

Bestuursrapportage 2-2021



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	11
1.5 Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven	13
1.6 Daling van maatschappelijke kosten mogelijk maken	14
1.7 Overige thema's uit de reguliere bedrijfsvoering	15
1.8 Corona	22
2 Belastingopbrengsten	24
2.1 Waterschapsbelastingen.....	24
2.2 Gemeentebelastingen	26
3 Financiële rapportage	27

Bestuurlijke samenvatting

De productie van GBLT ligt goed op schema. De waterschaps- en gemeentelijke belastingen zijn bijna volledig opgelegd voor het heffingsjaar 2021. De procentuele realisatie tot en met september is daarmee gelijk aan dezelfde periode vorig jaar.

Hoewel we dit heffingsjaar vanaf het begin te maken hebben gehad met de coronacrisis, hebben de daarmee samenhangende maatregelen nagenoeg weinig effect op de belastingopbrengsten. Voor de waterschappen blijft het echter 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. Voor de gemeenten geldt dat de WOZ-beschikkingen en aanslagen voor objecten die nog specifiek zijn bekeken vanwege coronabeperkingen in juni 2021 zijn verzonden.

De invloed van corona op de inning is daarnaast nog steeds niet voelbaar in negatieve zin. Vergeleken met dezelfde periode vorig jaar is het openstaande bedrag aan vorderingen nagenoeg gelijk. Dat leidt tot de voorzichtige conclusie dat de betaalmoraal momenteel op een goed niveau is. Die conclusie strookt ook met de economische groei die op dit moment zichtbaar is. De verwachting is nog steeds dat bij stopzetting van de steunmaatregelen (vanaf oktober) het aantal faillissementen zal stijgen. We blijven de ontwikkelingen op dit vlak uiteraard nauwgezet volgen.

De klantbediening verloopt goed. De telefoonrespons lijkt ten opzichte van voorgaande jaren te stabiliseren. De bereikbaarheid in de eerste negen maanden is gestegen naar 92%. Gelukkig stijgt ook de klanttevredenheid naar gemiddeld een 8,1. We zien daarnaast een toename in het zelf digitaal regelen van onder andere kwijtscheldingsaanvragen, automatische incasso, bezwaar maken en betalingen via IDEAL.

In 2021 is tegen meer objecten een WOZ-bezwaarschrift ingediend dan voorgaand jaar. Het aantal bezwaarschriften is echter inclusief het aantal informele contacten. Een volledige vergelijking met 2020 is dan ook lastig te maken. Wanneer we specifiek kijken naar het aantal objecten waartegen door een NCNP-organisatie bezwaar is gemaakt, zien we bij GBLT een stabilisatie, daar waar landelijk sprake is van een toename.

De uitvoering van de interne sociale incasso heeft vanwege coronamaatregelen nog grotendeels on hold gestaan. De voorbereidingen van de pilot Voorbellen worden nu gestart. In oktober gaan we met 10.000 klanten, die in de komende periode een dwangbevel zouden ontvangen, telefonisch contact opnemen en kijken we naar de mogelijkheden voor een betaalafpraak.

In de afgelopen maanden zijn we intensief bezig geweest met de voorbereidingen voor het afhandelen van de vorderingen in het kader van de kinderopvangtoeslagenaffaire. De benodigde aanpassingen van de belastingapplicatie zijn afgerond en de op dat moment bekende gedupeerden zijn geïnformeerd over de verwerking van de kwijtschelding. Twee wekelijks ontvangen we nieuwe bestanden vanuit de belastingdienst die na ontvangst direct worden verwerkt.

In de eerste bestuursrapportage benoemden we reeds een aantal belangrijke projecten die op dit moment onderhanden zijn bij GBLT. Er wordt onder andere hard gewerkt aan de afnamefunctionaliteit LV-WOZ en de aansluiting op het Handelsregister (HR). Door problemen met de software van Centric loopt alles nog niet foutloos en kunnen we nog niet echt tempo maken of lopen we vertraging op.

Vanaf 2022 krijgt GBLT een nieuwe MCC-leverancier (Multi Channel Communication) die het volledige proces met betrekking tot de verwerking van de inkomende en uitgaande post gaat verzorgen. De implementatie van het MCC loopt parallel aan de implementatie van het zaakstelsel. Door de gelijktijdige implementaties, die beide in een kort tijdsbestek plaatsvinden, is het risico voor de organisatie groot. Om ervoor te zorgen dat beide trajecten tijdig en succesvol worden geïmplementeerd, zijn een aantal extra maatregelen genomen. Op het moment van schrijven liggen we op schema.

Naar aanleiding van het verzoek van de gemeente Ommen om aan te sluiten bij GBLT heeft het dagelijks bestuur besloten om een dienstverleningsovereenkomst (DVO) af te sluiten voor het uitvoeren van de Wet WOZ en het belastingproces vanaf 1 januari 2022. GBLT is voor de inrichting van de dienstverlening inmiddels een project gestart, dat voorspoedig verloopt. Enkele belangrijke stappen in het project moeten nog gezet worden om de dienstverlening per 1 januari 2022 uit te kunnen voeren. Naast de inrichting en het opwerken van data door GBLT betreft dit onder andere het vaststellen van de verordeningen, de aanwijsbesluiten en besluiten ten aanzien van de overige beleidsregels.

Met de eerste negen maanden achter de rug toont GBLT een onderuitputting van de lasten. Dat voordeel is grotendeels toe te schrijven aan incidentele posten waaronder minder postverzending, vrijval van de reservering voor het persoonsgebonden basis budget (PBB) en vrijval van de reservering voor sociaal incasseren. Daarnaast verwachten we dat de invorderbaten (opbrengst) lager gaan uitvallen dan de gewijzigde begroting. Zoals al eerder aangegeven denken we dat de betaalmoraal beter is. Dit zien we ook bij onze collega-belastingkantoren. Daarnaast zal het sociaal incasseren zijn effect laten zien. Dat geldt ook voor de inzet van de herinnering dit jaar, en het actief benaderen (bellen) van klanten die eigenlijk een dwangbevel zouden ontvangen.

Naar verwachting zal bovenstaande resulteren in een positief resultaat van ongeveer € 1,3 miljoen.

Namens het dagelijks bestuur,

B.J. Bussink, voorzitter

R.A.C. de Haan, directeur

Leeswijzer

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

In hoofdstuk 1 gaan we 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 coronacrisis voor GBLT. De realisatie van de belastingopbrengst, onderverdeeld in gemeenten en waterschappen, komt terug in hoofdstuk 2 en in hoofdstuk 3 gaan we 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

Het optimalisatietraject met Centric loopt vertraging op door een meningsverschil over de werking van de software voor de aansluiting op het Handelsregister. Samen met de andere belastingkantoren, die ook gebruik maken van de Centric-software, zoeken we met Centric naar een oplossing. De verwachting is dat we voor 2022 duidelijkheid hebben hoe we hiermee verder gaan.

De afgelopen periode zijn stapjes gezet voor de afnamefunctionaliteit LV-WOZ. De WOZ-mutatiegegevens van 11 gemeentes zijn ingelezen in de belastingapplicatie. De software van Centric werkt nog niet geheel foutloos, waardoor we nog niet echt tempo kunnen maken. Centric werkt aan verbetering van de software. We moeten nog van circa 75 gemeentes de WOZ-mutatiegegevens inlezen vanaf juni 2021. De verwachting is dat dit voor het einde van dit jaar gerealiseerd is. De WOZ-verminderingen zijn inmiddels wel geautomatiseerd doorgevoerd zodat er geen sprake is van vertraging voor onze klanten.

DESKUNDIG ADVISEUR VOOR OPDRACHTGEVERS

In de eerste bestuursrapportage van dit jaar hebben we aangegeven dat verschillende medewerkers van GBLT vertegenwoordigd zijn in allerlei landelijke gremia. Het speerpunt externe oriëntatie is verder uitgewerkt en heeft geleid tot onder andere de volgende aandachtspunten:

- we kunnen de toegevoegde waarde van nieuwe techniek benoemen voor GBLT, zodat we onderbouwd kunnen besluiten over investeringen,
- we weten welke databehoefte deelnemers hebben, zodat we daarin kunnen voorzien of naar de bron kunnen begeleiden waar gewenst,
- we bouwen coalities, zodat we gemakkelijk zaken kunnen doen met leveranciers en invloed kunnen uitoefenen op hun aanbod, specificatie, en hiermee voorkomen van vendor lock-in,
- we weten wie de goede voorbeeldprocessen uitvoeren, zodat we de kwaliteit van GBLT kunnen vergroten,
- we kunnen bronhouders leren hoe zij gebruik kunnen maken van afnemerskennis en ervaring, zodat de efficiency in de keten toeneemt,
- we hebben de professionaliteit van onze medewerkers vergroot, zodat zij innoveren,
- we organiseren met de toezichthouders de wederzijdse feedback, zodat zij hun standaarden kunnen doorontwikkelen en we daar gemakkelijker aan kunnen voldoen,
- we zijn kind aan huis bij de beste adviseurs en kennisinstellingen,
- we hebben de juiste mensen aangetrokken en of opgeleid die beschikken over de competenties om deze externe netwerkrelaties te behartigen, zonder dat dit ten koste gaat van de interne verbeteringen, die ook effectief bijdragen aan de kwaliteit van dienstverlening.

Bovenstaande punten zullen de komende jaren verder gestalte gaan krijgen.

WOZ-WAARDERING 'GOED'

Sinds het jaar 2020 hebben we het oordeel 'goed' voor onze WOZ-waardering. De afgelopen periode hebben we een aantal aanbevelingen van de toezichthouder (Waarderingskamer) verder uitgewerkt. Onze doelstelling is om voor langere tijd door de toezichthouder blijvend erkend te worden als een goede uitvoerder, een lerende organisatie voor WOZ-kwaliteit en dat belastingbetalers gesterkt worden in hun vertrouwen in ons. Om dit waar te maken zijn onderstaande verbeteringen/aanpassingen in het bezwaarproces doorgevoerd:

- de data/gegevens zijn de grondstof voor een goede taxatie. Het uitvoeren van controles op de koppeling tussen de BAG- en WOZ-administratie is inmiddels weer opgepakt. Deze taak lag tijdelijk stil vanwege een langdurig zieke medewerker,
- we willen gegevens met behulp van e-formulieren en goede werkstroomprocedures structureel uitvragen bij zowel burgers als bedrijven. De afgelopen maanden zijn verkennende gesprekken gevoerd met leveranciers. Begin 2022 willen we de eerste stappen zetten om te komen tot een goed lopend proces,
- om de door onze taxateurs bepaalde modelwaarde woningen extra te ondersteunen is software aangeschaft. Met deze software wordt de waarde bepaald met kunstmatige intelligentie, deze dient als extra controle op de bepaalde WOZ-waarde,
- de afgelopen periode is gewerkt aan het verbeteren en synchroniseren van het proces bezwaarafhandeling. Voorheen werden deze werkzaamheden op verschillende afdelingen georganiseerd onder leiding van verschillende managers. Om het bezwaarproces nog verder te stroomlijnen en te verbeteren is de verantwoordelijkheid van het gehele bezwaarproces ondergebracht bij één proceseigenaar,
- eind september is een procesevaluatie van het informeel bezwaartraject aangeboden aan ons dagelijks bestuur. De volgende stap is het opstellen van een plan van aanpak om een vervolg te geven aan de uitgevoerde pilot.

WAARDEREN MET GEBRUIK VIERKANTE METER

In het jaar 2022 is het verplicht dat in de basisregistratie WOZ de gebruiksoppervlakte wordt geregistreerd ten behoeve van de waardering van woningen. De laatste gemeente is in mei succesvol opgeleverd. Hiermee is het project afgerond en gaan we nadenken over het inbedden van het structurele beheer van het synchroon houden van de gebruiksoppervlakte tussen de BAG en de WOZ. Dit doen we samen met de leverancier en de gemeentelijke deelnemers. De eerste verkennende gesprekken hebben al plaatsgevonden.

MODELMATIG TAXEREN

We streven naar onbetwiste WOZ-waarden en sluiten 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. In de eerste bestuursrapportage van dit jaar hebben we gemeld dat we in gesprek zijn met de softwareleverancier van deze waarderingsapplicatie over de (on)mogelijkheden van kunstmatige intelligentie. Inmiddels is de software aangeschaft en wordt ingezet voor de herwaardering 2022 als extra controletool. De Waarderingskamer ondersteunt deze ontwikkelingen en overweegt in de toekomst, naast het traditionele model, een model op basis van kunstmatige intelligentie verplicht te stellen.

NCNP-KOSTEN

Nagenoeg alle WOZ-beschikkingen voor dit belastingjaar zijn vastgesteld en verstuurd. Ten opzichte van 2020 zijn minder NCNP-bezwaren ontvangen. De consequenties hiervan worden meegenomen in de evaluatie van de bezwaren die bij de jaarstukken zal worden gepresenteerd.

Om het aantal NCNP-bezwaren terug te dringen is een aantal zaken in gang gezet, zie onderstaand overzicht:

- indien de klant het niet eens is met de beschikte WOZ-waarde, moet er een mogelijkheid zijn om (in)formeel rechtstreeks in contact te treden met GBLT. Laagdrempelige inzet om het de klant zo eenvoudig mogelijk te maken is daarbij noodzakelijk. Uit de evaluatie is gebleken dat de huidige werkwijze van informeel contact een te grote belasting is voor het primair proces van Waarderen. Om die reden worden gesprekken gestart om de mogelijkheden van digitaal contact te onderzoeken evenals de mogelijkheid om Robotic Process Automation (RPA) op het bezwaarproces in te zetten. 2022 is een overgangsjaar waarna in 2023 het nieuwe proces ingevoerd moet zijn.
- we zijn gestart met het in gebruik nemen van de kunstmatige intelligentie (KI) waardecheck. Met deze KI-waardecheck wordt de WOZ-waarde kunstmatig berekend en vergeleken met de eigen berekende WOZ-waarde. De KI-waardering wordt ingezet om het eigen primaire model te verbeteren.

Het uiteindelijke doel, terugdringen van de NCNP-kosten, dient in 2024 gerealiseerd te zijn.

INZET GEO-INFORMATIE

De basisinrichting voor een extern portaal zoals basiskaarten, basisregistraties en interne content (totaalanalyses, inrichting startpagina) is afgerond voor alle waterschappen. De testen zijn afgerond en een beperkte groep medewerkers werkt hiermee. Organisatiebreed moet nog een definitieve uitrol plaatsvinden. Met behulp van de QGIS-applicatie kunnen we de deelnemers ondersteunen op het gebied van analyses door gegevens aan te leveren voor bijvoorbeeld 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

We werken continu aan onze bereikbaarheid en het verbeteren van klantprocessen. Zowel digitaal en schriftelijk als telefonisch. We meten via structureel klanttevredenheidsonderzoek hoe tevreden onze klanten zijn met de verbeteringen die we doorvoerden. Afgelopen twee kwartalen scoorden we gemiddeld een 8,1. Dat is een verbetering ten opzichten van het eerste kwartaal waar we een 7,9 scoorden. 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. Het klantgemak is gelijk gebleven met een gemiddelde score van 2,1. Op basis van feedback van klanten voegden we een stappenplan kwijtschelding toe aan onze website. In dit stappenplan staat uitleg over het insturen van aanvullende stukken voor een kwijtscheldingsaanvraag via Mijn Loket.

Voor de aanbesteding van een nieuwe telefooncentrale is geen geldige inschrijving ontvangen. In het vierde kwartaal wordt de aanbesteding opnieuw gepubliceerd.

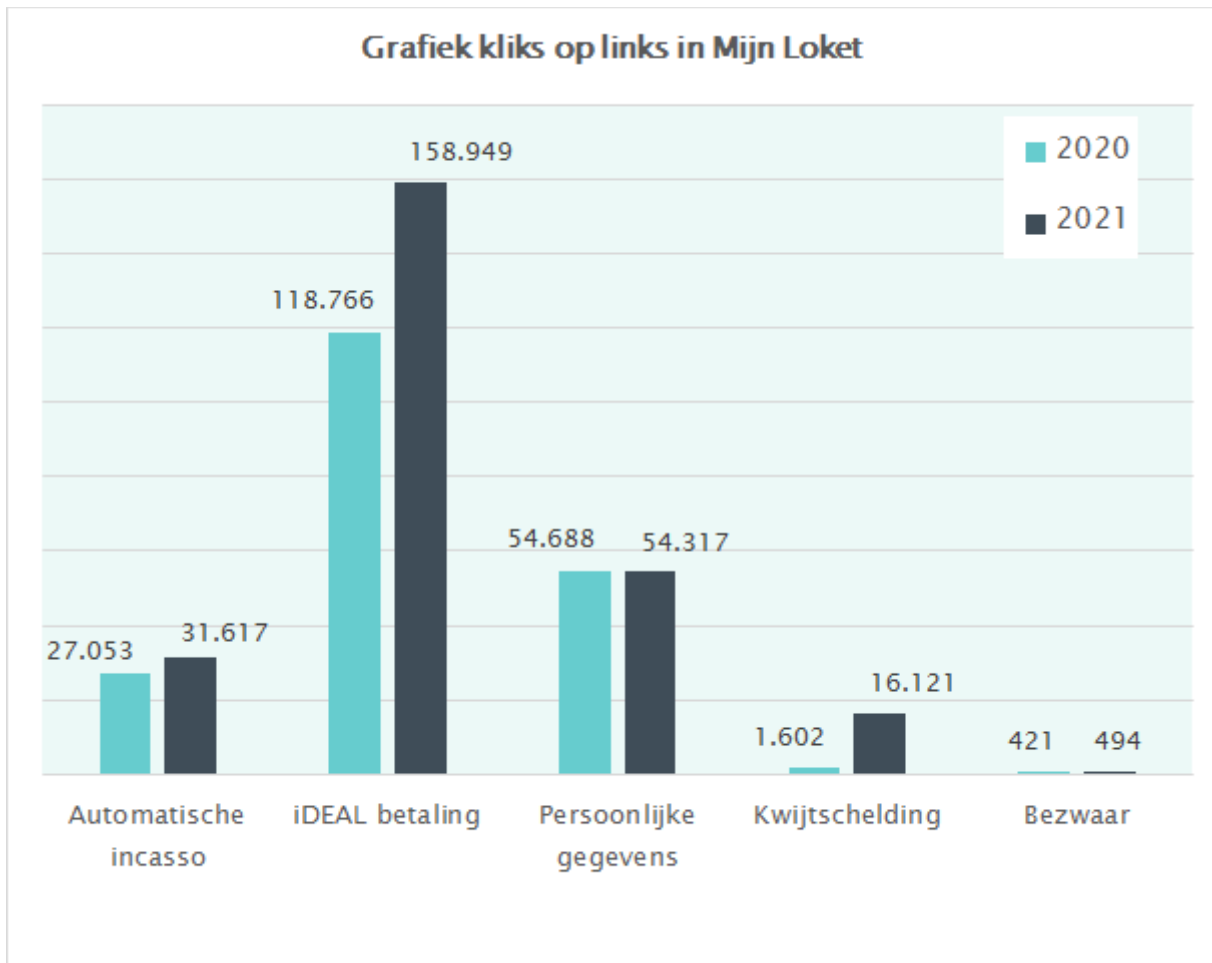
KANAALSTURING

In het tweede en derde kwartaal hebben we het vooronderzoek van het gebruik van communicatiekanalen via ons klanttevredenheidsonderzoek voortgezet. Uit onderzoek onder klanten en medewerkers blijkt dat er eenzelfde top drie voorkeur is. Contact via telefoon staat op de eerste plaats, gevolgd door e-mail en WhatsApp/chat. We keken ook naar kanaalkeuzes van andere overheidsinstanties om zo inspiratie op te doen en best practices te achterhalen voor de beleidsvorming over onze kanalen die we willen vastleggen in een nieuw kanaalbeleid.

We informeren klanten via de website actief over de voordelen van de Berichtenbox en als nepmails (phishing) in omloop zijn. Op basis van data uit Google Analytics verbeteren we onze website. Zo kijken we naar zoekwoorden die veel gebruikt worden en of die wel tot gewenste zoekresultaten leiden. Bij ongewenst resultaat treffen we passende maatregelen.

Het kwaliteitsteam is gestart met het borgen van de brieven middels versiebeheer. Daarnaast zijn zij aanspreekpunt voor verbeterideeën en worden zij betrokken bij iedere nieuwe brief. Een voorbeeld hiervan is de nieuw opgezette afwijzingsbrief kwijtschelding. De klantreacties hebben we gemeten. In januari tot en met april scoorde de belreden afwijzingsbrief kwijtschelding een 6,7 in ons klanttevredenheidsonderzoek. In mei gingen de kwijtscheldingsbrieven in productie. Sindsdien is het cijfer gestegen met 13% naar 7,6. Klanten reageren positief op de nieuwe brieven doordat deze duidelijker zijn.

We nodigen onze klanten uit om zelf hun belastingzaken digitaal te regelen. Dit regelen zij via onze zelfservice-omgeving (Mijn Loket). Over de periode maart tot en met september was er sprake van toename in klikgedrag ten opzichte van dezelfde periode in 2020. Op kwijtschelding werd tien keer zoveel geklikt als in dezelfde periode vorig jaar. Bij automatische incasso en bezwaar was de toename 17%. Voor kliks op betalingen via iDEAL was de stijging 34%. Alleen de kliks op Persoonlijke gegevens bleven nagenoeg gelijk.



SERVICEBELOFTEN

De afgelopen periode inventariseerden we de benodigde tijd van medewerkers voor de interne en externe uitrol. Ook organiseerden we ontwerpessies voor de externe uitrol van de servicebeloften. Bij deze ontwerpessies gingen collega's van verschillende afdelingen aan de slag met het ontwerpen van de externe uitrol. Met als resultaat een plan voor de externe uitrol van onze servicebeloften.

SOCIAAL INVORDEREN

De uitvoering van de interne sociale incasso staat vanwege corona nog steeds grotendeels on hold. Vanwege de anderhalvemeterregel zijn huisbezoeken nog steeds niet mogelijk. De voorbereidingen van de pilot Voorbellen is gestart. In oktober worden 10.000 klanten die in de komende periode een dwangbevel zouden ontvangen, tijdelijk uit het standaardproces gehaald. Met deze klanten wordt getracht telefonisch contact te leggen, en daarin te komen tot een betaalafpraak. Na afloop van deze pilot worden de resultaten geëvalueerd. Daarbij zal zowel aandacht zijn voor de maatschappelijke impact, als de invloed op de hoogte van de invorderbaten. De uitkomst van deze evaluatie zal worden gedeeld met ons bestuur.

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 eerder gerapporteerde vertraging op invoering van deze flexibele incasso bestaat nog steeds. Wel is voortgang geboekt op de technische belemmeringen die we in de vorige bestuursrapportage meldden, maar deze zijn nog steeds niet volledig opgelost.

1.3 Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren

- Informatievoorziening en –deling
- Toekomstvaste gemeenschappelijke regeling

INFORMATIEVOORZIENING EN –DELING

In de eerste bestuursrapportage is aangekondigd dat we gaan kijken in hoeverre de deelnemers zelf gebruik kunnen maken van VyZyr, onze BI-tool. Dit wordt in een later stadium opgepakt, nadat in kaart is gebracht welke informatiebehoefte er is bij onze deelnemers en in hoeverre we daarin kunnen voorzien.

TOEKOMSTVASTE GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING

Een bestuurlijke werkgroep met een vertegenwoordiging vanuit het algemeen bestuur onder begeleiding van het adviesbureau Rijnconsult heeft onderzoek gedaan naar de noodzaak voor het aanpassen van de bestuurlijke governance indien de kring van deelnemers uitbreidt. Hiervoor is gezocht naar een helder, stevig en werkbaar governance model waarmee toekomstige toetredingen soepel worden opgevangen.

De werkgroep is hierbij gestart met het concretiseren van de opdracht in een plan van aanpak. Daarop volgde een verkenningsfase die bestond uit individuele gesprekken met alle leden van het algemeen bestuur en in de daaropvolgende verdiepingsfase zogeheten koppelgesprekken met alle leden van de werkgroep samen met iemand uit de eigen organisatie. Ook ging de directeur van GBLT in gesprek met de directies van een drietal min of meer vergelijkbare belastingsamenwerkingen. Aansluitend heeft in de afrondingsfase de werkgroep de laatste vragen doordacht.

Inmiddels heeft de werkgroep het vraagstuk teruggebracht tot enkele concrete aanbevelingen. De bestuurlijke afronding wordt voorzien in het vierde kwartaal met het aanbieden van de rapportage aan het algemeen bestuur.

1.4 Medewerkers in beweging

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

STRATEGISCHE PERSONEELSPLANNING

In- en externe ontwikkelingen en ambities maken het nodig dat het personeelsbestand in de toekomst over andere kennis, vaardigheden en competenties beschikt. Het blijkt echter lastig om een goede prognose te maken van het tempo waarin de veranderingen plaatsvinden en welke concrete gevolgen dit zal hebben voor medewerkers.

De voorspelbare uitstroom is de komende twee jaar beperkt tot een handvol medewerkers. In het tijdvak van 2023 tot 2026 gaat het om 9 medewerkers in uitvoerende functies. Om toekomstbestendige besluiten te nemen over vacatures die binnen twee jaar gaan ontstaan, houdt het managementteam ieder half jaar een vacatureberaad. Op die manier wordt sturing gegeven aan de overgang naar een personeelsbestand dat anders is samengesteld dan nu.

Mede gezien de beperkte uitstroom is het belangrijk dat de medewerkers duurzaam inzetbaar blijven en mee kunnen blijven bewegen met de veranderingen in het werk en de organisatie. De praktijk is dat niet iedere medewerker daar actief mee bezig is, ondanks langdurige inspanningen om hen daartoe te stimuleren. Dat wordt deels verklaard door het gegeven dat 30% van de medewerkers 55 jaar of ouder is. Een breed samengestelde interne werkgroep heeft concrete acties opgesteld om medewerkers te motiveren om de regie te nemen en aan hun ontwikkeling en inzetbaarheid te werken. Zo worden leidinggevenden en medewerkers ondersteund bij het voeren van persoonlijke ontwikkelgesprekken (POP). Ook gaan we ter inspiratie de verhalen delen van medewerkers die succesvol zijn overgestapt naar een ander takenpakket. Het stimuleren van de duurzame inzetbaarheid zal een lange adem vergen.

SPECIALISTISCHE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

Door de langdurige thuiswerksituatie was het moeilijk om klassikale opleidingsactiviteiten te starten. Hoewel veel beperkingen inmiddels zijn opgeheven is wel een coronatoegangsbewijs nodig voor locaties waar vergaderingen of opleidingen plaatsvinden. Dit vereiste zorgt opnieuw voor een drempel voor groepsgewijze leeractiviteiten. Enkele medewerkers hebben desondanks recent besloten om op individuele basis een training of opleiding te volgen. Vanuit de GBLT Academie wordt daarnaast gewerkt aan het uitbreiden van het pakket aan zelfontwikkelde e-learning-modules. Het afgesproken palet aan activiteiten vergt geen extra investeringen.

Om de duurzame inzetbaarheid van medewerkers te vergroten zijn enkele uitvoerende kortetermijnacties afgesproken die geen extra investeringen vergen. Het MT gaat een visie op duurzaam werken opstellen die richtinggevend zal zijn voor de activiteiten op de lange termijn.

DIVERSITEIT EN BANENAFSPRAAK

Het doel van de Banenafpraak is dat mensen met een arbeidsbeperking vaker een baan bij een 'gewone' werkgever krijgen. Daarom zijn afspraken gemaakt hoeveel medewerkers met een arbeidsbeperking iedere werkgever in dienst moet hebben. We gaan uit overtuiging door met het realiseren van banen voor deze personen, omdat we geloven dat ieder mens talenten heeft en naar vermogen wil bijdragen. GBLT heeft daarom het commitment van de sector Waterschappen ondertekend waarin staat dat GBLT zich wil inspannen voor een inclusieve werkomgeving waarin ook medewerkers met een arbeidsbeperking tot hun recht komen.

GBLT heeft 4 medewerkers met een arbeidsbeperking in dienst. Een 5e medewerker is alvast gestart in afwachting van de formele erkenning dat hij is opgenomen in het doelgroepregister. Als die erkenning gerealiseerd wordt, heeft GBLT 140 uur gevuld met deze medewerkers en dat is 93% van de taakstelling voor 2021.

GBLT heeft contracten met 3 gespecialiseerde partijen die ondersteunen bij het vinden, plaatsen en begeleiden van deze kandidaten. Ondanks de inspanningen is het deze organisaties nog niet gelukt om voldoende kandidaten te introduceren waarvoor GBLT een duurzaam takenpakket kan creëren.

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

In de afgelopen maanden hebben we samen met Centric gewerkt aan de realisatie van het ontwikkelplan. Hierin werken we samen aan de realisatie van de uitgangspunten van Common Ground waarbij data, processen en applicaties/services van elkaar gescheiden worden. Eén van de onderhanden mijlpalen van 2021 is het (verder) centraliseren van gegevensbeheer bij GBLT. De software van Centric zal dit functioneel moeten ondersteunen.

In de eerste bestuursrapportage van dit jaar is de verwachting uitgesproken dat we de opgelopen vertraging zouden inlopen. We moeten constateren dat we deze inhaalslag niet hebben kunnen maken. Het vraagt meer tijd en capaciteit dan we hadden voorzien. De helft van de mijlpalen zijn of worden in 2021 gerealiseerd, de andere mijlpalen schuiven we door naar 2022 en verder.

Samen met Centric zijn we bezig om de concept mijlpalen voor 2022 op te stellen. Met deze mijlpalen bepalen we welke onderwerpen we in het ontwikkeltraject in 2022 willen realiseren. Voor het einde van dit jaar zullen we deze mijlpalen definitief vaststellen. In overleg met de productmanager van Centric en de productowner van GBLT kijken we of we de niet behaalde mijlpalen van 2021 alsnog kunnen oppakken in 2022.

INFORMATIEARCHITECTUUR

Het project staat tijdelijk on hold. De prioriteit en inzet van de informatiearchitect lag de afgelopen periode bij de projecten 'Implementatie MCC', Multi Channel Communication (Jetmail) en 'Implementatie DMS/zaaksysteem' (Djuma). Over beide projecten is onder punt 1.7 meer informatie terug te vinden.

INFORMATIEMANAGEMENT EN ARCHIEF

De archiefverordening en de beheerregeling informatiebeheer zijn geactualiseerd en vastgesteld door het dagelijks en algemeen bestuur van GBLT. Tevens is een follow-up KPI-rapportage archiefbeheer vastgesteld en verstrekt aan de archiefinspecteur van de provincie Overijssel.

De implementatie van het DMS/zaaksysteem is gestart. De project startarchitectuur is gereed en de afspraken met de betrokken leveranciers zijn grotendeels gemaakt en het testen is van start gegaan. Extra koppelingen zijn 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 investeringsbegroting. De livegang van het DMS/zaaksysteem staat nog steeds gepland op 1 januari 2022. Vanaf deze datum wordt het zaaksysteem/DMS in productie genomen voor het archiveren van zaken uit het primaire proces.

TOONAANGEVEND IN DIGITALE OVERHEID

De aansluiting op de BAG 2.0 heeft de afgelopen periode vertraging opgelopen. Centric heeft nog geen werkende software op kunnen leveren. De levering van BAG 1.0-mutaties is verlengd tot medio oktober. We werken hard aan de aansluiting op BAG 2.0, zodat we tijdig de nieuwe mutaties kunnen verwerken. Daarnaast is in overleg met het Kadaster de einddatum van BRK 1.0 ook naar achteren

verschoven. Dit betekent dat de overgang naar BRK 2.0 pas in het laatste kwartaal van 2022 zal plaatsvinden. Dit geeft ons meer tijd om ons daarop voor te bereiden.

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. De eerste gesprekken zijn gevoerd maar verlopen voor ons nog niet zoals gewenst. Dit heeft diverse oorzaken. De meest gehoorde is dat de peer-organisaties een gebrek aan tijd en capaciteit hebben om hier concreet met ons mee aan de slag te kunnen gaan.

PROJECTMATIG WERKEN

In 2021 lopen veel projecten tegelijkertijd, die in Q4 veel extra inzet vragen. In Q3 is dan ook al kritisch gekeken naar de capaciteitsplanning en hoe we er toch voor kunnen zorgen dat de projecten goed en tijdig kunnen worden uitgevoerd. Wat we konden uitstellen naar 2022 hebben we gedaan, maar onderlinge afhankelijkheden en wet- en regelgeving maken dat de meeste projecten toch echt doorgang moeten vinden en in een aantal gevallen ook afgerond moeten zijn voor 1 januari 2022. We hebben daarop capaciteit ingehuurd. Ook door slimmer te plannen hopen we aan het eind van 2021 toch de verwachte resultaten te kunnen halen.

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 30-09-2021)					
heffingsbezwaren	12.882	11.631	66,0%	34,0%	1.251
invorderingsbezwaren	582	341			241
WOZ-bezwaren*, waarvan:	6.841	5.321	43,9%	56,1%	1.522
- WOZ-bezwaren NCNP	2.831	1.677	26,7%	73,3%	1.154
- WOZ-bezwaren informeel contact	1.970	1.968	53,7%	46,3%	2
2020 (01-01 t/m 30-09-2020)					
heffingsbezwaren	13.423	12.561	64,0%	36,0%	862
invorderingsbezwaren	1.802	1.258			544
WOZ-bezwaren*, waarvan:	5.441	4.968	40,6%	59,4%	473
- WOZ-bezwaren NCNP	2.857	2.522	33,1%	66,9%	335
- WOZ-bezwaren informeel contact	0	0	0,0%	0,0%	0

*objecten

Heffingsbezwaren

Het aantal ontvangen bezwaarschriften tegen aanslagen over het huidige heffingsjaar ligt 4% lager dan in 2020. Over heffingsjaar 2021 zijn tot nu toe 12.882 bezwaarschriften ontvangen of aanslagen ambtshalve verminderd naar aanleiding van bijvoorbeeld telefonisch contact of controles. In dezelfde periode in 2020 waren dat 13.423. Het aantal ontvangen bezwaren tegen invorderingskosten 2021 ligt 32% lager dan het aantal ontvangen invorderingsbezwaren 2020 over dezelfde periode. De belangrijkste reden hiervoor lijkt dat beduidend minder invorderingsdocumenten verstuurd zijn in combinatie met dat we nu herinneringen sturen.

De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt volgens planning. We hebben tot op heden de afgehandelde bezwaarschriften binnen 12 weken na ontvangst afgehandeld, met uitzondering van bezwaren waarvoor we nog wachten op afhandeling van lopende procedures, aanvullende informatie of waar een controlebezoek op locatie uit moeten worden uitgevoerd. Van de afgehandelde bezwaarschriften over heffingsjaar 2021 is tot op heden 66% gegrond verklaard. In 2020 was dat 64%.

Bezwaar WOZ

In 2021 is tegen 6.841 objecten een bezwaarschrift ingediend, voor 4.871 objecten betreft het schriftelijke bezwaren en 1.970 objecten zijn afkomstig uit het informele contact. Een volledige vergelijking met 2020 is lastig te maken omdat we in 2020 geen gebruik hebben gemaakt van informeel contact. Op 30 september 2020 was tegen 5.441 objecten bezwaar gemaakt.

Wanneer we specifiek kijken naar het aantal objecten waartegen door een NCNP-organisatie bezwaar is ingediend dan zien we een kleine daling van 26 objecten. In 2021 is tegen 2.831 objecten bezwaar aangetekend en in 2020 2.857. Daar waar landelijk sprake is van een toename zien we bij GBLT een stabilisatie. Bij de evaluatie van de bezwaren 2021 zal nader ingegaan worden op het aantal bezwaren en de reden van toekennen.

Afhandeling bezwaren

Als doelstelling is geformuleerd om voor 1 augustus 75% van de woningbezwaren afkomstig van belanghebbende zelf afgehandeld te hebben. Per 1 augustus was 66% van de bezwaren afkomstig van belanghebbende zelf afgehandeld. Door het informeel bezwaar en plotselinge ziekte is een vertraging ontstaan in de afhandeling van bezwaren en is de planning hierop aangepast. De verwachting is dat nagenoeg alle bezwaren aan het eind van het jaar zijn afgehandeld.

Proceskostenvergoeding

Het aantal bezwaarschriften dat door NCNP-bureaus is ingediend is nagenoeg gelijk aan 2020. 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 budget voldoende is.

Beroepen

Beroepen	onderhanden werk vorig jaar	binnenkomend lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt (uitspraak/ ingetrokken)	onderhanden werk
heffen/ invordering					
beroepen	75	67	142	88	54
hoger beroepen	5	9	14	10	4
cassatie	1	0	1	1	0
totaal	81	76	157	99	58
WOZ*					
beroepen	192	84	276	239	37
hoger beroepen	10	9	19	13	6
cassatie	1	3	4	0	4
totaal	203	96	299	252	47

* 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 minder beroepen over oudere jaren open.

Beroep overige heffingen

Ten opzichte van de vorige bestuursrapportage is het totaal aantal openstaande procedures van 33 toegenomen naar 58. Dit beeld past in de jaarlijkse cyclus. De procedures gevoerd over de overschrijding van de opbrengstlimiet in de begroting van de waterschappen zijn door de rechtbank ongegrond verklaard maar hebben wel geleid tot twee hoger beroepen. De behandeling van de hoger beroepen vindt begin november plaats. De financiële contactpersonen bij de betreffende waterschappen zijn geïnformeerd en zijn nauw betrokken bij het proces.

KLANTCONTACTEN

De volgende tabel geeft de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoongesprekken en de telefonische bereikbaarheid van de eerste 9 maanden van 2020 en 2021 weer. Daaronder is een overzicht opgenomen van de digitale kanalen over dezelfde periode.

telefonisch	2021	2020
inkomende telefoontjes	164.710	184.073
beantwoorde telefoontjes	151.869	166.888
servicelevel bereikbaarheid	92%	91%

De inkomende telefoongesprekken zijn gedaald met 10,6% ten opzichte van dezelfde periode in 2020. Hiervoor zijn meerdere oorzaken aan te wijzen, de belangrijkste zijn:

- in totaal zijn 6,3% minder documenten verstuurd dan over dezelfde periode in 2020,
- door het inzetten van breed inzetbare medewerkers op piekmomenten in telefonie is er minder herhaalverkeer. Daarnaast hebben breed inzetbare medewerkers meer kennis van alle processen waardoor zij in staat zijn klanten in 1 keer goed te helpen. Dit zien we terug in de bereikbaarheid die gestegen is met 1%,
- in de jaren voor 2020 was een dalende trend in inkomende telefoontjes waarneembaar. Door de coronapandemie en met name de lockdowns is het gedrag van mensen (tijdelijk) veranderd. We zagen bij de start van de pandemie niet direct een stijging in inkomende telefonie, maar wel dat de tijdstippen waarop mensen belden anders waren dan voor de lockdowns. Het is afwachten, nu eind september het thuiswerkadvies herzien is, of het belpatroon weer meer gaat lijken op de situatie voor de pandemie en de lockdowns. Hoe dit zich verder ontwikkelt is mede afhankelijk van de maatregelen die genomen worden rondom de coronapandemie.

digitaal	2021	2020
aantal bezoekers website GBLT	556.316	538.653
Berichtenbox van Mijn Overheid	867.889	901.939
overige (digitale) kanalen GBLT	330.030	366.082
totaal	1.754.235	1.806.674

Het websitebezoek is gestegen met 3% ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. We zijn 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 te vinden op internet.

KWIJTSCHELDING

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

Gemeenten

Gemeenten	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken 2021	412	9.127	9.539	8.475	1.064
Verzoeken 2020	1.179	10.104	11.283	9.647	1.636
Beroepen 2021	146	281	427	303	124
Beroepen 2020	51	310	361	220	141

In bovenstaande tabel is een vergelijking gemaakt van de ontvangen aanvragen en beroepen in 2021 over belastingjaar 2021, ten opzichte van dezelfde periode in 2020 over belastingjaar 2020.

De werkvoorraad van de verzoeken aan het begin van het jaar was aanzienlijk lager dan vorig jaar. Dit is het gevolg van meer efficiëntie in de werkprocessen. Daarnaast valt op dat het aantal ontvangen aanvragen kwijtschelding bijna 10% lager ligt dan vorig jaar.

Waterschappen

Waterschappen	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken 2021	2.713	99.065	101.778	92.949	8.829
Verzoeken 2020	10.312	106.202	116.514	101.444	15.070
Beroepen 2021	884	1.979	2.863	2.053	810
Beroepen 2020	242	2.108	2.350	1.464	886

In bovenstaande tabel is een vergelijking gemaakt van de ontvangen aanvragen en beroepen in 2021 over belastingjaar 2021, ten opzichte van dezelfde periode in 2020 over belastingjaar 2020.

Ook hier geldt dat de werkvoorraad verzoeken aan het begin van het jaar aanzienlijk lager was dan vorig jaar vanwege meer efficiëntie in de werkprocessen. En dat het aantal ontvangen aanvragen in het lopende jaar lager is dan vorig jaar (tussen 6 en 7%).

Het aantal verwerkte aanvragen kwijtschelding voor de gemeenten en de waterschappen is lager dan vorig jaar. Dit heeft te maken met het hoge ziekteverzuim binnen team kwijtschelding. Samen met de externe partner wordt eraan gewerkt om de werkvoorraad tijdig af te handelen naar volgend jaar en deze zo laag mogelijk te hebben.

KLACHTEN

Tot en met september 2021 zijn 298 klachten ontvangen. Dit is 21% 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 24 klachten op formele wijze afgehandeld. Daarvan zijn 20 gegrond verklaard. De redenen voor klagen zijn divers en is niet naar één specifiek thema te herleiden. Bij 265 klachten zijn we informeel tot een oplossing gekomen. Nog 9 klachten zijn in behandeling. Daarnaast lopen op dit moment twee onderzoeken over GBLT bij de Nationale Ombudsman. Eén over de afhandeling van een kwijtscheldingsverzoek en één over de aanslagoplegging voor IBA-lozers.

	ontvangen	informeel afgehandeld	formeel afgehandeld ongegrond	formeel afgehandeld - gegrond				in behandeling
				bejegening	bericht enbox	communicatie	overig	
2021	298	265	4	3	0	3	14	9
2020	373	353	7	1	0	0	3	9

INKOOP EN AANBESTEDEN

Het inkopen en aanbesteden van opdrachten wordt zowel intern als extern uitgevoerd. De inkoopadviseur van COPPA begeleidt de Europese aanbestedingen en is de sparringpartner van de interne inkoopadviseur. AevesBenefit begeleidt nog één Europese aanbesteding. Deze opdracht is gestart in 2020 en betreft de begeleiding van de aanbesteding voor een telefooncentrale. Aangezien GBLT geen geschikte inschrijving heeft ontvangen, mag AevesBenefit deze opdracht heraanbesteden.

De contractmanager van COPPA heeft contact gelegd met de tien belangrijkste leveranciers. De gemaakte afspraken zijn vastgelegd en worden bewaakt door de contractmanager. Ook is een concept contractmanagementbeleid opgesteld. Door de nieuwe werkwijze en inzichten willen we het huidige inkoop- en aanbestedingsbeleid herzien. Inmiddels is een concept gereed en zal dit jaar nog worden voorgelegd aan ons managementteam en ons dagelijks bestuur.

RISICOMANAGEMENT

We maken gebruik van het Three lines of Defence-model. Dit model veronderstelt drie verdedigingslijnes die ervoor zorgen dat de risico's beheersbaar blijven. Op basis van de uitgevoerde controles kan geconcludeerd worden dat deze werkwijze zijn vruchten afwerpt. De onderkende risico's binnen onze processen worden voldoende beheerst en indien gewenst teruggebracht tot een acceptabel restrisico.

De afgelopen maanden is veel aandacht geschonken aan de AVG. Door middel van een privacy control framework toetst de FG nu elk kwartaal een aantal privacy-thema's in bestaan en werking van beheersmaatregelen. Bij de laatste rapportage is geconcludeerd dat er goede vorderingen worden gemaakt met de uitvoering van de Roadmap Compliant AVG GBLT. Uit de beoordeling van de drie thema's in scope (datalekken beheer, rechten van betrokkene en bewustwording) blijkt dat over het algemeen het risico laag is. Uit de toetsing komen wel bevindingen voort die aanleiding zijn voor aanbevelingen ten behoeve van een effectief beheer van privacy-risico's.

Los van deze processen zien we ook ontwikkelingen (projecten) die aandacht vragen voor de beheersing van risico's. Vanaf 2022 krijgt GBLT een nieuwe MCC-leverancier (Multi Channel Communication) die het volledige proces met betrekking tot de verwerking van de inkomende en uitgaande post gaat verzorgen. De implementatie van het MCC loopt parallel aan de implementatie van het zaakstelsel. Door de gelijktijdige implementaties, die beide in een kort tijdsbestek plaatsvinden, is het risico op de organisatie groot. Om ervoor te zorgen dat beide trajecten tijdig en succesvol

worden geïmplementeerd, zijn een aantal extra maatregelen genomen. Met deze maatregelen is de verwachting dat beide projecten tijdig tot een goed einde kunnen worden gebracht.

OVERIGE ONTWIKKELINGEN

Uitlevering smartphones en tablets

Inmiddels zijn alle nieuwe smartphones en tablets uitgeleverd aan de medewerkers.

Nieuw intranet

We kozen voor een nieuw intranet (Loek) dat beter aansluit op de ambitie en behoefte van de medewerkers en GBLT. Na de start van de projectgroep in februari is veel werk verzet door de ambassadeurs van verschillende afdelingen. Het lukte volgens planning half juni live te gaan. De reacties zijn positief hoewel het voor sommigen nog even wennen is. We zien in de cijfers terug dat meer op intranet gekeken wordt. Als we de periode vanaf live-gang vergelijken met dezelfde periode vorig jaar (16 juni tot en met 30 september) zien we een toename van aantal unieke weergaven met 36,1%.

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.

De gemeente Zwolle heeft aangegeven de invoering van de prijsprikkel op restafval uit te stellen naar 1 januari 2023.

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 komen twee vaste tarieven, een één- en een meerpersoonshuishouden.

De gemeente Dronten heeft aangegeven per 1 januari 2022 het vaste tarief voor de afvalstoffenheffing te willen differentiëren naar een tarief voor één- en meerpersoonshuishoudens.

Samenwerking gemeente Ommen

De gemeente Ommen heeft een verzoek ingediend om aan te sluiten bij GBLT. De aanleiding is de beëindigde samenwerking met de gemeente Hardenberg. De gemeente Hardenberg voert op dit moment het volledige belastingproces uit voor de gemeente Ommen en stopt hiermee met ingang van 1 januari 2022. De gemeente Ommen is niet in staat dit proces zelf uit te voeren op korte termijn. Het mag duidelijk zijn dat gemeente Ommen hierdoor in een lastige situatie is beland. Het verzoek vanuit gemeente Ommen moet vanuit dit perspectief ook worden gezien als een beroep op de maatschappelijke verantwoordelijkheid van GBLT. Het dagelijks bestuur heeft besloten, op verzoek van het algemeen bestuur, om onder voorwaarden een DVO af te sluiten met de gemeente Ommen voor het uitvoeren van de Wet WOZ en het belastingproces vanaf 1 januari 2022. De voorbereidingen voor de operationele aansluiting zijn inmiddels gestart.

GBLT is voor de inrichting van de dienstverlening een project gestart, waarvoor een projectleider is aangesteld. De voortgang van het project loopt over het algemeen voorspoedig. Enkele belangrijke stappen in het project moeten nog gezet worden om de dienstverlening per 1 januari 2022 uit te kunnen voeren. Naast de inrichting en het opwerken van data door GBLT betreft dit de aanwijsbesluiten

en de besluiten ten aanzien van de overige beleidsregels die door het college van de gemeente Ommen nog moeten worden vastgesteld.

Implementatie van Multi Channel Communicatie (MCC) en DMS/Zaaksysteem

Samen met de nieuwe leverancier Jetmail werkt een projectgroep hard aan de implementatie van de nieuwe MCC-omgeving. Voor het einde van het jaar moeten alle uitgaande documenten door Jetmail verzonden worden. Ook alle inkomende documenten zullen bij Jetmail worden gescand en beschikbaar worden gesteld aan GBLT. Op het moment van schrijven liggen we op schema.

De implementatie van de MCC-omgeving heeft een nauwe relatie met de implementatie van het DMS/zaaksysteem. Alle inkomende en uitgaande documenten moeten direct gearchiveerd worden in het nieuwe DMS/zaaksysteem Djuma van Circle.

Kinderopvangtoeslagenaffaire (KOTA)

De afgelopen maanden zijn we intensief bezig geweest met het aanpassen van onze belastingapplicatie. De benodigde aanpassingen zijn afgerond en de verwerking van de kwijtschelding zoals we in september per brief aan de gedupeerden hebben laten weten loopt. We ontvangen tweewekelijks nieuwe bestanden, die meteen na ontvangst worden verwerkt.

Gedupeerden die na 1 januari 2021 hebben betaald op hun belastingschuld over belastingjaar 2020 of ouder, krijgen het betaalde bedrag teruggestort. De uitbetaling zal medio oktober plaatsvinden. Het gaat om een bedrag van € 177.724 aan betaalde belastingopbrengst en € 20.101 aan invorderingskosten. Door nieuwe bestanden met erkende gedupeerden zal dit bedrag in de loop van de tijd nog stijgen.

We wachten nog op de eerste bestanden met afwijzingen, en op de instructies over de declaraties van zowel de kwijtgescholden en/of terugbetaalde bedragen (vorderingen en kosten) als de gemaakte uitvoeringskosten. We nemen deel aan de gesprekken met de betrokken ministeries, Unie van Waterschappen, VNG en Belastingdienst.

De afgelopen maanden hebben we de gemeenten en waterschappen meerdere malen over KOTA geïnformeerd. In de komende periode wordt door de Belastingdienst nader onderzocht of bij het resterende deel van de personen die zich hebben gemeld, daadwerkelijk sprake is van een gedupeerde. Het is nu nog te vroeg om het totale effect van de toeslagenaffaire in te schatten.

1.8 Corona

- Corona en belastinguitvoering

Gezondheid van medewerkers

De afgelopen periode zijn meer medewerkers door ziekte langdurig uitgevallen. De oorzaak van het verzuim lijkt niet te liggen in de corona-situatie, maar de wachtlijsten in de zorg hebben wel een nadelig effect op de duur van het verzuim. Diverse zieke medewerkers moesten lang wachten voordat hun behandeling gestart kon worden. Als GBLT een alternatief voor zo'n behandeling kon bieden, bijvoorbeeld door een coach, bedrijfsmaatschappelijk werker of bedrijfspsycholoog in te schakelen, is dat gebeurd. Voor de klachten die operatief verholpen moesten worden was helaas geen alternatief voorhanden.

De belastingopbrengsten in een crisis

Het einde van de coronamaatregelen lijkt in zicht. De negatieve effecten zijn minder groot dan bij de jaarrapportage 2020 was ingeschat. Bij de waterschappen voorzien we een afname van de vuillast voor de zuiveringsheffing (overige) bedrijven maar deze is minder groot dan in eerste instantie was ingeschat. Bij de gemeenten voorzien we voor belastingjaar 2021 dat het effect op de opbrengst rioolheffing gebruik in totaal marginaal is vanwege de staffels in de tarieven.

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

De gevolgen voor de WOZ-waarden voor belastingjaar 2021 zijn nauwelijks aanwezig. De verwachte lagere areaaluitbreiding voor woningen is ook niet gesignaleerd. Ook voor niet-woningen heeft COVID-19 over het algemeen geen effect gehad op de WOZ-waardebepaling voor 2021. In slechts één bijzondere situatie is er wel een effect geweest op de WOZ-waarde. Dit zijn de objecten waarbij de WOZ-waarde bepaald moest worden naar de toestandspeldatum 1 januari 2021 vanwege de bijzondere omstandigheid dat de maatregelen het gebruik beperken. We hebben het hier over circa 760 objecten. Deze zijn beoordeeld en hebben geleid tot een waardeverlaging met een range van 4% – 10%.

De invloed van corona op de inning is nog steeds niet voelbaar in negatieve zin. Er is zelfs een positief effect zichtbaar, vermoedelijk veroorzaakt door de aanhoudende steunmaatregelen. Vergeleken met dezelfde periode vorig jaar is het openstaande bedrag aan vorderingen nagenoeg gelijk. Toch hebben we minder invorderdocumenten verstuurd, en minder vorderingen als oninbaar afgeboekt. Dat leidt tot de conclusie dat het betaalmoraal momenteel op een goed niveau is. Die conclusie strookt ook met de economische groei die op dit moment zichtbaar is. Het aantal faillissementen is nog steeds ruim lager dan gemiddeld en ook het aantal werkzoekenden is laag. We blijven de ontwikkelingen op dit vlak uiteraard nauwgezet volgen. De verwachting is nog steeds dat bij stopzetting van de steunmaatregelen (vanaf oktober) het aantal faillissementen zal stijgen. Of dit ook een direct effect heeft op de werkgelegenheid, en uiteindelijk de betaalmoraal is nu nog niet te voorspellen.

Impact op de exploitatie

Zoals verwacht hebben we ook dit jaar hogere belkosten voor het klantcontactcenter gemaakt. Deze vangen we op binnen het reguliere budget. In de periode na corona verwachten we dat medewerkers meer blijven thuiswerken. We willen de medewerkers de mogelijkheid bieden om hybride te vergaderen of samen te werken. Daarvoor hebben we opdracht gegeven om nog twee vergaderruimtes geschikt te maken voor hybride vergaderen. Eén vaste en één mobiele opstelling. De kosten worden gedekt uit het reguliere budget.

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

2 Belastingopbrengsten

2.1 Waterschapsbelastingen

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

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2020	Realisatie tot en met 30-sep-20	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2020	Kerncijfers begroting 2021	Realisatie tot en met 30-sep-21	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2021
zuiveringsheffing						
woonruimten	193.102	193.169	100%	202.258	202.327	100%
bedrijfsruimten	84.235	79.619	95%	81.542	81.918	100%
totaal zuiveringsheffing	277.337	272.788	98%	283.800	284.245	100%
watersysteemheffing						
verontreinigingsheffing woonruimten	616	640	104%	649	668	103%
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	1.281	587	46%	1.292	861	67%
ingezetenen	110.446	110.354	100%	114.444	114.611	100%
gebouwd	147.924	150.065	101%	153.658	154.628	101%
ongebouwd	44.401	44.185	100%	45.765	45.312	99%
ongebouwd natuurterreinen	1.961	1.973	101%	2.048	2.035	99%
totaal watersysteemheffing	306.629	307.803	100%	317.855	318.114	100%
totale belastingopbrengst	583.966	580.591	99%	601.655	602.359	100%

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

Voor het heffingsjaar 2021 hebben we vanaf de start te maken gehad met de corona-crisis en maatregelen die invloed hebben op de belastingopbrengsten voor bepaalde belastingsoorten. Deze maatregelen en de effecten daarvan hebben (nagenoeg) geen invloed op de watersysteemheffing en zuiveringsheffing woonruimten.

Het heeft wel invloed op de opbrengsten zuiveringsheffing bedrijven, maar het effect is lager dan was ingeschat voor het heffingsjaar 2020. Op basis van een uitgevoerde analyse op de jaarverbruiken 2020 afkomstig van de waterbedrijven van de bedrijfsruimten zuiveringsheffing (exclusief meetbedrijven) kan geconcludeerd worden dat sprake is van slechts 3,5% lager waterverbruik ten opzichte van 2019. Een dergelijk effect wordt ook verwacht voor belastingjaar 2021. De verwachting is dan ook, dat ten opzichte van de huidige realisatie (€ 81,9 miljoen t/m september) de opbrengsten zuiveringsheffing bedrijven 2021 met circa € 1 miljoen naar beneden moeten worden bijgesteld. In de voortgangsrapportages voor de deelnemers wordt hier nader op ingegaan.

Het blijft lastig om de invloed van de coronamaatregelen en de daaropvolgende effecten op de ontwikkeling van de vervuilingseenheden bij de categorie overige bedrijven in te schatten. Het uiteindelijke resultaat voor de opbrengsten zuiveringsheffing bedrijfsruimten 2021 is afhankelijk van de jaarhoeveelheden ingenomen water bij de bedrijven.

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 september 2021 hebben 231 bedrijven hiervan gebruikgemaakt. In totaal zijn de voorlopige aanlagen met 3.000 vervuilingseenheden naar beneden bijgesteld.

Bij de categorie zuiveringsheffing meetbedrijven is geen sprake van een negatieve bijstelling doordat deze bedrijven samen met de medewerkers heffingstechnologie bij de waterschappen per individueel bedrijf zijn beoordeeld ten aanzien van de hoogte van de voorlopige belastingaanslag.

2.2 Gemeentebelastingen

In de hiernavolgende tabel zijn de tot en met 30 september 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-sep-20	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2020	Kerncijfers begroting 2021 (gewijzigd)	Realisatie tot en met 30-sep-21	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2021
<u>onroerendezaakbelasting</u>						
eigenaren woonruimten	39.243	39.478	101%	41.056	41.559	101%
eigenaren niet woonruimten	24.032	24.382	101%	25.102	25.371	101%
gebruikers niet woonruimten	15.918	16.923	106%	17.477	17.779	102%
totaal onroerendezaakbelasting	79.193	80.782	102%	83.634	84.709	101%
<u>overige heffingen/belastingen</u>						
rioolheffing	16.075	15.741	98%	16.697	16.714	100%
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	27.390	27.638	101%	29.951	30.173	101%
diftar	1.536	0	0%	1.513	0	0%
hondenbelasting	456	448	98%	462	484	105%
toeristenbelasting	1.748	916	52%	1.729	0	0%
overige heffingen	1.796	1.481	82%	1.706	1.413	83%
totaal overige heffingen/belastingen	49.000	46.224	94%	52.058	48.784	94%
totaal belastingopbrengst	128.193	127.007	99%	135.692	133.493	98%

In de tabel wordt een vergelijking weergegeven van de realisatiecijfers tot en met september voor de jaren 2020 en 2021. Ten opzichte van vorig jaar is de totale procentuele realisatie ongeveer gelijk. De WOZ-beschikkingen en aanslagen voor objecten die nog specifiek zijn bekeken vanwege het gebruik zijn in juni 2021 verzonden.

In de eerste bestuursrapportage van dit jaar is aangegeven dat een lagere opbrengst voor de rioolheffing gebruik werd verwacht. Op basis van een analyse op de ontvangen jaarverbruiken van de waterbedrijven voor het kalenderjaar 2020 blijkt dat de waterverbruiken slechts 3,5 % lager uitvallen ten opzicht van 2019. Vanwege de verschillende staffels in de tarieven is het verwachte effect op de belastingopbrengsten 2021 bijgesteld naar marginaal.

Op verzoek van de gemeenten zijn, vanwege de lopende coronamaatregelen en mogelijke besluitvorming over aanpassing van tarieven, producties van de aanslagoplegging voor de belastingsoorten: precariobelasting, marktgelden, toeristenbelasting en de BIZ Bunschoten uitgesteld naar september 2021. De voorlopige aanslagen toeristenbelasting voor de gemeenten Dronten, Leusden, Nijkerk en Dalfsen zijn in september niet gerealiseerd vanwege een noodzakelijke aanpassing in de hoogte van de voorlopige aanslag. De voorlopige aanslagen toeristenbelasting worden in oktober opgelegd. 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 september 2021 zijn in onderstaande tabel opgenomen. De kolommen laten de begroting 2021, de begroting 2021 na wijziging, de realisatie tot en met 30 september 2021 en de prognose einde boekjaar 2021 zien.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Begroting 2021	Begroting 2021 na wijziging	Realisatie 2021 t/m 30-september	Prognose einde boekjaar
LASTEN				
Rente en afschrijvingen	638	638	273	469
Personeelslasten	15.078	14.508	9.902	13.896
Goederen en diensten van derden	8.267	9.541	6.350	8.863
Toevoeging voorziening	0	0	0	89
Toevoeging onvoorzien	200	200	0	0
TOTAAL LASTEN	24.182	24.887	16.525	23.317
BATEN				
Personeelsbaten		70	114	123
Goederen en diensten aan derden	20.182	18.895	16.046	18.895
Bijdragen van derden		222		276
Waterschaps- en gemeentebelastingen	4.000	5.700	1.194	5.338
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve				
TOTAAL BATEN	24.182	24.887	17.354	24.632
RESULTAAT	0	0		1.315

Hieronder lichten we op hoofdlijnen de afwijkingen toe op de prognose einde boekjaar ten opzichte van de begroting 2021.

Rente en afschrijvingen

Het verschil tussen de begroting 2021 na wijziging en de prognose einde boekjaar wordt veroorzaakt door de latere ingebruikname van de nieuwe mobiele telefoons, het zaakstelsel en uitgestelde investeringen voor een bedrag van € 56.500. Daarnaast valt de investering voor de nieuwe belastingapplicatie € 100.000 goedkoper uit. Het getoonde resultaat laat daardoor een voordeel zien van € 156.500.

Tot en met september 2021 is minder geld geïnvesteerd. Hierdoor is naar verwachting een bedrag van € 12.500 minder aan rente verschuldigd.

Personeelslasten

De afgelopen periode zijn een aantal medewerkers van GBLT met pensioen gegaan. Het vertrek van medewerkers en het niet of later dan verwacht invullen van alle functies maakt dat we uitkomen op een voordelig saldo op de eigen personeelskosten van € 84.000 ten opzichte van de gewijzigde begroting 2021.

In verband met de maatregelen rondom corona komen de reis- en parkeerkosten lager uit dan begroot. Hierdoor ontstaat een voordelig saldo van € 238.000.

Studie en opleiding

Volgens de cao heeft iedere medewerker recht op een persoonsgebonden basisbudget (PBB) ten behoeve van onder andere training en opleiding. Dit budget bedroeg € 5.000 voor een periode van vijf jaar, waarbij we 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 € 413.200.

In de nieuwe afgesloten cao heeft iedere medewerker recht op een budget van € 6.000 voor een periode van 5 jaar. We zullen wederom per medewerker een bedrag in de voorziening reserveren. Voor de medewerkers die in 2021 in dienst zijn is het totale bedrag aan dotatie € 211.400.

Door de langdurige thuiswerksituatie was het moeilijk om klassikale opleidingsactiviteiten te starten. Daardoor hebben we op de post studie & opleiding, inclusief de vrijval van het PBB, € 412.000 over.

Arbo-kosten

In de gewijzigde begroting is alleen rekening gehouden met de reguliere arbo-kosten. Hier vallen echter ook andere kosten onder zoals het laten uitvoeren van deskundigen-onderzoeken en interventies die op grond van de wet poortwachter verplicht zijn. Op dit moment verwachten we een overschrijding op deze post van € 69.000.

Daarnaast hebben we een hogere reservering opgenomen voor het thuiswerkbudget van € 46.410.

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 WDO, extra uitbesteding van werkzaamheden in verband met ziekteverzuim en testcapaciteit, extra advies, communicatie en hogere onderhoudskosten aangaande automatisering.

De belangrijkste verschillen lichten we hieronder toe.

Wet Digitale Overheid

De kosten van de WDO liggen hoger dan de begrotingswijziging. Van de prognose einde boekjaar 2021, € 689.851, zal het gemeentelijke deel van 40% door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties worden voldaan (bijdragen van derden). Hiermee stijgt de verwachte prognose einde boekjaar op de post bijdragen van derden naar € 275.940.

Drukwerk, portokosten en digitale postverzending

Ondanks de tariefsverhoging waarmee we in de gewijzigde begroting rekening hebben gehouden, liggen de kosten voor het drukwerk, portokosten en digitale postverzending in lijn met vorig jaar. Dit heeft te maken dat we minder poststukken zoals ontvangstbevestigingen, beschikkingen en invorderingsdocumenten hebben verzonden dan begroot. Hierdoor voorzien we een totale meevaller van € 250.000 op deze posten.

Onderhoud automatisering

De kosten voor onderhoud automatisering vallen € 150.000 hoger uit dan begroot. Dit heeft hoofdzakelijk te maken met de aanschaf van nieuwe software die niet was begroot.

Uitbesteden werkzaamheden

De overschrijding op deze post heeft te maken met het uitbesteden van werkzaamheden vanwege ziekteverzuim op diverse afdelingen, maar bovenal door het opvangen van werkzaamheden van eigen medewerkers die ingezet worden op testwerkzaamheden voor het optimalisatietraject, aansluiting op het Handelsregister (HR), de afnamefunctionaliteit LV-WOZ en de aansluiting op BAG 2.0.

Binnen de investering van het belastingsysteem was rekening gehouden met € 100.000 voor ingehuurde capaciteit, deze ingehuurde capaciteit mag echter niet worden geactiveerd omdat deze niet rechtstreeks met de investering te maken heeft. Daardoor valt de investering goedkoper uit en hebben we op deze post een extra overschrijding.

Proceskostenvergoeding (NCNP)

In de eerste bestuursrapportage van dit jaar is vermeld dat een lager aantal NCNP-bezwaren is ontvangen dan in 2020. Omdat nog niet alles was beschikbaar was hierdoor nog geen goede vergelijking te maken. De huidige verwachting is dat we in 2021 iets lager uitkomen met het aantal NCNP-bezwaren en dat dit gevolgen heeft voor het begrote bedrag (na wijziging) van € 705.000. Ten opzichte van dit budget lijkt het erop dat we een bedrag van circa € 18.000 overhouden.

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 pas aan het einde van dit jaar daadwerkelijk berekenen. We weten dat van de investering ad € 250.000 een bedrag resteert van € 212.650. Doordat het gehele bedrag van € 750.000 aan de lastenkant is gepresenteerd, zal in totaal een bedrag vrijvallen van € 712.650. De verwachting is dat we daarvan € 136.000 opnemen als tekort op de invorderbaten.

Toevoegingen voorziening

Door het vertrek van een medewerker hebben we een voorziening moeten treffen van € 51.000.

Daarnaast zullen we onze voorziening Ambtsjubilea moeten actualiseren. We verwachten een mutatie van € 38.000.

Personeelsbaten

Op basis van de actuele gegevens hebben we inmiddels € 114.000 aan personeelsbaten ontvangen voor ziekte, zwangerschap en loonkostensubsidies voor medewerkers uit het doelgroepregister. Dit loopt naar verwachting op tot circa € 123.000.

Invorderbaten

Er is een onzekerheid met betrekking tot de invorderbaten (opbrengst). Deze gaan naar verwachting lager uitvallen dan de gewijzigde begroting. De voorboeking oude jaren is reeds geëffectueerd waardoor de inschatting oude jaren goed aansluit. Voor 2021 denken we dat de betaalmoraal beter is. Dit zien we ook bij onze collega-belastingkantoren. Daarnaast zal het sociaal incasseren zijn effect laten zien. De inzet van de herinnering dit jaar en het actief benaderen (bellen) van belastingsschuldigen die eigenlijk een dwangbevel zouden ontvangen.

Samenwerking gemeente Ommen

De voorbereidingen voor de samenwerking met de gemeente Ommen zijn in volle gang. Een deel van de werkzaamheden is uitbesteed aan derden waar reeds facturen van zijn ontvangen. GBLT wordt met het uitvoeren van een dienstverleningsovereenkomst btw-plichtig voor dat deel van onze administratie. We gaan in overleg met de Belastingdienst om te bepalen wat de gevolgen hiervan zijn. De eenmalige kosten die in 2021 zijn gemaakt, zijn niet opgenomen in de exploitatie maar staan op de projectbegroting. De totale eenmalige kosten komen volledig ten laste van de gemeente Ommen.



gemeente- en
waterschapsbelastingen