



# Algemeen bestuur

VERGADERDATUM  
10 juli 2019

STUKDATUM  
17 juni 2019

AFDELING  
KCC

NAAM STELLER  
Dirk de Ridder

EIGENAAR  
Boba Tomic

AGENDAPUNT

ONDERWERP  
Beëindigen DVO's  
kwijtschelding

JAARDOEL



VERTROUWELIJK J/N  
Nee

## Voorstel

Het algemeen bestuur

- Neemt kennis van de voorgenomen beëindiging van de samenwerking op het terrein van kwijtschelding tussen GBLT en een aantal gemeenten en samenwerkingsorganisaties.

Het dagelijks bestuur heeft ingestemd. Het algemeen bestuur wordt geïnformeerd met het oog op de bestuurlijke relaties in de regio.

## Inleiding en samenvatting

GBLT werkt samen met dertien gemeenten (Coevorden, Emmen, Hattem, Hoogeveen/de Wolden, Meppel, Midden Drenthe, Staphorst, Steenwijkerland, Westerveld, Zwartewaterland, Ommen en Hardenberg) en het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBTwente) op het terrein van kwijtschelding. Hiervoor zijn Dienstverleningsovereenkomsten (DVO's) gesloten. De insteek van deze DVO's was een klantgerichte benadering: de één loket gedachte. Bij de behandeling van een verzoek om kwijtschelding voert namelijk zowel gemeente als GBLT eenzelfde onderzoek uit, op basis van dezelfde door de klant te verstrekken gegevens.

De samenwerking heeft niet gebracht wat er van werd verwacht. Deze één loket gedachte is niet van de grond gekomen. Dit heeft de volgende oorzaken:

- Gemeenten en waterschappen leggen op verschillende momenten belastingaanslagen op, er is geen sprake van een combinatie-aanslag en dus ook niet van een combinatie-kwijtschelding.
- De kwijtschelding wordt steeds complexer door het uit elkaar groeien van het beleid van waterschappen en gemeenten;
- De Front Offices van de gemeenten hebben moeite om de klant hierover juist te informeren;
- De begeleiding en nazorg door GBLT aan deze gemeentelijke dienstverlening is arbeidsintensief.

Op het gebied van de automatisering en de klantcontacten heeft GBLT een behoorlijke ontwikkeling doorgemaakt, sneller dan de DVO gemeenten. De huidige stand van zaken is dat het overgrote deel van de kwijtscheldingsaanvragen digitaal wordt ontvangen bij GBLT, inclusief de documenten ter bewijsvoering. De aanvragers voor kwijtschelding hebben nauwelijks belang meer bij één loket. Met name de digitale aanlevering van documenten spreekt aan bij de doelgroep en hun begeleiders/maatjes. Ook de toetsing door het Inlichtingenbureau heeft een versnelling doorgemaakt, zodat de afhandeling van aanvragen via GBLT sneller verloopt.



En dan mag ook niet onvermeld blijven dat het kwijtscheldingsproces bij GBLT efficiënter en effectiever is ingericht dan bij deze gemeenten. Dat is niet verwonderlijk gezien de schaal waarop dit plaats vindt bij de betreffende gemeenten. De automatisering en de processturing vanuit de Lean Six Sigma methodiek die GBLT hanteert maken afhandeling in eigen beheer efficiënter. De begeleiding en nazorg vervalt als GBLT deze taken zelf uitvoert.

Om deze redenen zullen de huidige DVO's niet verlengd worden. Met ingang van 1-1-2020 zal GBLT alle verzoeken om kwijtschelding zelf behandelen. Door het beëindigen van de DVO's zal GBLT meer grip op het totaalproces krijgen en kan aan de klant een betere dienstverlening worden geboden. Daarnaast levert het beëindigen van de DVO's structureel een financiële besparing op.

## Voorbesproken

Het voornemen om de dienstverlening te beëindigen loopt al geruime tijd en is meermalen besproken tussen GBLT en GBTwente op directieniveau. Dat kantoor verricht voor GBLT ongeveer twee derde van de 40.000 uitbestede aanvragen. Van die zijde is begrip voor de keus van GBLT, gezien het klantbelang. GBTwente onderzoekt zelf ook mogelijkheden om door automatisering de dienstverlening te versnellen, maar kiest daarvoor een andere (vooruitstrevende) route.

Gezien de bestuurlijke gevoeligheid is het voornemen (vorig jaar en onlangs nogmaals) voorbesproken met de bestuurders van de waterschappen DO Delta en Vechtstromen. Beide geven aan dat zij geen reden hebben om aan te dringen op een andere keus voor de bedrijfsvoering van GBLT.

In het ambtelijk overleg met de deelnemende gemeenten is het voornemen van GBLT aangekondigd. Wij verwachten van de DVO gemeenten reacties die variëren van opluchting tot teleurstelling. De eigen ambtelijke capaciteit en de begroting 2020 zal daarbij een rol spelen. De versnippering van de aanvragen over zoveel gemeenten maakt dat de impact nergens heel groot zal zijn. Desalniettemin is zorgvuldigheid geboden. De communicatie naar elke van deze gemeenten moet dus tijdig worden opgestart en er zal ook ruimte moeten zijn voor een bestuurlijke opvolging door de directie van GBLT.

Het dagelijks bestuur en het MT van GBLT hebben ingestemd met dit voorstel.

## Behandelen in vergadering d.d. 10 juli 2019

### Personele consequenties

Door het beëindigen van de DVO's vallen werkzaamheden op het gebied van bestandsuitwisseling en controle weg. Het zelf behandelen van alle verzoeken om kwijtschelding kost extra menskracht. Per saldo is een extra capaciteit van 2 fte nodig om deze werkzaamheden volledig op te kunnen vangen. GBLT maakt gebruik van inhuur op de momenten van piekbelasting. Diezelfde inhuur kan ook worden benut om fricties op te vangen.

### Financiële consequenties

Met de gemeentelijke dienstverlening door 13 gemeenten en GBTwente is jaarlijks circa € 199.000 gemoeid, plus de interne kosten van begeleiding en nazorg. Deze interne kosten vervallen en ook het



aandeel geautomatiseerde afwikkeling neemt toe zodat na een overgangsjaar een besparing wordt verwacht.

## Juridische consequenties

In de DVO's is bepaald dat opzegging van de overeenkomst schriftelijk moet gebeuren, uiterlijk drie maanden vóór beëindiging van de overeenkomst. Dit betekent dat alle contractpartners uiterlijk voor 1 oktober 2019 een schriftelijke beëindiging van de overeenkomst moeten ontvangen.

## I&A consequenties

Niet van toepassing.

## Communicatie consequenties

Het besluit om de DVO's niet te verlengen wordt

- eerst mondeling door de manager KCC van GBLT aan de contactpersonen van de betrokken organisaties toegelicht;
- waar nodig ondersteund met een bezoek van de directie GBLT aan de betreffende bestuurder van de gemeente en vervolgens;
- door GBLT schriftelijk bevestigd, gericht aan het bestuur van de betrokken organisaties.

Met alle betrokken organisaties vindt nog een laatste evaluatiegesprek plaats over de afgelopen periode.

Samen met gemeenten en GBTwente zal een plan van aanpak voor de communicatie naar de klant worden opgesteld. Omdat deze burgers ook hun klanten zijn is afstemming vooraf noodzakelijk. Dit plan zal in de evaluatiegesprekken met de betrokken partijen worden besproken.

## Publicatie

Niet van toepassing.

## Andere uitvoeringsconsequenties en risico's

De risico's liggen vooral op het gebied van communicatie en logistieke afwikkeling. Voor de transitie wordt een plan uitgewerkt, waar ook met de DVO gemeenten moet worden gesproken. Dat plan komt gereed in het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2019.

## Consequenties voor de privacy en informatiebeveiligingsrisico's

Er zijn geen consequenties voor privacy of informatiebeveiligingsrisico's.

## Resultaten en evaluatie

Er zal een nulmeting worden verricht aan de hand van de huidige DVO's. Eind 2020 zal geëvalueerd worden wat het effect van deze wijziging

- op het aantal kwijtscheldingsaanvragen is;
- op de verhouding toewijzers – afwijzers is.

ONDERWERP

Beëindigen DVO's kwijtschelding

DATUM

10 juli 2019



gemeente- en  
waterschapsbelastingen

## Bijlagen

Geen.