

Concept Bestuursrapportage

2019-1

DB



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

Bestuurlijke samenvatting		3
Leeswijzer		5
1 Bedrijfsvoering		6
<i>1.1 Kwaliteit van dienstverlening</i>	<i>6</i>	
<i>1.2 Aanbesteding belastingpakket</i>	<i>13</i>	
<i>1.3 Ontwikkelingen waarderen</i>	<i>13</i>	
<i>1.4 Risicomanagement</i>	<i>15</i>	
<i>1.5 Overige thema's uit de reguliere bedrijfsvoering</i>	<i>16</i>	
2 Belastingopbrengsten		21
<i>2.1 Waterschapsbelastingen</i>	<i>21</i>	
<i>2.2 Gemeentebelastingen</i>	<i>22</i>	
3 Financiële rapportage		23

Bestuurlijke samenvatting

Belastinguitvoering en verantwoording (operationeel plan)

De productie van aanslagen en invorderdocumenten verloopt volgens plan. Er zijn geen bijzonderheden te melden in het proces van heffen en innen. De belastingverantwoordingen laten een voorspoedige prognose zien.

In het klantcontactcentrum hebben we meer moeite om te voldoen aan de verwachtingen, van de burger en van onszelf. De bereikbaarheid ligt in het eerste kwartaal onder de afgesproken 90%. Wisselingen in de bezetting en een hoog ziekteverzuim in de frontoffice zijn de belangrijkste redenen die er voor zorgen dat onze bereikbaarheid onder druk staat. Dat weerspiegelt zich ook in de kostenontwikkeling van dat proces. Wij willen geen concessies meer doen aan de kwaliteit. Dat betekent voldoende gespreksduur om de klant in een keer goed en volledig vooruit te helpen.

De ontvangst van aanvragen kwijtschelding en bezwaren liggen voor ten opzichte van vorig jaar. Het aantal bezwaren tegen de WOZ-waardering is weer iets gestegen, waaronder de no-cure-no-pay bezwaren. Dat is in lijn met de landelijke ontwikkeling.

Verbetering van de bedrijfsvoering (tactisch plan)

De begroting 2019 benoemt de belangrijkste voorgenomen verbeterprojecten. Daar komt nog bij een permanente stroom aan grote en kleine veranderingen die op GBLT afkomt, vanuit de organisatie of van buitenaf. Reden voor GBLT om ook te investeren in sturingsmechanismen als Agile en portfoliomanagement. Het werken met een portfolio en met kwartaalplanningen wordt steeds meer routine. Maar we willen het nog beter doen, ook om de capaciteitswisselingen beter te plannen. We zijn er helaas nog niet in geslaagd om onze organisatie te versterken met een professional op het gebied van projectsturing.

Twee projecten beheersen de bestuurlijke aandacht het meest. Dat is het concept Klantreis met als onderdeel sociaal invorderen en daarnaast de aanbesteding van het belastingpakket. De aanbesteding verloopt volgens plan; eind mei is de tender gepubliceerd. De proeftuin sociaal invorderen levert de eerste resultaten. De bestuurlijke instemming wordt afgerond in juli.

Niet genoemd in de begroting, maar wel belangrijk voor de gemeentelijke deelnemers is de verplichte aanlevering van historische waardegegevens aan de LV-WOZ. De plicht ligt bij GBLT, maar de gegevens zijn indertijd niet overgedragen aan GBLT. Het lijkt er op dat de softwareleverancier een geautomatiseerde oplossing heeft die het aanvullen van de historische gegevens mogelijk maakt.

Strategische ontwikkeling

De strategische consultatie onder de deelnemers is gestart, met als doel om een toekomstvisie op samenwerken te verwoorden voor GBLT. De bestuurlijk afronding voorzien we in het derde kwartaal.

Bij de waterschappen zijn na de verkiezingen de nieuwe besturen aangetreden. Dat heeft niet geleid tot grote verschuivingen in de vertegenwoordiging in het algemeen bestuur van GBLT. In juli wordt wel een vernieuwd dagelijks bestuur verkozen.

De bestuurlijke cyclus is belangrijk versneld door het tegelijkertijd opleveren van zowel de jaarstukken 2018, de kadernotitie 2020–2024 als de begroting 2020. De inhoudelijke ontwikkelingen liggen in lijn met de verwachtingen. Aan de deelnemers is gevraagd naar hun zienswijze daarop en op de (autonome) kostenstijgingen. Het geprognosticeerde exploitatieresultaat voor 2019 sluit daarbij aan. Een begrotingswijziging wordt gevraagd voor aanpassingen die in de begroting 2020 al zijn gemeld. Voor het overige zijn er nog geen afwijkingen die niet binnen de begroting kunnen worden opgevangen.

Leeswijzer

Voor u ligt de eerste bestuursrapportage van 2019. Deze bestuursrapportage gaat over de uitvoering van de begroting 2019 tot en met 31 mei 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 achtereenvolgens zetten. Daarnaast zijn er in de begroting 2019 nog een aantal belangrijke ontwikkelingen voorzien. In dit hoofdstuk rapporteren we over 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

- We maken het concept klantreis structureel onderdeel van onze klantprocessen.
- Digitale zelfservice voor burgers en bedrijven.
- We gaan in gesprek over de wijze van incasseren.

Klantreis structureel onderdeel van onze klantprocessen

Klanttevredenheidsonderzoek

Eind eerste kwartaal zijn wij gestart met een klanttevredenheidsonderzoek naar onze telefonische dienstverlening. Daarnaast loopt sinds vorig jaar het klanttevredenheidsonderzoek naar onze website. We gebruiken de aanbevelingen en voorgestelde verbeteringen van onze klanten om onze dienstverlening naar een hoger niveau te tillen. Zo hebben wij onder andere:

- de website verbeterd. We hebben veelgestelde vragen toegevoegd, de vindbaarheid van informatie verbeterd en pagina's herschreven;
- een onderzoek ingesteld of een E-formulier een passend alternatief is voor een e-mailadres;

In de tweede bestuursrapportage van dit jaar gaan we de uitkomsten, cijfers, van het klanttevredenheidsonderzoek presenteren.

Kennisbank

Sinds 1 januari 2019 is een kennisbank operationeel voor de medewerkers van het klantcontactcentrum. Dit is de centrale digitale plek waar alle actuele informatie voor de medewerker staat en gebruikt wordt bij klantcontacten. We constateren nu al dat de kennisbank zorgt voor een verkorting in het opleiden van nieuwe medewerkers. Uit een eerste evaluatie van het gebruik komt naar voren dat medewerkers de kennisbank een 7 uit 10 geven. Zij onderschrijven dat de kennisbank:

- één duidelijke plek biedt voor alle actuele informatie voor het beantwoorden van klantvragen;
- ondersteuning biedt bij het behandelen van klantvragen.

We werken continu aan het verbeteren en uitbreiden van informatie, zodat de kennisbank de medewerker optimaal kan blijven ondersteunen.

Verbeteracties uit klantreisonderzoek 2018

In 2019 zijn we gestart met het uitvoeren van het plan van aanpak van drie verbeteracties voortkomend uit het klantreisonderzoek in 2018:

- klantgericht denken: wij werken vanuit de mogelijkheden, niet vanuit de beperkingen;
- duidelijke aanslagbiljetten: communicatie is kort en bondig, geschreven vanuit de klantvraag;
- klantgerichte website: laagdrempelig contact op momenten die de klant kiest.

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. medewerkerssessies 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 vier is doorlopen. Bij stap vier is door het klantpanel waardevolle feedback gedeeld, waarmee wij onze servicebeloften én dienstverlening verder kunnen verbeteren. Stap vijf en zes ronden wij af in juni. In de tweede helft van 2019 gaan wij aan de slag met stap zeven tot en met negen.

Duidelijke aanslagbiljetten

Uit het klantreisonderzoek komt duidelijk naar voren dat GBLT nog veel kan winnen op het gebied van heldere communicatie. Op zich geen nieuws, we werken niet voor niets al enige tijd aan de invoering van taalniveau B1. De afgelopen periode zijn we gestart met het herontwerp van ons meest verstuurde document: het aanslagbiljet.

Met het vernieuwen van het aanslagbiljet willen we de klantvriendelijkheid verhogen en kosten besparen. De uitgangspunten voor het herontwerp:

- het biljet moet in één oogopslag duidelijk maken wat, wanneer en hoe de klant iets moet doen en op welke wijze (gevolg: minder fouten bij betalen, minder vragen voor het klantcontactcentrum);
- door beeldgebruik moet het biljet ook in één oogopslag duidelijk zijn voor mindertaligen, of klanten waarvan Nederlands niet de moedertaal is;
- de voorzijde van het biljet moet beperkt blijven tot de essentie. Informatie die niet essentieel is voor de betaling (waaronder de opbouw van het bedrag) wordt uiteraard nog wel weergegeven, maar nu aan de achterzijde (papieren biljet) of op de tweede pagina (digitaal biljet).

Inmiddels zijn de voorgestelde teksten afgestemd met de fiscaal juristen en is een conceptontwerp gemaakt door onze vormgevers. Een versie van het digitale en een versie van het papieren biljet zijn eind mei getest bij een klantpanel. De komende periode wordt gebruikt om de uitkomsten van de test te verwerken in een nieuwe versie van de aanslagbiljetten. Deze versie zullen wij ook delen met (de communicatieadviseurs van) de deelnemers. Daarna volgt de technische ombouw en vervolgens het implementatietraject.

Klantgerichte website

De voorbereidingen voor een nieuwe website zijn in volle gang. Om tot een programma van eisen te komen hebben wij de samenwerking gezocht met een hierin gespecialiseerde partij. Wij leggen nu de laatste hand aan de documenten voor de meervoudig onderhandse aanbesteding die gepland staat voor juli.

Digitale zelfservice voor burgers en bedrijven

De eIDAS-verordening (Electronic IDentification Authentication and trust Services) is een Europese verordening betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt. Deze verordening voorziet in een versterking en uitbreiding van de verworvenheden van die richtlijn en zorgt ervoor dat inwoners uit landen van de Europese Unie eenvoudiger overheidsdiensten in het buitenland kunnen afnemen. Sinds mei 2019 kunnen deze inwoners ook inloggen in de digitale balie van GBLT. Denk hierbij bijvoorbeeld aan buitenlandse eigenaren van vakantiehuisen in ons beheersgebied.

Vorig jaar hebben we ons systeem geschikt gemaakt voor het ontvangen en verwerken van e-facturen. In 2019 hebben we tot op heden van circa 20 leveranciers e-facturen ontvangen en verwerkt.

In gesprek over de wijze van incasseren

Tijdens de relatiedag 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. De eerste groep is in staat te betalen en doet dat in principe (vrijwel) altijd op tijd. Voor deze groep zoeken we vooral naar manieren om het (op tijd) betalen zo makkelijk en vriendelijk mogelijk te maken. Belangrijkste ontwikkeling hierin is het onderzoek naar de mogelijke invoering van een kosteloze betalingsherinnering voor een beperkt en specifiek deel van de groep. Hiervoor is een pilot uitgevoerd, waarvan de uitkomsten momenteel verwerkt worden. In de tweede helft van dit jaar zal hierover besluitvorming gevraagd worden aan het bestuur.

De tweede groep is in staat te betalen, maar doet dat niet of niet op tijd. Hiervoor is in de eerste helft van het jaar het bestaande proces op punten aangescherpt. We hebben onder andere het Hernieuwd Bevel nu ingevoerd voor alle dossiers. Dit ontvangt de klant als eerste stap naar externe dwanginvordering.

De derde groep is niet of nauwelijks in staat te betalen. Deze groep willen we persoonlijk en proactief benaderen: het sociaal incasseren. We benaderen de klant in eerste instantie telefonisch. Daar waar nodig gaan we op huisbezoek. Samen met de klant zoeken we daarbij naar een structurele oplossing. Op die manier willen we het aantal probleemdossiers omlaag brengen. Deze werkwijze hebben we in

de eerste helft van 2019 getest, met een positief resultaat. Op basis van de uitkomsten wordt het bestuur in juni/juli gevraagd in te stemmen met het structureel inzetten van deze nieuwe manier van werken.

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.
- Het verder volgen van de roadmap van Centric voor de aansluiting op de basisregistraties en het aanbesteden van het belastingpakket.

Wet Digitale Overheid

Voor het gebruik van de landelijke voorzieningen (waaronder MijnOverheid.nl en DigiD) maken we kosten die we doorbelasten aan onze deelnemers. Voor de gemeenten is ook in 2019 door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties besloten aan te sluiten bij dezelfde systematiek van afrekenen als vorig jaar. Dit betekent dat 40% van de totale kosten doorbelast mag worden aan het ministerie (en via het gemeentefonds verrekend wordt met de gemeenten).

Door het toenemende gebruik van de digitale mogelijkheden, gaan we er voor de toekomst van uit dat de kosten die hiermee gemoeid zijn gaan oplopen.

Professionaliseren van informatiemanagement en archieffunctie

Archieffunctie

In 2018 is onderzoek gedaan met als uitkomst het rapport 'Tussentijdse rapportage Informatie- en archiefbeheer (DIV) GBLT'. Dit rapport en de daarbij behorende uitkomsten zijn begin dit jaar in het dagelijks bestuur besproken. Uit dit rapport komt naar voren dat de mate waarin GBLT voldoet aan de archiefwetgeving voor 55% voldoende is. Voor 39% deels voldoende of aandachtspunten heeft en voor 6% onvoldoende is. De in het rapport genoemde aandachtspunten en tekortkomingen worden dit jaar weggewerkt.

Per 1 april is een recordmanager aangesteld. Hij is verantwoordelijk voor het oppakken van de aandachtspunten en tekortkomingen, maar ook voor de verdere inrichting en professionalisering van het informatie- en archiefbeheer binnen GBLT. Samen met een externe adviseur wordt gewerkt aan een voorstel voor de aanschaf van een documentmanagementsysteem. Het voornemen is een aanbesteding hiervoor op te starten in de tweede helft van 2019.

De afronding van de bewerking van de fysieke archiefbestanddelen is nog voor het einde van 2019 voorzien. Inmiddels is van de opgeslagen archieven 1083 meter bewerkt en inzichtelijk gemaakt, 18 meter te bewaren archieven is hiervan overgebleven. Dit archief wordt voorzien van een inventaris en na verloop van de termijn overgebracht naar het Historisch Centrum Overijssel.

Informatiemanagement

Er is een start gemaakt met het opstellen van de applicatie- en procesarchitectuur. De processen incident- en changemanagement zijn ingericht en operationeel. In de wijzigingsadviescommissie wordt een besluit genomen over de ingediende changeverzoeken. Wijzigingen met een grotere impact en met meer risico's en afhankelijkheden met andere projecten/wijzigingen, nemen wij op in het projectportfolio. Bij ieder project wordt bezien welke methode het beste past: de Prince2-methodiek, of een Agile-/ Leanwerkwijze. Het werken met een portfolio en met kwartaalplanningen wordt steeds meer routine. Op deze wijze krijgen wij steeds beter grip op de veranderagenda. Maar we willen het nog beter doen, ook om de capaciteitswisselingen beter te plannen. We zijn er helaas nog niet in geslaagd om onze organisatie te versterken met een professional op het gebied van projectsturing.

Privacy & informatiebeveiliging

Alle DigiD gebruikende organisaties, waaronder GBLT, moeten voldoen aan een beveiligingsnorm. Om dit te toetsen moeten we jaarlijks een ICT-beveiligingsassessment DigiD uitvoeren. Begin 2019 hebben we dit assessment met succes afgerond; GBLT voldoet ook dit jaar weer aan de beveiligingsnorm voor het gebruik van DigiD.

Inzet van geografische informatie

Eind juni 2019 wordt aan het managementteam een beleidskeuze voorgelegd op welke wijze geografische informatie ingezet en gebruikt wordt binnen GBLT. Ter voorbereiding van deze keuze loopt vanaf begin dit jaar een medewerker van GBLT stage bij Waterschap Vallei en Veluwe met de volgende stagedoelen:

1. praktijkervaring met GIS opdoen op het gebied van beheren, bewerken, analyseren en presenteren van gegevens op de geografische kaart;
2. kennis opdoen en visie ontwikkelen om een onderzoek binnen GBLT uit te kunnen voeren naar GIS (GIS implementeren, open source of gebruik maken van systeem van waterschap);
3. ontdekken hoe GBLT en de GIS-afdeling van de Waterschappen elkaar kunnen versterken. Welke data en vragen zijn er bij GBLT en welke data en vragen bij de Waterschappen. Zijn er win-win situaties?

Roadmap Centric voor de aansluiting op de basisregistraties en aanbesteden belastingpakket

Aanpassing berichtenverkeer GBA

In het voorjaar van 2019 hebben we het berichtenverkeer voor mutaties van persoonsgegevens (GBA) aangepast naar de laatste versie. Hiermee sluiten we aan op de landelijke standaarden en verbeteren we de uitwisselbaarheid van basis- en kernegegevens.

Aanbesteden belastingpakket

De activiteiten die tot op heden zijn uitgevoerd voor de aanbesteding van ons belastingpakket, zijn onder 1.2 opgenomen.

Uitbesteden ICT-diensten

Begin dit jaar zijn we gestart met het uitbesteden van de ICT-diensten aan KPN. Hierbij zet KPN de volledige infrastructuur over en gaat KPN het beheer uitvoeren. De reden voor het uitbesteden van de ICT-diensten is het verlagen van de kwetsbaarheid en het verhogen van de continuïteit en flexibiliteit. De planning is om in het vierde kwartaal van dit jaar over te gaan.

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

Bij de opleidingen van de GBLT Academie is voorrang gegeven aan de 7 e-learningmodules van de Basisopleiding. In totaal is er 525 maal een e-learningmodule gevolgd, door bijna alle medewerkers is de workshop over de AVG gevolgd, de training Schrijven in Begrijpelijke taal is door 116 medewerkers afgerond en cursussen voor Windows zoals Excel zijn door 152 medewerkers gevolgd.

Verbreden van inzetbaarheid en intensiveren van vakkennis

Intern is begin 2019 geworven voor een project(portfolio)manager en een fiscaal-juridisch beleidsmedewerker. Dit heeft geen benoeming opgeleverd en daarop is de externe werving in gang gezet. We verwachten vanaf de zomer beide vacatures ingevuld te hebben. De vacature van communicatieadviseur is door beweging van diverse eigen medewerkers intern ingevuld.

Heroriënteren op de cao van de waterschappen (WNRA)

In het najaar van 2018 is het besluit genomen dat GBLT ook vanaf 2020 de cao voor de waterschappen zal volgen. Om dat te realiseren is GBLT aspirant-lid geworden van de werkgeversvereniging Werken voor Waterschappen. Zodra dit formeel mogelijk is (na een wijziging van de gemeenschappelijk regeling) wordt GBLT lid. De interne ambtelijke voorbereidingen op de overgang per 1-1-2020 van de ambtelijke rechtspositie naar de civielrechtelijke cao verlopen volgens planning.

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

In 2019 zijn 3 nieuwe gegevensbeheerders gestart. Zij zijn druk bezig geweest om het proces te leren kennen en een team te vormen. Daarnaast is een team ingericht dat zich bezighoudt met de verbetering van de datakwaliteit (team Orakel), denk hierbij vooral aan het herstellen van reeds aanwezige data. Waar Gegevensbeheer vooral bij het inlezen van de basisregistraties ervoor zorgt dat er zo weinig mogelijk uitval is en waar die wel is dit verder uitzet in de afdelingen, daar zorgt het team Orakel voor het (geautomatiseerd) oplossen van al langer bestaande dataproblemen. Uiteraard wordt dit team ook ingezet als zich nieuwe data-issues voordoen. Dit heeft reeds geleid tot een betere datakwaliteit en daarmee ook tot een verdere foutenreductie in de aanslagen. Voor het meten van de datakwaliteit is een instrument ontwikkeld, de *monitor datakwaliteit*. Op basis daarvan worden verbetervoorstellen gedaan die door team Orakel worden opgepakt.

Voor GBLT zijn data de grondstof, maar dat geldt ook voor onze deelnemers. Landelijke ontwikkelingen als Common Ground en de samengestelde objectenregistratie hebben effect op ons allemaal. Ook de AVG heeft zijn weerslag op de informatie-uitwisseling. De vraag die nu voorligt is hoe we slim kunnen samenwerken op dit terrein. Om de informatiestrategie van GBLT vorm te geven vinden verkennende gesprekken plaats met de deelnemers, met daarin onder andere de vraag hoe GBLT haar faciliterende rol verder kan ontwikkelen.

RELATIE

We gaan relatiebeheer verbeteren:

- We gaan relatiebeheer doorontwikkelen 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. Zoals in het jaarverslag 2018 reeds verwoord, zoeken we meer proactief de afstemming en samenwerking met de deelnemers.

Om de doorontwikkeling naar een hoger niveau van accountmanagement te maken, stellen we een visie op. In deze visie beschrijven we waar we op de middellange termijn naar toe willen groeien op onder andere:

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

De te ontwikkelen visie, inclusief uitwerking voor realisatie, werken wij op dit moment verder uit. Op ambtelijk niveau zal hierover afstemming plaatsvinden met de deelnemers.

Proactief de dienstverlening met deelnemers verbeteren

In 2018 hebben we reeds de beweging ingezet van het proactief verbeteren van de dienstverlening aan de deelnemers. Hierbij hebben we stappen gezet in het sneller en vollediger voorzien van de benodigde belastingverantwoordingen. Afgelopen periode hebben we deze beweging voortgezet bij de totstandkoming van de kerncijfers en verantwoordingsrapportages (Voraps).

Voor het verstrekken van gegevens voor de heffingstechnologie en de heffingstechnologen die door GBLT zijn aangewezen als onbezoldigde ambtenaren belast met de heffing, is een (web)portaal ontwikkeld. Via het portaal kunnen gegevens ten behoeve van heffingsadviezen voor meet- en tabelaandachtsbedrijven, afvalwateronderzoek bij tabelbedrijven en, al dan niet ad hoc, controlebevoegdheden bij reguliere tabelbedrijven worden opgezocht. Hierbij is ook aandacht voor een beveiligde verbinding en logging mogelijkheden.

Samenwerking met (netwerk/keten) partners

GBLT maakt deel uit van verschillende samenwerkingsverbanden met andere belastingkantoren. In de eerste maanden van 2019 hebben we deze contacten geïntensiveerd. Samenwerking wordt steeds belangrijker, we hebben te maken met dezelfde ontwikkelingen en problematieken. Denk hierbij aan ontwikkelingen met betrekking tot de basisregistraties, leveranciers gerelateerde kwesties en het completeren van historische gegevens in de LV WOZ.

1.2 AANBESTEDING BELASTINGPAKKET

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

Eind 2018 is besloten om de aanbesteding van de belastingapplicatie opnieuw te doen. Het gevolg is dat we pas in 2020 over gaan naar een nieuw belastingsysteem en niet in 2019 zoals in eerste aanleg was gepland.

Op 31 mei 2019 hebben we ons belastingsysteem via een Europese aanbesteding op TenderNed gepubliceerd. In de aanbesteding zijn nieuwe eisen en wensen geformuleerd ten aanzien van de functionaliteit van het systeem. Daarnaast zijn wensen uitgevraagd om het systeem beter en flexibeler te laten aansluiten op actuele en toekomstige ontwikkelingen. Het dagelijks bestuur heeft ingestemd met de financiële uitgangspunten voor de aanbesteding. Vanwege de commerciële belangen die op het spel staan zijn deze uitgangspunten niet openbaar.

De planning van het traject ligt op schema. De uiterste datum voor het indienen van een inschrijving is 10 september 2019. De definitieve gunning staat gepland voor 11 november 2019 waarna de implementatieperiode zal starten.

1.3 ONTWIKKELINGEN WAARDEREN

- In lijn met de eisen vanuit de waarderingskamer gaan we over naar waardering op basis van gebruiksoppervlakte.
- 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 voor op de planning waardoor er in 2019 ook een verschuiving van budget noodzakelijk is. Bij deze rapportage wordt een begrotingswijziging ingediend om dit budget beschikbaar te stellen. Het totaal van het projectbudget (inclusief een risicopost van € 100.000) blijft vooralsnog gehandhaafd.

Waarderen primaire objectkenmerken

De Waarderingskamer stelt hogere eisen aan het (structureel) onderhouden van de primaire kenmerken. Tot op heden wordt er geen structurele mutatie detectie WOZ uitgevoerd door GBLT. Hierdoor worden de objectkenmerken niet goed bijgehouden. Binnen het project Waardering op basis van de gebruiksoppervlakte wordt een inhaalslag uitgevoerd. Dit betekent dat op het moment dat de omzetting van inhoud naar gebruiksoppervlakte is afgerond, de gegevens up-to-date zijn. Het is van evident belang dat de primaire kenmerken vanaf dat moment structureel via mutatie detectie gecontroleerd worden op vergunningsvrije bouwwerken.

Om te komen tot een structurele mutatie detectie hebben we gesprekken gevoerd met de zes gemeentelijke deelnemers. Hierbij is de wens uitgesproken om de mutatie detectie voor de BAG, BGT en WOZ gezamenlijk uit te voeren. Voordelen om de mutatiesignalering gezamenlijk uit te voeren zijn:

- waarborging dat de mutatiesignalering in elke gemeente wordt uitgevoerd;
- uniform en efficiënt werken: GBLT ontvangt voor elke gemeente de mutaties op dezelfde manier;
- behalen van kostenvoordeel door de mutatiesignalering tegelijk voor de WOZ, BAG en BGT uit te voeren.

Het gezamenlijk uitvoeren van de mutatie detectie kan op verschillende wijzen, te weten;

1. gezamenlijke aanbesteding voor de zes gemeenten voor de BAG/BGT en WOZ;
2. voor elke gemeente apart de opdracht voor BAG/BGT/WOZ;
3. GBLT doet alleen de aanbesteding voor de WOZ.

In de ambtelijke gesprekken die gevoerd zijn, is naar voren gekomen dat de gemeentelijke deelnemers voor optie 2 hebben gekozen. De uitwerking van deze tweede optie zal de komende periode plaats vinden.

Voormelden 2019

In 2018 zijn in totaal 10.000 voormeldingen verstuurd naar de eigenaar van een woning verdeeld over de 6 gemeenten. In 2019 verstuurt GBLT in totaal 20.000 voormeldingen verdeeld over de 6 gemeenten. Alle eigenaren van een woning die de voormelding invullen, ontvangen de voorlopige WOZ-waarde. Met het voormelden wordt beoogd de kwaliteit van de data (secundaire kenmerken) waarop de WOZ-waarde is gebaseerd, te verbeteren.

Proceskostenvergoeding

Het aantal bezwaarschriften wat door een juridisch adviesbureau (NCNP) is ingediend, is met 530 stuks (aantal op 31 mei 2019 1.858) toegenomen ten opzichte van 2018 (totaal aantal 2018 is 1.328). Op basis van de kengetallen 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 dat we € 50.000 meer nodig hebben dan begroot. In deze voorlopige prognose is geen rekening gehouden met nog te verwachten beroepsprocedures alsmede nog te verwachten bezwaarschriften. Bij de jaarrekening wordt duidelijk wat de meerkosten zullen zijn.

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 betreft dus gegevens van de individuele gemeenten uit de periode voor de toetreding tot GBLT.

Uiterlijk eind 2020 moeten deze gegevens geleverd zijn. Om dit mogelijk te maken heeft de Waarderingskamer overleg gevoerd met Centric. Hieruit is naar voren gekomen dat via een softwarematige oplossing het aanvullen van de historische gegevens mogelijk is. Inmiddels hebben wij een offerte van Centric ontvangen en is een voorlopige planning afgegeven aan de Waarderingskamer. Uiterlijk 1 juli 2019 moet de definitieve planning ingediend zijn. Daarnaast wordt voor het leveren en opwerken van de gegevens een plan van aanpak geschreven, inclusief tijdsindicatie. De gemeentelijke deelnemers worden op de hoogte gehouden van de kosten en de toedeling hiervan.

1.4 RISICOMANAGEMENT

GBLT loopt bij het uitoefenen van taken financiële risico's. Onder risico wordt hier bedoeld de kans dat een onverwachte en onzekere gebeurtenis plaatsvindt, waarbij gevolgen ontstaan waarvan de financiële omvang nog niet is vast te stellen. GBLT is daarop alert en voert daarom gerichte interne controles, audits en fraude-analyses uit.

De afgelopen jaren is reeds een start gemaakt met risicomanagement. Zo zijn voor het primaire proces risico's geïdentificeerd en beoordeeld en – indien nodig – beheersmaatregelen bepaald, uitgevoerd en geëvalueerd. Deze werkwijze wordt in 2019 verder doorontwikkeld om te komen tot een (uniforme) werkwijze en borging volgens de PDCA-cyclus zodat de gewenste kwaliteit geleverd wordt en de risico's binnen de organisatie, voor zover mogelijk, beheersbaar zijn. Hiervoor is eind 2018 een adviseur risicomanagement aangesteld.

Waar staan we nu met risicomanagement

De key-risks die eind 2017 zijn vastgesteld, zijn iets gewijzigd (zie onderstaand tabel), omdat twee key-risks een overlap met elkaar hadden (key-risk 1 'Data- en informatieveiligheid niet op orde' en key-risk 7 'Continuïteit'). Deze key-risks zijn samengevoegd tot: 'Continuïteit en informatieveiligheid' (key-risk 1).

Tevens is een nieuwe key risk toegevoegd. De eerder benoemde key risks zijn gebaseerd op werkzaamheden rondom het primaire proces van het opleggen en innen van belastinggelden. Los van deze primaire werkzaamheden zijn er ook werkzaamheden binnen GBLT die niet direct een link hebben met dit primaire proces maar wel degelijk van belang zijn zoals bijvoorbeeld werkzaamheden rondom projecten, de financiële administratie en fraude. Dit leidt tot key risk 7 'Bedrijfsvoering'.

Nr.	Key risk
1	Continuïteit en informatieveiligheid
2	Onvolledige/onjuiste/niet tijdige dataverwerking
3	Onvolledige/onjuiste/niet tijdige oplegging
4	Onvolledige/onjuiste/niet tijdige inning
5	Onvolledige/onjuiste/niet tijdige afhandeling klantreacties
6	Onvolledige/onjuiste/niet tijdige verantwoording
7	Bedrijfsvoering

Als eerste is in 2019 de volledigheid van de huidige risicomatrix beoordeeld. Dit gebeurt per proces. Inmiddels is een start gemaakt met de primaire processen van het opleggen en innen van

belastinggelden en de uitvoering van de Wet WOZ (voor onze 6 gemeentelijke deelnemers). Stapsgewijs komen de risico's voor alle processen aan bod. Vanuit de doelstelling van het (deel)proces zijn mogelijke risico's geïventariseerd. Dit heeft geleid tot een uitbreiding van het aantal risico's en beheersmaatregelen. Later dit jaar toetsen we het bestaan en de werking van de beheersmaatregelen.

Voor de ondersteuning maken we gebruik van de module Prestatiemanagement van Lias voor het verbeteren van de interne sturing en verantwoording aan ons bestuur. Voor elk (deel)proces zal per risico een zogenaamde risicokaart gemaakt worden. In deze kaart wordt een aantal kenmerken van het betreffende risico vastgelegd, waaronder het bruto en netto risico, de beheersmaatregelen en de laatste stand van zaken ten aanzien van de beheersmaatregelen.

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 een Triple E systematiek. Het betreft een 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.

Inmiddels is een start gemaakt met twee (deel)processen: gebruikersbelastingen voor natuurlijke personen (woningen) en kwijtschelding. Uiteindelijk komen alle processen aan bod.

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 over om te rapporteren. Dit betreft 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 4.958 objecten bezwaar ingediend. Ten opzichte van het gehele belastingjaar 2018 zijn er 1.126 objecten meer in bezwaar. Van de meer objecten in bezwaar zijn 559 objecten afkomstig van een juridisch adviesbureau (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. Naar verwachting wordt dit onderzoek in het 2e kwartaal afgerond.

Bij de evaluatie van de bezwaren 2019 zal voor zover mogelijk onderzocht worden wat de reden van de toename van het aantal bezwaren is. De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt volgens planning. Inmiddels is 32% van de bezwaarschriften afgehandeld.

Vanwege het feit dat 32% van de bezwaarschriften voor 2019 al is afgehandeld constateren we 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. Zie hiervoor het volgende kopje.

Bezwaar en beroep overige heffingen

Bezwaarschriften wegen

Eind 2018 heeft de Hoge Raad uitspraak gedaan in een procedure welk oppervlak bij wegen in de aanslag betrokken kan worden voor de waterschapsbelasting watersysteemheffing eigenaren. Dit resulteert erin dat voor de bezwaarmakers in 2019 de aanslagen verminderd worden. GBLT heeft eind mei de gegevens voor de bezwaarafhandeling van de wegenbezwaren ontvangen via een extern bureau. We zijn gestart met de behandeling van deze bezwaarschriften. De verwachting is dat we deze bezwaarschriften in het derde kwartaal afgehandeld hebben.

Overige bezwaarschriften

In 2019 zijn tot nu toe 14.127 bezwaarschriften ontvangen. In dit aantal zijn ook de ambtshalve verminderingen meegenomen naar aanleiding van bijvoorbeeld telefonisch contact. Dat is 14% minder dan over dezelfde periode in 2018. Het is op dit moment nog te vroeg om daar conclusies aan te verbinden. De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt volgens planning. We hebben 97% van de bezwaarschriften binnen 12 weken na ontvangst van het bezwaarschrift afgehandeld. Van de bezwaarschriften over heffingsjaar 2019 is tot op heden 77% gegrond verklaard. De voorraad bezwaarschriften van 2018 hebben we in het eerste kwartaal van 2019 afgehandeld.

	onderhanden werk vorig jaar	ontvangen lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt	onderhanden werk
heffingsbezwaren	769	14.127	14.896	12.106	2.790
invorderingsbezwaren	1.386	927	2.313	2.293	20
WOZ-bezwaren*	121	5.530	5.651	2.164	3.487
totaal	2.276	20.584	22.860	16.563	6.297

Bezwaarschriften Heffingsjaar t en t-1	ontvangen bezwaren per heffingsjaar	verwerkt	toekennen %	afwijzen %	onderhanden werk
2019 WOZ-bezwaren*	4.958	1.597	41,0%	59,0%	3.361
2018 WOZ-bezwaren*	4.156	4.063	38,5%	61,5%	93
totaal	9.114	5.660			3.454

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

Beroepen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beroepsprocedures.

	onderhanden werk vorig jaar	binnenkomend lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt (uitspraak/ ingetrokken)	onderhanden werk
heffen/ invordering					
beroepen	64	33	97	20	77
hoger beroepen	8	5	13	3	10
cassatie	1	2	3	1	2
totaal	73	40	113	24	89
WOZ					
beroepen	112	91	203	79	124
hoger beroepen	41	6	47	10	37
cassatie	1	0	1	1	0
totaal	154	97	251	90	161

In totaal zijn er 89 verschillende beroepszaken heffen/invordering waarvan er 44 betrekking hebben op specifiek de BIZ. Half mei 2019 heeft een gezamenlijke zitting plaatsgevonden bij de rechtbank voor de BIZ-beroepen. In de tweede helft van juli 2019 wordt de uitspraak van de rechtbank verwacht.

In overleg met het 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 mln.

KLANTCONTACTEN

De volgende tabel geeft de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoontjes en de telefonische bereikbaarheid van de eerste 5 maanden van 2018 en 2019 aan. Daaronder is een overzicht opgenomen van de digitale contacten in dezelfde periode.

telefonisch	2019	2018
inkomende telefoontjes	94.670	91.677
beantwoorde telefoontjes	85.264	84.689
servicelevel bereikbaarheid	90%	92%

De ingekomen telefoontjes in de eerste 5 maanden van 2019 zijn 3% gestegen ten opzicht van dezelfde periode in 2018. Op dit moment is het te vroeg in het jaar om een conclusie te trekken waar dit verschil vandaan komt. Het percentage beantwoorde telefoontjes in de eerste vijf maanden van 2019 ten opzichte van 2018 is afgenomen van 92 naar 90. Hiervoor zijn meerdere oorzaken:

- Het aantal ziekte-uren is zeer hoog. Het percentage van de eerste 5 maanden is 13%. Binnen een relatief kleine groep medewerkers heeft het aantal zieken een grote impact op het beschikbare aantal uren. Onze partner is niet in staat om op korte termijn voor vervanging van zieke medewerkers te zorgen. Hierdoor zijn niet altijd genoeg medewerkers beschikbaar om inkomende telefoontjes te beantwoorden.

- De gemiddelde gespreksduur is langer in verband met de start van 14 nieuwe medewerkers. In het begin duren de gesprekken langer, omdat ze nog geen routine in het beantwoorden van de vragen hebben. In de loop van het jaar zullen de gesprekken efficiënter gaan verlopen als de medewerkers over meer kennis en routine gaan beschikken.
- Er zijn minder medewerkers beschikbaar door vertrek van drie medewerkers in verband met een andere baan.

digitaal	2019	2018
aantal bezoekers website GBLT	291.436	267.571
Berichtenbox van Mijn Overheid	482.402	509.103
overige (digitale) kanalen GBLT	183.316	184.378
totaal	957.154	961.052

Een vergelijking tussen beide jaren is op dit moment nog niet te maken. De aanslagoplegging in 2019 loopt over meer maanden dan die van 2018. Dit geeft voor nu een verkeerd beeld om te vergelijken. De verwachting is dat we dit jaar op alle onderdelen hoger zullen uitkomen ten opzichte van vorig jaar.

KWIJTSCHELDING

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

Gemeenten	Werkvoorraad vorig jaar	Binnenkomend lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt lopend jaar	Werkvoorraad
Verzoeken	513	6.631	7.144	4.130	3.014
Beroepen	70	0	70	0	70

Verzoeken die in 2018 zijn ingediend, zijn eind april 2019 volledig weggewerkt. De genoemde werkvoorraad van vorig jaar heeft betrekking op kwijtscheldingsverzoeken die in 2019 zijn ontvangen, maar betrekking hebben op een aanslag van belastingjaar 2018 of eerder. Het merendeel van deze verzoeken wordt veroorzaakt door een aanslag die in 2019 is opgelegd. De klant dient een verzoek in voor deze aanslag en vraagt direct ook kwijtschelding aan voor oude nog openstaande jaren. De huidige werkvoorraad heeft dus betrekking op kwijtscheldingsverzoeken die in 2019 zijn ontvangen.

De werkvoorraad beroepschriften heeft betrekking op afgewezen kwijtscheldingsverzoeken 2018. De verwerkte en lopende verzoeken en beroepen zijn/worden binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

Waterschappen	Werkvoorraad vorig jaar	Binnenkomend lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt lopend jaar	Werkvoorraad
Verzoeken	4.537	78.892	83.429	53.524	29.905
Beroepen	376	76	452	5	447

Voor de werkvoorraad van de waterschapsbelastingen die door GBLT wordt behandeld geldt hetzelfde: alle verzoeken die in 2018 zijn ingediend zijn eind april 2019 volledig weggewerkt. De genoemde werkvoorraad van vorig jaar heeft betrekking op kwijtscheldingsverzoeken die in 2019 zijn ontvangen, maar betrekking hebben op een aanslag van belastingjaar 2018 of eerder. De huidige werkvoorraad heeft betrekking op kwijtscheldingsverzoeken die in 2019 zijn ontvangen. Het merendeel van de beroepschriften heeft betrekking op afgewezen kwijtscheldingsverzoeken 2018.

KLACHTEN

GBLT heeft in de eerste maanden van 2019 158 klachten ontvangen. Dit is 40% minder dan in 2018. Bij bijna alle klachten (134) zijn we op informele wijze tot een oplossing gekomen, 14 klachten hebben we op formele wijze afgehandeld.

	ontvangen	informeel afgehandeld	formeel afgehandeld ongegrond	formeel afgehandeld - gegrond				in behandeling
				bejegening	berichtenbox	communicatie	overig	
Totaal	158	134	7	1	0	1	5	10

Op dit moment zien we dat we minder klachten over (onduidelijkheid van) de Berichtenbox ontvangen. Dit kan komen doordat de Berichtenbox bij burgers meer bekend is en/of door de extra informatie die wij hierover aan onze klanten verstrekken.

De afhandeling van de klachten verloopt volgens planning.

INKOOP EN AANBESTEDEN

Gedurende de laatste twaalf maanden constateren we vaker dat aanbestedingen niet de juiste reacties uit de markt opleveren. Het aantal inschrijvers valt dan tegen, zodat er weinig te kiezen valt. Dit is op twee manieren inefficiënt. Aanbestedingen moeten soms opnieuw gedaan worden en als er weinig competitie is, zal de prijs/prestatieverhouding ook minder scherp zijn. De vereisten voor rechtmatig aanbesteden werken niet in ons voordeel. In de tweede helft van dit jaar willen we ons beraden op het eigen proces en de marktbenadering.

2 Belastingopbrengsten

2.1 WATERSCHAPSBELASTINGEN

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 31 mei 2019 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2019 voor de waterschapsdeelnemers weergegeven. In de eerste vijf maanden van het jaar is de prioriteit uitgegaan naar het opleggen van de primaire kohieren voor het belastingjaar 2019 conform productieplanning. In de periode juni tot en met augustus 2019 worden conform deze planning nog meerdere primaire (gecombineerde) kohieren voor de zuiveringsheffing woonruimten, watersysteemheffing eigenaren en ingezetenenheffing opgelegd. De kerncijferbesprekingen en de inschatting van de prognose 2019 is op dit moment onderhanden. Vooralnog worden geen materiële wijzigingen verwacht.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2018	Realisatie tot en met 31-mei-18	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2018	Kerncijfers begroting 2019	Realisatie tot en met 31-mei-19	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2019
zuiveringsheffing						
woonruimten	181.885	127.415	70%	187.832	118.338	63%
bedrijfsruimten	72.430	70.795	98%	78.995	77.879	99%
totaal zuiveringsheffing	254.315	198.209	78%	266.827	196.216	74%
watersysteemheffing						
verontreinigingsheffing woonruimten	584	497	85%	608	554	91%
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	1.013	309	31%	1.241	489	39%
ingezetenen	99.015	72.738	73%	106.064	71.022	67%
gebouwd	139.395	76.462	55%	141.974	61.134	43%
ongebouwd	41.296	25.371	61%	43.473	15.893	37%
ongebouwd natuurterreinen	1.639	1.241	76%	1.879	464	25%
totaal watersysteemheffing	282.942	176.619	62%	295.240	149.556	51%
totaal belastingopbrengst	537.257	374.829	70%	562.067	345.773	62%

In bovenstaande tabel is ook een vergelijking weergegeven met de realisatiecijfers tot en met mei 2018 van belastingjaar 2018. De procentuele realisatie tot en met mei is ten opzichte van de begroting lager dan vorig jaar. In absolute zin is in 2019 €29 mln. minder opgelegd (-8%).

De twee voornaamste oorzaken zijn:

1. Ten opzichte van 2018 is in de productieplanning voor 2019 een grotere spreiding aangebracht voor het aantal te verzenden aanslagen. Dit is gedaan door de primaire gecombineerde kohieren voor de zuiveringsheffing woonruimten, watersysteemheffing eigenaren en ingezetenenheffing op te leggen in de periode april tot en met augustus 2019 in plaats van tot en met juli. Door deze maatregel kunnen de telefonische reacties beter worden behandeld. Het liquiditeitseffect is verwerkt in de aan de waterschappen afgegeven liquiditeitsprognose.
2. Eind 2018 heeft de Hoge Raad uitspraak gedaan in een procedure welk oppervlak bij wegen in de aanslag betrokken kan worden voor de waterschapsbelasting watersysteemheffing eigenaren. De consequentie van deze uitspraak is, dat de afbakening van wegen voor de aanslagen watersysteemheffing 2019 niet verwerkt konden worden in de tariefdifferentiatiekaarten (TDK)

voor de eerste primaire aanslagen in april en mei. Ter voorkoming van foutieve aanslagen zijn de percelen wegen geblokkeerd. Inmiddels zijn nieuwe TDK's aangeleverd door de waterschappen, blokkades verwijderd en worden de aanslagen in juni opgelegd.

2.2 GEMEENTEBELASTINGEN

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

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2018	Realisatie tot en met 31-mei-18	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2018	Kerncijfers begroting 2019	Realisatie tot en met 31-mei-19	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2019
<u>onroerendezaakbelasting</u>						
eigenaren woonruimten	35.633	35.648	100%	37.039	37.363	101%
eigenaren niet woonruimten	21.620	20.395	94%	22.340	21.471	96%
gebruikers niet woonruimten	14.015	13.545	97%	14.739	14.240	97%
totaal onroerendezaakbelasting	71.267	69.589	98%	74.118	73.074	99%
<u>overige heffingen/belastingen</u>						
rioolheffing	15.028	14.749	98%	15.786	15.255	97%
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	24.154	23.358	97%	24.645	24.594	100%
diftar	1.408	0	0%	1.241	0	0%
hondenbelasting	901	926	103%	568	558	98%
toeristenbelasting	1.482	0	0%	1.594	0	0%
overige heffingen	1.932	1.637	85%	1.859	1.614	87%
totaal overige heffingen/belastingen	44.905	40.670	91%	45.694	42.021	92%
totale belastingopbrengst	116.173	110.258	95%	119.812	115.095	96%

In de tabel wordt een vergelijking weergegeven met de realisatiecijfers tot en met mei voor de jaren 2018 en 2019. Ten opzichte van vorig jaar is de totale realisatie iets toegenomen (+1%), zowel procentueel als absoluut. De producties van de aanslagoplegging voor de verschillende belastingsoorten zijn conform planning opgelegd zonder noemenswaardige verstoringen.

Over het geheel genomen kunnen we concluderen dat aanslagen tijdig en nagenoeg volledig zijn opgelegd. De tussentijds hogere of lagere realisatie is een momentopname en heeft geen effect op de prognose einde boekjaar. De aankomende maanden wordt in maandelijkse producties, op basis van volledigheidscntroles, toegewerkt naar een volledige aanslagoplegging voor de heffingsplichtige objecten.

3 Financiële rapportage

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

bedragen in € x 1.000

	Begroting 2019	Realisatie 2019 t/m 31 mei	Prognose einde boekjaar
LASTEN			
Rente en afschrijvingen	961	178	468
Personeelslasten	12.929	5.542	14.019
Goederen en diensten van derden	8.231	3.416	8.219
Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien	200	0	200
TOTAAL LASTEN	22.321	9.136	22.906
BATEN			
Goederen en diensten aan derden	18.511	9.256	18.511
Personeelsbaten	0	11	11
Bijdragen van derden	0	274	350
Waterschap- en gemeentebelastingen	3.810	69	4.000
TOTAAL BATEN	22.321	9.610	22.872
RESULTAAT	0	474	-34

Na het vaststellen van de primaire begroting 2019 van GBLT in 2018 hebben zich wijzigingen voorgedaan waardoor de lasten en baten zijn gestegen. Dit leidt ertoe dat de prognose einde boekjaar € 34.000 negatief is.

Hieronder lichten we de verschuivingen binnen de primaire begroting 2019 verder toe en duiden we wijzigingen in de begroting die we meenemen in de begrotingswijziging. Deze begrotingswijziging wordt bijgevoegd bij de besluitvorming over deze rapportage.

Outsourcing ICT

De bekostiging van de outsourcing ICT diensten naar KPN is gerealiseerd door een verschuiving van gelden vanuit Rente en afschrijvingen, die betrekking had op het aanbesteden van het belastingpakket, naar Personeelslasten en Goederen en diensten van derden.

Wet Digitale Overheid

In de prognose is rekening gehouden met de doorbelasting van de kosten voor de Wet Digitale Overheid van de gemeenten en waterschappen via GBLT. Dit gaat om een bedrag van € 750.000. Inmiddels is bekend dat de doorbelasting van het gemeentelijke deel gelijk is aan 2018; een bedrag

ter grootte van 40% wordt doorbelast aan derden. Deze wijziging heeft financiële consequenties. Deze consequenties worden bij de begrotingswijziging inzichtelijk gemaakt.

Personeelskosten

De toename van de personeelskosten is mede veroorzaakt door het aannemen van personeel. Zoals bij de conceptbegroting 2020 al is aangegeven is er een uitbreiding noodzakelijk op het gebied van beleidsmedewerker fiscaal juridisch, I-adviseur en risicomanager. Deze functies zijn reeds ingevuld of worden in 2019 ingevuld. De kosten van de aanpassing van de CAO zijn hier reeds in verwerkt. Deze wijziging heeft financiële consequenties en worden bij de begrotingswijziging inzichtelijk gemaakt.

Invorderbatens

In lijn met de conceptbegroting 2020 is in de prognose uitgegaan van een meeropbrengst voor de invorderkosten van € 190.000.

Bijdrage derden

GBLT heeft werkzaamheden uitgevoerd voor individuele deelnemers. De gemaakte kosten van circa € 50.000 zijn gefactureerd.

NCNP

Door de stijgende kosten van de NCNP-bezwaren is het mogelijk dat er een overschrijding komt van het toegekende budget. Bij de jaarrapportage zal bekend zijn welke meerkosten hiermee gemoeid zijn. We stellen voor hier een bedrag van € 50.000 aan te merken als risicopost.



gemeente- en
waterschapsbelastingen