



Bestuursrapportage

2014-2

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Bestuurssamenvatting	3
Inleiding	3
Ontwikkelingen	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	15
Prestatie-indicatoren	17

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 tweede kwartaal van 2014.

Ontwikkelingen

In de afgelopen periode zijn extra inspanningen verricht ter voorbereiding op de aankomende verhuizing naar de locatie aan het Lübeckplein in Zwolle.

Diverse aanbestedingen, soms in samenwerking met de gemeente Zwolle, hebben plaatsgevonden c.q. vinden plaats. Daarbij moet onder andere worden gedacht aan de aanbesteding voor de verbouwing, nieuw meubilair, nieuwe hardware, enz., zodat na de ophanden zijnde verhuizing voldoende geoutilleerd van start kan worden gegaan.

Het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Dalfsen heeft in een intentieverklaring aangegeven te willen aansluiten bij GBLT per 1 januari 2016. De gemeente Dalfsen telt 27.500 inwoners. Na de zomer wordt verder invulling gegeven aan de vervolgitwerking.

In het tweede kwartaal zijn voorbereidingen getroffen voor diverse aanbestedingen zoals:

- Aanbesteding adviesdiensten (kwijschelding, AKR, WOZ-taxatie)
- Facilitaire aanbestedingen (in samenwerking met de gemeente Zwolle)
- Uitzendkrachten (in samenwerking met diverse waterschappen)
- Accountantsdiensten (in samenwerking met diverse waterschappen)

In maart is de plaatsingsprocedure gestart voor medewerkers van de afdelingen Heffen, Innen en KCC. Ruim 100 medewerkers ontvingen een brief waarin zij geïnformeerd werden over plaatsing in een volgfunctie. Dertien medewerkers kregen de gelegenheid om hun belangstelling op te geven voor een andere functie bij GBLT, omdat er voor hen geen volgfunctie was.

De plaatsingsprocedure is inmiddels afgerond. Op vier medewerkers na zijn alle medewerkers geplaatst. Voor de vier niet geplaatste medewerkers is inmiddels een loopbaantraject gestart.

Financiële effecten 2014

De verbouwing verloopt sneller dan in de planning werd aangenomen. Daardoor zal eerdere oplevering plaatsvinden dan verwacht.

De contractuele "incentive" van ruim € 168.000 kan daardoor mogelijk worden verlaagd met een bedrag van € 105.000. Daar staan echter huuruitgaven tegenover waardoor een en ander budget neutraal zal geschieden.

Uit het voorlopig exploitatieoverzicht (zie daarvoor de financiële rapportage) blijkt dat de bij de gewijzigde begroting 2014 geraamde bijdrage van de deelnemers naar de huidige inzichten in totaliteit € 349.000 lager zal uitvallen. Dit positieve resultaat zal zo mogelijk nog ingezet worden voor extra kwaliteits- en opbrengstbevorderende maatregelen.

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

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.

Deze paragraaf geeft daarom alleen een beschrijving van de invorderopbrengst.

Deze opbrengst ontstaat doordat aan belastingschuldigen, wanneer belastingaanslagen niet tijdig zijn voldaan, kosten in rekening worden gebracht voor het verzenden van onder meer aanmaningen, dwangbevelen en overige invorderingsmaatregelen.

De in rekening te brengen kosten zijn wettelijk vastgelegd in de Kostenwet invordering rijksbelastingen 1990. Deze wet geldt ook voor de invordering van gemeentelijke- en waterschapsbelastingen.

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 en in het AB van 28 mei 2014 geherformuleerd voor de jaren 2016 – 2020.

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.

Mede 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 is in het tweede kwartaal uitgevoerd. Medewerkers zijn geplaatst, waarbij de procedures van het Sociaal Statuut zijn gevolgd. Na de plaatsingsprocedure zijn vier medewerkers boventallig geplaatst. Voor hen zal in de komende tijd loopbaanbegeleiding zijn, met als doel deze medewerkers binnen of buiten GBLT hun loopbaan te laten vervolgen. Dit zullen maatwerkoplossingen per individu worden. De daarvoor te maken (frictie-)kosten zijn nog niet in te schatten. In de begroting is rekening gehouden met deze mogelijke kosten.

Voor de GBLT-Academie is een externe partij gevonden die GBLT ondersteunt bij het opzetten van de Academie en de uitvoering van het plan van aanpak. Deze GBLT-Academie, die vanaf dit jaar wordt opgezet, zal leiden tot intensievere opleidingen en trainingen, waarmee medewerkers beter dan tot nu toe worden toegerust op hun taken. De eerste opleidingen en trainingen zullen in 2015 van start gaan.

Het verandertraject rondom houding en gedrag is (in 2013) gestart en zal in 2015 kunnen worden afgerond. Uiteraard zal dit aspect een continu aandachtspunt voor management en medewerkers blijven.

Slim werken 2.15

Als verdere uitwerking van onder meer het lean werken is het project Slim werken 2.15 gestart. De nieuwe huisvesting, die eind 2014 gerealiseerd zou moeten zijn, is daaraan ondersteunend. 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.

Huisvesting

Vanaf 2015 is GBLT gevestigd aan het Lübeckplein nr. 2 in Zwolle op een tweetal verdiepingen in een pand van de gemeente Zwolle. De voorbereidingen voor de verhuizing zijn in het tweede kwartaal in volle gang. Hierbij handelt het over het in de organisatie invoeren van een nieuw werkplekconcept, maar ook de voorbereiding van de bouw, specificaties van meubilair en aanbestedingen van ICT- en telefoniemiddelen. Gemeld kan worden dat de uitvoering van de verbouwing nog binnen de planning verloopt.

De verbouwing van de 5^e en 6^e etage start half augustus en de verwachte oplevering is naar verwachting half oktober.

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 en zullen in het derde kwartaal concretere vormen aannemen. In de tweede helft van 2014 zal ook 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. Daarom zal in de komende periode veel aandacht worden besteed aan trainingen van applicatie- en procesbeheerders.

WOZ bezwarenafhandeling

Het aantal WOZ bezwaren 2014 is aanmerkelijk lager dan in 2013.

In 2013 kwamen voor de toen drie deelnemende gemeenten 1.502 (tegen 2.106 objecten) bezwaren binnen. Tot op heden is dit voor de vier deelnemende gemeenten 1.577 WOZ bezwaren (tegen 1.971 objecten).

In de tabel op de volgende bladzijde worden de bezwaarde objecten voor de belastingjaren 2013 en 2014 per gemeente weergegeven.

	bezwaarde WOZ objecten 2013	bezwaarde WOZ objecten 2014
Dronten	576	263
Leusden	583	209
Nijkerk	947	282
Zwolle		1.217
Totaal	2.106	1.971

De lagere kosten voor de afwikkeling van de WOZ bezwaarschriften gaan echter nog niet leiden tot een lagere deelnemersbijdrage voor 2014 voor de gemeenten Dronten, Leusden en Nijkerk.

De reden hiervoor is, dat de afwikkeling van de WOZ bezwaarschriften van 2013 een doorloop hebben gehad naar 2014 en de daaruit voortgekomen extra kosten nu wegvallen tegenover de lagere kosten in 2014.

Daarnaast hebben er extra werkzaamheden plaatsgevonden in het kader van de bestandsoptimalisatie voor deze drie gemeenten, waaruit kosten voortvloeiden.

Het team WOZ heeft daarnaast te maken met langdurig ziekteverzuim waardoor extra formatie ingehuurd moet worden om de werkzaamheden tijdig te kunnen verrichten.

Het vorenstaande heeft tot gevolg dat het eenmalige bedrag van € 150.000 dat bij de gewijzigde begroting 2014 aan de post onvoorzien is toegevoegd voor bovenstaande zaken zal worden gebruikt.

Ook de te verwachten lagere kosten voor de WOZ bezwarenafhandeling ten behoeve van de gemeente Zwolle gaan nog niet leiden tot een lagere bijdrage voor Zwolle voor het jaar 2014.

Voor de gemeente Zwolle worden in 2014 extra kosten gemaakt ten bedrage van ongeveer € 35.000 om de hertaxatie van de WOZ objecten Zwolle in ORTAX (het waarderingsspakket) verder te verfijnen. In de begroting 2014 is verder geen rekening gehouden met de kosten ten behoeve van het premediation traject voor de gemeente Zwolle.

De Waarderingskamer heeft normen gesteld voor het afhandelen van bezwaren tegen de vastgestelde WOZ waarde. Volgens deze normen moet per 30 juni op 30% van deze bezwaren uitspraak zijn gedaan. Er werd voor 1.971 objecten bezwaar ingediend.

Inmiddels zijn door GBLT 1.039 uitspraken op deze bezwaarschriften verzonden, waardoor GBLT ruimschoots (52,7%) aan de eisen van de Waarderingskamer voldoet. In 685 gevallen werd de WOZ beschikking gehandhaafd, in 344 gevallen werd de WOZ waarde verlaagd en in 10 gevallen werd de WOZ beschikking vernietigd.

In de begroting 2014 is geen rekening gehouden met mogelijke vergoedingen van proceskosten aan zogenaamde nu cure no pay bureaus. Vanaf de begroting 2015 is dat wel het geval.

Tot 30 juni werd aan dergelijke bureaus een bedrag van ruim € 76.000 (ter zake van voorgaande belastingjaren) uitgekeerd. De verwachting is dat dit bedrag in de tweede helft van dit jaar zal oplopen naar € 100.000.

Voor dit bedrag zal binnen de begroting 2014 een oplossing worden gezocht.

Klantcontact

In 2014 hebben wij voor het eerst, als onderdeel van het veranderplan GBLT-NeXt, gespreid en gecombineerd de aanslagen opgelegd. Een belangrijke doelstelling van deze maatregel is het afvlakken van pieken in het KCC en daarmee het verbeteren van de dienstverlening. Daarnaast hebben wij ingezet op 95% bereikbaarheid door het inzetten van (extra) uitzendkrachten.

Onderstaande tabel geeft de door GBLT verzonden documenten weer, alsmede de naar aanleiding daarvan ontvangen en beantwoorde telefoontjes.

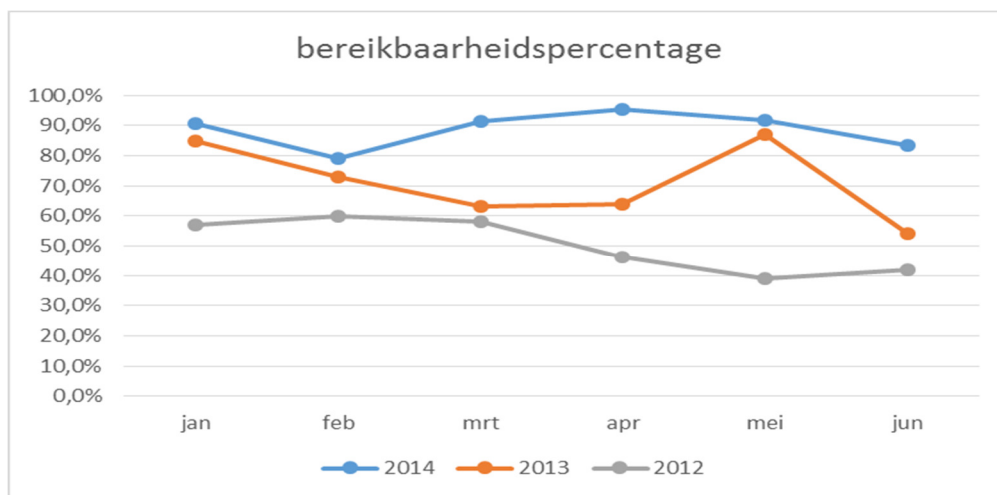
Ook wordt de telefonische bereikbaarheid van GBLT weergegeven.

	2014	2013	2012
verzonden aanslagbiljetten	1.835.446	1.929.428	
verzonden overige documenten	264.226		
totaal verzonden documenten	2.099.672		
ontvangen telefoontjes	171.926	203.252	261.296
beantwoorde telefoontjes	150.154	141.943	135.253
percentage bereikbaarheid	87,34%	69,84%	51,76%

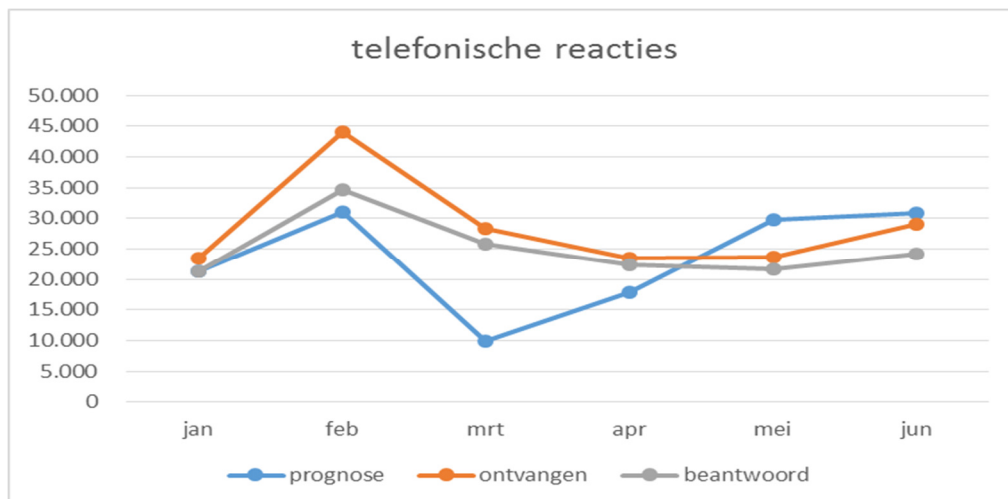
Het aantal ontvangen telefoontjes is respectievelijk 34% en 15% minder dan in 2012 en 2013. Dat betekent dat er in 2014 veel minder herhaalverkeer is en de kwaliteit van de verstuurde documenten beter was dan in de voorgaande jaren het geval was.

Het bereikbaarheidspercentage is aanzienlijk gestegen en is gemiddeld ruim 87%. Van de 124 werkdagen was het percentage op 77 dagen 95% of meer. Oorzaken van het niet altijd halen van de gewenste 95% zijn geweest: door extern veroorzaakte storingen in de techniek tijdelijk geen bereikbaarheid, door onverwachte fouten in het Centricpakket fouten in verstuurde documenten, onverwacht aantal bellers op sommige dagen waardoor te weinig bezetting bleek te zijn ingepland. Wekelijks worden de telefonische reacties en de kwaliteit van de verstuurde producties geanalyseerd en worden verbeterpunten uitgewerkt.

Onderstaande tabel geeft de bereikbaarheidspercentages voor de jaren 2012 tot en met 2014 weer.



De volgende tabel geeft de prognose telefonische reacties in relatie tot de ontvangen en beantwoorde telefoontjes over het eerste halfjaar 2014 weer.



Het aantal ontvangen telefoontjes in relatie tot de verstuurde aanslabiljetten is ten opzichte van 2013 gestegen, dit is het gevolg van het zoveel als mogelijk combineren van aanslagen op één biljet.

GBLT ontving in het eerste half jaar ruim 72.000 poststukken. Dit is aanzienlijk hoger dan in dezelfde periode vorig jaar (ruim 54.000). Een analyse hierop moet nog plaatsvinden

Naast de telefonische dienstverlening is ook overige dienstverlening aanzienlijk verbeterd. Bezwaarschriften tegen belastingaanslagen en verzoeken om kwijtschelding worden sneller behandeld dan in voorgaande jaren.

De kosten voor extra inhuur ten behoeve van het KCC zijn in het eerste half jaar ruim € 384.000. Dat is bijna € 165.000 meer dan in dezelfde periode vorig jaar.

Hierdoor zijn betere resultaten mogelijk gemaakt. Doordat er extra is ingezet op de telefonische bezetting, kon ruimte worden gemaakt bij de afhandeling van bezwaren en kwijtscheldingsverzoeken. Tegelijkertijd hoefde de backoffice niet te worden belast met telefoondienst, waardoor daar aandacht kon zijn voor kwaliteitsverbetering en het wegwerken van achterstallige werkvoorraden.

In de tweede helft van het jaar willen wij deze prestaties voortzetten en werken aan verdere verbeteringen in kwaliteit en efficiëntie.

In het eerste halfjaar van 2014 werden 225 klachten afgehandeld.

Ongeveer de helft van deze klachten werd als ongegrond beoordeeld. Veel van de klachten handelen over niet gegrond verklaarde beroepschriften tegen afgewezen kwijtscheldingsverzoeken.

Onderstaande tabel geeft een beeld van de wijze van afwikkeling van de verwerkte klachten.

	ongegrond	gegrond				totaal per deelnemer
		bejegening	communicatie	kwijtschelding	overig	
waterschap						
Groot Salland	5	4	5	1	4	19
Reest en Wieden	3	1	4	0	4	12
Vechtstromen	43	2	8	5	8	66
Rijn en IJssel	10	3	2	4	4	23
Vallei en Veluwe	25	1	7	4	21	58
Zuiderzeeland	25	1	2	2	7	37
gemeente						
Dronten	0	0	0	0	0	0
Leusden	2	0	2	0	5	9
Nijkerk	0	0	0	0	0	0
Zwolle	0	0	0	0	1	1
totaal	113	12	30	16	54	225

Van de 113 ongegrond verklaarde klachten hadden er 87 betrekking op afgewezen beroepschriften kwijtschelding.

De overige gegrond verklaarde klachten hadden onder meer betrekking op late aanslagoplegging, onjuiste automatische incasso en onjuiste bezwaarafhandeling.

Om verbetering te bewerkstelligen worden de klachten teruggekoppeld aan de betrokken medewerker(s).

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.

Op dit moment wordt informatie ingewonnen met betrekking tot de opstap naar de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ) voor de 4 gemeenten.

Voor uitwisseling van gegevens naar de LV WOZ is GBLT mede afhankelijk van Centric die hier de software voor moet leveren.

Recentelijk is ons bekend geworden, dat de gemeente Amersfoort (koploper Centric) heeft afgezien om volgens planning in juni jl. aan te sluiten op de LV WOZ. Wat hiervan de gevolgen zullen zijn in de planningen van Centric is nog niet bekend. De Waarderingskamer heeft laten weten dat de laatste gemeente op de LV WOZ moet zijn aangesloten in 2016. Er wordt gewerkt aan een plan van aanpak dat naar verwachting in de loop van de maand september gereed is.

Invorderopbrengsten

In de jaarrekening 2013 is opgenomen dat voor de heffingsjaren voor de heffingsjaren 2013 en ouder in totaal € 3,78 mln. aan invorderopbrengsten nog gerealiseerd moet worden.

Eind juni is hiervan €1,35 mln. daadwerkelijk gerealiseerd.

Op basis van het verwachte inningspercentages en nog te realiseren producties aanmaningen, dwangbevelen en hernieuwde bevelen is de verwachting dat de raming van nog te realiseren invorderopbrengsten voor 2013 en ouder niet bijgesteld hoeft te worden.

Dit wil overigens niet zeggen dat alle opbrengsten van kosten dwanginvordering in 2014 worden geïnd en gerealiseerd.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de nog te incasseren invorderopbrengsten over de belastingjaren 2011 tot en met 2013.

	invorderopbrengsten				
	belast ingjaar 2010	belast ingjaar 2011	belast ingjaar 2012	belast ingjaar 2013	totaal
nog te ontvangen opbrengsten volgens jaarrekening 2013	19.978	80.961	697.713	2.984.237	3.782.889
ontvangsten in 2014	14.936	29.966	285.674	1.022.752	1.353.328
saldo	5.042	50.995	412.039	1.961.485	2.429.561
debiteurenstand eind juni 2014	173.833	350.909	1.701.355	2.358.280	4.584.377
verwacht percentage nog te ontvangen	10%	20%	35%	70%	
verwacht bedrag nog te ontvangen invorderopbrengst	<u>17.383</u>	<u>70.182</u>	<u>595.474</u>	<u>1.650.796</u>	<u>2.333.835</u>

Voor het heffingsjaar 2014 zijn al ruim 57.000 aanmaningen verzonden. Dit aantal komt ongeveer overeen met de begrote aantallen voor die aanslagen waarvoor inmiddels de vervaldatum is verstreken.

Voortgang externe uitbesteding dwanginvordering

In de periode augustus tot en met december 2013 zijn in totaal 31.000 hernieuwde bevelen met een totaalbedrag van € 5,77 mln. overgedragen aan een extern deurwaarderskantoor.

Eind juni 2014 is hiervan € 2,6 mln. daadwerkelijk ingevorderd en aan GBLT afgedragen.

In totaal is voor een bedrag aan € 468.000 oninbaar voorgesteld en lopen nog voor circa € 2,7 mln. (18.000 posten) diverse dwanginvorderingsacties zoals loonvordering, betalingsregelingen en beslagleggingen. De verwachting is, dat in oktober 2014 circa € 1,8 - 2 mln. is geïnd van de nog lopende dwanginvorderingsacties.

Volledigheid en juistheid bestanden en aanslagoplegging

In de verslagperiode is een notitie tot stand gekomen die aan de deelnemers/opdrachtgevers aantoonbaar duidelijk maakt welke controles GBLT uitvoert om de volledigheid en juistheid van de gegevens te borgen en zo te komen tot maximaal heffen en het uitvoeren van de wet WOZ.

In de notitie is per belastingsoort inzichtelijk gemaakt op welke bron(nen) de geobjectieerde basisgegevens gebaseerd zijn en vervolgens welke controles wanneer worden uitgevoerd om de volledigheid en juistheid van het bestand én van de aanslagoplegging te realiseren.

Belangrijk uitgangspunt bij deze notitie is dat de opdrachtgevers nauw betrokken zijn bij de totstandkoming en inhoud van de notitie. Eind juni zijn daarover de eerste gesprekken gevoerd voor wat betreft het waterschapsdeel. Het gemeentelijk deel volgt in het derde kwartaal.

De resultaten van de controles worden inzichtelijk gemaakt in de periodieke voortgangsrapportages per opdrachtgever voor het eerst in de derde kwartaal voortgangsrapportage.

Belastingopbrengsten

Waterschapsbelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 30 juni 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.

bedragen in € x 1.000	Realisatie belast ingjaar 2013 tot en met 30 6 2013	Kerncijfers belast ingjaar 2014 GBLT	Realisatie belast ingjaar 2014 tot en met 30 jun 14	Vershil tussen realisatie en kerncijfers	Prognose einde belast ingjaar	Vershil tussen prognose einde belast ingjaar en kerncijfers
zuiveringsheffing						
woonruimten	168.799	174.123	170.289	-3.834	174.637	514
bedrijfsruimten	61.789	64.903	63.383	-1.520	64.619	-284
<i>totaal zuiveringsheffing</i>	230.588	239.026	233.672	-5.354	239.256	230
watersysteemheffing						
verontreinigingsheffing woonruimten	570	689	575	-114	627	-61
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	340	518	407	-111	595	76
ingezetenen	75.668	82.998	80.520	-2.478	83.013	15
gebouwd	48.189	128.587	128.543	-44	130.024	1.436
ongebouwd	15.669	37.785	36.448	-1.337	37.785	0
ongebouwd natuurterreinen	420	1.366	1.347	-19	1.366	0
<i>totaal watersysteemheffing</i>	140.856	251.943	247.840	-4.103	253.409	1.466
<i>totale belastingopbrengst</i>	371.444	490.969	481.512	-9.457	492.665	1.696

Op de rapportagedatum werd circa 98% van de begrote totaalopbrengst gerealiseerd. De met de waterschappen afgesloten Dienstverleningsovereenkomst verlangt deze realisatie per einde kalenderjaar.

De uiteindelijke totaalopbrengst zal naar de huidige inzichten € 492,7 mln. bedragen, hetgeen 0,35% meer is dan werd begroot.

Zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing woonruimten en watersysteemheffing ingezetenen

De aanslagen zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing woonruimten waarvan de bewoner niet de eigenaar van de onroerende zaak is, zijn 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, werden in het tweede kwartaal gecombineerd opgelegd met de watersysteemheffing (gebouwd/ongebouwd).

Hetgeen hiervoor is beschreven geldt eveneens voor de watersysteemheffing ingezetenen.

De opbrengst zuiveringsheffing woonruimten is per rapportagedatum ruim 1,4 mln. hoger dan de opbrengst over dezelfde periode vorig jaar. Voor de watersysteemheffing ingezetenen bedraagt dit verschil (in positieve zin) ruim € 4,8 mln.

Vorenstaande is het gevolg van tariefstijgingen. Voor de zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing werden de tarieven verhoogd met percentages tussen 0% en 4%. Met uitzondering van een tweetal waterschappen (Groot Salland en Rijn en IJssel) geldt dat eveneens voor de watersysteemheffing ingezetenen. Bij de hiervoor gememoreerde twee waterschappen stegen de tarieven met ongeveer 34% en 19%.

Bij volledigheidcontroles is gebleken dat diverse objecten in verband met onder andere blokkades, nog kunnen worden aangeslagen. Dit wordt in de komende periode uitgevoerd.

Voor de zuiveringsheffing woonruimten komt de totale realisatie per einde belastingjaar daardoor uit op ruim € 174 mln. en de opbrengst watersysteemheffing ingezetenen op ongeveer € 83 mln.

De opbrengst verontreinigingsheffing woonruimten blijft per einde belastingjaar € 61.000 achter op het begrote bedrag.

Zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing bedrijfsruimten

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

Alleen de aanslagen ten aanzien van de forfaitaire bedrijfsruimten hebben een definitief karakter. De aanslagen voor de machtigings- en aangiftebedrijven hebben een voorlopig karakter en deze kunnen voor het overgrote deel pas na afloop van het belastingjaar definitief worden 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

Het merendeel van de aanslagen watersysteemheffing gebouwd, ongebouwd en natuurterreinen is opgelegd.

De opbrengst WSH-g is hoger dan geraamd. Dit wordt veroorzaakt door het feit dat bij het opstellen van de kerncijfers ten behoeve van de begroting 2014, de daling van de WOZ waarden te hoog is ingeschat. Dit blijkt in de praktijk gunstiger uit te vallen.

Gemeentebelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 30 juni 2014 gegeneerde opbrengsten voor het belastingjaar 2014 voor de gemeentedeelnemers weergegeven. In de tabel worden eveneens de gegeneerde opbrengsten voor het belastingjaar 2013 per 30 juni 2013 weergegeven.

Ook wordt een prognose van de realisatie aan het einde van het belastingjaar gegeven.

De realisatiecijfers betreffen het netto opgelegde bedrag (= oplegging minus verminderingen naar aanleiding van bezwaarschriften)

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

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Realisatie belastingjaar 2013 tot en met 30 6 2013	Begroting belastingjaar 2014	Realisatie belastingjaar 2014 tot en met 30 jun 14	Vershil tussen realisatie en begroting	Prognose einde belastingjaar	Vershil tussen prognose einde belastingjaar en begroting
omroerendzaakbelasting						
eigenaar woningen	12.613	26.973	27.019	46	27.074	102
eigenaar niet woningen	5.308	17.386	16.192	-1.194	17.223	-163
gebruikers niet woningen	3.475	11.612	11.329	-283	11.732	120
<i>totaal onroerendzaakbelasting</i>	21.396	55.971	54.540	-1.431	56.030	59
rioolheffing	6.564	13.208	13.154	-54	13.360	152
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	7.753	21.441	20.847	-594	21.120	-321
diftar	209	750	230	-520	850	100
hondenbelasting	665	691	681	-10	686	-5
toeristenbelasting	0	1.261	0	-1.261	1.261	0
forensenbelasting	0	194	0	-194	192	-2
overige belastingen/opbrengsten	0	418	254	-164	431	12
<i>totaal overige belastingen</i>	15.191	37.963	35.166	-2.797	37.899	-64
<i>totale belastingopbrengst</i>	36.587	93.933	89.706	-4.227	93.929	-5

Onroerendzaakbelastingen

Het opgelegde bedrag aan onroerendzaakbelastingen komt per rapportagedatum € 1,4 mln. lager uit dan de 4 gemeentelijke begrotingen. Echter, nog niet alle aanslagen zijn in verband met (proces)blokkades, opgelegd.

In de loop van het jaar worden deze, in verschillende tranches, nog op aanslag gebracht.

De verwachting is dat het totaal aan opbrengsten voor de onroerendzaakbelastingen € 59.000 boven de begroting zal uitkomen.

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 per rapportagedatum € 54.000 lager uit dan begroot, maar zal doordat nog aanslagen worden opgelegd in totaliteit € 152.000 hoger uitkomen dan werd begroot.

De afvalstoffenheffing/reinigingsheffing werd bij alle gemeenten voor een te hoog bedrag in de begroting opgenomen.

Conform de productieplanning worden (voor de gemeente Nijkerk) nog 3 tranches Diftar opgelegd. Op basis van het resultaat per 30 juni 2014 wordt verwacht dat circa € 100.000 meer zal worden gerealiseerd dan begroot.

De afwijkingen bij de overige belastingsoorten (parkeerbelasting, marktgelden, begraafplaatsrechten, baatbelasting) zijn gering.

Financiële rapportage

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

GBLT werkt met een begroting van ruim € 21 mln. dat volledig wordt gebruikt voor de heffing en de inning van belastinggelden voor de deelnemers.

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 na wijziging	realisatie 2014 t/m 30 06 2014	prognose einde boekjaar	Vershil tussen prognose einde boekjaar en begroting na wijziging
LASTEN					
1 Rente en afschrijvingen	1.155	1.329	473	1.329	0
2 Personeelslasten	11.066	11.701	5.707	11.761	60
3 Goederen en diensten van derden	11.612	7.029	3.912	6.896	-134
4 Bijdragen aan derden	0	0	0	0	0
5 Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien	1.094	1.183	0	983	-200
TOTAAL LASTEN	24.927	21.242	10.091	20.969	-274
BATEN					
1 Financiële baten	0	0	4	15	15
2 Personeelsbaten	0	0	53	60	60
3 Goederen en diensten aan derden	20.927	17.062	9.875	16.714	-349
4 Bijdragen van derden	0	0	0	0	0
5 Waterschaps- en gemeentebelastingen	4.000	4.180	1.501	4.180	0
6 Interne verrekeningen	0	0	0	0	0
TOTAAL BATEN	24.927	21.242	11.433	20.969	-274

De prognose voor het einde van het boekjaar laat een aantal afwijkingen ten opzichte van de gewijzigde begroting zien.

Hieronder wordt daarop een toelichting gegeven.

Afwijkingen lastenzijde

Er ontstaat een nadeel in de personeelslasten door extra inhuur in verband met zwangerschapsverlof van een aantal medewerkers. Dit nadeel wordt gecompenseerd door het voordeel dat ontstaat bij de personeelsbaten. Zie daarvoor de toelichting bij de afwijkingen aan de batenzijde.

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 extra kosten voor het team WOZ ad € 150.000, zoals in de paragraaf bedrijfsvoering beschreven, worden gedekt uit de (eenmalig opgehoogde) begrotingspost onvoorzien (uitsluitend t.b.v. het WOZ-proces). Naar verwachting zal het restant van € 200.000 niet worden uitgegeven.

Aan de lastenzijde ontstaat door het vorenstaande een voordeel van € 274.000.

Afwijkingen batenzijde

In verband met ontwikkelingen rondom de invoering van het verplichte schatkistbankieren is bij het opstellen van de begroting 2014, op basis van het voorzichtigheidsprincipe, ingeschat dat geen rentebaten zouden worden ontvangen. Thans blijkt toch van een bescheiden rentevoordeel dat per einde boekjaar wordt geprognosticeerd op € 15.000.






De personeelsbaten, geprognosticeerd op € 60.000 per einde boekjaar, zijn het gevolg van zwangerschapsuitkeringen en worden aangewend voor de inhuur ter vervanging van werknemers die met zwangerschapsverlof zijn.

Op basis van de huidige inzichten daalt de deelnemersbijdrage per ultimo 2014 door vorenstaande voor- en nadelen met € 349.000 naar een bedrag van € 16.714.000.
Dit positieve resultaat zal zo mogelijk nog ingezet worden voor extra kwaliteits- en opbrengstbevorderende maatregelen.

Prestatie-indicatoren

De begroting bevat een lijst met succesbepalende factoren en daarbij behorende (kritische) prestatie-indicatoren met daarbij behorende normen 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 tabellen gerapporteerd.

De verantwoording is als volgt.

	Is, dan wel wordt conform de begroting gerealiseerd
	Is, dan wel wordt niet geheel volgens de begroting gerealiseerd
	Is, dan wel wordt niet conform de begroting gerealiseerd, maar kan nog wel worden gerealiseerd
	Is niet conform de begroting gerealiseerd en kan niet meer worden gehaald
	Pas 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:	Q1	Q2
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		
	Alle (deel)processen staan op intranet.	100% van de vastgestelde lijst met te beschrijven processen		
	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)		
	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		

De controleverklaring 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 hoog mogelijke opbrengst
- voortdurend op zoek naar schaalvoordelen

KPI:	PI:	Norm:	Q1	Q2
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:	Q1	Q2
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	🕒	🕒































😞 Het ziekteverzuim, gemeten over het eerste halfjaar, ligt met 4,7% boven de norm. In het eerste kwartaal was het ziekteverzuimpercentage nog 5,4%.



Stakeholder: Belastingbetalers

Element uit missie, visie en strategie: Klantgerichtheid

Succesbepalende factoren:

- Stipt, betrouwbaar, respectvol en begrijpelijk

KPI:	PI:	Norm:	Q1	Q2
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%		
	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%		
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		
	Periodieke meting klanttevredenheid op basis van een vastgesteld (jaar)plan	> 6,0		

-  GBLT streeft er naar om bezwaarschriften, verzoekschriften en klachten binnen de daartoe gestelde normtermijnen af te doen. In het begin van het jaar werden nagenoeg alle reacties op bezwaren verzoeken en klachten binnen de termijnen afgedaan. Inmiddels is dit gedaald naar ongeveer 70% tijdige afdoening.
-  GBLT stelt zich ten doel op een respectvolle wijze met de belastingbetalers om te gaan. In het eerste half jaar werden 225 klachten ingediend, waarvan er 113 (50%) ongegrond werden verklaard (zie daarvoor ook bladzijde 9 van deze rapportage).