



Najaarsnota BSR 2019

Colofon

Titel: Najaarsnota BSR 2019

Opdrachtgever: G.M. Scholtus, directeur BSR

Auteur: Managementteam BSR
Financieel Controller

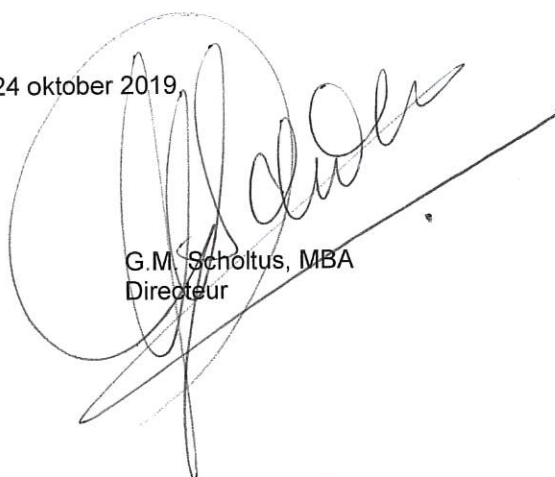
Versie: 1.0

Vastgesteld: Dagelijks bestuur van 5 september 2019
Algemeen bestuur van 24 oktober 2019

Vastgesteld door het algemeen bestuur d.d. 24 oktober 2019.



Ir. J.H.L.M. de Vreede
Voorzitter



G.M. Scholtus, MBA
Directeur

Inhoud

1 Voorwoord	5
2 Overzicht van baten en lasten 2019.....	6
3 Bijdragen deelnemers 2019.....	7
4 Algemeen & Ontwikkelingen.....	8
4.1 Speerpunten in 2019	8
4.1.1 Inleiding	8
4.1.2 Fundamenten van BSR	8
4.1.3 Performance Improvement.....	9
4.1.4 Ontwikkelingen in 2019.....	9
4.2 Bedrijfsvoering	10
4.2.1 Interimcontrole 2019.....	10
4.2.2 Verwachte belastingopbrengsten 2019.....	10
4.2.3 Begroting 2020	10
4.2.4 Kadernota 2021-2024	10
4.2.5 Ziekteverzuim	10
4.2.6 Ingekomen klachten 2019	10
4.2.7 Algemene verordening gegevensbescherming.....	11
4.2.8 Informatiebeveiliging	11
4.2.9 Archivering	11
4.2.10 BSR academie	11
4.2.11 (Her)huisvesting.....	11
4.3 Dienstverlening.....	13
4.3.1 Accountmanagement	13
4.3.5 Prestatie-indicatoren Dienstverlening 2019.....	14
4.4.1 Processen	15
4.4.2 Landelijke basisregistraties	15
4.4.3 Certificering ISO 9001:2015.....	15
4.4.4 Functiewaardering	15
4.4.5 Preventief medisch onderzoek (PMO)	15
4.4.6 Evaluatiemonitor	15
4.4.7 Herhuisvesting.....	15
Programma 1: HEFFEN	16
Doelstelling van het programma Heffen.....	16

Speerpunten/ontwikkelingen programma Heffen 2019	16
Ontwikkelingen t/m augustus 2019	16
Toekomst/verwachtingen.....	16
Overzicht van baten en lasten programma Heffen 2019 (x € 1.000).....	17
Programma 2: INNEN	20
Doelstelling van het programma Innen	20
Speerpunten/ontwikkelingen programma Innen 2019	20
Ontwikkelingen t/m augustus 2019	20
Toekomst/verwachtingen.....	21
Prestatie-indicatoren programma Innen 2019.....	21
Overzicht van baten en lasten 2019 programma Innen (x € 1.000)	22
Programma 3: WAARDEREN	24
Doelstelling van het programma Waarderen.....	24
Speerpunten/ontwikkelingen 2019.....	24
Ontwikkelingen t/m augustus 2019.....	24
Toekomst/verwachtingen.....	25
Overzicht van baten en lasten 2019 programma Waarderen (x € 1.000).....	26
Programma 4: BAG/Wkpb.....	29
Doelstelling van het programma.....	29
Speerpunten/ontwikkelingen 2019.....	29
Ontwikkelingen t/m augustus 2019.....	29
Toekomst/verwachtingen.....	30
Overzicht van baten en lasten 2019 programma BAG/Wkpb (x € 1.000).....	31
Programma 5: OVERHEAD	32
Doelstelling van het programma.....	32
Speerpunten/ontwikkelingen 2019.....	32
Overzicht van baten en lasten 2019 programma Overhead (x € 1.000).....	33

1 Voorwoord

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

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

Door het laten vrijvallen van een aantal budgetten, waaronder de post 'Onvoorzien', is de post 'Bijdragen deelnemers' € 17.000 lager dan opgenomen in de voorjaarsnota.

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

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

Tiel, 29 augustus 2019

G.M. Scholtus MBA
Directeur

2 Overzicht van baten en lasten 2019

Overzicht van baten en lasten 2019 (x € 1.000)				
	Rekening 2018	Primitieve begroting 2019	Voorjaars- nota 2019	Prognose 2019 *)
Salarissen en sociale lasten	4.277	4.738	4.723	4.413
Overige personeelskosten	978	571	845	1.069
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>5.255</i>	<i>5.309</i>	<i>5.568</i>	<i>5.482</i>
Kapitaallasten	242	385	302	245
Automatiseringskosten	835	1.000	1.006	1.219
Gegevensaanlevering derden	154	183	168	168
Gebruikersvergoeding MijnOverheid	151	140	157	148
Overige kosten	866	912	913	811
Projectkosten	100	230	377	427
Externe- en interne communicatie	45	25	25	25
Algemene kosten	123	181	200	318
Huisvesting	358	443	443	380
Facilitaire ondersteuning	133	145	145	142
Informatiebeleid & automatisering	298	243	244	292
Personeel & Organisatie	39	44	44	38
Klachtenafhandeling	0	0	0	0
<i>Totaal ondersteuning</i>	<i>828</i>	<i>875</i>	<i>876</i>	<i>852</i>
Kosten herhuisvesting	0	0	0	34
Mutaties voorziening	67	0	0	45
Onvoorzien	0	94	38	0
Subtotaal lasten	8.666	9.334	9.630	9.774
Kwijtschelding derden	12	0	0	0
Vervolgingskosten	1.417	1.400	1.400	1.350
Rente	104	75	75	75
Bijdragen voor personeel	15	0	0	0
Investeringsbijdragen deelnemers	43	62	62	43
Bijdragen deelnemers	7.125	7.707	7.854	7.837
Overige bijdragen (deelnemers)	152	90	176	165
Inkomensoverdracht Rijk	45	0	63	59
Subsidies	8	0	0	7
Subtotaal baten	8.921	9.334	9.630	9.536
Resultaat voor resultaatbestemming	255	0	0	-238
Reservemutaties				
Stortingen	388	150	150	150
Onttrekkingen	133	150	150	388
Reservemutaties	255	0	0	-238
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0	0

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

3 Bijdragen deelnemers 2019

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

Bijdragen per deelnemer (x € 1.000)			
	Begroting 2019	Voorjaarsnota 2019	Prognose 2019
Culemborg	420	424	433
IJsselstein	600	606	608
Maasdriel	342	343	352
Montfoort	250	252	252
Tiel	628	626	639
West Betuwe	709	714	722
West Maas en Waal	280	281	286
Wijk bij Duurstede	368	369	373
Avri*	406	419	406
WSRL */**	3.704	3.820	3.766
Totaal	7.707	7.854	7.837

* Exclusief investeringsbijdragen en overige bijdragen deelnemers.

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

Er heeft een kleine herschikking plaatsgevonden van kosten van het programma Heffen naar het programma Waarderen, waardoor de bijdragen van gemeenten in verhouding iets meer zijn gestegen dan de bijdragen van Avri en WSRL. Kosten specifiek voor Avri en WSRL worden apart doorbelast en zijn toegelicht in het programma Heffen op bladzijde 19.

4 Algemeen & Ontwikkelingen

4.1 Speerpunten in 2019

4.1.1 Inleiding

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

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

4.1.2 Fundamenten van BSR

Missie

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

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

Visie

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

In 2021:

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

Kern- en streefwaarden

Kernwaarde: Resultaatgerichtheid

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

Streefwaarde: Klantgerichtheid

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

Streefwaarde: Veranderingsbereidheid

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

4.1.3 Performance Improvement

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

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

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

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

Tijdens de voortgangsgesprekken, onderdeel van de Performance Management (PM-)cyclus, is onder andere aandacht voor talentontwikkeling.

Van februari tot en met juli heeft een stagiaire van de opleiding Human Resource Management (HRM) aan de Avans Hogeschool zich gefocust op een afstudeeropdracht over strategische personeelsplanning. Inmiddels zijn de adviezen uit dit onderzoek gepresenteerd aan het MT. Deze adviezen zullen worden meegenomen in het jaarplan 2020.

4.1.4 Ontwikkelingen in 2019

Focus 2019: Transitie

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

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

Kansen en risico's voor 2019

De kansen en risico's voor 2019 zijn in kaart gebracht. Deze onderwerpen hebben invloed op het primaire proces en kunnen een kans of risico vormen in voortgang, efficiency, cultuur, automatisering en digitalisering van het primair proces. Door deze items tijdens het vaststellen van het jaarplan te benoemen biedt dit extra houvast bij het nemen van beslissingen op korte en lange termijn.

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

4.2 Bedrijfsvoering

4.2.1 Interimcontrole 2019

De interim-controle door onze accountant BDO Audit en Assurance BV vindt plaats in week 39. In week 45 zal BDO een deel van de door de auditor en financieel controller BSR uitgevoerde Verbijzonderde Interne Controle re-performen.

4.2.2 Verwachte belastingopbrengsten 2019

Medio september ontvangen alle deelnemers een overzicht met de verwachte belastingopbrengst betreffende belastingjaar 2019.

4.2.3 Begroting 2020

De begroting 2020, inclusief meerjarenbegroting 2021-2023, is op 20 juni 2019 vastgesteld door het algemeen bestuur en verzonden naar Gedeputeerde Staten.

4.2.4 Kadernota 2021-2024

In de kadernota worden de algemene, financiële en beleidsmatige kaders voor de programmabegroting 2021 (en de meerjarenraming 2022-2024) opgenomen. De kadernota 2021 wordt in het laatste kwartaal van 2019 opgeleverd.

4.2.5 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim in het tweede kwartaal van 2019 was 5,9% tegen 4,3% in het eerste kwartaal (en 3,3% in het tweede kwartaal van 2018). Het ziekteverzuim over het eerste halfjaar van 2019 staat nu op 5,1% tegen 3,5% in het eerste halfjaar van 2018.

Er zijn op dit moment drie medewerkers langdurig ziek om niet-werkgerelateerde redenen.

Naast het persoonlijke aspect heeft ziekteverzuim impact op de bedrijfsvoering en is dit een mogelijk risico voor de begroting. Het blijft een constant aandachtspunt, waarvoor veel aandacht is van het MT, in nauwe samenwerking met de HR-functionaris en de Arboarts.

4.2.6 Ingekomen klachten 2019

BSR hecht grote waarde aan de signalen van klanten om onze dienstverlening verder te kunnen optimaliseren.

De teamleider Ontwikkeling & Ondersteuning is medio mei 2019 aangewezen als klachtencoördinator van BSR. Deze functie is niet betrokken bij het primair proces en daardoor onafhankelijk.

Door het algemeen bestuur is op 21 juni jl. de geactualiseerde klachtenverordening vastgesteld, waarbij de definities en procedures zijn verduidelijkt.

De bij BSR ingekomen klachten worden periodiek aan het MT gerapporteerd en één keer per jaar wordt een verslag opgesteld met betrekking tot het aantal ontvangen klachten en de afhandeling daarvan.

Het jaarverslag klachten BSR 2018 is inmiddels ter informatie voorgelegd aan het dagelijks en algemeen bestuur. Het aantal officieel ingekomen klachten is minimaal ten opzichte van het aantal ingekomen dossiers en klantcontacten.

4.2.7 Algemene verordening gegevensbescherming

Centraal privacy beleid

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

Datalekken

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

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

Ontwikkelingen

Om medewerkers van BSR blijvend te informeren over wet- en regelgeving met betrekking tot privacy en de rechten die betrokkenen in dat verband hebben, wordt ook in 2019 aandacht hieraan besteed. Doel hiervan is bewustwording en borging van de privacy.

Daarnaast is een kernteam samengesteld met medewerkers van vergelijkbare samenwerkingsverbanden om van elkaar te leren op het gebied van waarborging, bescherming en handhaving van privacy.

4.2.8 Informatiebeveiliging

Information Management Systeem (IMS) en Privacy Tool

De afgelopen periode heeft BSR gebruikgemaakt van verschillende hulpmiddelen voor informatiebeveiliging zoals Information Management Systeem (IMS) en Privacy Tool.

Om alle benodigde beveiligingsinformatie samen te brengen/te centreren is er geïnvesteerd in een module, waardoor een beter totaalbeeld ontstaat over de benodigde informatie. Dit draagt bij aan de veiligheid en borging van alle verplichte aspecten rondom informatiebeveiliging.

4.2.9 Archivering

Momenteel wordt onderzocht op welke wijze zowel de inkomende als uitgaande post efficiënter kan worden gedigitaliseerd en gearchiveerd. De focus wordt als eerste gelegd op de uitgaande documentstromen. Doel is om te voldoen aan de archiefwet en om het proces van klantcontacten te optimaliseren.

Vooruitlopend op de verhuizing naar een nieuw pand is gestart met het opschonen van het papieren archief en een inschatting gemaakt van de benodigde archiefruimte in het nieuwe pand en bij het Regionaal Archief Rivierenland.

4.2.10 BSR academie

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

4.2.11 (Her)huisvesting

Medio 2018 hebben het dagelijks bestuur en managementteam van BSR geconstateerd dat het noodzakelijk was om te komen tot herhuisvesting van BSR.

De reden hiervan is met name ruimtegebrek binnen het huidige kantoorpand van Waterschap Rivierenland, waar BSR sinds haar start in 2008 is gehuisvest.

In het najaar van 2018 heeft het dagelijks bestuur deze noodzaak tot herhuisvesting van BSR voorgelegd aan het algemeen bestuur van BSR:

- a. noodzaak van herhuisvesting BSR;
- b. adviezen van adviesbureau AtmR voor een passende werkomgeving voor BSR;
- c. ambities van BSR rondom huisvesting.

Dit heeft erin geresulteerd dat het algemeen bestuur in haar vergadering van oktober 2018 mandaat heeft verstrekt aan het dagelijks bestuur om nadere invulling/uitvoering te geven aan deze herhuisvesting met als randvoorwaarde het hanteren van de huidige budgetten. Hierbij te streven naar lagere kosten.

Na een zorgvuldig traject heeft BSR per 17 mei 2019 het huurcontract getekend en zijn alle colleges en besturen van de deelnemers van BSR geïnformeerd dat BSR met ingang van 1 januari 2020 zal verhuizen naar het kantoorpand aan de Stationsstraat 4-8 te Tiel (huidige pand Rabobank). Met het oog op het bovenstaande wordt er in het laatste kwartaal van 2019 een pas op de plaats gemaakt met betrekking tot overige ontwikkelingen.

4.3 Dienstverlening

4.3.1 Accountmanagement

Service Level Agreement (SLA) met deelnemers

Het Service Level Agreement is een uniform document voor alle deelnemers van BSR. De actuele versie is op 22 juni 2017 vastgesteld door het algemeen bestuur.

BSR en haar deelnemers zijn continue in beweging. De behoeften van diverse partijen veranderen. De SLA tussen BSR en haar deelnemers wordt daarom in overleg geactualiseerd. De inventarisatie hiertoe is gestart.

Accountplannen

Om het accountmanagement bij BSR te professionaliseren wordt gebruik gemaakt van accountplannen per deelnemer. Deze accountplannen geven BSR richting bij het klantgericht invulling geven aan de behoeften van onze deelnemers.

De algemene accountdoelstelling is om een bijdrage leveren aan de visie van BSR inzake het realiseren van een zo uniform mogelijk totaalpakket van producten en diensten, waarbij de accountmanager de klantbehoeften inventariseert en de verwachtingen over en weer managet.

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

Klanttevredenheidsonderzoek

BSR is gestart met een nieuw klanttevredenheidsonderzoek (KTO). De online enquête is eind augustus uitgezet op zowel ambtelijk niveau (accounthouders) als bestuurlijk niveau (leden algemeen bestuur). De resultaten van dit KTO zullen BSR in staat stellen om de dienstverlening richting haar deelnemers waar nodig te verbeteren.

4.3.2 Dienstverlening

Klantgerichtheid staat hoog in het vaandel. Wij voeren de dienstverlening, binnen de beschikbaar gestelde middelen, zo goed als mogelijk uit.

BSR is telefonisch (op alle werkdagen van 08:30 tot 12:30) en per (digitale) post bereikbaar. We blijven aanhaken op ontwikkelingen om vragen vanuit de klant zo snel en volledig mogelijk te beantwoorden.

Kwaliteit

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

Ook langs digitale weg bieden wij legio mogelijkheden voor belastingplichtigen om belastingzaken met BSR te regelen. De ontwikkelingen op dit vlak zullen onverminderd doorgaan. Wij blijven als BSR dan ook zeker aanhaken op de ontwikkelingen die onze dienstverlening naar een hoger plan kunnen tillen.

Kwantiteit

De telefonische bereikbaarheid van BSR is gemiddeld genomen goed. Wij streven ernaar om 95% van alle klanten die ons bellen binnen twee minuten te woord te staan. Dit is een scherpe doelstelling met het huidige aanbod aan inkomende telefonische contacten en een afdeling van nog geen 10 fte.

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

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

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

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

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

Naast het voorkomen van de klantvraag, proberen wij natuurlijk om met een maximale inzet onze klanten zo goed en snel als mogelijk te woord te staan en te reageren op vragen en berichten.

4.3.5 Prestatie-indicatoren Dienstverlening 2019	
	Stand per 30-08-2019
BSR is goed bereikbaar voor de burger op alle beschikbare kanalen:	
• gemiddelde wachttijd over 2019 is maximaal 120 seconden;	198 seconden
• na 120 seconden verbreken maximaal 5% van de klanten de verbinding voortijdig;	18,4%
• 90% van de non-voice activiteiten worden binnen de gestelde doorlooptijden verwerkt;	Op target
• MijnBSR is 24/7 beschikbaar via www.bsr.nl .	Op target

4.4 Ontwikkelingen

4.4.1 Processen

Gelet op de ontwikkelingen, zoals landelijke voorzieningen, is verregaande standaardisatie noodzakelijk. Hiertoe worden alle processen van BSR doorontwikkeld in nauwe samenwerking met ketenpartners.

4.4.2 Landelijke basisregistraties

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

4.4.3 Certificering ISO 9001:2015

BSR is vanaf haar oprichting ISO-gecertificeerd. De jaarlijkse audit is in het voorjaar uitgevoerd door een externe partij. De geconstateerde tekortkomingen worden intern opgepakt en hebben betrekking op interne audits en het beoordelen van de klanttevredenheid.

4.4.4 Functiewaardering

Om een aantrekkelijke werkgever te blijven is een nieuw functieboek, bestaande uit generieke functieprofielen en daarbij behorende waardering, vastgesteld.

Hiermee doen wij recht aan de belangen van onze medewerkers en sluiten wij aan bij de eisen en wensen op de arbeidsmarkt.

4.4.5 Preventief medisch onderzoek (PMO)

In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen hebben wij onze medewerkers een PMO aangeboden. Ongeveer de helft van de medewerkers heeft hiervan gebruik gemaakt, waardoor zij individueel inzicht hebben gekregen in hun eigen vitaliteit.

Voor een gedeelte van deze kosten komt BSR in aanmerking voor de ESF-subsidie.

4.4.6 Evaluatiemonitor

Om de organisatieperformance (gewenst resultaat met gewenste gedrag) en verbetermogelijkheden vanuit de invalshoek van de medewerkers in beeld te brengen, vindt ook dit jaar de BSR Evaluatiemonitor 2019 plaats. De resultaten van deze monitor worden samen met de medewerkers gevalideerd.

De uitkomsten worden meegenomen bij het opstellen van het (A3-) jaarplan BSR 2020.

4.4.7 Herhuisvesting

BSR verhuist eind 2019 naar haar nieuwe huisvesting. Dit is tevens het moment dat wij activity based zullen gaan werken: de medewerker kiest zelf voor de werkplek die past bij het werk van dat moment. Dat kan zowel op kantoor zijn als elders.

Uitgangspunt hierbij is de combinatie van vertrouwen geven en verantwoordelijkheid nemen. BSR staat hiermee aan het begin van een nieuwe fase van professionalisering.

Programma 1: HEFFEN

Doelstelling van het programma Heffen

Het tijdig, volledig, juist en optimaal opleggen van de aanslagen lokale belastingen. Om daaraan te kunnen voldoen, dienen diverse gegevensbronnen (geautomatiseerd) te worden verwerkt door BSR. In toenemende mate zijn deze gegevensbronnen basisregistraties (landelijke voorzieningen).

Bij basisregistraties is de bronhouder verantwoordelijk voor de juistheid van de daarin opgenomen gegevens. Wettelijk uitgangspunt voor de verwerking van gegevens uit een basisregistratie is dat de afnemer van deze gegevens uitgaat van de juistheid daarvan. De uitdaging voor BSR is om alle gegevens (geleverd door de bronhouders) die benodigd zijn voor de aanslagoplegging tijdig te verzamelen en verwerken.

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

• Speerpunten/ontwikkelingen programma Heffen 2019

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

Ontwikkelingen t/m augustus 2019

Aanslagen/beschikkingen

Tot en met 30 augustus 2019 zijn 585.000 belastingaanslagen (2.150.000 belastingregels) met een belastingopbrengst van € 273.000.000 opgelegd.

Productieoverleg

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

Afname landelijke voorziening WOZ (LV WOZ)

De LV WOZ is een centraal loket waar de WOZ-gegevens van alle Nederlandse gemeenten zijn opgenomen. Het doel hiervan is dat deze gegevens kunnen worden uitgewisseld tussen gemeenten, samenwerkingsverbanden, Kadaster, leveranciers, dienstverleners en Waarderingskamer. In plaats van periodieke uitwisseling van gegevens is met de komst van LV WOZ continu berichtenverkeer mogelijk. Alle gemeenten in Nederland zijn verplicht zich aan te sluiten op dit systeem dat onderdeel is van de basisregistraties. Eind 2019 wordt de benodigde software opgeleverd om data af te nemen van de LV WOZ ten behoeve van Waterschap Rivierenland. Naar verwachting zal deze afnamevoorziening in het voorjaar van 2020 in productie gaan.

Toekomst/verwachtingen

Landelijke voorzieningen en geautomatiseerd berichtenverkeer zijn ontwikkelingen die steeds verder geïmplementeerd worden. Belangrijk hierbij is dat wij controle houden op de kwaliteit van alle datastromen en tijdig kunnen anticiperen op eventuele uitval. Hierbij gaan we uit van het principe dat de bronhouder (leverancier van data) verantwoordelijk is voor de data. Wanneer data niet correct is, wordt dit teruggemeld aan de bronhouder. Ook informeert BSR de belastingplichtigen, waar van toepassing, dat wijzigingen doorgegeven dienen te worden aan de daartoe verantwoordelijke bronhouder.

Overzicht van baten en lasten programma Heffen 2019 (x € 1.000)				
	Rekening 2018	Primitieve begroting 2019	Voorjaars- nota 2019	Prognose 2019
Salarissen en sociale lasten	811	838	892	770
Overige personeelskosten	51	4	21	137
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>862</i>	<i>842</i>	<i>913</i>	<i>907</i>
Kapitaallasten	105	130	132	101
Automatiseringskosten	363	451	456	516
Gegevensaanlevering derden	122	157	145	88
Gebruikersvergoeding MijnOverheid	151	112	157	148
Overige kosten	442	430	450	464
Externe- en interne communicatie	0	0	0	0
Algemene kosten	3	1	1	1
Mutatie voorziening	0	0	0	0
Onvoorzien	0	21	15	0
Doorbelasting kosten overhead	956	1.005	1.102	1.025
Subtotaal lasten	3.004	3.149	3.371	3.250
Kwijtschelding derden	0	0	0	0
Vervolgingskosten	0	0	0	0
Rente	0	0	0	0
Bijdragen voor personeel	15	0	0	0
Investeringsbijdragen	43	62	62	43
Bijdragen deelnemers	2.820	2.960	3.032	2.878
Overige bijdragen deelnemers	152	90	176	160
Inkomensoverdracht Rijk	45	0	63	59
Subsidies	8	0	0	0
Subtotaal baten	3.083	3.112	3.333	3.140
Resultaat voor resultaatbestemming	79	-37	-38	-110
Reservemutaties				
Stortingen	154	38	37	37
Onttrekkingen	75	75	75	-147
Reservemutaties	79	-37	-38	-110
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2019 en prognose 2019

- Salarissen en sociale lasten:**
 Zoals vermeld bij de najaarsnota 2018 en voorjaarsnota 2019 is in juli 2018 de nieuwe CAO vastgesteld. De begroting 2019 is opgesteld in maart 2018.
 Per 01-01-2018 zijn de salarissen met 3,5% gestegen, per 01-01-2019 met 0,75% en per 01-04-2019 met 3,25%. Deze stijging was maar gedeeltelijk meegenomen in de begroting 2019.
 Daarnaast is er een kleine verschuiving van salarislasteren van de programma's Inn en Waarden naar het programma Heffen. Vacatureruimte is ingezet voor inhuur (overige personeelskosten). Dit resulteert in een daling per saldo van € 68.000.

- **Overige personeelskosten:**
Het opleidingsplan 2019 is door het MT vastgesteld. In de begroting 2019 stonden deze kosten op het programma Overhead, in de najaarsnota 2019 zijn deze op de juiste programma's geraamd (€ 15.000 programma Heffen). Daarnaast is er, met het oog op de nieuwe huisvesting en om klaar te zijn voor flexibel werken, een overeenkomst voor mobiele telefonie afgesloten. Hiervoor is € 6.000 van de post onvoorzien ingezet.
Er heeft een verschuiving plaatsgevonden van vacatureruimte naar inhuur (€ 112.000).
- **Kapitaallasten:**
De afnamefunctionaliteit LV WOZ (t.b.v. WSRL) wordt pas eind dit jaar opgeleverd. Deze wordt daarom vanaf 2020 afgeschreven. Hierdoor dalen ook de baten (investeringsbijdragen). De prioriteit ligt nu bij de migratie naar Centric. Hierdoor zijn een aantal investeringen in software vertraagd en vallen de kapitaallasten lager uit.
- **Automatiseringskosten:**
In 2018 zijn er diverse gesprekken gevoerd met Waterschap Rivierenland (WSRL) inzake de Service Level Agreement ICT. Uit deze gesprekken is gebleken dat WSRL de ICT-dienstverlening niet kan uitvoeren naar de eisen en wensen van BSR. Bovendien is door WSRL aangegeven dat, als BSR de huidige situatie in stand wil houden, de kosten structureel met € 200.000 stijgen. Na deze gesprekken is op 29 maart 2018 door Waterschap Rivierenland per 1 januari 2021 de Service Level Agreement ICT opgezegd.
De stijging van deze kosten wordt veroorzaakt door de éénmalige kosten om het technisch applicatiebeheer elders onder te brengen. Voor het grootste gedeelte van deze kosten wordt de resultaatbestemming bij de jaarrekening 2018 ingezet.
- **Gegevensaanlevering derden:**
De licentiekosten voor de Kamer van Koophandel-koppeling waren opgenomen onder deze post en zijn verschoven naar de post automatiseringskosten. Daarnaast zijn een aantal kosten voor beeldmateriaal, specifiek voor de deelnemende gemeenten van BSR, opgenomen onder het programma Waarderen.
- **Gebruikersvergoeding MijnOverheid:**
De verwachte kosten voor beheer en exploitatie van o.a. DigiD en MijnOverheid zijn naar verwachting € 148.000. Ook in 2019 worden deze kosten voor gemeenten gefinancierd middels een uitname vanuit het gemeentefonds. BSR brengt het gemeentelijke deel ad € 59.000 (40% van de totaalfactuur) in rekening bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).
De resterende 60% wordt doorbelast aan Avri en WSRL op basis van het aantal aanslagregels (verdeelsleutel van het programma Heffen) en is opgenomen onder Overige bijdragen deelnemers.
- **Overige kosten:**
Dit betreffen voornamelijk kosten voor het drukken en printen van belastingpost inclusief verzending hiervan. Vanaf 1 mei 2019 is hiervoor, na een Europese aanbesteding, een nieuwe overeenkomst afgesproken. De drie grote aanslagenruns (januari, februari en april) zijn echter nog conform oude prijsafspraken. Per saldo is de verwachting dat deze kosten stijgen met € 15.000.
Daarnaast is er € 10.000 opgenomen voor te betalen proceskostenvergoedingen, voornamelijk ter afhandeling van de bezwaarschriften ZUIB.
De totale overige kosten vallen € 36.000 hoger uit.
- **Doorbelasting kosten overhead**
Voor de doorbelasting van de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar betreffend programma op bladzijde 32.
- **Investeringsbijdragen**
Dit betreft de investeringsbijdragen "Meerdere jaren op één aanslagbiljet" voor Avri (€ 42.600).
De investeringsbijdrage voor de afnamefunctionaliteit LV WOZ WSRL wordt pas vanaf 2020 doorbelast.

- **Overige bijdragen deelnemers:**

Onder overige bijdragen deelnemers zijn de volgende baten opgenomen:

Beheer- en exploitatiekosten DigiD en MijnOverheid (WSRL)	€ 80.000
Bijsluiter WSRL	€ 60.000
Totaal WSRL	€ 140.000

Onderhoudskosten 'Meerdere jaren op één aanslagbiljet' (Avri)	€ 6.800
Beheer- en exploitatiekosten DigiD en MijnOverheid (Avri)	€ 9.300
Totaal Avri	€ 16.100

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

Programma 2: INNEN

Doelstelling van het programma Innén

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

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

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

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

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

Speerpunten/ontwikkelingen programma Innén 2019

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

Ontwikkelingen t/m augustus 2019

Betaalgemak

BSR streeft ernaar het betalen van de belastingaanslag zo eenvoudig mogelijk te maken voor de belastingplichtige. Ruim de helft van de belastingplichtigen maakt gebruik van automatische incasso, waarmee de belastingaanslag in acht termijnen van de rekening wordt afgeschreven. Belastingplichtigen die geen gebruik maken van automatische incasso kunnen via internetbankieren een overboeking doen. Ook is er op MijnBSR de mogelijkheid om de aanslag middels iDeal te voldoen.

Invordering

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

BSR participeert in het convenant Vroegsignalering van de gemeente Tiel.

Kwijtschelding

Doordat het proces om kwijtschelding aan te vragen is vereenvoudigd, is het aantal verzoeken gestegen en is de noodzaak ontstaan om de afwikkeling nog efficiënter uit te voeren.

Alle aanvragen worden maandelijks door het inlichtingenbureau getoetst. Wanneer er een belemmering tot toewijzing is geconstateerd, wordt indien noodzakelijk, een verzoek om aanvullende informatie verstuurd.

Na ontvangst van deze informatie wordt het verzoek individueel beoordeeld.

Dwanginvordering

De proactieve werkwijze van dwanginvordering is doorontwikkeld.

Als gevolg van een meer efficiënte inzet van de deurwaarders worden diverse regio's binnen het gebied meerdere keren per jaar bezocht en zijn wij ook in staat om de openstaande vorderingen buiten ons beheersgebied zelf in te vorderen en niet meer uit te besteden.

Herinneringsbrief

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

We merken dat de belastingschuldigen hierdoor in actie komen en er afspraken gemaakt worden over de betalingsmogelijkheden.

Toekomst/verwachtingen

Invordering

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

Prestatie-indicatoren programma Innen 2019		
	Stand per 30-08-2019	Toelichting
Bezwaar en Beroep		
BSR verklaart maximaal 0,5% van de opgelegde aanslagen per belastingjaar oninbaar.	Belastingjaar 2016: 0,49% Belastingjaar 2015: 0,46% Belastingjaar 2014: 0,50% Belastingjaar 2013: 0,47% Belastingjaar 2012: 0,45%	Over de belastingjaren 2013 t/m 2015 wordt niet meer actief ingevorderd. Er komen nog gelden binnen waarvoor betalingsregelingen zijn afgesproken.

Overzicht van baten en lasten 2019 programma Innén (x € 1.000)				
	Rekening 2018	Primitieve begroting 2019	Voorjaars- nota 2019	Prognose 2019
Salarissen en sociale lasten	1.014	1.102	1.130	1.081
Overige personeelskosten	154	61	105	145
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>1.168</i>	<i>1.163</i>	<i>1.235</i>	<i>1.226</i>
Kapitaallasten	69	92	68	53
Automatiseringskosten	218	269	250	339
Gegevensaanlevering derden	17	14	14	14
Gebruikersvergoeding MijnOverheid	0	28	0	0
Overige kosten	167	246	222	204
Externe- en interne communicatie	0	0	0	0
Algemene kosten	3	2	2	2
Mutatie voorziening	0	0	0	0
Onvoorzien	0	19	10	0
Doorbelasting kosten overhead	1.279	1.322	1.398	1.440
Subtotaal lasten	2.921	3.154	3.199	3.278
Kwijtschelding derden	12	0	0	
Vervolgingskosten	1.417	1.400	1.400	1.350
Rente	104	75	75	75
Bijdragen voor personeel	0	0	0	0
Overige bijdragen	0	0	0	5
Bijdragen deelnemers	1.503	1.777	1.822	1.869
Subsidies	0	0	0	0
Subtotaal baten	3.036	3.251	3.297	3.299
Resultaat voor resultaatbestemming	115	97	98	21
Reservemutaties				
Stortingen	115	97	98	98
Onttrekkingen	0	0	0	77
Reservemutaties	115	97	98	21
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2019 en prognose 2019

- Salarissen en sociale lasten:**
 Zoals vermeld bij de najaarsnota 2018 en voorjaarsnota 2019 is in juli 2018 de nieuwe CAO vastgesteld. De begroting 2019 is opgesteld in maart 2018.
 Per 01-01-2018 zijn de salarissen met 3,5% gestegen, per 01-01-2019 met 0,75% en per 01-04-2019 met 3,25%. Deze stijging was maar gedeeltelijk meegenomen in de begroting 2019.
 Daarnaast is er een kleine verschuiving van salarislasteren van het programma Innén naar het programma Heffen.

Vacatureruimte is ingezet voor inhuur (overige personeelskosten).

Dit resulteert in een daling per saldo van € 21.000.

- **Overige personeelskosten:**

Het opleidingsplan 2019 is door het MT vastgesteld. In de begroting 2019 stonden deze kosten op het programma Overhead, in de voorjaarsnota 2019 zijn deze op de juiste programma's geraamd (€ 26.000 programma Innén). Daarnaast is er, met het oog op de nieuwe huisvesting en om en klaar te zijn voor flexibel werken, een overeenkomst voor mobiele telefonie afgesloten. Hiervoor is € 9.000 van de post onvoorzien ingezet.

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

Er heeft een verschuiving plaatsgevonden van vacatureruimte naar inhuur (€ 34.000).

- **Kapitaallasten**

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

- **Automatiseringskosten:**

In 2018 zijn er diverse gesprekken gevoerd met Waterschap Rivierenland (WSRL) inzake de Service Level Agreement ICT. Uit deze gesprekken is gebleken dat WSRL de ICT-dienstverlening niet kan uitvoeren naar de eisen en wensen van BSR. Bovendien is door WSRL aangegeven dat, als BSR de huidige situatie in stand wil houden, de kosten structureel met € 200.000 stijgen. Na deze gesprekken is op 29 maart 2018 door Waterschap Rivierenland per 1 januari 2021 de Service Level Agreement ICT opgezegd.

De stijging van deze kosten wordt veroorzaakt door de éénmalige kosten om het technisch applicatiebeheer elders onder te brengen. Voor het grootste gedeelte van deze kosten wordt de resultaatbestemming bij de jaarrekening 2018 ingezet.

- **Gebruikersvergoedingen MijnOverheid**

Deze kosten zijn opgenomen onder het programma Heffen.

- **Overige kosten**

Dit betreffen bankkosten (€ 115.000) en kosten voor het drukken en printen van invorderingsdocumenten inclusief verzending hiervan (€ 87.000) en kosten inzake de ENSIA audit inzake aansluiting Suwinet (€ 3.000).

De invorderingskosten door derden (€ 20.000) zijn dit jaar door aanpassing van het proces niet nodig.

- **Doorbelasting kosten overhead**

Voor de doorbelasting van de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar betreffend programma op bladzijde 32.

- **Opbrengsten invorderingskosten**

BSR stuurt, conform de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman inzake maatschappelijk en sociaal invorderen, in plaats van een aanmaning met kosten voor de burger eerst een herinneringsbrief.

Er wordt € 50.000 minder aan vervolgingskosten in rekening gebracht bij belastingschuldigen. Hiermee was in de begroting 2019 geen rekening gehouden.

Programma 3: WAARDEREN

Doelstelling van het programma Waarderen

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

Hierbij dient uit te worden gegaan van het toetsingskader en de richtlijnen van de Waarderingskamer, die toezicht houdt op de uitvoering van de Wet WOZ.

Jaarlijks dient BSR voor alle onroerende zaken, die in het gebied van haar gemeentelijke deelnemers zijn gelegen, een WOZ-waarde naar de in de Wet WOZ opgenomen waardepeildatum vast te stellen.

Vervolgens dient de WOZ-waarde te worden vastgesteld bij een voor bezwaar vatbare beschikking. Deze beschikking wordt uit efficiencyoverwegingen in beginsel op hetzelfde aanslagbiljet vermeld als de belastingaanslagen.

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

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

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

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

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

Speerpunten/ontwikkelingen 2019

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

Ontwikkelingen t/m augustus 2019

WOZ-beschikkingen

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

Herwaardering

De jaarlijkse waardebepaling is inmiddels gestart. Deze waarden zijn noodzakelijk voor de berekening van de OZB-tarieven 2020.

Van inhoud naar oppervlakte

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

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

Toekomst/verwachtingen

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

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

Waarderingsmethodiek

Zowel intern als landelijk zijn er ontwikkelingen waardoor het proces van waarden efficiënter vorm gegeven kan worden. Modelmatig waarden en mogelijke toepassing van Artificial Intelligence worden hierbij onderzocht.

Overzicht van baten en lasten 2019 programma Waarden (x € 1.000)				
	Rekening 2018	Primitieve begroting 2019	Voorjaars- nota 2019	Prognose 2019
Salarissen en sociale lasten	1.041	1.190	1.167	1.106
Overige personeelskosten	257	60	100	162
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>1.298</i>	<i>1.250</i>	<i>1.267</i>	<i>1.268</i>
Kapitaallasten	58	138	76	61
Automatiseringskosten	142	198	128	196
Gegevensaanlevering derden	15	12	9	66
Gebruikersvergoeding MijnOverheid	0	0	0	0
Overige kosten	147	118	123	123
Projectkosten	100	230	377	427
Externe- en interne communicatie	0	0	0	0
Algemene kosten	0	1	1	1
Mutatie voorziening	0	0	0	0
Onvoorzien	0	19	12	0
Doorbelasting kosten overhead	864	952	949	982
Subtotaal lasten	2.624	2.918	2.942	3.124
Kwijtschelding derden	0	0	0	0
Vervolgingskosten	0	0	0	0
Rente	0	0	0	0
Bijdragen voor personeel	0	0	0	0
Investeringsbijdragen	0	0	0	0
Bijdragen deelnemers	2.684	2.858	2.882	2.976
Overige bijdragen deelnemers	0	0	0	0
Subsidies	0	0	0	0
Subtotaal baten	2.684	2.858	2.882	2.976
Resultaat voor resultaatbestemming	60	-60	-60	-148
Reservemutaties				
Stortingen	118	15	15	15
Onttrekkingen	58	75	75	-163
Reservemutaties	60	-60	-60	-148
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen (primitieve) begroting 2019 en prognose 2019

- **Salarissen en sociale lasten:**

Zoals vermeld bij de najaarsnota 2018 en voorjaarsnota 2019 is in juli 2018 de nieuwe CAO vastgesteld. De begroting 2019 is opgesteld in maart 2018.

Per 01-01-2018 zijn de salarissen met 3,5% gestegen, per 01-01-2019 met 0,75% en per 01-04-2019 met 3,25%. Deze stijging was maar gedeeltelijk meegenomen in de begroting 2019.

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

Dit resulteert per saldo in € 61.000 lagere salarissen en sociale lasten.

- **Overige personeelskosten:**

Het opleidingsplan 2019 is door het MT vastgesteld. In de begroting 2019 stonden deze kosten op het programma Overhead, in de voorjaarsnota 2019 zijn deze op de juiste programma's geraamd (€ 32.000).

Daarnaast is er, met het oog op de nieuwe huisvesting en om en klaar te zijn voor flexibel werken, een overeenkomst voor mobiele telefonie afgesloten. Hiervoor is € 7.000 van de post onvoorzien ingezet. De post inhuur is met € 63.000 verhoogd voor inhuur bij openstaande vacatures.

- **Kapitaallasten en automatiseringskosten:**

De implementatie van Key2Gebeurtenissen BAG-WOZ en BRK-WOZ is uitgesteld. Hierdoor vallen de kapitaallasten € 66.000 lager uit.

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

De hierbij geraamde onderhoudskosten vervallen daarmee ook voor 2019.

Per saldo resulteren deze ontwikkelingen in een voordeel van € 77.000 op de kapitaallasten en €64.000 op de onderhoudskosten (automatiseringskosten).

In 2018 zijn er diverse gesprekken gevoerd met Waterschap Rivierenland (WSRL) inzake de Service Level Agreement ICT. Uit deze gesprekken is gebleken dat WSRL de ICT-dienstverlening niet kan uitvoeren naar de eisen en wensen van BSR. Bovendien is door WSRL aangegeven dat, als BSR de huidige situatie in stand wil houden, de kosten structureel met € 200.000 stijgen. Na deze gesprekken is op 29 maart 2018 door Waterschap Rivierenland per 1 januari 2021 de Service Level Agreement ICT opgezegd.

De stijging van deze automatiseringskosten wordt veroorzaakt door de éénmalige kosten om het technisch applicatiebeheer elders onder te brengen. Voor het grootste gedeelte van deze kosten wordt de resultaatbestemming bij de jaarrekening 2018 ingezet.

- **Gegevensaanlevering derden:**

Uit nader onderzoek blijkt dat kosten voor beeldmateriaal voornamelijk worden toegepast in het programma Waarderen, oftewel specifiek voor de acht deelnemende gemeenten van BSR. Deze kosten ad € 57.000 zijn daarom verschoven van het programma Heffen naar het programma Waarderen.

- **Projectkosten**

In 2021 moet het project 'van inhoud naar oppervlakte' afgerond zijn, zodat de herwaardering 2022 op basis van grondoppervlakte kan plaatsvinden. Hiermee voldoet BSR aan de wettelijke bepalingen. Zowel in de begroting 2018 als in de begroting 2019 en de meerjarenraming 2020-2022 was een inschatting van de kosten gemaakt. Op basis van een datascan en een plan van aanpak zijn jaarlijks incidentele budgetten opgenomen voor uit te voeren werkzaamheden door derden.

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

De verwachte kosten voor 2019 zijn € 427.000. Bij de resultaatbestemming 2018 is € 50.000 gestort in een reserve, per saldo resulteert dit in € 377.000 aan projectkosten

- **Doorbelasting kosten overhead**

Voor de doorbelasting van de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar betreffend programma op bladzijde 32.

Programma 4: BAG/Wkpb

Doelstelling van het programma

Het tijdig, volledig, juist en optimaal uitvoeren van de Wet Basisregistraties Adressen en Gebouwen (Wet BAG) alsmede de Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen onroerende zaken (WKPB) voor twee van haar gemeentelijke deelnemers, namelijk de gemeenten IJsselstein en Montfoort.

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

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

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

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

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

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

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

Speerpunten/ontwikkelingen 2019

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

Ontwikkelingen t/m augustus 2019

Implementatie nieuwe Wet Basisregistratie Adressen en Gebouwen; BAG 2.0

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

Gebeurtenisgericht werken

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

Taxeren van woningen op gebruiksoppervlakte

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

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

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

Toekomst/verwachtingen

De uitdaging is om de BAG- en WOZ-processen zoveel mogelijk in elkaar schuiven om zodoende een efficiëntieslag te kunnen bewerkstelligen. Dit wordt meegenomen in de procesoptimalisatie.

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

Overzicht van baten en lasten 2019 programma BAG/Wkpb (x € 1.000)				
	Rekening 2018	Primitieve begroting 2019	Voorjaars- nota 2019	Prognose 2019
Salarissen en sociale lasten	62	62	67	53
Overige personeelskosten	0	1	1	15
<i>Totaal personeelskosten</i>	62	63	68	68
Kapitaallasten	5	2	2	2
Automatiseringskosten	24	21	21	22
Gegevensaanlevering derden	0	0	0	0
Overige kosten	0	0	0	0
Externe- en interne communicatie	0	0	0	0
Algemene kosten	0	0	0	0
Onvoorzien	0	1	1	0
Doorbelasting kosten overhead	26	25	26	23
Subtotaal lasten	117	112	118	115
Rente	0	0	0	0
Bijdragen voor personeel	0	0	0	0
Bijdragen deelnemers	118	112	118	114
Subtotaal baten	118	112	118	114
Resultaat voor resultaatbestemming	1	0	0	-1
Reservemutaties				
Stortingen	1	0	0	0
Onttrekkingen	0	0	0	1
Reservemutaties	1	0	0	-1
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen (primitieve) begroting 2019 en prognose 2019

- Salarissen en sociale lasten:**

Zoals vermeld bij de najaarsnota 2018 en voorjaarsnota 2019 is in juli 2018 de nieuwe CAO vastgesteld. De begroting 2019 is opgesteld in maart 2018.

Per 01-01-2018 zijn de salarissen met 3,5% gestegen, per 01-01-2019 met 0,75% en per 01-04-2019 met 3,25%. Deze stijging was maar gedeeltelijk meegenomen in de begroting 2019.

Vacatureruimte wordt ingezet voor inhuur (overige personeelskosten).

- Doorbelasting kosten overhead**

Voor de doorbelasting van de kosten van het programma Overhead verwijzen wij u naar betreffend programma op bladzijde 32.

Programma 5: OVERHEAD

Doelstelling van het programma

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

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

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

Speerpunten/ontwikkelingen 2019

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

Overzicht van baten en lasten 2019 programma Overhead (x € 1.000)				
	Rekening 2018	Primitieve begroting 2019	Voorjaars- nota 2019	Prognose 2019
Salarissen en sociale lasten	1.349	1.546	1.467	1.403
Overige personeelskosten	516	445	618	610
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>1.865</i>	<i>1.991</i>	<i>2.085</i>	<i>2.013</i>
Kapitaallasten	5	23	24	28
Automatiseringskosten	88	61	151	146
Gegevensaanlevering derden	0	0	0	0
Gebruikersvergoeding MijnOverheid		0	0	0
Overige kosten	105	118	118	20
Externe- en interne communicatie	45	25	25	25
Algemene kosten	217	177	196	314
Huisvesting	358	443	443	380
Facilitaire ondersteuning	133	145	145	142
Informatiebeleid & automatisering	298	243	244	292
Personeel & Organisatie	39	44	44	38
Klachtenafhandeling	0	0	0	0
<i>Totaal ondersteuning</i>	<i>828</i>	<i>875</i>	<i>876</i>	<i>852</i>
Kosten herhuisvesting	0	0	0	34
Mutatie voorziening	67	0	0	45
Onvoorzien	0	34	0	0
Subtotaal lasten	3.125	3.304	3.475	3.477
Doorbelasting programma Heffen	956	1.005	1.102	1.025
Doorbelasting programma Innen	1.279	1.322	1.398	1.440
Doorbelasting programma Waarden	864	952	949	982
Doorbelasting programma BAG/Wkpb	26	25	26	23
Subsidies				7
Subtotaal baten	3.125	3.304	3.475	3.477
Resultaat voor resultaatbestemming	0	0	0	0
Reservemutaties				
Stortingen	0	0	0	0
Onttrekkingen	0	0	0	0
Reservemutaties	0	0	0	0
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen (primitieve) begroting 2019 en prognose 2019

- **Salarissen en sociale lasten:**
Zoals vermeld bij de najaarsnota 2018 en voorjaarsnota 2019 is in juli 2018 de nieuwe CAO vastgesteld. De begroting 2019 is opgesteld in maart 2018.

Per 01-01-2018 zijn de salarissen met 3,5% gestegen, per 01-01-2019 met 0,75% en per 01-04-2019 met 3,25%. Deze stijging was maar gedeeltelijk meegenomen in de begroting 2019. Gezien de span of control van de manager is de afdeling Backoffice en Waarderen gesplitst naar de afdeling Innen en de afdeling Waarderen, Bezwaar & Beroep. Er is medio 2019 een nieuwe manager aangesteld (kosten 2019 € 55.000).

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

Vacatureruimte bij Ontwikkeling en Ondersteuning is gedeeltelijk ingezet voor de inzet van juridische, fiscale en overige expertise (algemene kosten) en voor overige inhuur (overige personeelskosten). Per saldo resulteert dit in € 143.000 lagere salarissen en sociale lasten.

- **Overige personeelskosten:**

Het opleidingsplan 2019 is door het MT vastgesteld. In de begroting 2019 stonden deze kosten op het programma Overhead, in de voorjaarsnota 2019 zijn deze op de juiste programma's geraamd. Daarnaast is er, met het oog op de nieuwe huisvesting en om en klaar te zijn voor flexibel werken, een overeenkomst voor mobiele telefonie afgesloten. Hiervoor is € 4.000 van de post onvoorzien ingezet. De stijging van de overige personeelskosten worden verder veroorzaakt door het overhevelen van het budget voor salarissen en sociale lasten naar overige personeelskosten

- **Automatiseringskosten**

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

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

Per saldo resulteert dit in een stijging van € 85.000. Hiervoor is € 30.000 van de post onvoorzien ingezet.

- **Overige kosten en algemene kosten**

De overige kosten en algemene kosten stijgen samen van € 295.000 conform de primitieve begroting naar € 334.000 bij de prognose 2019. De € 39.000 hogere kosten ontstaan door o.a. hogere accountantskosten, kosten voor de inzet van juristen, fiscalisten, aanbestedingen en consultancy (gedeeltelijk gedekt uit de vacatureruimte), alsmede de kosten voor het adviesbureau dat BSR heeft begeleid bij de functiewaardering (€ 9.000). Laatstgenoemde was begroot in 2018, maar uitgelopen naar 2019.

- **Kosten ondersteuning**

Dit betreffen de kosten die door WSRL aan BSR in rekening worden gebracht. De in de prognose opgenomen bedragen zijn conform de voorschotnota's.

- **Kosten herhuisvesting**

BSR zal uiterlijk eind december verhuizen naar het kantoorpand aan de Stationsstraat 4-8 te Tiel. Om dit te realiseren is het onvermijdelijk om al een aantal kosten in 2019 te maken.

- **Mutatie voorziening**

BSR heeft van één medewerker afscheid moeten nemen. Hiervoor is een eenmalige storting noodzakelijk in de voorziening voormalig personeel.

Verzoek tot besluit

Ten behoeve van	Algemeen bestuur
Vergaderdatum	24 oktober 2019
Agendapunt	4b
Onderwerp	Najaarsnota 2019
Bijlagen	Najaarsnota 2019
Naam opsteller	B. van Osch-de Weerd <i>Financieel controller</i>
Datum	10 oktober 2019

Korte toelichting

Bijgevoegd treft u de najaarsnota 2019 aan. In deze rapportage informeren wij u op hoofdlijnen over de realisatie van de uitvoering en overige ontwikkelingen tot op heden in 2019.

De totale deelnemersbijdrage stijgt t.o.v. de primitieve begroting met 1,7%. Zoals in de voorjaarsnota vermeld zijn de voornaamste oorzaken hiervan de geraamde kosten 2019 voor het project van inhoud naar oppervlakte en de stijging van de salarissen als gevolg van de CAO-stijging.

Uit nader onderzoek blijkt dat kosten voor beeldmateriaal voornamelijk worden toegepast in het programma Waarderen, deze kosten ad € 57.000 zijn daarom verschoven van het programma Heffen naar het programma Waarderen.

Bij het vaststellen van de jaarstukken 2018 in het algemeen bestuur van juli 2019 is conform de resultaatbestemming € 237.000 gestort in bestemmingsreserves. Bij de reservemutaties ziet u in de kolom prognose 2019 dat dit bedrag wordt onttrokken.

Door het laten vrijvallen van een aantal budgetten waaronder de posten onvoorzien is de bijdragen deelnemers per saldo € 17.000 lager dan opgenomen in de voorjaarsnota.

Conform artikel 30, lid 9 van de GR BSR (de totale bijdrage voor de deelnemers wijzigt met minder dan 3% ten opzichte van de vastgestelde primitieve begroting) hoeft de najaarsnota niet voor zienswijze naar de raden en besturen.

Door het vaststellen van de najaarsnota door het algemeen bestuur d.d. 24 oktober 2019 worden de budgetten geaccordeerd.

Gevraagd besluit

Vaststellen van de najaarsnota 2019

Vervolgactie

n.v.t.

Openbaar ja

Parafen voor akkoord

Directeur BSR
G.M. Scholtus

Datum

24-12-2019

Voorzitter Dagelijks bestuur BSR
J.H.L.M. de Vreede

Datum

Voorzitter Algemeen bestuur BSR
J.H.L.M. de Vreede

Datum

Verzoek tot besluit

Ten behoeve van [Algemeen bestuur](#)
 Vergaderdatum [24 oktober 2019](#)
 Agendapunt [4a](#)
 Onderwerp [Accorderen investeringskredieten 2019](#)
 Bijlagen
 Naam opsteller [B. van Osch, financieel controller](#)
 Datum [24 oktober 2019](#)

Korte toelichting

Bij het opstellen van de begroting 2019 is rekening gehouden met investeringen. De financiële lasten hiervan (afschrijving) zijn opgenomen in de begroting 2019, najaarsnota 2019 en de begroting 2020 inclusief meerjarenbegroting 2021–2023.

De investeringskredieten 2019 dienen nog te worden geaccordeerd.

Gevraagd besluit: accorderen investeringskredieten 2019

Afnamefunctionaliteit LV WOZ	€ 130.000
Key2Belastingen functionaliteit 2019	€ 95.000
Digitaal archief/multi Channel	€ 42.000
BAG 2.0	€ 41.000
Digitale balie, burger- en bedrijvenportaal	€ 16.000
Ontvangstbevestigingen	€ 13.000
AVG proof	€ 13.000
Terugmeldvoorziening Key2data	€ 12.000
Uitbreiding interne Portal, AVG proof maken digitale balie	€ 12.000
Kwijtschelding 2.0	€ 9.000
NHR aansluiten op Key2belastingen	€ 5.000
Verbouwing Stationsstraat 4-8	€ 560.000
Kantoormeubilair	€ 325.000
Hardware	€ 198.000
Audiovisuele middelen	€ 134.000
Overige investeringen ICT	€ 139.000
Energiebesparingsplicht	€ 80.000
Totaal investeringen	€ 1.824.000

Vervolgactie

n.v.t.

Openbaar ja / nee

Ja

Parafen voor akkoord

Directeur BSR
G.M. Scholtus

Datum

24-10-2019

Voorzitter Dagelijks bestuur BSR
J.H.L.M. de Vreede

Datum

Voorzitter Algemeen bestuur BSR
J.H.L.M. de Vreede

Datum