

Bestuursrapportage 1-2022



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

Bestuurlijke samenvatting	3
Leeswijzer	5
1 Bedrijfsvoering	6
1.1 Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd	6
1.2 Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving	10
1.3 Medewerkers in transitie	12
1.4 Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven	13
1.5 Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren	16
1.6 Daling van maatschappelijke kosten zichtbaar maken.....	17
1.7 Overige thema's uit de reguliere bedrijfsvoering	19
2 Belastingopbrengsten	26
2.1 Waterschapsbelastingen.....	26
2.2 Gemeentebelastingen.....	27
3 Financiële rapportage	28

Bestuurlijke samenvatting

Het jaar 2022 is goed van start gegaan. De productie van aanslagen verloopt volgens plan. Ten opzichte van vorig jaar ligt de totale procentuele realisatie iets hoger. Naast de aanslagen voor de deelnemers in GBLT zijn eind februari voor het eerst ook de aanslagen voor de gemeente Ommen door GBLT verstuurd. Deze aanslagen zijn hiermee geruisloos meegegaan in de productie. Inmiddels zijn de eerste voortgangsrapportages voor de deelnemers opgesteld en laten een voorspoedige prognose zien.

In 2021 zagen we een verlaging in het aantal telefoontjes ten opzichte van voorgaande jaren. Met de eerste vier maanden achter de rug zien we in 2022 een vergelijkbare ontwikkeling in de klantrespons. Het aantal telefoontjes is gedaald met 13% ten opzichte van dezelfde periode in 2021 met een gemiddeld klanttevredenheid van 7,8. De bereikbaarheid lag daarbij gemiddeld op 94%. Daar zijn we blij mee, maar we zijn natuurlijk ook benieuwd wat de tweede helft van 2022 gaat brengen. Ondanks de daling in de klantrespons zorgen wisselingen in de bezetting, een hoog ziekteverzuim en krapte op de arbeidsmarkt voor druk op de beschikbare capaciteit. Wij willen echter geen concessies doen aan de kwaliteit richting onze klanten. Capaciteit met voldoende kwaliteit blijft aankomende tijd dan ook een belangrijk aandachtspunt.

De ontvangst van aanvragen kwijtschelding ligt iets lager ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Ook het aantal heffingsbezwaren of aanslagen welke ambtshalve zijn verminderd is licht gedaald ten opzichte van 2021. Het is echter te vroeg om hier conclusies aan te verbinden. De afhandeling van de aanvragen kwijtschelding en bezwaarschriften verloopt volgens planning.

In 2022 hebben wij klanten de mogelijkheid geboden om ons te bellen om te helpen bij het maken van bezwaar ten aanzien van hun WOZ-waarde. Met ruim 1.200 telefoontjes is hier veelvuldig gebruik van gemaakt. Het aantal WOZ-bezwaren is ten opzichte van 2021 en exclusief de gemeente Ommen licht gedaald, zowel bij bezwaren door de belanghebbenden zelf als bij bezwaren afkomstig van een no cure no pay bureau (NCNP-bureau). Op basis van de kengetallen verwachten we dat het huidige budget voor proceskosten vergoeding toereikend is.

Nederland vangt op dit moment ruimhartig ontheemden uit Oekraïne op. Vanuit het kabinet wordt hiervoor gewerkt aan een regeling om duidelijkheid te geven over bijvoorbeeld welke kosten worden vergoed. Uitgangspunt hierbij is dat gasthuishoudens geen negatieve gevolgen mogen ondervinden op te betalen lokale heffingen. Vanuit GBLT is in afgelopen periode onderzocht wat de consequenties zijn voor gasthuishoudens. De deelnemers in GBLT zijn in een memo, afgeleid van voorstellen van koepelorganisaties, meegenomen in de consequenties voor de verschillende heffingssoorten.

In de begroting 2022 zijn de belangrijkste voorgenomen verbeterprojecten genoemd. Daar komt nog bij een permanente stroom aan grote en kleine veranderingen die op GBLT afkomt, vanuit de organisatie of van buitenaf. In de eerste vier maanden van 2022 lag de focus op een aantal projecten waaronder de implementatie van de nieuwe telefooncentrale en de aansluiting op het nieuwe Handelsregister. Op het moment van schrijven wordt daarnaast hard gewerkt aan de voorbereiding voor het uitrollen van de servicebeloften onder medewerkers. Servicebeloften zodat we met zijn allen dezelfde kwaliteit van dienstverlening leveren in onze contacten met klanten.

Met de eerste vier maanden achter de rug toont GBLT een onderuitputting van de gewijzigde begroting van € 0,3 miljoen. In dat bedrag zijn twee posten opgenomen die gekwalificeerd moeten worden als een openeinderegeling. Het gaat om de proceskosten van de NCNP-bezwaren en om de kosten in het

kader van sociaal incasseren. Hoewel de meeste WOZ-bezwaren van NCNP-bureaus binnen zijn, is pas na de behandeling van de bezwaren op basis van het toekenningspercentage duidelijk wat de effecten zijn voor de proceskosten vergoeding. De effecten van sociaal incasseren zijn nog moeilijk in te schatten. Het aantal invorderdocumenten blijft op dit moment echter achter op de prognose. Dit kan leiden tot minder opgelegde invorderkosten zoals geprognostiseerd in de gewijzigde begroting. Het is echter nog te onzeker en te vroeg om eerdere prognoses bij te stellen. Dit ook in het licht van de pilots in het kader van sociaal incasseren zoals huisbezoeken en voorbellen. Maar ook de economische ontwikkelingen die mogelijk effect gaan hebben op de betalingscapaciteit. De verwachting is echter dat een deel van de minderopbrengsten kunnen worden gedekt vanuit de reservering voor sociaal incasseren. We blijven de ontwikkelingen op dit vlak dan ook nauwgezet volgen en onze deelnemers adviseren over de gevolgen voor de heffingen met prognoses.

Onze organisatie heeft in de eerste vier maanden van 2022 drie belangrijke sturingsdocumenten aangeleverd bij de opdrachtgevers. Het betreffen de Jaarstukken 2021, de Kadernotitie 2023-2026 inclusief een nieuwe verwoording van de missie en visie en de Begroting 2023. Ook is het advies van de bestuurlijke werkgroep voor de toekomstvaste gemeenschappelijke regeling behandeld in het bestuur en het strategisch overleg. De afstemming heeft aangetoond dat eerst een nadere concretisering en juridische uitwerking noodzakelijk is voordat besluitvorming kan plaatsvinden. De nieuwe uitwerking wordt rond de zomerperiode opnieuw voorgelegd aan het bestuur. De bestuurlijk afronding wordt voorzien in de tweede helft van 2022.

Als gevolg van zijn pensioengerechtigde leeftijd heeft de voorzitter in januari van dit jaar zijn rol als bestuurslid neergelegd. In februari is uit de kring van de waterschappen de nieuwe voorzitter verkozen en tevens een nieuw lid van het dagelijks bestuur. In maart hebben de gemeenteraadsverkiezingen plaatsgevonden. De uitkomst kan nog leiden tot verschuivingen in de vertegenwoordiging in het algemeen en dagelijks bestuur van GBLT.

Namens het dagelijks bestuur,

B. van Vreeswijk, voorzitter

R.A.C. de Haan, directeur

Leeswijzer

Voor u ligt de eerste bestuursrapportage van dit jaar. Deze bestuursrapportage gaat over de uitvoering van de Begroting 2022 tot en met 30 april 2022.

In hoofdstuk 1 gaan wij in op de in de begroting verwoorde doelstellingen, de thema's uit de reguliere bedrijfsvoering en staan we stil bij nieuwe ontwikkelingen en de gevolgen voor GBLT. De realisatie van de belastingopbrengst van onze deelnemers in de gemeenschappelijke regeling, onderverdeeld in waterschappen en gemeenten, komt terug in hoofdstuk 2 en in hoofdstuk 3 zetten we de exploitatie van GBLT uiteen.

1 Bedrijfsvoering

In de begroting voor 2022 is, evenals voorgaande jaren, aan de kwaliteit van dienstverlening prioriteit gegeven. Dat is de dienstverlening aan zowel de opdrachtgevers als aan de belastingplichtigen. De kwaliteit die nodig is om het burgers en bedrijven makkelijker te maken de belasting te begrijpen en te betalen.

De strategische doelstellingen die hierbij horen, zijn:

1. belastingaanslagen juist, volledig en tijdig, opgelegd en geïnd;
2. toonaangevende kwaliteit van klantbeleving;
3. medewerkers in transitie;
4. de ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven;
5. informatiepositie van opdrachtgevers realiseren;
6. daling van maatschappelijke kosten zichtbaar maken.

In paragraaf 1.1 tot en met 1.6 is beschreven op welke wijze GBLT hier in het huidige jaar tot en met april 2022 invulling aan heeft gegeven. In paragraaf 1.7 wordt gerapporteerd over de overige thema's in onze bedrijfsvoering evenals nieuwe ontwikkelingen.

1.1 Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd

- Aantoonbaar foutloze data en samenwerkingsrelaties met (Bron)houders
- Deskundig adviseur voor opdrachtgevers en koepelorganisaties
- Kennispartner voor zuiveringsheffing bedrijven
- WOZ-waardering 'Goed' op weg naar de 5e ster
- Modelmatig taxeren
- Daling WOZ bezwaren en NCNP-kosten

AANTOONBAAR FOUTLOZE DATA EN SAMENWERKINGSRELATIES MET (BRON)HOUDERS

Voor het aantonen van foutloze data wordt de monitor Datakwaliteit gebruikt. Naast de reguliere toetsmomenten bij het inleesproces van de basisregistraties, zijn we bezig met een analyse op totaalstanden (Basisregistratie Personen (BRP) en WOZ). Andere rapporten zijn in ontwikkeling om op reguliere basis de datakwaliteit te checken en hier indien nodig op te acteren.

Door de andere wijze van aanlevering van gegevens uit de LV WOZ (via XML berichtenverkeer) zijn onze data actueler en daarmee ook onze kohieren.

Samen met andere belastingkantoren proberen we tot afstemming te komen met de verschillende bronhouders, waar dat opportuun is. Denk hierbij aan het langer in de lucht houden van de Basisregistratie Kadaster (BRK) 1.0 door het Kadaster, omdat BRK 2.0 nog niet goed ingebed kan worden in de software.

Inmiddels zijn alle gemeenten gewaardeerd op gebruiksoppervlakte. Dit betekent dat we in de beheerfase terecht zijn gekomen. In deze fase staan onder andere het gelijk houden van de gebruiksoppervlakten in de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en de WOZ-administraties centraal, maar ook het onderhouden van de onderlinge objectkenmerken. In 2022 is hiervoor de applicatie Way2Go aangeschaft. Op dit moment zijn we bezig deze applicatie te implementeren, waarbij ook de gemeentelijke deelnemers worden betrokken.

De aansluiting op het nieuwe Handelsregister (HR) hebben we in 2021 on hold gezet en heeft daarmee vertraging opgelopen. Eén van de belangrijkste redenen was dat niet de juiste juridische tenaamstelling op de belasting- en invorderdocumenten zou worden vermeld. Daarover hebben we samen met andere belastingkantoren gesprekken gevoerd met Centric. Inmiddels hebben we overeenstemming bereikt over de juiste tenaamstelling en hebben we de voorbereidingen weer opgepakt. De verwachting is dat we in oktober 2022 met het nieuwe HR in productie gaan. Het is belangrijk om dit jaar aan te sluiten op het nieuwe Handelsregister om niet in de knel te komen met andere projecten en ontwikkelingen. Dit betreft onder andere de BRK 2.0 waarvoor de HR-aansluiting randvoorwaardelijk is.

De Waarderingskamer heeft een nieuw Informatiemodel WOZ (IMWOZ) ontwikkeld. Het IMWOZ beschrijft de informatiehuishouding in het WOZ-domein. Zowel de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) als de Unie van Waterschappen (UvW) heeft een impactanalyse uitgevoerd. De impactanalyse moet inzicht geven in de uitvoerbaarheid en de impact van het IMWOZ voor gemeentelijke organisaties en samenwerkingsverbanden. Vanuit GBLT hebben we ook input geleverd aan deze impactanalyses.

DESKUNDIG ADVISEUR VOOR OPDRACHTGEVERS EN KOEPELORGANISATIES

GBLT ontwikkelt zich de komende jaren tot een deskundige adviseur voor onze opdrachtgevers en hun landelijke koepelorganisaties, zodat deze ondersteund worden in hun ambities voor een beter belastingstelsel (verduurzaming, kostenallocatie, belastingspreiding en sociale impact).

Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB)

De LVLB is een landelijke belangenvereniging voor lokale belastingen. Het doel van de LVLB is het ontwikkelen en uitwisselen van vakkennis over heffing en invordering van lokale belastingen en de uitvoering van de Wet WOZ. In 2021 is GBLT toegetreden tot het algemeen bestuur van de LVLB. Daarnaast zijn GBLT'ers vertegenwoordigd in verschillende commissies van de LVLB.

Landelijke Lokale Belastingprocessen (LLBP)

GBLT is hierin vertegenwoordigd op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Het aantal deelnemers en leveranciers is groeiende, er worden gesprekken gevoerd om dit onder te brengen bij de LVLB.

Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG)

Jaarlijks organiseert de VNG een belastingcongres waarbij in deelsessies presentaties worden gegeven over relevante onderwerpen. In samenwerking met de Waarderingskamer heeft GBLT een deelsessie verzorgd over vakbekwaamheid. De deelsessie is goed bezocht en het thema vakbekwaamheid is op de kaart gezet evenals GBLT zelf.

Commissie Benchmark WOZ van de Waarderingskamer

De Waarderingskamer verzamelt de gegevens over de uitvoeringskosten van de Wet WOZ en gebruikt deze voor de WOZ-benchmark. We willen op korte termijn in gesprek met de Waarderingskamer hoe we gebruik kunnen maken van deze benchmark. Belangrijk uitgangspunt in dit gesprek zal het op de juiste wijze vergelijken van de prestaties en kosten zijn.

Verder zijn verschillende medewerkers van GBLT vertegenwoordigd in onder andere landelijke werkgroepen voor:

- Waterheffingen van de UvW;
- productontwikkeling van het belastingpakket;
- sectoroverleg Belastingen en Heffingen Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP) van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK);
- aansluiting Landelijke Voorziening WOZ berichtenverkeer;

- commissie Invordering van de LVLB.

KENNISPARTNER VOOR ZUIVERINGSHEFFING BEDRIJVEN

In het verlengde van de deskundig adviseur, stelt GBLT zich als doel landelijk (h)erkend te worden als toonaangevende kennispartner voor de zuiveringsheffing bedrijven die, met behoud van fiscale verantwoordelijkheid, meedenkt over duurzame behandeling van afvalwater.

Via de werkgroep Waterheffingen van de UvW brengt GBLT haar kennis in voor de actualisatie van de tabel afvalwatercoëfficiënten bij de verschillende bedrijfstakken in die tabel.

Verder heeft GBLT haar input geleverd op welke wijze de corona compensatie voor de waterschappen berekend kan worden. Hiervoor is momenteel overleg gaande tussen de UvW en de ministeries van BZK en Financiën.

WOZ-WAARDERING 'GOED' OP WEG NAAR DE 5E STER

GBLT is een organisatie met ambitie. Doelstelling is dat zij door de toezichthouder (Waarderingskamer) wordt erkend als een aanhoudend goede WOZ-uitvoerder, zodat belastingbetalers bevestigd worden in hun vertrouwen in GBLT. Vanaf 2024 en volgende jaren streeft GBLT naar het behalen van de 5e ster.

Om dit doel te bereiken worden in 2022 meerdere ontwikkelingen opgepakt en gerealiseerd. Daarbij zoeken we aansluiting bij het strategiedocument 2020-2025 dat door de Waarderingskamer is opgesteld. Belangrijke punten uit dit document zijn:

- de ontwikkeling van een nieuwe generatie taxatiemodellen;
- optimaliseren van de WOZ-processen;
- verbeteren vakbekwaamheid medewerkers.

De ontwikkeling van een nieuwe generatie taxatiemodellen

We maken vanaf 2022 gebruik van Artificial Intelligence (AI-waardering). Momenteel gebruiken we de AI-waardering alleen als controletool tijdens de kwaliteitscontroles op de herwaardering. Dit heeft te maken met de beperkte uitlegbaarheid van de AI-waardering. En de uitlegbaarheid van een taxatie is in huidig WOZ-land een belangrijk thema. Hierover gaan we op korte termijn in gesprek met de leverancier hoe dit te verbeteren.

Optimaliseren van de WOZ-processen

We blijven streven naar het optimaliseren van de WOZ-processen. We werken hiertoe aan een plan om de kwaliteitscontroles te intensiveren. Daarnaast is een plan van aanpak opgesteld om de objectgegevens te verbeteren. Het structureel uitvragen van gegevens moet dit jaar zijn beslag krijgen. Daar wordt op dit moment aan gewerkt. Al deze activiteiten moeten bijdragen aan een kwalitatief betere WOZ-waarde en het terugdringen van het aantal gegronde bezwaren.

Verbeteren vakbekwaamheid medewerkers

Het stimuleren van de vakbekwaamheid van medewerkers die bij gemeenten en bedrijven de WOZ-werkzaamheden uitvoeren, is een belangrijk speerpunt van de Waarderingskamer. Wij hebben de vakbekwaamheid van de medewerkers Waarderen uitgevraagd. Alle medewerkers hebben aan de oproep gehoor gegeven en de vragen ingevuld. De overall conclusie is dat GBLT aantoonbaar beschikt over een WOZ-proces met vakbekwame medewerkers. Kanttekening hierbij is dat de professionaliteit van de betrokken medewerkers vanzelfsprekend met de nieuwe werkwijzen c.q. ontwikkelingen moet meegroeien. Dit doen we door in gesprek te gaan met alle medewerkers en hen te stimuleren om een Persoonlijk Ontwikkel Plan (POP) op te stellen waarbij ook de toekomstige ontwikkelingen worden

meegenomen en hoe zij zich hierop door het volgen van gerichte (praktijk)opleidingen kunnen voorbereiden.

MODELMATIG TAXEREN

GBLT gaat de komende jaren deskundigheid opbouwen voor modelmatig taxeren van woningen. Dit maakt het mogelijk om data, technieken en (private) diensten in te zetten voor onbetwiste WOZ-waarden. De taxatiemodellen die gebruikt kunnen worden bij de WOZ-uitvoering zullen zich in hoog tempo ontwikkelen, waarbij gebruik gemaakt wordt van steeds slimmere technieken. Denk hierbij aan GIS, Geo en Artificial Intelligence.

GBLT maakt al enkele jaren gebruik van modelmatige waardebeoordeling en vanaf 2022 ook van kunstmatige intelligentie voor de (controle op de) waardering van woningen.

Verder zijn we aan het onderzoeken hoe de rol van modelanalist niet woningen eruit moet zien en of deze een toegevoegde waarde kan hebben voor het taxatieproces. We gaan in gesprek met de gemeente Rotterdam die een dergelijke modelanalist in dienst heeft. De verwachting is dat we in de volgende bestuursrapportage hier meer duidelijkheid over kunnen geven. De verwachting is overigens niet dat we deze rol in 2022 al in gaan vullen.

DALING WOZ BEZWAREN EN NCNP-KOSTEN

Het aantal ingediende WOZ-bezwaren door no cure no pay (NCNP-)bureaus blijft onze aandacht houden. Hoewel er de afgelopen jaren een stabilisatie en zelfs een kleine daling is waar te nemen, blijven we ons actief inzetten om binnen onze mogelijkheden de aantallen en proceskosten hiervoor naar beneden te krijgen. Daarvoor gaan we de volgende activiteiten uitvoeren:

- Opstarten van een informeel bezwaartraject om burgers te bewegen rechtstreeks bezwaar te maken via GBLT (en niet via een NCNP bureau);
- Foutloze data en optimaliseren primaire en secundaire objectkenmerken;
- Uitwisselen van informatie met belanghebbenden 24/7, zodat gegevens nooit als een onaangename verrassing komen en een eventueel bezwaar wordt voorkomen;
- Belanghebbenden kunnen de objectkenmerken (gegevens), die ten grondslag liggen aan de WOZ-taxaties, permanent inzien. Eventuele objectieve correcties of wijzigingen kunnen permanent op een eenvoudige en veilige manier aan de gemeente worden doorgegeven.

Opstarten van een informeel bezwaartraject

In 2021 zijn we gestart met een pilot informeel bezwaartraject. Deze pilot is geëvalueerd wat heeft geleid tot een "light" variant in 2022. Deze laatste variant houdt in dat we burgers helpen met het (eenvoudig) maken van bezwaar. Circa 1.200 burgers hebben hiervan gebruik gemaakt. Voor 2023 wordt een plan van aanpak opgesteld welke in juni/juli aan het bestuur wordt aangeboden. In dit plan wordt vooral ingezet op de communicatiestrategie. Ook is het gebruik van een QR-code onderzocht om eenvoudig bezwaar te kunnen maken. Daar het gebruik van een QR-code ook bij andere organisaties is geïntroduceerd wachten we de resultaten hiervan af zodat wij tot een beter gemotiveerd besluit kunnen komen.

Foutloze data en optimaliseren primaire en secundaire objectkenmerken

Om de data te optimaliseren zijn een aantal acties in gang gezet. Zo loopt er op dit moment een project 'Structureel uitvragen van gegevens' waarbij de doelstelling is burgers en bedrijven via e-formulieren naar hun gegevens te vragen. Er is een plan van aanpak opgesteld om de objectkenmerken te verbeteren. Dit jaar worden 70.000 voormeldingen verstuurd waarbij burgers gevraagd wordt naar de secundaire kenmerken van hun woning.

De laatste twee van bovenstaande bullets (uitwisselen informatie en permanent inzien van eigen gegevens) sluiten qua strekking aan op het realiseren van foutloze data. Het moet mogelijk zijn voor een burger of bedrijf om 24/7 data op een digitale manier door te geven aan GBLT of zelf te wijzigen. Met de komst van het structureel uitvragen van gegevens zijn we een stap dichterbij dit doel.

1.2 Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving

- Servicebeloften
- Kanaalsturing
- Procesinrichting
- Klantcontact met kunstmatige intelligentie
- Invordering met automatische incasso verhogen

SERVICEBELOFTEN

Vanaf 1 januari 2023 bieden wij onze servicebeloften aan. Onze dienstverlening 'eenvoudig als dat kan, persoonlijk als dat nodig is'. Wij beloven:

1. Zelf eenvoudig uw gemeente- en waterschapsbelasting beheren via Mijn Loket
2. Persoonlijke hulp rondom betalen, bezwaar en kwijtschelden
3. Onze experts helpen u naar een oplossing
4. Simpele en duidelijke taal in alle communicatie
5. U kiest zelf hoe en wanneer u betaalt
6. Proactief seintje van GBLT als het voor u beter of slimmer kan

De afgelopen periode hebben we gewerkt aan de voorbereiding en het opstarten van de werkzaamheden rondom het uitrollen van de servicebeloften onder medewerkers. Met uitrollen bedoelen we dat we de gehele organisatie meenemen in het gedachtegoed van onze beloften. Zodat we met zijn allen dezelfde kwaliteit van dienstverlening leveren in onze contacten met klanten en onze klantdienstverlening. In het eerste kwartaal hebben we een projectplan met tijdslijn uitgewerkt met startdatum vanaf het einde van het eerste kwartaal. Daarnaast hebben we de eerste kick-off met leidinggevenden en drie teams gepland en de datum voor live-gang van de servicebeloften is vastgesteld op 1 januari 2023. Dit is het moment dat we de servicebeloften gaan delen met onze klanten. Wij kiezen juist dit moment zodat we de tijd nemen om samen met onze medewerkers ons te verhouden tot de beloften. Alsook om processen in te richten die klaar moeten zijn voor live-gang.

KANAALSTURING

Ter voorbereiding op het kanalenbeleid hebben we een inspiratiedocument gemaakt. Dit document gaan wij gebruiken bij het inrichten en beheren van onze kanalen in de toekomst. In dit document hebben wij maatschappelijke trends en ontwikkelingen, best practices en onze eigen wensen en ambities samengebracht. Dit nemen we mee bij het opstellen van het kanalenbeleid zodat wij op een klantgerichte, efficiënte en toekomstbestendige manier onze kanalen (blijven) beheren en inrichten. Het kanalenbeleid is in juni gereed. Daarna volgt een analyse zodat wij de optimale mix kunnen vaststellen en vanaf het 4e kwartaal kunnen starten met de uitvoering van het kanalenbeleid.

Het eerste kwartaal zijn er rondom informatievoorziening van de WOZ-waarde en betalingen meerdere verbeteringen doorgevoerd. We hebben bijvoorbeeld de informatie rondom bezwaar op de WOZ-waarde op de website uitgebreid met informatie voor bedrijven. Op de gemeentepagina's van lokale kranten heeft ook informatie gestaan rondom WOZ-waarde en bezwaar maken.

De door het kwaliteitsteam ontwikkelde uniforme werkwijze voor onze bestaande en nieuwe brieven is verder geoptimaliseerd en uitgebreid naar alle klantcommunicatie, waaronder teksten op onze website.

Hiermee waarborgen we ook dat alle klantcommunicatie een check van het kwaliteitsteam krijgt. Ook hebben we de mogelijkheden voor efficiëntie verbetering in het opstellen van schriftelijke communicatie onderzocht. Zoals een taaltool in Word voor medewerkers die veel schriftelijk communiceren met klanten.

We zijn bezig met inventariseren van de benodigde acties om te voldoen aan de Europese verordening Single Digital Gateway (SDG). Hiervoor hebben we onder andere een sessie van de VNG bijgewoond rondom de inrichting van SDG. Ook hebben we ons ingeschreven op de digitale projectomgeving van de VNG over SDG (Pleio) om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen. Mede dankzij deze sessie en door navraag te doen bij de VNG, is nu in hoofdlijnen duidelijk welke acties bij GBLT liggen samen met een tijdslijn om te kunnen voldoen aan de SDG.

PROCESINRICHTING

We hebben een vervolgstap gezet in de implementatie van procesgericht werken. Het vertrekpunt was het maken van een doelstelling en een daaraan gekoppelde planning met procesmanagers. Ook hebben we de mogelijkheden verkend om gestructureerd informatie te delen met collega's over procesgericht werken. Als resultaat hiervan werken we continu aan de optimalisatie van onze intranetpagina. Dit met als doel te zorgen dat alle collega's optimaal op de hoogte zijn over procesgericht werken en inzicht ontwikkelen bij wie men terecht kan voor vragen en ideeën rondom (specifieke) processen.

Er is een wekelijks overleg ingesteld, waaraan verschillende procesmanagers deelnemen, onder leiding van een ketenmanager. In deze overleggen zoeken wij actief de balans tussen primair proces en stroomlijning binnen de bestaande processen.

Zo hebben wij naast het primair proces (de productie) bijvoorbeeld het proces Heradresseren geoptimaliseerd. Dit hebben we gedaan door een procesmanager aan te stellen, het bestaande proces inzichtelijk(er) te maken, het optimale proces te omschrijven en de daarvoor benodigde werkwijze (opnieuw) vast te leggen.

Op andere fronten zijn we ook aan de slag gegaan om de klant nog centraler te stellen binnen huidige en toekomstige processen. Binnen onder andere de werkgroep Procesgericht werken is een kick-off geweest voor het uitrollen van onze servicebeloften. Deze servicebeloften zullen een grote rol spelen in de invulling van procesgericht werken.

KLANTCONTACT MET KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE

Met ingang van 15 juni 2022 hebben wij een nieuwe telefooncentrale van de leverancier Evolve. Bij het inrichten van de telefooncentrale is rekening gehouden met de ambities om meer geautomatiseerd te kunnen werken (WorkForceIntelligence) voor het optimaliseren van de forecasting van de telefoniebezetting. Hierdoor kan de Frontoffice geautomatiseerd realtime laten beoordelen of de roostering moet worden aangepast, bijvoorbeeld om een zo goed mogelijke bereikbaarheid voor onze klanten te borgen. De komende maanden kijken wij samen met Evolve eerst naar andere automatiseringstoepassingen, zoals de Interactive Voice Respons (IVR) kwijschelding binnen onze telefooncentrale.

Wij willen zo slim mogelijk gebruik maken van de mogelijkheden op gebied van automatisering én toepassing(en) van kunstmatige intelligentie in ons klantcontact. Hiervoor is duidelijkheid nodig wat de optimale kanalenmix is voor onze klanten. In verband met andere prioriteiten is het onderzoek naar mogelijkheden rondom kunstmatige intelligentie naar eind van het jaar verplaatst.

INVORDERING MET AUTOMATISCHE INCASSO VERHOGEN

In 2022 willen we gericht actie ondernemen om de voordelen van het afgeven van een machtiging onder de aandacht te brengen. Daarbij leggen we de focus op die gebieden waar het percentage machtigingen lager dan gemiddeld ligt en het aantal aanmaningen wat hoger. Hiermee benaderen we dan vooral de meer problematische gebieden. Het streven is om in die gebieden het percentage klanten dat via automatische incasso betaalt in twee jaar met 5% te verhogen. Door de betaling van de belastingaanslag te spreiden over het jaar wordt het naar verwachting voor de klant makkelijker te voldoen aan zijn betalingsplicht. Dit project starten we op in de tweede helft van 2022.

1.3 Medewerkers in transitie

- Bedrijfscultuur en werken op afstand
- vakbekwaamheid en betrokkenheid
- Specialistische kennis en vaardigheden
- Krimp administratieve taken
- Diversiteit en banenafpraak

BEDRIJFSCULTUUR EN WERKEN OP AFSTAND

Na het loslaten van de corona maatregelen is besloten om een paar kleine aanpassingen te doen, zoals de mogelijkheid tot het reserveren van meer ruimtes om samen te werken. Met grotere aanpassingen wordt gewacht tot de uitkomst van een enquête onder de medewerkers in het vierde kwartaal van 2022 bekend is. Daarmee kunnen we, als dat nodig blijkt te zijn, ook afspraken maken over het fysiek bij elkaar komen, wat helpt met de verbondenheid met GBLT. Gelukkig is het ook weer mogelijk om fysieke bijeenkomsten te organiseren. In de afgelopen maanden zijn er met verschillende afdelingen bijeenkomsten geweest en in juni vindt er een GBLT-bijeenkomst voor medewerkers met aansluitend een bedrijfsfeest plaats.

Vitaliteit

De afgelopen jaren ligt het ziekteverzuim bij GBLT hoger dan gemiddeld. In 2020 was dat bijvoorbeeld 9 procent. Maar ook voor corona was het ziekteverzuim bij GBLT hoger. We kunnen natuurlijk nooit helemaal voorkomen dat mensen ziek worden en daardoor (langdurig) uitvallen. Een arbeids- en organisatiedeskundige heeft onderzoek gedaan naar het ziekteverzuim. De verwachting is dat wij in het tweede half jaar van 2022 het rapport met aanbevelingen mogen ontvangen en eventuele interventies kunnen inzetten om ziekteverzuim te voorkomen of te beperken.

VAKBEKWAAMHEID EN BETROKKENHEID

De ontwikkelingen van de vakbekwaamheid van de medewerkers en het faciliteren door GBLT is een continu proces. Het Persoonlijk Basis Budget (PBB) en centraal opleidingsbudget stelt medewerkers in staat de vakbekwaamheid op peil te houden.

De GBLT Academie is zich bewust van het belang van goed getrainde medewerkers. De basisopleiding van GBLT wordt uitgebreid met een e-learning: Introductie basisregistraties. De breed inzetbare medewerker van de toekomst zal opleiding nodig hebben. Vanuit het proces wordt gekeken welke kennis en competenties nodig zijn.

SPECIALISTISCHE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

Een van de speerpunten van GBLT is een wendbare organisatie. Door medewerkers breder inzetbaar te maken kunnen we ook wendbaarder worden. Dit vraagt wat van de medewerkers. Door het aanbieden van specialistische opleidingen en mogelijke ontwikkelpaden bekend te maken, willen wij de medewerkers inspireren de vakbekwaamheid te ontwikkelen die nodig is om breed inzetbaar te zijn.

In het vacatureberaad kijken we kritisch naar de noodzaak om een vacature in te vullen. Dit was de afgelopen jaren een halfjaarlijks terugkerend onderwerp in het managementoverleg. We gaan dit intensiveren in 2022.

KRIMP ADMINISTRATIEVE TAKEN

Door verdere digitalisering en procesgericht werken verandert ons werk en zullen de administratieve taken verminderen. De ontwikkelingen zorgen echter ook voor het ontstaan van nieuwe specialistische functies. Door natuurlijk verloop de komende jaren kan de krimp van administratieve taken worden opgevangen en ontstaat er ruimte voor nieuwe specialistische functies. In een aantal managementdagen begin 2022 is een schets ontstaan over de toekomst. Met de uitvoering van de strategische personeelsplanning in het 4de kwartaal verwachten we een wat concreter beeld te krijgen.

DIVERSITEIT EN BANENAFSPRAAK

GBLT vindt het belangrijk dat mensen met een arbeidsbeperking kansen krijgen op de arbeidsmarkt. De Banenwet schrijft voor dat elke werkgever een bepaald aantal personen met een arbeidsbeperking werk aanbiedt. In 2022 moet bij GBLT 158,1 uur ingevuld worden met medewerkers uit de doelgroep van de Banenwet. We hebben op dit moment vier collega's met een arbeidsbeperking, drie personen met een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd, een persoon met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. In totaal komt dit op 108 uur. Dit is 68% van de taakstelling. Om ervoor te zorgen dat er aandacht blijft voor deze doelgroep hebben we binnen GBLT een aantal ambassadeurs banenwet: de Onbeperkte denkers. Zij denken mee als er cv's worden aangeboden door de twee organisaties die mensen met een arbeidsbeperking bemiddelen naar werk. Dit zijn vaak geen direct passende cv's, maar op basis van competenties is het soms mogelijk toch een match te vinden. Zo is onlangs een medewerker voor het team Waardenen gematcht.

1.4 Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven

- Data en services gescheiden
- Regie op gegevens voor de burger
- Informatiemanagement en Archief
- Toonaangevend in digitale overheid
- Samenhangende objecten registratie
- Wet Open Overheid

DATA EN SERVICES GESCHIEDEN

Het scheiden van data en services is één van de uitgangspunten van Common Ground, de nieuwe, moderne en gezamenlijke informatievoorziening bij gemeenten en andere overheidsorganisaties. Samen met onze leverancier Centric zitten we in het tweede jaar om de ontwikkeling naar Common Ground vorm te geven. Tegenvallende resultaten uit het eerste jaar en sleutelfiguren die bij Centric zijn vertrokken, geven aanleiding om het vervolg van het ontwikkeltraject met Centric te herijken. Zo is het generiek maken van de verwerking van persoons- en bedrijfsgegevens nog niet opgepakt. Hiertoe hebben de eerste gesprekken inmiddels plaatsgevonden.

REGIE OP GEGEVENS VOOR DE BURGER

GBLT beschermt en beheert de gegevens van burgers en bedrijven op actieve wijze voor het bedoelde gebruik, anticiperend op de voortdurende ontwikkeling van techniek en regelgeving zoals 'regie op gegevens' voor de burger. De servicebeloften in dit kader worden in de tweede helft van dit jaar opgepakt.

Het doel van GBLT is privacy-ambitieniveau "managed" te behalen in 2022. Om dit te bereiken is extra capaciteit ingehuurd voor het uitvoeren van data protection impact assessments (DPIA's) en monitoren van de beheersmaatregelen. In totaal zijn 37 DPIA's uitgevoerd waarvan er nog 5 aan de Functionaris gegevensbescherming en het management moeten worden voorgelegd ter beoordeling en besluitvorming. Naar aanleiding van één van de uitgevoerde DPIA's is de Privacyverklaring GBLT aangepast op de website. Ook zijn drie pré DPIA's uitgevoerd of er een DPIA uitgevoerd moet worden. Dat bleek niet het geval. Binnenkort wordt gestart met een beoordeling welke activiteiten nog verder moeten plaatsvinden voor het bereiken van het gewenste ambitieniveau.

INFORMATIEMANAGEMENT EN ARCHIEF

De afgelopen periode is gebruikt om de informatiemanagementrollen verder in te vullen. De vier businessinformatiemanagers (I-adviseurs) krijgen domeinen toegewezen om zodoende tot een nog betere afstemming te komen tussen business en ICT. Ook de rol van informatiearchitect is toegewezen aan een I-adviseur, zodat dit geborgd blijft na afloop van het contract met onze externe informatiearchitect. De I-adviseur heeft een eerste start gemaakt om de gemeenschappelijke informatiearchitectuur vorm te geven. De komende periode wordt deze informatiearchitectuur verder uitgewerkt.

De LLBP (Landelijke Lokale Belastingprocessen) wordt verder uitgebreid en er wordt een breed draagvlak gecreëerd. De generieke processen dienen als basis voor de leveranciers van belastinggerelateerde software. Een voorbeeld dat we binnen GBLT oppakken is het generieke bezwaarproces en in de toekomst het kwijtscheldingsproces (KWS 3.0).

Archief

Op 1 januari is het nieuwe zaakstelsel/DMS in gebruik genomen. De software is gekoppeld met de belastingsoftware en met de nieuwe Multi Channel Communicatie (MCC-)dienstverlener. Het is hierdoor mogelijk geworden informatie zaakdossier gericht te archiveren en aan de wettelijke verplichtingen te voldoen zoals het toezien op de bewaartermijnen. Komende maanden vindt verdere inrichting plaats voor het archiveren van informatie uit de ondersteunende processen.

TOONAANGEVEND IN DIGITALE OVERHEID

Op diverse gebieden geven we vorm aan de digitale overheid.

We zijn aangesloten op de basisregistraties (zoals aansluiting op het nieuwe HR, zie paragraaf 1.1) en we leveren input voor de vernieuwing van het informatiemodel WOZ (IMWOZ 3.20).

We krijgen steeds meer applicaties die we als SaaS (Software as a Service) oplossing gaan afnemen. Hierdoor zal het technisch beheer bij de leveranciers belegd zijn. Voorbeelden hiervan zijn het zaakstelsel/DMS, het nieuwe Contact Center (telefooncentrale) en de uitvraag in de aanbesteding van het financiële systeem.

De Wet Digitale Overheid (WDO) verankert taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot de voorzieningen voor de generieke digitale infrastructuur (GDI), verplichtingen voor bestuursorganen en aanspraken van burgers en bedrijven. Door de wetswijziging na vragen van de Eerste Kamer wordt de vroegst mogelijke datum van inwerkingtreding van de wet 1 juli 2022.

Op 1 januari 2023 zal de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in werking treden. Het wetsvoorstel geeft de burger recht om elektronisch berichten aan een bestuursorgaan te zenden op een door het bestuursorgaan bepaalde wijze. Ter voorbereiding hierop zijn we gestart met het in beeld brengen wat hiervoor nodig is.

PKloverheid certificaten zetten we in om websites en portalen van de overheid te beveiligen. We kunnen het vergelijken met een digitaal paspoort, waarmee we de betrouwbaarheid waarborgen. Logius heeft aangekondigd te stoppen met de uitgifte van publiek vertrouwde webserver certificaten onder PKloverheid. We zijn bezig om hiervoor een geschikt alternatief te zoeken. Daarover hebben we onder andere contact met de Informatiebeveiligingsdienst (IBD).

Bovenstaande ontwikkelingen vragen om aandacht voor privacy en informatiebeveiliging. Het informatiebeveiligingsbeleid is onlangs geactualiseerd. Ten behoeve van het vergroten van de bewustwording hebben we eind maart/begin april 2022 een nulmeting informatiebeveiliging uitgevoerd. We zijn in afwachting van de rapportage.

SAMENHANGENDE OBJECTEN REGISTRATIE

Een samenhangende objectenregistratie (SOR) is een uniforme registratie met daarin basisgegevens over objecten in de fysieke werkelijkheid die zich voor gebruikers als één registratie gedraagt. GBLT bepaalt met de deelnemers de eigen rol in de samenhangende objectenregistratie zodat deze optimaal gaat functioneren voor de deelnemers. Rond 2025 moet de SOR een feit zijn.

GBLT heeft begin 2022 met een tweetal opdrachtgevers gesproken over de informatiestromen BAG-WOZ en vice versa en er is een demo gegeven door een bedrijf welke deze informatiestromen middels een applicatie (grafisch) inzichtelijk kan maken. De applicatie is inmiddels door GBLT aangeschaft, omdat het gebruik van deze applicatie voordelen heeft voor het synchroon houden van de BAG en de WOZ-administratie en in de toekomst mogelijkheden biedt op het gebied van de SOR.

GBLT gaat in de tweede helft van 2022 met alle deelnemers in gesprek om de informatiestromen BAG en WOZ en vice versa in beeld te brengen en de knelpunten te benoemen. Waar dat mogelijk is zullen eenduidige afspraken gemaakt worden met alle deelnemers (nu nog per deelnemer verschillende afspraken).

Voor de lange termijn hebben we afgesproken of en zo ja hoe we elkaar kunnen vinden op het gebied van de samenhangende objectenregistratie. GBLT start graag de gesprekken met de opdrachtgevers om verdere koers te bepalen. Aangezien er (ook landelijk) nog veel onduidelijk is rondom de SOR is over de kosten die hier mee gemoeid zijn voorlopig ook nog geen duidelijkheid te geven.

WET OPEN OVERHEID

Op 26 januari 2021 heeft de Tweede Kamer ingestemd met de Wet open overheid (Woo). De Eerste Kamer heeft de wetsvoorstellen Woo en de Wijzigingswet Woo aangenomen op 5 oktober 2021. De wet is op 1 mei 2022 in werking getreden.

De Woo regelt het recht van burgers op publieke informatie van de overheid, zowel van de Rijksoverheid als van de medeoverheden. De wet onderscheidt daarbij twee manieren waarop de overheid informatie openbaar dient te maken: passief ('op verzoek') en actief ('uit eigen beweging'). Centrale en decentrale bestuursorganen dienen op termijn een aantal informatiecategorieën die in de Woo worden benoemd actief openbaar te maken. In de wet is voorzien dat deze actieve openbaarmaking gefaseerd verplicht wordt gesteld. De precieze fasering is nog niet vastgesteld. Dat betekent dat de verplichting tot actieve openbaarmaking van die informatiecategorieën nog niet per 1 mei 2022 in werking treedt, maar de komende jaren stapsgewijs (bij koninklijk besluit) wordt ingevoerd.

De Woo verplicht bestuursorganen de specifiek benoemde informatiecategorieën actief openbaar te maken en te ontsluiten via een digitale infrastructuur die door de minister van BZK in stand wordt

gehouden, het Platform Open Overheidsinformatie (PLOOI). Het doel hiervan is één plek te creëren waar burgers de openbaar gemaakte informatie van alle overheden kunnen vinden, zodat ze niet op de vele websites van alle verschillende overheden hoeven te zoeken.

In de gezamenlijke brief d.d. 29 april 2022 van VNG, Interprovinciaal Overleg (IPO), UvW en ministerie van BZK is aangegeven dat invoering van de verplichte aansluiting op het platform gefaseerd plaatsvindt. De fasering en implementatiestrategie is nog niet duidelijk. Het streven is om voor de zomer van 2022 hier meer duidelijkheid over te geven. Over de technische inrichting van het platform PLOOI en de aansluitvoorwaarden vindt nog overleg plaats. Naar verwachting wordt PLOOI in de loop van 2023 operationeel en zal bekend worden hoe op het platform aangesloten kan worden.

De Woo bepaalt ook dat er in de begroting en in de jaarlijkse verantwoording een openbaarheidsparagraaf moet worden opgenomen en schrijft voor dat er maatregelen worden getroffen ten behoeve van het duurzaam toegankelijk maken van digitale documenten.

In de gezamenlijke brief van VNG, IPO, UvW en Ministerie van BZK is aangegeven dat in de loop van 2022 ook in het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten een bepaling over de openbaarheidsparagraaf wordt opgenomen.

Bestuursorganen zullen per 1 mei 2022 over tenminste één contactpersoon moeten beschikken ter beantwoording van vragen van het publiek over de beschikbaarheid van informatie. Voor GBLT zijn dit in eerste instantie de fiscaal juridisch beleidsmedewerkers.

Vanwege de hierboven geschetste ontwikkelingen en onduidelijkheden is nog niet inzichtelijk welke investeringen en kosten dit met zich meebrengt. In de begroting van 2022 van GBLT is hier geen rekening mee gehouden. In de gezamenlijke brief wordt ook opgeroepen om alvast voorbereidingen in gang te zetten. In een apart voorstel wordt het bestuur van GBLT hierover geïnformeerd.

1.5 Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren

- Informatievoorziening en -deling
- Toekomstvaste gemeenschappelijke regeling

INFORMATIEVOORZIENING EN -DELING

Onze BI-tool Vyzyr is geïmplementeerd maar kent nog tekortkomingen. Er is een herstelproject ingezet dat naar verwachting doorloopt tot eind 2022. Op dit moment is het dan ook niet mogelijk om deelnemers toegang te geven tot Vyzyr. Wel gaan we de informatiebehoefte van de deelnemers verder in kaart brengen. Hiertoe zullen afspraken worden gepland met de relevante stakeholders.

Tijdens het procesoverleg Heffingstechnologie is afgesproken dat naast de meetbedrijven ook een aantal relevante tabelbedrijven (aangifte- en machtigingsbedrijven) qua vervuilingseenheden door medewerkers van de waterschappen worden gecontroleerd. De betreffende bedrijven zullen worden bezocht door medewerkers van het waterschap en mogelijk wordt een uitgebreid afvalwateronderzoek uitgevoerd. Hiermee wordt beoogd dat het lerend vermogen (delen nieuwe inzichten) wordt vergroot. Dit proces is inmiddels gestart met de waterschappen Rijn en IJssel en Vallei en Veluwe. Ook bij de andere waterschappen zal dit proces in 2022 in gang worden gezet.

TOEKOMSTVASTE GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING

Een bestuurlijke werkgroep met een vertegenwoordiging vanuit het algemeen bestuur onder begeleiding van het adviesbureau Rijnconsult heeft in 2021 onderzoek gedaan naar de noodzaak voor het aanpassen van de bestuurlijke governance indien de kring van deelnemers uitbreidt. Hiervoor is gezocht naar een helder, stevig en werkbaar governance-model waarmee toekomstige toetredingen soepel worden opgevangen.

Het vraagstuk is door de werkgroep teruggebracht tot enkele concrete aanbevelingen. Het resultaat is opiniërend behandeld in de laatste vergadering van het algemeen bestuur op 9 februari waarna de werkgroep decharge is verleend. Naar aanleiding van de behandeling in het bestuur zijn de aanbevelingen besproken in het strategisch overleg opdrachtgevers, samen met de secretaris-directeuren en hoofden middelen.

De afstemming in het strategisch overleg heeft aangetoond dat eerst een nadere concretisering en juridische uitwerking noodzakelijk is voordat besluitvorming kan plaatsvinden. Het bestuur heeft dan ook besloten eerst de aanbevelingen inclusief een aangepaste tekst voor de gemeenschappelijke regeling uit te werken. De nieuwe uitwerking wordt vervolgens nogmaals in het strategisch overleg voorgelegd aan de opdrachtgevers in GBLT. Het resultaat hiervan, inclusief eventuele aanbevelingen, wordt rond de zomerperiode voorgelegd aan het bestuur. Na instemming van het algemeen bestuur kan het voorstel voor wijziging van de gemeenschappelijke regeling in de tweede helft van 2022 worden voorgelegd aan de colleges en dagelijks besturen van de deelnemers voor besluitvorming.

1.6 Daling van maatschappelijke kosten zichtbaar maken

- Benchlearning en kostenbijdrage
- Robotica en innovaties
- Sociaal incasseren

BENCHLEARNING EN KOSTENBIJDRAGE

GBLT wil zichtbaar en transparant maken hoe de prestaties zich verhouden tot die van collega belastinguitvoerders (benchlearning) zodat innovaties en procesverbeteringen worden uitgewisseld en toegepast.

We gaan dit jaar in gesprek met de Waarderingskamer die is gestart met het faciliteren van benchlearningbijeenkomsten rondom de WOZ. Op deze wijze wil GBLT het proces van benchlearning met betrekking tot de WOZ weer op gang krijgen.

We hebben in de afgelopen periode meerdere verkenningen gedaan op het gebied van benchlearning en de daaraan gekoppelde kostenbijdrage. We constateren dat het op dit moment, ook landelijk, een probleem is om hier invulling aan te geven. De vergelijking met andere organisatie blijkt in de praktijk complex. Daarnaast vergt het van alle partijen veel inspanning om dit op grote schaal aan te pakken. Daarom is GBLT in 2022 op kleine schaal bezig om hier invulling aan te geven. Daarnaast zijn we ondertussen vanuit de LLBP wel bezig om te benchmarken met de processen. Dit draagt bij aan het inzicht om vergelijking in de toekomst beter mogelijk te maken.

ROBOTICA EN INNOVATIES

GBLT is een data gedreven organisatie waar naar verwachting goed Robotic Process Automation (RPA) ingezet kan worden. Met name repeterende werkzaamheden bij uitvalverwerking en dataverrijking zijn potentieel interessant om te onderzoeken of RPA hierbij ingezet kan worden.

Wij hebben twee processen geselecteerd die nader uitgewerkt worden. Dit zijn:

- uitvalverwerking van berichten afkomstig van de Landelijke Voorziening WOZ;
- koppelen van data aan objecten voor de zuiveringsheffing bedrijven.

Voor beide processen worden momenteel datasets geselecteerd waar repeterende handelingen plaatsvinden. Vervolgens worden deze handelingen beschreven.

Het selecteren van een leverancier die de RPA gaat bouwen moet nog plaatsvinden.

In deze fase gaat het in eerste instantie om het opdoen van ervaringen en het verkrijgen van inzicht in de mogelijkheden bij onze medewerkers.

SOCIAAL INCASSEREN

Ook in 2022 gaat GBLT verder met sociaal incasseren. Hierbij richten we ons met name op de groep "niet kunners". Voor de burgers die al bij ons bekend zijn, gaan we verder met het leggen van contact en zoeken naar een oplossing. De groep "niet kunners" waarvan we de burgers nog niet herkennen uit onze data, maar in de problematische schulden dreigen te komen gaan we in 2022 met de volgende mogelijkheden proberen te helpen.

Intern sociaal incasseren

In de tweede helft van 2022 willen we een nieuwe pilot met betrekking tot huisbezoeken uitvoeren. We hopen dat we daarbij niet meer gehinderd worden door nieuwe coronamaatregelen. Deze pilot gaan we niet meer zoals voorheen met intern personeel uitvoeren, maar met behulp van ons externe deurwaarderskantoor. Gezien de omvang van ons werkgebied lijkt dit efficiënter. De voorbereidingen voor deze pilot, genaamd "sociale beslagopdrachten", lopen inmiddels.

Voorbellen

Eind 2021 is een pilot "voorbellen" uitgevoerd. Hierbij hebben we een deel van de klanten voorafgaand aan de verzending van een dwangbevel gebeld. In veel gevallen hebben we een betalingsregeling van maximaal zes maanden kunnen afspreken. De laatste regelingen lopen tot en met mei. Na afloop hiervan evalueren we de pilot, deze wordt in een apart memo aan het bestuur voorgelegd. De uitkomsten nemen we mee in het vervolgtraject.

Aansluiten vroegsignalering

Als burgers in financiële problemen komen zal GBLT dat niet als eerste signaleren. Omgekeerd kan GBLT wel signalen oftewel vroegsignalering vanuit partners ontvangen. Op het gebied van een eventuele aansluiting op het formele vroegsignaleringstraject hebben we helaas nog geen voortgang kunnen boeken. De juridische beperkingen vanuit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS) en de fiscale geheimhouding zijn nog steeds aanwezig. Overigens maken er momenteel twee gemeenten in het westen van het land gebruik van de experimenteerruimte uit de WGS om vroegsignalering te gebruiken voor belastingschulden. Uiteraard houden we de ontwikkelingen op dit gebied nauwlettend in de gaten.

1.7 Overige thema's uit de reguliere bedrijfsvoering

- Bezwaren en beroepen
- Klantcontacten
- Kwijtschelding
- Klachten
- Inkoop en aanbesteding
- Risicomanagement
- Overige ontwikkelingen

BEZWAREN EN BEROEPEN

Bezwaren

Bezwaarschriften Heffingsjaar t en t-1	ontvangen bezwaren per heffingsjaar	verwerkt	toekennen %	afwijzen %	onderhanden werk
2022					
heffingsbezwaren	6.296	5.106	75,6%	24,4%	1.190
invorderingsbezwaren	1	0			1
WOZ-bezwaren*, waarvan:	4.543	1.030	38,3%	61,7%	3.513
- WOZ-bezwaren NCNP	2.577	9	22,2%	77,8%	2.568
- WOZ-bezwaren informeel contact	0	0	0,0%	0,0%	0
2021					
heffingsbezwaren	6.475	4.713	75,4%	24,6%	1.762
invorderingsbezwaren	0	0			0
WOZ-bezwaren*	6.202	1.993	53,6%	46,4%	4.209
- WOZ-bezwaren NCNP	2.655	11	9,1%	90,9%	2.644
- WOZ-bezwaren informeel contact	1.970	1.954	53,7%	46,3%	16

* aantal objecten

Heffen en invorderen

In 2022 zijn tot nu toe 6.296 bezwaarschriften ontvangen of aanslagen ambtshalve verminderd naar aanleiding van bijvoorbeeld telefonisch contact of controles over het belastingjaar 2022. Dat is minder dan over dezelfde periode in 2021, toen waren 6.475 bezwaarschriften ontvangen. Er is een daling te zien over afgelopen jaren.

De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt volgens planning. We hebben alle bezwaarschriften 2022 binnen 12 weken na ontvangst van het bezwaarschrift afgehandeld. Van deze bezwaarschriften is 75,6% (deels) gegrond verklaard. Omdat er nog nauwelijks invorderingsdocumenten in de eerste maanden van het heffingsjaar worden verstuurd, is er tot nu toe één kostenbezwaarschrift ontvangen over 2022.

WOZ

In 2022 is tegen 4.543 objecten bezwaar gemaakt. Voor 2.577 objecten betreft het een bezwaar afkomstig van een NCNP-bureau. Door belanghebbenden zelf is tegen 1.966 objecten bezwaar gemaakt. In 2022 was er geen informeel contact zoals in 2021. Wel konden belanghebbenden bellen met ons voor hulp bij het maken van bezwaar. Ruim 1.200 klanten hebben hier gebruik van gemaakt. Wanneer we specifiek voor de schriftelijke bezwaren (exclusief gemeente Ommen) de vergelijking

maken per 30 april 2021 en 2022 dan is door belanghebbenden zelf tegen 371 objecten minder bezwaar is gemaakt. Bij de NCNP-bezwaren is dit tegen 442 objecten minder. Bij de evaluatie van de bezwaren 2022 zal nader ingegaan worden op het aantal bezwaren en de reden van de toekenning.

Afhandeling

De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt volgens planning. Als doelstelling is geformuleerd om voor 1 augustus 90% van de bezwaren afkomstig van belanghebbende zelf afgehandeld te hebben. Het gaat dan om een bezwaar tegen de waarde van de woning.

Proceskostenvergoeding

Het aantal bezwaarschriften dat door NCNP-bureaus is ingediend is nagenoeg gelijk aan 2021. Op basis van de kengetallen over de jaren 2017–2021 is een voorlopige prognose gemaakt van de verwachte proceskostenvergoeding op jaarbasis. Hierbij is rekening gehouden met de uitspraak van de Hoge Raad van 27 mei 2022. In dit arrest heeft de Hoge Raad bepaald dat de bijzondere regel proceskostenvergoeding WOZ in strijd is met het discriminatieverbod. Dit betekent dat de per 1 juli 2021 verhoogde vergoeding voor beroepsmatige dienstverleners bij een beroep- en/of hogere beroepsprocedure ook in WOZ-procedures van toepassing is. Het is niet uit te sluiten dat door de uitspraak van de Hoge Raad er in 2022 meer beroepsprocedures ontvangen gaan worden omdat de vergoeding per gewonnen procedure bij de Rechtbank of het Gerechtshof een hogere vergoeding geeft van € 436. De proceskostenvergoeding is een openeinderegeling. Op basis van de kengetallen verwachten we dat het begrote bedrag voor 2022 van € 705.000 toereikend is. Echter wanneer er meer procedures ontvangen worden of de kengetallen afwijken van de gemiddelden over de periode 2017–2021 is het mogelijk dat het budget niet toereikend is.

Beroepen

Beroepen	onderhanden werk vorig jaar	binnenkomend lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt (uitspraak/ ingetrokken)	onderhanden werk
heffen/ invorderen					
beroepen	44	20	64	24	40
hoger beroepen	5	4	9	2	7
cassatie	0	2	2	0	2
totaal	49	26	75	26	49
WOZ*					
beroepen	65	19	84	40	44
hoger beroepen	6	11	17	2	15
cassatie	3	0	3	1	2
totaal	74	30	104	43	61

* aantal objecten

Heffen en invorderen

Ten opzichte van de weergave in de jaarstukken 2021 is het totaal aantal openstaande procedures gelijk gebleven. Opvallende procedures zijn:

Beroepsprocedure watersysteemheffing rijkswater

Een landelijke natuurorganisatie heeft bezwaar gemaakt tegen aanslagen watersysteemheffing voor ongebouwde onroerende zaken gelegen in rijkswateren. Het betreft de waterschappen Vallei en

Veluwe, Drents Overijsselse Delta en Zuiderzeeland. De natuurorganisatie wijst op het Waddenzee-arrest en stelt dat de heffingsbevoegdheid niet geldt voor rijkswateren. In samenspraak met de betrokken waterschappen en de natuurorganisatie is besloten een rechter te laten oordelen over enkele representatieve percelen. Die uitspraak is vervolgens richtinggevend voor de bezwaren waarop nog beslist moet worden.

Procedures Hoge Raad overschrijden opbrengstlimiet

Er lopen twee cassatieprocedures bij de Hoge Raad waarin de belastingplichtige stelt dat de door waterschappen Drents Overijsselse Delta en Vallei en Veluwe geraamde baten de geraamde lasten overschrijden (overschrijden opbrengstlimiet). Deze procedures springen in het oog omdat de verschuldigde belasting hier niet zozeer afhangt van de belastingverordening en daaruit voortvloeiende verplichtingen, maar van de begroting van het waterschap. Zowel rechtbank Overijssel (beroep) als gerechtshof Arnhem-Leeuwarden (hoger beroep) lieten de bestreden aanslagen in stand. De belastingplichtige heeft beroep in cassatie ingesteld.

WOZ

Ten opzicht van de jaarrapportage 2021 is het aantal openstaande procedures met 13 afgenomen. Voor de afhandeling van de procedures is GBLT afhankelijk van de planning zoals deze door de rechtbank Overijssel en het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden gehanteerd wordt.

KLANTCONTACTEN

In de volgende tabel is een vergelijking gemaakt met dezelfde periode in 2021 voor de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoongesprekken en de telefonische bereikbaarheid. Daaronder is een overzicht opgenomen van de digitale contacten die ook is vergeleken met dezelfde periode in 2021.

telefonisch	2022	2021
inkomende telefoontjes	71.432	81.904
beantwoorde telefoontjes	66.961	75.356
servicelevel bereikbaarheid	94%	92%

De inkomende telefoontjes zijn gedaald met 13% ten opzichte van dezelfde periode in 2021 terwijl het aantal verzonden documenten nagenoeg gelijk is met 2021. De afgesproken bereikbaarheid (90%) is gehaald en 2% gestegen ten opzichte van dezelfde periode in 2021.

Ondanks de daling in de klantrespons en stijging van de bereikbaarheid met 2% zorgen wisselingen in de bezetting, een hoog ziekteverzuim en krapte op de arbeidsmarkt voor druk op de beschikbare capaciteit. Wij willen echter geen concessies doen aan de kwaliteit richting onze klanten. Capaciteit met voldoende kwaliteit blijft aankomende tijd dan ook een belangrijk aandachtspunt.

digitaal	2022	2021
aantal bezoekers website GBLT	297.386	310.094
Berichtenbox van Mijn Overheid	433.323	407.569
Mijn Loket	103.915	99.425
totaal	834.624	817.088

Het websitebezoek is gedaald met 4% ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Het gebruik van de Berichtenbox van Mijn overheid en Mijn Loket (overige digitale kanalen) is gestegen met respectievelijk 6% en 4%.

In het eerste kwartaal scoorden wij gemiddeld een 7,8 op het gebied van klanttevredenheid. Klantgemak scoorde een 2,2 (op een schaal van 5). Beide scores zijn 0,1 lager dan in dezelfde periode in 2021.

We hebben met de eerste verkenning gesprek met de leverancier gehad over ondersteuning in het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek en de mogelijkheden te verkennen meer inzichten van klanten te kunnen ophalen voor het optimaliseren van onze dienstverlening. Bijvoorbeeld door metingen te doen in specifieke klantprocessen.

KWIJTSCHELDING

In onderstaande tabellen is het verloop weergegeven van de werkvoorraad aanvragen kwijtschelding tot eind april 2022. De aanvragen van gemeenten en waterschappen zijn afzonderlijk weergegeven.

Gemeenten	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
verzoeken	427	7.511	7.938	4.205	3.733
beroepen	63	97	160	29	131
totaal	490	7.608	8.098	4.234	3.864

De genoemde werkvoorraad van vorig jaar is in het eerste kwartaal van 2022 volledig afgehandeld. De huidige werkvoorraad heeft dus alleen betrekking op verzoeken kwijtschelding die in 2022 zijn ontvangen. Ook voor de beroepschriften geldt dat de huidige werkvoorraad alleen betrekking heeft op afgewezen verzoeken kwijtschelding 2022.

Waterschappen	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
verzoeken	3.423	79.999	83.422	52.166	31.256
beroepen	345	849	1.194	326	868
totaal	3.768	80.848	84.616	52.492	32.124

Voor de werkvoorraad van de waterschapsbelastingen geldt hetzelfde: alle verzoeken die in 2021 zijn ingediend zijn in het eerste kwartaal van 2022 volledig weggewerkt. De huidige werkvoorraad heeft alleen betrekking op verzoeken kwijtschelding die in 2022 zijn ontvangen. Hetzelfde geldt voor de beroepschriften.

We zien in vergelijking met dezelfde periode in 2021 een afname in het aantal verzoeken en beroepschriften; voor de waterschapsbelastingen is dit een afname van 2.906 verzoeken (-3,4%) en 512 beroepen (-30,0%). Bij de gemeenten zien we een afname van 69 verzoeken (-0,1%) en 92 beroepen (-36,5%).

De werkvoorraad aanvragen kwijtschelding en beroepschriften is hoger ten opzichte van dezelfde periode in 2021. Dit heeft geen invloed op de tijdigheid van de afhandeling.

KLACHTEN

GBLT heeft in de eerste maanden van 2022 142 klachten ontvangen. Dit is 4% minder dan in 2021 over dezelfde periode. De klachten zijn binnen de wettelijke termijn van 6 weken afgehandeld. We hebben 5 klachten op formele wijze afgehandeld. Daarvan zijn er 2 gegrond verklaard, één klacht over de communicatie met erven en een bejegeningklacht. Bij 128 klachten zijn we informeel tot een oplossing gekomen. Er zijn nog 9 klachten in behandeling.

De meest voorkomende klachtrede is dat mensen aangeven geen contact met GBLT te kunnen krijgen. Daarnaast is onjuiste of onvoldoende communicatie de belangrijkste reden voor klagen. We zijn daarom gestart met een project om de communicatie, en dan meer specifiek gericht op communicatie bij overlijden, te verbeteren.

INKOOP EN AANBESTEDEN

We zijn dit jaar gestart met de implementatie van de nieuwe telefooncentrale waarvan de aanbesteding begin dit jaar is afgerond. Daarnaast hebben we in verband met een nieuwe werkwijze voor de verwerking van de gegevens afkomstig van de BRK en LV WOZ een overbruggingsovereenkomst afgesloten, zodat we pilots kunnen uitvoeren met de huidige leverancier. De pilot voor de LV WOZ verwerking is afgerond en we starten binnenkort een pilot voor de BRK verwerking.

We hebben op dit moment een aanbestedingsprocedure lopen voor een financieel pakket inclusief contractbeheer/contractmanagement. Door bij verschillende gebruikers en leveranciers een demonstratie te vragen, geven we zowel rechtmatig als doelmatig invulling aan ons inkoopbeleid. Daarnaast hebben we ook een onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking voor webinformatiesystemen en portals lopen; de aanbestedingsstukken hebben we in concept gereed.

We zijn bezig met het verder professionaliseren van contractmanagement. We hebben de ambitie om van reactief naar proactief contractmanagement te gaan. Dit willen we bewerkstelligen door regelmatig op operationeel, tactisch en strategisch niveau met een leverancier overleg te voeren en te anticiperen op gewijzigde situaties. Op dit moment is hiervoor nog externe expertise ingehuurd, dit willen we op korte termijn intern invullen.

RISICOMANAGEMENT

Risicomanagement heeft een belangrijke plek binnen onze organisatie. Om onze risico's te beheersen, maken we gebruik van het zogenaamde Three Lines of Defense model. Voor alle risico's zijn beheersmaatregelen opgesteld. Op basis van deze beheersmaatregelen wordt verondersteld dat alle risico's tot een netto acceptabel niveau zijn teruggebracht. Om te kunnen toetsen of bovenstaande veronderstelling inderdaad het geval is, worden doorlopend controles uitgevoerd naar de opzet, bestaan en werking van de beheersmaatregelen. De aanbevelingen en de opvolging hiervan worden driemaal per jaar gerapporteerd in een rapportage risicomanagement.

De afgelopen maanden zijn we verder gegaan met de eerder ingeslagen weg ten aanzien van de verdere verbetering van de kwaliteit van onze data. Veel aandacht is gegaan naar het verder professionaliseren van VyZyr. Ook maken we stappen in het procesgericht werken. Hierbij is onder andere aandacht voor het continu verbeteren van onze processen door te kijken naar verspillingen en mogelijke verbeteringen. Hiermee worden de beheersmaatregelen voor de processen aanzienlijk verbeterd en mogelijke risico's verder gemitigeerd.

Op het gebied van informatiebeveiliging gebeurt veel. Naar aanleiding van een eerder uitgevoerde audit zijn een aantal verbeterpunten opgepakt. Het informatiebeveiligingsbeleid is geactualiseerd en het proces van logische toegangsbeveiliging is verder aangescherpt. Om de bewustwording Informatiebeveiliging onder onze medewerkers te vergroten, heeft onlangs een nulmeting plaatsgevonden. We zijn in afwachting van de rapportage. Ook ten aanzien van privacy blijven we stappen zetten. Er is druk gewerkt aan data protection impact assessments (DPIA's). Voor de monitoring van de risico beperkende maatregelen die voortvloeien uit de DPIA's is een maatregelenoverzicht opgesteld. Zo kunnen we de privacy van onze klanten en onze medewerkers nog weer beter beschermen.

OVERIGE ONTWIKKELINGEN

Voorstel afspraken Rijk-UvW over compensatie inkomstenderving coronacrisis

In bestuurlijke overleggen heeft de UvW gesproken met het ministerie van BZK en het ministerie van Financiën over een coronacompensatie vanwege inkomstenderving. In de overleggen heeft de UvW aangegeven dat de waterschappen voor compensatie in aanmerking zouden moeten kunnen komen, omdat zij actief invulling hebben gegeven aan de oproep van het kabinet om inwoners en ondernemers zoveel mogelijk financieel te ontzien.

De UvW heeft op verzoek van het ministerie van BZK de aanvraag voor coronacompensatie over het verslaggevingsjaar 2020 voor de waterschappen in beeld gebracht met als doel deze aanvragen tezamen in te dienen. Dit is gebeurd op basis van dezelfde systematiek die het ministerie van BZK hanteert voor provincies en gemeenten. De commissie Bestuurszaken, Communicatie en Financiën van de UvW (CBCF) heeft besloten dat de waterschappen een verzoek voor coronacompensatie gaan indienen. Bij ieder verzoek tot compensatie door een waterschap wordt een rapport van feitelijke bevindingen gevoegd van de accountant, die daarmee een verklaring afgeeft.

Voor de berekening van de coronacompensatie heeft GBLT in verschillende sessies met de UvW input geleverd. De inkomstenderving wordt door de UvW voorzien bij de opbrengsten zuiverings- en verontreinigingsheffing bedrijven, de kwijtschelding, de oninbaar geleden bedragen, de invorderingsrente en de dwanginvordering. Voor deze onderdelen wordt een berekeningsmethode afgesproken met het Rijk.

De definitieve berekeningsmethode voor de coronacompensatie en de wijze van verstrekken van een accountantsverklaring moet nog worden vastgesteld.

Gevolgen opvang ontheemden uit Oekraïne op te betalen lokale heffingen bij particuliere opvang

Op 24 februari 2022 begon de grootschalige aanval van Rusland op Oekraïne. Deze oorlog heeft geleid tot grote vluchtelingenstromen, zowel in Oekraïne als naar de buurlanden. Een deel van de vluchtelingen is ook naar Nederland gekomen. De meeste vluchtelingen worden in gemeentelijke opvanglocaties opgevangen. Het is echter ook mogelijk om als particulier gastgezin ontheemden tijdelijk onderdak te bieden in de eigen woning. In de brief van 21 maart 2022 van het ministerie van Justitie en Veiligheid aan de Tweede Kamer met als onderwerp 'Leefgeld Oekraïners' staat aan het einde een passage die van belang is voor gastgezinnen in relatie tot lokale heffingen:

“Uitgangspunt is gasthuishoudens geen negatieve gevolgen te laten ondervinden op te betalen lokale heffingen (eenpersoonshuishouden versus meerpersoonshuishouden) en op de kwijtschelding van lokale heffingen.”

Een nadere toelichting van het ministerie op dit uitgangspunt ontbreekt verder. GBLT heeft onderzocht welke consequenties de opvang van ontheemden kan hebben voor de gastgezinnen op te betalen

lokale belastingen. Hiervoor is een memo opgesteld die gedeeld is met de regiefunctionarissen van de deelnemers.

Voor 2022 zijn de gevolgen op hoofdlijnen beperkt. Ten aanzien van de belastingsoort Diftar krijgen de gasthuishoudens waarschijnlijk te maken met een hogere belastingheffing doordat meer ledigingen voor restafval worden aangebonden. Voor de andere belastingsoorten zijn de gevolgen nagenoeg niet aanwezig. Op het gebied van aanvragen kwijtschelding heeft het ook geen financiële nadelige gevolgen omdat de invloed op de kostendelersnorm niet meespeelt bij het beoordelen van de aanvraag.

In juni gaan we met de regiefunctionarissen van de deelnemers in gesprek om afspraken te maken op welke wijze GBLT een bijdrage kan leveren in de eventuele uitvoering van de compensatie van de lokale belastingen voor de burgers die ontheemden uit Oekraïne opvangen.

Kinderopvangtoeslagenaffaire (KOTA)

Hoewel de eerste lijst met namen van niet gedupeerden in het eerste kwartaal van 2022 werd verwacht, is deze pas begin mei opgeleverd door de Rijksbelastingdienst. Hierop staan 1.233 vorderingen van in totaal 88 verschillende klanten. We gaan alle dossiers doorlopen en zijn voornemens waar mogelijk eerst telefonisch contact op te nemen met de betreffende klant om te bekijken of we kunnen helpen met bijvoorbeeld een betalingsregeling. Uitgangspunt is maatwerk te leveren aan deze groep klanten die lang op een formeel besluit van de Rijksbelastingdienst heeft moeten wachten.

2 Belastingopbrengsten

2.1 Waterschapsbelastingen

In de hiernavolgende tabel zijn de tot en met 30 april 2022 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2022 voor de deelnemende waterschappen weergegeven.

In de eerste vier maanden van het jaar is de prioriteit uitgegaan naar het opleggen van de primaire kohieren voor het belastingjaar 2022 conform productieplanning. In de periode mei tot en met augustus 2022 worden conform deze planning nog meerdere primaire (gecombineerde) kohieren voor de zuiveringsheffing woonruimten, watersysteemheffing eigenaren en ingezetenenheffing opgelegd.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2022	Realisatie tot en met 30-apr-22	Realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2022 in %	Kerncijfers begroting 2021	Realisatie tot en met 30-apr-21	Realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2021 in %
<u>zuiveringsheffing</u>						
woonruimten	211.935	107.729	51%	202.258	102.405	51%
bedrijfsruimten	86.280	83.294	97%	81.542	81.537	100%
totaal zuiveringsheffing	298.215	191.022	64%	283.800	183.943	65%
<u>watersysteemheffing</u>						
verontreinigingsheffing woonruimten	674	281	42%	649	264	41%
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	1.465	627	43%	1.292	494	38%
ingezetenen	121.388	68.082	56%	114.444	63.878	56%
gebouwd	160.415	40.362	25%	153.658	36.770	24%
ongebouwd	46.048	12.248	27%	45.765	11.708	26%
ongebouwd natuurterreinen	2.145	310	14%	2.048	276	13%
totaal watersysteemheffing	332.135	121.910	37%	317.855	113.391	36%
totaal belastingopbrengst	630.350	312.932	50%	601.655	297.333	49%

In de tabel wordt een vergelijking weergegeven van de realisatiecijfers tot en met april voor de jaren 2021 en 2022. De procentuele realisatie tot en met april is ongeveer gelijk aan vorig jaar.

Ondanks dat er geen coronamaatregelen meer gelden wordt het realisatiecijfer voor de opbrengsten zuiveringsheffing bedrijven (onderdeel overige bedrijven) toch nog beïnvloed hierdoor. Dit wordt veroorzaakt doordat de voorlopige belastingaanslag zuiveringsheffing 2022, met uitzondering van de heffingstechnologische bedrijven, veelal is gebaseerd op de laatst bekende definitieve aanslag (2020).

2.2 Gemeentebelastingen

In de hiernavolgende tabel zijn de tot en met 30 april 2022 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2022 voor de gemeentelijke deelnemers in de gemeenschappelijke regeling weergegeven. In de tabel wordt een vergelijking weergegeven van de realisatiecijfers tot en met april voor de jaren 2021 en 2022.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2022	Realisatie tot en met 30-apr-22	Realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2022 in %	Kerncijfers begroting 2021	Realisatie tot en met 30-apr-21	Realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2021 in %
<u>onroerendezaakbelasting</u>						
eigenaren woonruimten	42.763	43.313	101%	41.039	41.429	101%
eigenaren niet woonruimten	26.260	24.536	93%	25.045	22.500	90%
gebruikers niet woonruimten	18.338	17.377	95%	17.343	15.648	90%
totaal onroerendezaakbelasting	87.361	85.226	98%	83.428	79.578	95%
<u>overige heffingen/belastingen</u>						
rioolheffing	17.388	16.701	96%	16.697	16.069	96%
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	31.633	31.602	100%	29.951	29.866	100%
diftar	1.427	0	0%	1.513	0	0%
hondenbelasting	292	299	103%	462	473	102%
toeristenbelasting	1.829	0	0%	1.729	0	0%
overige heffingen	971	502	52%	1.706	165	10%
totaal overige heffingen/belastingen	53.540	49.103	92%	52.058	46.573	89%
totale belastingopbrengst	140.901	134.329	95%	135.486	126.151	93%

Ten opzichte van vorig jaar ligt de totale procentuele realisatie iets hoger. Dit wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door een hogere realisatie van de overige heffingen. Bij de overige heffingen zijn de belastingsoorten grafrechten en marktgelden eerder opgelegd dan vorig jaar.

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

3 Financiële rapportage

In dit hoofdstuk zetten we op hoofdlijnen de financiële exploitatiegegevens van GBLT uiteen. In onderstaande tabel zijn de lasten en baten tot en met 30 april 2022 opgenomen. De kolommen laten de begroting 2022, de realisatie tot en met 30 april 2022 en de prognose einde boekjaar 2022 zien. De laatste twee kolommen hebben betrekking op de ingediende begrotingswijziging voor 2022 en de daarbij behorende prognose.

	Begroting 2022	Realisatie 2022 t/m 30 april	Prognose einde boekjaar	Begroting 2022 na wijziging	Prognose einde boekjaar
<i>bedragen in € x 1.000</i>					
LASTEN					
Rente en afschrijvingen	596	143	517	517	517
Personeelslasten	14.985	4.771	15.074	15.168	15.074
Goederen en diensten van derden	9.799	2.099	9.208	9.220	9.208
Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien	200	0	0	200	0
TOTAAL LASTEN	25.580	7.013	24.799	25.105	24.799
BATEN					
Personeelsbaten	70	27	87	70	87
Goederen en diensten aan derden	19.810	8.433	19.810	20.035	20.035
Bijdragen van derden	0	0	2	0	2
Waterschaps- en gemeentebelastingen	5.700	600	5.000	5.000	5.000
TOTAAL BATEN	25.580	9.060	24.899	25.105	25.124
RESULTAAT	0	2.047	100	0	325

Hieronder lichten we grote afwijkingen toe in de prognose einde boekjaar ten opzichte van de begroting 2022. Daar waar nodig leggen we uit hoe deze zich verhouden tot de ingediende begrotingswijziging die ter zienswijze is aangeboden aan de deelnemers.

Rente en afschrijvingen

De rente- en afschrijvingslasten komen naar verwachting ongeveer € 80.000 lager uit dan de begroting 2022. Dit is voor ongeveer € 25.000 het gevolg van een afname van de verwachte heffingsrente en voor ongeveer € 55.000 door lagere afschrijvingen, waarbij met name de afschrijving van het belastingsysteem lager uitvalt. Deze gewijzigde inzichten zijn verwerkt in de begrotingswijziging 2022, die ter goedkeuring wordt voorgelegd aan het algemeen bestuur.

Personeelslasten

Het verschil tussen de prognose einde boekjaar en begroting voor personeelslasten heeft te maken met meerdere mutaties op onder andere salaris huidig personeel, reis- en parkeerkosten en personeel van derden.

Salaris huidig personeel

Op 13 april 2022 is een onderhandelaarsakkoord gesloten voor de cao die met terugwerkende kracht per 1 januari 2022 zal ingaan. In de begroting 2022 werd uitgegaan van een cao-stijging van 2,5%. Op basis van het onderhandelaarsakkoord (2% per 1 januari 2022 en 1,75% per 1 juli 2022) komen de personeelslasten € 185.000 hoger uit dan de initiële begroting. Aan de andere kant komen de salariskosten van het eigen personeel ongeveer € 350.000 lager uit, omdat niet alle vacatures tijdig ingevuld kunnen worden. Dit leidt tot een toename van de inhuur van personeel van derden.

Reis- en parkeerkosten

Ten opzichte van de begroting 2022 verwachten we een besparing op de reis- en parkeerkosten van ongeveer € 100.000.

Personeel van derden

De kosten voor personeel van derden komt naar verwachting ongeveer € 360.000 hoger uit. Enerzijds wordt dit veroorzaakt door, zoals hierboven al is aangegeven, het niet (tijdig) kunnen invullen van de vacatures. Het uitvoeren van het belastingproces voor de gemeente Ommen zorgt eveneens voor een stijging van de inhuur ten opzichte van de begroting, aangezien hier in de begroting nog geen rekening mee is gehouden. Daarnaast constateren we dat we langer de inzet nodig hebben van externen voor het opvangen van het ziekteverzuim.

In de gewijzigde begroting 2022 is geen rekening gehouden met de € 185.000 stijging salariskosten als gevolg van het onderhandelaarsakkoord voor de nieuwe cao. Met de overige bovenstaande ontwikkelingen is in de begrotingswijziging rekening mee gehouden. Per saldo verwachten we de extra lasten uit de cao op te kunnen vangen binnen de gewijzigde begroting, die ter besluitvorming wordt voorgelegd aan het algemeen bestuur op 6 juli 2022.

Goederen en diensten van derden

Het verschil tussen de prognose einde boekjaar en de begroting op de post Goederen en diensten derden heeft te maken met meerdere mutaties op onder andere de Wet digitale overheid (WDO), bankkosten, postverzending, druk- en bindwerk en onderhoudskosten aangaande automatisering.

Wet digitale overheid (WDO)

In de begrotingswijziging is reeds rekening gehouden met een verlaging van de kosten voor de WDO van € 610.000 naar € 540.000. De afgelopen maanden is dit inzicht niet veranderd.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is voornemens om de bestaande financieringsconstructie van de WDO aan te passen. De consequenties hiervan zijn nog niet bekend. We gaan er vanuit dat de wijziging niet eerder dan 2023 ingaat. We houden het nieuws hierover nauwlettend in de gaten.

Bankkosten

De bankkosten stijgen met circa € 35.000 door het gewijzigde moment van incasseren (altijd tien termijnen) en een stijging van het aantal iDeal-betalingen.

Postverzending en druk- en bindwerk

We hebben vanaf begin dit jaar een nieuwe externe partij voor onze postverzorging als gevolg van een gunning na aanbesteding. Dit heeft geresulteerd in een daling van de kosten voor de postverzorging van € 200.000. Deze meevaller is in de begrotingswijziging verwerkt. Op basis van het resultaat over de eerste vier maanden van 2022 zien we geen aanleiding de huidige prognose aan te passen.

Onderhoudskosten aangaande automatisering

Bij de begrotingswijziging hebben we reeds rekening gehouden met € 174.000 minder onderhoudskosten in verband met de beëindiging van een aantal (web) applicaties. Op basis van de kosten over de eerste vier maanden van 2022 zien we geen aanleiding de huidige prognose aan te passen.

Goederen en diensten aan derden

Deelnemersbijdrage

De prognose einde boekjaar gaat uit van een toename van de deelnemersbijdrage met € 225.000. Hierin is echter ook de bijdrage (ongeveer € 345.000) van de gemeente Ommen verwerkt. Hierdoor komt de deelnemersbijdrage van de bestaande deelnemers in de gemeenschappelijke regeling naar verwachting lager uit.

Waterschaps- en gemeentebelastingen

Invorderbaten

In 2021 zagen we een substantiële verlaging van de invorderbaten welke het gevolg is van enerzijds het sociaal incasseren en anderzijds een betere betaalcapaciteit dan verwacht van onze klanten. In 2022 gaan we verder met sociaal incasseren. Dit zal ongetwijfeld een afname van de invorderopbrengsten met zich meebrengen. In de eerste maanden van dit jaar ligt het aantal verzonden invorderdocumenten lager dan vorig jaar in de vergelijkbare periode. De betaalcapaciteit van onze klanten blijft vooralsnog beter dan verwacht. Het is echter nog te vroeg in het jaar om hier conclusies aan te verbinden. Zeker de toenemende inflatie, hoge energieprijzen en de beëindiging van de corona steunmaatregelen, kunnen een negatieve impact hebben op de betaalcapaciteit in de loop van 2022. Vooralnog gaan we uit van een daling van de invorderbaten van € 700.000 ten opzichte van de begroting 2022. Dit ligt in lijn met de realisatie in 2021. In de ingediende begrotingswijziging is deze verlaging meegenomen.



gemeente- en
waterschapsbelastingen