

# Bestuursrapportage 1-2021



gemeente- en  
waterschapsbelastingen

# Inhoudsopgave

Bestuurlijke samenvatting .....	3
Leeswijzer .....	5
1 Bedrijfsvoering .....	6
1.1 Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd .....	6
1.2 Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving .....	9
1.3 Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren .....	11
1.4 Medewerkers in beweging .....	12
1.5 Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven .....	13
1.6 Daling van maatschappelijke kosten mogelijk maken .....	15
1.7 Overige thema's uit de reguliere bedrijfsvoering .....	16
1.8 Corona .....	22
2 Belastingopbrengsten .....	24
2.1 Waterschapsbelastingen.....	24
2.2 Gemeentebelastingen .....	26
3 Financiële rapportage .....	28

# Bestuurlijke samenvatting

Vorig jaar hebben we gezien dat GBLT goed was toegerust voor het thuiswerken en dat bleek dan ook de eerste maanden van dit jaar het geval. Net als vorig jaar worden de werkzaamheden grotendeels vanuit een thuissituatie door de medewerkers van GBLT uitgevoerd. De productie van aanslagen en invorderdocumenten verloopt desondanks in hoge mate volgens plan. Het is lastig om de invloed van de pandemie en de daaropvolgende economische effecten op de belastingopbrengsten in te schatten. Naar verwachting worden de economische gevolgen van de pandemie dit jaar duidelijker zichtbaar. In overleg met de gemeenten worden specifieke aanslagen zoals precariobelasting, marktgeden en toeristenbelasting later opgelegd. Wij adviseren over de gevolgen voor de heffing en de inning met prognoses aan de opdrachtgevers in de voortgangsrapportages.

De service aan klanten verloopt voorspoedig. De klanten weten ons goed te vinden, de inkomende telefoontjes en het websitebezoek is ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar gestegen. We hebben wel meer moeite om te voldoen aan de verwachtingen van de klant en van onszelf, onder meer door wisselingen in de bezetting en een hoog ziekteverzuim. De bereikbaarheid is nog gelijk gebleven, maar dat weerspiegelt zich in de kostenontwikkeling. Wij willen geen concessies doen aan de kwaliteit, dus zetten we in op voldoende gespreksduur om de klant in een keer goed en volledig te helpen.

Tot op heden ligt de ontvangst van aanvragen kwijtschelding in lijn met vorig jaar. Daarnaast zijn in 2021 aanzienlijk minder heffingsbezwaarschriften ontvangen of aanslagen ambtshalve verminderd dan in dezelfde periode vorig jaar. De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt volgens planning. Voor het WOZ-bezwaarproces is in 2021 gestart met het zogenaamde informeel bezwaartraject. Een mogelijkheid om burgers sneller van dienst te zijn en waarmee formele bezwaren en NCNP-kosten kunnen worden voorkomen. Gelet op het aantal van ruim 4.600 telefonische contacten voldeed dit aan de behoefte. Op basis van de stand van 30 april is in 2021 door belanghebbenden zelf minder bezwaar gemaakt. In het aantal bezwaren door NCNP-bureaus is echter een lichte stijging te zien ten opzichte van vorig jaar, in lijn met de landelijke ontwikkeling. Per saldo is echter een lichte daling te zien. Doordat nog geen volledige vergelijking kan worden gemaakt met vorig jaar is het nog te vroeg om conclusies te trekken.

In januari van dit jaar heeft het dagelijks bestuur ingestemd met de start van het meerjarige programma Sociaal incasseren: interne sociale incasso, voorbellen en vroegsignalering. De afgelopen maanden hebben we onze prioriteiten tijdelijk moeten verleggen vanwege corona, maar ook door een onderwerp dat nauw samenhangt met het sociaal incasseren: de kinderopvangtoeslagenaffaire. Onze eigen ontwikkelingen voor sociaal incasseren hebben hierdoor vertraging opgelopen. Zo was het oorspronkelijk de planning in de eerste helft van 2021 een proef te doen met het voorbellen. Dat verplaatsen we nu naar de tweede helft van dit jaar. Op dit moment vinden hiervoor de verdere voorbereidingen plaats.

GBLT wil verder werken aan kwaliteit door samenwerking met gelijkgestemde partners. Dit is een volgende stap op weg naar ketenkwaliteit voor de belastingen van waterschappen en gemeenten. Die stap vergt meerdere jaren en het jaar 2021 markeert het begin van die beweging door meerdere trajecten. Samen met Centric is een ontwikkeltraject gestart voor de realisatie van onder meer de uitgangspunten van Common Ground, waarbij data, processen en applicaties/services van elkaar worden gescheiden. Het ontwikkeltraject en de aanpak is voor onze organisatie nieuw en vraagt in de opstartfase wat extra tijd om randvoorwaarden zoals rollen en inzet van medewerkers goed in te vullen. Hierdoor is enige vertraging ontstaan, we verwachten echter dat we dit de komende periode wat

kunnen inlopen. Op het landelijke toneel hebben we verder gewerkt aan LLBP (Landelijke Lokale Belastingprocessen). Een samenwerking met meerdere gemeenten en samenwerkingsverbanden om te komen tot generieke belastingprocessen en de toepassing daarvan.

Eind 2020 hebben we door een scala aan verbeteringen de belastingapplicatie vernieuwd, waaronder een aantal landelijke vernieuwingen in het gebruik van basisadministraties. De afgelopen periode is hard gewerkt aan de data-uitwisseling met het Handelsregister en de Landelijke Voorziening (LV) WOZ. De aansluiting op de LV WOZ staat nu gepland voor 1 juni van dit jaar. Bij de aansluiting op het handelsregister zijn nog onvolkomenheden geconstateerd. Om de datakwaliteit te blijven garanderen is besloten de definitieve aansluiting later dit jaar te realiseren.

De strategische consultatie die eind 2019 is uitgevoerd heeft uitgewezen dat de gemeenschappelijke regeling (GR) van GBLT functioneert naar tevredenheid. Wel is vastgesteld dat er aanleiding is om te onderzoeken of de regeling toekomstvast is. In dit kader is in 2021 gestart met een bestuurlijke werkgroep met als doel een concepttekst op te stellen voor de GR, zodat het bestuur die met vertrouwen kan inbrengen als de situatie van nieuwe toetreders zich voordoet. De wetwijziging van de Wet gemeenschappelijke regeling (WGR) om de democratische legitimiteit van gemeenschappelijke regelingen te vergroten wordt hierbij meegenomen. De bestuurlijk afronding van dit proces wordt voorzien in het vierde kwartaal van dit jaar.

Met de eerste vier maanden achter de rug komt het resultaat ten opzichte van de primitieve begroting uit op ongeveer 2 miljoen positief. In de begrotingswijziging voor 2021 hebben we onder andere de baten uit het invorderproces hoger begroot. Ten opzichte van de begrotingswijziging komt de prognose daarmee uit op een positief resultaat van ongeveer € 700.000. Doordat de inspanningen van sociaal incasseren in de tweede helft van 2021 worden opgepakt zijn de effecten ten aanzien van de invorderbaten voor 2021 naar verwachting beperkt. Ook de effecten van de invoering van de herinnering en van de pandemie zijn nog moeilijk te voorspellen. Gezien deze onzekerheden is voor deze eerste bestuursrapportage de oorspronkelijke prognose aangehouden. We houden de ontwikkelingen echter nauwlettend in de gaten en verwachten in de tweede helft van dit jaar een nadere prognose af te kunnen geven. Een toelichting in meer detail is opgenomen in hoofdstuk 3.

Onze organisatie heeft in het eerste kwartaal vier belangrijke sturingsdocumenten aangeleverd bij de opdrachtgevers. Het betreft de Jaarstukken 2020, de kadernota 2022–2025, de ontwerpbegroting 2022 en een begrotingswijziging 2021.

Namens het dagelijks bestuur,

B.J. Bussink, voorzitter

R.A.C. de Haan, directeur

# Leeswijzer

Voor u ligt de eerste bestuursrapportage van dit jaar. Deze bestuursrapportage gaat over de uitvoering van de begroting 2021 tot en met 30 april 2021.

In hoofdstuk 1 gaan wij in op de speerpunten uit de begroting, de thema's uit en ontwikkelingen in de reguliere bedrijfsvoering en staan we stil bij de (verwachte) gevolgen van de corona crisis voor GBLT. De realisatie van de belastingopbrengst, onderverdeeld in gemeenten en waterschappen, komt terug in hoofdstuk 2 en in hoofdstuk 3 gaan wij dieper in op de exploitatie van GBLT.

# 1 Bedrijfsvoering

## 1.1 Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd

- Aantoonbaar foutloze data
- Deskundig adviseur voor opdrachtgevers
- WOZ-waardering 'Goed'
- Waarderen met gebruik vierkante meter
- Modelmatig taxeren
- NCNP-kosten
- Inzet geo-informatie

### AANTOONBAAR FOUTLOZE DATA

Wij zorgen ervoor dat de WOZ-gegevens in overeenstemming zijn met de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG). We zijn aan het onderzoeken wat er voor nodig is om beide administraties structureel gelijk aan elkaar te laten lopen. Recent zijn we gestart met het maken van een impactanalyse. Op basis van de uitkomsten van deze analyse zal het project verder vorm krijgen. Hierbij zullen ook onze deelnemers betrokken worden.

Vanuit het optimalisatietraject met Centric, dat nog doorloopt in de eerste helft van 2021, zijn we volop bezig met de aansluiting op de basisregistraties. De aansluiting op het Handelsregister vraagt veel inzet van ons. Een derde test aansluiting lijkt noodzakelijk om datakwaliteit te kunnen garanderen. Hierdoor zal de definitieve aansluiting op het Handelsregister na de zomer van 2021 plaatsvinden. Aan de afnamefunctionaliteit LV WOZ hebben we samen met leveranciers hard gewerkt. Centric is druk bezig om de software aan te passen en werkend te krijgen. Wij zijn constant aan het testen en bewaken de kwaliteit van de data. De planning is dat we op 1 juni 2021 de productieaansluiting realiseren. Vanaf dat moment stoppen we met de verwerking van StUF-WOZ-bestanden en stappen we over op de verwerking van WOZ-mutaties via berichtenverkeer.

### DESKUNDIG ADVISEUR VOOR OPDRACHTGEVERS

GBLT ontwikkelt zich de komende jaren verder tot een deskundige adviseur voor onze opdrachtgevers en hun landelijke koepelorganisaties, zodat deze ondersteund worden in hun ambities voor een beter belastingstelsel (verduurzaming, kostenallocatie, belastingspreiding en sociale impact).

Momenteel zijn verschillende medewerkers van GBLT vertegenwoordigd in onder andere landelijke werkgroepen, waarvan hieronder een paar weergegeven:

- Waterheffingen van de Unie van Waterschappen (UvW);
- Productontwikkeling van het belastingpakket;
- Sectoroverleg Belastingen en Heffingen Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties;
- Aansluiting landelijke voorziening WOZ berichtenverkeer;
- Diverse commissies van de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB);
- Commissie benchmark WOZ van de Waarderingskamer.

Om de uitvoerbaarheid te vergroten wordt aan vakinhoudelijk deskundige medewerkers ruimte en stimulans gegeven om in landelijke werkgroepen te participeren en zich verder te ontwikkelen als deskundig adviseur. Dit draagt tevens bij aan ons speerpunt externe oriëntatie.

## **WOZ-WAARDERING 'GOED'**

GBLT heeft eind 2019 van de toezichthouder het oordeel 'goed' ontvangen voor de WOZ-waardering. Dit betekent dat de uitvoering van de wet WOZ goed geborgd is door interne beheersmaatregelen en dat de kwaliteit van de taxaties goed is. Doelstelling voor de langere termijn is dat GBLT door de toezichthouder blijvend erkend wordt als een goede uitvoerder en lerende organisatie voor WOZ-kwaliteit, zodat belastingbetalers gesterkt worden in hun vertrouwen in GBLT. Hierbij nemen we de aanbevelingen van de toezichthouder ter harte. De inhoud van deze aanbevelingen en onze activiteiten om de beoogde doelstellingen te realiseren, zijn hieronder uiteengezet:

- Verbeteren bezwaarproces:
  - De kwaliteit van de uitspraken wordt (steekproefsgewijs) onderzocht;
  - Jaarlijks vindt er een evaluatie van de bezwaren plaats. De uitkomsten van de evaluatie worden per proces opgepakt en dienen ter verbetering van het bezwaarproces;
  - Er wordt op dit moment gewerkt aan synchronisatie van de WOZ- en heffingsbezwaren die nu nog als aparte processen en in verschillende afdelingen zijn georganiseerd;
  - We zijn gestart met het zogenaamde informeel bezwaartraject om burgers beter van dienst te zijn. Gelet op het aantal telefonische contacten voldeed dit aan een behoefte. Of de doelstellingen, te weten minder formele bezwaren en lagere NCNP-kosten, behaald worden kan nu nog niet gezegd worden. De eerste verkennende evaluatie vindt plaats in het tweede kwartaal. Deze evaluatie zal vooral gaan over hoe het proces is verlopen. De effecten van het informeel contact kunnen we niet eerder dan aan het eind van het vierde kwartaal meten. Dan zijn de bezwaren afgerond, hebben we inzicht in de (uitbetaalde) NCNP-kosten en het aantal toegekende bezwaren.
- Aansluiting op het Handelsregister: het meer in overeenstemming brengen van de namen in het Handelsregister met de namen van de niet-natuurlijke personen in de WOZ-administratie. Dit is projectmatig opgepakt.
- Aansluiting op BAG: Wij voeren controles uit op de inhoudelijke juistheid van relaties tussen WOZ- (deel)objecten en verblijfsobjecten en panden en wij borgen de historische consistentie van de koppelingen tussen de BAG- en de WOZ-administratie. Deze taak ligt tijdelijk stil vanwege een langdurig zieke medewerker. De verwachting is dat wij in het derde kwartaal hiermee verder kunnen gaan.
- Synchroniseren LV WOZ: wij borgen de synchroniciteit van de LV WOZ door het uitvoeren van een volledige vergelijking van de gegevens in de landelijke voorziening en de eigen administratie. Wij zijn hierbij afhankelijk van de synchronisatietool LV WOZ. Dit stukje software wordt begin van het derde kwartaal, met enkele maanden vertraging, geïnstalleerd.

## **WAARDEREN MET GEBRUIK VIERKANTE METER**

Per 2022 is het verplicht dat in de basisregistratie WOZ de gebruiksoppervlakte wordt geregistreerd ten behoeve van de waardering van woningen. Het doel hiervan is onder meer een betere aansluiting op de BAG. Het project loopt voorspoedig. Vijf gemeenten zijn gereed en de laatste gemeente wordt in mei van dit jaar afgerond. Dit betekent dat per 2022 alle woningen op m2 worden gewaardeerd.

## **MODELMATIG TAXEREN**

GBLT streeft naar onbetwiste WOZ-waarden en sluit hierbij aan op de ontwikkelingen die in het land spelen. Denk aan de inzet van kunstmatige intelligentie en het meer gebruik maken van locatiegegevens uit geo-registraties en GIS-analyses. Op dit moment zijn wij in gesprek met de softwareleverancier om de (on)mogelijkheden in deze te onderzoeken. Het doel is om nog voor de huidige herwaardering kunstmatige intelligentie waar mogelijk in te zetten ter controle van de WOZ-waarden.

## **NCNP-KOSTEN**

Uit cijfers van de Waarderingskamer blijkt dat het aantal bezwaren tegen de WOZ-beschikking via no-cure-no-pay-bedrijven toeneemt. Het gevolg is dat gemeenten en uitvoeringsorganisaties (zoals GBLT) die deze bezwaren behandelen, te maken hebben met een stijging van de proceskostenvergoedingen en uitvoeringskosten.

De ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Financiën en Justitie en Veiligheid gaan samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) vervolgonderzoek doen naar de ontwikkelingen rond WOZ-bezwaren. Daarmee wordt een vervolg gegeven aan de uitkomsten uit het WODC-rapport 'Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM'. Dit rapport gaat in op de werkwijze en het verdienmodel van de no-cure-no-pay-bedrijven die bezwaar maken tegen de hoogte van de WOZ-waarde. Het doel van het vervolgtraject is om samen te komen tot passende oplossingen. Hierbij zullen ook andere partijen, zoals de Waarderingskamer en diverse stakeholders, betrokken worden. Vooralsnog komt er geen wijziging in het besluit proceskosten bestuursrecht met betrekking tot de puntwaarde. Deze blijft voor WOZ-procedures nog in stand.

## **INZET GEO-INFORMATIE**

De basisinrichting voor een extern portaal zoals basiskaarten, basisregistraties en interne content (totaal analyses, inrichting startpagina) is afgerond met ondersteuning van een waterschap en ook ingericht voor dit waterschap. De gebruikerstesten bevinden zich in een afrondende fase. Het aankomende kwartaal vindt inrichting plaats voor de overige waterschappen. Vervolgens vindt uitrol plaats naar medewerkers en deelnemers.

Met behulp van de QGIS-applicatie zijn in het eerste kwartaal vooraf gedefinieerde analysedata aangeleverd voor discrepantieonderzoeken en grensoverschrijdend afvalwater voor de waterschappen en BIZ-gegevensvragen voor de gemeenten.



## 1.2 Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving

- Bereikbaarheid
- Kanaalsturing
- Servicebeloften
- Sociaal invorderen
- Maatwerkbenadering

### **BEREIKBAARHEID**

GBLT werkt continu aan haar bereikbaarheid en het verbeteren van het klantproces, zowel digitaal als telefonisch. Door structurele uitvoering van een klanttevredenheidsonderzoek meten wij hoe tevreden onze klanten zijn met de verbeteringen die wij hebben doorgevoerd.

De waardering van klanten ging in het eerste kwartaal van 2021 (7,9) omhoog ten opzichte van het eerste kwartaal van 2020 (7,6). De customer effort score (CES) is een vijfpuntsschaal voor de mate van gemak voor de klant. Hoe minder moeite een klant hoeft te doen, hoe lager de score voor klantgemak en hoe beter. Deze gemiddelde score is het eerste kwartaal van 2021 lager (2,1) dan vorig jaar (2,2). Dat betekent dat wij op het gebied van dienstverlening met de juiste dingen bezig zijn. Ook toont dit aan dat het zeer goed mogelijk is om met thuiswerken een goede dienstverlening te bieden.

Wij hebben in het eerste kwartaal een marktconsultatie voor de nieuwe telefooncentrale gedaan. Dit met als doel om uit te zoeken welke nieuwe technische ontwikkelingen er op de markt zijn. Deze ontwikkelingen nemen wij in onze aanbesteding mee, zodat wij toegankelijkheid en gemak (zelfservice) voor de klant in de toekomst nog meer kunnen vergroten. De aanbesteding wordt in het derde kwartaal gepubliceerd.

### **KANAALSTURING**

Het eerste vooronderzoek voor het gebruik van de communicatiekanalen heeft in de eerste kwartaal via het klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. In de vernieuwde vragenlijst vragen wij klanten onder andere of zij een voorkeur hebben voor de manier waarop zij contact opnemen. 2.249 klanten gaven hierbij hun voorkeur aan. Telefoon staat op 1 met 89% gevolgd door e-mail met 7% en WhatsApp met 2%. De uitkomsten van dit onderzoek gebruikt GBLT voor het maken van een kanaalkeuze en beleidsvorming.

Burgers en bedrijven worden door GBLT uitgenodigd en in staat gesteld om hun belastingzaken digitaal af te wikkelen. Dit uit zich in een toename van 12% van het gebruik van onze website en zelfservice (Mijn Loket) door klanten ten opzichte van het eerste kwartaal van 2020.

Ook in de eerste maanden van 2021 hebben wij websiteteksten geactualiseerd en aangescherpt op B1-niveau en toegankelijkheid. Wij voeren steekproeven uit ter verbetering. In verband met de toegankelijkheid hebben we in samenspraak met de leverancier een functionaliteit toegevoegd om deze optimaal te borgen (arialabels). Op de website is extra aandacht (geweest) voor de informele bezwaarafhandeling van Waarderen, de toeslagenaffaire en (financiële) problemen door corona. Om de toegankelijkheid en performance van de nieuwe website te meten en verbeteren, gebruiken we sinds kort Google Analytics.

De eerste fase –herschrijven van correspondentie naar B1– is nu afgerond. De meeste herschreven brieven zijn getest en de eerste zijn in productie genomen. We zijn gestart met de eerste stappen voor de verankering van B1. Om ook in de toekomst met klanten op een duidelijke en begrijpelijke manier te blijven communiceren, is een kwaliteitsteam opgericht.

## **SERVICEBELOFTEN**

Om de belastingzaken zo eenvoudig als het kan en persoonlijk als het nodig is voor de klant te regelen, heeft GBLT samen met de klanten in 2019 de volgende servicebeloften gedefinieerd:

1. Zelf eenvoudig uw gemeente- en waterschapsbelasting beheren via Mijn Loket
2. Persoonlijke hulp rondom betalen, bezwaar en kwijtschelden
3. Onze experts zoeken altijd naar een oplossing
4. Simpele en duidelijke taal in alle communicatie
5. U kiest zelf hoe en wanneer u betaalt
6. Proactief seintje van GBLT als het voor u beter of slimmer kan

In het eerste kwartaal hebben wij een marktconsultatie uitgevoerd voor de interne en externe uitrol van de servicebeloften met als doel om uit te zoeken welke partij GBLT het best hierbij kan ondersteunen. De keuze is hierbij gevallen op Flowresulting. Dit is dezelfde partij die ons ondersteunde in het eerste traject van het formuleren van de servicebeloften. Flowresulting stelt een plan op en helpt GBLT om van de beloften een succes te maken.

## **SOCIAAL INVORDEREN**

In januari heeft het dagelijks bestuur ingestemd met de start van het meerjarige programma *Sociaal incasseren*. Dit programma richt zich op de door GBLT onderscheiden drie stromen voor sociaal incasseren: interne sociale incasso, voorbellen en vroegsignalering.

De uitvoering van de interne sociale incasso staat vanwege corona nog steeds on hold. Wel zijn de voorbereidingen in volle gang om zodra het weer mogelijk is van start te gaan.

Voor het voorbellen zijn de eerste contacten met gespecialiseerde externe partijen gelegd.

Verder onderzoek naar de vroegsignalering staat later dit jaar op de planning. We weten inmiddels dat vier grote gemeenten gebruik willen maken van de experimenteerruimte die de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening biedt. Hiermee kunnen betalingsachterstanden op gemeentelijke belastingen formeel als signaal in de vroegsignalering gebruikt worden. GBLT volgt deze ontwikkelingen met grote belangstelling.

De afgelopen twee maanden hebben we onze prioriteiten tijdelijk moeten verleggen vanwege een onderwerp dat nauw samenhangt met het sociaal incasseren: de kinderopvangtoeslagenaffaire. Ook de komende maanden zal dit onderwerp bovenaan de prioriteitenlijst staan. Dat betekent dat ten aanzien van onze eigen ontwikkelingen zoals hierboven geschetst vertraging is opgelopen. Zo was het oorspronkelijk de planning in de eerste helft van 2021 een proef te doen met het voorbellen. Dat verplaatsen we nu naar de tweede helft van dit jaar.

## **MAATWERKBENADERING**

Met de flexibele incasso (ook wel incasso op maat genoemd) kan de klant zelf aangeven op welke dag in de maand en/of in hoeveel termijnen GBLT mag incasseren. De invoering van deze flexibele incasso heeft vertraging opgelopen. Enerzijds door onverwachte technische uitdagingen, anderzijds door een te grote vraag naar capaciteit op de afhandeling van de kinderopvangtoeslagenaffaire. Het streven is nu de flexibele incasso medio dit jaar in productie te nemen.

### 1.3 Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatievoorziening en –deling</li><li>• Toekomstvaste gemeenschappelijke regeling</li></ul> |
|--|

#### **INFORMATIEVOORZIENING EN –DELING**

Onze nieuwe business intelligence-tool Vyzyr is in het eerste kwartaal in gebruik genomen. Een van de vervolgstappen is om te kijken in hoeverre we deelnemers zelf toegang kunnen geven voor deze omgeving om de voor hen relevante gegevens en rapportages op te kunnen halen. Dit zal in de loop van dit jaar worden opgepakt. De informatiemanagers van de deelnemers en van GBLT zullen in stelling worden gebracht om de informatiebehoefte goed in kaart te brengen.

#### **TOEKOMSTVASTE GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING**

De strategische consultatie onder de deelnemers die in 2019 is uitgevoerd, heeft uitgewezen dat de gemeenschappelijke regeling (het statuut) van GBLT functioneert naar tevredenheid. Wel is vastgesteld dat er reden is om te onderzoeken of de regeling toekomstvast is:

- het speelveld zal veranderen door inhoudelijke ontwikkelingen op het gebied van belastingen en digitale overheid. GBLT wil bestuurlijk kunnen handelen op dat speelveld wanneer zich de kans voordoet op een inhoudelijke sprong voorwaarts;
- de regering overweegt een wetwijziging van de WGR om de democratische legitimiteit van gemeenschappelijke regelingen te vergroten. In de ogen van het bestuur van GBLT is die wetwijziging niet urgent, voor zover het GBLT betreft. Verplichte aanpassingen van het statuut worden opgenomen als het zover komt.

Na het besluit van het algemeen bestuur is in dit kader een bestuurlijke werkgroep Toekomstvaste GR gestart met een vertegenwoordiging vanuit het algemeen bestuur onder begeleiding van het externe adviesbureau Rijnconsult. De werkgroep heeft als doel een concepttekst op te stellen voor een te wijzigen GR, zodat het bestuur die met vertrouwen kan inbrengen als de situatie van nieuwe toetreders zich voordoet. De wetwijziging van de WGR om de democratische legitimiteit van gemeenschappelijke regelingen te vergroten, wordt hierbij meegenomen. De invoering van die wijziging is pas aan de orde wanneer het bestuur van GBLT een kans wil benutten en voorlegt aan de deelnemers. De eerste fase van verkenning is gestart met een eerste interviewronde met de bestuursleden. De bestuurlijke afronding voorzien we in het vierde kwartaal.

## 1.4 Medewerkers in beweging

- Strategische personeelsplanning
- Specialistische kennis en vaardigheden
- Diversiteit en banenafpraak

### **STRATEGISCHE PERSONEELSPLANNING**

De omvang van GBLT is min of meer stabiel, maar in- en externe ontwikkelingen zullen op termijn wel leiden tot een anders samengesteld functiehuis. Handmatig werk krimpt terwijl meer behoefte ontstaat aan andere kennis en vaardigheden, onder andere door de toenemende digitalisering, ketengericht werken en invoering van servicebeloften. Deze ontwikkelingen worden opgevangen door natuurlijke uitstroom in handmatige functies en activiteiten gericht op bredere inzetbaarheid en kennisontwikkeling van huidige medewerkers. De afgelopen periode was geen sprake van uitstroom of instroom van reguliere medewerkers. Bij de uitvoerende functies hebben enkele verschuivingen plaatsgevonden. Ieder half jaar houdt het managementteam een vacatureberaad om, met het oog op de toekomst, besluiten te nemen of vacatures worden ingevuld en of interne verschuivingen tot win-winsituaties kunnen leiden. De werving voor een nieuwe directeur heeft geresulteerd in doorstroom vanuit de organisatie.

### **SPECIALISTISCHE KENNIS EN VAARDIGHEDEN**

Het is van strategisch belang dat medewerkers breder inzetbaar worden en toegerust zijn voor veranderingen in het werk. De langdurige thuiswerksituatie maakt het moeilijk om opleidingsactiviteiten op te starten. Bovendien kan een cultuur van leren en ontwikkelen in de organisatie nog versterkt worden. Leidinggevendens spelen daarin een belangrijke rol, maar zij worden nu ook gehinderd doordat zij op afstand leiding moeten geven.

In het eerste kwartaal zijn enkele bijeenkomsten belegd met MT-leden, andere leidinggevendens, OR-leden en HRM om te onderzoeken welke aanvullende activiteiten ontplooid kunnen worden om de cultuur van leren en ontwikkelen te versterken en daarmee de duurzame inzetbaarheid van medewerkers te vergroten. In het volgende kwartaal zal dit uitmonden in een palet aan aanvullende activiteiten gericht op vakmanschap en kennis, het bevorderen van bredere inzetbaarheid en wendbaarheid van medewerkers en het stimuleren van een leven lang ontwikkelen. Omdat er een redelijke mate van onzekerheid is over de hiermee gemoeide investering zal dit verder uitgewerkt worden en financieel zichtbaar zijn bij het opstellen van de tweede bestuursrapportage dit jaar.

### **DIVERSITEIT EN BANENAFSPRAAK**

Volgens de Banenwet moet iedere werkgever een bepaald aantal personen met een arbeidsbeperking we bieden. Eind 2021 moet GBLT 150,45 uur ingevuld hebben met medewerkers uit de doelgroep van deze wet. We hebben nu 4 medewerkers met een arbeidsbeperking in dienst (samen 108 uur). Daarmee hebben we 72% van de taakstelling voor dit jaar gerealiseerd. Er is veel draagvlak in de organisatie om deze collega's een passende werkplek te bieden en te begeleiden. We zijn enthousiast aan de slag om nog minimaal 42 uur in te vullen. Daarvoor hebben we onder andere een derde gespecialiseerde partij gecontracteerd die ons ondersteunt bij het vinden van kandidaten. De drie partijen hebben zich respectievelijk toegelegd op kandidaten met een autistische beperking, een zintuiglijke beperking en kandidaten met een beperking met een hogere opleiding.

## 1.5 Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven

- Data en services gescheiden
- Informatiearchitectuur
- Informatiemanagement en Archief
- Toonaangevend in digitale overheid

### **DATA EN SERVICES GESCEIDEN**

Vorig jaar hebben we een ontwikkelplan met Centric voor 2021 opgesteld. Hierin werken we samen aan de realisatie van de uitgangspunten van Common Ground waarbij data, processen en applicaties/services van elkaar gescheiden worden. In dit ontwikkelplan zijn 6 mijlpalen opgenomen die we dit jaar willen realiseren. In het eerste kwartaal van 2021 hebben we deze mijlpalen verder uitgewerkt. De aanpak was reden om de rol van (centrale) testcoördinator te introduceren. Inmiddels hebben wij deze rol structureel binnen GBLT belegd. Vanaf maart zijn de productowner en de testcoördinator gestart met het bespreken van de diverse userstories en testcasussen. Hiervoor zijn met de key-users van de betreffende afdelingen en teams sessies belegd.

Het ontwikkeltraject en de aanpak is voor onze organisatie nieuw. Dit vraagt daarom zeker in de opstartfase extra tijd om randvoorwaarden zoals de rol van testcoördinator en beschikbaarheid van key-users goed in te vullen. Hierdoor hebben we vertraging opgelopen. We verwachten de komende periode iets van deze vertraging in te kunnen lopen.

#### *LLBP en cocreatie*

De deelname aan de LLBP (Landelijke Lokale Belastingprocessen) is in het eerste kwartaal uitgebreid met de gemeenten Amersfoort en Almere. Samen met Belastingssamenwerking Rivierenland (BSR), gemeente Amsterdam en GBLT vormen deze partijen een samenwerkingsverband met als doel de beschrijving van generieke belastingprocessen en de toepassing daarvan. Het idee is geopperd om de LLBP onder de LVLB-vlag te plaatsen. Daarmee wordt het toegankelijk voor alle aangesloten gemeenten en belastingssamenwerkingen en kan gebruikgemaakt worden van het LVLB-platform en aanverwante ondersteuning. Ook de leveranciers van applicaties krijgen toegang tot de LLBP-processen zodat zij hun oplossing daarop kunnen doorontwikkelen. Een eerste verkenning met het LVLB-bestuur heeft reeds plaatsgevonden. De beschreven processen kunnen ook worden gebruikt in de cocreatiesessies die in 2021 samen met andere belastingkantoren en Centric verder worden opgepakt. De gesprekken hierover zijn gaande.

### **INFORMATIEARCHITECTUUR**

Om te komen tot een gemeenschappelijke en gestandaardiseerde informatiearchitectuur, is het belangrijk dat we steeds meer gaan werken onder architectuur. Werken onder architectuur zorgt onder andere voor meer samenhang, structuur en inzicht (op meerdere niveaus) in de bedrijfsprocessen, informatievoorziening en ICT, beheersbaarheid van het ICT-landschap en afstemming tussen het primaire proces en ICT. De ingehuurd informatiearchitect stelt hiervoor een project startarchitectuur op zodat we bij nieuwe projecten aansluiten bij ontwikkelingen als Common Ground en uitgaan van landelijke standaarden.

## **INFORMATIEMANAGEMENT EN ARCHIEF**

De vele ontwikkelingen op het gebied van informatiemanagement maken extra capaciteit hiervoor noodzakelijk. Een van de applicatiebeheerders is I-adviseur geworden en begin dit jaar in die hoedanigheid gestart. In het eerste kwartaal is een bedrijfsinformatieplan opgesteld en besproken met het MT. Zie voor meer informatie paragraaf 1.6 onderdeel Projectmatig werken.

De implementatie van het DMS/zaaksysteem is gestart. De project startarchitectuur (PSA) is gereed en de afspraken met de betrokken leveranciers zijn grotendeels gemaakt. Er zijn extra koppelingen nodig om het zaakgericht werken daadwerkelijk te kunnen gaan toepassen. Dit zal leiden tot meerkosten. De verwachting is dat dit kan worden opgevangen binnen de huidige begroting. De eindoplevering van het DMS/zaaksysteem staat gepland op 1 januari 2022. In de tweede helft van 2021 zullen al delen in gebruik worden genomen.

## **TOONAANGEVEND IN DIGITALE OVERHEID**

In het eerste kwartaal zijn we samen met Centric bezig geweest met de voorbereidingen voor de aansluiting op BAG 2.0. De BAG is aangepast vanwege een aantal wetswijzigingen. Voor de verwerking van deze BAG 2.0-mutaties biedt Centric een oplossing aan waarmee wij de gegevens automatisch up-to-date houden in ons belastingsysteem.

Daarnaast is de Terugmeldvoorziening (TMV) via DigiMelding operationeel waarmee we geautomatiseerd vermoedelijke fouten in de Basisregistratie Personen (BRP) kunnen terugmelden.

## 1.6 Daling van maatschappelijke kosten mogelijk maken

- Benchlearning
- Projectmatig werken

### **BENCHLEARNING**

Naast meer transparantie in de kostenontwikkeling wil GBLT haar prestaties vergelijken met andere peer-organisaties. Niet door te vergelijken met branchegemiddelden, maar door te vergelijken met bedrijven met aanwijsbare kwaliteit. GBLT wil dan ook in gesprek met belastingorganisaties die als voorbeeld worden herkend en met hen in gesprek gaan over zowel de prestaties als de kostenontwikkeling (benchlearning). We willen niet alleen vergelijken, maar ook van elkaar leren en best-practices toepassen.

Een van die best-practices is het informeel contact met de burger over de hoogte van de WOZ-waarden met als doel het verminderen van de NCNP kosten en het aantal gegronde formele bezwaren. Hier is op ingezet omdat uit het vergelijk kwam dat de materiële kosten van GBLT, voornamelijk veroorzaakt door NCNP kosten, relatief hoger zijn dan de gemiddelde materiële kosten in Nederland. GBLT scoort op onderdelen ook beter, bijvoorbeeld als het gaat om de kwaliteit van de niet-woningtaxaties of de kosten van ingehuurd personeel. Voornamelijk het percentage wijziging van de WOZ-waarde ligt lager in vergelijk met Nederland.

### **PROJECTMATIG WERKEN**

In het eerste kwartaal van 2021 is een nieuw bedrijfsinformatieplan opgeleverd en besproken met het MT en de projectportfoliomanager. Aan de hand van onze strategische doelstellingen prioriteren we de projecten die daar het meest aan bijdragen. Op basis daarvan stellen we ons projectportfolio op. Daarbij is gekozen voor een planningshorizon van 3 jaar, waarbij we jaarlijks het bedrijfsinformatieplan actualiseren. Met dit plan beschikken we over een goed instrument om in control te zijn over de veranderagenda. Het jaar 2021 gebruiken we om het bedrijfsinformatieplan verder in te vullen en te borgen binnen de organisatie als een vast onderdeel van ons sturingsproces.

Het aantal projecten dat we willen uitvoeren is groot. We zullen dus bewust keuzes moeten maken, waarbij we rekening houden met projectmanagementcapaciteit, testcapaciteit en deelname van (vaak dezelfde) medewerkers in de verschillende projectgroepen. Er is een kleine pool van medewerkers die ingezet kan worden als projectmanager (veelal als deeltaak), maar de vraag is of dat voldoende is voor de hoeveelheid projecten die we de komende jaren willen/moeten uitvoeren. Als dat de bottleneck blijkt te zijn, is het mogelijk projectleiders in te huren. Dit is echter niet altijd mogelijk voor projectbemensing, vanwege de benodigde specifieke kennis van GBLT en de interne processen.

## 1.7 Overige thema's uit de reguliere bedrijfsvoering

- Bezwaren en beroepen
- Klantcontacten
- Kwijtschelding
- Klachten
- Inkoop en aanbesteding
- Risicomanagement
- Overige ontwikkeling

### BEZWAREN EN BEROEPEN

#### Bezwaar

Bezwaarschriften Heffingsjaar t en t-1	ontvangen bezwaren per heffingsjaar	verwerkt	toekennen %	afwijzen %	onderhanden werk
2021 (01-01 t/m 30-04-2021)					
heffingsbezwaren	6.475	4.713	75,4%	24,6%	1.762
invorderingsbezwaren	0	0			0
WOZ-bezwaren*, waarvan:	6.202	1.993	53,6%	46,4%	4.209
- WOZ-bezwaren NCNP	2.655	11	9,1%	90,9%	2.644
- WOZ-bezwaren informeel contact	1.970	1.954	53,7%	46,3%	16
2020 (01-01 t/m 30-04-2020)					
heffingsbezwaren	7.031	5.952	75,8%	24,2%	1.079
invorderingsbezwaren	0	0			0
WOZ-bezwaren*, waarvan:	5.113	1.817	46,8%	53,2%	3.296
- WOZ-bezwaren NCNP	2.756	95	0,0%	77,9%	2.661
- WOZ-bezwaren informeel contact	0	0	0,0%	0,0%	0
<b>totaal</b>	<b>24.821</b>	<b>14.475</b>			<b>10.346</b>

\* AANTAL OBJECTEN

#### Bezwaar WOZ

In 2021 is tegen 6.202 objecten een bezwaarschrift (inclusief informeel contact) ingediend, voor 4.232 objecten betreft het schriftelijke bezwaren en 1.970 objecten zijn afkomstig uit het informele contact.

Een volledige vergelijking met 2020 is op dit moment nog niet te maken. De reden hiervoor is dat nog niet alle WOZ-beschikkingen voor de niet-woningen verzonden zijn vanwege de COVID-19-pandemie. Zie hiervoor ook paragraaf 1.8 die gaat over corona en de gevolgen voor de belastinguitvoering. Wanneer we specifiek voor de schriftelijke bezwaren van de woningen de vergelijking maken per 30 april van de belastingjaren 2020 en 2021 dan zien we dat door belanghebbenden zelf tegen 412 objecten minder bezwaar is gemaakt.

Bij de evaluatie van de bezwaren 2021 zal nader ingegaan worden op het aantal bezwaren en de reden van de toekenning. Wel is een landelijke trend waarneembaar dat meer bezwaren ingediend worden door NCNP-bureaus.

#### Afhandeling bezwaren

De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt volgens planning. Als doelstelling is geformuleerd om voor 1 augustus 90% van de bezwaren afkomstig van belanghebbende zelf afgehandeld te hebben.



### Proceskostenvergoeding

Het aantal bezwaarschriften dat door NCNP-bureaus is ingediend is voorlopig met 101 stuks (aantal op 30 april 2021) lager ten opzichte van dezelfde periode in 2020. Omdat een deel van de niet-woningen nog niet is beschikt, dit zal medio juni gebeuren, is een vergelijking met vorig jaar niet te maken. Als we enkel kijken naar de woningen dan zien we een stijging van 64 NCNP-bezwaren. De verwachting is dat na het beschikken van de niet-woningen de NCNP-bezwaren ook voor deze categorie toe gaan nemen. Op basis van de kengetallen over de jaren 2017-2020 is een voorlopige prognose gemaakt van de verwachte kostenvergoeding op jaarbasis. Hieruit is naar voren gekomen dat we verwachten dat het huidige budget na begrotingswijziging voldoende is.

### Bezwaar overige heffingen

In 2021 zijn tot nu toe 6.745 bezwaarschriften ontvangen of aanslagen ambtshalve verminderd naar aanleiding van bijvoorbeeld telefonisch contact of controles. Dat is minder dan over dezelfde periode in 2020, toen waren 7.031 bezwaarschriften ontvangen.

De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt volgens planning. We hebben alle bezwaarschriften binnen 12 weken na ontvangst van het bezwaarschrift afgehandeld, met uitzondering van bezwaren waarvoor we nog wachten op aanvullende informatie of een controlebezoek op locatie uit moeten voeren. Van de afgehandelde bezwaarschriften over heffingsjaar 2021 is tot op heden 75% gegrond verklaard.

Bovenstaande tabel laat een vergelijking zien tussen de bezwaren 2020 en 2021 die in de eerste vier maanden van elk jaar zijn ontvangen. Een daling is te zien in het ontvangen aantal bezwaarschriften in 2021 ten opzichte van 2020. Het is echter nog te vroeg om hier conclusies aan te verbinden. Omdat er nog geen invorderingsdocumenten in de eerste maanden van het heffingsjaar worden verstuurd, is het aantal ontvangen kostenbezwaren 2021 nog 0 (net als vorig jaar over 2020).

### **Beroepen**

Beroepen	onderhanden werk vorig jaar	ontvangen lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt (uitspraak/ Ingetrokken)	onderhanden werk
<b>heffen/ invordering</b>					
beroepen	75	21	96	68	28
hoger beroepen	5	6	11	7	4
cassatie	1	0	1	0	1
<b>totaal</b>	<b>81</b>	<b>27</b>	<b>108</b>	<b>75</b>	<b>33</b>
<b>WOZ*</b>					
beroepen	192	17	209	143	66
hoger beroepen	10	4	14	9	5
cassatie	1	1	2	0	2
<b>totaal</b>	<b>203</b>	<b>22</b>	<b>225</b>	<b>152</b>	<b>73</b>

\* AANTAL OBJECTEN

### Beroep WOZ

De afhandeling van de beroepen verloopt volgens planning. Vanwege de coronacrisis zijn er wel zittingen verplaatst. Ten opzichte van vorig jaar staan er minder beroepen over oudere jaren open.

### Beroep overige heffingen

Ten opzichte van de jaarrapportage 2020 is het totaal aantal openstaande procedures van 81 afgenomen naar 33. De procedures gevoerd over de overschrijding van de opbrengstlimiet in de begroting van de waterschappen zijn door de rechtbank en het Hof ongegrond verklaard.

## KLANTCONTACTEN

In de volgende tabel is een vergelijking gemaakt met dezelfde periode in 2020 voor de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoongesprekken en de telefonische bereikbaarheid. Daaronder is een overzicht opgenomen van de digitale contacten die ook is vergeleken met dezelfde periode in 2020.

<u>telefonisch</u>	2021	2020
inkomende telefoontjes	81.904	79.323
beantwoorde telefoontjes	75.356	72.778
servicelevel bereikbaarheid	92%	92%

De inkomende telefoontjes zijn gestegen met 3% ten opzichte van dezelfde periode in 2020. De stijging is te verklaren door de pilot informele bezwaarafhandeling WOZ. De bereikbaarheid is ondanks meer telefoontjes gelijk gebleven ten opzichte van dezelfde periode in 2020.

<u>digitaal</u>	2021	2020
aantal bezoekers website GBLT	310.094	277.181
Berichtenbox van Mijn Overheid	407.569	381.319
overige (digitale) kanalen GBLT	99.425	105.743
<b>totaal</b>	<b>817.088</b>	<b>764.243</b>

Het websitebezoek is gestegen met 12% ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. GBLT is steeds beter vindbaar op internet. Naast de behoefte van de klant om ons digitaal te bezoeken komt dit mogelijk ook door continue monitoring en analyses op zoektermen. Hierdoor zijn belangrijke onderwerpen eenvoudiger vindbaar op internet.

## KWIJTSCHELDING

In onderstaande tabellen is het verloop weergegeven van de werkvoorraad aanvragen kwijtschelding tot eind april 2021. De aanvragen van gemeenten en waterschappen zijn afzonderlijk weergegeven.

Gemeenten	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken	412	7.595	8.007	4.809	3.198
Beroepen	146	106	252	175	77
<b>Totaal</b>	<b>558</b>	<b>7.701</b>	<b>8.259</b>	<b>4.984</b>	<b>3.275</b>

De genoemde werkvoorraad van vorig jaar heeft betrekking op aanvragen kwijtschelding die in 2020 zijn ontvangen. Deze aanvragen zijn in het eerste kwartaal van 2021 volledig afgehandeld. De huidige werkvoorraad heeft dus alleen betrekking op aanvragen kwijtschelding die in 2021 zijn ontvangen.

Ook voor de beroepschriften geldt dat de huidige werkvoorraad alleen betrekking heeft op afgewezen aanvragen kwijtschelding 2021.

Waterschappen	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken	2.713	83.627	86.340	58.366	27.974
Beroepen	884	828	1.712	1.004	708
<b>Totaal</b>	<b>3.597</b>	<b>84.455</b>	<b>88.052</b>	<b>59.370</b>	<b>28.682</b>

Voor de werkvoorraad van de waterschapsbelastingen geldt hetzelfde: alle aanvragen die in 2020 zijn ingediend zijn in het eerste kwartaal van 2021 volledig weggewerkt. De huidige werkvoorraad heeft alleen betrekking op aanvragen kwijtschelding die in 2021 zijn ontvangen. Hetzelfde geldt voor de beroepschriften.

De totale werkvoorraad aanvragen kwijtschelding is ten opzichte van dezelfde periode in 2020 lager. Dit heeft te maken met het gegeven dat de werkvoorraad die aan het begin van 2021 meegenomen is van het voorliggende jaar, aanzienlijk lager is dan begin 2020.

De werkvoorraad beroepschriften is hoger ten opzichte van dezelfde periode in 2020. Dit heeft te maken met het feit dat er meer beroepschriften zijn ingediend ten opzichte van dezelfde periode in 2020. Het is nog te vroeg om hier een oorzaak voor aan te wijzen.

## KLACHTEN

GBLT heeft in de eerste maanden van 2021 148 klachten ontvangen. Dit is 12% minder dan in 2020 over dezelfde periode. De afhandeling van de klachten verloopt volgens planning en binnen de wettelijke termijn van 6 weken. We hebben 12 klachten op formele wijze afgehandeld. Daarvan zijn er 10 gegrond verklaard. Bij 124 klachten zijn we informeel tot een oplossing gekomen. Er zijn nog 12 klachten in behandeling.

	ontvangen	informeel afgehandeld	formeel afgehandeld ongegrond	formeel afgehandeld - gegrond				in behandeling
				bejegening	berichtenbox	communicatie	overig	
2021	148	124	2	3	0	2	5	12
2020	169	161	1	1	0	0	0	6

## INKOOP EN AANBESTEDEN

We hebben de Inkoopadviesdiensten Europees aanbesteed en gegund aan de nieuwe externe partner COPPA voor inkoopadvies en contractmanagementdiensten.

De inkoopadviseur heeft onder andere een onderzoek t.b.v. de inkoopstrategie inhuur uitgevoerd. Hieruit is het besluit voortgekomen om jaarlijks een afweging te maken welke inhuur-aanbestedingen we kunnen combineren. De overige aanbevelingen wegen we per aanbesteding af. De contractmanager stelt zich bij de tien belangrijkste leveranciers van GBLT actief op en bewaakt en evalueert deze contracten.

## **RISICOMANAGEMENT**

Risicomanagement heeft een belangrijke plek binnen onze organisatie. Op dit moment onderkennen we 94 risico's. Voor alle risico's zijn beheersmaatregelen opgesteld. Op basis van deze beheersmaatregelen wordt verondersteld dat alle risico's tot een netto acceptabel niveau zijn teruggebracht. We hanteren het Three lines of Defence model. Binnen de processen worden interne controles uitgevoerd om doelstellingen te realiseren en risico's te minimaliseren. Daarnaast voeren we verbijzonderde interne controles en audits uit. De bevindingen van de controles en de opvolging van de aanbevelingen hieruit worden gerapporteerd en vervolgens gemonitord in de rapportage risicomanagement. Voor de vastlegging gebruiken we Lias en we rapporteren conform de planning- en controlcyclus drie keer per jaar.

De afgelopen maanden is veel aandacht geschonken aan de verbetering van de kwaliteit van onze data. In het licht van procesgericht werken realiseren we dit door de processen anders vorm te geven. Vanwege corona verloopt dit moeizamer dan verwacht. Team Gegevensbeheer is uitgebreid met twee data-analisten en houdt zich nu ook bezig met datakwaliteit. Een monitor datakwaliteit is in ontwikkeling. Sinds dit jaar maken we gebruik van de Business Intelligence tool VyZyr. Deze speelt hierbij een belangrijke rol. Hiermee wordt de bewaking van de datakwaliteit aanzienlijk verbeterd.

Ook op het gebied van privacy gebeurt veel. Om aantoonbaar te voldoen aan de AVG is een control framework aanwezig om de werking van de ingestelde technische en organisatorische maatregelen vast te leggen en te monitoren. Ook hier maken we gebruik van het Three lines of Defence model. Naar aanleiding van de AVG-nulmeting van vorig jaar zijn een aantal verbeterpunten uitgevoerd. Het privacybeleid is geactualiseerd en we voeren data protection impact assessments (DPIA's) uit. Zo kunnen we de privacy van onze klanten en onze medewerkers nog weer beter beschermen.

## **OVERIGE ONTWIKKELINGEN**

### **Uitlevering smartphones en tablets**

In het eerste kwartaal van 2021 is I&A begonnen met de uitlevering van nieuwe smartphones en tablets. Vanwege corona is het lastig om dat op kantoor te doen. We hebben ervoor gekozen de spullen met een goede handleiding op te sturen. Meer dan de helft van de medewerkers heeft inmiddels de nieuwe smartphone in gebruik genomen

### **Nieuw intranet**

Het intranet van GBLT is verouderd en sluit niet meer aan op de ambitie en behoefte van (de medewerkers van) GBLT. In de huidige situatie van meer thuiswerken en minder fysieke contactmomenten, hebben we behoefte aan een intranet dat ons beter ondersteunt in (samen)werken en verbonden blijven. Een sociaal intranet kan in deze behoefte voorzien.

In de tweede helft van 2020 is de projectgroep gestart met de marktverkenning. De keuze is gevallen op Winkwaves als leverancier voor ons nieuwe intranet. Belangrijkste verbeterpunten van het nieuwe intranet zijn de mogelijkheid voor interactie om kennisdelen en samenwerken te verbeteren, de zoekfunctie en de vindbaarheid van informatie en collega's. De projectgroep is in februari gestart met de ambassadeurs (een afvaardiging vanuit de afdelingen) met het inrichten en het vullen van het intranet. Winkwaves begeleidt ons daarin. Het nieuwe intranet heeft de naam LOEK gekregen. Loek werkt met groepen, gericht op thema's/onderwerpen. De inrichting van de basisgroepen zit in de afrondende fase. Half juni gaat Loek live.

### **Gewijzigde en nieuwe belastingsoorten**

Met de brief van 29 januari 2021 heeft ons dagelijks bestuur aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zwolle aangegeven bereid te zijn om mee te werken aan een onderzoek naar een gewijzigde belastingheffing voor de afvalstoffenheffing (Zwols belonen).

Met Zwols belonen wil de gemeente Zwolle een prijsprikkel invoeren voor restafval in combinatie met flankerend beleid. Dit betekent een tariefstelling bestaande uit een vast en variabel deel.

Inmiddels zijn de kaders van Zwols belonen vastgesteld door de stuurgroep van de gemeente Zwolle. Op hoofdlijnen is de wens om een vast tarief in te voeren voor een één- en een meerpersoonshuishouden. Voor het variabele deel is het de bedoeling om eerst een voorlopige aanslag op te leggen en het jaar daarop deze aanslag definitief te maken op basis van het daadwerkelijk aantal ledigingen. Het gewenste flankerende beleid wordt buiten de fiscaliteit gehouden. Momenteel is GBLT bezig om een impactanalyse uit te voeren, gericht op de functionaliteit van het belastingpakket en de financiële consequenties. In juni volgt een advies aan ons dagelijks bestuur.

De gemeente Bunschoten heeft aangegeven per 1 januari 2022 te willen stoppen met de Diftar en over te willen gaan op nascheiding. Hiervoor in de plaats komt één vast tarief voor een huishouden of twee tarieven voor een één- en een meerpersoonshuishouden.

Verder hebben de gemeenten Bunschoten en Dalfsen aangegeven een BIZ-belasting in te willen voeren vanaf heffingsjaar 2022. Hiervoor moet eerst een draagvlakmeting uitgevoerd worden.

### **Europese aanbesteding van Multi Channel Communicatie (MCC)**

De Multi Channel Communicatie biedt GBLT de kans te communiceren met klanten via verschillende kanalen. GBLT is in december 2020 gestart met de Europese aanbesteding van MCC. De inhoudelijke beoordeling van de aanbesteding heeft in maart plaats gevonden en is gegund aan Jetmail. Jetmail wordt de opvolger van AddComm en is één van de grootste gerenommeerde partijen op de markt. Jetmail verzorgt ook voor twee andere belastingsamenwerkingsverbanden de poststroom.

## 1.8 Corona

- Corona en belastinguitvoering

### **Gezondheid van medewerkers**

De coronapandemie heeft ook effect (gehad) op de gezondheid van onze medewerkers. Het ziekteverzuimpercentage wijkt niet significant af ten opzichte van vorig jaar en is grotendeels ook niet toe te wijzen aan de gevolgen van corona. Het ziekteverzuim heeft voornamelijk betrekking op medewerkers die langdurige fysieke en psychische klachten ervaren. Binnen GBLT houden leidinggevenden veel contact met de medewerkers om signalen op te pikken. Veel medewerkers werken nog steeds thuis en voeren daar de dagelijkse werkzaamheden uit. Ook worden inmiddels steeds meer projecten opgestart en zien we dat meer mensen naar kantoor komen.

### **De belastingopbrengsten in een crisis**

Het einde van de coronacrisis is nagenoeg in zicht, maar op dit moment is nog niet te overzien wat voor negatieve gevolgen de coronacrisis zal hebben voor bepaalde belastingsoorten. De negatieve effecten verschillen per deelnemer en zijn niet met elkaar te vergelijken. Bij de waterschappen voorzien we een afname van de vuillast voor de zuiveringsheffing (overige) bedrijven. Bij de gemeenten voorzien we voor belastingjaar 2021 een substantieel lagere opbrengst voor de rioolheffing gebruiker, omdat dit wordt gebaseerd op de hoeveelheid ingenomen/geloozd water van het voorgaande belastingjaar.

In Hoofdstuk 2 van deze bestuursrapportage wordt specifiek in gegaan op de effecten van de coronacrisis voor de verschillende belastingsoorten.

### *WOZ-waarde*

Voor de nieuwe WOZ-waarden geldt de waardepeildatum 1 januari 2020. Hierbij speelt de vraag of de coronapandemie invloed heeft op de nieuwe WOZ-waarden voor 2021.

De Waarderingskamer heeft aan het Erasmus Studiecentrum voor Belastingen Lokale Overheden (ESBL) gevraagd een verkennend memo te schrijven over de vraag of de coronamaatregelen voor bepaalde onroerende zaken reeds voor het belastingjaar 2021 tot verandering van de WOZ-waarde kan leiden voor de woningen en niet-woningen. Onderstaand wordt ingegaan op de conclusies.

### *Woningen*

Alle berichten over de woningmarkt laten zien dat deze markt geen effecten ervaart van de COVID-19 pandemie en de getroffen maatregelen.

### *Niet-woningen*

Ook voor niet-woningen heeft COVID-19 geen effect op de WOZ-waardebepaling voor 2021. Natuurlijk treft COVID-19 bedrijven en culturele instellingen in hun exploitatie en omzet. Onmiskenbaar worden zij geraakt door de economische crisis als gevolg van COVID-19 en de maatregelen van de regering in het kader hiervan. Maar we kijken naar de marktomstandigheden vóór de start van de pandemie met als waardepeildatum 1 januari 2020. En verder is van belang dat we kijken naar de waarde van de onroerende zaak en niet naar de waarde van een onderneming die gevestigd is in een WOZ-object.

In slechts één bijzondere situatie kan er wel een effect zijn van de coronamaatregelen op de WOZ-waarde in 2021. Dat betreft de situatie dat de WOZ-waarde bepaald moet worden naar de toestandspeldatum 1 januari 2021. In het advies van het ESBL is dit uitgewerkt met verwijzing naar relevante coronamaatregelen en categorieën WOZ-objecten waarvoor dit mogelijk geldt.

Het gaat om de sluiting of het opleggen van gebruiksbeperkingen van onder meer restaurants en cafés, concertzalen, bioscopen, uitgaansgelegenheden, sportkantines, dorpshuizen, musea en theaters. De VNG volgt het standpunt van de Waarderingskamer en het ESBL dat specifieke coronamaatregelen die het gebruik van onroerende zaken beperken een bijzondere omstandigheid opleveren die waardering op toestandsdatum kan vereisen.

Gevolgen GBLT

Binnen GBLT gaat het om circa 760 objecten. Omdat we voor deze specifieke objecten op basis van de situatie op de toestandspeldatum een beoordeling moeten maken, wordt de WOZ-waarde in juni 2021 bekendgemaakt. Het gevolg hiervan is dat deze WOZ-beschikkingen en aanslagen OZB op een later tijdstip verzonden worden.

### **Impact op de exploitatie**

In 2020 hebben de medewerkers massaal vanuit huis gewerkt. Welke impact dat op de exploitatie van 2020 heeft gehad is inmiddels bekend. In het verlengde van 2020 zijn we ook dit jaar tot op heden thuis blijven werken en dit lijkt voorlopig nog niet voorbij te zijn. De verwachting is dat er ook dit jaar hogere belkosten voor het klantcontactcenter worden gemaakt die opgevangen kunnen worden binnen het reguliere budget. Door het thuiswerken houden we geld over op de post reis- en parkeerkosten.

In Hoofdstuk 3 van deze bestuursrapportage wordt specifiek ingegaan op de financiële impact op de exploitatie.

## 2 Belastingopbrengsten

### 2.1 Waterschapsbelastingen

In de hiernavolgende tabel zijn de tot en met 30 april 2021 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2021 voor de deelnemende waterschappen weergegeven.

In de eerste vier maanden van het jaar is de prioriteit uitgegaan naar het opleggen van de primaire kohieren voor het belastingjaar 2021 conform productieplanning. In de periode mei tot en met augustus 2021 worden conform deze planning nog meerdere primaire (gecombineerde) kohieren voor de zuiveringsheffing woonruimten, watersysteemheffing eigenaren en ingezetenenheffing opgelegd.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2020	Realisatie tot en met 30-apr-20	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2020	Kerncijfers begroting 2021	Realisatie tot en met 30-apr-21	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2021
<b><u>zuiveringsheffing</u></b>						
woonruimten	193.102	98.839	51%	202.258	102.405	51%
bedrijfsruimten	84.235	80.013	95%	81.542	81.537	100%
<b>totaal zuiveringsheffing</b>	<b>277.337</b>	<b>178.852</b>	<b>64%</b>	<b>283.800</b>	<b>183.943</b>	<b>65%</b>
<b><u>watersysteemheffing</u></b>						
verontreinigingsheffing woonruimten	616	256	42%	649	264	41%
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	1.281	436	34%	1.292	494	38%
ingezetenen	110.446	61.688	56%	114.444	63.878	56%
gebouwd	147.924	35.641	24%	153.658	36.770	24%
ongebouwd	44.401	11.394	26%	45.765	11.708	26%
ongebouwd natuurterreinen	1.961	265	13%	2.048	276	13%
<b>totaal watersysteemheffing</b>	<b>306.629</b>	<b>109.679</b>	<b>36%</b>	<b>317.855</b>	<b>113.391</b>	<b>36%</b>
<b>totale belastingopbrengst</b>	<b>583.966</b>	<b>288.531</b>	<b>49%</b>	<b>601.655</b>	<b>297.333</b>	<b>49%</b>

In de tabel wordt een vergelijking weergegeven van de realisatiecijfers tot en met april voor de jaren 2020 en 2021. De procentuele realisatie tot en met april is gelijk aan vorig jaar.

Voor het heffingsjaar 2021 hebben wij vanaf het begin van het jaar te maken gehad met de corona crisis en maatregelen die invloed gaan hebben op de belastingopbrengsten. De effecten van de corona maatregelen hebben op de belastingopbrengsten van de watersysteemheffing en zuiveringsheffing woonruimten (nagenoeg) geen invloed.

Voor de zuiveringsheffing bedrijfsruimten wordt voor het heffingsjaar 2021 een lagere opbrengst verwacht. Dit heeft te maken met lagere hoeveelheden ingenomen water. Bij de categorie meetbedrijven hoeft over het algemeen geen bijstelling plaats te vinden doordat samen met de medewerkers heffingstechnologie van de waterschappen per individueel bedrijf een inschatting is



maakt voor de voorlopige aanslag 2021. Voor de categorie overige bedrijven is dit anders. Hierbij is de voorlopige aanslag 2021 gebaseerd op de laatst bekende definitieve aanslag die veelal betrekking heeft op het heffingsjaar 2019.

Voor bedrijven die vonden dat de voorlopige aanslag 2021 te hoog was vastgesteld, is het via de website mogelijk gemaakt om een lagere aanslag aan te vragen. Tot en met april 2021 hebben hier 162 bedrijven gebruik van gemaakt. In totaal is de voorlopige aanslagen met 1.500 v.e. naar beneden bijgesteld.

Het is lastig om de invloed van de coronamaatregelen en de daaropvolgende economische effecten op de ontwikkeling van de vervuilingseenheden bij de categorie overige bedrijven in te schatten. Landelijk blijven wij zien dat de economische vooruitzichten frequent worden aangepast. De uitkomst is van veel factoren afhankelijk die individuele onzekerheden bevatten. Een eerste richtinggevende inschatting komt uit op een lagere opbrengst van € 4 mln.

Met de regiefunctionarissen van de waterschappen is afgesproken dat op basis van het waterverbruik 2020, afkomstig van de waterleidingbedrijven in juni 2021, een nauwkeuriger inschatting wordt gegeven. In de individuele voortgangsrapportages voor de deelnemers wordt dit tot uitdrukking gebracht in nog te verminderen bedragen.

## 2.2 Gemeentebelastingen

In de hiernavolgende tabel zijn de tot en met 30 april 2021 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2021 voor de gemeentelijke deelnemers weergegeven.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2020 (gewijzigd)	Realisatie tot en met 30-apr-20	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2020	Kerncijfers begroting 2021	Realisatie tot en met 30-apr-21	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2021
<b>onroerendezaakbelasting</b>						
eigenaren woonruimten	39.243	39.410	100%	41.039	41.429	101%
eigenaren niet woonruimten	24.032	23.095	96%	25.045	22.500	90%
gebruikers niet woonruimten	15.918	15.648	98%	17.343	15.648	90%
<b>totaal onroerendezaakbelasting</b>	<b>79.193</b>	<b>78.153</b>	<b>99%</b>	<b>83.428</b>	<b>79.578</b>	<b>95%</b>
<b>overige heffingen/belastingen</b>						
rioolheffing	16.075	15.381	96%	16.697	16.069	96%
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	27.390	27.520	100%	29.951	29.866	100%
diftar	1.536	0	0%	1.513	0	0%
hondenbelasting	456	452	99%	462	473	102%
toeristenbelasting	1.748	0	0%	1.729	0	0%
overige heffingen	1.796	420	23%	1.706	165	10%
<b>totaal overige heffingen/belastingen</b>	<b>49.000</b>	<b>43.773</b>	<b>89%</b>	<b>52.058</b>	<b>46.573</b>	<b>89%</b>
<b>totale belastingopbrengst</b>	<b>128.193</b>	<b>121.926</b>	<b>95%</b>	<b>135.486</b>	<b>126.151</b>	<b>93%</b>

In de tabel wordt een vergelijking weergegeven van de realisatiecijfers tot en met april voor de jaren 2020 en 2021. Ten opzichte van vorig jaar ligt de totale procentuele realisatie iets lager. Dit wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door een lagere realisatie van de onroerendezaakbelasting niet-woonruimten. Voor de categorieën WOZ-objekten restaurants en cafés, concertzalen, bioscopen, uitgaansgelegenheden, sportkantines, dorpshuizen, musea en theaters wordt de WOZ-waarde vanwege coronabeperkingen specifiek bekeken en worden de WOZ-beschikkingen en aanslagen onroerendezaakbelasting naar verwachting in juni 2021 verzonden.

Voor het heffingsjaar 2021 wordt een lagere opbrengst voor de rioolheffing gebruik verwacht van circa € 90.000, omdat het gebruik wordt gebaseerd op de hoeveelheid ingenomen/geloozd water in het vorige jaar (2020). Dit bedrag moet vanwege de verschillende staffels in de tarieven als een richtinggevende inschatting worden gezien. De verschillende inzichten worden daar waar mogelijk concreter gemaakt in de voortgangsrapportages en bij de kerncijfers voor de individuele deelnemer. Op verzoek van de gemeenten worden, vanwege de lopende coronamaatregelen, de volgende producties van de aanslagoplegging uitgesteld naar september 2021:

- -Precariobelasting: voor de gemeenten Bunschoten (met uitzondering van kabels en leidingen) en Dalfsen;
- Marktgeden: gemeenten Dronten en Bunschoten;
- Toeristenbelasting: gemeenten Dronten, Leusden, Nijkerk en Dalfsen.

De resterende producties van de aanslagoplegging voor de verschillende belastingsoorten zijn conform planning opgelegd zonder noemenswaardige verstoringen.

### 3 Financiële rapportage

In dit hoofdstuk zetten we op hoofdlijnen de financiële exploitatiegegevens van GBLT uiteen. De lasten en baten tot en met 30 april 2021 zijn in onderstaande tabel opgenomen. De kolommen laten de begroting 2021, de realisatie tot en met 30 april 2021 en de prognose einde boekjaar 2021 zien. De laatste twee kolommen hebben betrekking op de ingediende begrotingswijziging en de daarbij behorende prognose.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Begroting 2021	Realisatie 2021 t/m 30-april	Prognose einde boekjaar	Gewijzigde begroting 2021	Prognose einde boekjaar
<b>LASTEN</b>					
Rente en afschrijvingen	638	127	493	638	493
Personeelslasten	15.078	4.390	13.902	14.509	13.902
Goederen en diensten van derden	8.267	2.653	9.835	9.541	9.835
Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien	200		0	200	0
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>24.182</b>	<b>7.170</b>	<b>24.230</b>	<b>24.888</b>	<b>24.230</b>
<b>BATEN</b>					
Personeelsbaten		60	99	70	99
Goederen en diensten aan derden	20.182	8.409	20.182	18.895	18.895
Bijdragen van derden			269	222	269
Waterschaps- en gemeentebelastingen	4.000	600	5.700	5.700	5.700
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve					
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>24.182</b>	<b>9.069</b>	<b>26.250</b>	<b>24.888</b>	<b>24.963</b>
<b>RESULTAAT</b>	<b>0</b>	<b>1.899</b>	<b>2.020</b>	<b>0</b>	<b>733</b>

Hieronder lichten we op hoofdlijnen, de afwijkingen toe op de prognose einde boekjaar ten opzichte van de begroting 2021. Daar waar nodig leggen we uit hoe deze zich verhoudt ten opzichte van de ingediende begrotingswijziging die ter zienswijze is aangeboden aan de deelnemers.

#### Rente en afschrijvingen

Het verschil tussen het begrote bedrag en de prognose eind boekjaar wordt veroorzaakt door de latere ingebruikname van de nieuwe mobiele telefoons, het zaakstelsel en uitgestelde investeringen. Het getoonde resultaat laat een voordeel zien van € 132.500.

Op basis van de beperkte investeringen in de eerste maanden van 2021, is de verwachting dat voor heel 2021 minder geld geïnvesteerd wordt. Hierdoor is naar verwachting een bedrag van € 12.500 minder aan rente verschuldigd.

## **Personeelslasten**

Begin mei is de nieuwe cao met terugwerkende kracht per 1 januari 2021 ingegaan. De daarin opgenomen salaris- en IKB-stijging kunnen binnen de gewijzigde begroting worden opgevangen.

### Studieregeling PBB

Volgens de cao heeft iedere medewerker recht op een persoonsgebonden basis-budget (PBB) ten behoeve van onder andere training en opleiding. Dit budget bedroeg € 5.000 voor een periode van vijf jaar, waarbij wij elk jaar € 1.000 per medewerker reserveerden in de voorziening. Uitgaven aan het PBB werden in mindering gebracht op de voorziening. De eerste vijf jaar van het PBB zijn verstreken, waardoor we te maken hebben met een vrijval van € 400.700.

In de nieuw afgesloten cao heeft iedere medewerker recht op een budget van € 6.000 voor een periode van 5 jaar. Wij zullen wederom per medewerker een bedrag in de voorziening reserveren. Voor de medewerkers die begin 2021 in dienst zijn is het totale bedrag aan dotatie € 209.600.

Daarnaast maakt de nieuwe cao het mogelijk om vanuit het PBB vitaliteitsuren te sparen. Voor de medewerkers die op 1 januari jonger zijn 58 jaar geldt dat zij 50% van het PBB mogen gebruiken en de medewerkers die 58 jaar of ouder zijn mogen het gehele PBB hiervoor inzetten. We gaan ervan uit dat 47% van de medewerkers hiervan gebruik zal maken, wat neerkomt op een bedrag van € 63.000. Dit kunnen we opvangen in de huidige reservering van het PBB.

Omdat verder nog geen opleidingsactiviteiten zijn ingepland houden we op dit moment op de post Studies & opleiding, inclusief de vrijval van het PBB, € 493.000 over.

## **Goederen en diensten van derden**

Het verschil tussen de prognose einde boekjaar en de gewijzigde begroting voor goederen en diensten derden heeft te maken met meerdere mutaties op onder andere de WDO, extra uitbesteding van werkzaamheden in verband met ziekteverzuim, extern advies, communicatie en hogere onderhoudskosten aangaande automatisering.

### Wet digitale overheid

In de begroting zijn we voor de kosten WDO uitgegaan van € 610.000. De verwachting voor 2021 is dat een bedrag van € 555.000 realistisch is. Middels de begrotingswijziging is voorgesteld het begrote bedrag te verlagen van € 610.000 naar € 555.000. Van dit deel betalen de waterschappen € 333.000. Het gemeentelijke deel van € 222.000 zal worden voldaan door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Na het opstellen van de begrotingswijziging zijn wij geïnformeerd over de stijging van de gebruikte aantallen en de tariefswijziging. Het gevolg is dat we ongeveer € 116.500 hoger uitkomen dan bij de gewijzigde begroting was ingeschat. Dit betekent dat de waterschappen zo'n € 70.000 meer gaan betalen. Het gemeentelijke deel zal worden voldaan door het ministerie van BZK. Hiermee stijgt de verwachte prognose einde boekjaar op de post bijdragen van derden naar € 269.000.

## **Sociaal incasseren**

Voor de uitvoering van sociaal incasseren is in de gewijzigde begroting rekening gehouden met een structureel bedrag van € 750.000, € 250.000 investering en € 500.000 minder invorderbaten. Dit bedrag is vooralsnog in zijn geheel gepresenteerd aan de lastenkant. Door vertraging bij het opstarten van de acties in het kader van sociaal incasseren zal het effect op de invorderbaten mogelijk lager uitvallen. Dit laatste kunnen we nu nog onvoldoende voorspellen, waardoor we nog uitgaan van de prognose in de gewijzigde begroting.

**Personeelsbaten**

Op basis van de actuele gegevens schatten we in dat de personeelsbaten ontvangen voor ziekte, zwangerschap en loonkostensubsidies voor medewerkers uit het doelgroepregister dit jaar uitkomt op € 99.000.

**Invorderbaten**

Omdat het nog niet duidelijk is wat voor effect het sociaal incasseren gaat hebben op de invorderbaten, gaan we vooralsnog uit dat het bedrag van de gewijzigde begroting wordt gerealiseerd.



gemeente- en  
waterschapsbelastingen