

Bestuursrapportage

1-2024

Versie AB 3 juli 2024



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

Bestuursrapportage 1-2024.....	1
Bestuurlijke samenvatting	3
Leeswijzer.....	5
1 Programma	6
1.1 Wendbare organisatie.....	6
1.2 Aantoonbare datakwaliteit.....	8
1.3 Klantdienstverlening	10
1.4 Dienstverlening opdrachtgevers	12
1.5 Sociaal gezicht	13
1.6 Lerende organisatie.....	15
1.7 Overige ontwikkelingen bedrijfsvoering.....	16
2 Belastingopbrengsten	23
2.1 Waterschapsbelastingen	23
2.2 Gemeentebelastingen.....	24
3 Financiële rapportage.....	25

Bestuurlijke samenvatting

Voor u ligt de eerste bestuursrapportage 2024 van GBLT. In deze rapportage worden de resultaten van de afgelopen 4 maanden afgezet tegen de voornemens zoals deze zijn verwoord in de begroting 2024 en het meerjarenperspectief.

De productie van aanslagen is ook in 2024 weer goed van start gegaan en verloopt volgens planning. De eerste voortgangsrapportages voor de deelnemers laten een voorspoedige prognose zien.

Met de eerste vier maanden achter de rug zien we ook in 2024 weer een kleine daling in de klantrespons ten opzichte van vorig jaar. Daarnaast hebben wij de klanttevredenheid vast kunnen houden. Over de eerste vier maanden scoren wij gemiddeld een 8 op klanttevredenheid. Het klantgemak wordt beoordeeld met een 2,1 (customer effort score). De inkomende telefoontjes met vragen van klanten zijn gedaald met 9% en de bereikbaarheid is gestegen met 4% ten opzichte van dezelfde periode in 2023. De investering in vaste medewerkers in de frontoffice lijkt hiermee zijn vruchten af te werpen en leidt tot een mooie bevestiging van onze kwaliteit van dienstverlening door gemiddeld een hogere kwaliteit van de gesprekken en een lagere afhandeltijd.

Het aantal heffingsbezwaren is ten opzichte van dezelfde periode in 2023 met 2% iets gedaald. Na de forse stijging van het aantal WOZ-objecten waar in 2023 een bezwaar tegen ingediend is, zien we nu dat dit aantal bezwaren in 2024 met 43% is gedaald. Het aantal ligt nog wel iets boven het niveau van 2022. Van deze bezwaren is 60% ingediend door een NCNP-bureau en 40% door de klant zelf. Het aandeel van de NCNP-bezwaren ligt daarmee hoger dan in 2023, toen was de helft van de bezwaren ingediend door een NCNP-bureau. De verwerking van de bezwaarschriften verloopt volgens planning.

Het aantal ontvangen WOZ-beroepen is begin 2024 voor het belastingjaar 2023 fors toegenomen. Dit is min of meer een logische gevolg van de forse toename van het aantal WOZ-bezwaren vorig jaar. Op basis van het aantal ontvangen bezwaren en afhandelingscijfers van voorgaande jaren houden wij vast aan de eerder afgegeven prognose in de begrotingswijziging aan proceskostenvergoeding. Deze prognose kan echter vanwege de onzekerheden in onder andere het toekenningspercentage nog wijzigen. Dit mede door een advies van de advocaat-generaal aan de Hoge Raad waarin wordt gesteld dat het verschil in proceskostenvergoeding bij belastingzaken ten opzichte van andere zaken het discriminatieverbod schendt. Het advies van de advocaat-generaal kan echter nog effect hebben op de proceskostenvergoeding in 2024.

Vergeleken met dezelfde periode vorig jaar, ontvingen we iets minder verzoeken om kwijtschelding en beroepen, mede als gevolg van het schuiven met kohieren om de piek in het aanbod kwijtscheldingsverzoeken af te vlakken. Het is dan ook nog te vroeg om hier conclusies aan te verbinden. Het aantal klachten ligt daarnaast aanzienlijk lager in vergelijking met 2023 over dezelfde periode.

De meeste ontwikkelingen liggen op koers en sluiten aan bij de ambities zoals opgenomen in de begroting. In de eerste vier maanden lag de focus op een aantal projecten waaronder de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). In 2023 hebben we reeds een inventarisatie uitgevoerd voor welke formele berichten wij een digitaal kanaal open moeten stellen voor onze klanten. In de eerste maanden van 2024 hebben we verder gewerkt aan de inrichting. We verwachten daarmee op tijd klaar te zijn vóór de uitgestelde invoeringsdatum van 1 januari 2025. We voldoen daarnaast al aan de zorgplicht die vanuit de Wmebv wordt opgelegd en per 1 januari 2024 ingaat.

In het kader van de Wet versterking waarborgfunctie Awb, een wetsvoorstel met als doel de overheid te stimuleren besluiten voor burgers begrijpelijker te maken, wordt door de Unie van Waterschappen als de VNG een zogeheten uitvoeringstoets uitgevoerd. GBLT is vertegenwoordigd in de begeleidingscommissie van de uitvoeringstoets die de Unie van Waterschappen uitvoert. Naar verwachting treden de wijzigingen voor het nieuwe belastingstelsel voor de waterschappen één jaar later in werking dan was voorzien bij het opstellen van de begroting 2024. Via de Werkgroep Waterheffingen van de Unie van Waterschappen, waarin twee medewerkers van GBLT zijn vertegenwoordigd, wordt ter voorbereiding van het nieuwe belastingstelsel meegewerkt.

In 2023 was het resultaat van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid Self Assessment (BIO-SA) een score van 3,8. Dit betekent dat we bijna op het ambitieniveau 4 zitten. In de eerste maanden van 2024 hebben we stappen gezet in de opvolging van de aanbevelingen vanuit het assessment. Hier gaan we verder mee, door een nieuw bewustwordingstraject en een jaarlijkse technische toetsing van de informatiebeveiliging middels een zogenaamde penetratietest.

Ook zijn wij verder gegaan met het vergroten van onze wendbaarheid door de verdere ontwikkeling van medewerkers en bredere inzetbaarheid. Dit geldt ook voor nieuwe medewerkers die wij aan ons binden met goede arbeidsvoorwaarden, ontwikkelkansen en bredere inzetbaarheid waardoor we ook in de toekomst kwaliteit kun blijven leveren en wij flexibel blijven. Medewerkers kunnen hierdoor meerdere (basis)taken voor hun rekening nemen. Ook hebben wij een nieuw generiek functiehuis ontwikkeld, mede met als doel het genereren van meer flexibiliteit en wendbaarheid binnen de organisatie. De ontwikkeling hiervan zit in een afrondende fase.

In 2023 is in het kader van de herziening van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) de gemeenschappelijke regeling GBLT aangepast en per 1 januari 2024 in werking getreden. In de vergadering van het algemeen bestuur is, naar aanleiding van het verzoek van de gemeenten Veenendaal, Woudenberg en Renswoude om toe te mogen treden tot de gemeenschappelijke regeling, besloten de gemeenschappelijke regeling voor zienswijze voor te leggen aan de deelnemers in GBLT voor toetreding van de drie gemeenten. De definitieve besluitvorming over het toetreden van de drie gemeenten vindt later dit jaar plaats.

Met de eerste vier maanden achter de rug toont GBLT een onderuitputting van de lasten en een voordeel op de overige baten. Dat voordeel is grotendeels toe te schrijven aan incidentele posten waaronder:

1. Lagere kosten voor personeel van derden door minder inhuur
2. Lagere kosten voor digitale postverwerking door efficiëntie en lagere tarieven
3. Hogere rentebaten op het schatkistbankieren

Op basis van de actuele prognose verwachten we een positief resultaat van € 488.000 inclusief de teruggave van de post onvoorzien. Het resultaat wordt aan het eind van het boekjaar verrekend met de deelnemersbijdrage. De specifieke kosten zoals de proceskostenvergoeding voor de WOZ-bezwaren worden met de gemeentelijke deelnemers verrekend.

Namens het dagelijks bestuur,

B.J. van Vreeswijk, 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 2024 tot en met 30 april 2024.

In het onderdeel Programma gaan wij in op de doelstellingen die in de begroting voor 2024 zijn gesteld. Als laatste gaan wij in dit onderdeel in op de overige ontwikkelingen in de bedrijfsvoering waaronder nieuwe ontwikkelingen. De realisatie van de belastingopbrengsten van onze deelnemers in de gemeenschappelijke regeling, onderverdeeld in waterschappen en gemeenten, komt terug onder Belastingopbrengsten. In de Financiële rapportage gaan we in op de verwachte baten en lasten voor 2024.

1 Programma

In het programma van GBLT staat de kwaliteit van dienstverlening centraal. De focus ligt op de kwaliteit die nodig is om het voor burgers en bedrijven makkelijker te maken de belasting te begrijpen en te betalen. Het gaat hierbij om de dienstverlening aan zowel de opdrachtgevers als de klanten. De wijze waarop we hier invulling aan geven is beschreven in de verschillende onderdelen binnen dit programma.

1.1 Wendbare organisatie

Om in te kunnen spelen op toekomstige ontwikkelingen moeten we investeren in een meer wendbare organisatie. Dat houdt in dat we gemakkelijker kunnen omgaan met ontwikkelingen die op ons afkomen. Zonder dat dit leidt tot problemen in ons gewone werk of een te hoge werkdruk voor de medewerkers. Een organisatie met flexibiliteit en de juiste capaciteit en kennis op de juiste plek. Hieronder leest u wat we hier in 2024 aan gedaan hebben.

Implementeren van 'werken onder architectuur'

Binnen de LLBP (Landelijke Lokale Belastingprocessen) wordt gewerkt aan een generieke standaard voor het bedrijfsfunctiemodel en het bedrijfsprocesmodel. Ook wordt in dat verband gewerkt aan het inventariseren van alle informatiestromen. Er wordt in kaart gebracht welke inkomende en uitgaande stromen informatie onze processen raken. Vervolgstap moet zijn dat we die set weer gaan relateren aan processtappen. GBLT is hierbij betrokken. We gaan de LLBP bedrijfs- en procesarchitectuur naast die van GBLT leggen en afwijkingen in kaart brengen en bespreken.

In 2024 maken we een architectuurplan waarin wordt opgenomen wat we willen bereiken met het werken onder architectuur en wat ons ambitieniveau is.

Inrichten van processen conform Landelijke Lokale Belastingprocessen (LLBP)

Binnen GBLT wordt het inbedden van de LLBP-processen opgepakt in het Ketenoverleg. Dit is een lopend proces, we streven ernaar om uiteindelijk alle processen bij GBLT volgens de LLBP-afspraken te implementeren. Op deze wijze conformeren we ons aan landelijke standaarden, waardoor er minder maatwerk nodig is en we in nieuwe aanbestedingen kunnen eisen dat de leverancier aan de LLBP-standaard voldoet.

In het eerste kwartaal zijn we verder gegaan met het beschrijven van onze processen, waarbij we controleren of onze beschreven processen en KPI's conform de LLBP-standaarden zijn. Naar verwachting zijn eind 2024 alle processen beschreven, verdere toetsing aan de LLBP vindt ook nog in 2025 plaats.

We zijn gestart met de projectgroep 'Gegevenshandboek' en de eerste kick-off heeft plaatsgevonden. In het gegevenshandboek leggen we vast wat de koppelvlakken zijn tussen de verschillende (deel)processen en aan welke eisen de gegevens moeten voldoen. Hiermee voorkomen we dat onjuiste of onvolledige data worden gebruikt.

De genoemde stappen moeten zorgen voor een nog beter lopende keten, minder fouten en daarmee een hogere klanttevredenheid.

Verder inzetten of optimaliseren van RPA

Twee applicatiebeheerders worden in april/mei opgeleid om zelf robots te kunnen maken. Parallel daaraan wordt onderzocht welke (deel)processen zich lenen voor robotisering, zodat de robotbouwers hun kennis direct in de praktijk kunnen brengen.

We zijn tot de conclusie gekomen dat het inzetten van RPA van toegevoegde waarde is voor GBLT. Er zijn voldoende activiteiten in de processen die bestaan uit repetitieve handelingen die zich lenen voor robotisering. In de komende tijd worden hiervoor businesscases gemaakt. De verwachting is dat kosten passen binnen de raming van € 50.000.

Verder toepassen van het gebruik van geo-informatie (WOZ-deelobjecten kaart) en AI-taxatiemodellen

Het AI-model is inmiddels eigen gemaakt en zetten we in als een controlemiddel dat de modelmatige WOZ-waardering ondersteunt. De WOZ-waarde wordt daarmee op twee manieren berekend, gecontroleerd en getoetst, wat de kwaliteit van de taxaties alleen maar zal doen toenemen. Hoe het AI-model zich verder ontwikkelt en zal worden toegepast, wordt de komende jaren verder onderzocht.

In de waarderingsapplicatie 4Woz kunnen inmiddels alle deelobjecten in de WOZ-deelobjectenkaart gevisualiseerd worden. Onder de paragraaf 'Aantoonbare datakwaliteit, Objectkenmerken WOZ benutten' wordt hier nader op in gegaan.

Aanpassen van de digitale aangifte voor de zuiveringsheffing bedrijven

Begin maart heeft een informatieve sessie plaatsgevonden met verschillende belastingkantoren over de vernieuwing van de digitale aangifte. Naast de noodzakelijke aanpassingen voor het nieuwe belastingstelsel, is voor de waterschappen een belangrijk item "niet meer vragen naar de bekende weg", maar indien mogelijk gebruik te maken van reeds bekende gegevens. Onderzocht wordt of er mogelijk data uit de huidige aangiften kan worden gehaald. Zo niet, dan wordt gestart met een null-stand waarbij d.m.v. één uitgebreide aangifte met slimme vragen informatie wordt vergaard. Daarna worden deze gegevens als basis voor de configuratie gebruikt. Het streven is om in het derde kwartaal van 2024 de uitgebreide aangifte ontwikkeld te hebben. In 2025 wordt dan de nieuwe digitale aangifte in gebruik genomen.

In de begroting zijn de kosten hiervoor geraamd op € 50.000. Hierbij is aangegeven dat de kosten nog niet goed zijn in te schatten en dat is op dit moment ook nog het geval. Om een indicatie van de kosten af te geven door de leverancier moet eerst inzichtelijk zijn welke aanpassingen doorgevoerd moeten worden.

1.2 Aantoonbare datakwaliteit

Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opleggen en innen is onze primaire taak. De basis hiervan ligt in datakwaliteit. Hoe wij verder werken in 2024 aan aantoonbare datakwaliteit leest u hieronder.

Het verder aansluiten op basis- en kernadministraties en datakwaliteit aantonen

Het is wettelijk vereist dat een afnemer binnen het stelsel van basisregistraties een terugmelding verstuurt bij de bronhouder bij het constateren van onregelmatigheden. Voor de 7 deelnemende gemeenten is GBLT bronhouder van de WOZ en leveren we de gegevens van WOZ-objecten aan de centrale basisregistratie. Voor de overige 85 gemeenten binnen het verzorgingsgebied van GBLT nemen we de gegevens juist af van de centrale basisregistratie. Als afnemer zijn we reeds deels in staat om terugmeldingen via de landelijke voorziening te versturen bij 'gerede twijfel'. De verwachting is dat we in Q3 van 2024 voor alle registraties als afnemer en als bronhouder terugmeldingen op de LV-WOZ via de landelijke voorziening kunnen versturen, ontvangen en afhandelen. Implementatie- en softwarekosten van Centric zijn niet van toepassing, aangezien het gaat om een wettelijk vereiste.

De ontwikkelingen rondom het nieuwe informatiemodel WOZ, IMWOZ 3.20 verloopt langzaam en zal dit jaar nog niet van toepassing zijn. Met Centric is afgesproken dat wettelijke aanpassingen kosteloos door hen worden opgepakt.

Anticiperen c.q. doorontwikkelen om regie op gegevens door burgers mogelijk te kunnen maken

In de begroting is aangegeven dat we willen dat belanghebbenden de objectkenmerken, die ten grondslag liggen aan de WOZ-taxaties, permanent kunnen inzien en dat objectieve correcties of wijzigingen hierover permanent en op een eenvoudige en veilige manier aan GBLT kunnen worden doorgegeven. Vanuit de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) is een project gestart dat hierin moet voorzien. Het idee is dat burgers straks, in een landelijk portaal, zelf hun secundaire objectkenmerken kunnen inzien en aanpassen. GBLT is betrokken in dit project. Naar verwachting zal dit in 2026 voor alle betrokkenen toegankelijk zijn.

GBLT vraagt structureel gegevens uit

Het proces van uitvragen van gegevens met inlichtingenformulieren (huur en koop) loopt inmiddels en ook de voormeldingen worden uitgevoerd via ons digitale loket. Voor de totstandkoming en ook de verwerking van alle formulieren zijn nog veel handmatige handelingen noodzakelijk. Aan standaardisatie en automatisering zal de komende periode verder gewerkt worden. In de begroting is rekening gehouden met 0,5 fte inhuurbudget. Dit is voorsnog voldoende maar is wel afhankelijk van de werkelijke aantallen response op de uitvraag. Na de geplande uitvraag in het 2e en 3e kwartaal zal duidelijk worden of het budget afdoende is.

Objectkenmerken WOZ benutten

In het eerste kwartaal van dit jaar hebben we het mogelijk gemaakt om in de waarderingsapplicatie 4Woz *alle* deelobjecten in de WOZ-deelobjectenkaart gevisualiseerd te krijgen. Dit was voorheen alleen mogelijk voor de deelobjecten met een relatie met een BAG-ID, maar dit kan nu ook voor carports, overkappingen, open werktuigenbergingen, etc. Nu we alle deelobjecten in de deelobjectenkaart gevisualiseerd hebben kunnen we de deelobjecten beter in beeld krijgen en behouden. Op deze manier zijn mutaties sneller te verwerken en kan aan een belanghebbende, wanneer deze erom vraagt, precies worden uitgelegd hoe de waarde van het WOZ-object is opgebouwd en waar alle geregistreerde deelobjecten zich bevinden.

Vorbereiding aanpassing belastingstelsel waterschappen per 1 januari 2026

Naar verwachting treden de wijzigingen voor het nieuwe belastingstelsel voor de waterschappen één jaar later in werking dan was voorzien bij het opstellen van de begroting 2024. De wet is in de Tweede

Kamer vastgesteld en ligt nu bij de Eerste Kamer. Na behandeling in de Eerste Kamer zal de wet op 1 januari 2026 in werking treden.

Via de Werkgroep Waterheffingen van de Unie van Waterschappen, waarin twee medewerkers van GBLT zijn vertegenwoordigd, wordt ter voorbereiding van het nieuwe belastingstelsel meegewerkt aan:

- Het aanpassen van het Besluit vervuilingswaarde ingenomen water 2009. Dit is regelgeving voor de zuiverings- en verontreinigingsheffing. In een werkgroep wordt samen met wetgevingsjuristen van het ministerie een wijziging van dit besluit voorbereid.
- Het aanpassen van de modelbelastingverordeningen van de Unie van Waterschappen.
- Het aanpassen van de Handleiding nieuwe tabel afvalwatercoëfficiënten. Dit is een handleiding bij het te wijzigen Besluit vervuilingswaarde ingenomen water 2009.

De werkzaamheden voor aanpassing van de belastingapplicatie door de leverancier schuiven vanwege het later in werking treden van de wet door naar achteren. Deze staan nu ingepland in de tweede helft van 2024. Voor het intensieve testtraject blijft een externe projectleider noodzakelijk en zal vervangende capaciteit noodzakelijk blijven. De geraamde kosten blijven hetzelfde maar worden later uitgegeven. Dus niet in 2024 maar in 2025.

Verder vormgeven samenwerking WOZ-BAG

Het is de bedoeling om dit jaar, naast de gebruiksoppervlakte ook de bouwjaren (op deelobjectniveau) en gebruiksdoelen gesynchroniseerd te krijgen. De afgelopen en komende periode wordt dit verder onderzocht en ingevuld waar nodig en mogelijk.

1.3 Klantdienstverlening

Wij werken vanuit het principe dat daling van maatschappelijke kosten het gevolg is van goede kwaliteit en dus ook in die volgorde behartigd wordt. Onze processen benaderen wij vanuit klantperspectief met behulp van klantreizen. Dit is een werkwijze waarbij het klantbelang voorop staat. Onze werkzaamheden hiervoor in 2024 leest u hieronder.

Het verder uitrollen van de klantreis

In 2024 hebben we in klein comité gebrainstormd over de nieuwe koers voor de Reis naar de Toekomst. Wij werken nu aan een nieuw visiedocument met een herijkte visie voor de komende 5 jaar. In dit visiedocument komt aandacht voor een klantdossier oplossing.

Uitvoeren van het kanalenbeleid; welk kanaal gaan we verder implementeren

Website

Op 18 april 2024 is de website live gegaan met nieuwe kleuren. De kleurstelling is nu warmer en de tekstkleur is verbeterd. Dezelfde dag is ook de Engelse versie van onze website voor klanten met een niet-Nederlandse achtergrond gelanceerd. Het maakt onze dienstverlening nog toegankelijker. Naast een Engelse website, kunnen wij klanten ook aan de telefoon in het Engels helpen. Daarbij is de Engelse versie ook bedoeld als ondersteuning van onze opdrachtgevers in het uitvoeren van de Europese wetgeving Single Digital Gateway (SDG). Ook is er een ingrijpende upgrade geweest van het programma van onze website. Zo heeft de huidige versie versterkte veiligheid en betere performance. Tot slot hebben wij gewerkt aan een voorstel om het beheer van de website te professionaliseren.

E-mail

In 2024 werken wij verder aan het verbeteren van de inzet van e-mail. 3 werkgroepen gaan dit jaar aan de slag met:

- Één uniforme werkwijze voor heel GBLT rondom gebruik van e-mail in klantcontact. In het eerste kwartaal is een inventarisatie uitgevoerd. Er is in kaart gebracht welke mailadressen voor welk doel worden gebruikt. Zodat er een ontwerp kan komen voor één gedragen werkwijze.
- Juiste vastlegging van e-mailadressen en telefoonnummers. Er zijn 3 sessies geweest rondom het vraagstuk. Uitkomst is dat wij op basis van het geschetste juridische kader, de (on)mogelijkheden gaan onderzoeken vanuit onze systemen, processen en architectuur.
- E-mailadressen met klantcontact naar een duurzame toekomstbestendige oplossing. De werkgroep werkt op dit moment aan een memo voor het inrichten van klantcontact op een duurzamere manier dan via Outlook en in lijn met het beleid digitale berichtenuitwisseling. Met duurzamer bedoelen wij oplossingen die voorkomen dat klanten e-mailbijlagen met gevoelige informatie en persoonsgegevens onbeveiligd versturen. De werkgroep analyseerde alle e-mailadressen die op dit moment in gebruik zijn. Op basis daarvan worden nu een drietal oplossingsrichtingen uitgewerkt. Belangrijk uitgangspunt dat nu al duidelijk is, dat voor alle persoonlijke vragen de klant eerst moet inloggen met DigiD of eHerkenning. Zodat wij voldoen aan de AVG en de privacy van iedereen in ons werkgebied goed beschermen.

Wij leggen voor nu eerst de focus op duurzame toekomstbestendige oplossing van e-mail. Daarna starten wij met onderzoek naar andere kanalen zoals gebruik van chat, notificaties bij belangrijke

gebeurtenissen (sms/mail) alsook dat klanten zelf de status en voortgang van hun verzoek kunnen inzien.

De feedback van klanten gebruiken als brandstof voor verbeteren van onze processen en optimalisatie van de dienstverlening

Wij werken er hard aan om klantfeedback structureel onderdeel te maken van ons regulier proces. Hierom delen wij per januari de resultaten van klanttevredenheidsonderzoek maandelijks met procesmanagers. Zodat de procesmanagers weten wat er speelt bij klanten die telefonisch contact met ons opnemen. Hierdoor hebben procesmanagers een duidelijker beeld van de knelpunten die klanten ervaren.

Kennis en opleiding

De academie werkt aan een generieke telefonietraining voor iedereen die de telefoon beantwoordt binnen GBLT. Om zo de gesprekstechniek te optimaliseren. Frontoffice organiseert nu iedere maand een sessie om kennis te verrijken. Deze kennissessies vinden plaats op basis van de behoefte van Front- en backoffices van GBLT.

Onderzoeken en toepassen van de mogelijkheden van RPA en kunstmatige intelligentie in het klantcontact

Op dit moment zitten wij in de verkennende fase rondom de mogelijkheden van RPA. Hiervoor nemen wij deel aan landelijke overleggen over dit thema.

1.4 Dienstverlening opdrachtgevers

De doelstelling voor het verbeteren van de informatiepositie ten aanzien van de opdrachtgever blijft staan. Wij zien echter dat de doelstelling verdergaat. Het gaat namelijk om de gehele klantbediening, inclusief de informatiepositie. Denk bijvoorbeeld aan de wijze van dienstverlening, selfservice, maar ook advies aan opdrachtgevers bij belastinggerelateerde maatschappelijke vraagstukken. Wat we hiervoor in 2024 tot op heden hebben gedaan, leest u hieronder.

Samen met opdrachtgevers mogelijkheden onderzoeken voor optimale invulling van het objectenbeheer

We dragen zorg voor de uitvoering van de Wet WOZ voor zeven inliggende gemeenten. Om hier goed invulling aan te kunnen geven is het van belang om objectenbeheer correct en efficiënt uit te kunnen voeren in samenwerking met onze deelnemers. Wij onderzoeken hiervoor een toekomstbestendige oplossing.

In het afgelopen jaar is een start gemaakt met de gemeente Dalfsen om veel meer in onderlinge samenhang de basisregistraties WOZ-BAG en BGT te beheren. Door gebruik te maken van de applicatie Way2GO als een hulpmiddel zijn we beter in staat de administraties te synchroniseren en de kwaliteit te verbeteren.

Het initiatief met de gemeente Dalfsen is nog lopende en het wachten is op de aanvraag en toekenning van de juiste licenties. Na de toekenning, een periode van uitvoering en een evaluatie, wordt bezien of het toepasbaar en effectief is in de samenwerking met meerdere gemeenten.

1.5 Sociaal gezicht

Inmiddels is aangetoond dat door kwaliteit faalkosten kunnen worden vermeden en we volledige belastingopbrengsten tegen lagere kosten kunnen leveren. Daar voegen we het sociale gezicht oftewel de menselijke maat van GBLT aan toe. Dat sociale gezicht komt tot uiting in onze klantbenadering en in de omgang met onze medewerkers. Duurzaamheid ten aanzien van energie en milieu, maar ook goed en inclusief werkgeverschap zoals duurzame inzetbaarheid horen hierbij. Wat we hiervoor in 2024 hebben gedaan, is hieronder verwoord.

Borging van de activiteiten van sociaal incasseren in de invorderingsprocessen van GBLT

Door telkens kritisch naar onze processen te kijken hebben we de afgelopen maanden kleine verbeteringen kunnen aanbrengen zodat we maatwerk kunnen toepassen. Dit betekent een op de specifieke situatie gerichte actie om betalen te stimuleren of anderzijds actie te ondernemen als dit onmogelijk blijkt. Tot nu toe zijn dat de vorderingen met buitenlandse adressen en postbusadressen. Vanaf mei starten we met het warm oppakken van de invordering voor gedupeerde klanten van de toeslagenaffaire. Met deze groep nemen we telefonisch contact op om maatwerk te kunnen leveren en waar mogelijk de invordering weer op te pakken.

Er is op dit moment nog geen resultaat geboekt met het robotiseren van deelprojecten. Dit is wel werk in uitvoering maar blijkt minder eenvoudig dan gedacht.

In de begroting is een projectbudget voor sociaal incasseren opgenomen van € 100.000. Deze is in de begrotingswijziging 2024, die nog in het besluitvormingsproces zit, structureel komen te vervallen. De reden hiervoor is dat we structureel werken aan duurzaam invorderen en dit ook toepassen in het inningsproces in samenwerking met de deurwaarder. We gaan daarom geen afzonderlijke vervolgprojecten en pilots opstarten.

Het onderzoeken van de mogelijkheden in samenwerking op het gebied van schuldenproblematiek

Na de start eind 2023 is de samenwerking niet voortgezet in de eerste periode van 2024. Begin 2024 lag de focus met name op de beheersing van onze interne processen. Omdat we de schuldenproblematiek een belangrijk onderwerp vinden, willen we er in de tweede helft van 2024 aandacht aan geven door er capaciteit voor vrij te maken. Met deze capaciteit willen we structureel zowel maatwerk als interne proactieve schuldenaanpak verder vorm gaan geven.

Intussen houden we de ontwikkelingen in de gaten voor wat betreft de vroegsignalering. Het laatste landelijke nieuws (VNG congres verbinden schuldendomein) is dat de gemeentelijke belastingen doorgaans niet geschikt zijn om mee te nemen in vroegsignalering. Dit is een eerste conclusie uit de landelijke pilot vroegsignalering. Dit heeft te maken met de kwaliteit van het signaal. Wanneer er nog geen persoonlijk contact is gelegd met de klant door de schuldeiser voegt vroegsignalering onvoldoende toe. Dit is voor ons de bevestiging om eerst focus te houden op wat we zelf nog intern kunnen verbeteren in proactief klantcontact.

Verdere inzet van diversiteit aan talent binnen onze organisatie in lijn met de wet banenafpraak

De intensivering van de samenwerking met externe partijen heeft nog niet tot een verhoging van onze taakstelling geleid. Op dit moment heeft GBLT drie medewerkers met een arbeidsbeperking in dienst. In totaal is dit 84 uur. Dat is 51,5% van de taakstelling. De overheid is met een plan bezig om de banenafpraak en de quotumregeling te vereenvoudigen. Naast onze verplichting vindt GBLT het ook belangrijk om divers te zijn. Daarom blijft GBLT onverminderd doorgaan met het onderzoeken hoe divers personeel aan te trekken en te behouden. De ambassadeurs van GBLT hebben in het eerste

kwartaal van 2024 een bezoek gebracht aan waterschap Zuiderzeeland, waar ze mooie voorbeelden van diversiteit hebben gezien.

1.6 Lerende organisatie

De ontwikkelingen in het domein van lokale belastingen vragen om specialistische kennis en vaardigheden, zodat GBLT de processen en systemen kan innoveren en beheren. Ook moeten we anticiperen op verschuivingen in de werkzaamheden en krimp van de administratieve taken. Dit vraagt om ontwikkeling van medewerkers: vakbekwame professionals die goed toegerust zijn voor hun taken.

De ontwikkelingen vragen echter ook om ketensamenwerking voor het leveren van kwaliteit van dienstverlening tot over de grenzen van onze organisatie. Samenwerking die noodzakelijk is om verder invulling te kunnen geven aan maatschappelijke opgaven. Wat we hiervoor in 2024 gedaan hebben, leest u hieronder.

Duurzame inzetbaarheid

Duurzame inzetbaarheid heeft doorlopende aandacht bij GBLT. Het is veelomvattend en heeft meerdere pijlers. Het ontwikkeltraject voor leidinggevendens zorgt ervoor dat zij in staat zijn medewerkers te faciliteren in hun ontwikkeling en werk. Hierdoor wordt er meer eigenaarschap bij de medewerkers gelegd. Daarnaast is het opleidingsbeleid aangepast om medewerkers te stimuleren in hun ontwikkeling. De invoering van een generiek functiehuis gaat ons helpen om een helderder beeld te krijgen van een ontwikkelpad.

Het lijkt erop dat de acties met betrekking tot het verlagen van het ziekteverzuim zijn vruchten beginnen af te werpen. Het ziekteverzuim laat ten opzichte van vorig jaar een daling zien.

Sturen op kennis, capaciteit en inzetbaarheid over de keten van GBLT

De eerste maanden van 2024 hebben we medewerkers geworven waarin nadrukkelijk is ingezet op brede inzetbaarheid. Dat wil zeggen dat we in het primaire proces geen medewerkers meer werven voor een specifiek taakgebied, maar het takenpakket juist breder omschrijven. Daarmee halen we mensen binnen die flexibel inzetbaar zijn en dat ook leuk vinden.

In de verschillende afdelingen wordt ingezet op het overdragen van specialistische kennis, zodat we die kennis binnen GBLT houden en de kennis niet meer bij een persoon ligt. Op deze manier zijn we minder kwetsbaar.

Geconcludeerd kan worden dat steeds meer medewerkers breder worden ingezet, en dat steeds meer collega's een kijkje nemen bij andere afdelingen/processen, onder andere ook door interne cursussen die door collega's worden gegeven. De bereidheid om verder te kijken dan het eigen taakgebied is groot.

Samenwerking op het gebied van kennisontwikkeling met partners en collega-kantoren

GBLT is actief in diverse samenwerkingsverbanden. Denk hierbij aan de LVLB, LLBP, Gebruikersvereniging (GV) Centric en de Unie van Waterschappen. Door samen te werken leren we van elkaar en kunnen we meer invloed uitoefenen als het gaat om veranderingen in wet- en regelgeving. Zo wordt o.a. vanuit de LVLB en de LLBP steeds meer contact gezocht en samengewerkt met de VNG. Daarnaast trekken we binnen de GV Centric steeds meer samen op, waardoor de gemeenschappelijke belangen helderder worden en we samen met Centric voor verbeterde software kunnen zorgen. Software die ook geënt is op de LLBP-processen. Ook op operationeel niveau wordt binnen de GV Centric meer samengewerkt en hebben we expertgroepen ingericht t.b.v. alle Centric-gebruikers in het lokalebelastingendomein. GBLT is hierin goed vertegenwoordigd.

1.7 Overige ontwikkelingen bedrijfsvoering

Bij de overige ontwikkelingen in de bedrijfsvoering gaan we in op de bezwaren en beroepen, de klantcontacten, invorderdocumenten, kwijschelding, klachten, inkoop en aanbesteding, risicomangement en overige ontwikkelingen.

Bezwaren en beroepen

Het aantal ontvangen bezwaarschriften in 2024 is ten opzichte van 2023 met 28% gedaald. Deze daling komt vooral door de daling van het aantal ontvangen WOZ-bezwaren in 2024. In de tabel onder Bezwaren worden de aantallen weergegeven. Daarbij is een onderverdeling gemaakt in bezwaarschriften tegen de heffingen, de invorderingskosten en de WOZ-beschikkingen. Daarnaast is onder Beroepen een tabel met het aantal ontvangen beroepen in 2024 opgenomen zowel voor de heffings- en invorderingsbezwaren als de WOZ-bezwaren.

Bezwaren

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de bezwaren.

Bezwaarschriften Heffingsjaar t en t-1	ontvangen bezwaren per heffingsjaar	verwerkt	toekennen %	afwijzen %	onderhanden werk
2024					
heffingsbezwaren	6.788	3.800	80,0%	20,0%	2.988
invorderingsbezwaren	1	0	0,0%	0,0%	1
WOZ-bezwaren*, waarvan:	6.632	194	46,0%	54,0%	6.438
- WOZ-bezwaren NCNP	4.040	69	0,0%	100,0%	3.971
2023					
heffingsbezwaren	6.899	4.386	78,0%	22,0%	2.513
invorderingsbezwaren	1	0	0,0%	0,0%	1
WOZ-bezwaren*	11.726	528	49,1%	50,9%	11.198
- WOZ-bezwaren NCNP	5.806	151	1,3%	98,7%	5.655

* aantal objecten

Heffen en invorderen

Het aantal ontvangen heffings- en invorderingsbezwaren 2024 in de eerste vier maanden van het jaar ligt op gelijk niveau met 2023. Er is een lichte daling te zien van 2%. Het percentage toekenning en afwijzing is eveneens vergelijkbaar, 80% van de heffingsbezwaarschriften 2024 is toegekend en 20% afgewezen. Over het heffingsjaar 2024 zijn recent de eerste invorderingsdocumenten verstuurd. Komende periode zullen we daar de eerste bezwaarschriften van ontvangen. Voor deze rapportage zijn daar nog geen gegevens van beschikbaar.

WOZ-bezwaren

Na de forse stijging van het aantal WOZ-bezwaren in 2023, zien we nu dat dit aantal bezwaren in 2024 met 43% is gedaald. Het aantal ligt nog wel iets boven het niveau van 2022 en 2021. Van deze bezwaren is 60% ingediend door een NCNP-bureau en 40% door de klant zelf. Het aandeel van de NCNP-bezwaren ligt daarmee hoger dan in 2023, toen was de helft van de bezwaren ingediend door een NCNP-bureau. In absolute zin is het aantal NCNP-bezwaren gedaald.

Afgelopen periode is vooral besteed aan het opvragen van informatie en het compleet maken van de bezwaarendossiers. Het verwerken van de hoorzittingen en het versturen van de beslissingen op bezwaar zal komende periode opgepakt worden. De verwerking van de bezwaarschriften verloopt volgens planning.

Proceskostenvergoeding

In de initiële begroting is een bedrag van € 690.000 opgenomen voor de proceskostenvergoeding 2024. Deze is in de begrotingswijziging 2024 bijgesteld naar € 373.000. Op basis van het aantal ontvangen bezwaren en afhandelingscijfers van voorgaande jaren verwachten we vooralsnog dat dit bedrag voldoende is. Het is nog te vroeg in het jaar om het bedrag gefundeerd aan te passen. Bij de berekening in de begrotingswijziging zijn we uitgegaan van de huidige wetgeving voor proceskostenvergoeding in belastingzaken. De advocaat-generaal heeft echter in maart 2024 aan de Hoge Raad een advies uitgebracht waarin hij aangeeft dat het verschil in proceskostenvergoeding bij belastingzaken ten opzichte van andere zaken het discriminatieverbod schendt. Het gaat om een verschil van € 314,- per toegekend punt. Punten worden toegekend voor bijvoorbeeld het indienen van een bezwaarschrift of een hoorzitting. Het totaal aantal punten wordt vermenigvuldigd maal het tarief per punt (nu € 310 / advies AG € 624) maal een wegingsfactor. Deze wegingsfactor is voor WOZ-beroepen per 2024 verlaagd van standaard 1 naar 0,25. We verwachten dat de Hoge Raad aan het einde van het derde kwartaal van 2024 uitspraak zal doen. Zij is daarbij niet verplicht het advies van de advocaat-generaal over te nemen. Op dit moment is daarom nog niet duidelijk of het advies van de advocaat-generaal effect zal hebben op de proceskostenvergoeding in 2024.

Beroepen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beroepsprocedures.

Beroepen	onderhanden werk vorig jaar	binnenkomend lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt (uitspraak/ ingetrokken)	onderhanden werk
heffen/ invorderen					
beroepen	44	13	57	27	30
hoger beroepen	7	0	7	3	4
cassatie	0	2	2	0	2
totaal	51	15	66	30	36
WOZ*					
beroepen	157	156	313	68	245
hoger beroepen	13	2	15	4	11
cassatie	1	0	1	1	0
totaal	171	158	329	73	256

* aantal objecten

Heffen en invorderen

Ten opzichte van de weergave in de jaarstukken 2023 is het aantal openstaande beroepen voor heffen en invorderen afgenomen.

Hieronder zijn twee procedures verder toegelicht.

Beroepsprocedure watersysteemheffing rijkswateren

Een landelijke natuurorganisatie heeft bezwaar gemaakt tegen aanslagen watersysteemheffing voor ongebouwde onroerende zaken gelegen in rijkswateren. De natuurorganisatie wijst op het Waddenzee-arrest en stelt dat de heffingsbevoegdheid niet geldt voor rijkswateren. In samenspraak met de betrokken waterschappen en de natuurorganisatie is besloten een rechter te laten oordelen over enkele representatieve percelen. Die uitspraak is vervolgens richtinggevend voor de bezwaren waarop nog beslist moet worden. De rechtbank heeft uitspraak gedaan en geoordeeld dat percelen gelegen in rijkswateren niet aangeslagen mogen worden. In overleg met de betrokken waterschappen heeft GBLT hoger beroep ingesteld. Een zittingsdatum moet nog steeds worden gepland door het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden.

Beroepsprocedure drijvende zonneparken

Het Gerechtshof Arnhem–Leeuwarden heeft op 8 mei 2024 een zittingsdatum vastgesteld voor het hoger beroep dat GBLT heeft ingesteld tegen de uitspraak van de rechtbank dat drijvende zonnepanelen op water roerende zaken zijn. De vraag ligt nu voor bij het gerechtshof om een uitspraak te doen of drijvende zonneparken juridisch als roerend of onroerend gezien moeten worden. Als het zonnepark op water als onroerend is te zien, kan GBLT onroerendezaakbelasting en watersysteemheffing heffen en invorderen. Als het zonnepark als roerend is te zien, kan GBLT deze belastingen niet heffen en invorderen. Het gaat om een groot bedrag onroerendezaakbelasting voor de gemeente en een redelijk bedrag aan watersysteemheffing voor het waterschap. Voor het verkrijgen van landelijke jurisprudentie heeft GBLT hoger beroep ingesteld bij het gerechtshof. Het gerechtshof verwacht binnen drie maanden uitspraak te doen.

WOZ

Het aantal ontvangen WOZ-beroepen is begin 2024 voor het belastingjaar 2023 fors toegenomen. Dit is min of meer een logisch gevolg van de forse toename van het aantal WOZ-bezwaren vorig jaar. Dit jaar zijn voor 2023 in totaal 155 WOZ-beroepen ingediend bij de rechtbank. Eén WOZ-beroep is tot nu toe ingediend tegen de WOZ-beschikking 2024.

WOZ herwaardering

Ondanks de grote hoeveelheden bezwaren in 2023 en er later is begonnen met de werkzaamheden voor de herwaardering, is het gelukt om 98% van de beschikkingen vóór 25 februari 2024 te versturen. In de periode tot en met 30 april hebben we het percentage beschikt verder weten te verhogen naar meer dan 99% van de objecten.

De gemiddelde stijging van de WOZ-waarde woningen voor heel GBLT was 4,8%

De gemiddelde stijging van de WOZ-waarde niet-woningen voor heel GBLT was 2,5%

Klantcontacten

In de volgende tabel is een vergelijking gemaakt met dezelfde periode in 2023 voor de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoongesprekken en de telefonische bereikbaarheid. Daaronder is een overzicht opgenomen van de digitale contacten die ook zijn vergeleken met dezelfde periode in 2023.

De inkomende telefoontjes zijn gedaald met 9% ten opzichte van dezelfde periode in 2023. De afgesproken bereikbaarheid is gehaald (95%). Deze is met 4% gestegen ten opzichte van dezelfde periode in 2023.

De daling in klantrespons over deze periode heeft een aantal oorzaken:

- We verstuurden 18.000 meer gecombineerde aanslagen (eigenaar en gebruiker op één biljet) in 2024. Dit voldoet beter aan de wensen van onze klanten. Daarnaast zorgt het voor meer efficiëntie in onze processen en voor een verlaging van kosten.
- In het versturen van aanslagen hebben we daarnaast 5819 aanslagen verspreid over meerdere kohieren. Dit betreffen aanslagen van klanten die niet geautomatiseerd kwijtschelding krijgen, maar waarvan wij weten dat ze kwijtschelding aan gaan vragen, en het ook toegekend krijgen. Hierdoor vlakken we de piek in kwijtscheldingsaanvragen af. En daarmee ook het aantal telefoontjes over het aanvragen van kwijtscheldingen.
- Minder ingekomen WOZ bezwaren door onder andere de aanpassing van wetgeving en de minder forse waardestijging dan in 2023. Hierdoor ook minder vragen over de WOZ-waarde en bezwaar maken.
- Eind 2023 hebben wij alle medewerkers aan de telefoon in dienst genomen van GBLT. Hierdoor is er minder (geen) verloop onder de medewerkers aan de telefoon. De gemiddelde kwaliteit

van de gesprekken is hierdoor gestegen, de afhandeltijd is gedaald. Nieuwe medewerkers zorgen altijd voor een daling in de kwaliteit van de gesprekken en een stijging in de afhandeltijd. Door het in dienst nemen van de al ingewerkte mensen is dit effect in 2024 niet aan de orde. De tijd die we investeerden in nieuwe medewerkers konden we nu extra investeren in training en opleiding van alle medewerkers waardoor zij nog beter in staat zijn om onze klanten in één keer goed te helpen. Ook het herhaalverkeer daalt hierdoor.

Het gebruik van al onze digitale kanalen is gestegen met 5% ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Het websitebezoek is licht gedaald. Uit onderzoek is gebleken dat klanten minder vaak dan in 2023 onze website bezochten om informatie te zoeken over WOZ bezwaren en kwijtscheldingen. Dit hangt samen met de daling in het aantal WOZ bezwaren en kwijtscheldingsverzoeken over dezelfde periode vorig jaar.

In 2024 scoorden wij gemiddeld een 8 op het gebied van klanttevredenheid, iets hoger als in dezelfde periode in 2023 (7,9). Klantgemak scoorde met een 2,1, beter dan in dezelfde periode in 2023 (2,2). Bij de score van het klantgemak (customer effort score) geldt; hoe lager de score hoe hoger het klantgemak.

telefonisch	2024	2023
inkomende telefoontjes	62.825	68.969
beantwoorde telefoontjes	60.030	62.920
servicelevel bereikbaarheid	95%	91%

digitaal	2024	2023
aantal bezoekers website GBLT	329.128	337.336
Berichtenbox van Mijn Overheid	457.542	429.046
Mijn Loket	88.572	92.448
totaal	875.242	858.830

Invordering

In onderstaande tabel is het verloop weergegeven van de verstuurde invorderdocumenten van januari tot en met april 2024.

Invorderdocumenten	2024	2023
Herinnering	17.616	17.726
Aanmaning	23.726	23.196
Dwangbevel	12.107	9.709
Hernieuwd bevel (betekend)	5.030	4.156
Totaal	58.479	54.787

Er zijn in 2023 minder dwangbevelen verstuurd in deze periode omdat deze geblokkeerd stonden in verband met de aansluiting op het Handelsregister (KvK). De overige aantallen invorderdocumenten liggen in lijn met vorig jaar.

In de eerste vier maanden van 2024 is echter minder uitbesteed aan de deurwaarder omdat dossiers die een andere aanpak nodig hebben vooraf uitgefilterd worden. Bijvoorbeeld de buitenlandse adressen

en de postbus adressen. Deze worden nu via een huurvordering (buitenlandse adressen) en adrescontrole voor de postbusnummers opgepakt door onze interne deurwaarder. Dat past bij het toepassen van maatwerk in ons proces (passend en effectief invorderen).

Kwijtschelding

In onderstaande tabellen is het verloop weergegeven van de aanvragen en beroepschriften kwijtschelding tot en met april 2024. De aantallen voor gemeenten en waterschappen zijn afzonderlijk opgenomen.

Gemeenten	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
verzoeken	289	10.450	10.739	7.402	3.048
beroepen	45	72	117	43	29
totaal	334	10.522	10.856	7.445	3.077

Waterschappen	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
verzoeken	2.074	71.706	73.780	52.633	19.073
beroepen	239	685	924	4.369	249
totaal	2.313	72.391	74.704	57.002	19.322

De hele werkvoorraad van eind 2023 is volledig afgehandeld. Bovenstaande aantallen hebben betrekking op de periode januari tot en met april (vorig jaar was dat het eerste kwartaal). De aantallen van de waterschappen zijn gedaald, mede als gevolg van het schuiven met kohieren om de piek in het aanbod kwijtscheldingsverzoeken af te vlakken in verband met de beheersbaarheid.

Klachten

Het aantal klachten dat we ontvingen in 2024 tot en met april is 52. Dit is een halvering ten opzichte van 2023, toen waren het er 105. We hebben 10 klachten op formele wijze afgehandeld en daarvan hebben we 3 klachten gegrond verklaard. Bij 38 klachten zijn we op informele wijze tot een oplossing gekomen en 4 klachten zijn nog in behandeling. Alle klachten zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld. De redenen van de klachten zijn divers, er zijn geen specifieke thema's die eruit springen.

Inkoop en aanbesteden

We hebben de Europese aanbesteding Accountantsdiensten volgens planning definitief gegund. De overeenkomst start 1 juni 2024.

Inkoop heeft een professionaliseringsslag gedaan. Dit is ook zichtbaar, mede door de uitkomsten van de audit op het inkoopproces en de verbijzonderde interne controle (VIC) spendanalyse. Dit benadrukt het belang van professionaliteit op het gebied van inkoop en contractmanagement. Onder andere door te handelen naar het uitgangspunt "we doen wat is afgesproken", hebben we diverse besparingen gerealiseerd. In de komende periode gaan we aan de slag om de niet complexe Europese aanbestedingen zelf op te pakken, waardoor het niet meer nodig is deze werkzaamheden uit te besteden.

Risicomanagement

Binnen onze organisatie hechten we grote waarde aan risicomanagement en hanteren we het Three Lines of Defense-model om alle risico's effectief te beheren. We hebben passende beheersmaatregelen

genomen voor alle geïdentificeerde risico's, waardoor we ervan overtuigd zijn dat deze tot een aanvaardbaar niveau zijn teruggebracht.

De auditpool voert audits uit en de Verbijzonderde Interne Controles (VIC's) worden uitgevoerd door de adviseur risicomanagement. Maandelijks overleg zorgt ervoor dat iedereen goed op de hoogte blijft van de uitvoering en resultaten van de audits. Tot op heden zijn er geen bijzonderheden geconstateerd, wat wijst op een goede naleving van de vastgestelde procedures en een effectieve werking van ons risicomanagementframework.

De organisatie wordt gecompimenteerd voor de openheid, bereidheid en tijd die wordt besteed aan deze controles. De auditpool zet zich volledig in om audits uit te voeren en de kwaliteit van onze processen te waarborgen. Bij zowel audits als VIC's streven we naar aandacht voor zowel bevindingen als positieve aspecten, oftewel waarderend auditen.

Onze procesbeschrijvingen en werkinstructies voor het invoeren van tarieven zijn adequaat gedocumenteerd in Engage Procesviewer. Er is aandacht besteed aan het identificeren van de belangrijkste risico's, maar er zijn nog verbeteringen mogelijk, vooral op het gebied van consistentie bij de toepassing van beheersmaatregelen. De wekelijkse monitoring van voortgang en zelfevaluaties dragen bij aan een robuuste aanpak voor zelfevaluatie en het minimaliseren van fouten.

Kortom, ons risicomanagementsysteem is effectief en goed geïntegreerd in onze dagelijkse processen, wat resulteert in een hoge mate van vertrouwen en tevredenheid binnen de organisatie.

Overige ontwikkelingen

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

Met ingang van 1 januari 2024 is het eerste deel van de Wmebv, de 'Zorgplicht' van kracht geworden. De invoeringsdatum van de andere twee onderdelen (inkomende en uitgaande berichten) was gepland voor 1 juli 2024 maar is vooralsnog doorgeschoven naar 1 januari 2025.

In 2023 is er een inventarisatie gemaakt van de producten van GBLT en in hoeverre deze aansluiten op de nieuwe wetgeving. In deze inventarisatie is vastgesteld dat een aantal producten nog niet volledig voldoet aan de nieuwe wet- en regelgeving. Voor deze producten is een plan van aanpak opgesteld. Voor een groot aantal producten geldt dat er al een digitaal kanaal beschikbaar was. Voor een aantal producten is er een nieuwe inrichting gerealiseerd en voor een aantal producten geldt dat er gebruik kan worden gemaakt van de doorontwikkeling van de techniek. Door het opschuiven van de invoeringsdatum is er extra ruimte gekomen om deze aangepaste producten te ontwikkelen, aan te laten sluiten bij de meest actuele stand van zaken en aansluitend te implementeren.

Voor de formele kant van de invoering is het noodzakelijk dat er een aanwijzingsbesluit wordt opgesteld. In dit besluit staat per product vermeld wat het aangewezen digitale kanaal is. Het Aanwijzingsbesluit Wmebv staat eind september ter besluitvorming op de agenda van het MT. In de DB-vergadering van november zal het aanwijzingsbesluit ter besluitvorming door het DB worden aangeboden.

Wet versterking waarborgfunctie AwB

Op dit moment ligt de Wet versterking waarborgfunctie Awb ter consultatie. Dit wetsvoorstel past de Algemene wet bestuursrecht aan. Deze aanpassing heeft tot doel de overheid te stimuleren besluiten voor burgers begrijpelijker te maken, zich bij de uitvoering van taken meer te verplaatsen in de burger en zich minder formeel op te stellen. Door zowel de Unie van Waterschappen als de VNG wordt een

zogeneten uitvoeringstoets uitgevoerd. GBLT is vertegenwoordigd in de begeleidingscommissie van de uitvoeringstoets die de Unie van Waterschappen uitvoert.

Informatiebeveiliging

Eind 2023 heeft een Baseline Informatiebeveiliging Overheid Self Assessment (BIO-SA) plaatsgevonden. Een instrument dat de mate van volwassenheid van onze organisatie op het gebied van informatiebeveiliging meet en tevens een krachtig middel om bewustwording te vergroten bij zowel het management als de medewerkers. Het resultaat van de BIO-SA is een score van 3,8. Dit betekent dat we bijna op het ambitieniveau 4 zitten. In 2024 hebben we stappen gezet in de opvolging van de aanbevelingen vanuit het assessment. Hiervoor hebben we een securityspecialist ingehuurd om ons te helpen in de uitvoering. Informatiebeveiliging en bewustwording zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Een organisatie met bewuste medewerkers is een stevig fundament voor informatiebeveiliging. Medio 2024 starten we dan ook een nieuw bewustwordingstraject en wordt weer een jaarlijkse technische toetsing van de informatiebeveiliging middels een zogenaamde penetratietest uitgevoerd.

DigiToegankelijk

Met het Besluit digitale toegankelijkheid overheid zijn overheidsorganisaties verplicht hun websites en apps toegankelijk te maken én te houden. Drie jaar geleden is op het digitale loket van GBLT een toegankelijkheidsonderzoek uitgevoerd en voldeed het loket volledig aan de normen (score A). Na drie jaar verloopt deze status waardoor de leverancier van Mijn Loket opnieuw een audit heeft laten uitvoeren rondom digitoegankelijkheid. Een onderzoek om vast te stellen welke aanpassingen nodig zijn om weer de hoogste score te behalen. Dit rapport is vervolgens verwerkt in een nieuwe toegankelijkheidsverklaring en heeft geleid tot een score B. De leverancier heeft echter aangegeven de benodigde wijzigingen eind mei door te kunnen voeren voor de A-score. Er volgt dan opnieuw een audit en een onderzoeksrapport. Waarna de verklaring en bijbehorende score opnieuw wordt geactualiseerd.

2 Belastingopbrengsten

Onder de Belastingopbrengsten vindt u het totaaloverzicht aan gerealiseerde belastingopbrengsten in de periode van 1 januari tot en met 30 april 2024 voor het belastingjaar 2024.

2.1 Waterschapsbelastingen

In onderstaande tabel zijn de tot en met 30 april 2024 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2024 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 2024 volgens de productieplanning. In de periode mei tot en met augustus 2024 worden volgens planning nog meerdere primaire (gecombineerde) kohieren voor de zuiveringsheffing woonruimten, watersysteemheffing eigenaren en ingezetenenheffing opgelegd.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2024	Realisatie tot en met 30-apr-24	Realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2024 in %	Kerncijfers begroting 2023	Realisatie tot en met 30-apr-23	Realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2023 in %
zuiveringsheffing						
woonruimten	261.373	128.200	49%	235.728	119.034	50%
bedrijfsruimten	105.505	101.141	96%	94.239	90.967	97%
totaal zuiveringsheffing	366.879	229.340	63%	329.967	210.000	64%
watersysteemheffing						
verontreinigingsheffing woonruimten	776	330	43%	718	308	43%
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	2.057	789	38%	1.715	665	39%
ingezetenen	134.417	73.430	55%	128.285	71.469	56%
gebouwd	209.044	50.674	24%	174.339	44.473	26%
ongebouwd	47.677	13.278	28%	48.368	14.090	29%
ongebouwd natuurterreinen	2.297	351	15%	2.299	348	15%
totaal watersysteemheffing	396.267	138.853	35%	355.724	131.353	37%
totale belastingopbrengst	763.146	368.193	48%	685.690	341.354	50%

In de tabel wordt een vergelijking weergegeven van de realisatiecijfers tot en met april voor de jaren 2023 en 2024. De procentuele realisatie tot en met april is iets lager dan vorig jaar, zowel bij de zuiveringsheffing en de watersysteemheffing.

De totale belastingopbrengst in de kerncijferbegroting 2024 ligt substantieel hoger dan vorig jaar. Dit is grotendeel het gevolg van een stijging van de tarieven.

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

2.2 Gemeentebelastingen

In de onderstaande tabel zijn de tot en met 30 april 2024 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2024 voor de gemeentelijke deelnemers in de gemeenschappelijke regeling weergegeven. In de tabel wordt een vergelijking weergegeven van de realisatiecijfers tot en met april voor de jaren 2023 en 2024.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2024	Realisatie tot en met 30-apr-24	Realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2024 in %	Kerncijfers begroting 2023	Realisatie tot en met 30-apr-23	Realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2023 in %
<u>onroerendezaakbelasting</u>						
eigenaren woonruimten	52.516	52.592	100%	47.921	48.117	101%
eigenaren niet woonruimten	32.846	32.936	100%	29.230	28.695	98%
gebruikers niet woonruimten	22.968	23.018	100%	19.991	19.705	99%
totaal onroerendezaakbelasting	108.331	108.546	100%	97.142	96.517	99%
<u>overige heffingen/belastingen</u>						
rioolheffing	22.109	21.577	98%	20.577	19.567	96%
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	33.631	33.462	99%	31.696	31.544	100%
diftar	5.099	0	0%	4.910	0	0%
hondenbelasting	174	184	106%	169	170	101%
toeristenbelasting	3.825	0	0%	3.696	0	0%
overige heffingen	2.310	692	30%	1.938	648	52%
totaal overige heffingen/belastingen	67.147	55.915	83%	62.985	51.930	82%
totaal belastingopbrengst	175.477	164.461	94%	160.127	148.447	93%

Ten opzichte van vorig jaar ligt de totale procentuele realisatie iets hoger. Dit wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door een hogere realisatie bij de onroerendezaakbelasting en de rioolheffing. De belastingaanslagen diftar worden pas in 2025 opgelegd op basis van het daadwerkelijk aantal ledigingen. De toeristenbelasting wordt later in het jaar voorlopig opgelegd.

Ten opzichte van vorig jaar is voor de gemeente Dalfsen de forensenbelasting er bij gekomen. Deze is opgenomen onder de overige heffingen. De forensenbelasting wordt ook later in het jaar opgelegd.

Vanaf 2024 is gemeente Ommen deelnemer in de gemeenschappelijke regeling GBLT. In bovenstaande tabel zijn de opbrengsten van gemeente Ommen opgenomen en voor een goed vergelijk is gemeente Ommen ook in de cijfers van belastingjaar 2023 verwerkt.

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

3 Financiële rapportage

In dit onderdeel zetten we op hoofdlijnen de financiële exploitatiegegevens van GBLT uiteen. In onderstaande tabel zijn de lasten en baten van 2024 tot en met 30 april 2024 opgenomen. De kolommen laten de Begroting 2024, de realisatie tot en met april 2024 en de prognose einde boekjaar 2024 zien. De laatste twee kolommen hebben betrekking op de ingediende begrotingswijziging 2024 en de daarbij behorende prognose.

	Begroting 2024	Realisatie 2024 t/m 30 april 2024	Prognose einde boekjaar	Begroting 2024 na wijziging	Prognose einde boekjaar
<i>bedragen in € x 1.000</i>					
LASTEN					
Rente en afschrijvingen	433	110	504	504	504
Personeelslasten	17.014	5.392	17.383	17.890	17.383
Goederen en diensten van derden	8.200	2.534	8.062	7.846	8.062
Toevoegingen voorzieningen/ onvoorzien	200	-	200	200	200
TOTAAL LASTEN	25.847	8.036	26.149	26.440	26.149
BATEN					
Financiële baten	-	195	450	350	450
Personeelsbaten	70	19	147	80	147
Goederen en diensten aan derden	21.277	8.866	21.277	20.510	20.510
Bijdragen van derden	-	29	30	-	30
Waterschaps- en gemeentebelastingen	4.500	1.327	5.500	5.500	5.500
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	-	-	-	-	-
Interne verrekeningen	-	-	-	-	-
TOTAAL BATEN	25.847	10.436	27.404	26.440	26.637
RESULTAAT	-	2.400	1.255	-	488

Hieronder lichten we grote afwijkingen toe in de prognose einde boekjaar ten opzichte van de begroting 2024. Daar waar nodig leggen we uit hoe deze zich verhouden tot de ingediende begrotingswijziging die ter zienswijze is aangeboden aan de deelnemers.

Rente en afschrijvingen

De rente- en afschrijvingslasten komen naar verwachting ongeveer € 71.000 hoger uit dan de begroting. Dit is het gevolg van een verhoging van de afschrijvingslasten. Deze gewijzigde inzichten zijn verwerkt in de begrotingswijziging 2024, die ter goedkeuring wordt voorgelegd aan het algemeen bestuur nadat de zienswijze procedure is doorlopen.

Personeelslasten

Het verschil tussen de prognose einde boekjaar en de begroting voor personeelslasten heeft te maken met meerdere mutaties op onder andere salaris huidig personeel, personeel van derden en reis- en parkeerkosten. De personeelslasten stijgen per saldo met ongeveer € 350.000 ten opzichte van de begroting 2024. Ten opzichte van de begrotingswijziging komt de prognose ongeveer € 500.000 lager uit. Hieronder worden de onderliggende kosten die voor de mutaties zorgen, nader toegelicht.

Salaris huidig personeel

De hogere uitgaven aan salarissen huidig personeel is voornamelijk het gevolg van het in vaste dienst nemen van de front-office medewerkers van het KCC. Als gevolg van de nieuwe cao voor 2024 nemen de lasten ten opzichte van de begroting eveneens toe. De salarissen stijgen eveneens door extra personeelslasten voor specialisten binnen het primaire proces. Het niet (tijdig) kunnen invullen van

vacatures, heeft een drukkend effect op de salariskosten. De totale salariskosten stijgen met ruim € 1.000.000.

Personeel van derden

De wijziging zoals hierboven beschreven heeft ook effect op personeel van derden. De inhuur bij het front-office van het KCC neemt namelijk meer af dan de toename van de personeelskosten. Ook in andere processen neemt de inhuur af. De totale kosten voor personeel van derden neemt af met € 750.000.

Reis- en parkeerkosten

We zien een stijging in de reis- en parkeerkosten. Deze komen naar verwachting ongeveer € 100.000 hoger uit dan de begroting. Dit is het gevolg van een toename van de kilometervergoeding en we zien een toename van het aantal dagen dat medewerkers naar kantoor komen.

Goederen en diensten van derden

Het verschil tussen de prognose einde boekjaar en de begroting op de post Goederen en diensten van derden heeft te maken met meerdere mutaties op onder andere onderhoud automatisering, digitale post, sociaal incasseren en proceskostenvergoeding.

Onderhoud automatisering

De kosten voor onderhoud van automatisering nemen als gevolg van indexatie en nieuwe afspraken meer toe dan verwacht. Ook enkele nieuwe applicaties en uitbreiding van bestaande applicaties leiden tot een toename. In totaal nemen de kosten toe met ongeveer € 400.000.

Digitale post

Sinds 2022 verzorgt een nieuwe externe partij ons postproces. Deze partij werkt effectiever en tegen minder hoge kosten. De lagere kosten voor digitale postverwerking liggen structureel op een lager niveau. Het hiervoor begrote bedrag neemt af met ongeveer € 125.000.

Sociaal incasseren

We werken structureel aan duurzaam invorderen en passen dit ook toe in het inningsproces in samenwerking van de deurwaarder. Daarom gaan we geen afzonderlijke vervolgprojecten en pilots opstarten. De reservering van € 100.000 komt daarmee structureel te vervallen en is meegenomen in de begrotingswijziging 2024.

Proceskostenvergoeding (NCNP-kosten)

Naar verwachting komen de proceskosten € 300.000 lager uit dan begroot.

Rentebaten

We hebben de plicht om overtollige middelen bij de schatkist te stallen. Over deze middelen ontvangen we rente. De rente baten komen naar verwachting uit op € 450.000.

Goederen en diensten aan derden

Deelnemersbijdrage

In de begrotingswijziging gaan we uit van een afname van de deelnemersbijdrage met € 767.000. Op basis van de actuele prognose verwachten we een positief resultaat van € 488.000 dat aan het eind van het boekjaar wordt verrekend met de deelnemersbijdrage waardoor deze per saldo zal afnemen. Het effect op de bijdrage per deelnemer is in de volgende tabel opgenomen.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Begroting 2024	Begroting 2024 wijziging	Prognose BERAP-1 2024	verschil begroting 2024	verschil begrotingswijz. 2024
deelnemer					
waterschap Drents Overijsselse Delta	2.756	2.651	2.568	-188	-84
waterschap Rijn en IJssel	2.859	2.751	2.664	-195	-87
waterschap Vallei en Veluwe	4.636	4.460	4.320	-316	-141
waterschap Vechtstromen	3.438	3.308	3.204	-234	-104
waterschap Zuiderzeeland	1.871	1.800	1.743	-128	-57
gemeente Bunschoten	350	340	339	-11	-1
gemeente Dalfsen	506	490	489	-17	-1
gemeente Dronten	727	705	702	-25	-3
gemeente Leusden	539	522	520	-19	-2
gemeente Nijkerk	763	739	737	-26	-2
gemeente Ommen	373	361	360	-13	-1
gemeente Zwolle	2.460	2.383	2.376	-84	-7
Totale deelnemersbijdrage	21.277	20.510	20.022	-1.255	-488

Bijdrage van derden

De bijdrage van derden zijn kostenfacturen die zijn doorbelast aan derden.

Waterschaps- en gemeentebelastingen

Invorderbaten

De verwachte invorderopbrengsten nemen ten opzichte van de begroting toe met € 1.000.000. Dit is in de begrotingswijziging 2024 meegenomen. Deze toename is begin 2024 gebaseerd op een geactualiseerde prognose van het aantal te versturen invorderdocumenten. Ook de gevolgen van een substantiële stijging van de tarieven volgens de kostenwet zal leiden tot een toename. Op basis van de verzonden documenten in de eerste 4 maanden van 2024 is er geen aanleiding om de prognose die bij de begrotingswijziging is gemaakt bij te stellen.



gemeente- en
waterschapsbelastingen