

# Concept Bestuursrapportage 2-2019



gemeente- en  
waterschapsbelastingen

# Inhoudsopgave

Bestuurlijke samenvatting.....	3
Leeswijzer .....	4
1 Bedrijfsvoering.....	5
1.1 Kwaliteit van dienstverlening .....	5
1.2 Aanbesteding belastingpakket .....	12
1.3 Ontwikkelingen waarderen .....	12
1.4 Risicomanagement .....	13
1.5 Overige thema's uit de reguliere bedrijfsvoering.....	14
2 Belastingopbrengsten.....	20
2.1 Waterschapsbelastingen .....	20
2.2 Gemeentebelastingen .....	22
3 Financiële rapportage.....	23

# Bestuurlijke samenvatting

## *Belastinguitvoering en verantwoording*

De primaire processen van GBLT lopen in 2019 op schema en dat leidt gemiddeld gesproken tot belastingopbrengsten conform de begrotingen van de deelnemers. Afwijkingen in het eerste half jaar ten opzichte van het plan, soms bewust gekozen door het interne regieteam, zijn inmiddels rechtgetrokken. De ontvangen klantreacties tonen een divers beeld. De bereikbaarheid en de klanttevredenheid aan de telefoon ontwikkelt in positieve zin. De bezwaarontvangst laat verschillende ontwikkelingen zien, waarbij de toename van (NCNP) bezwaren WOZ ongunstig uitpakt. Een onderzoek naar de oorzaken wordt in het 4de kwartaal afgerond.

## *Verbetering van de bedrijfsvoering*

In 2019 en 2020 komen meerdere (kleine) klantreisprojecten tot afronding. De verbeteringen aan de telefoon zijn al merkbaar. De vervanging van de website in het eerste kwartaal van 2020 zal ook in het oog springen. Die is ook dringend aan vervanging toe. De voorbereidingen liggen op schema. De bestuurlijke besluitvorming over sociaal incasseren en versoepelingen in het betaalproces wordt op 30 oktober afgerond na kleinschalige pilots om de financiële effecten te kunnen inschatten. In het vierde kwartaal gaat de ICT dienstverlening over naar een andere leverancier, na een moeizame aanbesteding en implementatie is het vertrouwen uitgesproken over de toekomstige kwaliteit.

De aanbesteding van de belastingapplicatie verloopt volgens plan. Als deze bestuursrapportage uitkomt, zal de gunning ook zijn afgerond, ijs en weder dienende.

GBLT doet voorzichtige stappen om de 'banenafpraak' te realiseren, ons bedrijf leent zich daar voor en we lopen er niet voor weg. Permanente bijscholing is onderdeel van de kwaliteitsgroei die GBLT wil realiseren. In 2019 volgen nagenoeg alle medewerkers meerdere opleidingen of e-learningen.

## *Strategische ontwikkeling*

De deelnemers hebben zich ambtelijk uitgesproken over een toekomstvisie op samenwerken voor GBLT, toegespitst op uitbreiding van deelnemers. Met het advies gaat het algemeen bestuur aan de slag om nog in 2019 te komen tot een eensgezinde formulering van de samenwerkingsstrategie.

## *Exploitatie*

De prognose van het exploitatiesaldo is positief. Aan de batenkant stijgt de meeropbrengst van invorderbaten (€ 500k) voor de gezamenlijke deelnemers. Aan de kostenkant de toename van de NCNP bezwaren in het WOZ-proces (€ 50k) voor rekening van de gemeentelijke deelnemers. Er zijn ook autonome meevallers. Naar verwachting eindigen alle deelnemers met een plus of een plusje.

Namens het dagelijks bestuur,

# Leeswijzer

Voor u ligt de tweede bestuursrapportage van dit jaar. Deze bestuursrapportage gaat over de uitvoering van de begroting 2019 tot en met 31 augustus 2019.

In hoofdstuk 1 gaan wij in op de speerpunten uit de begroting en de thema's uit en ontwikkelingen in de reguliere bedrijfsvoering. De realisatie van de belastingopbrengst, onderverdeeld in gemeenten en waterschappen, komt terug in hoofdstuk 2 en in hoofdstuk 3 gaan wij dieper in op de exploitatie van GBLT.

# 1 Bedrijfsvoering

In 2016 heeft het bestuur van GBLT als ontwikkelingsrichting gekozen voor Kwaliteit van dienstverlening. Voor 2019 blijft deze koers ongewijzigd en zal deze plaatsvinden op basis van een optelsom van vele kleine stappen die we continu zetten. Daarnaast is er in de begroting 2019 nog een aantal belangrijke ontwikkelingen voorzien. In dit hoofdstuk rapporteren we voor de tweede maal in 2019 de stand van zaken met betrekking tot deze ontwikkelingen.

## 1.1 Kwaliteit van dienstverlening

De ontwikkelstrategie realiseren we langs vijf ontwikkelpaden:

- Dienstverlening;
- ICT;
- Opleiding en werving;
- Data;
- Relatie.

Per ontwikkelpad beschrijven we de activiteiten die we in 2019 hiervoor opgestart en/of uitgevoerd hebben.

### DIENSTVERLENING

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• We maken het concept klantreis structureel onderdeel van onze klantprocessen.</li><li>• We gaan in gesprek over de wijze van incasseren.</li></ul> |
|--|

### Klantreis structureel onderdeel van onze klantprocessen

Op 27 maart 2019 hebben wij voor het eerst per e-mail een uitnodiging voor een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) verstuurd. Wij hebben daarbij klanten benaderd die in de week ervoor contact met ons hebben gehad. De vragenlijst is 505 keer ingevuld in april (respons 11,0%), 696 keer in mei (respons 13,1%) en 323 keer in juni (respons 11,6%). Uit het KTO komt een gemiddeld rapportcijfer voor de telefonische dienstverlening in Q2 van een 7,3. Daarnaast concluderen we een stijgende lijn bij het gemiddelde rapportcijfer voor de website van een 3,2 in Q1 naar een 4,2 in juni.

De klantervaringen hebben onder andere geleid tot het verder uitbreiden van informatie op de website, digitale assistent en kennisbank met als doel onze dienstverlening te verbeteren. Deze informatie heeft betrekking op:

- aanslagbiljetten;
- bewindvoering;
- verhuizingen;
- vindbaarheid van contactgegevens GBLT;
- vervuilingseenheden bij eenpersoons- of meerpersoonshuishouden.

Er zijn uit de klantreacties vijf aanbevelingen geformuleerd:

1. de mogelijkheid voor een e-formulier binnen/buiten Mijn Loket als alternatief voor een e-mailadres;
2. mogelijk maken dat de klant zijn verzoek kan volgen in Mijn Loket;
3. Klantenproces optimaliseren door de informatievoorziening naar de klant via website, digitale assistent én kennisbank als belangrijke pijlers mee te nemen.
4. Communicatie (website en brieven) naar de klant verbeteren.

5. Gebruik kennisbank stimuleren bij medewerkers.

We zijn inmiddels gestart met het omzetten van deze aanbevelingen in concrete voorstellen.

#### *Kennisbank*

Wij werken continu aan het verbeteren en uitbreiden van informatie op de kennisbank voor een optimale ondersteuning aan de medewerkers. De kennisbank is inmiddels uitgebreid met een handboek over kwijtschelding. In Q4 zal er een evaluatie plaats vinden over het gebruik van de kennisbank.

#### *Verbeteracties uit klantreisonderzoek 2018:*

Hieronder volgen per verbeteractie de activiteiten welke de afgelopen periode zijn uitgevoerd.

#### Klantgericht denken: onze servicebeloften

GBLT wil servicebeloften ontwikkelen die duidelijkheid en houvast bieden aan medewerkers en klanten.

Het doel is om servicebeloften te realiseren die:

- de dienstverlening verbeteren en klanten positief raken;
- de medewerkers richting geven in hun werk vanuit een klantbewustzijn;
- passen bij de kracht en het imago van GBLT.

We realiseren servicebeloften in negen stappen:

1. kick-off met management- en ontwerpteam;
2. winnende inzichten over servicebeloften samenbrengen;
3. servicebeloften opstellen;
4. servicebeloften doortesten bij een klantpanel;
5. aanscherpen servicebeloften;
6. impact in kaart brengen;
7. medewerkersessies om iedereen klaar te stomen voor de servicebeloften;
8. in- en extern communiceren over de servicebeloften;
9. meten en borgen van de servicebeloften.

Stap één tot en met vijf zijn doorlopen. Het aanscherpen van de servicebeloften is onderstreept door het managementteam. Het in kaart brengen van de impact is in volle gang waarbij wij oog hebben voor de stappen 7 tot en met 9.

#### Duidelijke aanslagbiljetten

De voorbereidende fase is afgerond en er ligt een aangepast ontwerp van de aanslagbiljetten na de test van het klantpanel. Deze is door het managementteam goedgekeurd. We zijn daarmee in de implementatiefase van het project beland. De eerste proeftuin zal op 24 en 29 oktober plaatsvinden. Het gebruik zal in januari 2020 plaatsvinden middels het opleggen van de aanslagen woonruimten.

#### Klantgerichte website

De aanbesteding voor de nieuwe website én het onderliggende contentmanagementsysteem (CMS) is afgerond. Het plan voor het opbouwen van de website is gemaakt en door het managementteam goedgekeurd. De implementatie zal eind 2019 afgerond zijn.

### **In gesprek over de wijze van incasseren**

Tijdens de relatie-dag van 2018 hebben we aangegeven meer doelgroepgericht te willen gaan werken. GBLT wil dit vormgeven door verschillende klantgroepen te onderscheiden op basis van hun historisch betaalgedrag en de benadering/werkwijze per klantgroep toe te spitsen op hun specifieke situatie. Hiervoor hebben we per doelgroep (drie in totaal) een aangepaste werkwijze ontwikkeld.

1. Kan én wil betalen (ont-zorgen en stimuleren)
2. Kan maar wil niet betalen (handhaven)
3. Kan niet betalen (de helpende hand aanbieden)

Voor de eerste groep wordt eind oktober aan het DB gevraagd akkoord te geven voor het invoeren van de kosteloze herinnering bij een deel van de debiteuren. Voor een verantwoorde beslissing is een Data-Protection-Impact-Assessment (DPIA) in voorbereiding, zodat het onderscheid tussen onze klanten gebaseerd is op een beschreven en gevalideerd criterium. We willen geen onderscheid op basis van voorspellende algoritmen, maar op basis van geregistreerde feiten in het (betaal)proces.

Voor de tweede groep is het direct laten betekenen van het exploit hernieuwd bevel tot betalen, na het uitblijven van de betaling op het verzonden dwangbevel per post, begin 2019 ingevoerd.

Voor de derde groep zijn de resultaten van het sociaal incasseren positief. Door een andere benadering (proactief de klant telefonisch benaderen) blijken er meer betalingsregelingen afgesproken te kunnen worden. Een deel van de benaderde klanten komt in aanmerking voor kwijtschelding, die dit eerder nooit aangevraagd hebben. Medewerkers zijn door middel van coaching/training opgeleid om deze groep klanten volgens de nieuwe werkwijze te benaderen.

Het gewijzigde proces van invorderen zorgt logischerwijs voor een hoger debiteurensaldo en een later geboekte oninbaarheid en is daarom niet meer te vergelijken met voorgaande jaren. Daarnaast zien we een verschuiving van de post oninbaar naar kwijtschelding. Klanten die we in het nieuwe proces proactief benaderen blijken in aanmerking te komen voor kwijtschelding en verdwijnen hiermee uit de post oninbaar. Deze wenselijke verschuiving onderstreept dat we met de juiste wijze van invorderen aan de slag zijn. Door het aangepast proces zien we dat bij de tweede groep extra invorderbaten ontstaan. Het bestuur heeft op 26 juni toestemming gegeven om deze werkwijze structureel in te zetten.

### **ICT**

We geven verder uitvoering aan de Digitale Agenda 2020 (gemeenten) en het thema E-overheid (waterschappen):

- WDO: Wet Digitale Overheid (digitale diensten, standaarden en oplossingen).
- We gaan Digimelding gebruiken (terugmeldfunctie basisregistraties).
- We gaan verder digitaliseren.

### **Wet Digitale Overheid**

Voor het terugmelden van basisregistraties zijn we aangesloten op het Digimelding portaal. In dit portaal is het mogelijk online terugmeldingen te doen van authentieke basisgegevens van het Handelsregister (HR/KvK), Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en Basisregistratie Personen (BRP).

Wat DigiD is voor personen, is E-Herkenning voor bedrijven. We zijn in gesprek met de leverancier om alle portalen waarop bedrijven inloggen via E-Herkenning te ontsluiten.

## Professionaliseren van informatiemanagement en archieffunctie

### *Archieffunctie*

Het is van belang dat GBLT archiefwaardige informatie in goede, geordende en toegankelijke staat heeft en bewaart. Daarbij moeten we ervoor zorg dragen dat documenten op tijd vernietigd of blijvend bewaard worden. Naast dat dit een plicht is vanuit de archiefwet, is duurzame toegankelijke informatie ook van belang voor de bewijslast en om de continuïteit van de organisatie te waarborgen. De archiefinspectie hecht veel waarde aan de inzet van een gedegen zaakstelsel/DMS. Begin juli is door het managementteam besloten dat een Europese aanbesteding voor de aanschaf van een zaakstelsel/DMS kan worden gestart. Inmiddels is een projectgroep begonnen met het opstellen van het PvE en de verdere aanbestedingsstukken. Naar verwachting vindt publicatie plaats in oktober en de definitieve gunning eind december 2019. In januari start dan de implementatie, in de tweede helft van 2020 hopen we live te kunnen gaan.

### *Informatiemanagement*

Op 1 september gaat een project(portfolio)manager starten bij GBLT. Eén van zijn hoofdtaken is het professionaliseren van project(portfolio)management bij GBLT. Daarnaast zal hij ook projecten gaan leiden. Het eerste project is de implementatie van het nieuwe belastingstelsel.

We zijn bezig met het formuleren van een informatiestrategie. Van belang hierbij is wat de wensen van de deelnemers zijn, wat kunnen we realiseren op het gebied van data-uitwisseling of het delen van data en dat alles conform de AVG. Er is een werkgroep gestart met vertegenwoordigers van de gemeenten om te kijken naar de inrichting en mogelijkheden van een gezamenlijk dataplatform. In Q4 worden hier verdere stappen in gezet en gaan we ook de waterschappen hierbij betrekken.

### **Privacy & informatiebeveiliging**

Het risico voor de privacy als gevolg van de datalekken in de eerste helft van 2019 is ingeschat op nihil. De gelekte gegevens zijn niet gevoelig van aard.

De meest in het oog springende datalekken hebben betrekking op de taxatieverslagen en het verkeerd adresseren of koppelen van documenten.

- Eigenaren en huurders kunnen hun taxatieverslag raadplegen via MijnOverheid. Naar aanleiding van dit datalek blijkt dat er slechts één taxatieverslag per adres geplaatst wordt in MijnOverheid. Afhankelijk van welk taxatieverslag is geplaatst ziet de huurder of de eigenaar de NAW-gegevens van de ander. De omvang van dit datalek betreft alle woningen met een eigenaar en huurder.
- In zes gevallen zijn documenten per post verstuurd naar een verkeerd adres of zijn documenten gekoppeld aan een verkeerde persoon in MijnLoket. In alle gevallen is er sprake van menselijke fouten.

DATALEKKEN PER AFDELING Q1 + Q2	
Heffen	8
KCC	5
Waarderen	2
Innen	1
<b>Totaal</b>	<b>16</b>

Voor een uitvoerigere rapportage verwijzen we naar de halfjaarlijkse rapportage datalekken (Q 1 en 2) van 4 juli 2019.



### **Inzet van geografische informatie**

Binnen GBLT is de wens om te onderzoeken op welke manier geo-informatie meerwaarde kan hebben voor de ontwikkeldoestelling van GBLT en hoe de geo-informatievoorziening vervolgens het beste kan worden ingericht c.q. ontsloten. De wens is ook om hierbij aansluiting te zoeken en samen te werken met (een van) de waterschappen.

Samen met waterschap Vallei en Veluwe is onderzocht welke informatiebehoefte er is, welke GIS applicaties en (data) informatie in gebruik zijn bij de waterschappen en voor welke doeleinden.

Dit heeft geleid tot het advies om:

- Voor analysedoeleinden de GIS applicatie QGIS te gebruiken omdat dit specifiek voor open source is gemaakt, kosteloos en relatief makkelijk in gebruik is.
- Voor raadpleegdoeleinden afspraken met de waterschappen maken om de benodigde geo-data beschikbaar te stellen, de geo-viewer ARCGISOnline te ontsluiten en beschikbaar te stellen voor GBLT. Dit bij voorkeur door één waterschap.
- Nu niet te veel investeren in de hardware/software, maar juist eerst in kennis en kunde en afspraken over beheer maken met de waterschappen. Kortom gewoon gaan doen.

In Q4 gaan we het gesprek aan met de waterschappen op welke wijze ondersteuning plaatsvindt en (data) informatie wordt ontsloten voor gebruik met inachtneming van de privacy wetgeving.

### **Uitbesteden ICT-diensten**

De uitbesteding van de ICT-diensten naar KPN is in volle gang. Key users testen de werking van de applicaties in de KPN omgeving. We maken afspraken over de prestaties van de ICT-dienstverlening en bereiden heel nauwkeurig de migratie voor welke staat gepland in het weekend van 25 oktober 2019.

### **OPLEIDING EN WERVING**

We richten ons in 2019 op:

- Verstevigen van de basiskennis.
- Verbreden van inzetbaarheid en intensiveren van vakkennis.
- Heroriënteren op de cao van de waterschappen in het kader van de Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren (WNRA) die op 1-1-2020 ingaat.

### **Verstevigen van de basiskennis**

De GBLT Academie heeft erop gestuurd dat alle verplichte e-learning modules door de medewerkers worden gevolgd. Deze sturing heeft effect gehad, zie de opsomming hieronder. Er zijn inmiddels 767 certificaten verstrekt voor de 7 e-learning modules uit de verplichte basisopleiding.

- de workshop Continuïteit en beveiliging is 161 keer gevolgd,
- de workshop AVG is 183 keer gevolgd,
- de training Klantgericht schrijven (op B1-niveau) is 116 keer gevolgd,
- de workshop Goed spellen is 30 keer gevolgd,
- de trainingen Lean Six Sigma Yellow Belt inmiddels 184 keer is gevolgd,
- de (niet verplichte) Windows-cursussen zijn erg in trek wat heeft geresulteerd in het uitreiken van:
  - o 97 certificaten Excel,
  - o 21 certificaten Word,
  - o 25 certificaten Outlook.

### **Verbreden van inzetbaarheid en intensiveren van vakkennis**

Voor diverse medewerkers is de opleiding Belastingen en Basisregistraties verplicht, 72 medewerkers hebben deze afgerond. Komend najaar wordt deze opleiding weer georganiseerd. Daarnaast hebben medewerkers individueel een vakopleiding afgerond, bijvoorbeeld op het gebied van inkoop, recordmanagement, communicatie- of adviesvaardigheden.

Om de (duurzame) inzetbaarheid van medewerkers te stimuleren zet GBLT ook diverse andere instrumenten in, zoals een interne klussenbank, snuffelstages en detacheringen. In overleg met de ondernemingsraad wordt bekeken of deze instrumenten nog effectiever kunnen worden ingezet. GBLT heeft dit voorjaar deelgenomen aan een onderzoek naar Duurzame inzetbaarheid van het A&O-fonds van de Waterschappen. De opbrengst, die binnenkort verwacht wordt, is onder andere een set aanbevelingen per organisatie om duurzaam werken verder te ontwikkelen en te implementeren. Dat kan aanknopingspunten opleveren voor vervolgacties.

GBLT wil ook zijn aandeel leveren in de wet Banenafpraak om mensen aan het werk te helpen die het zonder ondersteuning niet redden én niet zelfstandig het wettelijk minimumloon (WML) kunnen verdienen. In 2019 dienen 4,9 fte van 25,5 uur ingevuld te worden. Eind mei staat de teller op 1,89 fte. Om deze opdracht te realiseren is naast de bestaande partner, een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met een tweede bureau dat gespecialiseerd is in het plaatsen en begeleiden van mensen uit de doelgroep op HBO- en WO-niveau. Er wordt naar gestreefd om deze toekomstige collega's te plaatsen op reguliere vacatures en dus te financieren uit de personeelsbegroting. Beschikbare subsidies worden benut. Gezien de hoogte van de taakstelling en de specifieke kenmerken van de doelgroep, is het niet uitgesloten dat de reguliere personeelsbegroting niet volstaat en daarnaast andere financiële middelen moeten worden ingezet.

### **Heroriënteren op de cao van de waterschappen (WNRA)**

GBLT blijft per 1 januari 2020 de cao voor de Waterschappen volgen. De cao Waterschappen en het personeelshandboek vervangen de SAW, onze huidige cao. De ambtelijke voorbereiding voor deze veranderingen liggen op schema. De afgelopen periode is vooral aandacht besteed aan het doorlichten en opschonen van de bestaande rechtspositionele regelingen en het overleg met de medezeggenschapsraad daarover. We informeren medewerkers periodiek over de toekomstige wijzigingen en vooral wat dat voor hen betekent.

### **DATA**

Data vormt de grondstof voor onze primaire processen:

- We werken verder aan centraal gegevensbeheer voor goede data.

### **We werken verder aan centraal gegevensbeheer voor goede data**

De drie nieuwe gegevensbeheerders hebben inmiddels elk een multidisciplinair procesteam (MPT) onder hun hoede. Dit betreft de MPT's Objecten, Subjecten en Terugmelden. Hierin wordt gezorgd dat het inlezen van de basisregistraties tijdig, juist en volledig gebeurt én dat vermoedens van onjuiste basisregistratiegegevens teruggemeld worden aan de bronhouders. Het proces wordt actueel gehouden en waar mogelijk verbeterd. Tevens is er een begin gemaakt om, naast de basisregistraties, ook het hoofdproces van een kernregistratie vast te leggen. Zo is gestart met het centraliseren van de Tarief Differentiatie Kaarten (TDK) door gegevensbeheer.

Er is veel aandacht besteed aan het verder verbeteren van de datakwaliteit. Een voorbeeld hiervan is het verwerken van de BAG-uitval en het optimaliseren van dit proces, waardoor wij meer objecten bij de aanslagoplegging kunnen betrekken. Daarnaast zijn veel terugmeldingen gedaan aan de LV WOZ,

hetgeen ervoor heeft gezorgd dat onze eigen datakwaliteit én die van de LV WOZ is verbeterd. We zijn gestart met de analyse van de WRA-uitval en hoe dit kan worden voorkomen. Dit zijn slecht een paar voorbeelden van de activiteiten van gegevensbeheer. Gesteld kan worden dat het proces en de mensen goed op stoom zijn gekomen in 2019.

## RELATIE

We gaan relatiebeheer verbeteren:

- We gaan relatiebeheer door ontwikkelen naar accountmanagement.
- We gaan proactief de dienstverlening met deelnemers verbeteren.
- Samenwerking met (netwerk/keten)partners.

### **Relatiebeheer door ontwikkelen naar accountmanagement**

Vanaf begin 2018 is de rol van accountmanager voor de deelnemende waterschappen en gemeenten belegd bij de business controllers; zij zijn op ambtelijk niveau het eerste aanspreekpunt. We zijn begonnen met het opstellen van een visie voor de doorontwikkeling naar een hoger niveau van accountmanagement. Hierbij nemen we onder andere mee:

- het intensiveren van de samenwerking met de deelnemer;
- van leverancier van producten naar een sparringpartner voor onze deelnemers;
- het versterken van de rol van de regiefunctionaris en partnerschap.

Op dit moment zijn wij bezig met het opstellen van deze visie. De uitwerking vraagt zowel aan de kant van GBLT als bij de deelnemers afstemming.

### **Proactief de dienstverlening met deelnemers verbeteren**

We hebben de reeds ingang gezette beweging van het proactief verbeteren van de dienstverlening aan de deelnemers voortgezet onder meer bij de totstandkoming van de kerncijfers en verantwoordingsrapportages (Voraps). Ook ontvangen wij regelmatig vragen van de deelnemers om inzage in of verstrekking van gegevens die wij verzamelen bij de taakuitoefening. Dit kan gaan om financiële gegevens, aantallen objecten, maar ook persoonsgegevens. Hoewel wij de deelnemers graag ter wille zijn bij het verstrekken van gegevens die noodzakelijk zijn voor het uitoefenen van een publieke taak en of het ontwikkelen van beleid, moeten wij ook voldoen aan de wet- en regelgeving.

In dit kader hebben wij aan Thorbecke verzocht een advies uit te brengen om, binnen de kaders van de wet, aan te geven op welke wijze het GBLT invulling kan geven aan de behoefte van haar deelnemers. De uitkomst hiervan zal eind september worden besproken met de deelnemers. Hierop aansluitend zijn wij bezig met het ontwikkelen van een informatiestrategie, waarbij wij samen met onze deelnemers informatie delen om de publieke taken beter uit kunnen voeren.

### **Samenwerking met (netwerk/keten) partners**

Er wordt samengewerkt met collega-belastingkantoren als het gaat om het uitwisselen van informatie en het samen optrekken in organisatie overstijgende onderwerpen. De bereidheid om elkaar te helpen is groot. Vanuit het directeurenoverleg is een delegatie samengesteld die gesprekken is aangegaan met de Waarderingskamer over de historie LV WOZ en over de problematiek met betrekking tot de BRK. De LVLB is namens de belastingkantoren medeondertekenaar van het convenant WOZ-ICT-standaarden. Dit behelst de samenwerking tussen partijen op het terrein van definitie-services en servicegerichte architectuur rondom de Wet WOZ. Ook de relevante leveranciers hebben dit convenant getekend.

## 1.2 Aanbesteding belastingpakket

We gaan het belastingstelsel in 2018 opnieuw aanbesteden en in 2019 inrichten.

Eind 2018 is het besluit genomen om deze aanbesteding opnieuw te doen met als gevolg dat we pas in 2020 over gaan naar een nieuw belastingstelsel. Op 31 mei 2019 hebben we ons belastingstelsel via een Europese aanbesteding op TenderNed gepubliceerd. Vervolgens zijn er twee ronden van Nota's van Inlichtingen geweest.

De uiterste datum voor het indienen van een inschrijving is 10 september 2019. Na controle en beoordeling van de inschrijvers wordt op 10 oktober 2019 het gunningsbesluit bekend gemaakt. De planning van het traject ligt op schema.

## 1.3 Ontwikkelingen waarderen

- In lijn met de eisen vanuit de waarderingskamer gaan we over naar de waardering op basis van de gebruikersoppervlakte
- Het verbeteren van de kwaliteit van objectgegevens
- Toepassen van voormelden om uitvoering te geven aan een betere registratie van secundaire objectkenmerken

### Waardering gebruiksoppervlakte

De Waarderingskamer heeft als doelstelling geformuleerd dat in 2022 alle woningen op basis van gebruiksoppervlakte worden gewaardeerd in plaats van op inhoud. Het project wat hiervoor is opgestart loopt enigszins voor op planning waardoor in 2019 een verschuiving van het budget heeft plaatsgevonden. Het totaal van het projectbudget blijft ongewijzigd.

### Voormelden 2019

Medio 2019 zijn voormeldingen verstuurd naar de eigenaar van een woning verdeeld over de 6 gemeenten. Alle eigenaren van een woning die de voormelding invullen, ontvangen in Q4 de voorlopige WOZ waarde van hun woning voor 2020. Met het voormelden wordt beoogd de kwaliteit van de data (secundaire kenmerken) waarop de WOZ waarde is gebaseerd, te verbeteren. Er zijn in 2019 in totaal 3.072 ingevulde voormeldingen retour ontvangen van de verzonden 20.486 stuks. Met een respons van 15% zijn we niet tevreden, we hadden op meer gehoopt. De komende periode gaan we nadenken hoe we dit percentage kunnen verhogen.

### Historische gegevens LV-WOZ

De waarderingskamer heeft aangegeven dat het noodzakelijk is dat GBLT de historische gegevens van de zes deelnemende gemeenten minimaal vanaf belastingjaar 2011 aan de LV WOZ levert. Dat betreffen de gegevens van de individuele gemeenten uit de periode van toetreding tot GBLT. In overleg met de softwareleverancier Centric zal deze exercitie plaatsvinden in kwartaal 2 van 2020. Hiertoe zal een projectorganisatie in het leven worden geroepen. De waarderingskamer heeft ingestemd met de planning. De geraamde en noodzakelijke kosten zijn begroot op € 60.500,- inclusief btw en worden verrekend met de jaarrekening 2020.

## 1.4 Risicomanagement

De doorontwikkeling van risicomanagement ziet toe op een (uniforme) werkwijze en borging volgens de PDCA-cyclus. De afgelopen periode zijn daar weer een aantal stappen in gezet.

### Waar staan we nu met risicomanagement

De volledigheid van de huidige risicomatrix is voor een groot aantal processen beoordeeld. Vanuit de doelstelling van het (deel)proces zijn mogelijke risico's geïventariseerd. Inmiddels zijn de risico's bij het opleggen en innen van belastinggelden en de uitvoering van de wet WOZ (voor onze 6 gemeentelijke deelnemers) geactualiseerd. Ook de risico's voor de processen rondom het klantcontact, de dataverwerking en fraude zijn beoordeeld en indien nodig aangescherpt. Later dit jaar worden de risico's van de overige processen geëvalueerd zodat eind 2019 de risico's en beheersmaatregelen voor alle processen van GBLT inzichtelijk zijn. Dit vormt een goede basis voor de doorontwikkeling van risicomanagement waarbij continu samenwerking en afstemming is tussen de proceseigenaren, de adviseur risicomanagement en de interne auditor.

Voor de key-risks die al zijn beoordeeld, is in de onderstaande tabel de verdeling van bruto risico's weergegeven.

NR	Key risk	AANTAL Risico's	Laag	Midden	Hoog
1	Continuïteit en informatieveiligheid	Ntb			
2	Onvolledige/onjuiste/niet tijdige dataverwerking	12	4	1	7
3	Onvolledige/onjuiste/niet tijdige oplegging	31	13	10	8
4	Onvolledige/onjuiste/niet tijdige inning	14	9	4	1
5	Onvolledige/onjuiste/niet tijdige afhandeling klantreacties	14	1	10	3
6	Onvolledige/onjuiste/niet tijdige verantwoording	Ntb			
7	Bedrijfsvoering (nu alleen fraude)	30	21	7	2

Voor alle gesignaleerde bruto risico's zijn beheersmaatregelen opgesteld. Dit leidt uiteindelijk tot een acceptabel netto risico. Hierdoor worden de deelprocessen in opzet voldoende beheerst. Later worden bestaan en werking van deze beheersmaatregelen getoetst.

### Triple E

Uiteindelijk wil GBLT procesmatig werken met oog voor de risico's in de processen. De uitvoering van deze processen willen we lean doen en daarbij de beschikbare capaciteit optimaal inzetten waar nodig. Met als doel maximaal aan de wensen van de (interne of externe) klant te voldoen. Om dit te bereiken is gestart met het werken volgens de zogenaamde Triple E systematiek. Het betreft een intern ontwikkelde methodische aanpak voor procesmatig werken waarbij naast kwaliteit ook rekening wordt gehouden met risico's en capaciteitsmanagement.

Triple E staat voor:

- Eenvoudig: transparante en eenvoudige processen;
- Eenduidig: volgens de afgesproken manier;
- Effectief: op efficiënte wijze leveren wat de klant wil en altijd zoeken naar verbetering.

Twee (deel)processen; gebruikersbelastingen voor natuurlijke personen (woningen) en kwijtschelding, zitten in de afrondende fase. Op basis van deze processen vindt een evaluatie plaats van de Triple E systematiek. Eventuele aanpassingen uit deze evaluatie worden meegenomen voor het vervolg. Uiteindelijk komen alle processen aan bod.

Naast aandacht voor de 'harde kant' (de zogenaamde hard controls) zoals processen en procedures is blijvend aandacht voor de 'zachte kant' (de zogenaamde soft controls) zoals risicobewustzijn, communicatie en onderling vertrouwen (cultuur). Zijn mensen bereid risico's te signaleren? Zijn ze zich hier überhaupt van bewust? Deze soft controls komen tijdens Triple E aan bod. Ook tonen wij sinds kort informatie op de narrowcasting om de bewustwording binnen de organisatie te vergroten.

## **1.5 Overige thema's uit de reguliere bedrijfsvoering**

Naast de speerpunten uit de begroting 2019 zijn er nog een aantal thema's en ontwikkelingen in de bedrijfsvoering die van belang zijn om over te rapporteren. Dit betreffen de onderwerpen bezwaren en beroepen, klantcontacten, kwijtschelding, klachten en inkoop en aanbesteden. De stand van zaken met betrekking tot deze onderwerpen komt in deze paragraaf aan bod.

### **BEZWAREN EN BEROEPEN**

#### **Bezwaar en beroep WOZ**

In 2019 zijn tot nu toe meer bezwaarschriften ontvangen dan in 2018. Op dit moment is tegen 5.138 objecten bezwaar ingediend. Ten opzichte van het gehele belastingjaar 2018 (stand t/m 31 augustus 2019) zijn er 816 objecten meer in bezwaar. Van de meer objecten in bezwaar zijn 357 objecten afkomstig van een juridisch adviesbureau (NCNP). Bij de evaluatie van de bezwaren 2019 onderzoeken we zover als mogelijk wat de reden van de toename van het aantal bezwaren is. Dit onderzoek zal in Q4 worden uitgevoerd. De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt volgens planning, inmiddels is 61% van de bezwaarschriften afgehandeld. Dit resulteert in dat voor 2019 de beroepsprocedures eerder aanvangen. De afhandeling van de beroepen verloopt volgens planning.

De tabellen met de overzichtsaantallen voor de bezwaren en beroepen WOZ zijn samengenomen met de tabellen van de overige heffingen. Deze tabellen worden bij het hiernavolgende onderdeel 'Bezwaar en beroep overige heffingen' weergegeven.

#### **Onderzoek NCNP**

Bij de analyse van de bezwaren 2018 is aangegeven dat onderzocht zal worden wat de reden is waarom belanghebbenden kiezen voor een NCNP bureau. Dit onderzoek is in de afrondende fase en zal gelijktijdig met deze bestuursrapportage aan het bestuur worden aangeboden.

Daarnaast werkt GBLT samen met andere belastingkantoren en de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen om te bezien hoe het gebruik van NCNP bureaus teruggedrongen kan worden. Te denken valt aan maatregelen rondom communicatie, het indienen van bezwaar, het horen, wel of geen in pandige opname, tekstblokken en vergoeding van proceskosten.

#### **Bezwaar en beroep overige heffingen**

GBLT heeft in 2019 12 % minder heffingsbezwaarschriften ontvangen ten opzichte van dezelfde periode in 2018. Het aantal ontvangen invorderingsbezwaren is nagenoeg gelijk aan 2018. De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt volgens planning binnen de 12 weken termijn. Naast de reguliere bezwaarschriften zijn er een tweetal specifieke projecten.

### Bezwaarschriften wegen

De afhandeling van de bezwaarschriften wegen neemt meer tijd in beslag dan verwacht. De planning is dat alle bezwaarmakers in het derde kwartaal een inhoudelijk bericht hebben gehad over de afhandeling en de bezwaarschriften eind 2019 volledig afgehandeld zijn.

### Bezwaarschriften zorginstellingen over klasse-indeling zuiveringsheffing

GBLT heeft op dit moment bijna 200 bezwaarschriften ontvangen van zorginstellingen over meerdere belastingjaren en adressen. De bezwaarschriften gaan over indeling in een andere klasse van verpleeghuizen voor de zuiveringsheffing, De aanleiding van deze bezwaarschriften is een uitspraak van het gerechtshof. De bezwaarschriften zijn veelal ingediend door NCNP bureaus. De afhandeling is complex en tijdrovend en is daarom als project opgepakt. Het financiële risico is 35% van het aanslagbedrag en daarbovenop de kostenvergoeding aan de NCNP-bureaus.

Bezwaarschriften Ontvangen in jaar	onderhanden werk vorig jaar	ontvangen lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt	onderhanden werk
heffingsbezwaren	769	20.882	21.651	19.598	2.053
invorderingsbezwaren	1.386	2.346	3.732	3.248	484
WOZ-bezwaren*	121	5.802	5.923	3.753	2.170
<b>totaal</b>	<b>2.276</b>	<b>29.030</b>	<b>31.306</b>	<b>26.599</b>	<b>4.707</b>

Bezwaarschriften Heffingsjaar t en t-1	ontvangen bezwaren per heffingsjaar	verwerkt	toekennen %	afwijzen %	onderhanden werk
2019					
heffingsbezwaren	11.192	9.905	71,0%	29,0%	1.190
WOZ-bezwaren*	5.138	3.139	37,2%	62,8%	1.999
2018					
heffingsbezwaren	21.684	21.237	74,0%	26,0%	530
WOZ-bezwaren*	4.322	4.210	37,0%	63,0%	112
<b>totaal</b>	<b>42.336</b>	<b>38.491</b>			<b>3.831</b>

\* Voor de bezwaren WOZ zijn de aantallen op basis van objecten.

## 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
<b>heffen/ invordering</b>					
beroepen	64	52	116	74	42
hoger beroepen	8	5	13	5	8
cassatie	1	2	3	1	2
<b>totaal</b>	<b>73</b>	<b>59</b>	<b>132</b>	<b>80</b>	<b>52</b>
<b>WOZ*</b>					
beroepen	112	145	257	136	121
hoger beroepen	41	10	51	15	36
cassatie	1	0	1	1	0
<b>totaal</b>	<b>154</b>	<b>155</b>	<b>309</b>	<b>152</b>	<b>157</b>

\* Voor de beroepen WOZ zijn de aantallen op basis van objecten.

In totaal zijn er 52 verschillende beroepszaken heffen/invordering in de BIZ.

Op 22 augustus 2019 heeft de rechtbank uitspraak gedaan in de lopende BIZ-beroepen voor het heffingsjaar 2018. De rechtbank heeft de beroepen gegrond verklaart en de aanslagen vernietigd. De rechtbank oordeelt dat de BIZ-bijdragen in de begroting niet in overheersende mate strekken ter bestrijding van de kosten die verbonden zijn aan de activiteiten die zijn gericht op het bevorderen van de leefbaarheid of de veiligheid in de bedrijveninvesteringszone of de ruimtelijke kwaliteit of de economische ontwikkeling van de bedrijveninvesteringszone (BI-zone). De mogelijke financiële gevolgen 2018 en 2019 zijn ca. € 200.000.

In overleg met één waterschap heeft GBLT beroep in cassatie ingesteld bij de Hoge Raad der Nederlanden tegen een uitspraak van het gerechtshof. Het betreft een zaak over de zuiveringsheffing bedrijfsruimte met een vergrijpboete voor het heffingsjaar 2009. Het gedingbedrag in cassatie bedraagt in totaal € 1,1 miljoen. De Hoge Raad heeft nog geen uitspraak gedaan.

### Proceskostenvergoeding

In Berap I informeerden wij u over de toename van het aantal NCNP bezwaren ten opzichte van 2018 en het risico dat er mogelijk een overschrijding komt op het toegekende budget. Op basis van de kengetallen tot en met augustus 2019 over de jaren 2017-2019, is een voorlopige prognose gemaakt van de verwachte kostenvergoeding in de bezwaarfase. Hieruit is naar voren gekomen dat we verwachten € 50.000 meer nodig te hebben dan begroot. In deze voorlopige prognose is geen rekening gehouden met nog te verwachten kosten uit beroepsprocedures alsmede nog te verwachten bezwaarschriften. Bij de jaarrekening over 2019 wordt duidelijk wat de meerkosten zullen zijn.



## KLANTCONTACTEN

De volgende tabel geeft de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoongesprekken en de telefonische bereikbaarheid van de eerste 8 maanden van 2018 en 2019 aan. Daaronder is een overzicht opgenomen van de digitale contacten in dezelfde periode.

<u>telefonisch</u>	2019	2018
inkomende telefoontjes	156.728	150.766
beantwoorde telefoontjes	143.098	134.007
servicelevel bereikbaarheid	91%	89%

De ingekomen telefoontjes in de eerste acht maanden van 2019 zijn 4% gestegen ten opzicht van dezelfde periode in 2018. De belangrijkste oorzaken zijn:

- GBLT handelt de communicatie na hernieuwde bevelen met klanten sinds dit jaar zelf af. Dit was voorheen uitbesteed.
- Betalingsregelingen kunnen niet meer in Mijnloket door selfservice geregeld worden, dit heeft een technische oorzaak. Klanten moeten nu altijd bellen voor een betalingsregeling. Op dit moment wordt aan een oplossing gewerkt.
- Meer klanten belden voor de status van hun kwijtscheldingsverzoek in de eerste 4 maanden, omdat voor een deel van de klanten het verzoek van 2018 nog in behandeling was.

Het percentage beantwoorde telefoontjes in de eerste acht maanden van 2019 ten opzichte van 2018 is toegenomen van 89% naar 91%.

<u>digitaal</u>	2019	2018
aantal bezoekers website GBLT	425.789	384.862
Berichtenbox van Mijn Overheid	800.234	789.352
overige (digitale) kanalen GBLT	271.294	286.692
<b>totaal</b>	<b>1.497.317</b>	<b>1.460.906</b>

Het aantal bezoekers van onze website is met meer dan 10% gestegen. Het gebruik van Mijn Overheid is beperkt gestegen. We zien daarnaast in de overige (digitale) kanalen een daling.

## KWIJTSCHELDING

In onderstaande tabellen ziet u het verloop van de werkvoorraad kwijtscheldingsverzoeken tot eind augustus 2019. De verzoeken van gemeenten en waterschappen zijn afzonderlijk weergegeven.

Voor beide categorieën deelnemers geldt dat de aantallen binnenkomend lopend jaar hoger zijn dan in dezelfde periode van het afgelopen jaar. Deze hoger onderhanden werkvoorraad is het gevolg van de in 2018 gewijzigde procedure voor een aanvraag kwijtschelding: de verkorte aanvraag kwijtschelding. Door technische problemen is in 2018 een achterstand in te behandelen verzoeken ontstaan. Deze werkvoorraad is conform eerder gemaakte afspraken vóór 1 mei 2019 weggewerkt.

Omdat veel verzoeken in de periode januari – april 2019 zijn afgewezen wegens het niet verstrekken van alle benodigde gegevens, heeft een groot deel van deze aanvragers in 2019 alsnog een nieuw verzoek ingediend. Deze (in 2019 ingediende) verzoeken hebben betrekking op de in 2018 opgelegde aanslag. Dit veroorzaakt een hoger aantal te behandelen verzoeken in 2019.

Het huidige onderhanden werk is overeenkomstig de stand van augustus van voorgaand jaar. De onderhanden werk beroepen is nog wel hoger in vergelijking met dezelfde periode afgelopen jaar. Ook dit is het gevolg van de in 2019 behandelde verzoeken die betrekking hadden op 2018. Het aantal ingediende beroepen in 2019 is hierdoor hoger en de behandeling hiervan vindt nu op een later moment in het jaar plaats.

Gemeenten	onderhanden werk vorig jaar	ontvangen lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt lopend jaar	onderhanden werk
verzoeken	513	8.709	9.222	7.087	2.135
beroepen	70	236	306	187	119

Waterschappen	onderhanden werk vorig jaar	ontvangen lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt lopend jaar	onderhanden werk
verzoeken	4.537	97.734	102.271	81.768	20.503
beroepen	376	1.176	1.552	960	592

Het hogere aantal beroepen heeft ertoe geleid dat niet alle beroepen binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld (10–15%). Op dit moment wordt met hulp van externe ondersteuning deze achterstand weggewerkt.

#### **Beëindiging samenwerking met gemeenten**

Met ingang van 1-1-2020 behandelt GBLT zelf alle verzoeken om kwijtschelding. Alle DVO's met deze gemeenten (niet zijnde deelnemer in GBLT) worden beëindigd en met alle contractpartners worden afspraken gemaakt over de communicatie naar de klant. De door GBLT zelf te behandelen verzoeken om kwijtschelding gaan hierdoor komend jaar toenemen. Op dit moment zijn de voorbereidingen in volle gang om deze verzoeken in de reguliere werkprocessen op te nemen.

#### **KLACHTEN**

Van de 261 ontvangen klachten in de periode van januari tot en met augustus 2019 zijn er 20 formeel afgehandeld. Van deze klachten zijn er 11 gegrond verklaard. Bij de overige afgehandelde klachten is op informele wijze tot een oplossing gekomen.

Ten opzichte van 2018 is het aantal ontvangen klachten gedaald (393 ontvangen klachten in de eerste acht maanden van 2018). Ook is het aantal formeel afgehandelde klachten gedaald (47), evenals het aantal klachten dat gegrond is verklaard (22).

De Nationale Ombudsman heeft in het eerste half jaar van 2019 39 klachten over GBLT ontvangen en had nog twee klachten van 2018 in behandeling. Van deze klachten heeft de Nationale Ombudsman er 36 niet in behandeling genomen, bijvoorbeeld omdat niet eerst een klacht is ingediend bij GBLT of omdat het inhoudelijk geen (bejegeningen) klacht is. Vier klachten zijn via interventie tussentijds opgelost en één klacht is nog in behandeling.

## **INKOOP EN AANBESTEDEN**

Wij willen de inkoopketen opnieuw doordenken en kijken welke verbeteringen mogelijk zijn. Een interne quick-scan van de aanbestedingen laat zien dat leveranciers in afnemende mate bereid zijn om aan de eisen en strakke standaardvoorwaarden van GBLT te voldoen. Dat leidde relatief vaak tot slechts één of geen inschrijvingen. Dan verdwijnt het doel van aanbesteden buiten beeld; doelmatig ruimte bieden voor concurrentie en innovatie. Veel werk en weinig voordeel. Daarnaast overwegen we hoe we contractmanagement professionaliseren, binnenshuis en of in samenwerking met onze (vaste) externe inkooppartner. Die keuzes willen we zorgvuldig maken met een lange termijn perspectief. We verwachten besluitvorming in het eerste kwartaal 2020. Voor de korte termijn is een deskundige ingehuurd om de contractrelatie voor de belastingapplicatie in te richten.

## 2 Belastingopbrengsten

### 2.1 Waterschapsbelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 31 augustus 2019 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2019 voor de waterschapsdeelnemers weergegeven.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2018	Realisatie tot en met 31-aug-18	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2018	Kerncijfers begroting 2019	Realisatie tot en met 31-aug-19	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2019
<b>zuiveringsheffing</b>						
woonruimten	181.885	177.706	98%	187.832	185.209	99%
bedrijfsruimten	72.430	71.405	99%	78.995	78.678	100%
<b>totaal zuiveringsheffing</b>	<b>254.315</b>	<b>249.110</b>	<b>98%</b>	<b>266.827</b>	<b>263.887</b>	<b>99%</b>
<b>watersysteemheffing</b>						
verontreinigingsheffing woonruimten	584	546	94%	608	614	101%
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	1.013	353	35%	1.241	590	48%
ingezetenen	99.015	97.643	99%	106.064	105.368	99%
gebouwd	139.395	135.248	97%	141.974	141.806	100%
ongebouwd	35.893	34.094	95%	37.389	34.068	91%
ongebouwd wegen	5.404	5.428	100%	6.084	2.185	36%
ongebouwd natuurterreinen	1.639	1.626	99%	1.879	1.182	63%
<b>totaal watersysteemheffing</b>	<b>282.942</b>	<b>274.939</b>	<b>97%</b>	<b>295.240</b>	<b>285.813</b>	<b>97%</b>
<b>totaal belastingopbrengst</b>	<b>537.257</b>	<b>524.049</b>	<b>98%</b>	<b>562.067</b>	<b>549.700</b>	<b>98%</b>

In de eerste acht maanden van het jaar is prioriteit gegeven aan het opleggen van de primaire kohieren voor het heffingsjaar 2019.

In bovenstaande tabel is een vergelijking weergegeven met de realisatiecijfers tot en met augustus 2018 van belastingjaar 2018. De procentuele realisatie is ten opzichte van de begroting van vorig jaar gelijk. In absolute zin is in 2019 € 25,6 mln. meer opgelegd.

Het percentage realisatie ongebouwd wegen blijft achter ten opzichte van vorig jaar. Dit heeft twee oorzaken:

1. In de eerste twee primaire kohieren voor de watersysteemheffing gebouwd / ongebouwd waren de percelen wegen nog geblokkeerd vanwege het aanpassen van de tariefdifferentiatiekaarten (TDK). In september worden deze aanslagen verzonden.
2. Door de uitspraak van de Hoge Raad in de procedure wegen over welk oppervlak van de wegen in de aanslag betrokken kan worden, heeft er een verschuiving plaatsgevonden van oppervlakte wegen naar oppervlakte ongebouwd en ongebouwd natuur. Bij het opstellen van de begrotingen 2019 is hier geen rekening mee gehouden. In onderstaande tabel worden de verschuivingen per waterschap inzichtelijk gemaakt.

Categorie	WVAVE	WRIJ	WVS	WDOD	WZZL
Ongebouwd (ha)	4.145	3.502	4.492	4.774	3.722
Natuur (ha)	-93	394	277	2	-62
Wegen (ha)	-4.052	-3.896	-4.769	-4.776	-3.660
Totaal	0	0	0	0	0
Percentage afname wegen t.o.v. totaal areaal	-35%	-43%	-40%	-47%	-50%

Uit de tabel blijkt dat op hoofdlijnen de toename van het areaal ongebouwd ongeveer gelijk is aan de afname van het areaal wegen. Het areaal wegen wat aangeslagen kan worden neemt af (-) en het areaal ongebouwd neemt toe (+). Door het verschil in tarief is het aanslagbedrag lager.

In de tabel is ook een regel 'Percentage afname wegen t.o.v. totaal areaal' opgenomen. Dit percentage brengt tot uitdrukking met hoeveel procent het oorspronkelijke totale areaal wegen is afgenomen ten gevolge van de uitspraak wegen door de Hoge Raad.

De afname van het areaal wegen verschilt per waterschap en ligt in de range van -35% tot -50%. Bij de kerncijferbesprekingen voor 2020 en het opstellen van de prognoses voor 2019 wordt met deze verschuivingen rekening gehouden.

## 2.2 Gemeentebelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 31 augustus 2019 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2019 voor de gemeentelijke deelnemers weergegeven.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2018	Realisatie tot en met 31-aug-18	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2018	Kerncijfers begroting 2019	Realisatie tot en met 31-aug-19	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2019
<b><u>onroerendezaakbelasting</u></b>						
eigenaren woonruimten	35.633	35.933	101%	37.072	37.429	101%
eigenaren niet woonruimten	21.620	21.859	101%	22.360	22.397	100%
gebruikers niet woonruimten	14.015	13.994	100%	14.739	14.808	100%
<b>totaal onroerendezaakbelasting</b>	<b>71.267</b>	<b>71.786</b>	<b>101%</b>	<b>74.171</b>	<b>74.633</b>	<b>101%</b>
<b><u>overige heffingen/belastingen</u></b>						
rioolheffing	15.028	14.866	99%	15.813	15.372	97%
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	24.154	23.437	97%	24.645	24.604	100%
diftar	1.408	0	0%	1.241	0	0%
hondenbelasting	901	918	102%	568	553	97%
toeristenbelasting	1.482	878	59%	1.594	1.025	64%
overige heffingen	1.932	1.651	85%	1.859	1.595	86%
<b>totaal overige heffingen/belastingen</b>	<b>44.905</b>	<b>41.750</b>	<b>93%</b>	<b>45.721</b>	<b>43.150</b>	<b>94%</b>
<b>totale belastingopbrengst</b>	<b>116.173</b>	<b>113.536</b>	<b>98%</b>	<b>119.892</b>	<b>117.783</b>	<b>98%</b>

In de tabel wordt een vergelijking weergegeven met de realisatiecijfers tot en met augustus voor de jaren 2018 en 2019. Ten opzichte van vorig jaar is de totale realisatie nagenoeg gelijk. De producties van de aanslagoplegging voor de verschillende belastingsoorten zijn conform planning opgelegd zonder noemenswaardige verstoringen.

In september versturen wij volgens planning de aanslagen forensenbelasting. Over het geheel genomen kunnen we concluderen dat aanslagen tijdig en nagenoeg volledig zijn opgelegd. De aankomende maanden wordt in maandelijkse producties, op basis van volledigheid- en leegstandscontroles, toegewerkt naar een volledige aanslagoplegging voor de heffingsplichtige objecten.

Volgend jaar worden de aanslagen Diftar opgelegd voor het heffingsjaar 2019 op basis van het aantal ledigingen en de voorlopige aanslagen toeristenbelasting 2019 definitief gemaakt na beoordeling van de aangiftes.

### 3 Financiële rapportage

In dit hoofdstuk zetten we op hoofdlijnen de financiële exploitatiegegevens van GBLT uiteen. De lasten en baten per 31 augustus 2019 zijn in onderstaande tabel opgenomen. De kolommen laten de begroting 2019, de begroting 2019 na wijziging, de realisatie tot en met 31 augustus 2019 en de prognose einde boekjaar 2019 zien.

*bedragen in € x 1.000*

	begroting 2019	begroting 2019 na wijziging	realisatie 2019 t/m 31-aug	Prognose einde boekjaar
<b>LASTEN</b>				
Rente en afschrijvingen	961	468	266	427
Personeelslasten	12.929	14.008	8.873	13.947
Goederen en diensten van derden	8.231	8.143	5.265	8.366
Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien	200	200	0	0
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>22.321</b>	<b>22.819</b>	<b>14.404</b>	<b>22.740</b>
<b>BATEN</b>				
Goederen en diensten aan derden	18.511	18.519	13.889	18.519
Personeelsbaten	0	0	30	41
Bijdragen van derden	0	300	327	432
Waterschap- en gemeentebelastingen	3.810	4.000	1.586	4.500
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>22.321</b>	<b>22.819</b>	<b>15.832</b>	<b>23.492</b>
<b>RESULTAAT</b>				<b>752</b>

Hieronder lichten we op hoofdlijnen afwijkingen toe op prognose einde boekjaar afgezet tegen de gewijzigde begroting 2019.

#### Wet Digitale Overheid

In de begroting 2019 na wijziging is uitgegaan van de oorspronkelijk begrote kosten voor de WDO van € 750.000. Op basis van de ontvangen eindafrekening over 2018 is op te maken dat naar alle waarschijnlijkheid de gemaakte kosten over 2019 lager zullen uitvallen. Vooralsnog gaan we uit van het begrote bedrag en is 40% van dit bedrag doorbelast aan het gemeentefonds.

#### Personeelskosten

De op handen zijnde uitbreiding voor de functies van Fiscaal juridisch medewerker en I-adviseur heeft langer op zich laten wachten. De functies zijn nog niet helemaal ingevuld waardoor een deel van het begrote bedrag niet volledig benut zal worden.

#### Personeelsbaten

In verband met een uitkering zwangerschapsverlof en opbrengsten vanuit detachering is er inmiddels een bedrag van € 30.000 als opbrengst gegenereerd en loopt dit jaar naar verwachting op tot circa € 41.000.

**Invorderbaten**

De afdeling innen heeft haar proces opnieuw ingericht. Door deze gewijzigde inrichting is ook de berekeningssystematiek aangepast. Het betekenen van het hernieuwd bevel tot betalen is nu op een andere wijze meegenomen in het invorderproces en zorgt voor hogere invorderbaten.

**Bijdrage derden**

We hebben een bedrag van € 51.000 ontvangen wat is overgebleven uit een samenwerkingsverband en er zijn werkzaamheden uitgevoerd voor 2 gemeentelijke deelnemers en alle waterschappen. Daarnaast is de bijdrage vanuit het gemeentefonds hierin meegenomen (WDO).

**NCNP**

In de eerste bestuursrapportage van dit jaar is voorgesteld om een risicopost mee te nemen van € 50.000. Zoals verwacht is deze risicopost ingezet en meegenomen in de prognose einde jaar. Hiermee komen de kosten voor de NCNP-bezwaren in totaal op een bedrag van € 406.000 wat ten laste komt van de gemeentelijke deelnemers.





gemeente- en  
waterschapsbelastingen