



Bestuursrapportage

2014-1

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Bestuurssamenvatting	3
Inleiding	3
Financiële effecten 2014	3
Hoofdstuk 1 – Programma's	4
Programma 1 Heffing en inning van belastingen	4
Paragrafen	5
Paragraaf 6 Waterschaps- en gemeentebelastingen	5
Paragraaf 10 Bedrijfsvoering	5
Financiële rapportage	11
Prestatie-indicatoren	12

Bestuurssamenvatting

Inleiding

De bestuursrapportage is een rapportage aan het GBLT-bestuur die gaat over de realisatie van de plannen uit de begroting en de prestatie op het gebied van de heffing en inning van de gemeente- en waterschapsbelasting voor en namens de opdrachtgevers.

De bestuursrapportage, die vastgesteld wordt door het algemeen bestuur, is ook bedoeld om de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling te informeren over de bedrijfsvoering.

Over de voor de deelnemers individueel geleverde prestaties wordt periodiek aan hen gerapporteerd. De bestuursrapportage is zowel beleidsinhoudelijk als financieel van karakter en verslaat het eerste kwartaal van 2014.

Financiële effecten 2014

Op het moment van schrijven van deze bestuursrapportage zou mogelijkerwijs een tweede wijziging op de begroting 2014 moeten worden doorgevoerd.

Dit is het gevolg van verschuivingen in de toerekening van de generieke kosten en anderzijds doordat specifieke kosten ten behoeve van heffingstechnologie, die in de begroting 2014 in de generieke kosten tot uitdrukking kwamen, nu aan de twee waterschappen die daar specifiek gebruik van maken, worden toegerekend. Voor de waterschappen Vallei en Veluwe en Zuiderzeeland worden tevens laboratoriumwerkzaamheden uitgevoerd door het waterschap Groot Salland. De kosten hiervoor werden tot en met 2013 in rekening gebracht bij GBLT die deze kosten volgens de verdeelsleutel doorbelast aan beide waterschappen.

Het waterlaboratorium is ondergebracht in een gemeenschappelijke regeling. Het gevolg daarvan is dat de kosten na oprichting van die gemeenschappelijke regeling rechtstreeks bij die waterschappen in rekening worden gebracht. Hierdoor zal het begrotingstotaal dalen van € 21.242 naar € 21.109.

Het financiële effect hiervan wordt echter door middel van de jaarrekening 2014 naar de deelnemers vertaald. Een begrotingswijziging is daardoor niet noodzakelijk.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	begroting 2014 na 1e wijziging	begroting 2014 na 2e wijziging
deelnemer		
waterschap Groot Salland	1.327	1.338
waterschap Reest en Wieden	917	925
waterschap Regge en Dinkel	2.185	2.203
waterschap Rijn en IJssel	2.378	2.397
waterschap Vallei en Veluwe	4.570	4.404
waterschap Velt en Vecht	798	805
waterschap Zuiderzeeland	1.645	1.602
gemeente Dronten (incl. compensabele BTW)	579	582
<i>gemeente Dronten (excl. compensabele BTW)</i>	548	551
gemeente Leusden (incl. compensabele BTW)	427	429
<i>gemeente Leusden (excl. compensabele BTW)</i>	404	406
gemeente Nijkerk (incl. compensabele BTW)	656	658
<i>gemeente Nijkerk (excl. compensabele BTW)</i>	617	619
gemeente Zwolle (incl. compensabele BTW)	1.580	1.588
<i>gemeente Zwolle (excl. compensabele BTW)</i>	1.482	1.490
Totale deelnemersbijdrage	17.062	16.929

Hoofdstuk 1 – Programma's

Programma 1 Heffing en inning van belastingen

Het GBLT kent één programma, de heffing en inning van belastingen en de uitvoering van de Wet WOZ voor lokale overheden. Het programma kent op hoofdlijnen de volgende activiteiten.

- Waarderen
- Heffing, inclusief het gegevensbeheer
- Inning

Waarderen

Deze activiteit heeft betrekking op het uitvoeren van de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) ten behoeve van deelnemende gemeenten en, indirect, voor de in het GBLT deelnemende waterschappen. De volgende werkzaamheden vallen hieronder:

- verzamelen, registreren, bewerken en optimaliseren van basisgegevens ten behoeve van de uitvoering van de wet waardering onroerende zaken
- bepalen van de WOZ-waarden

Heffing, inclusief het gegevensbeheer

Deze activiteit heeft betrekking op het verzamelen, registreren, bewerken en optimaliseren van basisgegevens ten behoeve van de belastingheffing en inning voor alle deelnemers in het GBLT. De volgende werkzaamheden worden daarvoor uitgevoerd:

- verwerken van gegevens uit de Basisregistratie Kadaster (BRK)
- verwerken van gegevens uit de Gemeentelijke basisadministratie van persoonsgegevens (GBA)
- verwerken van mutatieleveringen uit andere bronnen
- verwerken van waardeleveringen in het kader van de WOZ van nog niet aangesloten gemeenten

Inning

Deze activiteit heeft betrekking op alle werkzaamheden in het kader van de inning en de (dwang)invordering van belastinggelden. Tot dit procesonderdeel behoort de incasso, het voeren van een volledige en accurate administratie en het uitvoeren van dwanginvorderingswerkzaamheden. De volgende werkzaamheden vallen hieronder:

- bewaken van de debiteurenadministratie
- behandeling van verzoeken om kwijtschelding van belastingen
- verzenden van aanmaningen en dwangbevelen indien aanslagen onbetaald blijven
- het treffen van andere invorderingsmaatregelen
- het beoordelen van oninbaarheid van aanslagen

Paragrafen

Naast het programma “heffing en invordering van belastingen en uitvoering Wet WOZ” en de exploitatiebegroting bestaat de begroting uit een aantal paragrafen. De paragrafen geven een dwarsdoorsnede van de begroting, gezien vanuit een bepaald perspectief. Doel van de paragrafen is het bestuur een instrument te geven om de beleidskaders vast te stellen en om de uitvoering daarvan te kunnen controleren.

Thema's van de paragrafen:

De volgende paragrafen dienen volgens artikel 4.11 van het Waterschapsbesluit verplicht in de begroting te worden opgenomen, tenzij het desbetreffende aspect niet aan de orde is.

1. ontwikkelingen sinds het vorige begrotingsjaar
2. uitgangspunten en normen
3. incidentele baten en lasten
4. kostentoerekening
5. onttrekkingen aan overige bestemmingsreserves en voorzieningen
6. waterschaps- en gemeentebelastingen
7. weerstandsvermogen
8. financiering
9. verbonden partijen
10. bedrijfsvoering
11. EMU saldo

Niet alle paragrafen zijn relevant voor de bestuursrapportage of er zijn geen “afwijkingen” te melden. In deze bestuursrapportage wordt daarom alleen ingegaan op de paragrafen 6 “ waterschaps- en gemeentebelastingen” en 10 “ bedrijfsvoering”.

Paragraaf 6 Waterschaps- en gemeentebelastingen

Deze paragraaf gaat onder meer in op de opbrengst aan invorderkosten. Deze opbrengst ontstaat doordat aan belastingenschuldigen, wanneer belastingaanslagen niet tijdig zijn voldaan, kosten in rekening worden gebracht voor het verzenden van onder meer aanmaningen en dwangbevelen.

Beschrijving van de soorten waterschaps- en gemeentebelastingen en de beschrijving van het kwijtscheldingsbeleid, vindt plaats in de begrotingen van de deelnemers. In diezelfde begrotingen wordt ingegaan op de kostendekkendheid van de op te leggen belastingen en worden de tarieven voor de belastingen bepaald.

Paragraaf 10 Bedrijfsvoering

In deze paragraaf worden relevante ontwikkelingen in de bedrijfsvoering beschreven.

De bestaansredenen (missie) van de organisatie zijn gedefinieerd en daarop is een visie ontwikkeld die de kracht van GBLT schetst. De strategie die daarbij met het oog op de toekomstige ontwikkelingen zal worden gevolgd, wordt voortdurend met het bestuur en (mede daardoor) met de deelnemers afgestemd.

De missie, de visie en strategie zijn in de begroting vastgelegd. In de loop van dit jaar wordt samen met het bestuur de visie geactualiseerd voor de jaren na 2015.

INK als sturingsinstrument

Binnen GBLT is er voor gekozen om de organisatie door middel van het INK managementmodel, als hulpmiddel bij de begrips-, oordeels- en besluitvorming, aan te sturen.

In fase 1 van het ontwikkelmodel staat de kwaliteit op de werkplek centraal. De goed opgeleide medewerkers van GBLT zijn er op gericht zijn de hen opgedragen taken (heffen en innen van belastingen) zo goed mogelijk uit te voeren.

In de tweede fase wordt door zelfevaluatie uit te voeren (regelmatige positiebepaling) ervaren hoe de stand van zaken is met betrekking tot de ontwikkeling van de organisatie en op welke onderdelen de organisatie moet veranderen, verbeteren of vernieuwen.

In 2013 heeft een zogenaamde positiebepaling plaatsgevonden.

Naar aanleiding van deze positiebepaling zijn plannen ontwikkeld die er op gericht zijn de organisatie te verbeteren en te versterken.

Daarnaast is besloten, met in achtneming van fase 3 (Plan, Do, Act, Check) in het model het "lean" model te betrekken. Hierbij is de organisatie alert op het toevoegen van "waarde" voor de klant.

GBLT NeXt

De laatste fase van de gewijzigde organisatiestructuur als gevolg van de fusie zal in 2014 zijn uitgevoerd. Voor 2015 kan dit betekenen dat voor eventueel boventallige medewerkers een maatwerkoplossing wordt gezocht. De daarvoor te maken (frictie-)kosten zijn nog niet in te schatten. In de (ontwerp)begroting is rekening gehouden met deze mogelijke kosten.

GBLT heeft in zijn visie uitgesproken toonaangevend te willen zijn. Belangrijke elementen die hierbij worden genoemd zijn onder andere kwaliteit, voortdurende verbetering, ontwikkeling van medewerkers en een lerende organisatie.

Om juist deze elementen concreet te maken is het idee ontstaan van een eigen GBLT-opleidingsplan (de GBLT-Academie).

Deze GBLT-Academie, die dit jaar wordt opgezet, zal leiden tot intensievere opleidingen en trainingen, waarmee medewerkers beter dan tot nu toe worden toegerust op hun taken.

Het verandertraject rondom houding en gedrag is (in 2013) gestart en zal in 2015 kunnen worden afgerond.

Slim werken 2.15

Als verdere uitwerking van het lean werken is het project Slim werken 2.15 op de agenda gezet. De aanleiding hiertoe is de nieuwe huisvesting, die eind 2014 gerealiseerd zou moeten zijn. Het grootste deel van dit project zal voorafgaand aan de verhuizing zijn uitgevoerd. Deelprojecten zijn bijvoorbeeld resultaatsturing/output gericht werken, digitalisering (zo veel mogelijk papierloos werken) en uitwerkingen van de effecten van een bepaalde mate van tijd- en plaatsafhankelijk werken. Financiële gevolgen hiervan zijn de lagere huurkosten (vanwege minder aantal m²); deze zijn reeds in de begroting verwerkt. Gewijzigd HRM- en mobiliteitsbeleid (thuiswerk- en reiskostenvergoedingen bijvoorbeeld) maken daar deel van uit. Het is nog niet bekend hoe en in welke mate die invloed zich zal voordoen.

Voor de huisvesting bestaat het risico dat de planning van de verbouwing niet wordt gehaald. In dat geval dienen wij de huidige panden langer door te huren, wat financieel nadelig is (hiermee is in de begroting geen rekening gehouden). De verwachting is dat de planning wordt gehaald.

Huisvesting

Vanaf 2015 is GBLT gevestigd aan het Lübeckplein nr. 2 in Zwolle op een tweetal verdiepingen in een pand van de gemeente Zwolle.

ICT

Binnen GBLT neemt ICT een steeds grotere rol in. De organisatie is daar in sterke mate van afhankelijk. Vanaf begin 2014 is het grootste deel van het systeem-netwerkbeheer uitbesteed. Hierdoor werd het mogelijk 1 formatieplaats te laten vervallen. De continuïteit en de bedrijfszekerheid zijn gewaarborgd. In 2014 zal er meer aandacht komen voor andere beveiligings- en continuïteitsaspecten. De toename van het aantal applicaties, de grotere complexiteit van die applicaties leidt tot een toename van de vraag gedegen kennis van processen en applicaties.

Klantcontact

Met ingang van dit jaar wordt het bestuur maandelijks geïnformeerd over de stand van zaken en de resultaten van de (telefonische) dienstverlening in 2014.

Vanwege een heel andere productieplanning dan vorig jaar, kan pas een vergelijking met 2013 worden gemaakt in de tweede bestuursrapportage (jan – jun).

	prognose	werkelijkheid
januari	385.288	372.835
februari	487.963	481.956
maart	20.398	34.726
totaal	893.649	889.517

Hiernaast een overzicht van de verstuurde aantallen aanslagen, aanmaningen en dwangbevelen in het eerste kwartaal.

	2014	2013
januari	23.540	24.562
februari	43.978	58.949
maart	28.333	49.723
totaal	95.851	133.234

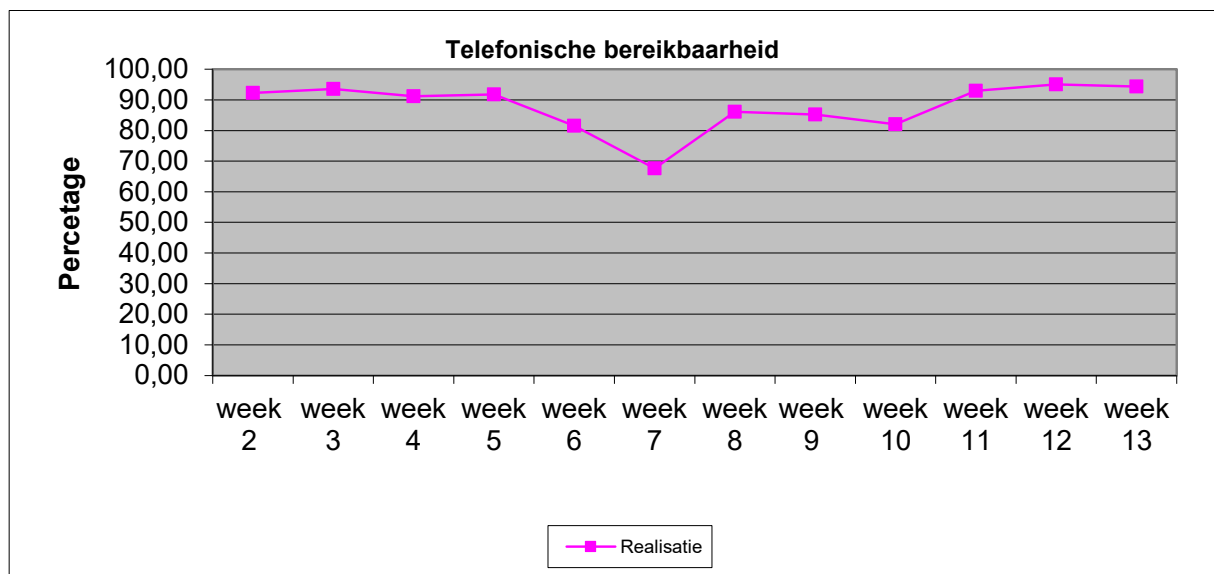
In hiernaast staande tabel is het aantal telefonische reactie dat GBLT ontving (in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar, weergegeven).

Het aantal telefonische reacties daalde, door de gespreide oplegging, ten opzichte van vorig jaar met ruim 37.000 reacties.

	bereikbaarheid 2014	bereikbaarheid 2013
januari	92%	85%
februari	82%	72%
maart	91%	63%

De gemiddelde telefonische bereikbaarheid van GBLT was, eveneens als gevolg van het gespreid opleggen van aanslagen, in het eerste kwartaal 2014 beter dan in het eerste kwartaal 2013.

Onderstaand overzicht en grafiek maken dat duidelijk.



Uit deze cijfers kunnen nog geen conclusies kunnen worden getrokken, vanwege de gewijzigde productiemethodiek en - planning.

Wel valt op dat in de maand februari de telefonische bereikbaarheid daalde. In verband met de komende aanslagruns moest in die maand een groot aantal uitzendkrachten worden ingewerkt, waardoor de telefonische inzetbaarheid daalde. Daarnaast werd GBLT in die periode getroffen door een aantal externe telefoonstoringen.

In het eerste kwartaal werden 70 klachten afgehandeld.

De helft van deze klachten werd als ongegrond beoordeeld. Veel van de klachten handelen over verzoeken om kwijtschelding.

	ongegrond	gegrond			totaal per deelnemer
		bejegening	communicatie	overig	
waterschap					
Groot Salland	2	1	1	2	6
Reest en Wieden	1		3	1	5
Vechtstromen	9	1	2	6	18
Rijn en IJssel	4		1	1	6
Vallei en Veluwe	9		1	7	17
Zuiderzeeland	10	1	1	5	17
gemeente					
Dronten	0	0	0	0	0
Leusden	0	0	0	1	1
Nijkerk	0	0	0	0	0
Zwolle	0	0	0	0	0
totaal	35	3	9	23	70

Basisregistraties

De Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ) wordt het centrale loket waar de WOZ-gegevens verkregen kunnen worden van alle gemeenten. Eén landelijke loket is gemakkelijk voor de grote afnemers van WOZ-gegevens, zoals waterschappen, de Belastingdienst en CBS. Eén landelijk loket is ook gemakkelijk voor de nieuwe afnemers van de Basisregistratie WOZ, zoals het notariaat en banken en verzekeraars.

De ontwikkelingen ten aanzien van LV WOZ worden nauwgezet gevolgd. De verwachting is dat GBLT in 2015 aansluit op de LV WOZ.

Randvoorwaarden daarvoor zijn:

- 1) De BAG-WOZ koppeling dient voor 95% op orde te zijn.
- 2) Vulling van WOZ gegevens dient te geschieden vanaf 1 januari 2009. Aangezien GBLT pas vanaf 1 januari 2013 de WOZ uitvoert worden hierover met de Waarderingskamer afzonderlijke afspraken gemaakt.

Belastingopbrengsten

Waterschapsbelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 31 maart 2014 gegenereerde opbrengsten voor de belastingjaren 2013 en 2014 voor de waterschapsdeelnemers weergegeven. In de tabel wordt ook een prognose van de realisatie aan het einde van het belastingjaar afgegeven. De realisatiecijfers betreffen het netto opgelegde bedrag (= oplegging minus verminderingen naar aanleiding van bezwaarschriften). De verschillen tussen de kerncijfers en de uiteindelijke realisatie zullen in de voortgangsrapportages aan de deelnemers worden verklaard.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Realisatie 2013 t/m 31 mrt 14	Kerncijfers begroting 2014	Realisatie tot en met 31-mrt-14	Prognose einde belastingjaar	Vershil tussen prognose einde belastingjaar en kerncijfers
zuiveringsheffing					
woonruimten	169.145	174.123	81.923	174.123	0
bedrijfsruimten	63.316	64.903	63.500	64.694	-208
<i>totaal zuiveringsheffing</i>	232.461	239.026	145.422	238.817	-208
watersysteemheffing					
verontreinigingsheffing	1.088	1.091	512	1.118	27
ingezetenen	75.660	82.998	42.352	82.998	0
gebouwd	130.989	128.587	20.146	128.587	0
ongebouwd	34.481	37.823	5.139	37.823	0
ongebouwd natuurterreinen	1.222	1.366	128	1.366	0
<i>totaal watersysteemheffing</i>	243.440	251.865	68.276	251.892	27
<i>totale belastingopbrengst</i>	475.901	490.891	213.698	490.710	-181

Zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing woonruimten en watersysteemheffing ingezetenen

De aanslagen zuiveringsheffing woonruimten waarvan de bewoner niet de eigenaar van de onroerende zaak is, worden met ingang van dit jaar in de maanden januari t/m maart opgelegd. De aanslagen zuiveringsheffing woonruimten, waarvan de belastingplichtige tevens de eigenaar van de onroerende zaak is, worden met ingang van dit jaar gecombineerd opgelegd met de watersysteemheffing (gebouwd/ongebouwd).

Hetgeen hiervoor is beschreven geldt eveneens voor de watersysteemheffing ingezetenen.

Als gevolg hiervan kennen de belastingopbrengsten per rapportagedatum een ander verloop dan die over dezelfde periode vorig jaar. Dit is overigens conform productieplanning en dus verwacht.

Zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing bedrijfsruimten

Het merendeel van de voorlopige aanslagen voor bedrijfsruimten en de forfaitaire aanslagen is in de maand januari opgelegd.

Slechts de aanslagen ten behoeve van de forfaitaire bedrijfsruimten hebben een definitief karakter. De aanslagen voor de machtigings- en aangiftebedrijven (\pm 87%) hebben een voorlopig karakter en deze worden voor het overgrote deel in 2015 definitief vastgesteld.

In verband met lagere productie bij diverse grote bedrijven zal de realisatie aan het einde van het belastingjaar lager zijn dan de ten behoeve van de verschillende waterschapsbegrotingen afgegeven kerncijfers. In de voortgangsrapportages ten behoeve van de individuele deelnemers is hier specifiek op ingegaan.

Watersysteemheffing gebouwd, ongebouwd en natuurterreinen

De aanslagoplegging voor de watersysteemheffing gebouwd, ongebouwd en natuurterreinen loopt nog door tot en met de maand juni.

De grondslag voor de watersysteemheffing gebouwd is de WOZ waarde. De bestanden met WOZ waarden zijn door de gemeenten geleverd.

Gemeentebelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 31 maart 2014 gegenereerde opbrengsten voor de belastingjaren 2013 en 2014 voor de gemeentedeelnemers weergegeven.

In de tabel wordt ook een prognose van de realisatie aan het einde van het belastingjaar afgegeven. De realisatiecijfers betreffen het netto opgelegde bedrag (= oplegging minus verminderingen naar aanleiding van bezwaarschriften)

De verschillen tussen de kerncijfers en de uiteindelijke realisatie zullen in de voortgangsrapportages aan de deelnemers worden verklaard.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Realisatie 2013 t/m 31 mrt 14	begroting 2014	Realisatie tot en met 31-mrt-14	Prognose einde belastingjaar	Verskil tussen prognose einde belastingjaar en kerncijfers
onroerendzaakbelasting					
eigenaar woningen	12.628	26.973	26.415	26.973	0
eigenaar niet woningen	5.561	17.386	13.831	17.386	0
gebruiker niet woningen	3.647	11.612	9.808	11.612	0
<i>totaal onroerendzaakbelasting</i>	21.836	55.971	50.054	55.971	0
rioolheffing	6.653	13.459	13.521	13.459	0
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	7.829	21.441	20.389	21.441	0
diftar	847	750	0	850	100
hondenbelasting	672	691	679	691	0
toeristenbelasting	845	1.261	0	1.261	0
forensenbelasting	161	194	0	194	0
overige belastingen/opbrengsten	43	418	248	418	0
<i>totaal overige belastingen</i>	17.050	38.214	34.838	38.314	100
<i>totale belastingopbrengst</i>	38.886	94.184	84.892	94.284	100

Onroerendzaakbelastingen

Het opgelegde bedrag aan onroerendzaakbelastingen komt per rapportagedatum € 5,9 mln. lager uit dan de 4 gemeentelijke begrotingen.

Nog niet alle aanslagen zijn, in verband met (proces)blokkades, opgelegd.

In de loop van het jaar worden, in verschillende tranches, nog aanslagen opgelegd. Daarom wordt, voor de prognose per einde belastingjaar, aangesloten op de begrotingscijfers. In de tweede voortgangsrapportage (januari - juni) kan een meer richtinggevende prognose worden opgesteld.

Het verschil tussen de realisatie 2013 ten opzichte van 2014 is gevolg van de uitbreiding van het aantal gemeentelijke deelnemers per 1 januari 2014.

Overige belastingen

De rioolheffing komt € 62.000 hoger uit dan begroot.

Naar aanleiding van ingediende bezwaarschriften zullen nog verminderingen op de aanslagen plaatsvinden. Vooralsnog wordt aangesloten bij de begrotingscijfers.

Voor de bedrijfsobjecten en de woonruimten in het tweede en derde kwartaal van dit jaar leegstandscontroles uitgevoerd. De verwachting is dat dit zodanige opbrengsten genereert dat de resultaten voor de afvalstoffenheffing en de reinigingsheffing de begrotingscijfers zullen evenaren. Doordat, conform productieplanning, nog vier tranches Diftar ten bedrage van in totaal ongeveer € 850.000 worden opgelegd zal de begroting (einde belastingjaar) met ongeveer € 100.000 worden overschreden.

De opbrengst hondenbelasting is per 31 maart 2014 ongeveer € 12.000 lager dan werd begroot. Ook voor de hondenbelasting geldt dat dit jaar nog controles worden uitgevoerd. Het verschil met het begrote bedrag zal aan het einde van het belastingjaar alsnog zijn opgelegd.

De (voorlopige) aanslagen toeristenbelasting en forensenbelasting worden in de maand mei verzonden. Ook voor de overige belastingsoorten geldt dat de aanslagoplegging nog moet plaatsvinden.

Financiële rapportage

Op deze pagina treft u de financiële gegevens op hoofdlijnen aan.

GBLT werkt met een begroting van ruim € 21 mln.

Het begrotingsbedrag wordt volledig gebruikt voor de heffing en de inning van belastinggelden.

De deelnemers dragen voor een bedrag van ruim € 16,9 mln. bij aan GBLT. Verder is ruim € 4,1 mln. begroot voor in rekening gebrachte (wettelijke) kosten van aanmaningen en dwangbevelen in verband met het niet tijdig betalen van belastingaanslagen.

bedragen in € x 1.000

	begroting 2014	begroting 2014 n eerste wijziging	realisatie 2014 t/m 31-03-2014	prognose einde boekjaar	verschil tussen prognose einde boekjaar en begroting na wijzigig
LASTEN					
1 Rente en afschrijvingen	1.155	1.329	238	1.329	0
2 Personeelslasten	11.066	11.701	2.838	11.701	0
3 Goederen en diensten van derden	11.612	7.029	2.046	6.896	-134
4 Bijdragen aan derden	0	0	0	0	0
5 Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien	1.094	1.183	72	1.183	0
TOTAAL LASTEN	24.927	21.242	5.194	21.109	-134
BATEN					
1 Financiële baten	0	0	0	0	0
2 Personeelsbaten	0	0	0	0	0
3 Goederen en diensten aan derden	20.927	17.062	4.232	16.929	-134
4 Bijdragen van derden	0	0	0	0	0
5 Waterschaps- en gemeentebelastingen	4.000	4.180	0	4.180	0
6 Interne verrekeningen	0	0	0	0	0
TOTAAL BATEN	24.927	21.242	4.232	21.109	-134

Het voordeel van ongeveer € 134.000 dat wordt behaald bij goederen en diensten van derden is het gevolg van verlaging van de begrotingscomponent heffingstechnologie (t.b.v. de deelnemers Vallei en Veluwe en Zuiderzeeland). De kosten die moeten worden gemaakt voor analyses van het laboratorium worden met ingang van dit jaar door de betrokken waterschappen zelf betaald. Hierdoor daalt de totale deelnemersbijdrage met een zelfde bedrag.

De begroting 2014 wordt voorsnog niet gewijzigd. Het voordeel zal aan het einde van het begrotingsjaar, bij het opstellen van de jaarrekening 2014, met de deelnemers worden verrekend.

Prestatie-indicatoren

De DVO bevat een lijst met prestatie-indicatoren en operationele afspraken die van belang zijn met het oog op (de kwaliteit van) de bedrijfsvoering. Over de in die lijst voorkomende indicatoren en afspraken en de daarbij behorende normen, wordt in de volgende twee tabellen gerapporteerd. De verantwoording is in de volgende kleuren vermeld.

	Gehaald
	Niet gehaald
	Niet geheel aan voldaan
	Nog lopend en op een later tijdstip te meten

Stakeholder: Bestuur en financiers

Element uit missie, visie en strategie: Maximaal Heffen, optimaal innen en uitvoeren van de wet WOZ

Succesbepalende factoren:

- Processen zijn efficiënt ingericht
- Processen worden periodiek getoetst op zorgvuldigheid en rechtmatigheid, actualiteit en verbetermogelijkheden
- Verantwoording vindt tijdig plaats

KPI:	PI:	Norm:	
De processen zijn beschreven en periodieke toetsing vindt plaats op het bestaan, opzet en efficiënte werking er van.	Alle (deel)processen zijn geïnventariseerd, vastgesteld en beschreven.	100% van de vastgestelde lijst met te beschrijven processen	1
	Alle (deel)processen staan op intranet.	100% van de vastgestelde lijst met te beschrijven processen	1
	Periodiek vindt toetsing plaats	Jaarlijks	
	Kwaliteitsaudits (inclusief efficiencytoets) vinden plaats.	Volgens vastgesteld jaarplan	
	Er vindt opvolging plaats over de adviezen van de accountant.	Binnen één jaar na het advies	
Uitvoering van de processen vindt zorgvuldig en rechtmatig plaats.	Interne controle vindt plaats.	Volgens een met de accountant afgestemd jaarplan	
	Verbijzonderde interne controle vindt plaats.	Volgens een met de accountant afgestemd jaarplan	
	Jaarrekening wordt door de accountant gecontroleerd.	Goedkeurende verklaring jaarrekening (inclusief rechtmatigheid)	2
	Verantwoording belastingontvangsten wordt door de accountant gecontroleerd.	Goedkeurende verklaring belastingopbrengsten (inclusief rechtmatigheid)	

Verantwoording vindt tijdig plaats.	Rapportages aan de opdrachtgevers worden tijdig verstrekt.	Financiële- en voortgangsrapportage	
	Jaarverslag (inclusief jaarrekening) wordt tijdig aan gedeputeerde staten verstrekt.	Binnen 14 dagen na vaststelling, doch uiterlijk 15 juli	

1. Nog niet alle processen zijn beschreven. Afronding vindt dit jaar plaats.
2. De accountantsverklaring werd, met een beperking, afgegeven.

Stakeholder:

Bestuur en financiers

Element uit missie, visie en strategie:

Operational Excellence tegen minimale kosten

Succesbepalende factoren:

- zo laag mogelijke kosten, zo hoogmogelijke opbrengst
- voortdurend op zoek naar schaalvoordelen

KPI:	PI:	Norm:	
De kosten zijn zo laag mogelijk	De aanslagen en vervolgingsstukken worden tijdig verstuurd.	Afwijking vastgesteld productieplan < 14 dagen	
	Zo laag mogelijke kosten per aanslagregel.	Bruto < € 4,64 Netto < € 3,76	
	Perceptiekosten waterschapsbelastingen lager dan de norm van de Unie van waterschappen.	< 5%	
	Kosten per WOZ object voor de gemeentelijke belastingen zijn lager dan de norm.	2014 =< € 16 (ex BTW)	
De opbrengst is optimaal	Periodiek wordt de volledigheid van de bestanden getoetst	Alle controles uitgevoerd conform vastgesteld controleplan	
	Periodiek wordt de volledigheid van de aanslagoplegging getoetst	Alle controles uitgevoerd conform vastgesteld controleplan	

Stakeholder:

Medewerkers

Element uit missie, visie en strategie:

Toonaangevend in belastingen

Succesbepalende factoren:

- De organisatie is voortdurend met medewerkers in gesprek over ontwikkeling en voortgang
- Er worden goede opleidingsmogelijkheden geboden
- De werkomgeving is wordt als goed en veilig ervaren
- Medewerkers zijn tevreden en loyaal

KPI:	PI:	Norm:	
Er wordt zorgvuldig met de belangen van de medewerkers omgegaan.	Jaarlijks vinden gesprekken plaats over het functioneren binnen de organisatie van de individuele medewerkers	Minimaal één maal	
Het opleidingsbudget is hoger dan het normbudget (2,5% van de loonsom) uit de SAW.	% gereserveerd voor opleidingsbudget	=> 3% van de loonsom	
	% uitputting van het opleidingsbudget, aansluitend op de behoefte van de organisatorische eenheden.	=> 90%	
Er is voortdurende aandacht voor goede en veilige werkomstandigheden. Er wordt geleerd van eventueel voorkomende fouten.	% verzuim	< 4,5%	
	Verzuimfrequentie	< 1,5 per persoon/jaar	
	Externe uitvoering RI&E	1 x per 3 jaar	
	Opvolging RI&E	Conform PvA	
	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	Conform PvA	

Stakeholder: Belastingbetalers

Element uit missie, visie en strategie: Klantgerichtheid

Succesbepalende factoren:

- Stipt, betrouwbaar, respectvol en begrijpelijk

KPI:	PI:	Norm:	
Klantcontacten worden tijdig afgehandeld	Afhandeltermijn bezwaarschriften tegen de heffing	< 6 weken	
	Afhandeltermijn kwijtscheldingsverzoeken	< 3 maanden	
	Afhandeltermijn verzoekschriften	< 8 weken	
	Afhandeltermijn bezwaarschriften tegen de WOZ waarde	< einde kalenderjaar	
	Afhandeltermijn klachten	< 6 weken	
	Aantal gegronde verzoeken op basis van de Wet dwangsom en beroep	0	
GBLT is goed bereikbaar	Telefonische bereikbaarheid op werkdagen van 09:00 uur - 17:00 uur	98%	3
	Alle inkomende telefoongesprekken worden beantwoord	95% tot max. 5.000 gesprekken per dag	
	Elektronische bereikbaarheid van de website en e-loket 24 uur per dag	100%	4
De aanslagen zijn correct	Percentage gegronde bezwaarschriften	< 95%	
	Percentage gegronde verzoeken	< 95%	
De invorderingsdocumenten zijn correct	Percentage gegronde bezwaarschriften	< 5%	
De omgang met de belastingbetaler is respectvol en de communicatie uitingen aan de belastingbetaler zijn begrijpelijk	Aantal door Nationale ombudsman (deels) gegrond verklaarde klachten	0	
	Aantal door GBLT (deels) gegrond verklaarde klachten	0	5
	Periodieke meting klanttevredenheid op basis van een vastgesteld (jaar)plan	> 6,0	

3. Telefonische bereikbaarheid januari 92%, februari 82 %, maart 91%.
4. Door een aantal stroomstoringen is de website niet altijd 24 uur per dag bereikbaar geweest
5. Per rapportage datum werden 35 klachten (deels) gegrond verklaard.