



# Verslag algemeen bestuur

DATUM BESPREKING  
29 november 2023

VERSLAG VAN BESPREKING  
Algemeen bestuur

OPGEMAAKT DOOR  
G. Baarslag

## DEELNEMERS

**Aanwezig** De heer Van Vreeswijk (voorzitter), de heer Pereboom, mevrouw Wissing, de heer Lap, de heer Wolters, de heer Vereijken, de heer Guldemon, mevrouw Rohen, de heer De Wit, de heer De Haan, mevrouw Stiekema, de heer Bramer, Mevrouw Baarslag (verslag)

**Afwezig** De heer Beukers, de heer Van Leeuwen

## 1. Opening en vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering. Er zijn geen aanvullingen voor de agenda. Mevrouw Wissing, Mevrouw Rohen en de heer De Wit zijn verlaat vanwege files. De heer Beukers en de heer Van Leeuwen hebben zich afgemeld bij de secretaris.

### 1.1.

#### **Aanwijzingsbesluit bestuurder gemeente Leusden**

Door een wisseling van de portefeuilles binnen het college van de gemeente Leusden wordt de heer De Wit aangewezen als bestuurder voor GBLT. Zijn plaatsvervanger wordt de heer Vos.

## 2. Mededelingen

De voorzitter geeft het woord aan de directeur. De directeur neemt het algemeen bestuur mee in de mededelingen.

### **Toegankelijkheidsverklaring**

GBLT staat inmiddels in het register om te voldoen aan het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Toegankelijkheid betekent dat informatie op de website simpel en duidelijk te vinden is, ook voor mensen met een beperking. In september is de website van GBLT getoetst op toegankelijkheid en dat heeft de status B opgeleverd. Dit betekent dat wij deels aan de eisen van toegankelijkheid voldoen. Dit heeft te maken met onze pdf-documenten. Deze kunnen wij nog niet eenvoudig toegankelijk maken. Hiervoor wordt nog naar een oplossing gezocht. Voor de volledigheid wordt gemeld dat GBLT hiermee ten opzichte van andere organisaties het best goed doet. Mijn Loket is daarnaast 'drempelvrij'. Dat wil zeggen dat Mijn Loket in essentie aan alle voorwaarden van de digitoegankelijkheid voldoet. Helaas is het langer dan drie jaar geleden dat Bakerware dit heeft laten toetsen, daardoor vervalt de huidige A-status. De verwachting is echter dat wij voor het eind van het jaar weer een A-status kunnen noteren.

### **WOZ-bezwaren 2023**

Het algemeen bestuur wordt elke vergadering geïnformeerd over de voortgang van de afhandeling van de WOZ-bezwaren. GBLT heeft ongeveer 12.000 bezwaren ontvangen, meer

dan een verdubbeling ten opzichte van 2022. Met de huidige voortgang verwacht GBLT de deadline van 31 december 2023 te halen. Gezien het aantal ontvangen bezwaren zijn wij als organisatie trots op deze mooie prestatie. De financiële impact van de afhandeling van de WOZ-bezwaren wordt nader toegelicht in de tweede bestuursrapportage die later op de agenda staat.

#### **WOZ-bezwaren 2024**

Het algemeen bestuur is eerder al via e-mail geïnformeerd over een wetsvoorstel waarmee de proceskostenvergoeding voor WOZ-bezwaren voor 2024 wordt verlaagd. Daarnaast worden vanaf 1 januari de proceskosten uitbetaald aan de belastingplichtigen en niet meer aan een NCNP-bureau. Inmiddels is bekend dat de procentuele waardeverhoging voor 2024 lager uitvalt dan in 2023, maar dat er nog wel sprake is van een stijging van enkele procenten. Mogelijk dat deze factoren voor een demping van het aantal bezwaren ten opzichte van 2023 zorgen, maar tegelijkertijd is het aantal bezwaren nog moeilijk in te schatten.

Om het aantal bezwaren te beperken gaat GBLT in elk geval de aanpak en communicatie van 2023 in grote lijnen herhalen, te weten:

- Inzetten van communicatie op website en beeldmateriaal;
- Persoonlijke hulp aanbieden bij het maken van bezwaar;
- Inzetten van Google Ads-campagne.

Daarnaast worden de gemeentelijke deelnemers gevraagd om een bericht van GBLT over de WOZ op de gemeentepagina en in het plaatselijke huis-aan-huis blad te plaatsen. En denkt GBLT na over een bijsluiter bij het aanslagbiljet waarin uitleg wordt gegeven over de totstandkoming van de WOZ-waarde.

Een deel van de woningbezwaren in 2023 heeft betrekking op de secundaire objectkenmerken zoals badkamer en keuken. Dit is dan ook aanleiding geweest voor de Waarderingskamer en een kopgroep innovaties (enkele belastingkantoren waaronder GBLT) om een voorstel te doen voor het collectief en uniform inwinnen van gegevens. Om hier invulling aan te geven wordt een portal ontwikkeld waarin de inwoners zelf de secundaire objectkenmerken kunnen aangeven, zoals de leeftijd van de keuken en datering van de badkamer. Het vooraf opgeven en gebruik van deze informatie in de waardering zal mogelijk een besparing opleveren in de benodigde capaciteit van bezwaarafhandeling en gegevensbeheer, die naar verwachting hoger ligt dan de benodigde investering in de ontwikkeling van het portaal van 20.000 euro (bijdrage GBLT). De verwachting is dat het portaal het proces van bezwaren vanaf 2025 gaat ondersteunen. Om het proces van de bezwaarafhandeling met de NCNP-bureaus te vereenvoudigen wordt vanaf 2024 een gemachtigdenportaal ingezet waardoor de communicatie met de NCNP-bureaus voor ons efficiënter wordt.

Naar aanleiding van een eerdere vraag in het algemeen bestuur is uitgezocht of het mogelijk is om op het aanslagbiljet ook het aanslagbedrag van vorig jaar te tonen. Het doel is bewustwording bij inwoners van het effect van hogere WOZ-waarde in combinatie met een dalend tarief. Het is echter technisch niet mogelijk beide bedragen op het aanslagbiljet te tonen. Op basis van de cijfers van 2023 blijkt daarnaast dat in bijna alle gemeenten meer dan de helft van de belastingplichtigen in 2023 meer aan OZB moesten betalen dan het jaar ervoor. Hoewel op basis van deze analyse nog niet is te zien hoeveel het bedrag is gestegen, is het vermoeden dat een hoger bedrag voor veel mensen juist wél aanleiding is om bezwaar te maken.

Ondanks alle voorgestelde maatregelen is de kans aanwezig dat GBLT ook in 2024 meer WOZ-bezwaren ontvangt. Bij meer WOZ-bezwaren zal opnieuw extra capaciteit moeten worden ingezet en eventueel extra proceskostenvergoedingen worden betaald. Doordat bij het opstellen van de begroting 2024 nog geen rekening is gehouden met een toename van het aantal WOZ-bezwaren, is de verwachting dat voor de extra kosten voor de WOZ-bezwaren in 2024 een begrotingswijziging wordt voorgesteld. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de kosten voor de extra maatregelen, waaronder de investeringen in de genoemde portalen. De begrotingswijziging wordt naar verwachting in de vergadering van april van 2024 aan het bestuur voorgelegd.

### **Project aansluiting Veenendaal, Woudenberg en Renswoude**

GBLT is gestart met het project voor de aansluiting van de gemeenten Veenendaal, Woudenberg en Renswoude. Ook wordt gewerkt aan de definitieve aanbidding. Hiervoor is GBLT nog in afwachting van Centric voor een exacte kosteninschatting. Uitgangspunt blijft dat alle kosten ten laste van de toetredende gemeenten komen. Daarnaast heeft GBLT kwaliteit hoog in het vaandel staan en in dat kader zijn criteria opgesteld voor het bewaken van de kwaliteit van de gegevens van de drie gemeenten. De aankomende tijd wordt verder gewerkt aan het opwerken van de kwaliteit van de gegevens. Een externe adviseur is ingehuurd om de kwaliteit te monitoren en bij te sturen daar waar nodig. Tot op heden is GBLT dan ook positief over het verloop. Begin 2024 wordt het bestuurlijke traject opgestart, inclusief zienswijzeprocedure, voor de besluitvorming voor toetreding van de drie gemeenten.

### **Toestemmingsprocedure**

Op dit moment loopt de toestemmingsprocedure voor de toetreding van de gemeente Ommen en de herziening van de gemeenschappelijke regeling. In principe is voor elke deelnemer het besluit reeds ingepland of ook al genomen. Alleen van de gemeente Dalfsen is het nog niet bekend wanneer de behandeling exact plaats gaat vinden. Wij verwachten echter dat de besluitvorming voor 1 januari 2024 is afgerond.

### **Wajong-uitkering en kwijtschelding**

Recentelijk is er media aandacht geweest over de Wajong-uitkering. Als gevolg van indexering van de Wajong-uitkering (en WIA/WAO) heeft deze groep vanaf dit jaar namelijk een hoger inkomen waardoor zij niet automatisch meer recht hebben op kwijtschelding. Dit is een onbedoeld neveneffect van de indexering. Het Rijk heeft in mei gevraagd de belastingen voor deze selecte groep aan te houden en heeft op 5 november lokale overheden gevraagd de invordering van deze aanslagen te stoppen en het voor deze groep niet verder te bemoeilijken. Concreet betekent dit dat lokale overheden worden gevraagd een brief te sturen waarin zij aangeven dat er geen recht is op kwijtschelding, maar dat de aanslag op 0 wordt gezet. Het besluit van het Rijk is uitzonderlijk aangezien er geen juridische grondslag is, maar waar GBLT desondanks opvolging aan moet geven. De bedoeling is dat voor dit besluit vanaf 2025 nieuwe wetgeving is ontwikkeld.

GBLT heeft ervoor gekozen om de verzoeken vanaf mei niet aan te houden maar gewoon te behandelen. Het nadeel van aanhouden van de aanslagen zou namelijk betekenen dat de betaaltermijnen erg kort worden richting de aanslagen van 2024. De selecte groep ontvangt nu met het besluit van het Rijk een brief met een toelichting vanuit GBLT. De aanslagen voor deze groep worden niet verder ingevorderd en eventueel betaalde bedragen worden terugbetaald.

Het gevolg is dat deze selecte groep voor 2024 wederom kwijtschelding moet aanvragen. Bij behandeling wordt de bijzondere omstandigheid wel direct meegenomen zodat zij in één keer de juiste beschikking ontvangen. In overleg met het dagelijks bestuur wordt eventueel nog een reactie geformuleerd. **Actie directeur.**

### **Wijziging Waterschapsbelasting**

De waterschappen hebben zich ingespannen om het nieuwe waterschapsbelastingstelsel in werking te laten treden op 1 januari 2025. Hierbij werd uitgegaan van een implementatieperiode van ongeveer anderhalf jaar. Door vertragingen tijdens de voorbereiding van het wetsvoorstel zijn de tijdslijnen echter verschoven en korter geworden. De nieuwe Tweede Kamer zal het wetsvoorstel van het waterschapsbelastingstelsel naar verwachting niet eerder dan eind januari 2024 inhoudelijk behandelen. De resulterende korte implementatieperiode en de onzekerheid over eventuele wijzigingen in de regelgeving leiden ertoe dat het merendeel van de waterschappen, maar ook de belastingkantoren waaronder GBLT, van mening zijn dat zij het wetsvoorstel niet met de benodigde zorgvuldigheid kunnen implementeren voor 1 januari 2025. De waterschappen hebben dan ook het advies afgegeven aan de tweede kamer dat het wetsvoorstel op 1 januari 2026 van kracht moet zijn.

### **Vertrek directieassistent**

In goed en gezamenlijk overleg is besloten om de samenwerking te beëindigen met de huidige directieassistent. GBLT gaat op zoek naar vervanging.

### **Mededelingen vanuit het dagelijks bestuur**

De voorzitter neemt het algemeen bestuur mee in de portefeuillevredeling van het dagelijks bestuur. De portefeuillevredeling is als volgt vastgesteld:

- De heer Guldemon is plaatsvervangend voorzitter en heeft de portefeuille financiën en gemeentelijke aangelegenheden;
- Mevrouw Wissing heeft de portefeuille ICT en waterschapsaangelegenheden.

Het besluit wordt in de volgende vergadering via de besluitenlijst van het DB bevestigd.

## **3. Verslagen**

### **3.1. Conceptverslag algemeen bestuur**

Het verslag is vastgesteld. Er zijn geen vragen of opmerkingen.

### **3.2. Besluitenlijst dagelijks bestuur**

De besluitenlijst is ter kennisgeving. Er zijn geen opmerkingen.

## **4. Ingekomen post**

Er is geen ingekomen post.

## **5. Onderwerpen ter informatie**

Er zijn geen documenten ter informatie.

## **6. Onderwerpen voor besluitvorming**

### **6.1. Reglement van Orde algemeen bestuur**

*Rubriek: Ter besluitvorming*

*Het algemeen bestuur besluit:*

- *In te stemmen met het reglement van orde voor het algemeen bestuur;*

Naar aanleiding van de verkiezingen wordt het reglement van orde van het algemeen bestuur opnieuw bekeken. Hierbij wordt aangegeven dat het bestuur in principe streeft naar unanimiteit en derhalve is het gebruik van reglement veelal niet nodig. Het algemeen bestuur is akkoord om in het voorstel bij de te naamstelling, artikel 18, af te sluiten met het jaartal 2023.

**Besluit:** het algemeen bestuur stemt in met het reglement voor het algemeen bestuur 2023.

## 6.2. Vergaderschema 2024

**Rubriek:** *Ter besluitvorming*

*Neem kennis van bijgevoegd vergaderschema 2024 en stel dit vergaderschema, inclusief eventuele wijzigingen, vast.*

Er zijn geen vragen en opmerkingen.

**Besluit:** het algemeen bestuur stelt het vergaderschema voor 2024 vast.

## 7. Onderwerpen voor bespreking en besluitvorming

### 7.1. Management Letter 2023

**Rubriek:** *ter informatie*

*Het algemeen bestuur wordt voorgesteld kennis te nemen van de door Deloitte uitgebrachte managementletter met betrekking tot het boekjaar 2023 en de reactie van de directie.*

De directeur geeft een toelichting op de Management Letter. De accountant Deloitte geeft in 2023 voor de laatste keer uitvoering aan de interim- en jaarrekeningcontrole van GBLT. De interne beheersing van GBLT is net zoals voorgaande jaren van voldoende niveau. De implementatie van het nieuwe financiële systeem AFAS is goed verlopen. Bij de controle door de accountant is naar voren gekomen dat functiescheiding bij de implementatie niet optimaal was ingericht. Dit is opgepakt en er hebben extra controles plaatsgevonden waarmee de verwachting is dat de inrichting voldoende is voor de jaarrekeningcontrole begin 2024. Daarnaast zijn een aantal aanbevelingen van het voorgaande jaar opgevolgd.

**Besluit:** het algemeen bestuur neemt de Management Letter en de reactie van de directie ter kennisgeving aan.

### 7.2. Bestuursrapportage

**Rubriek:** *ter besluitvorming*

*Het algemeen bestuur neemt kennis van de 2<sup>e</sup> bestuursrapportage 2023 versie AB 29 november 2023 en stelt deze vast.*

De directeur neemt het bestuur mee in de tweede bestuursrapportage met de resultaten van de eerste 9 maanden van 2023. De productieplanning verloopt volgens de afgesproken planning. De klantbediening loopt ook goed. Er is een daling te zien in het aantal telefoontjes en er is nog steeds een hoge waardering klanttevredenheid. Er is een lichte daling te zien in het aantal kwijtscheldingen, beroepen en klachten. Daarentegen is een stijging te zien bij de heffingsbezwaren als gevolg van de aansluiting op het Nieuw Handelsregister. Als gevolg van de forse stijging van het aantal WOZ-bezwaren stijgen ook de kosten van de proceskostenvergoeding en was extra inhuur nodig. Hierdoor nemen de kosten voor de gemeentelijke deelnemers toe met ongeveer 400k ten opzichte van de gewijzigde begroting.

De meeste ontwikkelingen liggen op koers en sluiten aan bij de ambities zoals opgenomen in de begroting. Medio 2023 is de aansluiting op BRK 2.0 gerealiseerd. Daarnaast is hard gewerkt aan het tijdig klaar zijn voor de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV), de eisen aan digitoegankelijkheid en het werken aan meertaligheid in het kader van de Single Digital Gateway (SDG).

Ook hebben we het contract met het uitzendbureau voor de inhuur voor onze frontoffice herzien. Een positieve businesscase met betrekking tot het in dienst nemen van deze

medewerkers leidt ertoe dat we geen nieuwe aanbesteding doen. Wij zetten in op brede inzetbaarheid van onze medewerkers, en door medewerkers aan ons te binden met goede arbeidsvoorwaarden, ontwikkelkansen en bredere inzetbaarheid kunnen we kwaliteit leveren en blijven we flexibel. De kosten voor inhuur en de indiensttreding liggen daarbij ongeveer gelijk.

Met de eerste negen maanden achter de rug toont GBLT een onderuitputting van de lasten en een voordeel op de overige baten. De actuele prognose komt uit op 1,7m positief, wat grotendeels het gevolg is van de invorderbaten en te relateren aan een toename van het aantal invorderdocumenten, een betere afstemmen van de planning van uitgaande documenten en de effectiviteit van de dwanginvordering door onze nieuwe partner LAVG. Het resultaat wordt aan het eind van het boekjaar verrekend met de deelnemersbijdrage.

Vanuit het bestuur wordt de suggestie gedaan om een gezamenlijk persbericht op te stellen om inwoners te informeren om rechtstreeks bij GBLT het WOZ-bezwaar in te dienen. De directeur licht toe dat in overleg met de gemeenten een bericht wordt geplaatst op de gemeentepagina's en in plaatselijke huis-aan-huis-bladen. Daarnaast wordt vanwege een wetswijziging de proceskostenvergoeding vanaf januari 2024 verlaagd naar een vierde en rechtstreeks aan de inwoner uitbetaald. Deze vergoeding moet vervolgens door de inwoners aan een NCNP-bureau worden terugbetaald. De verwachting is dat NCNP-bureaus hierdoor een minder groot verdienmodel hebben en burgers minder verleiden om bezwaren via een dergelijk bureau in te dienen. De uitbetaling van de vergoeding aan inwoners kan echter tot financiële problemen leiden bij de inwoners. Inwoners met recht op kwijtschelding lopen echter geen extra risico, aangezien zij veelal geen bezwaar indienen en al kwijtschelding ontvangen.

GBLT houdt bij haar prognoses van de belastingopbrengsten aan de deelnemers rekening met correcties in de WOZ-waarden. Dat betekent dat er geen significante wijzigingen worden voorzien in de belastingopbrengsten OZB ten opzichte van de laatste prognoses. De directeur verwacht daarnaast dat de proceskostenvergoeding inmiddels oploopt richting de 1 miljoen euro en daarmee een groter effect heeft dan de minderopbrengst aan OZB vanwege de gegrond verklaarde WOZ-bezwaren.

De heer Lap vraagt zich af hoe het cijfer van het klantgemak moet worden geïnterpreteerd. De directeur licht toe dat het bij klantgemak om de Customer Effort Score (CES) gaat en dat hierbij een vijfpuntschaal wordt gehanteerd en dat 1 de hoogste score is. Voorgesteld wordt in een volgende rapportage een toelichting op te nemen voor de verschillende schalen voor klanttevredenheid en klantgemak.

Het algemeen bestuur geeft het advies om een samenvatting van de bestuursrapportage op te nemen in de oplegnotitie zoals de directeur deze benoemt in de vergadering. Het algemeen bestuur geeft daarnaast een compliment voor de leesbaarheid en begrijpelijke inhoud van de bestuursrapportage.

**Besluit:** het algemeen bestuur stelt de tweede bestuursrapportage 2023 vast.

## 8. Rondvraag

Er zijn geen vragen.

## 9. Volgende vergadering van het algemeen bestuur

De volgende onderwerpen staan in elk geval op de agenda van het algemeen bestuur van 7 februari 2024:



- Aanwijfsbesluit gemeente Ommen: de wethouder van de gemeente Ommen zal aansluiten bij de volgende vergadering van het algemeen bestuur. Hiervoor volgt nog een aanwijfsbesluit.
- Normenkader 2024
- Gunning accountantsdiensten: Op 30 november en 6 december vindt naar aanleiding van de aanbestedingsprocedure de beoordeling plaats van de ingeschreven accountant.

#### **10. Sluiting**

De openbare vergadering wordt gesloten om 10:30 en na de pauze start de workshop bestuurlijke integriteit in het besloten deel van de vergadering.