

# Bestuursrapportage 2-2018



gemeente- en  
waterschapsbelastingen

# Inhoudsopgave

Bestuurlijke samenvatting.....	3
1 Bedrijfsvoering.....	4
1.1 Speerpunten uit de begroting .....	4
1.2 Overige thema's uit de begroting.....	8
1.3 Thema's uit het primair proces .....	10
2 Belastingopbrengsten.....	15
2.1 Waterschapsbelastingen .....	15
2.2 Gemeentebelastingen .....	16
3 Financiële rapportage.....	17

# Bestuurlijke samenvatting

## **Belastinguitvoering en verantwoording (operationeel plan)**

De initiële productie van aanslagen en invorderdocumenten verloopt voorspoedig. In de eerste zes maanden van elk jaar ligt daar de operationele prioriteit. Gezien de gerealiseerde voortgang mag verwacht worden dat ook de afwikkeling van de oude belastingjaren tijdig zal plaatsvinden.

De klantrespons aan de telefoon is in aantal lager (dat is positief) maar intensiever op inhoud. De werkdruk in Frontoffice neemt toe, ook omdat medewerkers in de flexibele schil weg solliciteren. Dat zien we terug in de bereikbaarheid. De bezwaren tegen de heffing zijn nog niet wezenlijk gedaald, tegen de waardering zien we wel een afname van bezwaren. Bezwaren tegen de invordering komen gewoonlijk in de tweede helft van het jaar.

## **Verbetering van de bedrijfsvoering (tactisch plan)**

In de begroting 2018 zijn de verbeterdoelen voor de bedrijfsvoering benoemd. Eerder noemden we de nieuwe software voor WOZ-waardering, die naar tevredenheid draait. De conversie van WOZ objecten naar gebruiksoppervlakte voor de proefgemeente heeft plaatsgevonden. De inrichting van de processen voor gegevensbeheer wordt deze maanden geformaliseerd onder leiding van de nieuw geworven procesmanager. ICT aanbestedingen vragen deze maanden veel aandacht. In de planning van de projecten eist de aanbesteding van de nieuwe belastingapplicatie steeds meer prioriteit. Dat blijft zo tot eind 2019 gezien het belang van dit onderdeel in onze ICT huishouding.

## **Realiseren kwaliteit van dienstverlening (strategische ontwikkeling)**

In 2017 is geconstateerd dat het beter is meerdere kleine stappen op weg naar een hogere klanttevredenheid te zetten. Deze stapsgewijze aanpak zetten we voort. Het klantreisonderzoek is gereed en vanuit de bevindingen worden in eerste instantie drie trajecten uitgewerkt. De trajecten zijn zo gekozen dat deze min of meer onafhankelijk vooruit kunnen, zonder directe interferentie met de belastingapplicatie.

## **Bestuurlijke cyclus**

De begrotingsuitvoering geeft geen aanleiding om afwijkingen te rapporteren.

In het tweede kwartaal is op landelijk niveau de samenwerking gezocht om de koepelvrijstelling BTW te handhaven. Dat lijkt voor 2019 te lukken. In deze bestuursrapportage zetten we uiteen hoe de doorberekening van de kosten digitale overheid (GDI) wordt uitgevoerd. Bestuurlijke overeenstemming is onmisbaar voor het in gang zetten van de verrekeningen en de aanpassing van de begroting. Voor 2018 gebeurt dat in deze rapportage en voor 2019 bij de eerste Berap.

Het geprognosticeerde exploitatieresultaat geeft een positief resultaat als gevolg van een overschot aan invorderbaten. De kostenstijging houdt eveneens verband met een grotere inspanning van de inning.

Met het aantreden van een nieuwe adjunct-directeur is het management op sterkte. Daarnaast is de procesmanager gegevensbeheer met haar werkzaamheden begonnen.

## **Leeswijzer**

In deze tweede bestuursrapportage wordt in hoofdstuk 1 ingegaan op de speerpunten uit de begroting en thema's uit de reguliere bedrijfsvoering.

In hoofdstuk 2 wordt gerapporteerd op de voor onze deelnemers te realiseren belastingopbrengsten en in hoofdstuk 3 over de exploitatiekosten en -baten van GBLT.

# 1 Bedrijfsvoering

## 1.1 Speerpunten uit de begroting

GBLT kent één programma, de heffing en inning van belastingen en de uitvoering van de Wet WOZ voor lokale overheden.

Op 21 januari 2016 heeft het Algemeen Bestuur van GBLT, tijdens een themabijeenkomst, expliciet gekozen voor ‘Kwaliteit van Dienstverlening’ als speerpunt voor de jaren 2017– 2020. Op basis van de resultaten van de Relatiedag 2016, het imago-onderzoek en drijvende krachten, trends en ontwikkelingen, hebben wij een visiedocument opgesteld. In deze visie op dienstverlening formuleren wij de ambities met een horizon tot 2022. Wij sluiten daarbij aan bij de strategische doelen van de organisatie.

De ontwikkelopgave realiseren wij langs zes ontwikkelpaden:

1. Dienstverlening: ontwikkeling van de klantreis
2. ICT-digitalisering: de techniek van de toekomst
3. Communicatie: websites, brieven e.a.
4. Opleiding en werving
5. Data: de data als grondstof (voor juiste belastingaanslagen, voor gepersonaliseerde benadering)
6. Relatie: de opdrachtgevers

De voortgang van de ontwikkelopgave en de stappen die hierin zijn gezet zijn in de volgende paragrafen opgenomen.

### 1.1.1 KLANTREIS

We maken het concept klantreis structureel onderdeel van onze klantprocessen.

Het onderzoek naar de klantreis, klanttevredenheid en klantbehoefte is met ondersteuning van een externe specialist uitgevoerd. Een multidisciplinair procesteam (MPT) met vertegenwoordigers van alle afdelingen heeft hieraan hard gewerkt. Hieronder volgt een opsomming van de opbrengst:

- De huidige klantreis is in kaart gebracht. Het onderzoek naar de tevredenheid en wensen van de klant is afgerond. Mede door interviews met klanten is inzichtelijk geworden waarover mensen tevreden zijn en waar GBLT haar dienstverlening kan verbeteren om de tevredenheid te verhogen.
- De resultaten en aanbevelingen van dit onderzoek zijn begin juli gepresenteerd aan het MT. Er zijn vijf verbeterthema's benoemd om de dienstverlening van GBLT te verbeteren. Ieder verbeterthema bestaat uit een aantal concrete verbeteracties, waarvan drie op korte termijn veel invloed hebben op de klantdienstverlening.
- Het MT heeft haar commitment voor de verbeterthema's uitgesproken. Tijdens de MT-2 dagse in september buigt het MT zich over de prioritering van de verbeteracties in samenhang met de aanbesteding van het belastingpakket. Tijdens de AB vergadering op 19 september presenteren we de resultaten van het onderzoek aan de leden van het bestuur.

We voeren een klanttevredenheidsonderzoek uit en meten de tevredenheid structureel.

Het onderzoek naar de huidige klantreis, -tevredenheid en -behoefte is afgerond. De vervolgstap is het structureel meten van de tevredenheid. Dat gaat ons de mogelijkheid geven om structureel te monitoren en in te zetten op concrete verbeteracties. Via een onderzoekstool, de Klantcontactmonitor (KCM), meten we de tevredenheid over de dienstverlening van GBLT via verschillende kanalen (website, telefonie, etc.). In het tweede kwartaal is het MPT van de klantreis gestart met de inrichting. In het derde kwartaal volgt de live-gang van deze tool.

### 1.1.2 ICT-DIGITALISERING

We geven uitvoering aan de Digitale Agenda 2020 (gemeenten) en het thema E-overheid (waterschappen):

- We breiden Mijn Overheid uit met Ondernemersportaal, met gebruik van E-herkenning bedrijven;
- We gaan Digimelding gebruiken (terugmeldfunctie basisregistraties);
- We breiden geautomatiseerde schuldhelpverlening uit (Webis Bewind);
- We gaan e-facturering toepassen.

We gebruiken hiervoor de Wet Digitale Overheid (verplicht door BZK).

Het terugmelden aan basisregistraties is een succes. Weliswaar gaat het nog niet om hele grote aantallen, maar landelijk gezien doen we het als GBLT heel goed bij het terugmelden van vermoedelijke fouten in persoonsgegevens. De Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) heeft een overzicht gepubliceerd van het aantal terugmeldingen t/m maart 2018. GBLT staat in de top 5.

Nr.	Aantal	Afnemer
1	2027	Min. van Financiën/Belastingdienst
2	795	Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW)
3	578	Sociale Verzekeringsbank (SVB)/Basisadministratie Volksverzekeringen
4	500	CAK/Burgerregelingen
5	423	Belastingkantoor Lococensus-Tricijn/gemeente- en waterschapsbelastingen
6	313	CZ Groep Zorgverzekeringen
7	267	Min. van OCW/Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
8	231	Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland
9	184	Gemeenschappelijke regeling Cocensus
10	178	Zilveren Kruis Zorgverzekeringen

GBLT is op 28 juni aangesloten op Webis Bewindvoering. Dit is een applicatie waarmee bewindvoerders digitaal een schuldregeling kunnen treffen voor burgers met een belastingschuld. Een mooie stap in de verbetering van de dienstverlening voor onze klanten én een volgende stap in de efficiency in het bijbehorende proces

In de eerste bestuursrapportage is aangegeven dat in het eerste kwartaal voorbereidingen zijn getroffen en dat we gereed zijn voor e-factureren.

### 1.1.3 COMMUNICATIE

We gaan extra inzetten op communicatie:

- We gaan alle correspondentie omvormen naar taalniveau B1
- We gaan website en klantportaal moderniseren en innoveren, op basis van KTO en klantreisonderzoek. Daarbij horen borging en structurele aandacht voor kwaliteit van communicatie.
- We gaan de inzet van nieuwe media professionaliseren, op basis van KTO en klantreisonderzoek (denk aan webcare en sociale media).

Op dit moment sturen we veel brieven uit die voor ons weliswaar helder zijn, maar voor de klant niet of minder. We gebruiken te veel jargon, maken te lange zinnen en leggen te veel zaken tegelijk uit waardoor de kernboodschap in de tekst verdwijnt. Daarom is besloten dat we in alle communicatie gebruik gaat maken van taal op B1-niveau. Dat is een flinke klus, omdat we heel veel teksten moeten gaan omschrijven. Als voorwerk is begonnen met het opleiden van medewerkers in het gebruik van B1-taal. Inmiddels is ongeveer de helft van de medewerkers daarin opgeleid. In het kader van de cursus – en ook aansluitend – zijn er al diverse documenten (deels of geheel) herschreven.

In tweede kwartaal heeft het MTP team van Klantreis een voorstel ‘planning Reis van de taal – Brieven op B1’ voor het MT gemaakt dat in september zal worden behandeld.

Na instemming van MT zal de uitvoering van start gaan.

### 1.1.4 OPLEIDING EN WERVING

We richten ons op stevige basiskennis en communicatieve vaardigheden:

- Alle medewerkers van GBLT hebben in 2018 de basiscursus gevolgd (kennis).
- Alle medewerkers van de backoffice hebben daarnaast een vervolgcursus voor hun vakgebied gevolgd (kennis).
- Alle medewerkers hebben de cursus schrijven op taalniveau B1 gevolgd (communicatieve vaardigheid).
- Voor medewerkers frontoffice starten we met een programma gericht naar klantgerichtheid.

De basiscursus, welke iedere medewerker dient te volgen, bestaat nu uit 6 modules (o.a. Basiskennis inhoudelijk, basis Lean Six Sigma (LSS), Continuïteit en beveiliging). De basiscursus zal worden uitgebreid met een module over de AVG. De module basis LSS en de workshop Continuïteit en beveiliging zijn door bijna iedereen afgerond. Voor nieuwe medewerkers zullen deze in het najaar opnieuw georganiseerd worden. De overige modules worden via e-learning aangeboden en zijn nu 65 keer gevolgd. Het streven is er op gericht dat alle medewerkers de basiscursus eind 2018 hebben gevolgd.

De taaltrainingen (begrijpelijke taal en goed spellen) zijn 104 keer gevolgd. Medewerkers zijn er enthousiast over en passen het geleerde in de praktijk toe. Deze trainingen worden in het najaar opnieuw aangeboden.

Vanwege grote behoefte zijn dit voorjaar cursussen Excel en Word georganiseerd en door 45 medewerkers gevolgd. Er is inmiddels een wachtlijst ontstaan die uit kostenoverwegingen in het volgend jaar zal worden weggewerkt.

Dit voorjaar is een interne medewerker als opleidingssecretaris speciaal belast met de secretariële en facilitaire ondersteuning van de opleidingsactiviteiten. Die maatregel heeft al geleid tot beter overzicht van gevolgde cursussen, waardoor de sturing van de opleidingsactiviteiten zal verbeteren.

#### 1.1.5 DATA

We verbinden maximale privacy met maximale transparantie van data:

- We richten ons bij het gebruik van gegevens op de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) (per 25 mei 2018 van toepassing).
- We stellen – binnen wettelijke kaders en het kader van de AVG – zoveel mogelijk data beschikbaar voor burgers en bedrijven (open data en transparantie).

Informatiebeveiliging maakt transparantie naar burgers mogelijk.

Per 25 mei is de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht geworden. Voorafgaand aan de inwerkingtreding heeft GBLT reeds een Privacy Impact Assessment uitgevoerd naar de mate waarin de verwerking van persoonsgegevens binnen onze organisatie voldoet aan de privacywetgeving en is een 10-stappenplan opgesteld voor verbetering. Inmiddels zijn alle aanbevelingen opgevolgd en hebben we in het tweede kwartaal als laatste ons privacybeleid zowel intern als extern gepubliceerd. Er wordt op dit moment nog gewerkt aan een zogenaamde B1 versie van het beleid die eenvoudiger leesbaar is. Daarnaast is conform de eisen van de AVG een (externe) functionaris gegevensbescherming aangesteld.

Inmiddels wordt voor het kunnen verstrekken van gegevens aan de deelnemers van GBLT gewerkt conform het eerder vastgestelde besluit Gegevensverstrekking. In de praktijk is het nog wel, samen met de deelnemers van GBLT, zoeken naar de praktische invulling van dit besluit. Er is dan ook voorgesteld na een jaar het besluit te evalueren en indien nodig bij te stellen.

#### 1.1.6 RELATIE

Om de kwaliteit van dienstverlening voor de opdrachtgevers te verbeteren zijn twee verbetertrajecten gestart:

1. Van relatiebeheer naar accountmanagement
2. Verbeteren P&C cyclus en bijbehorende producten

##### *Ad1. Van relatiebeheer naar accountmanagement*

We gaan relatiebeheer door ontwikkelen:

- We ontwikkelen relatiebeheer door naar accountmanagement:
  - Relatiemanagement
  - Contractmanagement
  - Performance management
- Samen met deelnemers gaan we demand management vormgeven
- We gaan proactief de dienstverlening met deelnemers verbeteren

GBLT heeft geïnvesteerd in de functie van business controller. Vanuit deze rol wordt vorm gegeven aan het accountmanagement. De business controllers zijn dan ook vanaf 2018 op ambtelijk niveau het eerste aanspreekpunt voor onze deelnemers.

Vanaf medio kwartaal drie is een nieuwe business controller aangetrokken, dit ter vervanging van een zittende business controller die met pensioen gaat.

In de afgelopen periode is meer proactief de afstemming en samenwerking gezocht met de deelnemers; onder meer zijn de eerste voortgangsrapportages individueel besproken en overgedragen aan de deelnemers. Daarnaast wordt ook de vraagzijde en de ontwikkelingen bij de deelnemers hierbij meegenomen. Deze samenwerking wordt de aankomende periode verder opgepakt, onder meer bij de tweede voortgangsrapportage en jaarrapportage.

#### *Ad2. Verbeteren P&C cyclus en producten*

We gaan de P&C cyclus en bijbehorende producten verbeteren door:

- meer capaciteit beschikbaar te stellen voor het waarborgen van de kwaliteit en tijdigheid van de P&C producten;
- vernieuwen van de P&C producten (o.a. op basis van data analyses);
- het automatiseren van de cyclus voor een sneller en continu inzicht en overzicht.

Om de kwaliteit van onze P&C producten te verbeteren hebben we, conform de begroting 2018, software van LIAS aangeschaft. Deze software wordt de aankomende periode ingezet ter ondersteuning van de Planning & Control cyclus en het risicomanagement, zowel voor het verbeteren van de interne sturing, als voor verantwoording naar onze deelnemers. Door een vertraging in de selectie, vindt de initiële implementatie echter plaats bij de jaarstukken 2018.

Door het eerder centraal positioneren van de rapportage en verantwoordingsfunctie (CRV) zijn verdere stappen gezet voor het verdiepen van de analyse en bereiken van hogere kwaliteit en tijdigheid in de stuur- en verantwoordingsinformatie. Data-analyse moet een grotere bijdrage gaan leveren in het analyseren en verklaren van ontwikkelingen en het opstellen van verwachtingen (o.a. prognoses). De ontwikkeling van CRV vindt conform planning plaats. In het eerste kwartaal van 2018 zijn de eerste stappen gezet voor de jaarrapportages. Inmiddels is ook bij de eerste voortgangsrapportage conform deze principes gewerkt.

## **1.2 Overige thema's uit de begroting**

Onderstaand is een uitwerking opgenomen van de ontwikkelingen bij de overige thema's uit de begroting 2018, te weten: strategische personeelsplanning, Lean-Six-Sigma, informatiemanagement, risicomanagement en netwerksamenwerking.

### **1.2.1 STRATEGISCHE PERSONEELSPLANNING**

De strategische personeelsplanning (SPP) is gebaseerd op 2 pijlers: een meerjarige prognose personeel en een vlootshouw. Beide zijn in 2017 uitgevoerd en vormen de basis voor activiteiten in 2018 en volgende jaren. Voor het invullen van vacatures worden de selectie eisen, bijvoorbeeld over opleidingsniveau en competenties, gebaseerd op de toekomstige ontwikkelingen in de organisatie. De meerjarige prognose personeel wordt in 2018 geactualiseerd. In het eerste half jaar zijn meerdere posities vervuld door werving, zodat het HRM team moest besluiten de meerjarenprognose een paar maanden op te schuiven.

### **1.2.2 LEAN SIX SIGMA**

We koersen op het verbeteren van kwaliteit van processen en dienstverlening. Begin 2016 is besloten om Lean Six Sigma (LSS) te adopteren als verandermethodologie om de productiviteit en klanttevredenheid te verhogen en de kosten te besparen. De focus in 2018 ligt met name op het afronden van de lopende LSS-projecten, zodat we vanaf oktober beschikken over ten minste 15 gecertificeerde lean black en green belts. Om met deze professionals het continue verbeteren voort te zetten. In 2018 krijgt de zogenaamde bottom-up benadering meer aandacht: op digitale



verbeterborden kunnen medewerkers verspillingen benoemen, voorstellen doen voor procesverbeteringen, etc.

### **1.2.3 INFORMATIEMANAGEMENT**

In de 'KPI-rapportage informatie- en archiefbeheer (DIV) GBLT 2017' kwam als benodigde actie naar voren dat de Archiefverordening GBLT én het Besluit Informatiebeheer GBLT uit 2016 moesten worden geactualiseerd. Dit als gevolg van wijzigingen in landelijke wet- en regelgeving en in de organisatie. De bewuste actie is opgenomen in het 'Verbeterplan informatie- en archiefbeheer (DIV) GBLT 2018-2020'. De Archiefverordening GBLT 2018 en Beheerregeling Informatiebeheer Gemeenschappelijke Regeling Gemeenschappelijk belastingkantoor GBLT 2018 is op 4 juli aan het AB en DB ter vaststelling aangeboden. Deze verordening is, evenals wet en besluit, niet alleen van toepassing op klassieke, papieren archiefbescheiden, maar ook op de moderne, digitale informatiedragers.

### **1.2.4 RISICOMANAGEMENT**

GBLT loopt bij het uitvoeren van taken financiële risico's. Onder risico wordt hier bedoeld de kans dat een onverwachte en onzekere gebeurtenis plaatsvindt, waarbij gevolgen ontstaan waarvan de financiële omvang nog niet is vast te stellen. GBLT is daarop alert en voert daarom gerichte interne controle, audits en fraude-analyses uit. In dat kader wordt ook gewerkt aan het doorlopend verder professionaliseren van het risicomanagement.

#### **Risicomanager**

In het afgelopen kwartaal is de vacature voor risicomanager extern uitgezet en heeft een aantal gesprekken plaats gevonden. Helaas heeft dit niet geleid tot het gewenste resultaat. De vacature is inmiddels via Binnenlands Bestuur opnieuw uitgezet. Tevens zijn stappen gezet om de functie alvast op interim basis in te vullen. Dit laatste traject lijkt succesvol afgerond te zijn. We gaan er van uit dat eind augustus een risicomanager op interim basis zal starten voor twee tot drie dagen per week.

#### **Key risks**

Eind 2017 zijn de key-risks van de organisatie vastgesteld:

1. data- en informatie veiligheid niet op orde;
2. onvolledige/onjuiste/niet tijdige dataverwerking;
3. onvolledige/onjuiste/niet tijdige oplegging;
4. onvolledige/onjuiste/niet tijdige inning;
5. onvolledige/onjuiste/niet tijdige afhandeling klantreactie;
6. onvolledige/onjuiste/niet tijdige verantwoording;
7. continuïteit.

#### **Waar staan we nu met het risicomanagement**

Voor deze rapportage is aan de managers gevraagd met name de focus te leggen op de "key risks". Uit de aangeleverde informatie blijkt dat van een van deze key risks het risico terugloopt door de ingezette acties van het management.

Tevens blijkt dat diverse risico's zich bevinden op het snijvlak tussen de huidige afdelingen en het in ontwikkeling zijnde Gegevensbeheer. Aandachtspunt voor de komende tijd is dan ook het ontwikkelen van een risicomatrix voor Gegevensbeheer en het vervolgens opnieuw beleggen van deze risico's.

Daarnaast willen we in de loop van dit jaar nader onderzoek doen naar de volledigheid van onze huidige risicomatrix. Hebben we inderdaad de belangrijkste risico's in beeld? De afdeling Planning en Audit zal daartoe een kritische scan uitvoeren op de huidige risico matrix en de resultaten daarvan delen met het management.

Voor 2017/2018 is medio 2017 als doel gesteld de “basis op orde” te brengen. Dit betekent dat voor de gehele organisatie, inclusief interne bedrijfsvoering, een proactieve risicoanalyse wordt uitgevoerd, beheerst en gemanaged. De risicomangementcyclus wordt periodiek herhaald en geactualiseerd op basis van een vastgestelde planning. Interne Controle maakt onderdeel uit van de risicomangement cyclus. We werken gestaag naar dit doel toe.

### 1.2.5 NETWERKSAMENWERKING

Ons land kent ongeveer 20 grotere en kleinere samenwerkingsverbanden voor lokale belastingen die in hoge mate dezelfde vraagstukken oplossen voor hun deelnemende gemeenten en waterschappen. Waar mogelijk kiezen zij voor een gezamenlijke aanpak. Hangende de aanbesteding van de belastingsoftware doet GBLT, wat dat betreft, een stapje terug.

Initiatieven om de vrijstelling van de koepelvrijstelling BTW te behouden heeft GBLT actief gesteund. Ook de lobby voor een passende doorberekening van de kosten digitale overheid is in dit verband voorbereid. Dit mondde uit in een motie ingediend bij VNG.

Als gevolg van een recente uitspraak van het Europese Hof waren er signalen dat het ministerie van Financiën voorbereidingen trof om via een wetwijziging de koepelvrijstelling voor gemeenschappelijke regelingen te laten vervallen ingaande 1-1-2019. De laatste berichten zijn dat de staatssecretaris heeft aangegeven mogelijkheden te onderzoeken om dit niet door te voeren. Van doorvoering per 1-1-2019 zal geen sprake zijn. Of er sprake zal zijn van afstel, zal later blijken.

## 1.3 Thema's uit het primair proces

### 1.3.1 KLANTCONTACTEN

De volgende tabel geeft de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoontjes en de telefonische bereikbaarheid van 2017 en 2018 aan.

	2018 2e kwartaal	2017 2e kwartaal
<b>inkomende telefoontjes</b>	<b>55.571</b>	<b>77.809</b>
<b>beantwoorde telefoontjes</b>	<b>49.440</b>	<b>72.297</b>
<b>gemiddeld aantal beantwoorde telefoontjes per dag</b>	<b>802</b>	<b>1.198</b>
<b>servicelevel bereikbaarheid</b>	<b>88%</b>	<b>94%</b>

De ingekomen telefoontjes in het tweede kwartaal 2018 is met 27% gedaald ten opzichte van 2017. We zien een toename van het gebruik van de digitale kanalen, mede door kanaalsturing. De klanten stellen daarbij hogere eisen ten aanzien van bereikbaarheid en snelheid dan voorheen. De verbetering van de kwaliteit van het aanslagproces heeft zichtbaar een positief effect op het aantal telefoontjes. Anderzijds neemt de complexiteit van de vragen toe en daarmee ook de gesprekstijd.

Het percentage beantwoorde telefoontjes in het 2e kwartaal van 2018 is ten opzichte van 2017 afgenomen van 94% naar 88%. Het servicelevel Bereikbaarheid was lager dan de gewenste norm (95%). De daling wordt enerzijds veroorzaakt door een toename van de gespreksduur als gevolg van een hogere complexiteit per gesprek en door besparing op kosten. Anderzijds heeft de grote uitstroom van medewerkers van de flexibele schil van het afgelopen kwartaal een grote impact op de bereikbaarheid

gehad. Door de economische groei en de daardoor aantrekkende arbeidsmarkt zijn het afgelopen kwartaal 8 personen vertrokken. In verband met de vakantieperiode en de aantrekkende arbeidsmarkt was het uitzendbureau niet in staat om tijdig deze medewerkers te vervangen.

De volgende tabel geeft een overzicht van de digitale klantencontacten.

	2018 2e kwartaal	2017 2e kwartaal
<b>aantal bezoekers website GBLT</b>	<b>133.711</b>	<b>127.284</b>
<b>Berichtenbox van Mijn Overheid</b>	<b>358.083</b>	<b>243.391</b>
<b>overige (digitale) kanalen GBLT</b>	<b>61.719</b>	<b>113.869</b>
<b>totaal</b>	<b>553.513</b>	<b>484.544</b>

Een stijging van gebruik van de digitale kanalen en de website is ten opzichte van 2017 ook in het tweede kwartaal zichtbaar.

### 1.3.2 BEZWAAR EN BEROEP

Door de aanschaf van de nieuwe waarderingsapplicatie en de gewijzigde werkwijze voor het bezwaar- en beroepenproces is er, in tegenstelling tot voorgaande jaren, goed inzicht in de binnengekomen bezwaren 2018. Het inboekproces, zo is gebleken, neemt veel extra tijd en daardoor capaciteit in beslag. Hierdoor loopt de voortgang van de afhandeling vertraging op ten opzichte van de planning. De einddatum van de afhandeling (31 december 2018) is niet in het geding.

Het totaal aantal ontvangen (object)bezwaren over het belastingjaar 2018, ligt op dit moment op c.a. 76% van het totaal aantal ontvangen bezwaren (4.668) over het belastingjaar 2017. De bezwaartermijn van de aanslagen onroerendezaakbelasting is inmiddels verstreken en voor nagenoeg alle objecten is een beschikking verstuurd.

belastingjaar 2018	Aantal objecten in bezwaar	(gedeeltelijk) toegewezen	afgewezen	vernietigen	ingetrokken	onderhanden werk
woningen - niet NCNP	1.502	94	347		13	1.048
woningen - NCNP	1.124	19	52		74	979
huurdersbezwaar	79		8		8	63
niet woningen - niet NCNP	308	14	77	2	11	204
niet woningen - NCNP	554	7	72		50	425
<b>totaal</b>	<b>3.567</b>	<b>134</b>	<b>556</b>	<b>2</b>	<b>156</b>	<b>2.719</b>

Over het belastingjaar 2018 zijn twee beroepschriften ontvangen.

belastingjaar 2018	ontvangen beroepschriften	beroepschriften (gedeeltelijk) toegewezen	beroepschriften afgewezen	vernietigen	ingetrokken	onderhanden werk beroepschriften
woningen - niet NCNP	-	-	-	-	-	-
woningen - NCNP	2	-	-	-	-	2
niet woningen - niet NCNP	-	-	-	-	-	-
niet woningen - NCNP	-	-	-	-	-	-
<b>totaal</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

De afdeling Waarderen kampt met twee structureel zieke medewerkers. We kiezen ervoor om het werk af te maken en geen achterstanden te laten ontstaan. De gemeentelijke deelnemers moeten daardoor rekening houden met een kleine overschrijding van de kosten van ongeveer € 50.000,-.

Het verloop van de heffingsbezwaren over het eerste half jaar van 2018 is als volgt:

	onderhanden werk vorig jaar	binnenkomend lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt	onderhanden werk
totaal heffingsbezwaren	3.809	19.082	22.891	20.255	2.636
totaal invorderingsbezwaren	657	1.765	2.422	1.835	587

Ten opzichte van 2017 zijn er in het eerste kwartaal 11% minder heffingsbezwaren ontvangen. De bezwaren ontvangen in 2018 worden nagenoeg geheel (99%) binnen de wettelijke termijn afgehandeld. De nadere analyse van de ontvangen bezwaarschriften in 2017 is gemaakt. Daaruit blijkt dat de gegrond verklaarde bezwaren als belangrijkste reden hebben dat een belastingaanslag is opgelegd aan een onjuiste gebruiker. Via het scrumteam Datakwaliteit zal een verdere analyse gedaan worden naar de oorzaak van deze onjuiste aanslagen gebruikersbelastingen.

Daar waar het aantal ontvangen invorderingsbezwaren in het eerste kwartaal van 2018 beduidend lager lag dan in 2017, ligt het aantal over het eerste half jaar in 2018 6% hoger. Vanaf maart stuurt GBLT een aantal keer per maand invorderingsdocumenten (aanmaningen, dwangbevelen). Dit is terug te zien in het aantal ontvangen bezwaren het tweede kwartaal. Daar is een duidelijke toename te zien ten opzichte van de eerste 3 maanden van het jaar. Per saldo ligt het aantal bezwaren op dit moment 6 % hoger in 2018 ten opzichte van 2017. Het is nu te vroeg in het jaar om daar al conclusies aan te verbinden.

Het verloop van de onderhanden beroepen over het eerste kwartaal 2018 is als volgt:

	onderhanden werk vorig jaar	binnenkomend lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt	onderhanden werk
beroepen	36	40	76	38	38
hoger beroepen	9	0	9	8	1
beroep in cassatie	0	5	5	0	5

De (hoger) beroepen van het vorige jaar betreffen lopende procedures. Ten opzichte van vorig jaar zijn minder beroepen binnen gekomen. Er is voor vijf beroepen beroep in cassatie ingesteld bij de Hoge Raad. De lopende procedures vanuit voorgaand jaar zijn in aantal hoger dan een jaar geleden. Vanwege de afhankelijkheid van externe partijen kan in de doorlooptijd van de (hoger) beroepen beperkt gestuurd worden.

### 1.3.3 KWIJTSCHELDING

Het verloop van de onderhanden kwijtscheldingverzoeken – gesplitst naar gemeenten en waterschappen – over het eerste halfjaar van 2018 is als volgt weer te geven:

GEMEENTEN	Onderhanden werk vorig jaar	Binnenkomend lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt lopend jaar	Onderhanden werk
totaal	186	7.554	7.740	4.503	3.237

De onderhanden kwijtscheldingsverzoeken van vorig jaar zijn in het eerste kwartaal van 2018 afgehandeld. De huidige onderhanden verzoeken hebben betrekking op verzoek- en beroepschriften kwijtschelding die in het 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> kwartaal van 2018 zijn ontvangen.

Ten opzicht van 2017 zijn er 5% (3.185) meer geautomatiseerde kwijtscheldingen via het Inlichtingenbureau voor de gemeenten binnen gekomen (was in 2017 3.031).

WATERSCHAPPEN	Onderhanden werk vorig jaar	Binnenkomend lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt lopend jaar	Onderhanden werk
<b>totaal</b>	<b>6.524</b>	<b>87.138</b>	<b>93.662</b>	<b>61.441</b>	<b>32.221</b>

Van de onderhanden kwijtscheldingsverzoeken van vorig jaar zijn op dit moment nog 1.245 verzoek- en/of beroepschriften bij de samenwerkende gemeenten in behandeling.

Ten opzicht van 2017 zijn er 6% meer (40.541) geautomatiseerde kwijtscheldingen via het Inlichtingenbureau voor de waterschappen binnen gekomen (in 2017 was dit 37.996).

GBLT heeft met ingang van 2018 haar kwijtscheldingsproces vereenvoudigd. Door deze administratieve lastenverlichting voor de klant is de wijze van aanvragen meer digitaal gegaan dan in 2017. Hierdoor doorloopt de klant met minder moeite het aanvraagproces. De stijging van binnengekomen verzoeken ten opzicht van 2017 (67.076) is te verklaren door de stijging van de geautomatiseerde kwijtschelding en de vereenvoudigde wijze van aanvragen.

De totaal door GBLT verwerkte verzoek- en beroepschriften (gemeenten en waterschappen) in het eerste half jaar zijn er 96% binnen de wettelijke termijn afgehandeld (2017 100%). Dit heeft te maken met het nieuwe proces 'kwijtschelding 2.0'. De wijze van aanvragen voor de klant is vereenvoudigd maar de doorlooptijd van de afhandeling is iets langer geworden i.v.m. nog een aantal technische problemen. In het tweede halfjaar wordt een onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om dit technische probleem op te lossen.

#### 1.3.4 KLACHTEN

Het verloop van de werkvoorraad klachten over het eerste kwartaal 2018 is als volgt:

	ontvangen	informeel afgehandeld	formeel afgehandeld ongegrond	formeel afgehandeld - gegrond				in behandeling
				bejegening	kwijtschelding	communicatie	overig	
<b>totaal</b>	<b>324</b>	<b>270</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>12</b>

Van de 324 ontvangen klachten in het eerste half jaar zijn er 42 formeel afgehandeld. Van deze klachten is de helft ongegrond verklaard. Bij de overige afgehandelde klachten is op informele wijze tot een oplossing gekomen.

Ten opzichte van 2017 is het aantal formeel afgehandelde klachten gedaald, evenals het aantal klachten dat via formele afhandeling gegrond is verklaard. In 2017 zijn in het eerste half jaar 59 klachten formeel afgehandeld, waarvan er 34 gegrond zijn verklaard.

Het aantal klachten waarbij op informele wijze tot een oplossing is gekomen ligt daarentegen hoger dan in het eerste half jaar van 2017. Dat waren er 102 in 2017 en 270 in 2018. Voor een deel heeft dit te maken met een ruimere uitleg van het begrip klachten, waardoor meer brieven als klacht geregistreerd zijn. Belangrijkste redenen van klachten zijn:

- het gebruik dan wel de werking van de Berichtenbox van Mijn Overheid;
- de bereikbaarheid al dan niet in combinatie met de beperkte contactmogelijkheden;
- de beperkte mogelijkheden voor betaling in termijnen;
- de aanslagen oude jaren, en;
- onduidelijkheden in de verkorte kwijtscheldingsprocedure.

### **1.3.5 WAARDEREN OP GEBRUIKSOPPERVLAKTE**

De Waarderingskamer vereist dat gemeenten de komende jaren de overgang maken van het waardenen op basis van bruto inhoud naar het waardenen op basis van netto gebruiksoppervlakte. Het gaat hier om de waardering van woningen. De niet-woningen (verhuurbaar vloeroppervlakte en bruto oppervlakte) vallen buiten deze transitie. De Waarderingskamer heeft als doelstelling geformuleerd dat in 2022 alle woningen op basis van gebruiksoppervlakte worden gewaardeerd.

De totale kosten voor het meerjarige project worden geraamd op € 895.000 euro in de periode 2018–2021. Voor 2018 is een bedrag van € 200.000,- gereserveerd, zie ook de kadernotitie 2019–2022 welke in uw vergadering van 28 maart 2018 is behandeld. Het project is gestart met de gemeente Bunschoten en verloopt volgens planning. De kosten die tot nu toe gemaakt zijn, zijn inzichtelijk en zijn hoger dan in eerste instantie geraamd. Dit komt onder andere doordat bouw dossiers niet beschikbaar zijn en daardoor handmatig inmeten noodzakelijk is gebleken. Echter om een doorrekening te maken van de kosten voor het gehele project biedt de beschikbare info onvoldoende houvast. Deze doorrekening maken we nadat de volgende gemeente (i.c. Nijkerk) is afgerond. Naar verwachting is dat in oktober van dit jaar.

### **1.3.6 VOORMELDEN**

Door het betrekken van burgers bij de vaststelling van de WOZ-waarde zal de kwaliteit van de objectkenmerken verbeteren en het draagvlak van de burger inzake zijn WOZ-waarde toenemen zo is de verwachting. Het 'Voormelden' past in de visie zoals opgesteld in het document: 'Reis naar de toekomst' om zo burgers te betrekken bij het vaststellen van de WOZ-waarde. De Waarderingskamer juicht dit soort initiatieven toe en laat dit meewegen in het oordeel over de uitvoering van het WOZ proces.

De uitvoering van het voormelden is onderhanden werk. Medio augustus 2018 worden ongeveer 10.000 burgers aangeschreven. Als 'beloning' voor het meedoen krijgt de burger in oktober 2018 een voorlopige WOZ beschikking 2019.

Niet aangetoond kan worden dat er door het voormelden minder bezwaren worden ingediend.

De totale kosten voor het project zijn geraamd op € 90.000. In de vergadering van het dagelijks bestuur van 5 januari jl. is dit bedrag beschikbaar gesteld.

## 2 Belastingopbrengsten

Onderstaand is een toelichting opgenomen over de voortgang van de aanslagoplegging van de waterschapsbelastingen en de gemeentebelastingen op GBLT concernniveau. De verschillen tussen de kerncijfers en de realisatie op deelnemer niveau zullen in de afzonderlijke voortgangsrapportages worden verklaard.

### 2.1 Waterschapsbelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 30 juni 2018 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2018 voor de waterschapsdeelnemers weergegeven. In de eerste drie maanden van het jaar is de prioriteit uitgegaan naar het opleggen van de primaire kohieren voor het belastingjaar 2018 conform productieplanning. In de periode april tot en met juni 2018 zijn 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 2017	Realisatie tot en met 30-jun-17	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2017	Kerncijfers begroting 2018	Realisatie tot en met 30-jun-18	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2018
<b>zuiveringsheffing</b>						
woonruimten	178.551	141.226	79%	181.885	159.660	88%
bedrijfsruimten	69.196	68.324	99%	72.430	71.842	99%
<b>totaal zuiveringsheffing</b>	<b>247.747</b>	<b>209.550</b>	<b>85%</b>	<b>254.315</b>	<b>231.502</b>	<b>91%</b>
<b>watersysteemheffing</b>						
verontreinigingsheffing woonruimten	587	324	55%	584	531	91%
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	963	233	24%	1.013	324	32%
ingezetenen	95.499	78.243	82%	99.015	88.101	89%
gebouwd	136.725	88.294	65%	139.395	113.295	81%
ongebouwd	40.830	26.047	64%	41.296	33.805	82%
ongebouwd natuurterreinen	1.603	1.194	74%	1.639	1.460	89%
<b>totaal watersysteemheffing</b>	<b>276.207</b>	<b>194.335</b>	<b>70%</b>	<b>282.942</b>	<b>237.516</b>	<b>84%</b>
<b>totale belastingopbrengst</b>	<b>523.954</b>	<b>403.885</b>	<b>77%</b>	<b>537.257</b>	<b>469.018</b>	<b>87%</b>

In bovenstaande tabel is goed zichtbaar dat in vergelijking met 2017 de belastingoplegging voor alle belastingsoorten gestegen zijn. Dit sluit aan bij onze de doelstelling om de belastingopbrengst juist, volledig en tijdig op te leggen.

#### Verschuivingen belastingstelsel Waterschappen

Medio 2018 heeft de Commissie Aanpassing Belastingstelsel (CAB) van de Unie van Waterschappen een concepteindrapport uitgebracht gericht op een toekomstbestendige financiering van het waterbeheer. Afgelopen periode heeft er een consultatieronde plaatsgevonden met de verschillende stakeholders. Op 22 augustus 2018 vindt een informatieve bijeenkomst plaats om de definitieve voorstellen van de CAB toe te lichten waarna het voorstel in de ledenvergadering van de Unie van Waterschappen wordt behandeld.

Naar verwachting zijn de voorgestelde wijzigingen technisch uitvoerbaar maar moeten nog wel qua functionaliteit in het belastingpakket worden aangepast. Voor nu is het nog te prematuur om een inschatting te kunnen maken van de kosten voor de noodzakelijke aanpassingen. Ook is het nog maar de vraag of alle voorstellen ook daadwerkelijk de eindstreep in politiek Den Haag zullen halen gezien de lastenverschuivingen die optreden tussen de verschillende categorieën belastingplichtigen. De uitvoeringstechnische consequenties voor GBLT moeten nog nader worden geanalyseerd. Na de informatieve bijeenkomst zal GBLT op hoofdlijnen een inschatting hiervoor maken. Voor zover nu bekend zal naar verwachting de impact van de voorstellen voor onze uitvoeringsorganisatie op langere termijn beperkt zijn. De implementatie van de voorstellen zal wel een forse eenmalige inspanning vragen.

## 2.2 Gemeentebelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 30 juni 2018 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2018 voor de gemeentedeelnemers weergegeven.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2017	Realisatie tot en met 30-jun-17	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2017	Kerncijfers begroting 2018	Realisatie tot en met 30-jun-18	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2018
<b>onroerendezaakbelasting</b>						
eigenaren woonruimten	34.911	35.210	101%	34.648	35.951	104%
eigenaren niet woonruimten	21.156	19.873	94%	20.736	21.972	106%
gebruikers niet woonruimten	13.876	12.743	92%	13.813	14.215	103%
<b>totaal onroerendezaakbelasting</b>	<b>69.943</b>	<b>67.826</b>	<b>97%</b>	<b>69.198</b>	<b>72.138</b>	<b>104%</b>
<b>overige heffingen/belastingen</b>						
rioolheffing	15.754	14.658	93%	15.754	14.900	95%
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	24.281	23.917	99%	24.424	23.585	97%
diftar	1.125	0	0%	1.125	0	0%
hondenbelasting	946	934	99%	946	925	98%
toeristenbelasting	1.482	0	0%	1.482	961	65%
overige heffingen	2.015	847	42%	1.996	1.541	77%
<b>totaal overige heffingen/belastingen</b>	<b>45.602</b>	<b>40.356</b>	<b>88%</b>	<b>45.726</b>	<b>41.912</b>	<b>92%</b>
<b>totaal belastingopbrengst</b>	<b>115.546</b>	<b>108.182</b>	<b>94%</b>	<b>114.924</b>	<b>114.050</b>	<b>99%</b>

De onroerendezaakbelasting komt in z'n algemeenheid uit boven de begrote bedragen. Bij de voortgangsrapportages aan de gemeenten zal hier per gemeente op in worden gegaan.

De aanslagen diftar worden, conform de afspraken hier over, begin 2019 opgelegd. De definitieve aanslagen voor de toeristenbelasting worden eveneens in 2019 opgelegd.



### 3 Financiële rapportage

Op deze pagina treft u de financiële exploitatie gegevens op hoofdlijnen aan. Onderstaande tabel geeft de lasten en baten per 30 juni 2018 ten opzichte van de begroting na wijziging op hoofdlijnen weer. Verder wordt in de laatste kolom de prognose voor het eind van het boekjaar weergegeven.

<i>bedragen in € x1.000</i>	<b>begroting 2018</b>	<b>begroting 2018 gewijzigd</b>	<b>realisatie 2018 t/m 30-juni</b>	<b>Prognose einde boekjaar</b>
<b>LASTEN</b>				
Rente en afschrijvingen	783	761	209	575
Personeelslasten	12.484	12.154	6.586	13.825
Goederen en diensten van derden	7.996	7.930	4.295	7.272
Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien	200	200	90	200
<b>TOTAAL LASTEN</b>	<b>21.463</b>	<b>21.045</b>	<b>11.180</b>	<b>21.872</b>
<b>BATEN</b>				
Goederen en diensten aan derden	18.128	17.710	8.855	18.237
Waterschaps- en gemeentebelastingen	3.210	3.210	1.100	3.810
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	125	125	108	200
<b>TOTAAL BATEN</b>	<b>21.463</b>	<b>21.045</b>	<b>10.063</b>	<b>22.247</b>
<b>RESULTAAT</b>	<b>0</b>		<b>-1.117</b>	<b>375</b>

De realisatie tot en met 30 juni is negatief, omdat in de daadwerkelijke baten de invorderopbrengsten die betrekking hebben op boekjaar 2018 nog voor een groot gedeelte moeten worden gerealiseerd. De geboekte kosten ad € 90.000 ten laste van de post onvoorzien hebben betrekking op de voormeldingen (€ 40.000) en het informatie- en archiefbeheer (€ 50.000), conform besluitvorming door het bestuur in januari en mei 2018.

Na lang onderhandelen is het de vakbonden en werkgevers gelukt om tot een set van afspraken voor een nieuwe cao te komen. De nieuwe afspraken behelzen onder meer een salarisverhoging per 1 januari 2018 met 3,5% en een salarisverhoging per 1 april 2019 van 3,25%. Daarnaast ontvangt iedere medewerker eenmalig bruto € 500 naar rato van het dienstverband. De financiële consequenties zijn verwerkt in de prognose per einde boekjaar.

De personele kosten zijn ruim € 1.000.000 hoger gebudgetteerd dan in de oorspronkelijke begroting is aangegeven. Dit betreft echter geen begrotingsoverschrijding, maar verschuiving van budgetten door uitbreiding van personele lasten, verschuiving van diensten van derden en verschuiving van lagere rente en afschrijving naar personeelslasten. Daarnaast is van het eerder toegekende extra budget voor het project Waarderen op gebruiksoppervlakten vanuit de bestemmingsreserve € 200.000 onttrokken en opgenomen onder de personeelslasten. Dit is € 75.000 meer dan initieel begroot om de hoger geschatte kosten te dekken, geaccordeerd door het bestuur.

In de prognose is eveneens rekening gehouden met de doorbelasting van de kosten voor de Wet Digitale Overheid van de waterschappen via GBLT. Dit gaat om een voorschotbedrag van € 527.000 waarvan 40% door het Ministerie van Binnenlandse zaken wordt vergoed voor het gemeentedeel. Vooralsnog zal de begroting hiervoor niet worden gewijzigd omdat nog steeds niet duidelijk is hoe de vergoeding aan GBLT in rekening zal worden gebracht. Het deel wat ten laste komt van de waterschapsdeelnemers zal, inclusief een berekening van de nog te verwachten eindafrekening buiten de gebruikelijke verdeelsleutel om, met hen worden verrekend. De definitieve hoogte van de afrekening zal in de loop van 2019 pas bekend zijn.

Daarnaast is, in lijn met de Kadernotitie 2019, in de prognose uitgegaan van een meeropbrengst voor invorderkosten van € 600.000. De kosten voor het invorderproces stijgen evenredig mee met € 225.000. Per saldo gaat de prognose uit van een positief resultaat van € 375.000.



gemeente- en  
waterschapsbelastingen