

Voorjaarsnota BSR 2016

Tiel, 12 mei 2016

1. VOORWOORD	3
2. OVERZICHT VAN BATEN EN LASTEN 2016	4
3. BIJDAGEN DEELNEMERS 2016	5
4. ALGEMEEN & ONTWIKKELINGEN	
4.1 Speerpunten in 2016	6
4.2 Bedrijfsvoering	8
4.3 Dienstverlening	10
4.4 Ontwikkelingen	12
5. TOELICHTING PER PROGRAMMA	
Programma 1: Heffen	
A. Kern van het programma Heffen	13
B. Speerpunten/ontwikkelingen programma Heffen 2016	13
C. Ontwikkelingen t/m april 2016	13
D. Toekomst/verwachtingen	14
E. Prestatie-indicatoren programma Heffen	15
F. Overzicht van baten en lasten programma Heffen 2016	16
Programma 2: Innen	
A. Kern van het programma Innen	17
B. Speerpunten/ontwikkelingen programma Innen 2016	17
C. Ontwikkelingen t/m april 2016	17
D. Toekomst/verwachtingen	18
E. Prestatie-indicatoren programma Innen	19
F. Overzicht van baten en lasten programma Innen 2016	20
Programma 3: Waarderen	
A. Kern van het programma Waarderen	21
B. Speerpunten/ontwikkelingen programma Waarderen 2016	21
C. Ontwikkelingen t/m april 2016	22
D. Toekomst/verwachtingen	23
E. Prestatie-indicatoren programma Waarderen	24
F. Overzicht van baten en lasten programma Waarderen 2016	25
Programma 4: BAG/WKPB	
A. Kern van het programma BAG	26
B. Speerpunten/ontwikkelingen programma BAG 2016	26
C. Ontwikkelingen t/m april 2016	26
D. Toekomst/verwachtingen	27
E. Prestatie-indicatoren programma BAG	28
F. Overzicht van baten en lasten programma BAG 2016	29

1. VOORWOORD

Voor u ligt de Voorjaarsnota 2016 van Belastingen Rivierenland (BSR).
In deze rapportage informeren wij u op hoofdlijnen over de realisatie van de uitvoering en overige ontwikkelingen.

De focus van BSR ligt in 2016 op de kwaliteit van de data, eenduidige processen en groei door acquisitie.

Het management en de medewerkers van BSR streven hierbij naar het realiseren van een volgende stap in het traject van Performance Improvement, te weten het verbeteren van zowel resultaten als houding en gedrag.

Tiel, 12 mei 2016

G.M. Scholtus
directeur

2. OVERZICHT VAN BATEN EN LASTEN 2016

Overzicht van baten en lasten 2016 (x € 1.000)			
	Rekening 2015	Primitieve begroting 2016	Prognose 2016 *)
Salarissen en sociale lasten	4.044	4.335	4.159
Overige personeelskosten	751	593	954
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>4.795</i>	<i>4.928</i>	<i>5.113</i>
Kapitaallasten	218	218	312
Automatiseringskosten	624	650	650
Gegevensaanlevering derden	146	141	147
Overige kosten heffen en innen	819	800	823
Externe- en interne communicatie	21	20	20
Algemene kosten	190	178	190
Huisvesting	386	396	396
Facilitaire ondersteuning	141	150	150
Informatiebeleid & automatisering	255	249	249
Personeels & Organisatie	38	40	40
Klachtenafhandeling	0	5	5
<i>Totaal ondersteuning</i>	<i>820</i>	<i>840</i>	<i>840</i>
Storting voorziening	223	0	0
Onvoorzien	0	79	0
Subtotaal lasten	7.856	7.854	8.095
Kwijtschelding derden	35	25	25
Vervolgingskosten	1.519	1.400	1.450
Rente	59	13	53
Bijdragen voor personeel	12	0	0
Investeringsbijdragen deelnemers	0	0	65
Bijdragen deelnemers	6.370	6.561	6562
Overige bijdragen deelnemers			60
Subtotaal baten	7.995	7.999	8.215
Resultaat voor resultaatbestemming	139	145	120
Reservemutaties			
Stortingen	150	150	150
Onttrekkingen	11	5	30
Reservemutaties	139	145	120
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

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

3. BIJDRAGEN DEELNEMERS 2016

In onderstaande tabel ziet u de gevolgen van de geraamde uitkomsten over 2016 voor de deelnemers van BSR.

Bijdragen per deelnemer (x € 1.000)		
	Begroting 2016	Prognose 2016
AVRI*	335	333
Culemborg	366	369
Geldermalsen	335	337
IJsselstein	554	555
Lingewaal	133	137
Maasdriel	295	300
Montfoort	229	233
Neerijnen	141	144
Tiel	549	553
West Maas en Waal	242	247
Wijk bij Duurstede	317	319
WSRL	3.066	3.035
Totaal	6.561	6.562

*) exclusief investeringsbijdrage "Meerdere jaren op één aanslagbiljet" ad € 65.000

4. ALGEMEEN & ONTWIKKELINGEN

4.1 SPEERPUNTEN IN 2016

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, Geldermalsen, IJsselstein, Lingewaal, Maasdriel, Montfoort, Neerijnen, Tiel, West Maas en Waal, Wijk bij Duurstede, Avri en Waterschap Rivierenland.

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. Door ons te richten op een zo hoog mogelijke productie, kwaliteit en service tegen zo laag mogelijke kosten wordt invulling gegeven aan de strategische doelstellingen van BSR: kostenverlaging en groei.

BSR wil haar dienstverlening voortdurend verbeteren in het belang van haar deelnemers en burgers.

4.1.2 Missie & visie BSR

Het managementteam is 2016 gestart met het opnieuw vaststellen van de missie 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 markt vraag. Hierbij verbinden wij een efficiënte gegevensverwerking voor burgers en overheden transparant aan de laagste integrale kostprijs. *Van gegevens naar waarde, BSR uw partner!*

Vervolgens hebben wij nagedacht over de richting waar BSR heengaat en wat wij willen bereiken in de komende jaren.

Visie 2016-2018

In 2018 verwerken wij informatie door middel van gestandaardiseerde processen en communiceren wij met betrokkenen waar mogelijk digitaal. Binnen de overeengekomen Service Level Agreement vallen we op door onze onbegrensde klantgerichtheid. Bovendien behoren wij aantoonbaar tot de beste dienstverleners in ons vakgebied en vormen daardoor een onweerstaanbare partner voor potentiële deelnemers.

Kern- en streefwaarden

Onze kernwaarde resultaatgerichtheid en onze streefwaarden betrokkenheid en klantgerichtheid geven ons hierbij richting hoe ons te gedragen binnen BSR.

4.1.3 Performance Improvement

Onderscheidend vermogen ontstaat 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, waardoor faalkosten afnemen. Dit vraagt verandering in processen, besturing, gedrag en leiderschap, en zal resulteren in een cultuur van continu leren, wat bijdraagt aan de geadopteerde Lean filosofie.

Dit traject Performance Improvement continueren wij in 2016.

4.1.4 Wat willen we bereiken?

In 2018 willen wij het volgende gerealiseerd hebben:

1. Wij beheren minimaal 150.000 WOZ-objecten.
2. Onze deelnemers maken gebruik van al onze diensten.
3. Onze bedrijfsvoering is inzichtelijk en volledig transparant.
4. Wij leveren diensten tegen de laagste integrale kostprijs.
5. Klanten waarderen onze dienstverlening minimaal met een nader vast te stellen score.

Focus 2016

Daarom ligt onze focus in 2016 op de volgende drie onderwerpen:

1. Kwaliteit van data (kengetallen). Dit leidt tot structurele borging van de kwaliteit van data.
2. Processen eenduidig in kaart brengen. Dit zorgt ervoor dat er meer grip ontstaat op o.a. processen, autorisaties, taken en verantwoordelijkheden en informatiestromen.
3. Groei door acquisitie. Dit leidt tot meer deelnemers.

Ontwikkelingen in 2016

Voortgaande digitalisering en automatisering.

De meerwaarde van digitalisering en automatisering op de diverse bedrijfsonderdelen is voor een uitvoeringsorganisatie als BSR evident. Met nader onderzoek, uitwerking en waar mogelijk implementatie geven wij invulling aan onze visie op digitalisering. De ontwikkeling en opleiding van onze medewerkers is hierbij van belang; de innovatiekracht zit uiteindelijk in onze mensen.

Voldoen aan wet- en regelgeving

Het vakgebied rondom lokale belastingen is aan veel wettelijke ontwikkelingen onderhevig. BSR streeft ernaar om ook in 2016 op een zo efficiënt mogelijke wijze aan deze regelgeving te voldoen. Hierbij spelen met name de aansluiting op de landelijke voorzieningen, aanscherping van de eisen van de Waarderingskamer en aanpassing van de controlestandaarden van de accountant een belangrijke rol.

4.2 BEDRIJFSVOERING

4.2.1 Jaarstukken 2015

De jaarstukken 2015 zijn in maart 2016 afgerond en voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring. Het Dagelijks bestuur biedt de jaarstukken, na advies van de Auditcommissie, aan het Algemeen bestuur aan. De jaarstukken staan ter vaststelling op de agenda van het Algemeen bestuur van 23 juni 2016. De deelnemers kunnen tot uiterlijk 6 juni a.s. hun zienswijzen indienen.

4.2.2 Financiële verantwoordingen 2015

Op 10 maart jl. heeft onze accountant (BDO Audit en Assurance B.V.) bij alle financiële verantwoordingen 2015 per deelnemer een goedkeurende controleverklaring afgegeven.

4.2.3 Begroting 2016

De begroting 2016, inclusief meerjarenbegroting 2017-2021, is op 11 april 2016 aan de deelnemers verstuurd. De (meerjaren)begroting is ter besluitvorming geagendeerd voor de vergadering van het Algemeen bestuur op 23 juni 2016. De deelnemers kunnen tot uiterlijk 6 juni a.s. hun zienswijzen indienen.

4.2.4 Relatiebeheer

Service Level Agreement (SLA) met deelnemers

Dit jaar wordt voor het tweede jaar conform de overeengekomen Service Level Agreement gewerkt. Naast de daarin opgenomen afspraken, wordt dit jaar bekeken hoe een afname kan worden gerealiseerd van het aantal individuele (ad hoc) vragen per deelnemer, die worden gesteld aan onze accountmanager. Deze vraagstellingen zorgen voor veel extra werkzaamheden binnen diverse onderdelen van onze organisatie.

Inloopsprekuren

Jaarlijks organiseert BSR, na de aanslagrun van 28 februari, een zogenaamd inloopsprekuren op locatie bij de deelnemende gemeenten. Tijdens deze spreekuren kunnen de burgers nadere uitleg krijgen over hun aanslag en/of de vastgestelde WOZ waarde en verder alle voorkomende vragen. Indien van toepassing werd ook hulp geboden bij het indienen van een WOZ-bezwaarschrift.

Daarnaast was het mogelijk om vooraf een afspraak te maken, waardoor zowel de burger als de BSR-medewerker zich kon voorbereiden. Deze inlooptdagen hebben plaatsgevonden in de periode 7 maart t/m 16 maart 2016 en werden in totaal door 118 personen bezocht. Een lichte stijging ten opzichte van 2015. De reacties van de bezoekers waren zeer positief. Ook dit jaar werden veruit de meeste vragen gesteld over de WOZ.

4.2.5 Jaarverslag Klachten 2015

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

Begin 2016 heeft de klachtencoördinator van BSR het jaarverslag Klachten 2015 gepresenteerd. Uit dit jaarverslag blijkt dat het aantal klachten wederom in lijn ligt met voorgaande jaren. Verhoudingsgewijs is het aantal klachten over bejegening in 2015 wat gestegen. In het jaarverslag is het aantal klachten voor het eerst afgezet tegen het aantal telefonische klantcontacten dat BSR heeft met burgers en bedrijven. Hieruit blijkt dat het aantal klachten gering is en in de loop der jaren, ondanks de toename van het aantal telefonische klantcontacten, stabiel blijft.

In 2016 zullen de correctieve en preventieve maatregelen per klacht nadrukkelijker worden vermeld in het jaarverslag. Het MT onderneemt actie om het aantal klachten dat betrekking heeft op de bejegening door BSR, te laten dalen in 2016. Hieraan zal met name aandacht worden besteed tijdens de dag-/weekstarts en de individuele functioneringsgesprekken.

4.2.6 Verbeteren bedrijfsvoering

Vanaf begin 2015 zijn management en medewerkers onder begeleiding van adviseurs van Aicon Arnhem en onze performance coach aan de slag gegaan om verbetering aan te brengen in de performance van BSR. Dit traject richt zich op het verbeteren van performance in termen van resultaten, houding en gedrag. Hierbij spelen cultuuraspecten een belangrijke rol. Met een focus op projectmatig werken, lean werken en procesverbetering zijn goede resultaten geboekt in onze wijze van werken. Dit wordt merkbaar gewaardeerd, zowel door medewerkers als managers. Wij zullen dit traject dan ook continueren in 2016.

4.2.7 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim in het eerste kwartaal van 2016 was 6,7%.

Zorgpunt ligt, zoals ook in 2015, bij het langdurig verzuim. Begin dit jaar waren vier medewerkers nog langdurig ziek, waarvan drie medewerkers om niet-werkgerelateerde redenen. Inmiddels heeft een van deze medewerkers de organisatie verlaten. Twee medewerkers zijn recent gestart met re-integratie. Daarnaast is een langdurig zieke medewerker deels afgekeurd, waardoor zijn arbeidscontract is aangepast. Naast het persoonlijke aspect heeft het ziekteverzuim een flinke impact op de operatie en legt dit druk op de begroting. Het blijft een zorgpunt, waarvoor veel aandacht is van het managementteam, in nauwe samenwerking met de HR-functionaris en de Arboarts.

4.3 DIENSTVERLENING

4.3.1 Contacten met burgers

Contacten met burgers verlopen via diverse kanalen. Telefonie blijft nog altijd het meest gebruikte kanaal. Wel zien wij steeds meer een verschuiving naar de digitale kanalen, zoals de BSR-website en het digitaal loket (MijnBSR).

Na de lancering van de nieuwe website, welke is gebaseerd op zogenaamde Toptaken, zien wij dat de website steeds frequenter door burgers wordt bezocht om informatie op te vragen of om belastingzaken zelf te kunnen regelen via het digitaal loket. Vanaf de lancering van de nieuwe website trekt onze website 4x meer bezoekers dan in de oude situatie, een positieve ontwikkeling.

Vanaf maart 2016 biedt BSR burgers ook de mogelijkheid om de belastingaanslag via iDEAL te voldoen. Van deze mogelijkheid wordt inmiddels frequent gebruik gemaakt.

Ook in 2016 blijven wij werken aan de mogelijkheden voor burgers om belastingzaken zoveel mogelijk zelf en digitaal te kunnen regelen. Van belang blijft hierbij: 'digitaliseren wat kan, contact waar het behoeft'.

In het najaar van 2016 zal BSR gebruik gaan maken van een nieuwe telefooncentrale. Deze centrale biedt ons de mogelijkheid tot:

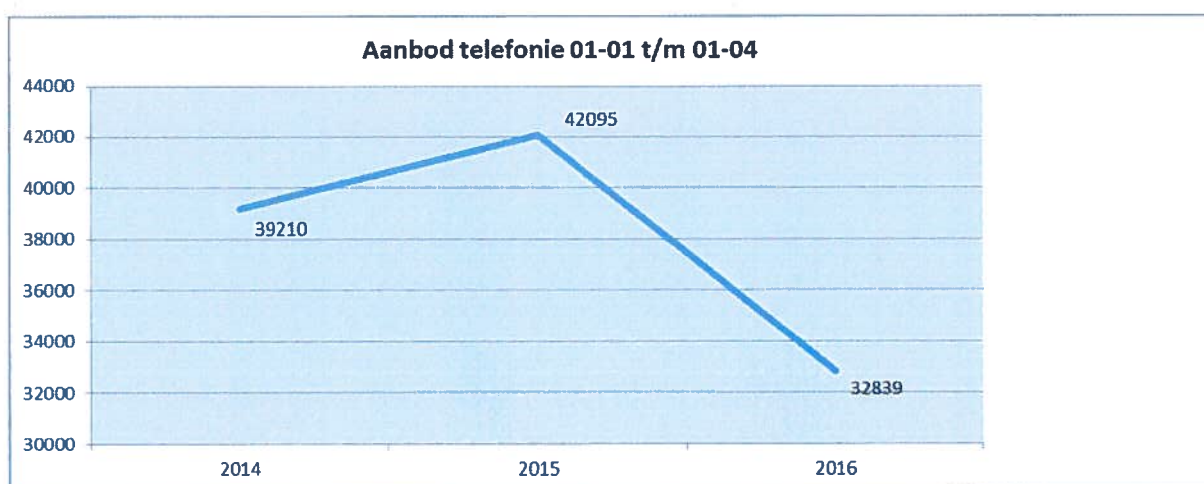
- het snel anticiperen op actuele klantvragen en calamiteiten;
- het aanbieden van Selfservice via het telefoonmenu;
- klantherkenning op basis van het aanslagnummer;
- werkplekonafhankelijk werken en daarmee een verhoogde flexibiliteit.

Het inrichten van deze nieuwe centrale moet leiden tot een verdere reductie van het aanbod aan telefoongesprekken.

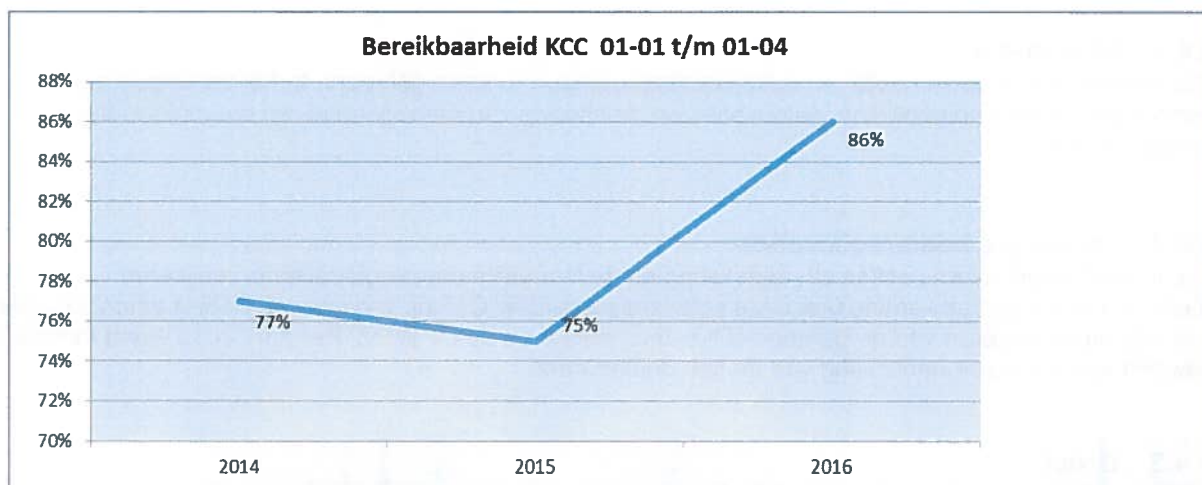
4.3.2 Bereikbaarheid telefonie

Ondanks het nog altijd grillige aanbod aan telefonie, zien we in de eerste maanden van 2016 dat de acties die zijn ingezet om het telefonie aanbod te reduceren zijn vruchten begint af werpen.

Voorgaande jaren was een stijgende lijn in het aanbod aan telefonie zichtbaar. Deze stijgende lijn is nu doorbroken en wij zien in de eerste 4 maanden van 2016 een reductie van het aanbod van 15% t.o.v. de eerste 4 maanden in 2015.



Daarnaast is onze bereikbaarheid t.o.v. dezelfde periode vorig jaar met 11% gestegen naar 86%.



Om uiteindelijk 95% bereikbaarheid te realiseren, is het van belang om snel te kunnen opschalen op piekmomenten. Hiervoor is binnen de huidige organisatie onvoldoende capaciteit. Wij bekijken de mogelijkheden om dit op een andere wijze op te lossen. Daarnaast zal ook de inrichting van de nieuwe telefooncentrale bij gaan dragen aan een betere bereikbaarheid.

Al met al zien wij een stijgende lijn in de resultaten van het KCC en staan er diverse acties op touw om deze resultaten nog verder te verbeteren.

4.3.3 Ontwikkelingen interne Portal

Naast telefonie handelt het KCC ook alle eerstelijns klantcontacten af die via andere kanalen binnen komen. Denk hierbij aan fysieke post, aanvragen via het contactformulier en aanvragen via het digitaal loket.

Alle fysieke post wordt door het KCC gescand, verwerkt en waar nodig doorgezet. Aangezien dit grote volumes betreft, is een efficiënte afhandeling cruciaal om deze werkstromen binnen de gestelde termijnen te verwerken. In het eerste kwartaal van 2016 zijn er dan ook diverse ontwikkelingen geweest in onze interne portal om zowel de fysieke post als de zaken die binnenkomen via het digitaal loket sneller en efficiënter af te kunnen handelen.

De eerste bevindingen zijn positief te noemen. Door efficiëntere afhandeling van deze stromen, kunnen wij meer manuren inzetten op telefonie, wat weer ten goede komt aan de bereikbaarheid. Ook op dit vlak blijven we verder doorontwikkelen.

4.4 ONTWIKKELINGEN

4.4.1 Processen

Momenteel worden onze hoofd- en subprocessen opnieuw in kaart gebracht. In het verlengde hiervan worden ook de interne controles, autorisaties en monitoring van management- en stuurinformatie meegenomen.

4.4.2 Landelijke basisregistraties

Momenteel lopen diverse acties om aansluiting op de landelijke basisregistraties te realiseren. Hierbij is nauwe samenwerking met onze softwareleverancier Centric van belang. BSR is eind 2015 gestart met het implementeren van de gemeentelijke deelnemers op de LV WOZ. Per april 2016 wordt inmiddels gewerkt aan de vierde aansluiting van de tien deelnemers.

4.4.3 Groei

BSR streeft naar groei van het aantal deelnemers. Vanuit het acquisitietraject lopen diverse contacten met potentiële deelnemers. Over het algemeen zijn dit langdurige trajecten. Vanuit directie en bestuur worden acties ondernomen en diverse mogelijkheden onderzocht.

4.4.4 Ontwikkelingen klantcontacten

BSR streeft naar voortgaande digitalisering. Hiertoe wordt de meerwaarde van digitalisering op de diverse bedrijfsonderdelen onderzocht en waar mogelijk nader uitgewerkt en geïmplementeerd. Hierbij te denken aan digitalisering van zowel inkomende als uitgaande stromen, zoals verdere uitbreiding van het digitaal loket en digitale nota.

Ook in 2016 ligt de focus op de kanalen digitaal loket, website en telefonie. Deze kanalen kunnen effectief en efficiënt worden ingezet om selfservice te vergroten en contacten zoveel mogelijk in één keer goed af te handelen.

4.4.5 MijnOverheid/Berichtenbox

BSR is sinds 2015 aangesloten op de Berichtenbox van MijnOverheid.

In 2016 is t/m april 11% van onze aanslagbiljetten digitaal verzonden. Inmiddels zijn wij een pilot gestart om eind mei 2016 ook aanmaningen en dwangbevelen via de Berichtenbox van MijnOverheid aan te bieden.

4.4.6 DigiD beveiligingsassessment

In het najaar van 2015 zijn wij wederom geslaagd voor het beveiligingsassessment DigiD. Voor 2016 worden de eisen, die Logius hieraan stelt, wederom verscherpt. Dit betekent dit jaar een toename van de inspanningen om te kunnen slagen voor het assessment.

4.4.7 Informatiebeveiliging

Informatiebeveiliging binnen de overheid wordt steeds belangrijker, omdat wij steeds afhankelijker worden van digitale informatievoorziening die veelal tijd en plaats onafhankelijk toegankelijk moet zijn. Ook allerlei (nieuwe) wetgeving legt eisen op aan de informatiebeveiliging van overheden. Wanneer informatiebeveiliging niet goed is geregeld, dan is het management niet alleen verantwoordelijk maar ook aansprakelijk.

Een goed begin om informatiebeveiliging binnen BSR te organiseren, is het aanstellen van een drietal functionarissen: Functionaris Gegevensbescherming (FG), Security-Officer (SO) en Informatiebeveiligingsfunctionaris (IB-functionaris). Deze kunnen het complete spectrum aan informatiebeveiliging beter overzien en coördineren. Het Dagelijks bestuur heeft deze functionarissen in haar vergadering van 3 maart jl. aangesteld.

Programma 1: HEFFEN

A. Kern van het programma Heffen

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

Het programma Heffen bestaat uit de volgende deelprocessen:

- Opleggen aanslagen onroerende zaakbelastingen, rioolheffing, hondenbelasting, afvalstoffenheffing, reclamebelasting, reinigingsrechten, roerende zaakbelastingen, wegenheffing, woonforensenbelasting, watersysteemheffing en zuiveringsheffing;
- Het bijhouden object- en subjectgegevens;
- Verwerken van omgevingsvergunningen;
- Verwerken van de AKR (10 gemeentelijke deelnemers)
- Verwerken van de AKR (gebied WSRL);
- Verwerken van Stuf WOZ;
- Uitvoeren controle hondenbelasting;
- Verwerken verzoeken tot ontheffing, bezwaar- en beroepschriften.

B. Speerpunten programma Heffen 2016

- Basisregistraties;
- Verder optimaliseren werkprocessen;
- Optimaal gebruik maken van de standenregisters;
- Analyseren van verzoeken tot ontheffing, bezwaar- en beroepschriften.

C. Ontwikkelingen t/m april 2016

Aanslagen/beschikkingen

Met dagtekening 31 januari 2016, 29 februari 2016, 31 maart 2016 en 30 april 2016 zijn conform de jaarplanning van BSR de aanslagen/WOZ-beschikkingen 2016 verzonden.

Avri: Meerdere jaren één aanslagbiljet

Avri heeft per 2015 Diftar ingevoerd. Jaarlijks werd een aparte aanslag opgelegd voor het aantal ledigingen van grijze containers en ondergrondse containers. Vanaf 2016 is het mogelijk om voor meerdere jaren (afrekening 2015 en vastrecht 2016) één aanslagbiljet te versturen. Het in 2016 opleggen van meerdere jaren op één aanslagbiljet voor de afvalstoffenheffing en Diftar is probleemloos verlopen.

Standenregisters

Voor bijna alle belastingsoorten die BSR heft is een standenregister gereed. Voor een drietal belastingsoorten wordt nog een standenregister gebouwd, namelijk voor de Diftar, RIOB en ZUIB.

Aansluiting Nederlands Handelsregister (NHR)

Het Nederlands Handelsregister (NHR) maakt deel uit van het stelsel van basisregistraties. Binnen dit stelsel is BSR verplicht om relevante basisgegevens (de zogenaamde authentieke gegevens) van de verschillende basisregistraties te gebruiken. Het NHR is de basisregistratie van ondernemingen en rechtspersonen. Dit houdt in dat BSR zich aan moet sluiten op het NHR (binnen 5 jaar na 2015) om (verplicht) gebruik te maken van de authentieke gegevens uit het NHR.

Voordelen:

- efficiënter werkproces;
- minder retourpost;
- minder bezwaarschriften;
- administratieve lastenverlichting voor ondernemers -eenmalig vastgelegd en meervoudig gebruik.

Het aansluiten op het NHR brengt een elektronische verbinding tussen het NHR en BSR tot stand. BSR is op dit moment druk bezig met de voorbereidingen voor aansluiting op het NHR. Hiervoor moeten ongeveer 15.000 bedrijven (handmatig) worden voorzien van een juist registratienummer (RSIN-nummer). Dit is de sleutel om uiteindelijk met het NHR gegevens te kunnen uitwisselen.

Webismeet

Webismeet is een programma waarin meetresultaten worden verzameld zoals geloosd debiet en analyse resultaten. Op basis hiervan kan het aantal vervuilingseenheden aan de hand van een formule uit de verordening worden berekend. Bijna alle samenwerkingsverbanden in Nederland werken hier inmiddels mee. Met behulp van de "digitale aangifte"-module wordt het mogelijk om voor 'meetbedrijven' eenvoudig digitaal aangifte te gaan doen.

D. Toekomst/verwachtingen

In 2016 worden de huidige processen goed in beeld gebracht om deze vervolgens verder te optimaliseren en standaardiseren. Dit wordt in projectvorm opgepakt, evenals de implementatie van de noodzakelijke controles en de borging hiervan.

E. Prestatie-indicatoren programma Heffen 2016			
		Standen per 03-04- 2016	Toelichting
Aanslagoplegging			
100% aanslagoplegging door volledige mutatieverwerking en gegevensverrijking	OZBE OZBG RZB Hond RIOE RIOH RIOG B Montfoort RIOG Lingewaal RIOG IJsselstein RIOG Geldermalsen RIOB Geldermalsen *** REIN RIET RECL WOFO AFV Diftar (2015)**** WSHE* WSHG WVOW WVOB** WEGG ZUIW ZUIB**	97,34% 86,89% 31,86% 97,94% 98,34% 98,29% 98,06% 96,88% 97,19% 98,52% 0% 83,48% 55,59% 93,48% 3,03% 82,63% 16,85% 49,77% 61,51% 39,77% 49,77%	*grootste run WSHE wordt in april aangemaakt ** Geen standenregister beschikbaar *** Aanslagoplegging vindt pas plaats na het verstrijken van het belastingjaar ****Standenregister is nog niet definitief vastgesteld.
Bezwaar en Beroep			
Aantal plichtbezwaren t.o.v. belastingobjecten <3%	Plichtsbezwaren: 1.403 Aantal objecten: 574.010 + 32.344 = 606.354	0,23%	Plichtbezwaren zijn bezwaren waarbij de indiener van het bezwaarschrift stelt dat hij ten onrechte is aangemerkt als belastingplichtige.
Aantal gegronde plichtsbezwaren = 0	Plichtsbezwaren: 1.403		
Aantal plichtberoepen t.o.v. plichtbezwaren <1%	0 beroepen 1.403 bezwaren	0%	
Beroep: verweerschrift binnen 4 weken	0 beroepen	100%	
Afgehandeld binnen wettelijk gestelde termijn			
Plichtbezwaar 100% binnen 13 weken		n.v.t.	Deadline is nog niet verstreken. Betreft aanslagen WSRL.

F. Overzicht van baten en lasten 2016 programma Heffen (x € 1.000)			
	Rekening 2015	Primitieve begroting 2016	Prognose 2016
Salarissen en sociale lasten	1.320	1.393	1.319
Overige personeelskosten	289	171	254
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>1.589</i>	<i>1.564</i>	<i>1.573</i>
Kapitaallasten	76	87	148
Automatiseringskosten	251	287	288
Gegevensaanlevering derden	69	70	70
Overige kosten heffen en innen	419	367	419
Externe- en interne communicatie	7	7	7
Algemene kosten	44	58	66
Huisvesting	128	130	130
Facilitaire ondersteuning	47	50	50
Informatiebeleid & automatisering	84	82	82
Personeels & Organisatie	12	13	13
Klachtenafhandeling	0	1	1
<i>Totaal ondersteuning</i>	<i>271</i>	<i>276</i>	<i>276</i>
Storting voorziening	20	0	0
Onvoorzien	0	28	0
Subtotaal lasten	2.746	2.744	2.847
Kwijtschelding derden	0	0	0
Vervolgingskosten	0	0	0
Rente	0	0	0
Bijdragen voor personeel	5	0	0
Investeringsbijdragen deelnemers	0	0	65
Bijdragen deelnemers	2.820	2.821	2.801
Overige bijdragen deelnemers	0	0	60
Subtotaal baten	2.825	2.821	2.916
Resultaat voor resultaatbestemming	79	77	79
Reservemutaties			
Stortingen	79	80	79
Onttrekkingen	0	3	0
Reservemutaties	79	77	79
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2016 en prognose 2016

- **Personeelskosten:** verschuiving tussen salarissen en sociale lasten en overige personeelskosten als gevolg van inzet van de flexibele schil in de formatie voor inhuur van personeel van derden.
- **Kapitaallasten:** de stijging van de kapitaallasten is veroorzaakt door de investering in de module "Meerdere jaren op één aanslagbiljet" ten behoeve van Avri. Hiervoor ontvangt BSR jaarlijks een bijdrage.
- **Overige kosten heffen en innen:** bij alle aanslagen in het gebied van Waterschap Rivierenland is een bijsluiter toegevoegd. Deze kosten worden doorberekent aan WSRL (overige bijdragen deelnemers).

Programma 2: INNEN

A. Kern van het programma Innén

Het tijdig, correct en volledig verwerken van de reacties m.b.t. het invorderingsproces, evenals het invorderen van de opgelegde belastingaanslagen

Het programma Innén bestaat uit de deelprocessen:

- verwerken van de betalingen en de reacties betreffende invorderingsbestanden;
- invordering van achterstallige betalingen (dwanginvordering).

Verwerken van betalingen en de reacties m.b.t. invorderingsbestanden

Het bijwerken en optimaliseren van de invorderingsbestanden bestaat uit het registreren van ontvangsten, het behandelen van verzoeken om kwijtschelding en het behandelen en verwerken van schuldsaneringen en faillissementen.

Invordering van achterstallige betalingen

De invordering kent, afhankelijk van het moment van betaling, de volgende opeenvolgende stappen, te weten aanmaning, dwangbevel per post, loonvordering, hernieuwd bevel tot betalen en beslaglegging.

B. Speerpunten/ontwikkelingen programma Innén 2016

- Zo volledig mogelijk afronden van heffingsjaren 2011 en 2012;
- In 2016 streven wij naar een verdere verrijking van het bestand van het Inlichtingenbureau om het percentage geautomatiseerd verwerkte kwijtscheldingsverzoeken verder te optimaliseren;
- Het proces Loonvordering eerder inzetten in het proces van dwanginvordering om zodoende een bijdrage te leveren aan eerder innén van de opbrengsten.
- Starten met het inzichtelijk maken van het betalingsgedrag van de belastingschuldige.
- Ontwikkelen beleid met betrekking tot beslag op onroerende zaken.

C. Ontwikkelingen t/m april 2016

Kwijtschelding

Geautomatiseerde toetsing

Op basis van toetsing door het inlichtingenbureau is begin 2016 aan 14.118 belastingplichtigen kwijtschelding verleend.

Handmatige toetsing

Burgers, waarbij de geautomatiseerde toetsing niet heeft geleid tot geautomatiseerde kwijtschelding, ontvangen een uitlegbrief en verkort formulier om, indien van toepassing, kwijtschelding aan te vragen.

BSR heeft tot op heden 8.545 kwijtscheldingsverzoeken ontvangen ter behandeling. Inmiddels zijn hiervan 4.230 afgehandeld, waarvan 3.571 toegewezen en 659 afgewezen.

Tot op dit moment hebben wij in 2016 121 beroepsschriften inzake kwijtschelding ontvangen. Hiervan zijn er 85 afgehandeld waarvan er 47 alsnog zijn toegewezen en 38 zijn afgewezen.

Betalingen

Sinds 2015 voegt BSR geen acceptgirokaarten meer bij de aanslag. Wij stimuleren het afgeven van automatische incasso machtigingen. In onze visie zal het gebruik van automatische incasso het risico van niet of niet tijdig betalen beperken. Dit leidt tot efficiency en mogelijke besparingen binnen het invorderingsproces en vermindert de kans op oninbaarheid. Op de ruim 470.000 in 2016 opgelegde aanslagen is op ruim 240.000 aanslagen automatische incasso van toepassing (51%).

Dwanginvordering

Binnen het team van Dwanginvordering zijn wij in het kader van verdere procesoptimalisatie een aantal verbeter sessies opgestart. Deze stellen zich ten doel om vanuit stuurinformatie en inzicht in debiteurenstatus, de contactmomenten te vermeerderen en de veldacties zodanig voor te bereiden dat het team van deurwaarders op de meest efficiënte wijze kan worden ingezet. Door vervolgens een meer strategische gebiedsbenadering na te streven verwachten wij het proces van dwanginvordering in doorlooptijd verkorten en het uiteindelijke saldo "oninbaar" te verlagen.

Uit een ingezette pilot in 2015 is gebleken dat het instrument van loonvordering bijzonder effectief is. Alleen al op 535 aankondigingen van loonbeslag, binnen deze pilot is 64% tot volledige betaling overgegaan. De verwachting is dat wij vanaf 1 juli 2016 loonvordering consequent zullen inzetten nadat een bevredigende response op het uitgevaardigde dwangbevel is uitgebleven.

D. Toekomst/verwachtingen

In 2016 worden de ingezette procesoptimalisaties doorgevoerd.

E. Prestatie-indicatoren programma Innen 2016				
		Standen per 03-04-2016		Toelichting
Bezwaar en Beroep				
Aantal bezwaren invorderingskosten t.o.v. aantal <u>biljetten</u> <1%	Aantal bezwaren kosten: 85 Aantal biljetten: 495.150		0,02%	Let op: dit zijn aanmaningen 2016
Aantal bezwaren invorderingskosten t.o.v. aantal <u>aanmaningen</u> <1%	Aantal aanmaningen: 6.052		1,41%	
Aantal beroepen t.o.v. bezwaren invorderingskosten <1%			n.v.t.	
Afgehandeld binnen wettelijk gestelde termijn				
Kwijtschelding: 100% binnen 3 maanden			n.v.t.	Deadline is nog niet verlopen
Van gegevens naar waarde				
99,5% van de belastingopbrengsten wordt wekelijks afgedragen aan deelnemers			99,5%	
0,5% van de belastingopbrengsten wordt na afsluiting heffingsjaar afgedragen aan deelnemers			0,5%	2010 t/m 2013 worden inmiddels voor 100% afgedragen
Invordering				
Daling % oninbaar	<i>Jaar</i> <i>Oninbaar</i> 2016 0,01% 2015 0,10% 2014 0,23% 2013 0,27% 2012 0,33% 2011 0,37% 2010 0,48%	<i>Openstaand</i> 68,67% 2,15% 0,95% 0,47% 0,23% 0,15% 0,07%	<i>Max. risico*)</i> 68,68% 2,25% 1,18% 0,75% 0,56% 0,52% 0,55%	De heffingsjaren 2008 en 2009 zijn volledig afgerond *) Het maximale risico is % inmiddels oninbaar plus % openstaand saldo
Stijging % opbrengsten eerder binnen	<i>Jaar</i> <i>Ontvangen</i> 2016 43.752.314 2015 41.545.675 2014 44.538.855	<i>Opgelegd</i> 152.122.633 141.553.783 138.598.251	<i>% ontvangen</i> 28,76% 29,35% 32,14%	<i>Gemeten per:</i> 05-04-2016 07-04-2015 06-04-2014

F. Overzicht van baten en lasten 2016 programma Innen (x € 1.000)			
	Rekening 2015	Primitieve begroting 2016	Prognose 2016
Salarissen en sociale lasten	1.287	1.379	1.356
Overige personeelskosten	167	218	326
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>1.454</i>	<i>1.597</i>	<i>1.682</i>
Kapitaallasten	75	91	92
Automatiseringskosten	215	244	244
Gegevensaanlevering derden	54	51	51
Overige kosten heffen en innen	248	259	254
Externe- en interne communicatie	7	7	7
Algemene kosten	42	60	65
Huisvesting	128	132	132
Facilitaire ondersteuning	46	50	50
Informatiebeleid & automatisering	84	83	83
Personeels & Organisatie	13	13	13
Klachtenafhandeling	0	2	2
<i>Totaal ondersteuning</i>	<i>271</i>	<i>280</i>	<i>280</i>
Storting voorziening	185	0	0
Onvoorzien	0	26	0
Subtotaal lasten	2.551	2.615	2.675
Kwijtschelding derden	35	25	25
Vervolgingskosten	1.519	1.400	1.450
Rente	59	13	53
Bijdragen voor personeel	4	0	0
Bijdragen deelnemers	964	1.235	1.207
Subtotaal baten	2.611	2.673	2.735
Resultaat voor resultaatbestemming	60	58	60
Reservemutaties			
Stortingen	60	60	60
Onttrekkingen	0	2	0
Reservemutaties	60	58	60
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2016 en prognose 2016

- **Personeelskosten:** verschuiving tussen salarissen en sociale lasten en overige personeelskosten als gevolg van inzet van de flexibele schil in de formatie voor inhuur van personeel van derden . Daarnaast wordt een manager Backoffice tijdelijk ingehuurd.
- **Invorderingskosten:** opbrengst in lijn gebracht met voorgaande jaren.
- **Rente:** opbrengsten hoger als gevolg van invorderingsrente op aanslagen. Opbrengst in lijn gebracht met voorgaande jaren.

Programma 3: WAARDEREN

A. Kern van het programma Waarderen

Het uitvoeren van de Wet waardering onroerende zaken (afgekort: Wet WOZ) voor haar gemeentelijke deelnemers.

Jaarlijks moet voor alle onroerende zaken een WOZ-waarde worden bepaald, naar een bij wet vastgestelde waardepeildatum. Deze bepaalde WOZ-waarden worden bij beschikking (op de aanslag lokale heffingen) vastgesteld.

De afnemers, Belastingdienst en Waterschappen, ontvangen alle gegevens van deze onroerende zaken, waarbij zij voor het heffen van belastingen belang hebben. Ook het CBS, notarissen, banken en verzekeraars zijn afnemers van WOZ-gegevens. BSR voert dit proces van waarderen in eigen beheer uit. Gemeentelijke deelnemers ontvangen de voorlopige waardeontwikkeling ten behoeve van de tariefberekening OZB in de derde week van september en de definitieve waardeontwikkeling in de eerste week van december.

Het programma Waarderen bestaat uit de deelprocessen:

- Taxaties woningen;
- Taxaties agrarische objecten;
- Taxaties courante niet-woningen;
- Taxaties incourante objecten;
- Permanente marktanalyse woningen;
- Permanente marktanalyse agrarische objecten;
- Permanente marktanalyse courante niet-woningen;
- Advisering op WOZ-bezwaarschriften;
- Uitvoeren in pandige opnames;
- Versturen taxatieverslagen en informatie verstrekking over vaststellen WOZ-waarde;
- Beschikking nieuwe belanghebbende;
- Bijhouden object- en subjectgegevens;
- Verwerken van de AKR (10 gemeentelijke deelnemers);
- Koppelen Basisregistratie BAG aan Basisregistratie WOZ t.b.v. aansluiting op de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ);
- Verwerken bezwaar- en beroepschriften WOZ.

B. Speerpunten/ontwikkelingen programma Waarderen 2016

- Meer betrekken van de burger bij waarderen. Wanneer de burger meer wordt betrokken bij waarderen, dan wordt het draagvlak en de acceptatie van de vastgestelde WOZ-waarde bij de burger vergroot (van reactief naar proactief).
- Verder optimaliseren van het werkproces waarderen, met als doel een effectievere en efficiëntere uitvoering van de Wet WOZ, met een gelijkblijvende of hogere kwaliteit, tegen gelijkblijvende of lager kosten van de uitvoering.
- Streven naar het oordeel 'goed' van de Waarderingskamer. In 2016 wordt nader onderzocht en uitgewerkt hoe BSR het algemene oordeel van de Waarderingskamer van 'naar behoren' kan upgraden naar 'goed'.
- Analyseren van de WOZ-bezwaar- en -beroepschriften

C. Ontwikkelingen t/m april 2016

Aanslagen/beschikkingen

Met dagtekening 29 februari 2016 zijn de aanslagen/WOZ-beschikkingen 2016 voor de gemeenten Culemborg, Lingewaal, Maasdriel, Tiel, Geldermalsen, Neerijnen, West Maas en Waal, Wijk bij Duurstede, IJsselstein en Montfoort verzonden. Ruim 104.000 WOZ-objecten zijn op dit moment voorzien van een WOZ-waarde 2016.

Meer contact met de burger

Contacten met de burger spelen ook op het vlak van waarden. De burger wil meer contact en meer betrokken worden bij het waarden. BSR heeft hiervoor in 2014 een pilot gestart met betrekking tot de agrarische objecten. De positieve resultaten van deze pilot willen we dit jaar inzetten voor een inventarisatie van de objectkenmerken van incurante objecten. Deze inventarisatie zorgt er niet alleen voor dat de burger meer betrokken wordt bij Waarden, maar levert daarnaast ook een positieve bijdrage aan de kwaliteit van de geregistreerde objectkenmerken van incurante objecten. Hiermee draagt het tevens bij aan de vastgestelde norm van de Waarderingskamer, dat per jaar 20% van alle WOZ-objecten moeten worden gecontroleerd op de juistheid van de objectkenmerken.

Inloopavonden

In de maand maart zijn voor 9 van de 10 gemeentelijke deelnemers inloopdagen georganiseerd, waarbij burgers nadere uitleg kregen over hun aanslag en/of vastgestelde WOZ-waarde en verder alle voorkomende vragen. Indien van toepassing werd ook hulp worden geboden bij het indienen van een (WOZ) bezwaarschrift.

Langdurige afwezigheid medewerker

Sinds 1 april 2014 is een taxateur niet-woningen langdurig afwezig geweest wegens ziekte (niet werk gerelateerd). Dit is 2 jaar lang opgevangen door inhuur. Het is noodzakelijk deze functie vanaf 1 juli 2016 volledig in te vullen.

Aansluiting Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ)

BSR heeft op dit moment de gemeenten Neerijnen, West Maas en Waal en Lingewaal aangesloten op de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ). BSR is hiermee het eerste samenwerkingsverband met waterschaps- en gemeentelijke heffingen dat gemeenten aansluit op het centrale loket voor WOZ-gegevens. Via de Landelijke Voorziening WOZ stellen gemeenten de WOZ-waarde van woningen, bedrijven en andere objecten beschikbaar aan geïnteresseerde partijen, voor wie de WOZ-waarde een belangrijk gegeven is, zoals de Belastingdienst en het waterschap. Voorafgaand aan de technische aansluiting door Centric heeft BSR veel werk besteed aan het valideren van alle gegevens voor deze 3 gemeenten. Om de consistentie en de kwaliteit van ingelezen gegevens te bewaken, hanteert de LV WOZ namelijk een gewijzigd gegevensmodel met strakkere controles. BSR is nu druk bezig met de voorbereidende werkzaamheden om ook de overige 7 gemeentelijke deelnemers in 2016 aan te sluiten op de LV WOZ.

Kadastrale volledigheid

De interne beheersingsmaatregelen WOZ waarborgen o.a. de kwaliteit van de WOZ-beschikkingen. Hiervoor moeten controles worden uitgevoerd en waar nodig kunnen de bevindingen uit deze controles leiden tot bijsturing van het proces en/of tot verbetering van de WOZ-beschikkingen.

Een van deze beheersmaatregelen is dat de WOZ-administratie moet aansluiten op diverse basisregistraties van de overheid, waaronder de Basisregistratie Kadaster. Het controleren van de aansluiting van de WOZ-administratie op de Basisregistratie Kadaster is belangrijk om de volledigheid van de WOZ-administratie te bewaken. Deze volledigheid moet kunnen worden aangetoond en van alle (deels) uitgezonderde WOZ-objecten moet de reden van uitzondering worden vastgelegd.

D. Toekomst/verwachtingen

Naar verwachting heeft BSR eind 2016 alle gemeentelijke deelnemers aangesloten op de Landelijke Voorziening WOZ. Vanaf 1 oktober 2016 wordt de WOZ-waarde van woningen een openbaar gegeven. Iedereen kan dan eenvoudig en laagdrempelig de WOZ-waarde van een woning opvragen. Essentieel hiervoor is dat alle gemeentelijke deelnemers moeten zijn aangesloten op de LV WOZ.

Voordat BSR de overige 7 gemeentelijke deelnemers kan aansluiten op de LV WOZ, moet BSR er zeker van zijn dat de WOZ-data van deze 7 gemeenten consistent is en voldoet aan alle door de Waarderingskamer gestelde eisen. Hiervoor moet BSR de uitval verwerken van de Datascan, die in mei 2015 is gemaakt, dit om goed inzicht te krijgen of de WOZ-data voldoet aan de gestelde eisen.

E. Prestatie-indicatoren programma Waarderen 2016			
		Standen per 03-04-2016	Toelichting
Aanslagoplegging/Beschikking			
100% aanslagoplegging/ beschikking door volledige mutatieverwerking en gegevens- verrijking		BESE: 97,34% BESG: 86,89%	
Bezwaar en Beroep			
Aantal WOZ bezwaarschriften t.o.v. aantal WOZ objecten <5%	Aantal WOZ bezwaarschriften: 851* WOZ objecten: 108.950	0,78%	Bezwaartermijn nog niet verstrekken *het aantal WOZ bezwaarschriften is 851 en deze hebben betrekking op 1.230 WOZ objecten.
Aantal gegronde WOZ bezwaren t.o.v. ontvangen WOZ bezwaren <50%		n.v.t.	Bezwarenafhandeling is zeer recent gestart
Aantal WOZ beroepen t.o.v. WOZ bezwaren <3%		n.v.t.	Bezwarenafhandeling is zeer recent gestart
Afgehandeld binnen wettelijk gestelde termijn			
WOZ bezwaar 100% binnen kalenderjaar		100%	Kalenderjaar 2016 loopt

F. Overzicht van baten en lasten 2016 programma Waarderen (x € 1.000)			
	Rekening 2015	Primitieve begroting 2016	Prognose 2016
Salarissen en sociale lasten	13.51	1.473	1.390
Overige personeelskosten	306	196	366
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>1.657</i>	<i>1.669</i>	<i>1.756</i>
Kapitaallasten	62	34	65
Automatiseringskosten	144	105	104
Gegevensaanlevering derden	22	20	20
Overige kosten heffen en innen	150	174	149
Externe- en interne communicatie	7	6	7
Algemene kosten	102	57	57
Huisvesting	127	128	128
Facilitaire ondersteuning	47	48	48
Informatiebeleid & automatisering	85	81	81
Personeels & Organisatie	12	13	13
Klachtenafhandeling	0	2	2
<i>Totaal ondersteuning</i>	<i>271</i>	<i>272</i>	<i>272</i>
Storting voorziening	19	0	0
Onvoorzien	0	24	0
Subtotaal lasten	2.434	2.361	2.430
Kwijtschelding derden	0	0	0
Vervolgingskosten	0	0	0
Rente	0	0	0
Bijdragen voor personeel	2	0	0
Bijdragen deelnemers	2.432	2.371	2.411
Subtotaal baten	2.434	2.371	2.411
Resultaat voor resultaatbestemming	0	10	-19
Reservemutaties			
Stortingen	11	10	11
Onttrekkingen	11	0	30
Reservemutaties	0	10	-19
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2016 en prognose 2016

- **Personeelskosten:** verschuiving tussen salarissen en sociale lasten en overige personeelskosten als gevolg van inzet van de flexibele schil in de formatie voor inhuur van personeel van derden. Een taxateur niet-woningen is langdurig ziek geweest en nu beperkt arbeidsgeschikt. Hiervoor heeft inhuur plaatsgevonden. Inmiddels is een vacature opengezet voor volledige vervanging. Daarnaast zijn er diverse wettelijke taken, waaronder de Aansluiting Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ), waarvoor diverse werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Door de aangescherpte eisen van de Waarderingskamer zijn er incidentele kosten inzake de kadastrale volledigheid en beheersmaatregelen WOZ.
- **Kapitaallasten:** in 2015 is er geïnvesteerd in de module Optimaliseren Key2Waarderen. Deze kapitaallasten worden onttrokken uit de reserve automatisering.
- **Overige kosten heffen en innen:** lager als gevolg van geraamde lagere kosten voor proceskosten vergoedingen bij WOZ-bezwaren.

Programma 4: BAG/WKPB

A. Kern van het programma BAG/WKPB

Het uitvoeren van de Wet Basisregistraties Adressen en Gebouwen (afgekort: Wet BAG) en de Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen onroerende zaken (afgekort WKPB) voor haar gemeentelijke deelnemers. BSR voert op dit moment de Wet BAG en de WKPB uit voor de gemeenten Montfoort en IJsselstein.

De BAG is de registratie waarin gemeentelijke basisgegevens over alle gebouwen en adressen in Nederland zijn verzameld. Denk hierbij bijvoorbeeld aan gegevens als bouwjaar, oppervlakte, gebruiksdoel of postcode.

In de wet BAG wordt geregeld dat gemeenten een aantal basisgegevens over gebouwen en adressen bijhouden in één geautomatiseerd systeem. Alle overheidsorganen moeten hiervan vervolgens 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. 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 één grote digitale database, die door het Kadaster wordt beheerd.

Het programma BAG bestaat uit de deelprocessen:

- Verwerken omgevingsvergunningen.
- Volgen bouwproces (ook voor "overige bouwwerken");
- Intrekken bouw- (sloop-) vergunning (ook voor "overige bouwwerken, inclusief melding/waarneming afzien bouw/ sloop);
- Veranderen adresgegevens verblijfsobject;
- Verwerken calamiteiten;
- Verwerken meldingen en handhaving;
- Verwerken ingemeten (definitieve) geometrie;
- Besluitvorming standplaatsen/ ligplaatsen;
- Gebruikersmutatie;
- Afhandelen mutatie naar aanleiding van een WOZ-bezwaar.
- Verwerken constatering van mutatiesignalering;
- Verzorgen BAG-beheer inspectie;
- Monitoren en optimaliseren processtromen.

B. Speerpunten/ontwikkelingen programma BAG 2016

Uitbreiden van het aantal gemeentelijke deelnemers waarvoor de Wet BAG wordt uitgevoerd; Onderzoek naar de inrichting en/of het beheer van andere basisregistraties.

C. Ontwikkelingen t/m april 2016

Werkprocessen van de BAG zijn beschreven en de standaarden opgenomen in het kwaliteitsmanagement-systeem (KMS).

Het interne proces terugmeldingen BAG vanuit processen WOZ-bezwaren en PMA is in ontwikkeling.

Betere afstemming tussen WOZ-werkvoorbereiding (BSR) en BAG-beheer (gemeenten) is geïnitieerd middels een frequent overleg, om zodoende meer affiniteit en meer begrip voor elkaar te krijgen, wat moet leiden tot kwaliteitsverbetering in zowel WOZ-administratie als BAG-registratie. Dit overleg wordt als zeer positief ervaren door de deelnemers.

In verband met issues met de programmatuur is de aansluiting van de WKPB op de Landelijke Voorziening opgeschort naar najaar 2016.

D. Toekomst/verwachtingen

De terugmeldplicht vanuit diverse werkprocessen bij BSR is geregeld richting de BAG, zowel intern als extern. Dit leidt tot kwaliteitsverbetering van zowel de WOZ-administratie als de BAG-registratie.

Er is bewustwording gecreëerd van de relatie tussen de WOZ en de BAG binnen de diverse disciplines bij BSR, waarbij een ieder de BAG optimaal kan benutten voor zijn/haar werkprocessen.

De kwetsbaarheid van het BAG-beheer binnen BSR is verminderd.

Er is een geïntegreerde inwinning én verwerking van de gebouwgeometrie ten behoeve van de BAG en de BGT (Basisregistratie Grootschalige Geometrie).

Eind 2016 zijn de mogelijkheden nagegaan om de vergunningsvrije bouw inzichtelijk te maken.

E. Prestatie-indicatoren programma BAG 2016																		
	Standen per 01-04-2016	Toelichting																
BAG mutaties worden, mits tijdig aangeleverd, binnen 4 werkdagen na datum brondocument geregistreerd en doorgegeven aan de landelijke voorziening BAG. Foutpercentage <2%;	Montfoort Van 01-01-2016 t/m 01-04-2016 is het foutpercentage 24%	Door niet tijdige aanlevering van verleende omgevingsvergunning en andere BAG meldingen door de gemeente/ODRU aan de BAG/BSR, konden deze mutaties niet verwerkt worden binnen de wettelijke termijn.																
Correctieverzoeken of terugmeldingen worden binnen 6 maanden onderzocht en afgehandeld. Foutpercentage <10%;	Montfoort Van 01-01-2016 t/m 01-04-2016 is het foutpercentage 0%	De terugmeldingen zijn allen binnen 2 werkdagen afgehandeld.																
Het aantal objecten in de landelijke voorziening voor de BAG is op peildatum gelijk aan het aantal objecten in de BAG administratie. Foutpercentage toegestaan <2%.	Montfoort Op 01-04-2016 is het foutpercentage 0%	Het aantal objecten in de LV BAG is op peildatum gelijk aan het aantal objecten in de BAG administratie: <table border="1" data-bbox="1043 1003 1433 1232"> <tr><td>Woonplaats</td><td>2</td></tr> <tr><td>Openbare ruimte</td><td>210</td></tr> <tr><td>Nummeraanduiding</td><td>6523</td></tr> <tr><td>Ligplaats</td><td>5</td></tr> <tr><td>Standplaats</td><td>4</td></tr> <tr><td>Verblijfsobject</td><td>6511</td></tr> <tr><td>Pand</td><td>9409</td></tr> <tr><td>Buurten</td><td>0</td></tr> </table>	Woonplaats	2	Openbare ruimte	210	Nummeraanduiding	6523	Ligplaats	5	Standplaats	4	Verblijfsobject	6511	Pand	9409	Buurten	0
Woonplaats	2																	
Openbare ruimte	210																	
Nummeraanduiding	6523																	
Ligplaats	5																	
Standplaats	4																	
Verblijfsobject	6511																	
Pand	9409																	
Buurten	0																	

BAG mutaties worden, mits tijdig aangeleverd, binnen 4 werkdagen na datum brondocument geregistreerd en doorgegeven aan de landelijke voorziening BAG. Foutpercentage <2%;	IJsselstein Van 01-01-2016 t/m 01-04-2016 is het foutpercentage 4%	Door niet tijdige aanlevering van verleende omgevingsvergunning en andere BAG meldingen door de gemeente/ODRU aan de BAG/BSR, konden deze mutaties niet verwerkt worden binnen de wettelijke termijn.																
Correctieverzoeken of terugmeldingen worden binnen 6 maanden onderzocht en afgehandeld. Foutpercentage <10%;	IJsselstein Van 01-01-2016 t/m 01-04-2016 is het foutpercentage 0%	De terugmeldingen zijn allen binnen 2 werkdagen afgehandeld.																
Het aantal objecten in de landelijke voorziening voor de BAG is op peildatum gelijk aan het aantal objecten in de BAG administratie. Foutpercentage toegestaan <2%.	IJsselstein Op 01-04-2016 is het foutpercentage 0%	Het aantal objecten in de LV BAG is op peildatum gelijk aan het aantal objecten in de BAG administratie: <table border="1" data-bbox="1043 1832 1449 2058"> <tr><td>Woonplaats</td><td>1</td></tr> <tr><td>Openbare ruimte</td><td>541</td></tr> <tr><td>Nummeraanduiding</td><td>15798</td></tr> <tr><td>Ligplaats</td><td>0</td></tr> <tr><td>Standplaats</td><td>3</td></tr> <tr><td>Verblijfsobject</td><td>15760</td></tr> <tr><td>Pand</td><td>17683</td></tr> <tr><td>Buurten</td><td>32</td></tr> </table>	Woonplaats	1	Openbare ruimte	541	Nummeraanduiding	15798	Ligplaats	0	Standplaats	3	Verblijfsobject	15760	Pand	17683	Buurten	32
Woonplaats	1																	
Openbare ruimte	541																	
Nummeraanduiding	15798																	
Ligplaats	0																	
Standplaats	3																	
Verblijfsobject	15760																	
Pand	17683																	
Buurten	32																	

F. Overzicht van baten en lasten 2016 programma BAG/WKPB (x € 1.000)			
	Rekening 2015	Primitieve begroting 2016	Prognose 2016
Salarissen en sociale lasten	84	90	94
Overige personeelskosten	9	8	8
<i>Totaal personeelskosten</i>	<i>93</i>	<i>98</i>	<i>102</i>
Kapitaallasten	6	6	6
Automatiseringskosten	15	14	14
Gegevensaanlevering derden	0	0	6
Overige kosten heffen en innen	1	0	0
Externe- en interne communicatie	0	0	0
Algemene kosten	1	3	3
Huisvesting	4	6	6
Facilitaire ondersteuning	1	2	2
Informatiebeleid & automatisering	2	3	3
Personeels & Organisatie	1	1	1
Klachtenafhandeling	0	0	0
<i>Totaal ondersteuning</i>	<i>8</i>	<i>12</i>	<i>12</i>
Onvoorzien	0	1	0
Subtotaal lasten	124	134	143
Kwijtschelding derden	0	0	0
Vervolgingskosten	0	0	0
Rente	0	0	0
Bijdragen voor personeel	0	0	0
Bijdragen deelnemers	124	134	143
Subtotaal baten	124	134	143
Resultaat voor resultaatbestemming	0	0	0
Reservemutaties			
Stortingen	0	0	0
Onttrekkingen	0	0	0
Reservemutaties	0	0	0
Resultaat na resultaatbestemming	0	0	0

Toelichting op de verschillen tussen begroting 2016 en prognose 2016

- Gegevensaanlevering derden: betreft kosten voor mutatiesignalering BAG.

