



Algemeen bestuur

VERGADERDATUM
25 november 2020

STUKDATUM
10 november 2020

AFDELING
KCC

NAAM STELLER
Dirk de Ridder

EIGENAAR
Boba Tomic

AGENDAPUNT
[Agendapunt]

ONDERWERP
Evaluatie beëindiging
samenwerking met
gemeenten
(kwijtschelding)

JAARDOEL



VERTROUWELIJK J/N
Nee

Voorstel

In navolging van de informerende nota die op 1 juni aan het Algemeen bestuur is verstrekt, wordt het Algemeen bestuur geïnformeerd over de voortgang van de afwikkeling van de beëindiging van de samenwerking met inliggende gemeenten (niet-deelnemers van GBLT) op het gebied van aanvragen kwijtschelding.

Samenvatting

In de vergadering van 1 juni 2020 is het Algemeen bestuur geïnformeerd dat de klant GBLT goed weet te vinden. Aan de hand van de cijfers van 1 januari 2020 tot en met 30 april 2020 bleek ook dat de flinke toename van door GBLT zelf te behandelen aanvragen, niet tot vertraging in de behandeling heeft geleid. Vergeleken met de situatie in 2019 waren er zelfs meer aanvragen behandeld. Ook bleek uit deze tussenevaluatie dat de ingeschatte extra capaciteit om deze werkzaamheden op te vangen (uitbreiding van 2 fte) op basis van de voortgangscijfers niet aangepast behoefde te worden.

Het Algemeen bestuur is toegezegd om voor de vergadering van 25 november een opvolgende informerende nota te verzorgen. In deze nota is een vergelijking gemaakt met 2019 over de periode 1 januari tot en met 30 september.

De huidige stand van zaken geeft geen aanleiding tot aanpassing van de in de eerdere nota ingenomen standpunten. Uit de cijfers tot en met het derde kwartaal van 2020 valt af te leiden dat het beëindigen van de samenwerking met gemeenten tot positieve gevolgen voor de klant heeft geleid. Zowel op het vlak van bereikbaarheid als op het vlak van tijdigheid is er sprake van een positieve ontwikkeling ten opzichte van 2019. De klant weet ons goed via de digitale weg te vinden (Mijn Loket) en krijgt sneller een antwoord.

Voorbesproken

Deze nota is voorgesproken met MT en de directie.

Behandelen in vergadering d.d.

25 november 2020.



Toelichting

In de vergadering van 1 juni is aangegeven dat er verschillende indicatoren gebruikt kunnen worden om goed te monitoren of de klant de informatie over de wijziging van gemeenten naar GBLT wel correct en volledig ontvangt. Dat zijn achtereenvolgens:

- De hoeveelheid aanvragen die in 2020 bij GBLT zijn ingediend;
- Het aantal inkomende telefoongesprekken over kwijschelding;
- Het aantal klachten over de kwijscheldingsprocedure; en
- De terugkoppeling van de betreffende gemeenten.

De hoeveelheid aanvragen kwijschelding

Om een goed beeld te schetsen van het verloop van de aanvragen is een vergelijking gemaakt met dezelfde periode in 2019. In onderstaande tabel is weergegeven hoeveel aanvragen bij de betreffende gemeenten geregistreerd en behandeld waren en hoeveel dit er in 2020 bij GBLT zijn.

DVO gemeenten	Ontvangen lopend jaar	Behandeld
1-1-2019 t/m 30-9-2019	30.590	30.291
1-1-2020 t/m 30-9-2020	35.979	31.474

Uit deze cijfers blijkt dat de klant GBLT goed weet te vinden. In dezelfde periode ten opzichte van 2019 zijn 5.389 meer aanvragen kwijschelding geregistreerd. Het hogere aantal wordt enerzijds veroorzaakt door het gegeven dat er geen vertraging zit tussen het moment van indiening (destijds bij de gemeente) en het moment dat deze informatie aan GBLT is gecommuniceerd. Anderzijds wordt een opnieuw ingediende aanvraag voor oudere jaren (niet of niet volledig bij de gemeente afgehandeld) als extra aanvraag in 2020 gerekend.

Ook zijn er ten opzichte van de situatie dat de klant het verzoek bij de gemeente indiende meer aanvragen behandeld (31.474 in 2020 ten opzichte van 30.291 in 2019). Dit verschil wordt veroorzaakt door het gegeven dat GBLT de mogelijkheid van een verkorte aanvraag kwijschelding biedt (waarbij de aanvraag zonder aan te leveren stukken eerst via het Inlichtingenbureau wordt getoetst). Veel gemeenten hanteerden deze eenvoudigere en snellere manier van aanvragen niet. De verkorte aanvraag heeft voor deze klanten voordelen ten opzichte van de aanvraag bij de gemeente:

- Er kan sneller een uitspraak op een aanvraag worden gedaan als er recht op kwijschelding bestaat;
- De klant hoeft alleen nog relevante ontbrekende informatie te sturen, die niet bij het Inlichtingenbureau bekend is.

Met als gevolg voor de klant: een eenvoudigere aanvraag en minder administratieve lasten (minder bewijsstukken verstrekken). Voor de klant die na de toets via het Inlichtingenbureau nog aanvullende informatie moet verstrekken geldt dat de doorlooptijd wat langer is. Dit verklaart dat er op dit moment een hogere werkvoorraad is dan in 2019.



Het aantal inkomende telefoongesprekken over kwijschelding

Ook in de periode tot en met het derde kwartaal van 2020 is het percentage (telefonische) vragen over kwijschelding vergelijkbaar met voorgaande jaren. Over het algemeen kan gesteld worden dat de klant het indienen van een aanvraag kwijschelding bij GBLT gebruiksvriendelijk vindt. Dit wordt voor een groot deel veroorzaakt door de eenvoudige wijze van het indienen van de verkorte aanvraag.

Het aantal klachten over de kwijscheldingsprocedure

Er zijn zowel bij GBLT zelf als bij de gemeenten in het geheel geen klachten ingediend over de gewijzigde systematiek van het indienen van een aanvraag. Ook uit het klanttevredenheidsonderzoek zijn geen negatieve signalen ontvangen over het feit dat de klant nu bij twee organisaties een aanvraag in moet dienen.

De terugkoppeling van de gemeenten

Met de oud-contractpartners werden in het begin van 2020 korte lijntjes onderhouden met de bekende contactpersonen. De onderlinge contacten over de gewijzigde procedure zijn op dit moment niet meer nodig, omdat er geen vragen van klanten meer spelen.

Hoger aantal beroepen

Er is een aanzienlijke stijging van het aantal beroepen. Dit wordt veroorzaakt door twee factoren:

1. Meer aanvragen kwijschelding;
2. Geautomatiseerde toetsing op kentekenbezit.

Meer aanvragen kwijschelding

In 2020 zijn 5.389 meer aanvragen kwijschelding geregistreerd ten opzichte van 2019 (stand tot en met 30 september 2020). Dit leidt automatisch ook tot meer beroepen. Ondanks de stijging van het aantal aanvragen en beroepen is er voornamelijk geen sprake van een stijging van het geprognosticeerde bedrag aan verleende kwijscheldingen.

Geautomatiseerde toetsing op kentekenbezit

In de nieuwe werkwijze leidt een door het Inlichtingenbureau geconstateerde belemmering op kentekenbezit direct tot een afwijzing kwijschelding. Dit is in ruim de helft van de gevallen correct. In de overige gevallen blijkt in de beroepsfase dat de waarde van het motorvoertuig toch binnen de vrijstellingsdrempel valt. Wij hebben hier voor volgend jaar rekening mee gehouden in ons aangepaste werkproces.

De verhoging van het aantal beroepen is geen gevolg van de beëindiging van de samenwerking. Dit vloeit voort uit het gegeven dat ook bij de andere deelnemers van GBLT sprake is van een stijging van het aantal beroepen. Het percentage ingediende beroepen tegen een afwijzende beschikking kwijschelding komt overeen met de percentages bij de andere deelnemers van GBLT.

Conclusie

Ten opzichte van de eerder getrokken conclusie over de beëindiging van de samenwerking zijn geen wijzigingen opgetreden. De overdracht van taken van gemeenten naar GBLT is voor alle betrokken partijen goed verlopen. Uit de contacten met de klant blijkt dat de informatieverstrekking, deels tijdens en na de behandeling van beroepen, goed is verlopen.



Personele consequenties

In de voorcalculatie is aangegeven dat voor het opvangen van de extra werkzaamheden per saldo een uitbreiding met 2 fte van de toenmalige bezetting nodig is. In deze voorcalculatie is het doorvoeren van meer geautomatiseerde processen meegenomen. Nadat deze aanpassingen in de werkprocessen zijn doorgevoerd, blijkt dat de uitbreiding met 2 fte voldoende is. Om de grootste piek aan werkzaamheden op te vangen wordt jaarlijks gebruik gemaakt van externe ondersteuning. Ondanks bijna een verdubbeling van de werkvoorraad is gebleken dat er geen extra externe inzet nodig is geweest om tijdig en juist een beslissing op de aanvraag kwijtschelding te kunnen nemen.

Financiële consequenties

In de informerende nota over de beëindiging van de samenwerking met gemeenten (vergaderdatum 10 juli 2019, agendapunt 6.3) is aangegeven dat na een overgangsjaar een besparing wordt verwacht. Ondanks dat het jaar nog niet voorbij is, geeft de huidige stand van zaken weer dat de vooraf gedefinieerde financiële doelstelling in dit overgangsjaar (geen extra kosten) en voor volgend jaar (besparing op de kosten) niet aangepast hoeft te worden.

Juridische consequenties

Niet van toepassing.

I&A consequenties

Niet van toepassing.

Communicatie consequenties

Niet van toepassing.

Publicatie

Niet van toepassing.

Andere uitvoeringsconsequenties en risico's

Niet van toepassing.

Consequenties voor de privacy en informatiebeveiligingsrisico's

Niet van toepassing.

Resultaten en evaluatie

De succesvolle overdracht van de uitvoering van kwijtschelding bij gemeenten naar GBLT geeft geen aanleiding tot verdere evaluatie.

Bijlagen

--