

Bestuursrapportage 2-2020



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

Bestuurlijke samenvatting	3
Leeswijzer	5
1 Bedrijfsvoering	6
1.1 Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd	7
1.2 Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving	9
1.3 Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren	13
1.4 Medewerkers in beweging	14
1.5 Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgegeven	15
1.6 Daling van de maatschappelijke kosten mogelijk maken	17
1.7 Overige resultaten uit de bedrijfsvoering	18
1.8 Corona	26
2 Belastingopbrengsten	28
2.1 Waterschapsbelastingen.....	28
2.2 Gemeentebelastingen.....	30
3 Financiële rapportage	32

Bestuurlijke samenvatting

Ook in deze tweede bestuursrapportage 2020 wordt zichtbaar dat GBLT relatief goed kan functioneren tijdens de Corona-crisis. De aanslagoplegging en de invordering verlopen grotendeels volgens plan en in een aantal processen ligt GBLT voor op de planning. Het thuiswerken blijkt geen belemmering voor de operationele belastinguitvoering.

In de eerste bestuursrapportage vermeldden wij over de maatregelen die GBLT nam om bedrijven uitstel van betaling te verlenen en op deze wijze bij te dragen aan de veerkracht van de samenleving en economie. Ook rapporteerden wij over de verwachte effecten van de economische terugval op de belastingopbrengsten voor onze deelnemers. Tot eind september was er geen reden om die prognoses wezenlijk bij te stellen. Het verleende betalingsuitstel voor circa 3.000 belastingaanslagen is de inning hervat. Een beperkt deel vraagt om maatwerk en daar kan GBLT in voorzien. Na de verslagperiode heeft de regering een tweede (beperkte) lockdown afgekondigd. De effecten daarvan op de economie en als gevolg daarvan op de belastingopbrengsten zijn in deze rapportage NIET verwerkt.

De service aan klanten verloopt ondanks de bijzondere omstandigheden redelijk goed. De bereikbaarheid in de eerste negen maanden lag op 91%. Aanvragen en afwikkeling lopen sneller dan voorgaande jaren. Anders dan wij hadden gepland stijgt het aantal klantreacties over de volle breedte. De telefoonrespons, digitale reacties, bezwaren, aanvragen kwijtschelding; alle klantcijfers lopen op. Gelukkig stijgt ook de klanttevredenheid, mede door de trainingen en de ruimere behandelwijze.

In verhouding met vele andere (overheids-)organisatie gaat het dus naar omstandigheden goed met GBLT. Maar ook bij GBLT wil een deel van de medewerkers de routine doorbreken, collega's ontmoeten en nieuwe plannen maken, uitwerken en uitvoeren. Daar gaat de schoen wringen. Bij de mentale gezondheid van de collega's en bij het innoverend vermogen. Op lange termijn kan dat wel degelijk een negatieve weerslag krijgen,

De samenwerking met opdrachtgevers en externe partijen om te komen tot betere (informatie-)oplossingen vordert maar moeizaam als partijen elkaar niet kunnen bezoeken. Innovatie lukt alleen met motivatie en de mogelijkheid om elkaar daarin aan te sporen. De wens om binnen GBLT procesgericht te gaan werken heeft daar ook onder te leiden.

Gelukkig heeft dat weinig effect op de projecten die al zijn gecommiteerd. De activiteiten om de belastingapplicatie te vernieuwen en te testen lopen volgens plan en blijven binnen budget. De (landelijke) inspanningen om basisadministraties te koppelen aan de belastingprocessen lopen parallel daaraan. Bij twee van die projecten loopt de spanning op. In beide gevallen gaat het over de (landelijke) omschakeling van batchverwerking naar berichtenverkeer (LV-WOZ en Handelsregister).

Met de eerste negen maanden achter de rug toont GBLT een onderuitputting van de kostenbegroting van € 1 miljoen. Dat voordeel is voor een deel toe te schrijven aan incidentele posten. Een ander deel geeft weer dat GBLT structureel efficiënter is gaan werken. In de begroting van het volgend jaar (2021) is een voorschot daarop verwerkt ter grootte van € 150.000 per jaar. Inmiddels blijkt dat we die structurele besparing kunnen ophogen naar € 250.000. In hoofdstuk 3 zijn de incidentele en structurele posten toegelicht.

Bekend was al dat de baten uit het invorderproces ook in 2020 hoger uitvallen dan begroot. Dat voordeel is intussen verder toegenomen naar € 2 miljoen. Parallel aan deze rapportage lichten wij toe hoe deze baten zich verhouden tot de (wettelijke) regels en wat praktijk is in den lande. Dat doen wij in een bestuursvoorstel om te besluiten over de bestemming van die baten.

Namens het dagelijks bestuur,

B.J. Bussink, voorzitter

M.A. van Helden, directeur

Leeswijzer

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

In hoofdstuk 1 gaan wij in op de speerpunten uit de begroting, de operationele resultaten met daarbij de ontwikkelingen in de reguliere bedrijfsvoering en staan we stil bij de (verwachte) gevolgen van de corona crisis voor GBLT. De realisatie van de belastingopbrengst, onderverdeeld in gemeenten en waterschappen, komt terug in hoofdstuk 2 en in hoofdstuk 3 gaan wij dieper in op de exploitatie van GBLT.

1 Bedrijfsvoering

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

Voor 2020 zijn de strategische doelstellingen uit de begrotingen 2018 en 2019 op een aantal punten aangescherpt, zodat deze beter aansluiten bij de reeds bereikte effecten in de afgelopen jaren en het beoogde resultaat:

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

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

1.1 Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd

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

IMPLEMENTATIE BELASTINGSTELSEL

Vorig jaar hebben wij een aanbestedingsprocedure doorlopen voor een nieuwe belastingapplicatie. (ABS2) welke is gegund aan onze huidige leverancier Centric. Vanaf januari zijn wij gestart met de implementatie van de diverse onderdelen.

Wat hebben we in de afgelopen periode gedaan en waar staan we nu?

Optimalisatie

Op basis van een scan die is uitgevoerd door Centric zijn we aan de slag gegaan met zo'n 80 adviezen op het vlak van heffen, innen en waarden. Een groot deel van deze adviezen is doorvertaald in verbeteringen in de belastingapplicatie en grotendeels in de afgelopen maanden getest. Voor 1 november verwachten we deze optimalisatie ook in onze productie-omgeving te hebben gerealiseerd.

Verbeteren kwaliteit van data

Met dit project willen we ook de kwaliteit van de data waar nodig verder verbeteren en aanvullen. Hierbij zijn diverse deelprojecten te onderscheiden. Dit betreft onder andere het toevoegen van de WOZ-historie. Verder hebben we al testtrajecten doorlopen voor het samenvoegen van een aantal oude opdrachtgevers van voor de fusie en het opschonen van onze database.

Een traject met een grotere impact is de aansluiting op de basisregistratie Handelsregister (HR). In juni is de test aansluiting uitgevoerd. Het is de planning dat wij in maart 2021 de productie aansluiten op het HR.

Een deelproject dat voortkomt uit een wettelijke verplichting betreft de afnamefunctionaliteit Landelijke Voorziening WOZ. Hoewel wij qua implementatie vooroplopen, staat de planning van productiegang per 1-1-2021 enigszins onder druk. Samen met onze leverancier heeft het onze volle aandacht.

Tot slot zijn wij gestart om op onderdelen ook nog een vergelijking te maken met onze data en de data in de landelijke voorzieningen zoals de Basisregistratie Personen (BRP), Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en Basisregistratie Kadaster (BRK).

Ontwikkeltraject

Naast het maken van een optimalisatieslag gaan we samen met Centric een belangrijk ontwikkeltraject in om invulling te geven aan onze visie. Hierbij willen we aansluiten op de landelijke ontwikkeling die ook wel bekend staat onder de naam Common Ground. In de aanbesteding zijn we uitgegaan van een periode van 3 tot 5 jaar waarbinnen het ontwikkeltraject moet zijn gerealiseerd. Wij zullen hier een actieve rol in vervullen en daarbij invloed hebben op het resultaat. We zijn op dit moment bezig met de voorbereiding gericht op een start vanaf januari 2021.

GEGEVENSBEHEER – ONTWIKKELING EN ANALYSE

Data optimaliseren vanuit één bron van waarheid

Begin 2020 hebben we de business intelligence (BI-)tool VyZyr aangeschaft. VyZyr voorziet in de inrichting van een datamart, die voor ons als één bron van waarheid gaat fungeren. De meegeleverde rapportages leveren sturingsinformatie voor onze processen en verantwoordingsinformatie voor de deelnemers op. In de aanloop van de inrichting zijn bij de implementatie enige performance problemen opgetreden. Hierdoor heeft de implementatie enige vertraging opgelopen. Inmiddels zijn de performance problemen opgelost en wordt momenteel hard gewerkt aan de inrichting. Naast performance problemen heeft het project door de coronacrisis ook enige vertraging opgelopen in het vaststellen van de informatiebehoefte door de daarvoor aangestelde werkgroep. De verwachting is dat we voor het einde van dit jaar in elk geval de management informatie ten behoeve van de jaarrapportages uit Vyzyr kunnen ontsluiten. De overige rapportages volgen in het eerste en tweede kwartaal van 2021.

Aanpassing hefmodellen objecten

We zijn gereed met het ontdubbelen. Van de potentieel gemelde 5.600 objecten die hiervoor mogelijk in aanmerking kwamen zijn alsnog 800 ontdubbeld. De resterende 4.800 objecten zijn voornamelijk aparte heffingsobjecten voor de aanslagen zuiveringsheffing bedrijven. Bij het definitief maken van die aanslagen wordt bekeken of en op welke wijze de heffingsobjecten beëindigd kunnen worden en de zuiveringsheffing bedrijven via het WOZ-object opgelegd kan worden. Hiermee is dan ook het project afgesloten. Daarnaast is de controle op terechte c.q. onterechte vrijstellingen uitgevoerd. Hier kwamen geen substantiële bevinden uit.

INZET GEO-INFORMATIE

Op 20 februari 2020 heeft een strategisch overleg opdrachtgevers (SOO) plaatsgevonden met de informatiemanagers en hoofden middelen van de deelnemers. Tijdens dit overleg is aangeven dat bij GBLT de geografisch informatiesysteem (GIS) applicatie QGIS in gebruik is genomen. Vanwege de corona maatregelen is deze applicatie, waarin vooraf gedefinieerde analysedata op het gebied van bijvoorbeeld discrepantie, BIZ en grensoverschrijdend afvalwater wordt ontsloten voor medewerkers en deelnemers, nog niet ingericht. Op 15 oktober 2020 wordt het project weer opgepakt met het doel om de applicatie in het vierde kwartaal in te richten en te ontsluiten.

1.2 Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving

KLANTREIS

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

Klantreis structureel onderdeel van onze klantprocessen

Efficiënte kanaalsturing

Sinds begin dit jaar gebruiken wij het nieuwe aanslagbiljet. De reacties van onze klanten zijn overwegend positief. In een aantal gevallen ontvangen wij reacties met daarin verbeterpunten welke wij oppakken. Eén van de verbeterpunten die inmiddels is doorgevoerd is het vermelden van het aanslagnummer op de voorkant van het aanslagbiljet. De reden hiervan is dat dit handig is als de klant ons belt.

Waar staan wij met de andere ontwikkelingen;

1. De brieven voor de afdeling Innen en het KCC zijn nagenoeg allemaal geschreven in B1 en worden inmiddels ingericht in onze systemen. Wij zijn gestart met het schrijven in B1 voor de brieven van de afdeling Heffen en Waarderen. In totaal betreft het ca. 200 brieven die we herschrijven en moeten testen.
2. Wij zijn op dit moment aan het onderzoeken of een webformulier klanten extra duidelijkheid kan geven of het zin heeft om kwijtschelding aan te vragen. Hiervoor staat sinds 19 juni een pilot 'snelstest kwijtschelding' live op onze website.
3. Op 7 september hebben wij de collega's van communicatie en de klantcontactcentra van onze opdrachtgevers bijgepraat over onze dienstverlening en de klantreis.

Website

Sinds 23 september 2020 moeten wij voldoen aan de standaard voor digitale toegankelijkheid en het 'Besluit digitale toegankelijkheid overheid'.

In deze standaard staan bepaalde eisen voor toegankelijkheid. Zo moeten:

1. onze website voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, niveau A en AA;
2. wij verantwoording afleggen over deze verplichting in een toegankelijkheidsverklaring.

Wij hebben onze website laten toetsen op toegankelijkheid door een onafhankelijke partij. De uitkomst is dat onze website voldoet op beide bovenstaande punten. De verbeterpunten uit het toetsingsrapport hebben wij overgenomen. De toegankelijkheidsverklaring is op onze website geplaatst.

Uitbreiding kanalen

De uitbreiding van kanalen is ondergebracht onder de servicebeloften. In het klanttevredenheidsonderzoek 2020 staat nu een extra vraag over kanaalvoorkeuren. De kanaalvoorkeuren die de klanten hierin aangeven, nemen wij mee in de vorming van beleid rondom de kanalen en de uitbreiding daarvan.

Automatiseren klantprocessen

In het automatiseren van klantprocessen zijn de servicebeloften leidend. Hierom heeft de projectgroep klantreis de servicebeloften zo concreet mogelijk gemaakt. De vijf acties met de hoogste prioriteit gaat de projectgroep uitwerken.

Klantcontactprofessionals

In het tweede en derde kwartaal zijn 14 medewerkers geworven (intern en extern) om invulling te geven aan de nieuwe functie 'breed inzetbare medewerker KCC'. De medewerkers die in juni zijn gestart, zijn inmiddels opgeleid tot breed inzetbare medewerkers voor kwijtschelding en frontoffice. Zij worden nu flexibel ingezet. Dit project geldt als proef.

Gebruik van data/analyse om te verbeteren

Sinds eind augustus hebben wij het klanttevredenheidsonderzoek vernieuwd. In deze aangescherpte versie vragen wij meer aan klanten. Zoals of zij voorkeur hebben om op een bepaalde manier contact met ons op te nemen. Ook koppelen wij nu data uit de telefooncentrale. Hierdoor verrijken wij de data van het klanttevredenheidsonderzoek met als gevolg dat wij nog gericht kunnen kijken naar de klantbehoefte.

Over de eerste negen maanden van 2020 blijkt dat wij beter scoren op het gebied van klanttevredenheid dan in dezelfde periode van 2019. Wij hadden een gemiddeld rapportcijfer van 7,5, tegenover een 7,3 in 2019. In september gaf onze klant zelfs een 8 voor klanttevredenheid. Wij hebben over de eerste helft van 2020 een gedetailleerdere analyse van de klantreacties uitgevoerd. Hieruit is als nieuw punt naar voren gekomen dat sommige klanten empathie missen bij onze medewerkers aan de telefoon. Onze frontoffice medewerkers worden (al) gecoacht op punten als gesprekstechniek, gesprekskwaliteit en zachte competenties zoals empathie. Coaching is een continu proces op de frontoffice dat ook tijdens corona doorgaat.

Sociaal intranet marktverkenning

Wij zijn gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden voor een nieuw (sociaal) intranet. Door het thuiswerken hebben wij nog meer behoefte aan een intranet dat ons ondersteunt in samenwerken en verbonden blijven.

Maatwerkbenadering

Invordering

Kosteloze betalingsherinnering

De in de eerste bestuursrapportage aangekondigde tweede pilot kosteloze herinnering is inmiddels uitgevoerd. De resultaten waren wederom positief. Op basis van de aangescherpte criteria voor deze pilot, en de verder uitgewerkte maatregelen om (met name) privacyrisico's te minimaliseren en/of te beheersen is ook de DPIA (data protection impact assessment) herschreven. De Functionaris Gegevensbescherming heeft op deze versie half augustus een positief advies afgegeven. Het bestuur wordt binnenkort gevraagd om definitief akkoord te geven op de structurele invoering van de kosteloze herinnering voor de doelgroep 'goede betalers' met ingang van 2021.

Sociaal incasseren

Door de corona-maatregelen van het kabinet liggen de plannen voor de structurele invoering van het sociaal incasseren nog steeds stil. In de huidige situatie vinden we het voor zowel onze medewerkers als voor onze klanten onverantwoord om actief op huisbezoek te gaan.

Aanpassing incassosystematiek

De omzetting van de automatische incasso naar standaard 10 termijnen per 1-1-2020 is een tussenstap naar de omzetting naar een systeem van flexibele incasso. Hiermee kunnen klanten zelf bepalen in hoeveel termijnen (tussen de 1 en 10) de vordering geïnd gaat worden, en aan welke dag van de maand zij de voorkeur geven voor afschrijving. De voorbereidingen voor deze omzetting zijn inmiddels in een vergevorderd stadium. Het streven is de nieuwe systematiek in 2021 in te voeren. Een gevraagd bestuursbesluit hierover volgt naar verwachting nog voor het einde van het jaar.

WAARDEREN

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

Met gemeentelijke deelnemers mutatiedetector borgen

De gemeente Bunschoten heeft dit jaar de mutatiedetector uitgevoerd. WOZ-mutatiedetector betreft het op basis van luchtfoto's, obliek foto's, de BAG en de WOZ administratie inzichtelijk te maken welke WOZ onderdelen opgevoerd en afgevoerd moeten worden in de WOZ administratie. Deze wijzigingen wordt gestructureerd aangeleverd zodat deze automatisch verwerkt kunnen worden in de WOZ administratie. In september is het resultaat hiervan aan ons geleverd. De analyse van de resultaten moet nog plaatsvinden. De overige gemeenten zijn in een verregaand stadium voor wat betreft de aanbesteding van de mutatiedetector en zullen deze vanaf 2021 uitvoeren.

Wij zijn in gesprek met een leverancier om verdere borging van de mutatiedetector in de volle breedte te regelen. Naar verwachting ronden we deze gesprekken in november af.

Afronden project Waarden op gebruikersoppervlakte

Eerder is gemeld dat het project Waarden op gebruiksoppervlakte in april/mei 2021 wordt afgerond. Deze planning staat nog steeds zodat vanaf 2022 alle woningen gewaardeerd en beschikt worden op basis van de gebruiksoppervlakte. Hiertoe voldoen wij aan de eis van de Waarderingskamer. In de afgelopen periode is Nijkerk, Dronten en Leusden opgeleverd. De gemeente Zwolle is onderhanden en voor circa 70% gereed is.

De verschuiving van de kosten naar 2021 is in de eerste bestuursrapportage gemeld. Het totale projectbudget blijft ongewijzigd. Dit jaar wordt geen gebruik gemaakt van de begrote kosten voor de mutatiedetector.

Voormelden ten behoeve van betere registratie secundaire objectkenmerken

Evenals in 2019 zal in 2020 door middel van een voormelding aan een roulerend deel (20%) van woning eigenaren gevraagd worden om de primaire en secundaire kenmerken van de woning te controleren. In juni heeft de uitvraag plaatsgevonden wat betekent dat circa 24.000 voormeldingen zijn verstuurd. Slechts 15% heeft gereageerd op de voormelding en we zijn bezig de resultaten hiervan te verwerken. Met name is er aandacht voor de secundaire kenmerken aangezien de primaire kenmerken gecontroleerd worden in het project Waarden op gebruiksoppervlakte en de tweejaarlijkse mutatiedetector. In november ontvangen de burgers die meegedaan hebben een voorlopige WOZ waarde voor hun woning. Deze actie is erop gericht om bezwaren in 2021 te voorkomen.

Aanleveren historische gegevens LV-WOZ

In de LV WOZ (basisregistratie WOZ) worden gegevens vastgelegd met volledige historie. Het vastleggen van deze gegevens in de LV WOZ hangt samen met de uitgangspunten van het stelsel van basisregistraties. In de LV WOZ worden gegevens vastgelegd vanaf 1 januari 2009. Voor ons als samenwerkingsverband is door de Waarderingskamer bepaald dat wij deze gegevens vast moeten leggen vanaf 1 januari 2011.

In juni zijn alle historische gegevens van de zes deelnemende gemeenten aangeleverd aan de LV WOZ. De Waarderingskamer heeft hier goedkeuring voor gegeven. Hiertoe is het vullen van de historische gegevens in de LV WOZ afgerond.

Wijziging Wet WOZ

Dit wetsvoorstel moet de rechtsbescherming van de burger bij de WOZ-waarde verbeteren. Die rechtsbescherming is op dit moment niet sluitend geregeld in gevallen waarin burgers tegenstrijdige belangen hebben bij dezelfde WOZ-waarde. Het wetsvoorstel probeert dit te regelen, maar dat heeft ingrijpende gevolgen voor de gemeentelijke uitvoering van de Wet WOZ. Er is dan ook veel gereageerd op het voorstel. Die reacties hebben er toe geleid dat het Ministerie van Financiën even pas op de plaats maakt met het verder brengen van het wetsvoorstel.

1.3 Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren

We gaan relatiebeheer verbeteren:

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

RELATIEBEHEER DOOR ONTWIKKELEN NAAR ACCOUNTMANAGEMENT

In 2020 hebben we als doelstelling gesteld accountmanagement verder door te ontwikkelen, onder andere door beter in te spelen op de behoefte van de deelnemers. Het doel was om in afgelopen periode een visie op te stellen die verdere richting geeft aan deze ontwikkeling. Door corona hebben echter minder afstemmomenten plaatsgevonden met de regiefunctionarissen en is de visie nog niet vastgesteld. In de aankomende periode wordt verder bekeken op welke manier de door ontwikkeling verder vorm kan worden gegeven.

Om de vragen vanuit onze deelnemers verder te stroomlijnen is wel een flyer opgesteld waarin onderscheid wordt gemaakt in klantvragen over belastingzaken, telefonische storingen, gegevensvragen en persvragen. Deze flyer is gedeeld met de deelnemers waarmee meer duidelijkheid is gegeven hoe wij voor welk vraagstuk zijn te bereiken.

PROACTIEF DE DIENSTVERLENING MET DEELNEMERS VERDER OPTIMALISEREN

Opdrachtgevers worden voor hun beleidsvoornemens en processen ook steeds meer data-gedreven en dus afhankelijk van beschikbare informatie. Wij hebben ons ten doel gesteld te weten wat de opdrachtgevers drijft. Hoe kunnen wij ondersteunen met informatie en deskundigheid met behoud van maatschappelijk vertrouwen in het belastingproces. Bijvoorbeeld voor transparantie in belastingspreiding, lokale lastendruk en ondersteuning bij vergroening of schuldenproblematiek.

Om hier invulling aan te geven onderzoeken wij samen met de opdrachtgevers hoe we informatie eenvoudiger en toegankelijker kunnen aanbieden. Hiervoor is een werkgroep opgericht om binnen de kaders van de relevante regelgeving te onderzoeken welke informatie op een eenvoudige wijze kan worden gedeeld. Door corona heeft deze werkgroep echter de afgelopen periode stilgelegen. De aankomende periode wordt bekeken hoe en in welke vorm deze werkgroep een doorstart kan maken.

In oktober zijn twee sessies gepland met de functionarissen gegevensbescherming van de waterschappen en de gemeenten over het onderwerp 'gegevensuitwisseling'. Door het houden van deze sessies kunnen we kennis delen, inspringen op ontwikkelingen in de toekomst, het huidige proces bespreken en daar waar mogelijk het proces van gegevensuitwisseling verder verbeteren.

1.4 Medewerkers in beweging

SPEERPUNTEN OPLEIDINGSAANBOD

Bijna alle opleidingsinstituten bieden online trainingen aan sinds de lockdown. Ook webinars worden veelvuldig aangeboden. Voor de meeste medewerkers zijn dit geen volwaardige vervangers van klassikale opleidingen welke nog nauwelijks georganiseerd worden. Daardoor stagneert de deelname aan opleidingen. Onze Academie gebruikt deze periode om de 8 zelf ontwikkelde e-learningmodules te actualiseren en te verfrissen. Nieuwe medewerkers kunnen dan in de toekomst basiskennis opdoen via aantrekkelijke en leerzame e-learningmodules.

Ondersteunen duurzaam werken

Er is een uitgebreid en gevarieerd opleidingsaanbod beschikbaar om duurzame inzetbaarheid te ondersteunen. Daar wordt door diverse medewerkers gebruik van gemaakt. In overleg met de Ondernemingsraad is geconcludeerd dat wij vooral maatwerk voor individuele medewerkers bieden voor hun duurzame inzetbaarheid. Op advies van het A&O-fonds wordt nu bezien of het zinvol is om dit aan te vullen met generiek beleid.

BANENAFSPRAAK

Volgens de Banenafpraak moet iedere werkgever een bepaald aantal personen met een arbeidsbeperking werk bieden. GBLT werkt daar uit overtuiging aan mee. We hebben samenwerkingsovereenkomsten met AntiTalent en Stichting Studeren & Werken op Maat (SWOM). AntiTalent is gespecialiseerd in het plaatsen en begeleiden van medewerkers met een autistische beperking, SWOM doet dat voor hoger opgeleiden. Beide organisaties hebben kandidaten bij GBLT geplaatst. Met nieuwe kandidaten van SWOM volgt binnenkort een kennismakingsgesprek.

Eind 2020 moet er 5,4 fte van 25,5 uur (= 137,7 uur) ingevuld zijn door medewerkers met een arbeidsbeperking. Dat kan zijn op reguliere vacatures, maar het kan ook zijn dat een takenpakket wordt aangepast aan de mogelijkheden van de medewerker met een arbeidsbeperking. Per 1-10-2020 zijn 3 medewerkers uit de doelgroep in dienst bij GBLT, in totaal 84 uur. Voor het eind van 2020 hebben we dus nog bijna 54 uur in te vullen. Daarom leggen we oriënterend contact met een derde organisatie die gespecialiseerd is in het begeleiden en plaatsen van mensen met een zintuiglijke beperking.

1.5 Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgegeven

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

WET DIGITALE OVERHEID

Het kabinet heeft het voornemen de financiering van de GDI met ingang van 2022 weer centraal budgettair gefinancierd in te richten. De verwachting is dat in het voorjaar van 2021 meer duidelijkheid komt over de wijze van financiering GDI. De uitkomst nemen wij mee voor de begroting 2022 of eventueel bij de begrotingswijziging 2021.

ONTWIKKELING BASISREGISTRATIES

Rechtstreeks afnemen uit de LV WOZ via Diginetwerk

In de eerste bestuursrapportage hebben wij gemeld dat wij voor het afnemen van de LV-WOZ gebruik maken van Diginetwerk, het besloten netwerk voor de overheid. Vanaf 2021 worden WOZ-mutaties niet meer via bestanden verzonden, maar via actueel berichtenverkeer. Deze mutaties nemen we af via Digilevering. Op dit moment zijn we druk bezig om dit berichtenverkeer van de LV-WOZ naar onze belastingomgeving te testen.

Vastgoedregistratie (samenhangende objectenregistratie)

Landelijk zijn een aantal werkgroepen aan de slag met de voorbereiding op een samenhangende objectenregistratie. Aangezien dit voor ons impact zal hebben, blijven we de landelijke ontwikkelingen volgen.

VERDERE DIGITALISERING OVERHEIDSDIENSTVERLENING

Aansluiten op IDIN (opvolger DigiD)

Op dit moment is nog geen duidelijkheid over de nieuwe private inlogmiddelen als eventuele opvolger van DigiD.

Wet modernisering elektronisch bestuur

Wij onderzoeken op dit moment of wij voldoen aan de wet modernisering elektronisch bestuur. Met deze wet krijgen burgers en bedrijven in feite het recht ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te zenden.

Wetsvoorstel Open Overheid (Woo)

Het wetsvoorstel open overheid ligt momenteel bij de Eerste Kamer en de wijzigingen op het wetsvoorstel zijn op 20 augustus besproken in de Tweede Kamer. Als het wetsvoorstel wordt aangenomen zal de Woo waarschijnlijk in 2022 in werking treden.

PRIVACY EN ARCHIEF

Privacy

In afgelopen periode heeft onze Functionaris Gegevensbescherming (FG) een AVG 0-meting uitgevoerd met de volgende doelen;

- Inzicht geven in welke mate wij voldoen aan de AVG;
- De FG inzicht te geven over ons functioneren om aantoonbaar te voldoen aan de AVG voor zijn toezichthoudende en adviserende taakverantwoordelijkheden.

De nulmeting heeft geresulteerd in een rapportage met conclusies en aanbevelingen. Het algemene beeld is dat wij goede stappen hebben gezet om de privacy van onze klanten en onze medewerkers goed te beschermen. Medewerkers zijn zich bijvoorbeeld genoeg bewust van privacy om zorgvuldig met gegevens om te gaan. We moeten ook nog dingen verbeteren, bijvoorbeeld bij nieuw beleid en processen van tevoren meer nadenken over de bescherming van privacy. Ook moeten we de komende jaren meer data protection impact assessments (DPIA's) uitvoeren. Dat zijn onderzoeken om privacyrisico's in kaart te brengen. De aankomende periode wordt gebruikt om een uitvoeringsplan plan te maken voor de aanbevelingen en de structurele uitbreiding van capaciteit. Naar verwachting betreft dit 0,5 FTE aan extra capaciteit.

Archief functie

In mei is de hernieuwde aanbesteding van het zaakstelsel/documentmanagementsysteem gepubliceerd. We hebben drie inschrijvingen ontvangen. Deze zijn inmiddels op prijs en kwalitatieve gunningscriteria beoordeeld. Op 30 oktober vindt de definitieve gunning plaats. De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 november 2020. De bewerking van het analoge archief door VADA Archieven is inmiddels afgerond. Achterstanden zijn weggewerkt. Begin september hebben wij de actuele inventaris- en vernietigingslijst ontvangen.

1.6 Daling van de maatschappelijke kosten mogelijk maken

SAMENWERKING

De samenwerking met Belastingen Samenwerking Rivierenland en de gemeente Amsterdam wordt uitgebreid met de gemeenten Amersfoort en Almere. Doel is om te komen tot generieke belastingprocessen die door leveranciers en belastingorganisaties kunnen worden gebruikt. Met de vijf genoemde deelnemers hebben we een breed draagvlak en gaan we verder werken aan de landelijke community. Een groot aantal processen is inmiddels beschreven.

Met de belastingen Samenwerkingen die gebruik maken van het Centric-belastingpakket en de gemeente Amsterdam werken we samen met Centric aan cocreatie. Hoe kunnen we onze gezamenlijke wensen vertalen naar softwarematige oplossingen, waarbij we kijken naar generieke oplossingen en maatwerk waar nodig. De hierboven genoemde generieke belastingprocessen leveren ook input hiervoor.

Koepelvrijstelling BTW

Er is nog geen uitkomst van Europese besluitvorming over de koepelvrijstelling voor publieke diensten welke een effect op de kosten van de samenwerking heeft. Ten opzichte van hetgeen is gemeld in de eerste bestuursrapportage zijn derhalve geen ontwikkelingen te melden.

1.7 Overige resultaten uit de bedrijfsvoering

Naast de speerpunten uit de begroting 2020 zijn er nog een aantal resultaten en ontwikkelingen in de bedrijfsvoering die van belang zijn om over te rapporteren. De stand van zaken met betrekking tot deze onderwerpen komt in deze paragraaf aan bod.

BEZWAREN EN BEROEPEN

Bezwaar

Bezwaarschriften Ontvangen in jaar	onderhanden werk vorig jaar	ontvangen lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt	onderhanden werk
heffingsbezwaren	1.507	28.265	29.772	28.532	1.240
invorderingsbezwaren	158	3.924	4.082	3.438	644
WOZ-bezwaren*	125	6.044	6.169	5.615	554
totaal	1.790	38.233	40.023	37.585	2.438

* AANTAL OBJECTEN

Bezwaar WOZ

In 2020 is tot 30 september tegen 6.044 objecten een bezwaarschrift ingediend waarvan er 603 betrekking hebben op oude jaren. Ten opzichte van 30 september 2019 zijn dat 589 objecten meer in bezwaar.

Voor het belastingjaar 2020 is op dit moment tegen 5.441 objecten bezwaar ingediend. In vergelijking met 2019 zijn dat 270 objecten meer in bezwaar. Ten opzichte van 2019 zien we dat door belanghebbenden zelf tegen 271 objecten minder bezwaar is gemaakt. Echter is tegen 541 objecten meer bezwaar gemaakt door een No Cure No Pay (NCNP) bedrijf. In totaal is voor het belastingjaar 2020 tegen 2.857 objecten een bezwaar ingediend door een juridisch adviesbureau. Bij de evaluatie van de bezwaren 2020 zal voor zover mogelijk onderzocht worden wat de reden van de toename van het aantal bezwaren is. Er is een landelijke trend waarneembaar dat meer bezwaren ingediend worden door NCNP-bureaus.

Afhandeling bezwaren

De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt volgens planning. Als doelstelling is geformuleerd om voor 1 augustus 90% van de bezwaren afkomstig van belanghebbenden zelf afgehandeld te hebben. Inmiddels is 95% van deze bezwaarschriften afgehandeld. In totaal is voor belastingjaar 2020 91,3% van de objecten in bezwaar al afgehandeld.

Landelijk onderzoek verdienmodel NCNP

Ten opzichte van de eerste bestuursrapportage van dit jaar is geen ontwikkeling te melden. De resultaten van dit onderzoek worden naar verwachting in de 2e helft van dit jaar gepubliceerd.

Proceskostenvergoeding

In de eerste bestuursrapportage van dit jaar is aangegeven dat verwacht werd dat naast de begrotingswijziging een bedrag van € 150.000 extra nodig zou zijn om de proceskosten te kunnen betalen. Op basis van de kengetallen over de jaren 2017 – 2019 is een rekenmodel ontwikkeld om de kosten te kunnen prognosticeren. Deze prognose is afgezet tegen de huidige aantallen, betaalde kosten en nog te verwachten kosten voor 2020. Hierbij is er een niet beïnvloedbare afhankelijkheid in hoeverre de beroeps en hogere beroepsprocedures door de Rechtbank of het Gerechtshof nog in 2020 behandeld worden. Wanneer gekeken wordt naar de ervaringen uit voorgaande jaren is de verwachting dat niet het volledige extra bedrag van € 150.000 ingezet hoeft te worden om de te verwachten kosten in 2020 te kunnen dekken. In de jaarrekening wordt gerapporteerd of de verwachting al dan niet is uitgekomen.

Bezwaar overige heffingen

In 2020 zijn tot nu toe 28.265 bezwaarschriften ontvangen of aanslagen ambtshalve verminderd naar aanleiding van bijvoorbeeld telefonisch contact of controles. Dat is 22% meer dan over dezelfde periode in 2019, toen waren het er 22.261. Wat een grote rol speelt bij deze vermeerdering zijn 4.065 correcties van aanslagen Diftar 2019 door onjuiste ledigingen op het biljet.

Ook is een toename te zien bij het aantal ontvangen kostenbezwaren. In 2020 zijn tot en met september 3.924 ontvangen, een toename van 35% ten opzichte van dezelfde periode in 2019. Uit een eerste steekproef blijkt dat ongeveer de helft van de bezwaren te maken heeft met de Berichtenbox. Naast aanslagen verstuurt GBLT vanaf dit jaar ook de aanmaningen alleen via post of via de Berichtenbox. Het gevolg hiervan is dat onze klanten het dwangbevel per post fysiek als eerste document in de brievenbus ontvangen. Daar komen meer reactie op. In Q4 gaan we een evaluatie doen van alle bezwaarschriften die zijn ontvangen in 2020 tot en met september. De gegevens uit deze analyse gebruiken we om naar het proces te kijken en verbeteringen aan te brengen waar mogelijk.

De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt volgens planning. We hebben 97% van de bezwaarschriften binnen 12 weken na ontvangst van het bezwaarschrift afgehandeld. Bij de bezwaren die wij buiten deze termijn afhandelen, wachten wij op aanvullende informatie uit bijvoorbeeld controlebezoeken of opgevraagde gegevens. Van de afgehandelde bezwaarschriften over heffingsjaar 2020 is tot op heden 64% gegrond verklaard. Dat is een forse daling ten opzichte van de eerste 9 maanden van 2019, toen lag dit percentage op 71%.

Onderstaande tabel laat een vergelijking zien tussen de bezwaren 2019 en 2020 die in de eerste negen maanden van elk van deze jaren zijn ontvangen. Ook hier is de stijging in het aantal bezwaren te zien over heffingsjaar 2020 ten opzichte van heffingsjaar 2019 over dezelfde periode.

Bezwaarschriften Heffingsjaar t en t-1	ontvangen bezwaren per heffingsjaar	verwerkt	toekennen %	afwijzen %	onderhanden werk
2020 (1-1 t/m 30-9-2020)					
heffingsbezwaren	13.423	12.561	64,0%	36,0%	862
invorderingsbezwaren	1.802	1.258			544
WOZ-bezwaren*	5.441	4.968	40,6%	59,4%	473
2019 (1-1 t/m 30-9-2019)					
heffingsbezwaren	12.565	11.301	71,0%	29,0%	1.264
invorderingsbezwaren	1.314	849			465
WOZ-bezwaren*	5.171	3.612	39,1%	60,90%	1.559
totaal	39.716	34.549			5.167

* AANTAL OBJECTEN

Beroep

Beroepen	onderhanden werk vorig jaar	binnenkomend lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt (uitspraak/ ingetrokken)	onderhanden werk
heffen/ Invordering					
beroepen	64	60	124	48	76
hoger beroepen	8	9	17	10	7
cassatie	1	2	3	1	2
totaal	73	71	144	59	85
WOZ*					
beroepen	129	187	316	207	109
hoger beroepen	36	12	48	36	12
cassatie	0	0	0	0	0
totaal	165	199	364	243	121

* AANTAL OBJECTEN

Beroep WOZ

De afhandeling van de beroepsprocedures verloopt volgens planning. Vanwege de Covid-19 pandemie zijn zittingen verplaatst of worden later ingepland.

Beroep overige heffingen

Er lopen 2 beroepsprocedures en 1 hoger beroep waarbij gesteld wordt dat bij de begroting van het waterschap de opbrengstlimiet overschreden wordt. Oftewel, dat meer begroot is dan zou mogen. Eén beroepsprocedure is bij de rechtbank ongegrond verklaard en hiertegen is hoger beroep ingesteld door de belanghebbende.

In de individuele voortgangsrapportages van een aantal waterschapsdeelnemers wordt, indien van toepassing, op bovenstaande verder ingegaan en worden ook de procedures over de NEN-normen gerapporteerd.

KLANTCONTACTEN

De volgende tabel geeft de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoongesprekken en de telefonische bereikbaarheid van de eerste 9 maanden van 2019 en 2020 aan. Daaronder is een overzicht opgenomen van de digitale kanalen over dezelfde periode.

<u>telefonisch</u>	2020	2019
inkomende telefoontjes	184.073	176.158
beantwoorde telefoontjes	166.888	161.380
servicelevel bereikbaarheid	91%	92%

De inkomende telefoongesprekken zijn gestegen met 4,5% ten opzichte van dezelfde periode in 2019. Er zijn meerdere oorzaken voor het stijgen van de inkomende telefoongesprekken waaronder:

- Er zijn tezamen 13% meer documenten ontvangen en verstuurd ten opzichte van de gelijke periode in 2019. Een voorbeeld hiervan zijn de brieven rondom uitstel van betaling in verband met corona.
- Er reageren meer klanten op een ontvangen dwangbevel. Voorheen 15%, nu 20%. Dit kan mogelijk het gevolg zijn dat onze klanten het dwangbevel per post fysiek als eerste document in de brievenbus ontvangen. We gaan analyseren hoe dit komt.

De bereikbaarheid is licht gedaald ten opzichte van dezelfde periode in 2019.

digitaal	2020	2019
aantal bezoekers website GBLT	538.653	465.808
Berichtenbox van Mijn Overheid	901.939	896.873
totaal	1.440.592	1.362.681

Het aantal websitebezoeken is gestegen met 15,6% ten opzichte van dezelfde periode in 2019. Door de aanpassing van bijvoorbeeld ons digitale aanslagbiljet worden klanten eenvoudiger doorverwezen naar onze website over specifieke onderwerpen. Doordat wij de website hebben vernieuwd met onder andere het aanpassen van de teksten naar B1 is het eenvoudiger voor de klant om antwoorden te vinden.

KWIJTSCHELDING

In onderstaande tabellen is het verloop weergegeven van de werkvoorraad aanvragen kwijtschelding tot eind september 2020. De aanvragen van gemeenten en waterschappen zijn afzonderlijk weergegeven.

Gemeenten

Gemeenten	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken	1.179	10.104	11.283	9.647	1.636
Beroepen	51	310	361	220	141
Totaal	1.230	10.414	11.644	9.867	1.777

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

In onderstaande tabel is een vergelijking gemaakt van de ontvangen aanvragen en beroepen in 2020 over belastingjaar 2020, ten opzichte van dezelfde periode in 2019 over belastingjaar 2019.

Kwijtschelding Heffingsjaar t en t-1	ontvangen geautomatiseerde kwijtschelding (IB)	ontvangen aanvragen regulier	totaal ontvangen aanvragen	afgehandelde aanvragen	ontvangen beroepschriften	afgehandelde beroepschriften
Huidige jaar						
2020	3.613	5.144	8.757	7.522	190	76
2019	3.450	4.481	7.931	6.347	132	48
Oude jaren						
2020	0	1.135	1.135	895	119	89
2019	0	1.080	1.080	760	141	115

Uit deze tabel blijkt dat sprake is van een duidelijke stijging van het aantal aanvragen ten opzichte van 2019 (+10%). Op deze stijging is snel geanticipeerd, waardoor geen achterstand in het aantal nog te behandelen aanvragen is. De huidige werkvoorraad is zelfs lager dan op hetzelfde moment in 2019.

Waterschappen

Waterschappen	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken	10.312	106.202	116.514	101.444	15.070
Beroepen	242	2.108	2.350	1.464	886
Totaal	10.554	108.310	118.864	102.908	15.956

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

In onderstaande tabel is een vergelijking gemaakt van de ontvangen aanvragen en beroepen in 2020 over belastingjaar 2020, ten opzichte van dezelfde periode in 2019 over belastingjaar 2019.

Kwijtschelding Heffingsjaar t en t-1	ontvangen geautomatiseerde kwijtschelding (IB)	ontvangen aanvragen regulier	totaal ontvangen aanvragen	afgehandelde aanvragen	ontvangen beroepschriften	afgehandelde beroepschriften
Huidige jaar						
2020	46.288	51.476	97.764	84.924	1.494	730
2019	44.324	43.557	87.881	65.349	484	198
Oude jaren						
2020	0	9.771	9.771	7.927	659	508
2019	0	9.876	9.876	6.233	693	576

Ook de aanvragen kwijtschelding voor waterschapsbelastingen laat een duidelijke stijging van het aantal aanvragen ten opzichte van 2019 zien (+11%). Zoals hiervoor bij de gemeenten is vermeld, is snel op deze stijging van aanvragen geanticipeerd, waardoor geen achterstand in het aantal nog te behandelen aanvragen is ontstaan. De huidige werkvoorraad is aanzienlijk lager dan op hetzelfde moment in 2019.

Het aantal beroepschriften is aanzienlijk hoger dan in 2019. Dit wordt met name veroorzaakt door de beëindiging van de samenwerking met gemeenten. Het kwijtscheldingsbeleid wat door gemeenten wordt gehanteerd, is ruimer dan die van de waterschappen. De klant krijgt van de gemeente wel kwijtschelding, maar van ons voor de waterschapsbelasting niet. Dit leidt tot meer beroepschriften. Bij de behandeling van de beroepschriften wordt het verschil in beleid toegelicht, zodat de klant het verschil in de uitkomst begrijpt. Daarnaast wordt meer aandacht besteed aan nazorg: met de klant die op de uitspraak op een beroepschrift reageert, wordt gebeld om de uitkomst van de behandeling nader toe te lichten. Met deze werkwijze wordt een structurele stijging van het aantal beroepschriften voorkomen.

Resultaat beëindiging samenwerking met gemeenten

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

DVO gemeenten	Ontvangen lopend jaar	Verwerkt
1-1-2019 t/m 30-9-2019	30.590	30.291
1-1-2020 t/m 30-9-2020	35.979	31.474

De werkvoorraad aanvragen kwijtschelding is ten opzichte van dezelfde periode in 2019 aanzienlijk hoger. De voornaamste reden hiervan is dat aanvragen nu direct in onze werkvoorraad worden geregistreerd. Dit in verband met de beëindiging van de samenwerking met de gemeenten. Er is geen sprake meer van vertraging in de cijfers van de werkvoorraad door late aanlevering en/of behandeling door gemeenten.

KLACHTEN

	ontvangen	informeel afgehandeld	formeel afgehandeld ongegrond	formeel afgehandeld - gegrond				in behandeling
				bejegening	bericht en box	communicatie	overig	
totaal	373	353	7	1	0	0	3	9

Wij hebben in de eerste negen maanden van 2020 373 klachten ontvangen. Dit is 29% meer dan in 2019 over dezelfde periode. De afhandeling van de klachten verloopt volgens planning en binnen de wettelijke termijn van 6 weken. Bij bijna alle klachten (353) zijn we op informele wijze tot een oplossing gekomen, 11 klachten hebben we op formele wijze afgehandeld. De meeste klachten gaan over onze communicatie, kwijtschelding of hebben te maken met het al dan niet ontvangen van documenten in de Berichtenbox. Daarbij laat de laatste categorie een sterke stijging zien ten opzichte van 2019. Als de klant heeft aangegeven gebruik te maken van de Berichtenbox dan is de eerste fysieke post in 2020 een dwangbevel, daar waar dit in 2019 een aanmaning was.

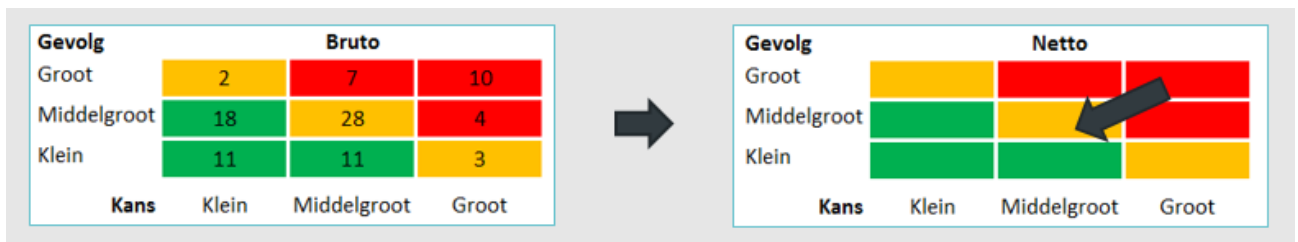
INKOOP EN AANBESTEDEN

Wij willen de inkoopprocessen nog meer professionaliseren. Het inkoopproces begint bij het voortraject in aanbestedingen en eindigt bij contractmanagement. De contractmanager draagt er zorg voor dat wij ons actief opstellen bij onze leveranciers en dat het contract wordt bewaakt en geëvalueerd. Deze uniforme werkwijze rollen wij verder in de organisatie uit met inzet van deskundige capaciteit.

Momenteel besteden wij de inkoopadviesdiensten opnieuw aan. De voorlopige ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst is 1 februari 2021.

RISICOMANAGEMENT

We zetten de lijn voort waarin risicomanagement een belangrijke plek krijgt binnen onze organisatie. Op dit moment onderkennen we 94 risico's. Voor alle risico's zijn beheersmaatregelen opgesteld. Op basis van deze beheersmaatregelen wordt verondersteld dat alle risico's tot een netto acceptabel niveau zijn teruggebracht. Om te kunnen toetsen of bovenstaande veronderstelling inderdaad het geval is, zijn de afgelopen maanden meerdere controles uitgevoerd naar de opzet, bestaan en werking van de beheersmaatregelen. De bevindingen van de controles en de opvolging van de aanbevelingen worden gerapporteerd en vervolgens gemonitord in de rapportage risicomanagement.



Algemeen beeld tot nu toe – voor de deelprocessen die gecontroleerd zijn – is dat GBLT de risicobeheersing op orde heeft. Voor meerdere deelprocessen geldt dat continu gewerkt wordt aan een verdere verbetering om mogelijke risico's zo minimaal mogelijk te houden. Om risico's nog beter te beheersen, worden doorlopend extra beheersmaatregelen geïmplementeerd.

En wij zijn niet de enige met dit beeld. Ook de controle van de accountant wordt dit jaar anders vormgegeven. Voorgaande jaren werd gebruik gemaakt van gegevensgerichte controlewerkzaamheden, zoals het handmatig doorlopen van onder andere belastingaanslagen en financiële transacties op basis van deelwaarnemingen. Dit jaar is hier een kanteling in gekomen. De controle maakt nu gebruik van systeemgerichte controles. Deze manier van controleren richt zich meer op het beoordelen van het ICT-systeem op bijvoorbeeld betrouwbaarheid. Kunnen we steunen op ons systeem? Als het ICT-systeem goed is ingericht, dan kan de controle systeemgericht worden uitgevoerd. Een mooie ontwikkeling die aantoont dat we goede stappen zetten om nog weer beter "in control" te komen.

Nu de basis van risicomanagement staat, komt er steeds meer ruimte voor 'soft controls'. Begrippen als bespreekbaar maken en transparantie komen meer aan de orde. Risico's worden vaker bewust wel of niet genomen. Of er worden nieuwe risico's gesignaleerd. Ook hier lijkt een kanteling te ontstaan, zij het voorzichtig.

OVERIGE ONTWIKKELINGEN

Aanpassing belastingstelsel van de waterschappen

De Unie van Waterschappen geeft aan dat, ondanks de beperkende coronamaatregelen, de urgentie om het belastingstelsel aan te passen onverminderd groot blijft. De ingestelde stuurgroep heeft de afgelopen periode diverse voorstellen uitgewerkt en besproken in stakeholderbijeenkomsten. In alle waterschappen vinden in september en de eerste dagen van oktober bijeenkomsten plaats over de voorstellen van de stuurgroep. De besluitvorming over de voorstellen vindt plaats in de Ledenvergadering van 11 december a.s.

De voorstellen van de stuurgroep gaan over:

Watersysteemheffing

Twee uitgewerkte modelvoorstellen over de wijziging van de kostentoedeling.

Zuiverings- en verontreinigingsheffing

Er worden een aantal wijzigingen van de heffingsformule voorgelegd. Met deze wijzigingen wordt bereikt dat waterschappen in de toekomst niet meer met stoffen hoeven te werken die belastend zijn voor mens en milieu. De stuurgroep heeft hierbij ook besloten de waterschappen een Total Organic Carbon afwijkprotocol voor te leggen.

Tabel Afvalwatercoëfficiënten

Voorgesteld wordt om het eigenaarschap van de actualisatie van de Tabel Afvalwatercoëfficiënten aan de Unie over te dragen. Reden voor dit besluit is dat de actualisatie als gevolg van de beperkende coronamaatregelen niet meer binnen het tijdsbestek van de stuurgroep kan worden afgerond.

Meekoppelkansen

Besloten is om vier meekoppelkansen aan de waterschappen voor te leggen. Het gaat om:

1. de mogelijkheid om de kosten van plusvoorzieningen apart in rekening te brengen bij de belanghebbende(n);
2. mogelijkheden voor waterschappen om beter te kunnen inspelen op waardevol afvalwater;
3. de mogelijkheid om de kosten van hemelwatervoorzieningen expliciet uit de zuiveringsheffing te bekostigen;
4. het voorstel om de tariefdifferentiatie voor glasopstanden te behouden.

Het resultaat van de Ledenvergadering wordt voorgelegd aan het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Het belastingstelsel van de waterschappen kan immers alleen worden aangepast door middel van een wetswijzigingstraject onder leiding van de minister.

1.8 Corona

- Corona en belastinguitvoering

CORONA EN BELASTINGUITVOERING

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

Gezondheid van medewerkers

De coronapandemie heeft nauwelijks effect gehad op de gezondheid van medewerkers. Tot nu toe zijn enkele medewerkers positief getest. Het ziekteverzuimpercentage is met 0,6 procentpunt gestegen, maar dat wordt veroorzaakt door andere langdurige fysieke klachten.

Er zijn wel medewerkers die het zwaar vinden om langdurig thuis te werken. Sinds de lockdown zijn extra maatregelen getroffen om te zorgen dat medewerkers fit en vitaal blijven. De vaste arbo-adviseur heeft medewerkers individueel ondersteund bij pijnvrij thuiswerken, een e-learning is beschikbaar voor fit en gezond thuiswerken en professionele ondersteuning is beschikbaar voor medewerkers die problemen op het mentale vlak ervaren.

De werkorganisatie in de lockdown

Nagenoeg alle medewerkers hebben thuisgewerkt tijdens de eerst genomen maatregelen inzake het corona virus medio maart van dit jaar. Eind mei is door de werkgroep 'intelligente opstart' voorzichtig een start gemaakt om weer deels, binnen gestelde regels, op kantoor te werken. Projecten werden weer opgestart. Inmiddels is alles weer terug gedraaid. Wij volgen hierin het advies van onze minister op. Wij werken weer zoveel mogelijk thuis, alleen als het echt noodzakelijk is komen we naar kantoor. Wij hebben als organisatie laten zien dat we volledig thuis kunnen werken, het productieproces door loopt, de klanten te woord worden gestaan en bij de afhandeling van onder andere bezwaren en kwijtscheldingsverzoeken geen achterstanden zijn. Daarnaast liggen we op schema met de optimalisatie van ons belastingpakket.

De belastingopbrengsten na een crisis

Momenteel staan wij aan het begin van een tweede golf van het coronavirus. De tijdsduur van deze golf is nu nog niet te overzien maar zal zeker tot gevolg hebben dat de negatieve impact voor bepaalde belastingsoorten alleen maar groter wordt. De afgelopen periode is in de afzonderlijke voortgangsrapportages becijfert wat het mogelijke effect voor de deelnemers is. Dit verschilt per deelnemer en is onderling niet te vergelijken. Bij de waterschappen voorzien we een afname van de vuillast voor de zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing bedrijfsruimten. De economische recessie is inmiddels zichtbaar en de verwachting voor 2021 is dat dit gaat zorgen voor een lagere areaaluitbreiding van het aantal woningen en dat met name de WOZ waarden voor 2022 onder druk komen te staan van de niet woningen (watersysteemheffing gebouwd). Vooralsnog verwachten wij nauwelijks effect voor de zuiveringsheffing woonruimten, verontreinigingsheffing woonruimten, watersysteemheffing ingezetenen en watersysteemheffing ongebouwd.

Voor de gemeenten voorzien we voor belastingjaar 2020 een substantieel lagere opbrengst voor de toeristenbelasting door de genomen coronamaatregelen in ons land. Voor 2020 is verder nagenoeg geen effect van de coronacrisis op de heffing van belastingen voorzien, omdat de overige belastingheffing en/of de peildatum betrekking hebben op de periode van vóór de uitbraak van het virus. De gevolgen voor de WOZ-waarden voor belastingjaar 2021 zijn, ook volgens de Waarderingskamer, nagenoeg nihil doordat de WOZ-waarde wordt bepaald op de peildatum 1 januari 2020. Hooguit zal een lagere areaaluitbreiding van het aantal woningen en een hogere leegstand bij de

niet-woningen invloed hebben op 2021. Vanaf belastingjaar 2022 komen naar verwachting de WOZ-waarden onder druk te staan en is een afvlakking te verwachten, met name bij de niet-woningen.

De aanslagoplegging voor rioolheffing gebruik wordt gebaseerd op de hoeveelheid ingenomen/geloozd water van het voorgaande belastingjaar. Vanwege de genomen coronamaatregelen is een lagere opbrengst te verwachten voor de rioolheffing gebruik voor belastingjaar 2021.

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

De inning verloopt momenteel nog steeds volgens planning, er is nog vrijwel geen corona-effect aan te wijzen, met uitzondering van uiteraard het verleende uitstel in de periode tot 31 augustus. Ook is nog geen stijging in het aantal faillissementen zichtbaar. Het is aannemelijk dat een aantal bedrijven momenteel gestut wordt door de NOW-regelingen van de overheid. De verwachting is wel dat eind 2020 en in de loop van 2021 een stijging van het aantal faillissementen zichtbaar zal zijn, inclusief de daarbij behorende stijging in oninbaarheid.

Wij hebben bij de start van de crisis snel een regeling voor uitstel van betaling voor ondernemers ingevoerd. Hiervan is op redelijk beperkte schaal gebruik gemaakt, uiteindelijk hebben we voor ongeveer 3.000 vorderingen uitstel van betaling tot 31 augustus verleend. Op het moment van opstellen van deze rapportage staat er voor deze groep in totaal nog € 2,9 miljoen open. Voor zo'n € 2 miljoen hiervan loopt nog een betalingsregeling zoals automatische incasso. Nog openstaande posten zonder actieve betalingsregeling zijn inmiddels opgenomen in het reguliere invorderingsproces.

Impact op de exploitatie

Tijdens de eerste golf van het virus hebben de medewerkers massaal vanuit huis gewerkt. Dit heeft geleid tot fors hogere belkosten voor het klantcontactcenter maar wordt opgevangen binnen het reguliere budget. Inmiddels is duidelijk dat veel medewerkers de kantoorinrichting thuis ook op orde hebben. Medewerkers kunnen een groot beeldscherm, een toetsenbord en een bureaustoel in bruikleen krijgen om thuis een goede werkplek te realiseren. Ook deze aanpassing is vooralsnog binnen de huidige exploitatie op te vangen.

In Hoofdstuk 3 van deze bestuursrapportage wordt specifiek ingegaan op de financiële impact op de exploitatie.

2 Belastingopbrengsten

2.1 Waterschapsbelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 30 september 2020 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2020 weergegeven in vergelijking tot de realisatiecijfers tot en met 30 september voor het jaar 2019 voor de deelnemende waterschappen

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2019	Realisatie tot en met 30-sep-19	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2019	Kerncijfers begroting 2020	Realisatie tot en met 30-sep-20	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2020
<u>zuiveringsheffing</u>						
woonruimten	187.832	187.120	100%	193.102	193.169	100%
bedrijfsruimten	78.995	79.193	100%	84.235	79.619	95%
totaal zuiveringsheffing	266.827	266.313	100%	277.337	272.788	98%
<u>watersysteemheffing</u>						
verontreinigingsheffing woonruimten	608	622	102%	616	640	104%
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	1.241	607	49%	1.281	587	46%
ingezetenen	106.064	105.863	100%	110.446	110.354	100%
gebouwd	141.974	144.453	102%	147.924	150.065	101%
ongebouwd	43.473	41.734	96%	44.401	44.185	100%
ongebouwd natuurterreinen	1.879	1.897	101%	1.961	1.973	101%
totaal watersysteemheffing	295.240	295.175	100%	306.629	307.803	100%
totaal belastingopbrengst	562.067	561.489	100%	583.966	580.591	99%

De procentuele realisatie tot en met september is ten opzichte van de begroting 2020 ongeveer gelijk aan vorig jaar. De producties van de aanslagoplegging voor de verschillende belastingsoorten zijn conform planning opgelegd zonder noemenswaardige verstoringen.

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

1. De effecten op de zuiverings- en verontreinigingsheffing woonruimten, watersysteemheffing ingezetenen, watersysteemheffing ongebouwd en watersysteemheffing gebouwd zijn voor het heffingsjaar 2020 niet waarneembaar. Hooguit zal een lagere areaal uitbreiding van het aantal woningen invloed hebben op volgende heffingsjaren.
2. Bij de watersysteemheffing gebouwd zal vanaf heffingsjaar 2022 naar verwachting met name de economische recessie zichtbaar worden, waardoor ook de WOZ-waarden onder druk komen te staan en een afvlakking te verwachten is, met name bij de niet woningen.
3. Vanwege de huidige corona maatregelen is een significant lagere opbrengst te verwachten voor de zuiveringsheffing bedrijfsruimten. De lagere opbrengst is nog niet verwerkt in bovenstaande tabel.

Voor de categorie meetbedrijven is dit samen met de medewerkers heffingstechnologie per individueel bedrijf bepaald voor het heffingsjaar 2020 waarbij de uitkomsten divers zijn tussen de waterschappen

van € 330.000 tot – € 745.000. In totaal wordt een minderopbrengst ingeschat van –€ 890.000. In de tweede voortgangsrapportage van elk individueel waterschap zijn de uitkomsten hiervan meegenomen.

Voor de categorie overige bedrijven is de inschatting dat vanwege de coronamaatregelen de hoeveelheid ingenomen water lager is waardoor minimaal een lagere opbrengst is te verwachten van – € 4 mln. (zie ook de DB-notitie van 10 juni 2020 met de titel Gebruik van coronamaatregelen en effecten belastingopbrengsten). Deze inschatting is gebaseerd op een periode van 3 maanden lockdown, maar inmiddels weten wij ook dat de effecten voor sommige bedrijfscategorieën langer voortduren en bij een tweede golf van het coronavirus groter zullen zijn.

2.2 Gemeentebelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 30 september 2020 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2020 weergegeven in vergelijking tot de realisatiecijfers tot en met 30 september voor het jaar 2019 voor de gemeentelijke deelnemers.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2019	Realisatie tot en met 30-sep-20	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2019	Kerncijfers begroting 2020	Realisatie tot en met 30-sep-20	Percentage realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2020
<u>onroerendezaakbelasting</u>						
eigenaren woonruimten	37.039	37.445	101%	34.688	39.478	114%
eigenaren niet woonruimten	22.340	22.901	103%	23.954	24.382	102%
gebruikers niet woonruimten	14.739	15.453	105%	15.868	16.923	107%
totaal onroerendezaakbelasting	74.118	75.800	102%	74.510	80.782	108%
<u>overige heffingen/belastingen</u>						
rioolheffing	15.786	15.947	101%	16.075	15.741	98%
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	24.645	24.822	101%	27.713	27.638	100%
diftar	1.241	0	0%	801	0	0%
hondenbelasting	568	555	98%	456	448	98%
toeristenbelasting	1.594	1.025	64%	1.554	916	59%
overige heffingen	1.859	1.604	86%	2.237	1.481	66%
totaal overige heffingen/belastingen	45.694	43.953	96%	48.836	46.224	95%
totaal belastingopbrengst	119.812	119.753	100%	123.345	127.007	103%

Ten opzichte van vorig jaar is de totale procentuele realisatie iets hoger. Dit wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door een hogere opbrengst onroerendezaakbelasting. De producties van de aanslagoplegging voor de verschillende belastingsoorten zijn grotendeels conform planning opgelegd zonder noemenswaardige verstoringen.

Het dagelijks bestuur van GBLT heeft op 20 maart 2020 in zijn vergadering instemming verleend met het later opleggen (in september 2020) van de aanslagen voor ondernemers voor de belastingsoorten: precariobelasting, marktgelden, voorlopige aanslagen toeristenbelasting en de BIZ Bunschoten. Deze belastingsoorten zijn in september opgelegd met uitzondering van de precariobelasting voor de gemeente Dalfsen en de BIZ Spakenburg Centrum voor de gemeente Bunschoten. Dit is gebeurd op verzoek van de twee gemeenten vanwege mogelijke aanpassing van de tarieven in de verordening met terugwerkende kracht.

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

1. Vanaf heffingsjaar 2022 zal naar verwachting met name de economische recessie zichtbaar worden, waardoor ook de WOZ-waarden onder druk komen te staan en een afvlakking is te verwachten, met name bij de niet woningen. Voor de heffingsjaren 2020 en verder zal een lagere areaal uitbreiding van het aantal woningen een kleine invloed kunnen hebben;
2. Voor de toeristenbelasting wordt een substantiële lagere opbrengst verwacht die per gemeente verschillend is. Zo zijn alle evenementen afgelast. Voor het heffingsjaar 2020 wordt een -35% lagere opbrengst verwacht (exclusief festivals en evenementen) ten opzichte van 2019.
3. Voor het heffingsjaar 2020 wordt geen lagere opbrengst voor de rioolheffing gebruik verwacht, omdat het gebruik wordt gebaseerd op de hoeveelheid ingenomen/geloosd water in het vorige jaar

(2019). Daardoor zal het effect van corona-crisis op de rioolheffing gebruik zichtbaar worden in het heffingsjaar 2021.

De verschillende inzichten worden daar waar mogelijk meer concreet gemaakt in de voortgangsrapportages en de kerncijfers voor de individuele deelnemer.

3 Financiële rapportage

In dit hoofdstuk zetten we op hoofdlijnen de financiële exploitatiegegevens van GBLT uiteen. De lasten en baten per 30 september 2020 zijn in onderstaande tabel opgenomen. De kolommen laten de begroting 2020, de begroting 2020 na wijziging, de realisatie tot en met 30 september 2020 en de prognose einde boekjaar 2020 zien.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Begroting 2020	Begroting 2020 na wijziging	Realisatie 2020 t/m 30-september	Prognose einde boekjaar
LASTEN				
Rente en afschrijvingen	762	455	215	417
Personeelslasten	14.296	14.718	10.148	13.843
Goederen en diensten van derden	8.469	8.144	6.884	8.215
Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien	200	200	0	0
TOTAAL LASTEN	23.727	23.517	17.247	22.475
BATEN				
Goederen en diensten aan derden	19.727	19.295	16.180	19.295
Personeelsbaten	0	0	78	94
Waterschaps- en gemeentebelastingen	4.000	4.000	2.653	6.000
Bijdragen van derden		222	319	319
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve				
TOTAAL BATEN	23.727	23.517	19.230	25.708
RESULTAAT				3.233

Hieronder lichten we de afwijkingen toe op de prognose einde boekjaar afgezet tegen de gewijzigde begroting 2020.

Wet Digitale Overheid

De kosten van de WDO liggen in lijn met de eerder genomen begrotingswijziging. Van het bedrag prognose einde boekjaar 2020, € 555.000, zal het gemeentelijk deel van 40% door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties worden voldaan (bijdrage van derden). In de prognose einde boekjaar is tevens rekening gehouden met de eind afrekening van 2019.

In bovengenoemde tabel is bij de Baten, onderdeel bijdragen van derden een bedrag meegenomen van € 319.000. Medio 2020 is een factuur van logius ontvangen inzake het voorschot voor 2020. Deze factuur is uitgegaan van een te hoog bedrag (aantal). Met logius zijn afspraken gemaakt over het te betalen deel wat in lijn ligt met de verwachte realisatie en aansluit met de gewijzigde begroting van € 555.000. Over de factuur van logius inzake de WDO zijn daarnaast afspraken met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) gemaakt over het doorbelasten van 40% van deze factuur voor het gemeentelijke deel. Het is niet mogelijk om af te wijken van die regel. Per saldo is het doorbelaste bedrag, inclusief verrekening 2019, geen € 319.000 maar € 201.000. Een verschil van € 118.000 wat het positieve resultaat op de exploitatie van 2020 beïnvloed en pas verrekeent gaat worden in 2021.

Personeelskosten

De afgelopen periode zijn een aantal medewerkers van GBLT met pensioen gegaan. In combinatie met het vertrek van medewerkers, en dat nog niet alle functies zijn ingevuld of later zijn ingevuld dan verwacht, komen we uit op een voordelig saldo op de eigen personeelskosten van € 356.000 ten opzichte van de gewijzigde begroting 2020. Hierbij is rekening gehouden dat functies later zijn ingevuld en dit werk is uitbesteed. Hierdoor heeft een verschuiving in de kosten plaatsgevonden naar goederen en diensten van derden.

In verband met de maatregelen rondom corona komen de reis- en parkeerkosten lager uit dan begroot. Hierdoor ontstaat een voordelig saldo van € 246.000.

Personeelsbaten

In verband met opbrengsten vanuit detachering en uitkeringen vanwege langdurige ziekte en zwangerschapsverlof is inmiddels een bedrag van € 78.000 ontvangen en loopt dit jaar naar verwachting op tot circa € 94.000.

Rente en afschrijving

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

Invorderbaten

Voor de invorderingsbaten komt de prognose uit op € 6 miljoen euro, een meeropbrengst ten opzichte van de eerste bestuursrapportage van € 1 miljoen euro. De oorzaak hiervan is als volgt te verklaren;

1. door uitstel van de invoering van de kosteloze herinnering, welke moet bijdragen aan een daling van het aantal aanmaningen, is de geprognosticeerde daling van de invorderbaten op deze aanmaningen niet gerealiseerd;
2. wij hebben dit jaar voor het eerst de aanmaningen voor klanten van de berichtenbox van Mijnoverheid uitsluitend via die route aangeleverd. Voorheen kregen de betreffende klanten de aanmaning ook nog op papier toegezonden. Hoewel het verzenden van documenten via mijnoverheid past in de visie op digitale overheid, is inmiddels onze ervaring dat niet al onze klanten tijdig kennisnemen van de aanmaningen in hun berichtenbox. Dit heeft dan ook geleid tot een toename in het aantal dwangbevelen en daarmee samenhangende invorderbaten;
3. door het "on Hold" zetten van de pilot sociaal incasseren vanwege corona is het proces van de (dwang)invordering voortgezet voor die vorderingen welke nog niet in behandeling waren genomen in deze pilot;
4. De in rekening te brengen invorderingskosten bij aanmaning, dwangbevel en hernieuwd bevel zijn met ingang van 1 januari dit jaar gestegen ten opzichte van 2019.

Wij zien hiermee een trendbreuk in totaal aan invorderbaten ten opzichte van voorgaande jaren. De afgegeven prognose is echter gebaseerd op ervaringscijfers uit voorgaande jaren. Door de genoemde trendbreuk is een onzekerheid te ontleen aan de afgegeven prognose en daarmee het resultaat einde boekjaar 2020.

Eerder hebben wij vermeld dat vanwege privacy overwegingen de kosteloze herinnering nog niet is ingevoerd, deze staat nu gepland voor 2021. Ook het sociaal incasseren is in 2020 slechts beperkt tot uitvoering gekomen vanwege de maatregelen in het kader van de coronacrisis. De verwachting is dat deze twee laatste factoren de invorderbaten vanaf volgend jaar enigszins gaan dempen. Anderzijds is

de verwachting dat er volgend jaar meer invorderdocumenten verstuurd zullen worden als effect van corona.

Proceskostenvergoeding (NCNP)

In de eerste bestuursrapportage van dit jaar is vermeld dat door het hoge aantal NCNP bezwaren, verwacht werd € 150.000 hoger uit te komen boven de gewijzigde begroting. Hiermee komen de kosten voor de NCNP-bezwaren in totaal op een bedrag van € 715.000. Door onderuitputting van het eigen budget van de afdeling waardenen wordt op dit moment in de prognose er vanuit gegaan dat de € 150.000 niet tot extra bijbetaling voor de gemeentelijke deelnemers gaat leiden.

Structurele besparingen

Het jaar 2019 is met een positief resultaat afgesloten. Ook 2020 zal met een positief resultaat eindigen. Eerder is de toezegging gedaan om aan te geven welk deel van de onderuitputting van de begroting van structurele aard is.

De afgelopen jaren hebben wij een kwaliteitsslag gemaakt. Denk hierbij onder meer aan de vierde ster voor WOZ waardenen, een afname van de toe te kennen bezwaren, een betere bereikbaarheid een hogere klanttevredenheid, een verbeterde kwalificatie van de accountant en tevreden deelnemers over de informatievoorziening en rapportages. Deze verbeteringen zijn tot stand gekomen door te investeren in de primaire processen en de ondersteunende middelen c.q. afdelingen. Dankzij deze investeringen constateren we dat het kostenniveau voor onze deelnemers (perceptiekosten/kosten per aanslag) in de afgelopen jaren nauwelijks is gestegen.

In de begroting 2021 hebben we opgenomen dat we een structurele besparing kunnen realiseren van € 150.000. Intussen kunnen we zien dat die besparing in 2020 al is gerealiseerd en meer dan dat. Wij zien een structurele efficiency verbetering in verschillende processen door de genoemde kwaliteitsverbeteringen. Deze posten gezamenlijk vormen een reeds behaalde structurele besparing van € 250.000. Deze zullen we als wijziging doorvoeren in de meerjarenbegroting.

Volledigheidshalve tonen we ook de geprognostiseerde incidentele posten die bijdragen aan het begrotingsoverschot 2020:

- Rente en afschrijving ad. € 38.000
- De eindafrekening WDO van 2019 ad. € 44.000
- Reis- en parkeerkosten ad. € 246.000
- Project waardenen op gebruikersoppervlakte en borgen mutatiedetectie ad. € 40.000
- De post onvoorzien ad. € 200.000
- Personeelsbaten ad. € 94.000
- Bijdrage derden (inzake doorbelasting gemeentelijk deel aan BZK) ad. € 118.000

Een deel van de incidentele posten worden mede veroorzaakt door thuiswerken van medewerkers. Thuiswerken past bij GBLT en dat zal in het post-coronatijdperk zo blijven. In welke mate, dat moet nog worden besloten en doorgerekend. Dat geldt zowel voor de thuiswerkvergoeding conform de CAO als de reis- en parkeerkosten. Daarom zijn deze posten nu als incidenteel aangemerkt.

Tot zover de toelichting op de exploitatie 2020. Voor de komende jaren zien we voortgaande ontwikkeling, waarbij GBLT geleidelijk investeert in kennisintensieve functies en bespaart op handmatige administratieve taken. Op het gebied van ICT beheer denken we dat de bijdrage van leveranciers zal verbeteren na recente aanbestedingen en dat de arbeid op dat terrein afneemt. De financiële effecten daarvan maken we eveneens zichtbaar in het meerjarenperspectief.



gemeente- en
waterschapsbelastingen