650	21
West Betuwe	732	725	750	25
West Maas en Waal	283	291	301	10
Wijk bij Duurstede	373	381	393	12
WSRL	4.188	4.326	4.240	-86
Totaal	8.298	8.503	8.503	0

Financiële gevolgen 2022

De genoemde toelichting van Centric is in april 2021 ontvangen. De begroting 2022 was destijds al opgesteld en verstuurd naar de raden en besturen en derhalve niet meegenomen. De effecten voor de begroting 2022 en meerjarenraming 2023-2025 worden meegenomen in de Voorjaarsnota 2022.

Bij het opstellen van de begroting 2022 en meerjarenraming 2023-2025 zijn er aannames gedaan voor een gewijzigde kostenverdeling per programma. Hierbij waren de kosten van Centric in de begroting 2022 grotendeels verdeeld over de programma's Heffen en Innen. Aanname hierbij was dat BSR het waarderingsspakket niet meer afneemt bij Centric. Het blijkt echter dat een deel hiervan (onderhoudskosten 2022 Key2WOZ: € 263.000) nog wel nodig is ten behoeve van het beschikken.

Voorstel begrotingswijziging 2022 (bij Voorjaarsnota 2022)

De bovengenoemde wijziging heeft ook invloed op de bijdrage per deelnemer in 2022. Conform de BBV dienen nieuwe zaken, wanneer deze zich voordoen, zowel ten voordele als ten nadele, zo spoedig mogelijk te worden gemeld. De eerste mogelijkheid is de Voorjaarsnota 2022, die pas in juni 2022 in de vergadering van het algemeen bestuur wordt behandeld. Daarom informeren wij u alvast middels deze notitie.

Voorgesteld wordt om voor de begroting 2022 de begrote onttrekking van de reserve automatisering in 2024 en 2025 (totaal € 96.000) eerder in te zetten om de hogere kosten in 2022 deels te dekken op dit programma. Dit is mogelijk omdat de software als dienst (SaaS) wordt afgenomen en er dan steeds lagere kapitaallasten zijn inzake belastingssoftware. De reserve wordt dan volledig afgebouwd in de jaren 2021-2023 in plaats van afbouw over de jaren 2021-2025. Daarnaast wordt voorgesteld € 4.000 van de post onvoorzien 2022 van het programma Waarderen in te zetten.

Ter informatie treft u hieronder de volgende overzichten aan:

a. *Automatiseringskosten per programma*

In dit overzicht is de verschuiving van de automatiseringskosten per programma zichtbaar voor de begrotingsjaren 2021 en 2022.

b. *Deelnemersbijdragen na voorgestelde 1^e begrotingswijziging 2022 (bij Voorjaarsnota 2022)*

De Najaarsnota 2021 betreft alleen 2021 en geeft geen meerjarig inzicht. Om dit effect toch kenbaar te maken wordt in deze memo een overzicht met de deelnemersbijdragen vermeld na voorgestelde 1^e begrotingswijziging, ten opzichte van de primitieve begroting. Deze wijziging wordt formeel pas verwerkt in de Voorjaarsnota 2022.

c. *Verloop deelnemersbijdragen 2019 t/m 2022, na voorgestelde wijzigingen*

Het verloop van de deelnemersbijdragen over 4 jaar wordt weergegeven. De bijdragen 2019 en 2020 zijn definitief. De bijdragen 2021 en 2022 zijn inclusief voorgestelde wijzigingen.

a. **Automatiseringskosten per programma**

Automatiseringskosten per programma	Primitieve begroting 2021	Begroting 2021 na wijziging	Primitieve begroting 2022	Begroting 2022 na voorgestelde wijziging
Heffen	833	594	905	610
Innen	403	458	446	505
Waarderen	260	404	183	419
BAG	38	34	19	19
Overhead	159	146	152	152
Totaal	1.693	1.636	1.705	1.705

b. **Deelnemersbijdragen na voorgestelde 1^e begrotingswijziging 2022 (bij Voorjaarsnota 2022)**

	Primitieve begroting 2022	Begroting 2022 na voorgestelde (1 ^e) wijziging	Wijziging €	Wijziging %
Avri	501	0	-23	-4,6%
Culemborg	424	438	14	3,3%
IJsselstein	609	623	14	2,3%
Maasdriel	350	361	11	3,1%
Montfoort	248	254	6	2,4%
Tiel	620	640	20	3,2%
West Betuwe	723	747	24	3,3%
West Maas en Waal	286	296	10	3,5%
Wijk bij Duurstede	396	405	9	2,3%
WSRL	4.504	4.319	-185	-4,1%
Totaal	8.661	8.561	100	

c. Verloop deelnemersbijdragen 2019 t/m 2022, na voorgestelde wijzigingen

	Jaarrekening 2019	Jaarrekening 2020	Voorjaarsnota 2021 incl. wijziging programma's	Begroting 2022 na voorgestelde (1 ^e) wijziging
Avri*)	394	521	471	478
Culemborg	423	425	448	438
IJsselstein	590	587	627	623
Maasdriel	345	347	364	361
Montfoort	248	242	259	254
Tiel	624	625	650	640
West Betuwe	723	722	750	747
West Maas en Waal	282	288	301	296
Wijk bij Duurstede**)	362	377	393	405
WSRL	3.702	4.030	4.240	4.319
Totaal	7.693	8.164	8.503	8.561

*) In 2020 zijn voor Avri extra regels opgelegd voor de afrekening Diftar 2019 in verband met de invoering van het nieuwe afvalbeleid in 2019. Dit geeft een enigszins vertekend beeld.

***) Op 1 april 2021 is Diftar ingevoerd in de gemeente Wijk bij Duurstede. Hierdoor is er een toename in het aantal regels.