

Bestuursrapportage 1-2020



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	8
1.3 Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren	12
1.4 Medewerkers in beweging	13
1.5 Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgegeven	14
1.6 Daling van de maatschappelijke kosten mogelijk maken	16
1.7 Overige thema's uit de reguliere bedrijfsvoering	17
1.8 Corona	23
2 Belastingopbrengsten	26
2.1 Waterschapsbelastingen	26
2.2 Gemeentebelastingen	27
3 Financiële rapportage	29

Bestuurlijke samenvatting

Op 12 maart ging in Nederland de knop om. De meeste collega's van GBLT hadden hun laptop al meegenomen naar huis en zonder opvallende problemen ging de organisatie over in een andere modus; thuiswerken. GBLT was er relatief goed op toegerust en het bleek te werken. Het primaire proces verloopt in hoge mate volgens plan. Eigen en geleende medewerkers doen de telefonische dienstverlening aan klanten eveneens van huis uit.

Met dat de regering de lockdown voor Nederland bekend maakte, werden ook de eerste maatregelen aangekondigd om ondernemers te helpen, die te lijden hebben onder de inkomstendaling. GBLT verwachtte die maatregelen, zodat het dagelijks bestuur snel kon beslissen over de eigen steunmaatregelen voor ondernemers. GBLT gaat nog iets verder dan het Rijk; langer uitstel en minder papier. De opdrachtgevers geven aan dat het steunpakket adequaat is in hun ogen.

Over de invloed van de coronacrisis op de belastingopbrengsten is nog geen zekerheid te geven. In de belastingverantwoordingen aan de opdrachtgevers is gerapporteerd welke belastingsoorten worden aangedaan en in welk boekjaar. Maar de omvang van de schade zal pas blijken als bekend wordt hoelang de economie in de min gaat en bijvoorbeeld hoeveel bedrijven daardoor failliet gaan en welk effect dit op de huizenprijzen gaat hebben.

In de begroting 2020 kondigden wij aan hoe wij de voortgaande ontwikkeling van GBLT vormgeven. De omschakeling van het belastingstelsel springt daarbij in het oog. De optimalisatie van het pakket verloopt volgens plan. De verbetering van de klantdienstverlening verloopt nog steeds in vele kleine stappen. Binnenkort komt GBLT met de servicebeloften aan de klant. De voortgang op deze en andere projecten beslaat een groot deel van deze bestuursrapportage in hoofdstuk 1. Kort samengevat kan gesteld worden dat de 'harde' projecten ook in coronatijd wel doorlopen. Andere projecten, gericht op de gedragsverandering in de organisatie, ervaren wel vertraging.

De service aan klanten verloopt voorspoedig. De bereikbaarheid in de eerste vier maanden lag op 92%. Over de relocatie van de kwijtschelding kan worden opgemerkt dat de aanvragers vanuit Twente en omstreken GBLT goed weten te vinden. De aanvragen liggen op schema qua ontvangst en behandeling. Het aantal ingediende WOZ-bezwaren loopt ongeveer gelijk op de vergelijkbare periode in 2019. Het aandeel No-cure-no-pay is gestegen tot boven de 50%, aanzienlijk meer dan in 2019. Dat heeft ook financiële gevolgen. Landelijk zien we nog sterkere stijgingen.

Met de eerste vier maanden achter de rug toont GBLT een onderuitputting van de begroting van € 0,5 miljoen. In dat bedrag zijn twee posten opgenomen die gekwalificeerd moeten worden als een open-einde-regeling. Het gaat om no-cure-no-pay bezwaren en om de kosten van de Wet digitale overheid. Daarnaast betreft het lagere kosten in het primaire proces. De komende maanden onderzoeken wij in welke mate sprake is van een structurele daling die in toekomstige begrotingen wordt verwerkt. De baten uit het invorderproces zullen ook in 2020 hoger uitvallen dan begroot. Het betreft een voordeel van € 1,0 miljoen. Ons bestuur buigt zich over de mogelijkheid en de wenselijkheid om deze meeropbrengst (structureel) in te boeken, terug te dringen dan wel in te zetten op sociaal incasseren.

De exploitatie van GBLT toont dus twee voordelige ontwikkelingen, die optellen tot een overschot van € 1,5 miljoen. Een toelichting in meer detail is opgenomen in hoofdstuk 3.

Onze organisatie heeft in het 1e kwartaal drie belangrijke sturingsdocumenten aangeleverd bij de opdrachtgevers. Het betreft de Jaarstukken 2019, de Kadernota 2021–2024 en de Begroting 2021. Ook is de Bestuurlijke positiebepaling GBLT afgerond en een koersdocument over de ontwikkelstrategie. In de juli vergadering van het algemeen bestuur nemen wij de zienswijzen ter harte die wij van de deelnemers ontvangen. In de tweede helft van 2020 zullen we in overleg treden met de deelnemers over de aangekondigde wetswijziging WGR. Die aanpassing kunnen wij benutten om diverse aspecten van een toekomstvast GR–statuut GBLT uit te werken.

Namens het dagelijks bestuur,

B.J. Bussink, voorzitter

M.A. van Helden, directeur

Leeswijzer

Voor u ligt de eerste bestuursrapportage van dit jaar. Deze bestuursrapportage gaat over de uitvoering van de begroting 2020 tot en met 30 april 2020.

In hoofdstuk 1 gaan wij in op de speerpunten uit de begroting, de thema's uit en ontwikkelingen in de reguliere bedrijfsvoering en staan we stil bij de (verwachte) gevolgen van de corona crisis voor GBLT. 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

Voor het jaar 2020 wordt uitgegaan van de huidige ontwikkelstrategie, Kwaliteit van dienstverlening. De ontwikkelstrategie omvat de dienstverlening aan zowel de klanten als aan de opdrachtgevers en betreft voortdurend verbeteringen doorvoeren in processen, systemen en medewerkers. Dit alles om het makkelijker te maken om de belastingen te begrijpen en te betalen.

De huidige strategische doelstellingen zoals opgenomen in de begroting 2018 en 2019 zijn met kleine nuances opnieuw geformuleerd, zodat deze beter aansluiten bij de reeds bereikte effecten en het beoogde resultaat:

1. Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig, opgelegd en geïnd.
2. Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving.
3. Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren.
4. Medewerkers in beweging.
5. De ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven.
6. Daling van maatschappelijke kosten mogelijk maken.

Per doelstelling beschrijven we de activiteiten die we tot en met april 2020 hiervoor opgestart en/of uitgevoerd hebben.

1.1 Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd

- Implementatie belastingsysteem.
- Gegevensbeheer – ontwikkeling en analyse
- Inzet GEO informatie

IMPLEMENTATIE BELASTINGSYSTEEM

Eind vorig jaar hebben wij een aanbestedingsprocedure doorlopen voor een nieuwe belastingapplicatie (ABS2). De uitkomst is dat wij op 1 oktober 2019 de gunning hebben verleend aan onze huidige leverancier Centric. We blijven dus de komende jaren gebruik maken van de applicatie Key2Belastingen. Voordeel is dat we de werking al erg goed kennen. Toch staat het nodige op stapel. Hiervoor hebben we samen met de leverancier in december 2019 een plan van aanpak opgesteld. Vanaf januari zijn wij gestart met de implementatie van de diverse onderdelen en is het de planning deze eind dit jaar geheel af te ronden.

Een belangrijk onderdeel van het project is het verder optimaliseren van het huidige gebruik van onze belastingapplicatie. Begin dit jaar heeft Centric een scan uitgevoerd. De Centric-consultants hebben samen met onze specialisten op diverse onderdelen (onder andere heffen, innen en waarden) het huidige gebruik onder de loep genomen. Dit heeft geresulteerd in een adviesrapport. De diverse adviezen zijn inmiddels beoordeeld en we hebben bepaald welke wij willen overnemen en realiseren. De realisatie vindt gefaseerd plaats gedurende 2020. De diverse adviezen hebben geen grote impact op onze huidige werkwijze en inrichting. De reden is vooral dat wensen met wel een grote(re) impact op het vlak van de processen en WMS-procedures zijn belegd bij de recent gestarte samenwerking tussen GBLT, Belasting Samenwerking Rivierenland (BSR), gemeente Amsterdam en Centric. Doel is om te komen tot een generieke oplossing. De eerste gezamenlijke sessies hiervoor hebben onlangs plaatsgevonden.

Verbeteren kwaliteit van data

Met dit project zullen we ook de kwaliteit van de data waar nodig verder verbeteren en aanvullen. Hiervoor hebben we diverse deelprojecten onderscheiden. Dit betreft het toevoegen van WOZ-historie vanaf 2011 (verplichting vanuit de Waarderingskamer, zie verdere toelichting onder 1.3 Ontwikkelen waarden), samenvoegen aantal oude opdrachtgevers van voor de fusie, het opschonen van de database, de aansluiting op de basisregistratie Handelsregister en de afnamefunctionaliteit Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ). Het laatste deelproject waarbij we van bestandsuitwisseling naar berichtenverkeer overgaan is een wettelijke verplichting per 1-1-2021. Ook willen we op onderdelen een vergelijk maken met onze data en de data in de landelijke voorzieningen waaronder de Basisregistratie Personen (BRP), Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en Basisregistratie Kadaster (BRK).

In de begroting van 2020 hebben we aangekondigd dat de kosten voor het gebruik van de BRP eenmalig in een hogere klasse zouden kunnen vallen. Voor zover nu bekend zal er geen extra investering nodig zijn voor het gebruik van de BRP. Dit zal waarschijnlijk definitief bekend worden in het tweede kwartaal van dit jaar.

Ondanks de coronacrisis waarbij vanuit huis wordt gewerkt, verloopt de uitvoering nog steeds conform de opgestelde planning. De project- en werkgroepvergaderingen vinden plaats via Skype en de Centric consultants voeren de werkzaamheden de komende periode remote uit.

Ontwikkeltraject

Naast het maken van een optimalisatieslag gaan we samen met Centric een belangrijk ontwikkeltraject in om invulling te geven aan onze visie. Dit is een apart meerjarig project volgend op het optimalisatieproject. Hierbij willen we aansluiten op de landelijke ontwikkeling die ook wel bekend staat onder de naam Common Ground. In de kern gaat het bij Common Ground om een hervorming van de informatievoorziening, door op een andere manier om te gaan met gegevens. Daarbij koppelen we data los van werkprocessen en applicaties. En we bevragen data bij de bron, in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan. Deze ontwikkeling heeft een enorme impact en neemt daarom meerdere jaren in beslag. Ook vraagt het veel afstemming met diverse partijen en partners. In de aanbesteding zijn we uitgegaan van een periode van 3 tot 5 jaar waarbinnen het ontwikkeltraject moet zijn gerealiseerd. Centric heeft deze ontwikkeling al ingezet als onderdeel van het vernieuwingstraject en zij vult dit onder de vlag van het project genaamd "Tiber" verder in.

We participeren in het Tiber-project als mede-opdrachtgever, we leveren een productowner en de benodigde testcapaciteit. Hiermee hebben we direct invloed op het resultaat.

GEGEVENSBEHEER – ONTWIKKELING EN ANALYSE

Data optimaliseren vanuit één bron van waarheid

In de begroting is aandacht besteed aan de ontwikkeling van een datamart. Inmiddels hebben we de business intelligence (BI-)tool VyZyr aangeschaft die daarin gaat voorzien. VyZyr is een bij andere belastingkantoren al beproefde tool, die zeer positief scoort. De inrichting bij GBLT vindt nu plaats, de verwachting is dat we hiermee in de tweede helft van 2020 daadwerkelijk aan de slag kunnen. VyZyr voorziet in de inrichting van een datamart, die voor GBLT als één bron van waarheid gaat fungeren. De meegeleverde rapportages leveren sturingsinformatie voor onze processen en verantwoordingsinformatie voor de deelnemers.

Aanpassing hefmodellen objecten

Eind 2019 zijn voor de objecten gelegen in het gebied van onze gemeentelijke deelnemers de hefmodellen aangepast en de objecten grotendeels ontdubbeld. Inmiddels heeft de aanslagoplegging 2020 voor de verschillende belastingsoorten op de objecten plaatsgevonden voor zowel de ontdubbelde als de nog niet ontdubbelde objecten. Na deze aanslagoplegging is een analyse uitgevoerd waaruit is gebleken dat nog 5.600 objecten potentieel ontdubbeld kunnen worden en 1.700 vrijstellingen gecontroleerd moeten worden. Voor de nieuwe aanslagoplegging in 2021 moeten de objecten zijn ontdubbeld en de vrijstellingen zijn gecontroleerd.

INZET GEO-INFORMATIE

Op 20 februari 2020 heeft een strategisch overleg opdrachtgevers (SOO) plaatsgevonden met de informatiemanagers en hoofden middelen van de deelnemers. Tijdens dit overleg is aangegeven dat bij GBLT de geografisch informatiesysteem (GIS) applicatie QGIS in gebruik is genomen. Afsproken is dat één Geo-viewer wordt ontsloten voor alle deelnemers waarin gevraagde analysedata wordt klaargezet. Over de wijze van gebruik en licentiekosten van de Geo-viewer is een uitvraag gedaan bij de leverancier, maar hier is door het coronavirus vertraging in opgelopen. Voor de verschillende deelnemers zijn inmiddels diverse analyses uitgevoerd met de QGIS applicatie op het gebied van discrepantie onderzoeken, grensoverschrijdend afvalwater en BIZ (bedrijveninvesteringszone) vraagstukken.

1.2 Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving

KLANTREIS

- We maken het concept klantreis structureel onderdeel van onze klantprocessen.
- Maatwerkbenadering.

Klantreis structureel onderdeel van onze klantprocessen

De klantreis en de maatwerkbenadering staan centraal in het ontwikkelpad Dienstverlening. Hieronder beschrijven we de onderwerpen die hier betrekking op hebben.

Efficiënte kanaalsturing

Naar aanleiding van de resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek uit 2019 zijn wij gestart met de uitbreiding van het aanbod zelfserviceproducten via de digitale balie.

Sinds begin dit jaar gebruiken wij het nieuwe en verbeterde digitale aanslagbiljet. Met gebruik van "buttons" op het aanslagbiljet kan de klant direct de aanslag betalen, een betalingsregeling treffen, een formulier kwijtschelding invullen of een bezwaar indienen. Wij merken dat dit vernieuwde aanslagbiljet zorgt voor meer betalingen via iDEAL. In de eerste vier maanden van 2020 hebben wij bijna vijf keer zoveel betalingen op deze wijze mogen ontvangen ten opzichte van dezelfde periode in 2019.

Er is sinds eind maart een digitaal formulier beschikbaar voor het aanvragen van uitstel van betalen voor zzp'ers en ondernemers die in betalingsproblemen zijn geraakt door de coronacrisis. De klant kan snel en eenvoudig uitstel aanvragen. Dit wordt door klanten als prettig ervaren. Ook hier blijven wij onderzoeken of digitale formulieren breder ingezet kunnen worden.

Wij werken momenteel samen met vier andere belastingsamenwerkingen en de leverancier van de digitale balie om deze door te ontwikkelen.

Website

Een deel van onze documenten en de digitale balie (Mijn Loket) moet nog toegankelijk worden gemaakt. Inmiddels is 75% gereed en gaan we hiermee verder zodat dit jaar alles gereed is.

Uitbreiding kanalen

Wij zijn gestart met de voorbereiding om een pilot chat mogelijk te maken in de tweede helft van 2020. Naar verwachting kan deze chatfunctionaliteit met kleine aanpassingen van de website live.

Automatiseren klantprocessen

Richtinggevend in het automatiseren van klantprocessen zijn de servicebeloften en bijbehorend bewijs. De projectgroep servicebeloften werkt nu aan het concreter maken van het bewijs. Dit bewijs zal veelal het automatiseren van klantprocessen behelzen samen met mogelijke oplossingsrichtingen. Door ontwikkelingen rondom corona heeft de projectgroep een vertraging opgelopen.

Klantcontactprofessionals

In het eerste kwartaal van 2020 hebben wij een onderzoek gedaan naar de efficiëntie en kwaliteit bij het Klantcontactcenter (KCC). Wij wilden weten wat het resultaat was van onze investeringen in professionalisering en kwaliteit. Uit dit onderzoek blijkt dat:

- de verhouding tussen vaste en flexibele medewerkers binnen de Frontoffice (FO) niet in balans is;
- meer flexibiliteit in taken voor medewerkers nodig is om alle werkzaamheden efficiënter uit te kunnen voeren;
- de behandeling van telefoonvragen is veranderd wat om andere kennis en competenties van onze medewerkers vraagt. Zo zijn telefoonvragen ingewikkelder geworden en is de benadering naar klanten persoonlijker en vriendelijker;
- medewerkers de behoefte hebben om zich te kunnen blijven ontwikkelen.

Door de uitkomsten van het onderzoek hebben we een nieuwe functie bij het KCC gecreëerd. Een interessante en uitdagende “generieke functie” voor breed inzetbare medewerkers. Dit sluit ook goed aan bij de ontwikkelingen binnen GBLT om meer met rollen te werken in plaats van functies (procesgericht werken). We hebben de verhouding tussen het aantal ingehuurde collega's en vaste medewerkers veranderd door acht plaatsen met een generieke functie beschikbaar te stellen. Op deze manier kan ons KCC in de toekomst drukke periodes beter opvangen.

Gebruik van data/analyse om te verbeteren

Inmiddels voeren wij nu een jaar structureel een klanttevredenheidsonderzoek uit. De resultaten brengen ons goede inzichten in de wensen en behoeften van klanten die contact met ons hebben. Hieronder volgen 2 voorbeelden met de daarop uitgevoerde actie.

1. Tussentijdse opvolging en beantwoorden van klantvragen moet verbeterd worden. Doordat rollen binnen het KCC zijn aangepast zijn wij aan de telefoon beter in staat om de klant in één keer te helpen.
2. Nog meer aandacht aan betere communicatie en klantgerichtheid. Er is een nieuw aanslagbiljet in gebruik en onze website is verder ontwikkeld. Daarnaast zijn de veel brieven herschreven naar begrijpelijke taal.

Daarnaast heeft de klant behoefte aan uitbreiding van kanalen en inzicht in de status van een verzoek.

Hierdoor gaan wij het klanttevredenheidsonderzoek de komende maanden aanscherpen en uitbreiden. Zo willen wij onder andere meer informatie over de reden waarom klanten ons bellen. Deze data gaan wij koppelen met de data uit de telefooncentrale. De analyse van deze data zal ons input geven om ons proces verder te verbeteren.

Maatwerkbenadering

Invordering

De ontwikkelingen in de maatschappij vragen steeds meer om een maatwerkbenadering. Een verschuiving van één standaardproces voor iedereen, naar digitaal waar het kan en persoonlijk waar het nodig is. Wat vraagt dit van de dienstverlening en zorgplicht van GBLT? Hieronder beschrijven we de activiteiten die we met betrekking tot invordering uitgevoerd hebben.

Kosteloze betalingsherinnering

Het invoeren van de kosteloze betalingsherinnering voor klanten die normaal gesproken (in de afgelopen drie jaar) tijdig betalen, loopt een jaar vertraging op. In navolging van de eerste pilot in 2019 wordt een tweede pilot voorbereid. Deze tweede pilot is nodig omdat in de eerste pilot de uitvoering van het proces buiten de reguliere applicatie is uitgevoerd en slechts een beperkt aantal klanten was betrokken. Onder andere om deze reden kon de functionaris gegevensbescherming (FG) geen positief advies geven gericht op de selectiecriteria van de kosteloze betalingsherinnering.

In de tweede pilot wordt een aantal van 10.000 klanten betrokken. Met het uitvoeren van deze tweede pilot zal invulling gegeven worden aan de benodigde DPIA (data protection impact assessment) om tot een positief advies van de FG te komen voor invoering van de kosteloze betalingsherinnering per 2021.

Pilot sociaal incasseren

In 2019 is de pilot sociaal incasseren uitgevoerd. Deze pilot was gericht op klanten waarbij in de afgelopen jaren diverse invorderingsacties niet tot betaling of het verlenen van kwijtschelding hebben geleid. De uitkomsten van deze pilot geven aanleiding om de doelgroep beter te definiëren.

Door de corona-maatregelen van het kabinet loopt de uitvoering van sociaal incasseren vertraging op. De insteek van de pilot is om na telefonische benadering bij de klant langs te gaan. Afhankelijk van de kabinetsmaatregelen wordt bekeken op welke wijze in 2020 een nadere invulling aan sociaal incasseren kan worden gegeven. Zeker ook omdat vrijwel alle klanten die we actief benaderd hebben zeer positief reageerden.

Uitbreiding aantal incassotermijnen

De aanpassingen van het aantal incassotermijnen naar standaard tien is zoals gepland per januari 2020 ingevoerd. Dit is de eerste stap op weg naar de flexibele incasso, waarbij de klant uiteindelijk zelf kan kiezen in hoeveel termijnen de vordering voldaan gaat worden. Daarmee voldoen we aan een klantwens die uitdrukkelijk naar boven kwam in het uitgevoerde klantonderzoek.

WAARDEREN

- Samen met de gemeentelijke deelnemers de mutatiedetectie borgen.
- We gaan het project waarden op gebruikersoppervlakte afronden.
- Toepassen van voormelden om uitvoering te geven aan een beter registratie van secundaire objectkenmerken.
- We gaan de historische gegevens LV-WOZ aanleveren.
- Wijziging wet WOZ

Met gemeentelijke deelnemers mutatiedetectie borgen

Als vervolg op het project Waarden op gebruiksoverlakte, waarbij ook de primaire kenmerken zoals dakkapel, bijgebouwen, vergunningsvrije bouwwerken zijn gedetecteerd en opgewerkt, is het

zaak de data up to date te houden. Hiertoe is afgesproken en in het bestuur bekrachtigd dat de gemeentelijke deelnemers vanaf 2021 deze gegevens via mutatie-detectie traceren en aan het GBLT leveren. Het GBLT heeft in een programma van eisen aangegeven aan welke gegevens behoefte is en hoe deze aan te leveren.

Dit jaar betreft een overgangsjaar. De gemeenten die in voorgaande jaren reeds overgegaan zijn op beschikken op m2 moeten dit jaar zelf al de mutatie-detectie uitvoeren. De contacten met de gemeenten hierover zijn gelegd en de samenwerking op dit punt verloopt goed. De gemeente Bunschoten is de eerste gemeente die in 2020 zelf de mutatie-detectie uitvoert.

Afronden project Waarderen op gebruikersoppervlakte

In een eerder stadium is aangegeven dat het project Waarderen op gebruikersoppervlakte in 2020 zou worden afgerond. Hiertoe zou in 2020 extra capaciteit ingehuurd worden. Om de huidige projectkwaliteit te borgen is het echter verstandig gebleken het project met de huidige ervaren medewerkers af te ronden. Als gevolg van deze wijziging loopt het project door tot april/mei 2021, zodat het resultaat meegenomen kan worden in de herwaardering voor 2022. Dit betekent een verschuiving van de kosten. Het totale projectbudget blijft ongewijzigd. GBLT voldoet hiermee aan de eis van de Waarderingskamer die voorschrijft dat in 2022 alle objecten gewaardeerd moeten worden op gebruikersoppervlakte.

Voormelden ten behoeve van beter registratie secundaire objectkenmerken

Evenals in 2019 zal in 2020 door middel van de voormelding aan een roulerend deel (20%) van woning eigenaren gevraagd worden om de primaire en secundaire kenmerken van de woning te controleren. De uitvraag hiervoor staat in het derde kwartaal van dit jaar gepland.

GBLT richt zich met name op het verbeteren van de secundaire kenmerken aangezien de primaire kenmerken gecontroleerd worden in het project Waarderen op gebruikersoppervlakte en de tweejaarlijkse mutatiedetectie controle. Deze controle voeren we risicogericht uit.

Aanleveren historische gegevens LV-WOZ

In de LV WOZ (Basisregistratie WOZ) worden gegevens vastgelegd met volledige historie. Het vastleggen van historische gegevens in de LV WOZ hangt samen met de uitgangspunten van het stelsel van basisregistraties. In de LV WOZ worden gegevens vastgelegd vanaf 1 januari 2009. Voor samenwerkingsverbanden gelden andere regels die door de Waarderingskamer zijn bepaald.

GBLT is gestart met het vullen van de historische gegevens van de zes deelnemende gemeenten. Het geheel wordt projectmatig opgepakt. Op het moment van schrijven zijn Bunschoten en Leusden gereed. De Waarderingskamer heeft inmiddels goedkeuring voor beide gemeenten afgegeven. Op dit moment is het vullen van de historische gegevens van gemeente Zwolle bezig. De overige gemeenten volgen ook in het tweede kwartaal van 2020.

Wijziging Wet WOZ

Sinds 2015 kan de WOZ-waarde ook verhoogd worden in bezwaar en beroep. Hierdoor kunnen eigenaar en gebruiker een tegengesteld belang hebben, namelijk als de ene een hogere en de andere een lagere WOZ-waarde bepleit. De bestaande regels gaan er vanuit dat alle belanghebbenden belang hebben bij een lagere WOZ-waarde. Dit leidt tot problemen in de rechtsbescherming, bijvoorbeeld als een bezwaar van de ene belanghebbende wordt gehonoreerd, terwijl de andere belanghebbende bij hetzelfde WOZ-object hier niet tegen in beroep kan en ook zelf geen bezwaar meer kan maken omdat de bezwaartermijn is verstreken.

Gemeenten hebben geen mogelijkheden om dit rechtstekort te verhelpen. De wetgever wil deze lacune repareren door onder meer de Wet WOZ te wijzigen. Hierin wordt voorgesteld voor de rechtsbescherming meer aan te sluiten bij de procedure zoals die in de Algemene wet bestuursrecht is neergelegd. De WOZ-beschikking wordt gewijzigd in een zaakbeschikking en alle belanghebbenden mogen hiertegen in bezwaar en beroep. Het concept wetsvoorstel is ter consultatie op internet geplaatst. Tot 1 maart 2019 konden reacties worden ingediend. Uit de reacties blijkt dat er veel kritiek is op het voorstel. Het is onduidelijk of het concept wetsvoorstel uiteindelijk een vervolg zal krijgen in de vorm van een officieel wetgevingstraject. De Waarderingskamer werkt aan een handreiking voor gemeenten hoe in bezwaar- en beroepsprocedures met derde-belanghebbenden om te gaan bij het ontbreken van een wettelijke regeling.

1.3 Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren

We gaan relatiebeheer verbeteren:

- We gaan relatiebeheer door ontwikkelen naar accountmanagement.
- We gaan proactief de dienstverlening met de deelnemers verder optimaliseren.

RELATIEBEHEER DOOR ONTWIKKELEN NAAR ACCOUNTMANAGEMENT

Het accountmanagement richt zich op dit moment op de regiefunctionarissen van de deelnemers in GBLT. Hierbij gaat het in hoofdlijnen om afstemming over dienstverlening, verantwoordingsinformatie en rapportages. Daarnaast omvat het accountmanagement het beheer van het centrale kanaal voor het stellen van gegevensvragen.

In 2020 willen we accountmanagement verder doorontwikkelen door beter in te spelen op de behoefte van de deelnemers. Momenteel zijn wij hiervoor bezig met het opstellen van een visie op welke wijze GBLT hier invulling aan wil geven. Hierbij worden de volgende aspecten meegenomen:

- de wijze van het signaleren van trends en ontwikkelingen;
- nadrukkelijker ophalen van ontwikkelingen bij onze deelnemers;
- frequenter en pro actiever informeren over actuele onderwerpen en de voortgang van de processen;

De op te stellen visie wordt in de loop van 2020 afgestemd met de deelnemers van GBLT.

PROACTIEF DE DIENSTVERLENING MET DEELNEMERS VERDER OPTIMALISEREN

GBLT blijft werken aan het verbeteren van de verantwoording aan het bestuur en haar deelnemers. Ook in 2020 zijn hier al stappen voor gezet.

Opdrachtgevers zelf worden voor hun beleidsvoornemens en processen ook meer data-gedreven en dus afhankelijker van beschikbaarheid van informatie. GBLT stelt zich ten doel om te weten wat de opdrachtgevers drijft. Hoe kan GBLT ondersteunen met informatie en deskundigheid, natuurlijk met behoud van maatschappelijk vertrouwen in het belastingproces. Voorbeelden van die informatievoorziening zijn transparantie in belastingspreiding, lokale lastendruk en ondersteuning bij vergroening of schuldenproblematiek.

Om hier invulling aan te geven werken we aan:

- het vergroten van de toegankelijkheid van de verantwoordingsinformatie: samen met de opdrachtgevers onderzoeken we hoe informatie eenvoudiger en toegankelijker kan worden aangeboden. Hiervoor is een werkgroep opgericht om binnen de kaders van de relevante regelgeving te onderzoeken welke informatie op een eenvoudige wijze kan worden gedeeld.
- verbeteren van de efficiency en reproduceerbaarheid van de rapportages: voor rapportages worden op dit moment verschillende bronnen gebruikt. Momenteel wordt gewerkt aan de implementatie van een nieuwe BI-tool Vyzyr waarmee 1 bron kan worden gebruikt voor alle rapportages welke ook eenvoudig reproduceerbaar zijn. De in gebruik name van deze nieuwe BI-tool staat gepland voor het tweede deel van 2020.
- informatie ten behoeve van de opdrachtgevers: dit betreft een continu proces waarin we blijven streven naar verbeteren en doorontwikkelen van de analyses ten behoeve van de verantwoordingsrapportages.

1.4 Medewerkers in beweging

SPEERPUNTEN OPLEIDINGSAANBOD

De GBLT Academie richt zich met het opleidingsaanbod in 2020 op enkele speerpunten:

- kennis nemen van de nieuwe werking van de belastingapplicatie;
- kennis die nodig is voor procesgericht werken;
- ondersteunen van duurzaam werken door gerichte cursussen en trainingen.

Kennis nieuwe werking belastingapplicatie en procesgericht werken

Om een opleidingsaanbod voor de eerste twee speerpunten te ontwikkelen, is het nodig dat de concrete keuzes over de inrichting van de belastingapplicatie en processturing wat verder gevorderd zijn. Zodra dat gebeurd is, zal de opleidingsbehoefte in beeld gebracht worden en kunnen keuzes gemaakt worden hoe daarin wordt voorzien.

Ondersteunen duurzaam werken

Ondersteunen van duurzaam werken door gerichte cursussen en trainingen

Het opleidingsaanbod voor duurzame inzetbaarheid is sterk uitgebreid. In het leermanagementsysteem dat sinds februari operationeel is, worden 11 trainingen aangeboden die medewerkers kunnen ondersteunen om in beweging te komen. Deze variëren van een cursus 'Vitaal en gezond in werk' of '50 Plus en duurzaam inzetbaar' tot een cursus 'Pensioen in zicht'.

De deelname aan opleidingen stagneert sinds de coronamaatregelen. Het blijkt in de praktijk lastig te zijn om een opleiding online te volgen als deze eerst ontworpen was als klassikale training. Een opleiding projectmanagement is daarom na een eerste proef op verzoek van de deelnemers gepauzeerd.

WERVING

GBLT heeft 3 nieuwe medewerkers van buiten in dienst genomen, nadat was gebleken dat er geen interne kandidaten waren. Het gaat om 2 applicatiebeheerders, waarvan 1 een starter op de arbeidsmarkt is en een taxateur. Beide specialistische functies zijn moeilijk in te vullen.

Bij het Klantcontactcenter (KCC) wordt de verhouding tussen het aantal ingehuurde collega's en vaste medewerkers veranderd. Gelijktijdig wordt de functie bij het KCC breder, uitdagender en interessanter. Op deze manier kan het KCC drukke periodes beter opvangen: de nieuwe KCC-medewerkers werken op verschillende momenten op de plek waar ze het hardst nodig zijn. De interne werving en selectie

(gesprek en assessment) voor totaal 10 plaatsen is gestart en is vanwege de coronamaatregelen deels online uitgevoerd. De collega's die in dit bredere functieprofiel worden geplaatst, starten per 1 juni en krijgen een ontwikkeltraject van een jaar.

WET ARBEIDSMARKT IN BALANS

De Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) is op 1-1-2020 ingegaan. Deze wet heeft als doelstelling flexibel werk te verminderen en vaste contracten aantrekkelijker te maken voor werkgevers. Daarom zijn de regels voor het aantal en de duur van tijdelijke contracten aangescherpt. Op 31 december 2019 had GBLT slechts 3 medewerkers op de loonlijst staan waarvan het contract doorloopt in 2020. De aangescherpte regelgeving heeft geen gevolgen gehad voor deze 3 contracten. In 2020 zijn 4 tijdelijke medewerkers in dienst genomen en daarbij is de nieuwe regelgeving toegepast zonder dat dit tot nadelige effecten heeft geleid.

De WAB heeft ook financiële prikkels om het aantal flexibele contracten terug te dringen. Zo betaalt een werkgever sinds 1-1-2020 een hoge WW-premie voor flexibele contracten en een lage WW-premie voor vaste contracten. Uitzendbureaus rekenen de hogere WW-premie voor uitzendkrachten door in hun tarieven. Ook moet een werkgever/uitzendbureau eerder een transitievergoeding betalen bij een onvrijwillig einde van een arbeidscontract. Dit heeft tot een stijging van de inhuurtarieven voor de uitzendkrachten bij GBLT sinds 1-1-2020 geleid.

1.5 Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgegeven

- Wet Digitale Overheid
- Ontwikkeling basisregistraties
- Verdere digitalisering overheidsdienstverlening
- Informatiemanagement, privacy en archief

WET DIGITALE OVERHEID

Voor het gebruik van de landelijke voorzieningen (waaronder Berichtenbox van MijnOverheid.nl en DigiD) maken we jaarlijks kosten die we doorbelasten aan onze deelnemers. De prognose voor deze kosten voor 2020 zijn gebaseerd op het verbruik in 2018 (voorschot voor 2020). Het blijkt dat de aantallen die in maart 2019 aan Logius zijn doorgegeven veel te ambitieus zijn geweest. Het financiële gevolg leggen we uit in hoofdstuk 3.

ONTWIKKELING BASISREGISTRATIES

Rechtstreeks afnemen uit de LV WOZ via Diginetwerk

Voor het afnemen van de WOZ-waarden uit de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ), wordt gebruik gemaakt van Diginetwerk. In samenwerking met de leveranciers Centric en Enable-U wordt op dit moment het afnemen van LV WOZ middels berichtenverkeer getest. Dit is onderdeel van het optimalisatietraject van ons belastingstelsel en dient voor het einde van 2020 operationeel te zijn. We lopen in lijn met de gemaakte afspraken met Centric. Qua voortgang volgen we dit traject op de voet.

Handelsregister

Een ander onderdeel van het optimalisatietraject van het belastingstelsel is de aansluiting op het Handelsregister. Op dit moment zijn we bezig met het verbeteren van de kwaliteit van data en is Key2Datadistributie al aangesloten op het Handelsregister. Hierbij is vooral aandacht geweest voor de volledigheid. Ontbrekende gegevens zijn aangevuld. De komende maanden zal Key2Belastingen worden aangesloten waardoor we een hogere kwaliteit van ons bedrijvenbestand zullen hebben.

Vastgoedregistratie (samenhangende objectenregistratie)

Onder leiding van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het ministerie van BZK is in april 2020 het rapport 'Hoofdlijnen inhoud samenhangende objectenregistratie' uitgebracht. De samenhangende objectenregistratie (SOR) is een nog te ontwikkelen uniforme registratie met basisgegevens over objecten, waarbij verschillende bestaande (geo) basisregistraties (waaronder BGT, BAG en WOZ) meer samenhang moeten gaan vertonen. De verwachting is dat dit impact zal hebben op de uitvoering van onze werkprocessen, maar dat het nu nog onduidelijk is hoe groot deze impact zal zijn. Vandaar dat we deze landelijke ontwikkeling goed blijven volgen.

VERDERE DIGITALISERING OVERHEIDSDIENSTVERLENING

Aansluiten op IDIN (opvolger DigiD)

Op het moment van schrijven wordt een internetconsultatie gehouden door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Deze consultatie gaat over de eventuele komst van nieuwe private inlogmiddelen ('identificatiemiddelen') voor de overheid als mogelijke vervanger van DigiD. De verwachting is dat eind 2020 duidelijkheid komt over de inzet van private inlogmiddelen voor de overheid en dat in 2021 de realisatie van de grond komt.

Wet modernisering elektronisch bestuur

De Wet modernisering elektronisch bestuur zal in 2021 in werking treden. Burgers en bedrijven krijgen met deze wet in feite het recht ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te zenden. Door de inzet van ons digitaal loket voldoen we al (grotendeels) aan deze wet. In de tweede helft van 2020 zullen we onderzoeken of dit digitale kanaal volledig voldoet.

Wetsvoorstel Open Overheid (Woo)

De Wet open overheid (Woo), de opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob), moet nog door het parlement worden aangenomen. Een definitief stappenplan is gepland voor de zomer van 2020.

INFORMATIEMANAGEMENT, PRIVACY EN ARCHIEF

Informatiemanagement

We werken aan een informatiestrategie voor GBLT. Hiertoe zijn afspraken met onze deelnemers van belang. Op 20 februari heeft de eerste bijeenkomst in het kader van het strategisch overleg opdrachtgevers plaatsgevonden. Onderwerpen waren de digitale overheid, de informatiestrategie van GBLT en de opdrachtgevers en de gezamenlijke inzet van geografische (geo-)informatie. Er zijn afspraken gemaakt tussen de gemeente Zwolle en GBLT voor het opstarten van een pilot en dit bij een positief resultaat verder uit te rollen. Door de coronacrisis is dit niet van de grond gekomen. We hopen in de tweede helft van dit jaar hier wel stappen in te gaan zetten en met voorstellen te komen. Deze voorstellen worden besproken met de informatiemanagers van de waterschappen en de gemeenten. Dat kan tevens de opmaat zijn om de in 2019 gestarte werkgroepen ten behoeve van informatiedeling nieuw leven in te blazen.

Privacy

De AVG heeft binnen GBLT al de nodige aandacht gehad en zal dit uiteraard ook blijven houden. Om hier verder invulling aan te geven hebben wij vanaf januari 2020 een nieuwe functionaris gegevensbescherming aangetrokken om binnen GBLT toezicht te houden op de toepassing en naleving van de AVG. Voor de verdere bewustwording en borging van kennis ten aanzien van privacy wordt gewerkt een e-learning module Informatiebeveiliging, Privacy en AVG als standaard onderdeel van de GBLT academie.

In de eerste helft van 2020 is het risico voor de privacy als gevolg van de datalekken ingeschat als nihil. De datalekken met gelekte persoonsgegevens waren niet gevoelig van aard. Er zijn daarom geen datalekken gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens of de betrokkenen. Bij de meeste van de gemelde datalekken is er sprake van het schenden van de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens. Bijvoorbeeld doordat een brief verkeerd is geadresseerd of ten onrechte is getoond in Mijn Loket van een andere persoon. De oorzaak daarvan is veelal gelegen in het verkeerd handmatig invoeren van gegevens door een medewerker. Voor een uitvoerigere rapportage verwijzen we naar de halfjaarlijkse rapportage datalekken (kwartaal 1 en 2) 2020.

Archief functie

Het is van belang dat GBLT archiefwaardige informatie in goede, geordende en toegankelijke staat heeft en bewaart. Daarbij moeten we ervoor zorg dragen dat documenten op tijd vernietigd of blijvend bewaard worden. Naast dat dit een plicht is vanuit de archiefwet, is duurzame toegankelijke informatie ook van belang voor de bewijslast en om de continuïteit van de organisatie te waarborgen. De archiefinspectie hecht veel waarde aan de inzet van een gedegen DMS/zaaksysteem.

Inmiddels is de hernieuwde aanbesteding van start gegaan. In mei 2020 wordt de aanbesteding gewijzigd op de markt gezet. De streefdatum van de definitieve gunning is augustus waarna in september de implementatie start. Fasegewijs zullen onderdelen in productie worden genomen. In mei 2021 verwachten we volledig operationeel te zullen zijn.

De bewerking van het analoge archief door VADA Archieven bevindt zich in de afrondende fase. Naar verwachting wordt eind mei het eerste concept van de inventaris- en vernietigingslijst aan GBLT aangeboden ter beoordeling.

1.6 Daling van de maatschappelijke kosten mogelijk maken

SAMENWERKINGSVERBANDEN

In het eerste kwartaal is een koersdocument met de titel 'Wij maken ons sterk voor lokale belastingen' opgesteld. In het koersdocument wordt aangegeven waarom samenwerken met gelijkgestemde partners belangrijk is voor de toekomstige belastinguitvoering en digitale overheid. Het algemeen bestuur heeft het koersdocument vastgesteld en meegezonden met de kadernota naar de deelnemers. Wij zullen de voortgang op deze koers in de jaarlijkse P&C cyclus meenemen en verantwoorden.

We hebben gesteld in het document dat door alle landelijke ontwikkelingen (denk aan de samengestelde objectenregistratie, veranderingen in de basisregistraties en de ontwikkelingen met betrekking tot Common Ground), samenwerken met andere belastingkantoren, kennispartners en leveranciers steeds belangrijker wordt. We gaan ons dan ook nog explicieter op externe oriëntatie richten.

We nemen al deel aan verschillende samenwerkingsverbanden, maar we willen meer invloed kunnen uitoefenen op bovengenoemde ontwikkelingen. Wij oriënteren ons dan ook op nieuwe of reeds bestaande samenwerkingsverbanden waar wij deel van kunnen uitmaken.

Met de BSR (Belasting Samenwerking Rivierenland) en de gemeente Amsterdam zijn we een samenwerkingsverband aangegaan met als doel de beschrijving van generieke belastingprocessen en brede toepassing daarvan. Zo willen we toewerken naar een brede community van belastingorganisaties die gebruikmaken van de generieke processen. Ook contacten met de leveranciers horen hierbij. Centric is reeds betrokken bij dit onderwerp. Uiteindelijk moet de

community niet afhankelijk zijn van de leveranciers, maar we willen de leveranciers wel uitdagen de generieke processen te vertalen naar softwarematige oplossingen.

Koepelvrijstelling BTW

Er is nog geen uitkomst van Europese besluitvorming over de koepelvrijstelling voor publieke diensten welke een effect op de kosten van de samenwerking heeft. Dit besluitvormingsproces loopt traag. Er is nog geen ontwikkeling te melden.

1.7 Overige thema's uit de reguliere bedrijfsvoering

Naast de speerpunten uit de begroting 2020 zijn er nog een aantal thema's en ontwikkelingen in de bedrijfsvoering die van belang zijn om over te rapporteren. Dit betreffen de onderwerpen bezwaren en beroepen, klantcontacten, kwijtschelding, klachten en inkoop en aanbesteden. De stand van zaken met betrekking tot deze onderwerpen komt in deze paragraaf aan bod.

BEZWAREN EN BEROEPEN

Bezwaar

Bezwaarschriften Ontvangen in jaar	onderhanden werk vorig jaar	ontvangen lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt	onderhanden werk
heffingsbezwaren	1.507	17.446	18.953	17.022	1.931
invorderingsbezwaren	158	1.107	1.265	868	397
WOZ-bezwaren*	125	5.628	5.753	2.385	3.368
totaal	1.790	24.181	25.971	20.275	5.696

* AANTAL OBJECTEN

Bezwaar WOZ

In 2020 is tot 30 april tegen 5.628 objecten een bezwaarschrift ingediend waarvan er 515 betrekking hebben op oude jaren. Wanneer we specifiek de vergelijking maken per 30 april van de belastingjaren 2019 en 2020 dan zien we het volgende.

Door belanghebbende zelf zijn 248 bezwaarschriften minder ingediend terwijl er door de juridische adviesbureaus (no-cure-no-pay, NCNP) 302 meer bezwaarschriften ingediend zijn. Per saldo 54 bezwaarschriften meer.

Voor het belastingjaar 2020 is op dit moment tegen 5.113 objecten bezwaar ingediend. In vergelijking met 2019 zijn dat 180 objecten meer in bezwaar. Ten opzichte van 2019 zien we dat door de belanghebbende zelf tegen 325 objecten minder bezwaar is gemaakt. Echter is tegen 505 objecten meer bezwaar gemaakt door een NCNP bedrijf. In totaal is voor het belastingjaar 2020 tegen 2.756 objecten een bezwaar ingediend door een juridisch adviesbureau. Bij de evaluatie van de bezwaren 2020 zal voor zover mogelijk onderzocht worden wat de reden van de toename van het aantal bezwaren is. Wel is een landelijke trend waarneembaar dat meer bezwaren ingediend worden door NCNP-bureaus.

Afhandeling bezwaren

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. Inmiddels is 79% van deze bezwaarschriften afgehandeld.

Landelijk onderzoek verdienmodel NCNP

De minister voor Rechtsbescherming heeft, mede namens de minister van BZK en de staatssecretaris van Financiën, aan de Tweede Kamer toegezegd een onderzoek te laten uitvoeren naar de aantallen bezwaren door NCNP-bureaus tegen WOZ-beschikkingen en tegen BPM-aangiftes en de in verband daarmee toegekende kostenvergoedingen. Dit onderzoek wordt verricht door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC), een zelfstandige dienst van het ministerie van Justitie en Veiligheid. GBLT werkt aan het onderzoek van het WODC mee. Het interview heeft inmiddels plaatsgevonden. De resultaten van het onderzoek worden naar verwachting in de 2e helft van het jaar gepubliceerd.

Proceskostenvergoeding

Het aantal bezwaarschriften wat door een NCNP-bureaus is ingediend is met 302 stuks (aantal op 30 april 2020) toegenomen ten opzichte van 2019. Op basis van de kengetallen over de jaren 2017-2019 is een voorlopige prognose gemaakt van de verwachte kostenvergoeding op jaarbasis. Hieruit is naar voren gekomen dat we verwachten € 350.000 meer nodig te hebben dan initieel begroot. Dit wordt verder toegelicht in hoofdstuk 3 Financiële rapportage.

Bezwaar overige heffingen

In 2020 zijn tot nu toe 17.446 bezwaarschriften ontvangen of aanslagen ambtshalve verminderd naar aanleiding van bijvoorbeeld telefonisch contact of controles. Dat is 51% meer dan over dezelfde periode in 2019, toen waren het er 11.479. Wat een grote rol speelt bij deze vermeerdering zijn 4.065 correcties van aanslagen Diftar 2019 door onjuiste ledigingen op het biljet. Daarnaast zijn 218 aanslagen afvalstoffenheffing 2020 gecorrigeerd door onjuiste omzetting van gegevens. Deze zijn allen afgehandeld. Voor het overige is het nu te vroeg om daar conclusies aan te verbinden. Hetzelfde geldt voor wat de invloed zal zijn van de coronacrisis met name op de aanslagen voor bedrijfsruimten, zoals de zuiveringsheffing bedrijven.

De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt volgens planning. We hebben alle bezwaarschriften binnen 12 weken na ontvangst van het bezwaarschrift afgehandeld, met uitzondering van bezwaren waar we nog wachten op aanvullende informatie. Van de afgehandelde bezwaarschriften over heffingsjaar 2020 is tot op heden 75% gegrond verklaard.

Onderstaande tabel laat een vergelijking zien tussen de bezwaren 2019 en 2020 die in de eerste vier maanden van elk jaar zijn ontvangen. Omdat er nog geen invorderingsdocumenten in de eerste maanden van het heffingsjaar worden verstuurd, is het aantal ontvangen kostenbezwaren 2020 nog 0 (net als vorig jaar over 2019).

Bezwaarschriften Heffingsjaar t en t-1	ontvangen bezwaren per heffingsjaar	verwerkt	toekennen %	afwijzen %	onderhanden werk
2020					
heffingsbezwaren	7.031	5.952	75,8%	24,2%	1.086
invorderingsbezwaren	0	0			0
WOZ-bezwaren*	5.113	1.817	46,8%	53,2%	3.296
2019					
heffingsbezwaren	6.305	3.938	76,2%	23,8%	2.367
invorderingsbezwaren	0	0			0
WOZ-bezwaren*	4.933	1.339	46,2%	53,8%	3.594
totaal	23.382	13.046			10.343

* AANTAL OBJECTEN

Beroep

Beroepen	onderhanden werk vorig jaar	binnenkomend lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt (uitspraak/ ingetrokken)	onderhanden werk
heffen/ invordering					
beroepen	64	19	83	24	59
hoger beroepen	8	2	10	9	1
cassatie	1	1	2	1	1
totaal	73	22	95	34	61
WOZ*					
beroepen	129	80	209	102	107
hoger beroepen	36	10	46	4	42
cassatie	0	0	0	0	0
totaal	165	90	255	106	149

* AANTAL OBJECTEN

Beroep WOZ

Omdat voor 36% van de objecten in bezwaar het bezwaarschrift voor 2020 al is afgehandeld, constateren we dat voor 2020 de beroepsprocedures eerder aanvagen. De afhandeling van de beroepen verloopt volgens planning. Vanwege de coronacrisis zijn er wel zittingen verplaatst. De tabellen met de overzichtsaantallen voor de bezwaren en beroepen zijn samengenomen met de tabellen van de overige heffingen. Zie hiervoor het volgende kopje.

Beroep overige heffingen

Er lopen 3 beroepsprocedures waarbij gesteld wordt dat bij de begroting van het waterschap de opbrengstlimiet overschreden wordt. Oftewel, dat er meer begroot is dan zou mogen. Als dat klopt, dan zou dit tot onverbindendheid van de verordening kunnen leiden. Dit kan een risico inhouden voor nog op te leggen aanslagen. De afhandeling van deze beroepsprocedures vindt in nauw overleg plaats met de financiële contactpersonen bij de deelnemers.

KLANTCONTACTEN

De volgende tabel geeft de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoongesprekken en de telefonische bereikbaarheid van de eerste 4 maanden van 2019 en 2020 aan. Daaronder is een overzicht opgenomen van de digitale contacten in dezelfde periode.

<u>telefonisch</u>	2020	2019
inkomende telefoontjes	79.323	76.077
beantwoorde telefoontjes	72.778	67.547
servicelevel bereikbaarheid	92%	89%

De inkomende telefoontjes zijn gestegen met 4% ten opzichte van dezelfde periode in 2019. De periode is te kort om hier een conclusie aan te verbinden. De bereikbaarheid is gestegen ten opzichte van dezelfde periode in 2019.

<u>digitaal</u>	2020	2019
aantal bezoekers website GBLT	277.181	243.702
berichtenbox van Mijn Overheid	381.319	393.457
overige digitale kanalen GBLT	105.743	75.821
totaal	764.243	712.980

In 2020 zijn ten opzichte van 2019 circa 50.000 minder belastingaanslagen en 15.000 overige documenten verzonden. Hierdoor geeft het lagere aantal van de berichtenbox een vertekend beeld. Het websitebezoek is gestegen met 13% ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. De website is vernieuwd. Hierdoor is GBLT op internet in zijn algemeen beter te vinden en worden klanten eenvoudiger doorverwezen naar de website over specifieke onderwerpen. Ook het aanpassen van de teksten helpt in de vindbaarheid van GBLT op het internet.

De stijging van overige digitale kanalen GBLT heeft te maken met de beëindigde samenwerking op het gebied van kwijtschelding met inliggende gemeenten die geen deelnemer zijn in GBLT. Waar voorheen een deel van het kwijtscheldingsproces was uitbesteed vragen de klanten nu rechtstreeks aan bij GBLT. Hierdoor zijn de digitale aanvragen kwijtschelding en de daarbij behorende ingevulde NAW (naam, adres en woonplaats) gegevens met circa 30.000 stuks gestegen.

KWIJTSCHELDING

In onderstaande tabellen is het verloop weergegeven van de werkvoorraad aanvragen kwijtschelding tot eind april 2020. 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	1.179	8.091	9.270	5.667	3.603
Beroepen	51	101	152	111	41
Totaal	1.230	8.192	9.422	5.778	3.644

De genoemde werkvoorraad van vorig jaar heeft betrekking op aanvragen kwijtschelding die in 2019 zijn ontvangen. Deze aanvragen zijn eind maart 2020 volledig weggewerkt. De huidige werkvoorraad heeft dus alleen betrekking op aanvragen kwijtschelding die in 2020 zijn ontvangen.

De werkvoorraad beroepschriften heeft betrekking op afgewezen aanvragen kwijtschelding 2019 en 2020.

Wat erschappen	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken	10.312	86.447	96.759	64.668	32.091
Beroepen	242	672	914	685	229
Totaal	10.554	87.119	97.673	65.353	32.320

Voor de werkvoorraad van de waterschapsbelastingen geldt hetzelfde: alle verzoeken die in 2019 zijn ingediend zijn eind maart 2020 volledig weggewerkt. De huidige werkvoorraad heeft alleen betrekking op aanvragen kwijtschelding die in 2020 zijn ontvangen. Het merendeel van de beroepschriften heeft betrekking op afgewezen aanvragen kwijtschelding 2019.

Beëindiging samenwerking met gemeenten

Met ingang van dit jaar zijn de samenwerkingen met gemeenten beëindigd. De klant moet voor de waterschapsbelastingen dus altijd een aanvraag kwijtschelding indienen bij GBLT. Hierdoor heeft GBLT zelf meer grip op de afdoening van deze aanvragen en vindt communicatie over kwijtschelding altijd plaats tussen GBLT en de klant. De implementatie van deze extra door GBLT te behandelen aanvragen is goed verlopen. Uit de geregistreerde aantallen ingediende aanvragen blijkt ook dat de klant GBLT goed weet te vinden.

GBLT werkt met de verkorte aanvraag kwijtschelding via het Inlichtingenbureau. Niet iedere gemeente waar GBLT mee samenwerkte hanteerde deze verkorte aanvraag. Het gevolg van de verkorte aanvraag is dat de klant waarbij inkomen en vermogen binnen de kwijtscheldingsmarges vallen, geen gegevens hoeft in te dienen bij de aanvraag. Dit leidt tot minder administratieve rompslomp voor de klant en een meer geautomatiseerd werkproces.

Klanten waarbij door het Inlichtingenbureau belemmeringen worden geconstateerd om direct kwijtschelding te verlenen, ontvangen geautomatiseerd een brief waarin om het aanleveren van (alleen relevante) informatie wordt gevraagd. Door deze werkwijze is er beter zicht op alle aanvragen van alle klanten voor alle deelnemers van GBLT. En wordt ook sneller gereageerd op een beroepschrift wat door de klant wordt ingediend.

Onderstaande tabel geeft een vergelijking weer met 2019 gericht op de samenwerking met gemeenten. De aantallen voor 2020 hebben betrekking op klanten die woonachtig zijn in een gemeente die voor 2020 de behandeling van een aanvraag kwijtschelding voor GBLT verzorgde.

DVO gemeenten	Ontvangen lopend jaar	Verwerkt
1-1-2019 t/m 30-4-2019	27.377	19.881
1-1-2020 t/m 30-4-2020	29.861	20.333

De werkvoorraad aanvragen kwijtschelding is ten opzichte van dezelfde periode in 2019 hoger. Dit heeft te maken met het gegeven dat aanvragen nu direct in de eigen werkvoorraad worden

geregistreerd. Er is geen sprake meer van vertraging in de cijfers van de werkvoorraad door late aanlevering door gemeenten.

KLACHTEN

GBLT heeft in de eerste maanden van 2020 169 klachten ontvangen. Dit is 25% meer dan in 2019 over dezelfde periode. De afhandeling van de klachten verloopt volgens planning en binnen de wettelijke termijn van 6 weken. Er zijn nog 6 klachten in behandeling. Bij bijna alle klachten (161) zijn we op informele wijze tot een oplossing gekomen, 2 klachten hebben we op formele wijze afgehandeld. De klachten zijn divers, inhoudelijk is het nog te vroeg hier conclusies aan te verbinden.

	ontvangen	informeel afgehandeld	formeel afgehandeld ongegrond	formeel afgehandeld - gegrond				in behandeling
				bejegening	bericht en box	communicatie	overig	
totaal	169	161	1	1	0	0	0	6

INKOOP EN AANBESTEDEN

Wij willen de inkoopprocessen professionaliseren. De werkgroep 'Beter aanbesteden' heeft een aantal verbeteringen doorgevoerd om meer en betere inschrijvingen te ontvangen. Een ander organisatiemodel kan de effectiviteit mogelijk nog verder verhogen.

Door de ervaringen van de afgelopen jaren hebben we een redelijk beeld van het proces van aanbesteden. Contractmanagement is nog nieuw. De gunning van de belastingapplicatie is een goede aanleiding om het contract met onze belangrijkste leverancier (Centric) professioneel te managen. We hebben een externe adviseur aangetrokken om de nieuwe werkwijze op te starten. Daaraan gekoppeld stelt hij een advies op voor de inrichting van het proces.

RISICOMANAGEMENT

We zetten de lijn voort waarin risicomanagement een belangrijke plek krijgt binnen onze organisatie. In 2019 zijn voor alle processen de bestaande risico's geëvalueerd en indien noodzakelijk nieuwe risico's benoemd en beheersmaatregelen opgesteld. Op basis van de (aangescherpte) beheersmaatregelen wordt verondersteld dat alle risico's tot een netto acceptabel niveau zijn teruggebracht.

Dit heeft geleid tot 94 risico's. In onderstaande figuur is de verdeling van de bruto risico's weergegeven, onderverdeeld naar kans en gevolg. De score van het bruto risico is een beoordeling van het risico zonder de aanwezige beheersmaatregelen in ogenschouw te nemen. De beheersmaatregelen leiden tot een netto risico.

Gevolg	Bruto		
	Klein	Middelgroot	Groot
Groot	2	7	10
Middelgroot	18	28	4
Klein	11	11	3

Op basis van de (aangescherpte) beheersmaatregelen wordt verondersteld dat alle risico's tot een netto acceptabel niveau worden teruggebracht. En wij zijn niet de enige met dit beeld. De Waarderingskamer beloofde ons vorig jaar al met een vierde ster voor de interne beheersing voor de processen rondom

taxeren. En begin dit jaar ontvingen wij ook de goedkeurende verklaring van onze accountant. Dat is een bevestiging van de juistheid van onze cijfers over 2019.

Waar staan we nu met risicomanagement

Om te kunnen toetsen of bovenstaande veronderstelling inderdaad het geval is, zijn de afgelopen maanden meerdere controles uitgevoerd naar de opzet, bestaan en werking van de beheersmaatregelen. Voor meerdere deelprocessen geldt dat continu gewerkt wordt aan een verdere verbetering om mogelijke risico's zo minimaal mogelijk te houden. Om het risico nog beter te beheersen, worden doorlopend extra beheersmaatregelen geïmplementeerd. In eerste instantie worden alle risico's en beheersmaatregelen gemonitord. Op termijn komt de focus te liggen op de hoge (bruto) risico's.

Tevens houden we een vinger aan de pols voor de aanbevelingen uit de eerdere controles. Een belangrijke aanbeveling in 2019 betrof de kwaliteit van onze data. Door de werkzaamheden rondom (het beheer van) data anders vorm te geven, verwachten wij onze datakwaliteit te kunnen verbeteren. Hiervoor wil GBLT procesmatig werken met oog voor de risico's in de processen.

Los van bovenstaande "harde" controles, is aandacht voor de "zachte" kant. Elk kwartaal gaan we in gesprek met de betreffende risico-eigenaren. Naast risico's en de bevindingen van controles gaan we in gesprek over risicobereidheid (risk appetite). Op basis van een van deze gesprekken, zijn een aantal risicoscores verlaagd.

Alle risico's tot nul terugbrengen is echter niet reëel. Het gaat om de balans. Wat is onze risicobereidheid? Nu de basis van risicomanagement staat, willen we risicomanagement niet alleen zien als instrument om risico's te beheersen maar juist ook als instrument dat bewust kan helpen stil te staan bij wat we aan risico's acceptabel vinden.

OVERIGE ONTWIKKELINGEN

Aanpassing belastingstelsel van de waterschappen

De Unie van Waterschappen geeft aan dat, ondanks de beperkende coronamaatregelen, de urgentie om het belastingstelsel aan te passen onverminderd groot blijft. Het traject wordt, zolang de omstandigheden daarom vragen, op digitale wijze voortgezet. Wij wachten daarom de ontwikkelingen af. GBLT participeert in de werkgroep Waterheffingen die zich met name bezig houdt met de zuiverings- en verontreinigingsheffing. In dat kader verleent GBLT medewerking aan het uitvoeren van afvalwateronderzoeken, als onderdeel van de aanpassing van het belastingstelsel, voor het actualiseren van de afvalwatercoëfficiënten. Ten gevolge van de coronacrisis is de praktische uitvoering (het verrichten van afvalwateronderzoek) vooralsnog uitgesteld.

1.8 Corona

- Corona en belastinguitvoering

CORONA EN BELASTINGUITVOERING

De impact van het virus bij GBLT valt uiteen in vier categorieën. Hieronder worden deze vier categorieën besproken.

Gezondheid van medewerkers

Over de psychische gevolgen van de lockdown en de dreiging kan nog geen zinnige uitspraak gedaan worden. Maar het aantal gezondheidsklachten van medewerkers als gevolg van Covid-19 is op twee handen te tellen (stand 1 mei). Het ziekteverzuim is nagenoeg constant. Medewerkers voelen zich bevoorrecht dat zij een betrouwbare werkgever hebben en zij zetten zich in om hun werk goed te doen.

De werkorganisatie in de lockdown

De belastinguitvoering is nagenoeg papierloos en grotendeels ondersteund met workflow. Veel medewerkers zijn gewend om thuis te werken. Leidinggevenden kunnen de voortgang bewaken vanuit de systemen. Dat werk gaat gewoon door, mits de post bezorgd wordt en het ICT-netwerk beschikbaar blijft. Toen na de eerste week die zorg voorbij was, kon GBLT het bestuur melden dat het primaire proces op orde blijft. In die eerste week na 12 maart zijn ook de uitzendkrachten aan de telefoon voorzien van laptop en thuiswerktelefoon. De ingehuurd adviseurs (zzp) zijn aangehouden. De meeste zijn vakspecialisten die hun werk in de systemen locatie onafhankelijk kunnen uitvoeren. De gemeente Zwolle neemt alle facilitaire taken rondom hygiëne uit handen.

Bij de projecten wordt een gedifferentieerd beeld zichtbaar. Veranderinspanningen (competenties en processen) ondervinden enige vertraging. Projectmatige taken met data en systemen lopen op schema. Zo verloopt de optimalisatie van de belastingapplicatie volgens plan en ligt de samenwerking op het gebied van Common Ground en informatiedeling nagenoeg stil. E-learning gaat door, maar het project servicebeloften klantdienstverlening vertraagt, juist omdat het overleg en commitment vraagt van groepen. Vertragingen zijn niet erg, maar de projectleiding zoekt kansen om voor de zomer weer op tempo te komen. De samenwerking met BSR en Amsterdam om tot generieke processen te komen is met hulp van digitale middelen weer opgepakt.

De belastingopbrengsten na een crisis

Het virus veroorzaakt een economische crisis en het is de economische crisis die impact zal hebben op de belastingopbrengsten. Die impact zal nog jaren zichtbaar zijn in de boeken. In de belastingverantwoordingen aan de opdrachtgevers is een opgave gedaan van de voorziene financiële gevolgen per belastingsoort. Dat is een uitleg in kwalitatieve zin; welke belastingsoort wordt aangedaan en in welke mate. Een prognose in cijfers kan daar nog niet aan worden gekoppeld; op zijn best een bandbreedte. Een uitsplitsing per opdrachtgever is zo mogelijk nog lastiger. De opdrachtgevers zitten wel dringend verlegen om die duidelijkheid, want zij stellen in deze periode hun begrotingen op en zij moeten rekening houden met verhoogde uitgaven als gevolg van de crisis. De komende maanden wordt hopelijk meer duidelijk wat de impact zal zijn voor de toekomst. Dit stelt ons dan mogelijk ook in staat om meer duiding te geven aan het effect, uitgedrukt in cijfers. Dit inzicht wordt meer concreet gemaakt in de voortgangsrapportages voor de individuele deelnemer.

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

De overheden hebben, de rijksoverheid voorop, snel besloten dat de economische crisis het best bestreden kan worden door de economie te steunen. Steun voor ondernemers en inkomenszekerheid voor allen. GBLT verwachtte die maatregelen, zodat het dagelijks bestuur snel kon beslissen over de eigen maatregelen voor ondernemers. GBLT gaat nog iets verder dan het Rijk. Uitstel van betaling voor elke ondernemer (en zzp'er) die aanvraagt, zonder toetsing en dus ook zonder documentatie. Het uitstel is generiek tot en met 31 augustus. Ook is besloten om de belastingen die vooral bij ondernemers worden opgelegd te verschuiven naar een later tijdstip. De snelheid van de besluitvorming, de eenvoud en de ruimhartige omvang maakte dat vrijwel meteen de gewenste

duidelijkheid beschikbaar was. Het aantal aanvragen liep niet storm. Dat zal komen doordat de lokale belastingen voor veel ondernemers niet de grootste zorg zijn in hun portemonnee. Op termijn zal duidelijk worden dat niet alle ondernemingen de betalingen kunnen herstellen. De oninbaarheid zal door faillissementen toenemen de komende jaren.

Impact op de exploitatie

Voor de zomer van 2020 is de impact op de exploitatie gering. De inhuur van capaciteit blijft op peil. Binnen de eigen capaciteit vinden wel verschuivingen plaats door zaken naar voren te halen. Na de zomer zullen de effecten groter worden, wanneer het uitstel moet worden ingehaald door de een en verlengd wordt voor de ander. Dan ontstaan er maatwerksituaties die van zichzelf meer werk vragen en ook vatbaarder zijn voor vragen en bezwaren. Aanvullende inhuur zal nodig zijn.

Ook is het denkbaar dat aanpassingen in het gebouw nodig zijn, deels omdat het virus dat noodzakelijk maakt en deels omdat de verschuiving in het kantoorgebruik blijvend zal zijn; van werkplekken naar projectruimten. Voor deze aanpassingen is binnen de prognose van de exploitatie ruimte aangehouden.

2 Belastingopbrengsten

2.1 Waterschapsbelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 30 april 2020 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2020 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 2020 conform productieplanning. In de periode mei tot en met augustus 2020 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 2019	Realisatie tot en met 30-apr-19	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2019	Kerncijfers begroting 2020	Realisatie tot en met 30-apr-20	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2020
zuiveringsheffing						
woonruimten	187.832	96.770	52%	193.102	98.839	51%
bedrijfsruimten	78.995	78.003	99%	84.235	80.013	95%
totaal zuiveringsheffing	266.827	174.774	66%	277.337	178.852	64%
watersysteemheffing						
verontreinigingsheffing woonruimten	608	254	42%	616	256	42%
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	1.241	481	39%	1.281	436	34%
ingezetenen	106.064	59.530	56%	110.446	61.688	56%
gebouwd	141.974	34.272	24%	147.924	35.641	24%
ongebouwd	43.473	8.403	19%	44.401	11.394	26%
ongebouwd natuurterreinen	1.879	168	9%	1.961	265	13%
totaal watersysteemheffing	295.240	103.109	35%	306.629	109.679	36%
totale belastingopbrengst	562.067	277.882	49%	583.966	288.531	49%

In de tabel wordt een vergelijking weergegeven van de realisatiecijfers tot en met april voor de jaren 2019 en 2020. De procentuele realisatie tot en met april is ten opzichte van de begroting 2020 ongeveer gelijk aan vorig jaar.

Er zijn materiële wijzigingen te verwachten voor bepaalde belastingsoorten ten gevolge van de coronacrisis. Met de huidige inzichten is op hoofdlijnen de inschatting als volgt voor de diverse belastingsoorten:

1. De effecten op de zuiverings- en verontreinigingsheffing woonruimten, watersysteemheffing ingezetenen en watersysteemheffing ongebouwd zijn marginaal. Hooguit zal een lagere areaal uitbreiding van het aantal woningen invloed hebben.
2. Voor de watersysteemheffing ongebouwd zijn geen materiële wijziging te verwachten;
3. Bij de watersysteemheffing gebouwd zijn, ook volgens de Waarderingskamer, voor de heffingsjaren 2020 en 2021 nog geen effecten te verwachten doordat de WOZ-waarde wordt bepaald op de peildatum 1 januari 2019 en 2020. Vanaf 2022 zal naar verwachting met name de economische recessie zichtbaar worden, waardoor ook de WOZ-waarden onder druk komen te staan

(watersysteemheffing gebouwd) en een afvlakking is te verwachten, met name bij de niet woningen.

4. Vanwege de huidige lockdown maatregelen is er een significant lagere opbrengst te verwachten voor de zuiveringsheffing bedrijfsruimten. Voor de categorie meetbedrijven wordt dit samen met de medewerkers heffingstechnologie per individueel bedrijf bepaald. In mei is deze inschatting gereed.
5. Voor de categorie machtiging- en aangiftebedrijven zal de hoeveelheid ingenomen water dit jaar lager uitvallen met als gevolg een lagere belastingopbrengst. Op basis van drie maanden wordt voor deze categorie daarom ook een lagere opbrengst verwacht. Naarmate de maatregelen langer duren, zal ook het effect groter worden.

2.2 Gemeentebelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 30 april 2020 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2020 voor de gemeentelijke deelnemers weergegeven.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2019	Realisatie tot en met 30-apr-20	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2019	Kerncijfers begroting 2020	Realisatie tot en met 30-apr-20	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2020
<u>onroerendezaakbelasting</u>						
eigenaren woonruimten	37.039	37.380	101%	39.437	39.410	100%
eigenaren niet woonruimten	22.340	21.493	96%	23.883	23.095	97%
gebruikers niet woonruimten	14.739	14.467	98%	15.912	15.648	98%
totaal onroerendezaakbelasting	74.118	73.341	99%	79.232	78.153	99%
<u>overige heffingen/belastingen</u>						
rioolheffing	15.786	15.278	97%	16.075	15.381	96%
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	24.645	24.665	100%	27.713	27.520	99%
diftar	1.241	0	0%	801	0	0%
hondenbelasting	568	561	99%	456	452	99%
toeristenbelasting	1.594	0	0%	1.554	0	0%
overige heffingen	1.859	653	35%	2.237	420	19%
totaal overige heffingen/belastingen	45.694	41.157	90%	48.836	43.773	90%
totaal belastingopbrengst	119.812	114.498	96%	128.068	121.926	95%

In de tabel wordt een vergelijking weergegeven van de realisatiecijfers tot en met april voor de jaren 2019 en 2020. Ten opzichte van vorig jaar is de totale procentuele realisatie gelijk gebleven. De producties van de aanslagoplegging voor de verschillende belastingsoorten zijn conform planning opgelegd zonder noemenswaardige verstoringen.

Het dagelijks bestuur van GBLT heeft op 20 maart 2020 in zijn vergadering instemming verleend met een aantal voorstellen voor ondernemers en zzp'ers die door de corona-crisis in financiële problemen komen. Naast een ruimhartig beleid op het gebied van uitstel van betaling heeft het dagelijks bestuur ook ingestemd met het later opleggen (in september 2020) van de volgende belastingsoorten:

- Precariobelasting: dit uitstel geldt niet voor de belastingaanslagen die betrekking hebben op tankstations (gemeente Zwolle) en kabels en leidingen (gemeente Bunschoten);
- Marktgeden (gemeenten Dronten en Bunschoten);

- Voorlopige belastingaanslagen 2020 voor de toeristenbelasting (gemeenten Leusden, Dronten, Nijkerk en Dalfsen);
- Voor de BIZ Bunschoten geldt dit ook. Dit is later met de gemeente afgestemd.

Er zijn materiële wijzigingen te verwachten voor bepaalde belastingsoorten ten gevolge van de coronacrisis. Met de huidige inzichten is op hoofdlijnen de inschatting als volgt voor de diverse belastingsoorten:

1. Bij de onroerende zaakbelasting zijn, ook volgens de Waarderingskamer, voor de heffingsjaren 2020 en 2021 nog geen effecten te verwachten doordat de WOZ-waarde wordt bepaald op de peildatum 1 januari 2019 en 2020. Vanaf 2022 zal naar verwachting met name de economische recessie zichtbaar worden, waardoor ook de WOZ-waarden onder druk komen te staan en een afvlakking is te verwachten, met name bij de niet-woningen. Hooguit zal een lagere areaaluitbreiding van het aantal woningen invloed hebben;
2. Voor de toeristenbelasting wordt een substantiële lagere opbrengst verwacht die per gemeente verschillend is. Zo zijn de grote evenementen afgelast en kan er vanaf 1 juli weer gelogeed worden op campings en vakantieparken. Er moet rekening worden gehouden met een lagere opbrengst.
3. Voor het heffingsjaar 2020 wordt geen lagere opbrengst voor de rioolheffing gebruik verwacht, omdat het gebruik wordt gebaseerd op de hoeveelheid ingenomen/geloozd water in het vorige jaar (2019).

De komende maanden wordt hopelijk meer duidelijk wat de impact zal zijn voor de toekomst. Dit stelt ons dan mogelijk ook in staat om meer duiding te geven aan het effect, uitgedrukt in cijfers. Dit inzicht wordt meer concreet gemaakt in de voortgangsrapportages voor de individuele deelnemer.

3 Financiële rapportage

In dit hoofdstuk zetten we op hoofdlijnen de financiële exploitatiegegevens van GBLT uiteen. De lasten en baten per 30 april 2020 zijn in onderstaande tabel opgenomen. De kolommen laten de begroting 2020, de realisatie tot en met 30 april 2020 en de prognose einde boekjaar 2020 zien. De laatste 2 kolommen hebben betrekking op de ingediende begrotingswijziging en de daarbij behorende prognose.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Begroting 2020	Realisatie 2020 t/m 30-april	Prognose einde boekjaar	Gewijzigde begroting 2020	Prognose einde boekjaar na wijziging
LASTEN					
Rente en afschrijvingen	762	102	417	455	417
Personeelslasten	14.296	4.619	14.456	14.718	14.456
Goederen en diensten van derden	8.469	3.683	8.294	8.144	8.294
Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien	200	0	0	200	0
TOTAAL LASTEN	23.727	8.404	23.167	23.517	23.167
BATEN					
Goederen en diensten aan derden	19.727	8.220	19.505	19.295	19.295
Waterschaps- en gemeentebelastingen	4.000	680	5.000	4.000	5.000
Bijdragen van derden			222	222	222
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve					
TOTAAL BATEN	23.727	8.900	24.727	23.517	24.517
RESULTAAT	0	496	1.560	0	1.350

Hieronder lichten we op hoofdlijnen afwijkingen toe op de prognose einde boekjaar afgezet tegen de begroting 2020. Daarnaast treft u bij ieder onderdeel de uitleg hoe deze zich nu verhoudt ten opzichte van de ingediende begrotingswijziging welke op dit moment ter zienswijze is aangeboden aan de deelnemers.

Wet Digitale Overheid

In maart 2019 zijn aantallen aan Logius doorgegeven welke veel te ambitieus zijn geweest. In onze begroting 2020 zijn we voor de kosten WDO uitgegaan van € 950.000. De verwachting voor 2020 is dat een bedrag van € 555.000 realistischer is. Middels de begrotingswijziging is aangegeven het begrote bedrag van € 950.000 te verlagen naar € 555.000. Van dit deel betalen de waterschappen € 333.000, een verlaging circa € 550.000 t.o.v. de primaire begroting. Het gemeentelijke deel van € 222.000 zal worden voldaan door het Ministerie van Binnenlandse Zaken.

Personeelskosten

De eigen personeelskosten zijn toegenomen met € 115.000. Dit wordt voor € 63.000 veroorzaakt door de gewijzigde cao. Het overige deel komt voort uit meerdere mutaties, waarbij de toename met name het gevolg is van de aanvullende personeelskosten bij kwijtschelding door de beëindigde samenwerking met de gemeenten .

Voor de gewijzigde CAO (€ 63.000), maar ook voor de inhuur van derden is een begrotingswijziging ingediend met € 107.000 op de kosten van de frontoffice (vanwege nieuwe leverancier) en ruim € 200.000 aan inhuurkosten voor de ICT. De afgelopen periode zijn een aantal medewerkers van GBLT met pensioen gegaan. In combinatie met vertrek van medewerkers, en dat nog niet alle functies zijn ingevuld is op dit moment een voordelig saldo op de eigen personeelskosten van € 262.000 ten opzichte van de gewijzigde begroting.

Rente en afschrijving

Het verschil tussen het begrote bedrag en de prognose einde boekjaar wordt veroorzaakt door de latere ingebruikname van de belastingapplicatie en uitgestelde reserveringen. De lagere kosten vloeien voort uit latere oplevering van nieuwe investeringen waarmee het getoonde resultaat een voordeel van € 345.000 laat zien.

In de begroting na wijziging zien we dat deze begrote bedragen ingezet worden bij de onderdelen personeel van derden en onderhoud door derden.

Op basis van de beperkte investeringen in de eerste maanden van 2020 is de verwachting dat voor heel 2020 minder geld geleend hoeft te worden ten behoeve van investeringen. Hierdoor is naar verwachting een bedrag van € 12.500 minder aan rente verschuldigd. Doordat aanbestedingen vooruit zijn geschoven is de afschrijving in 2020 lager dan begroot. Door later te investeren in combinatie met een opstart over een langere periode valt er een bedrag van € 25.000 vrij.

Invorderbaten

Voor de invorderingsbaten komt de prognose op dit moment uit op € 1.000.000 meeropbrengst bij een gelijk blijvende invorderingssystematiek. In het licht van sociaal invorderen en de berichtgeving over de maatschappelijke schuldenproblematiek gaan we in gesprek met onze opdrachtgevers over deze baten. In het licht van sociaal incasseren is het maken van een beleidskeuze ten aanzien van de structureel hoge invorderingsbaten noodzakelijk.

Goederen en diensten derden

Het verschil tussen de prognose einde boekjaar en de begroting voor goederen en diensten derden heeft te maken met meerdere mutaties. Hiervoor hebben wij ook een begrotingswijziging ingediend waarin de volgende wijzigingen zijn opgenomen:

- Meerkosten onderhoud ICT in verband met nieuwe applicaties € 150.000
- Eenmalig lagere kosten door licenties die over meerdere jaren lopen € 100.000
- Lagere kosten door het beëindigen van de samenwerking met gemeenten inzake de kwijtschelding € 235.000
- Verschuiving van het budget van het project waarden oppervlakten naar 2021 totaal € 85.000

Naast bovenstaande punten hebben wij voor NCNP kosten een begrotingswijziging ingediend. Bij het opstellen van de begroting hebben wij reeds onderkend dat deze proceskosten een risico vormen en deze kosten dan ook expliciet als risicopost benoemd. In 2019 hebben wij een aanzienlijke stijging

ervaren in het aantal ontvangen NCNP bezwaren waardoor het budget niet toereikend bleek te zijn. De begrotingswijziging gaat uit van een budget in lijn met de aantallen van 2019.

Inmiddels hebben we een aanzienlijk aantal NCNP bezwaren over 2020 ontvangen, meer zelfs dan het aantal van 2019. Door het hogere aantal nieuwe NCNP bezwaren over 2020 en een hoger bedrag dat we verwachten te moeten uitbetalen in 2020 over oude jaren (wat we hebben meegenomen uit 2019) lijkt het extra budget zoals aangevraagd in de begrotingswijziging niet toereikend te zijn. Daar komt bij dat er nog nieuwe NCNP bezwaren over 2020 binnen kunnen komen. Totaal verwachten wij op dit moment € 150.000 boven de gewijzigde begroting uit te komen. Gezien de wettelijke grondslag zijn de NCNP kosten echter te bestempelen als een zogenaamde “open-einde-regeling”. Bij de tweede Berap van 2020 verwachten wij meer duidelijkheid te hebben over de exacte omvang van NCNP kosten voor dit jaar.



gemeente- en
waterschapsbelastingen