



Jaarstukken

2014

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Voorwoord	3
Kerngegevens	5
Leeswijzer	6
Hoofdstuk 1 – Programma’s	7
Programma 1 – Heffing en inning van belastingen	7
Hoofdstuk 2 – De paragrafen	8
Paragraaf 1 – Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar	9
Paragraaf 3 – Incidentele baten en lasten	9
Paragraaf 5 – Onttrekkingen aan bestemmingsreserves en voorzieningen	9
Paragraaf 6 – Waterschaps- en gemeentebelastingen	10
Paragraaf 7 – Weerstandsvermogen	10
Paragraaf 8 – Financiering	10
Paragraaf 9 – Verbonden partijen.....	12
Paragraaf 10 - Bedrijfsvoering	12
Paragraaf 11 – EMU saldo	19
Paragraaf 12 – Topinkomens	20
Hoofdstuk 3 – Belastingopbrengsten	21
Waterschapsbelastingen	21
Gemeentebelastingen	22
Hoofdstuk 4 – Jaarrekening 2014	23
4.1 De balans.....	23
4.1.1 Algemeen	23
4.1.2 Toelichting op de activa	24
4.1.3 Toelichting op de passiva	27
4.1.4 Niet uit de balans blijvende verplichtingen.....	30
4.2 De exploitatierekening	31
4.2.1 De exploitatierekening in het kort.....	31
4.2.2 De exploitatierekening naar kosten- en opbrengstsoorten.....	32
4.2.3 Wet Normering Topinkomens	36
4.2.4 De exploitatierekening naar kostendragers	38
4.2.5 Exploitatierekening naar programma’s	40
Hoofdstuk 5 – Besluit tot vaststelling van de jaarrekening	41
Hoofdstuk 6 – Controleverklaring	42
Bijlagen	43
A Prestatie-indicatoren	44
B Staat van vaste activa	49
C Staat van personeelslasten	50

Voorwoord

Hierbij treft u het jaarverslag (inclusief jaarrekening) 2014 van GBLT aan. Hierin legt het dagelijks bestuur aan het algemeen bestuur verantwoording af over het in 2014 gevoerde beleid, de kosten van dat beleid en de door GBLT bereikte resultaten.

De jaarrekening 2014 sluit af met een resultaat voor resultaatbestemming van € 781.872 negatief.

- *Dit resultaat zal op basis van de vastgestelde verdeelsleutel in rekening worden gebracht aan de deelnemers.*
- *Daarbij wordt in acht genomen dat:*
 - *Het voordeel in het specifieke deel Heffingstechnologie van € 134.000 wordt verrekend met de te betalen bedragen van de waterschappen Vallei en Veluwe en Zuiderzeeland.*

Het resultaat wordt sterk bepaald door een tweetal wijzigingen die op aanwijzing van de accountant in de jaarrekening zijn doorgevoerd.

Door diverse oorzaken zijn door de accountant extra inspanningen verricht voor de uitvoering van de controles op belastingopbrengsten en de jaarrekening. Voor deze extra kosten is een bedrag gereserveerd van € 50.000.

De grootste wijziging betreft echter het opnemen van de te maken kosten van € 1,096 mln. voor het realiseren van de opbrengsten uit invorderkosten.

Daar staat een te verwachten opbrengst uit invorderkosten tegenover van € 3,8 miljoen. Dit laatste bedrag is te verdelen in al aan belastingschuldigen in rekening gebrachte aanmanings- en dwangbevelkosten en kosten die nog in rekening gebracht moeten worden. De belastinginkomsten die samenhangen met deze invorder activiteiten hebben een gezamenlijke waarde van ongeveer € 8,8 miljoen. De oorzaak van het moeten doen van deze aanpassing ligt in het recent verleden. In het boekjaar 2012 heeft GBLT het belasting pakket Key2GH in gebruik genomen. In dat jaar hebben er als gevolg van de conversie naar dit nieuwe belastingpakket in 2012 niet of nauwelijks invorderacties plaatsgevonden. Omdat binnen de begroting van GBLT de opbrengsten uit invorderkosten een substantieel deel van de exploitatiebegroting uitmaakt ontstond hierop een groot tekort van enkele miljoenen. In overleg met de accountant is toen besloten deze nog te realiseren opbrengsten in de jaarrekening te verwerken. Ook zijn de nog niet uitgegeven inhuurkosten van de afdeling Invordering toen verwerkt in de jaarrekening. Dit had eigenlijk de totale te verwachte uitvoeringskosten moeten zijn. Bij de jaarrekening 2013 is een gelijke systematiek gehanteerd, ook toen zijn de te verwachte uitvoeringskosten niet verwerkt. In 2014 is in eerste instantie dezelfde systematiek gehanteerd waardoor de te verwachte uitvoeringskosten in eerste instantie niet verwerkt waren. De bijdragen die door de deelnemers van GBLT worden geleverd als gevolg van dit resultaat zullen geheel aangewend worden voor hetgeen ze veroorzaakt heeft. Het gevolg hiervan moet zijn dat niet alleen de genoemde opbrengsten zoveel mogelijk worden gerealiseerd maar ook dat het debiteurensaldo van de belastingen aanzienlijk daalt naar een normaal niveau. Vervolgens zal GBLT met de accountant in overleg gaan of teruggekeerd kan worden naar de gehanteerde systematiek van voor 2012.

In het verslagjaar heeft een aantal ontwikkelingen invloed gehad op de bedrijfsvoering van GBLT. De belangrijkste daarvan zijn hieronder kort beschreven.

Met ingang van 2014 voert de Gemeenschappelijke regeling de naam GBLT.

Medio december 2014 heeft de verhuizing van de twee afzonderlijke locaties in Zwolle en Harderwijk naar de centrale locatie aan het Lübeckplein te Zwolle plaatsgevonden.

Met het in gebruik nemen van de nieuwe locatie wordt ook een nieuw werkconcept ingevoerd ("het nieuwe werken").

Vanaf begin 2014 is het grootste deel van het systeem- en netwerkbeheer uitbesteed en werkt GBLT in de 'cloud', waardoor de kwetsbaarheid op ICT gebied wordt gereduceerd.

In 2014 zijn de effecten van de gewijzigde wetgeving inzake de No Cure, No Pay vergoedingen zichtbaar geworden. Dit heeft geleid tot een aanpassing van de bijdrage van de Gemeentelijke deelnemers van GBLT.

In het verslagjaar is de dienstverlening aan de belastingbetaler sterk verbeterd. Dit blijkt onder meer uit een hoger bereikbaarheidspercentage ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid van het klantcontactcentrum (KCC).

Tot slot kan vermeld worden dat de aanslagoplegging dit jaar, daar waar mogelijk, gecombineerd heeft plaatsgevonden. De belastingbetaler ontving daardoor nog maar één biljet voor de waterschapsbelastingen en in het geval van deelnemende gemeenten nog maar één biljet voor waterschaps- en gemeente belastingen.

Zwolle, 11 maart 2015

Namens het dagelijks bestuur,
De waarnemend directeur,

De voorzitter,

J. H. Lepage

T.J. Boersma

Kerngegevens

Deelnemende waterschappen	Groot Salland Reest en Wieden Rijn en IJssel Vallei en Veluwe Vechtstromen Zuiderzeeland
Deelnemende gemeenten	Dronten Leusden Nijkerk Zwolle
Provincies	Drenthe Flevoland Gelderland Overijssel Utrecht
Grootte van het verzorgingsgebied	1,175 mln. hectare
Aantal gemeenten in het verzorgingsgebied	93
Aantal inwoners in het verzorgingsgebied	3,5 mln.
Aantal verzonden aanslagbiljetten	2 mln.
Aantal aanslagregels	5,6 mln.
Aantal verzonden aanmaningen	221.000
Aantal verzonden dwangbevelen	107.250
Totaal opgelegd aanslagbedrag	€ 580 mln.
Totaal aantal formatieplaatsen	156,36

Leeswijzer

Het jaarverslag bestaat uit een drietal hoofdstukken en een vaststellingsbesluit.

1. Jaarverslag 2014

Het jaarverslag geeft een toelichting op de voortgang van de plannen die in de begroting 2014 werden gepresenteerd. In het jaarverslag is een aantal (verplichte) paragrafen opgenomen.

2. Jaarrekening 2014

De jaarrekening behandelt de financiële verantwoording van het in 2014 door GBLT gevoerde beleid.

3. Controleverklaring

In het laatste hoofdstuk is de controleverklaring van de accountant opgenomen met daarin het oordeel dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van de financiële positie per 31 december 2014 en de baten en lasten over 2014.

In de controleverklaring geeft de accountant eveneens een oordeel over de financiële rechtmatigheid van GBLT.

Vaststellingsbesluit

Hierin is de datum van behandeling/vaststelling van het jaarverslag 2014 door het algemeen bestuur van GBLT opgenomen.

Hoofdstuk 1 – Programma's

Programma 1 – Heffing en inning van belastingen

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

- Waarderen
- Heffing, inclusief het gegevensbeheer
- Inning

Waarderen

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

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

Heffing, inclusief het gegevensbeheer

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

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

Inning

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

De volgende werkzaamheden vallen hieronder:

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

Hoofdstuk 2 – De paragrafen

Naast het programma “heffing en invordering van belastingen” en de jaarrekening bestaat het jaarverslag uit een aantal verplichte paragrafen.

Via de paragrafen kan het algemeen bestuur in de begroting uitgangspunten vaststellen ten aanzien van beheersmatige aspecten. Het gaat daarbij dan vooral om de beleidslijnen van het beheersproces waarbij sprake kan zijn van een grote financiële impact, een grote politieke betekenis of een aanzienlijk belang voor de realisatie van het programma.

Doel van de paragrafen in de jaarverslaggeving is het bestuur een instrument te geven om de beleidskaders die in de begroting werden vastgesteld te kunnen controleren.

Thema's van de paragrafen:

De volgende paragrafen moeten volgens de artikelen 4.30 van het Waterschapsbesluit verplicht in het jaarverslag worden opgenomen, tenzij het desbetreffende aspect bij de organisatie niet aan de orde is. De paragrafen 2 (uitgangspunten en normen) en 4 (kostentoerekening) zijn bij het opstellen van het jaarverslag niet aan de orde en worden dus niet opgenomen in het verslag.

1. Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar
3. Incidentele baten en lasten
5. Onttrekkingen aan overige bestemmingsreserves en voorzieningen
6. Waterschapsbelastingen
7. Weerstandsvermogen
8. Financiering
9. Verbonden partijen
10. Bedrijfsvoering
11. EMU saldo
12. Topinkomens

Paragraaf 1 – Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar

Het begrotingsjaar 2014 was ten opzichte van 2013 anders doordat 2 deelnemers fuseerden tot 1 deelnemer (Waterschap Vechtstromen) en GBLT de belastingtaken voor de Gemeente Zwolle is gaan uitvoeren. Daarnaast heeft medio december 2014 de verhuizing van de twee afzonderlijke locaties in Zwolle en Harderwijk naar de centrale locatie aan het Lübeckplein te Zwolle plaatsgevonden.

Paragraaf 3 – Incidentele baten en lasten

Deze paragraaf bevat een overzicht van de baten en lasten die als eenmalig ten opzichte van voorgaande en komende begrotingsjaren moeten worden beschouwd. Rapportage vindt plaats indien deze baten en of lasten een bedrag van € 100.000 te boven gaan.

Het overzicht kan de gebruiker(s) van het jaarverslag behulpzaam zijn bij het bepalen hoe het formele financiële evenwicht zich verhoudt tot het materiële evenwicht.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	V/N	Last zijde	Bat zijde	Resultaat
Programma 1				
1.3 afschrijvingen van activa	V	228		
1.4 afschrijving van boekverliezen	N	-197		
2.1 salarissen huidig personeel en bestuurders	V	403		
2.4 overige personeelslasten	V	230		
2.5 personeel van derden	N	-753		
3.10 overige diensten van derden	N	-1.096		
3.6 diensten voor derden	V		367	
Totaal programmarekening		22.472	21.690	-782
Totaal incidenteel		-1.185	367	-818
Regulier resultaat programmarekening		21.287	22.057	770

In het negatieve exploitatieresultaat van € 782 zitten incidentele voor- en nadelen voor (per saldo) een bedrag van € 818.000 nadeel.

Zonder deze incidentele voor- en nadelen zou het resultaat positief zijn geweest en € 770.000 hebben bedragen.

Paragraaf 5 – Onttrekkingen aan bestemmingsreserves en voorzieningen

Er zijn een tweetal reserves gevormd. De toevoegingen en de onttrekkingen daaraan hebben als volgt plaatsgevonden.

Het verloop van de bestemmingsreserve GBLT Next wordt onderstaand toegelicht:

Verloop Bestemmingsreserve GBLT NEXT	bedragen in € x 1.000
Stand per 31 december 2013	
saldo bestemmingsreserve aan het eind van het vorige begrotingsjaar	294
Mutaties 2014	
interne vermeerderingen	0
interne verminderingen	-144
Aanwending uitgaven 2014 in lijn met bestemming	-150
Stand per 31 december 2014	
saldo bestemmingsreserve GBLT NEXT aan het einde van het begrotingsjaar	0

De bestemmingsreserve GBLT NEXT bedraagt aan het einde van het boekjaar '0'. Het doorlopen traject in het kader van 'Houding en gedrag' is bijna afgerond. De laatste activiteiten in het kader van dit traject worden in 2015 gehouden. De kosten hiervoor worden gedekt vanuit de exploitatiebegroting van 2015. Voorgesteld wordt daarom deze bestemmingsreserve op te heffen.

Naast deze reserve is er naar aanleiding van het besluit van het algemeen bestuur bij de vaststelling van de begroting van 10 juli 2013 ook een Reorganisatiereserve 2014-2016 gevormd. In de volgende tabel het verloop van deze reserve.

Verloop Reorganisatiereserve 2014-2016	bedragen in € x 1.000
Stand per 31 december 2013 saldo bestemmingsreserve aan het eind van het vorige begrotingsjaar	0
Mutaties 2014	
interne vermeerderingen	615
interne verminderingen	-236
voorstel voor de onttrekking via de resultaatbestemming	
Stand per 31 december 2014 saldo bestemmingsreserve aan het einde van het begrotingsjaar	379

De onttrekkingen aan deze reserve betreffen kosten van medewerker-trajecten van "werk naar werk" begeleiding, salarissen van medewerkers die bij andere werkgevers werkzaam zijn in het kader van vertrekregeling, studie en opleidingskosten en tot slotte een vertrekpremie van een medewerker die uit vaste dienst is getreden.

Paragraaf 6 – Waterschaps- en gemeentebelastingen

Onder deze post wordt de door GBLT gerealiseerde opbrengst aan in rekening gebrachte invorderkosten verantwoord. Het invorderbeleid is er op gericht de opgelegde aanslagen zo snel mogelijk te innen en daar waar nodig de betalingsmoraal van belastingplichtigen te verbeteren.

Paragraaf 7 – Weerstandsvermogen

GBLT beschikt in principe niet over vermogen. Dientengevolge beschikt zij ook niet over een weerstandsvermogen. Dit impliceert dat risico's welke niet in de begroting zijn opgenomen, en niet gedragen kunnen worden vanuit de post onvoorzien, gedragen moeten worden door de deelnemers van de gemeenschappelijke regeling. Zie daarvoor de risicoparagraaf op bladzijde 10. Wel wordt een bestemmingsreserve opgebouwd die bedoeld is om eventuele frictiekosten die ontstaan vanuit de formatiereductie in verband met de besparingsdoelstelling, te dekken.

Paragraaf 8 – Financiering

GBLT is een gemeenschappelijke regeling van 6 waterschappen en 4 gemeenten. De organisatie voegt zich naar de diverse financiële bepalingen zoals deze zijn neergelegd in onder meer het Waterschapsbesluit en de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen (tezamen ook wel BBVW genoemd).

Bij het, eventueel, aantrekken van vreemd vermogen houdt GBLT zich aan de financieringsvoorschriften zoals die zijn vastgesteld in de Wet financiering decentrale overheden (wet Fido).

De wet Fido heeft als doel het bevorderen van een solide financiering en kredietwaardigheid van de decentrale overheden.

Daarvoor staan twee instrumenten ter beschikking:

- de kasgeldlimiet ten behoeve van de beperking van het renterisico in geval van financiering met kort geld (< 1 jaar);
- de renterisiconorm ten behoeve van de beperking van het renterisico in geval van financiering met lang geld (> 1 jaar).

Kasgeldlimiet

De kasgeldlimiet geeft de grens aan tot welk bedrag lagere overheden hun activiteiten met kort geld mogen financieren. Voor gemeenschappelijke regelingen is de limiet bepaald op 8,2% van het begrotingstotaal bij aanvang van het jaar.

Voor GBLT betekent dit, dat in 2014 de kasgeldlimiet € 1.741.844 (8,2% van € 21.242 mln.) bedraagt. GBLT had de juridische mogelijkheid dit bedrag te lenen in een zogenaamde "kortgeld constructie". Van die mogelijkheid is geen gebruik gemaakt.

Renterisiconorm

Uitgangspunt voor het invoeren van de renterisiconorm is het streven naar een spreiding van de looptijden van langlopende leningen met als doel een beperking van renterisico's. Het bedrag aan aflossingen en het bedrag van de lening, dat in aanmerking komt voor renteherziening mag in het betreffende jaar de renterisiconorm niet overschrijden.

Voor gemeenschappelijke regelingen is de renterisiconorm bepaald op 20% van het begrotingstotaal per 1 januari van het begrotingsjaar met een minimum van € 2.500.000.

Voor 2014 betekent dit dat de renterisiconorm voor GBLT € 4.248.400 bedraagt.

Een van de rechtsvoorgangers van GBLT (Lococensus) heeft in 2007 een aflossingsvrije lening afgesloten waarover 4,29% rente wordt betaald. Deze lening loopt af op 22 januari 2017. De lening is afgesloten bij de Nederlandse Waterschapsbank NV.

Aangezien GBLT geen andere leningen heeft, die in 2014 in aanmerking kwamen voor renteherziening, wordt voldaan aan de renterisiconorm.

Liquiditeitspositie

De door de deelnemers te betalen bijdragen worden maandelijks verrekend met de ten behoeve van de deelnemers ontvangen belastinggelden.

Risicobeheer

GBLT trekt alleen geld aan voor de uitvoeringstaak. Dit betekent dat alleen geld wordt aangetrokken voor activiteiten die door het bestuur zijn goedgekeurd.

Er vindt geen uitzetting van gelden plaats en er wordt geen gebruik gemaakt van financiële instrumenten zoals, derivaten, opties en dergelijke. Het risicobeleid is erop gericht toekomstige risico's inzichtelijk te maken, te beheersen, te verminderen of te spreiden.

Voor wat betreft de externe toetsing van renterisico's geldt dat het GBLT zal voldoen aan de wettelijke kasgeldlimiet en renterisiconorm. Wordt hiervan afgeweken dan zal dit met redenen onderbouwd worden gerapporteerd aan bestuur.

Risicoparagraaf

GBLT loopt bij het uitoefenen 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.

Hierbij valt te denken aan claims van derden, rechtsgedingen en onzekerheden in investeringen.

Het doel van de risicoparagraaf is een overzicht te geven van de voorzienbare risico's waarvoor geen voorzieningen zijn gevormd of die tot een afwaardering van de activa hebben geleid en die van materiële betekenis kunnen zijn in relatie tot het balanstotaal of de financiële positie.

Als risico voor de deelnemers vallen de volgende omstandigheden te benoemen.

- Hoewel het aantal bezwaren tegen WOZ-beschikkingen ten opzichte van vorig jaar is gedaald, lopen de kosten en het risico op kosten voor vergoedingen aan de zgn. no-cure-no-pay-bureaus op. Deze bureaus ontlenen bureaus hun bestaansrecht aan de proceskostenvergoeding die moet worden betaald in bezwaar en beroepsprocedures. In de begroting 2014 werd met deze kosten geen rekening gehouden. In 2014 werd voor € 366.731 aan dergelijke vergoedingen uitgekeerd.
- Daarnaast loopt GBLT, op grond van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen, een beperkt risico bij het niet binnen de wettelijke termijnen nemen van een besluit op bezwaar. Indien door een belastingplichtige met succes een beroep op deze wet wordt gedaan kan de maximale te verbeuren dwangsom per geval oplopen tot een bedrag van € 1.260. In 2014 is 5 maal een beroep gedaan op deze regeling wat uiteindelijk tot een last heeft geleid van € 4.020.

Paragraaf 9 – Verbonden partijen

Het GBLT kent geen verbonden partijen zoals bedoeld in het Waterschapsbesluit en de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen (RBVW).

Een verbonden partij is een privaot- dan wel publiekrechtelijke organisatie waarin de organisatie het GBLT een bestuurlijk en een financieel belang heeft.

Voor het GBLT zijn de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling geen verbonden partij, andersom is dat wel het geval.

Paragraaf 10 - Bedrijfsvoering

In deze paragraaf worden relevante ontwikkelingen in de bedrijfsvoering beschreven.

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

De missie, de visie en strategie zijn in de begroting vastgelegd en door het algemeen bestuur op 28 mei 2014 geherformuleerd voor de jaren 2016 – 2020.

INK als sturingsinstrument

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

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

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

In 2013 heeft een zogenaamde positiebepaling plaatsgevonden.

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

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

GBLT NeXt

In 2012 is het GBLT Veranderplan vastgesteld, waarin vele verbeter- en actiepunten zijn genoemd vanuit de transitie “GBLT NeXt”.

Op diverse plaatsen in dit jaarverslag wordt de status van onderdelen uit dit plan beschreven. Het plan loopt door tot in 2015.

In het komende jaar zal een evaluatierapport worden opgemaakt van de totaalresultaten van het GBLT NeXt programma en het Veranderplan. Op deze plek zal worden ingegaan op personele zaken namelijk de Academie en het “houding en gedrag-traject”.

Per einde 2014 is een concept plan van aanpak voor de Academie gereed. In het plan wordt de doelstelling van de Academie beschreven, de positionering in de organisatie, een visie op leren voor GBLT en een uitvoeringsplan om te komen tot een integraal geheel van opleiden, inclusief de uitvoering daarvan, gekoppeld aan de strategische doelstellingen van GBLT. Daarnaast is een complete eerste lesmodule gemaakt – met inzet van eigen medewerkers, onder deskundige onderwijskundige begeleiding - ten behoeve van het KCC, bestaande uit lesmateriaal, een training, extra uitleg en het uitvoeren op de werkplek van praktijkcases. Tenslotte wordt een toets afgenomen. De module is door medewerkers gevolgd en de toets is uitgevoerd. Medewerkers zijn enthousiast over de module. In 2015 zal de Academie verder vorm krijgen.

Het traject omtrent houding en gedrag heeft bestaan uit meerdere sessies per team onder leiding van de eigen coördinator en externe deskundigen. Hierbij is aandacht besteed aan vragen als: hoe geef en ontvang ik feedback, hoe kan ik hulp vragen en aanbieden, wat is mijn motivatie voor het werk, welke bijdrage kan ik leveren aan het team, wat zijn onze teamdoelen etc. Het resultaat van de sessies is duidelijk voelbaar in de organisatie. Medewerkers krijgen en nemen meer verantwoordelijkheid, vele zaken worden bespreekbaar gemaakt en de motivatie binnen teams is vergoot.

Slim werken 2.15

Onderdeel van het *Slim werken 2.15* is de nieuwe huisvesting. Dit onderwerp wordt onder een apart kopje besproken.

De overige deelprojecten van dit project worden hier besproken.

Resultaatsturing

In combinatie met het traject houding en gedrag zijn leidinggevend in gesprek gegaan met hun medewerkers over de te behalen resultaten, (team-) en individuele doelen en productiesnelheden. Dit heeft erin geresulteerd dat voor 2015 samen met medewerkers team- en afdelingsdoelen zijn bepaald en prestatie-indicatoren zijn benoemd. Daarnaast is, met behulp van externe deskundigen, per werkproces in kaart gebracht hoe de normtijd per processtap is. Hieruit volgt op individueel niveau inzicht in de hoeveelheid productie die geleverd kan worden. Per team is inzichtelijk gemaakt wat dat voor 2015 betekent voor inzet en capaciteit van medewerkers. De uitkomsten worden niet gebruikt om "af te rekenen", maar om in gesprek te gaan over verschillen en zowel individueel als per team te kunnen ontwikkelen en verbeteren. Op deze manier versterken dit project, de Academie en het traject houding en gedrag elkaar zeer.

Inzicht in output en resultaten is door de bouw van diverse rapportages deels mogelijk. Deels dient dit in 2015 verder te worden ontwikkeld.

Digitalisering

Met de intrek in het nieuwe pand heeft de digitalisering een "boost" doorgemaakt. Het documentmanagementsysteem (DMS) is verder geïmplementeerd en in gebruik. Op de nieuwe werkplekken wordt (bijna) zonder papier gewerkt, het proces van binnenkomende en uitgaande post was al grotendeels gedigitaliseerd. Met de komst van een nieuwe "drukker" (multi channel communicatie) is het proces van uitgaande post ook volledig digitaal.

Plaats- en tijdonafhankelijk werken

Met de mogelijkheden die de digitalisering en de rapportages bieden en de kernwaarden van GBLT (onder andere betrokken en betrouwbaar) kunnen medewerkers onder voorwaarden werken op de plaats en op het tijdstip waarop zij dat zelf verkiezen. De praktijk wijst tot nu toe uit dat veel medewerkers kiezen voor het op vaste tijden werken op kantoor, maar het als positief ervaren dat zij de vrijheid hebben, in sommige gevallen ook elders (thuis) te kunnen werken.

Ziekteverzuim

Gedurende het verslagjaar kampte de organisatie met 11 gevallen van, veelal niet werk gerelateerd, langdurig ziekteverzuim. Het gaat hierbij om medewerkers die langer dan vier maanden ziek zijn (geweest).

Hierdoor komt het ziekteverzuim over 2014 uit op 6,53%.

Wanneer dit langdurig verzuim niet wordt meegerekend komt het ziekteverzuim uit op 3,3%.

Kosten deelnemers

De uitdaging voor GBLT bestaat uit het realiseren van maximale opbrengsten tegen zo laag mogelijke kosten. In 2014 heeft GBLT gemerkt dat na jaren van het realiseren van besparingen het einde van bezuinigingsmogelijkheden zichtbaar is.

De kosten voor de deelnemers worden uitgedrukt in kosten per aanslagregel. Hiermee worden de kosten gekoppeld aan een productieve indicatie. Daarnaast worden de kosten in vergelijking met de belastingopbrengst uitgedrukt. Dit zijn de zogenaamde perceptiekosten.

Ook hier vindt koppeling aan output plaats.

In de begroting 2014 zijn prestatie-indicatoren opgenomen ten aanzien van de hiervoor genoemde elementen.

De kosten per aanslagregel dienen, ten opzichte van de deelnemersbijdrage, lager te zijn dan € 3,76 terwijl de perceptiekosten minder moeten zijn dan 5% van de belastingopbrengst.

Voor de deelnemende waterschappen geldt dat wordt voldaan aan beide prestatie-indicatoren. Voor de gemeenten echter niet. Dit is het gevolg van het meerekenen van de WOZ taxatiekosten in de deelnemersbijdrage.

In de tabel op de volgende bladzijde worden de perceptiekosten per deelnemer aangegeven. De tabel vermeldt de gemeentelijke bijdragen exclusief de separaat in rekening te brengen NCNP kosten.

Waterschap	Aandeel in euro's	Net to belasting-opbrengst	Percentage perceptie-kosten	Aantal aanslagregels	Kosten per aanslagregel in euro's
Groot Salland	1.424.350	64.480.697	2,21%	561.112	2,54
Reest en Wieden	984.638	47.244.606	2,08%	353.495	2,79
Rijn en IJssel	2.551.951	77.045.121	3,31%	965.321	2,64
Vallei en Veluwe	4.676.660	124.904.242	3,74%	1.538.547	3,04
Vechtstromen	3.201.824	109.130.221	2,93%	1.221.325	2,62
Zuiderzeeland	1.702.062	70.594.839	2,41%	530.726	3,21
Totalen	14.541.485	493.399.726	2,95%	5.170.526	2,81

Gemeente	Aandeel in euro's	Net to belasting-opbrengst	Percentage perceptie-kosten	Aantal aanslagregels	Kosten per aanslagregel in euro's
Dronten	589.735	16.594.035	3,55%	82.875	7,12
Leusden	434.480	9.784.700	4,44%	57.990	7,49
Nijkerk	665.337	13.568.366	4,90%	126.287	5,27
Zwolle	1.613.187	54.342.564	2,97%	248.573	6,49
Totalen	3.302.739	94.289.665	3,50%	515.725	6,40

De onderlinge verschillen in kosten per aanslagregel zijn het gevolg van toepassing van de diverse elementen in de verdeelsleutel en verschillen in aantallen aanslagregels in relatie met de bijdrage. De indicator "kosten per aanslag" zoals deze in het verleden werd gehanteerd heeft aan waarde verloren omdat, met ingang van 2014 waar mogelijk zoveel mogelijk belastingsoorten worden gecombineerd op één aanslagbiljet. Door de kosten per aanslagregel weer te geven ontstaat een betere indicator.

Huisvesting

Vanaf 2015, feitelijk 1 december 2014, is GBLT gevestigd aan het Lübeckplein nr. 2 in Zwolle. De verhuizing en de daarvoor noodzakelijke aanpassingen (verbouwing en inrichting) van de twee door GBLT gehuurde verdiepingen zijn succesvol uitgevoerd. Het bestuur van GBLT heeft voor de gehele verhuisproject een budget beschikbaar gesteld van € 2,2 mln. Hiervan moesten de verbouwings- en inrichtingskosten, de aanschaf van ICT middelen, de bouwbegeleiding, de inzet van de binnenhuisarchitect, de directievoering van het bouwproject en diverse andere zaken voldaan worden. Gedurende het project is strak op de uitgaven gestuurd. Wanneer er om welke reden dan ook op een onderdeel meer kosten gemaakt moeten worden werd op een ander post een besparing gerealiseerd. Hierdoor kan het 'verhuisproject' worden afgesloten met een '0' resultaat. Hierbij is nog wel een stelpost van € 40.000 opgenomen ten behoeve van de interne bewegwijzering op de begane grond en de eerste verdieping van het pand en de "gevelsigning" die begin 2015 wordt aangebracht en een kleine stelpost voor mogelijke nazorgkosten.

Met de nieuwe huisvesting is een nieuw werkplekconcept in gebruik genomen, waarbij geen enkele medewerker (ook directieleden niet) een eigen vaste werkplek heeft. Na een jaar voorbereiding met onder andere een klankbordgroep en het betrekken en informeren van medewerkers over alle aspecten van het *Slimmer werken 2.15* kunnen wij concluderen dat de overgang buitengewoon soepel is verlopen. Medewerkers zijn content met de nieuwe huisvesting en hebben zich uitermate snel gevoegd naar de nieuwe werkwijze en de basisafspraken die wij daarover met elkaar hebben gemaakt. Het effect van het nieuwe concept is direct al zichtbaar: medewerkers ontmoeten elkaar sneller, gaan eerder met elkaar in gesprek en weten elkaar zodoende sneller te vinden voor samenwerking. De sociale cohesie wordt bovendien zichtbaar bevorderd.

Nieuwe naam

Het algemeen bestuur heeft in het najaar van 2012 besloten om de naam "GBLT" als nieuwe naam bij de burger te introduceren.

In 2013 is, in samenspraak met de waterschappelijke en gemeentelijke deelnemers, een plan van aanpak opgesteld waarin is bepaald op welke wijze de nieuwe naam per 1-1-2014 zou worden geïntroduceerd. Vanaf die datum is dit tevens de formele naam en verdwijnen de oude namen Lococensus en Tricijn geheel.

ICT

Binnen GBLT neemt ICT een steeds grotere rol in. De organisatie is daar in sterke mate van afhankelijk. Vanaf begin 2014 is het grootste deel van het systeem- en netwerkbeheer uitbesteed. Hierdoor werd het mogelijk 1 formatieplaats te laten vervallen. De toename van het aantal applicaties, de grotere complexiteit van die applicaties leidt tot een toename van de vraag gedegen kennis van processen en applicaties. Daarom is in de afgelopen periode veel aandacht worden besteed aan trainingen van applicatie- en procesbeheerders. Daarnaast is het team verstrekt met een ervaren applicatiebeheerder.

Begin 2015 zal een extern onderzoek duidelijk moeten maken of de huidige bezetting van systeem- en applicatiebeheerders voldoet. Het gaat hierbij zowel om kwantitatieve- als kwalitatieve aspecten. Vooral als gevolg van de verhuizing is in de tweede helft van 2014 minder aandacht geweest voor beveiligings- en continuïteitsaspecten dan gewenst. Dit moet in 2015 alsnog gebeuren. De continuïteit en de bedrijfszekerheid zijn gewaarborgd en zullen verder versterkt worden.

Klantcontact

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

In februari is met het oog op aankomende grote aanslagruns een aantal nieuwe uitzendkrachten ingewerkt. Dit heeft gezorgd voor een aanvankelijk lagere prestatie van 79%; medewerkers die het nog moeten leren, hadden meer tijd nodig voor de gesprekken en moesten begeleid worden.

Om de efficiëntie en kwaliteiten van de gesprekken te verbeteren is in juli een training en coaching “on de job” gestart. De training is inmiddels volledig uitgevoerd. De overdracht van inhoudelijke kennis wordt dagelijks door specialisten van GBLT uitgevoerd. In december zijn extra cursussen via de GBLT Academie opgestart. Om de kwaliteit van de gesprekken te blijven waarborgen en verbeteren worden dagelijks naar gesprekken meegeluisterd. Naar aanleiding van de bevindingen wordt eventueel verdere actie genomen om de gesprekstechnieken te optimaliseren.

Onderstaande tabel geeft de door GBLT verzonden documenten weer, alsmede de naar aanleiding daarvan ontvangen en beantwoorde telefoontjes. Ook wordt de telefonische bereikbaarheid van GBLT weergegeven.

	2014	2013	2012
verzonden aanslagbiljetten	2.011.411	2.733.503	
verzonden overige documenten	507.818	520.557	
totaal verzonden documenten	2.519.229	3.254.060	
ontvangen telefoontjes	259.752	371.512	371.513
beantwoorde telefoontjes	232.683	245.043	193.064
percentage bereikbaarheid	90%	66%	52%

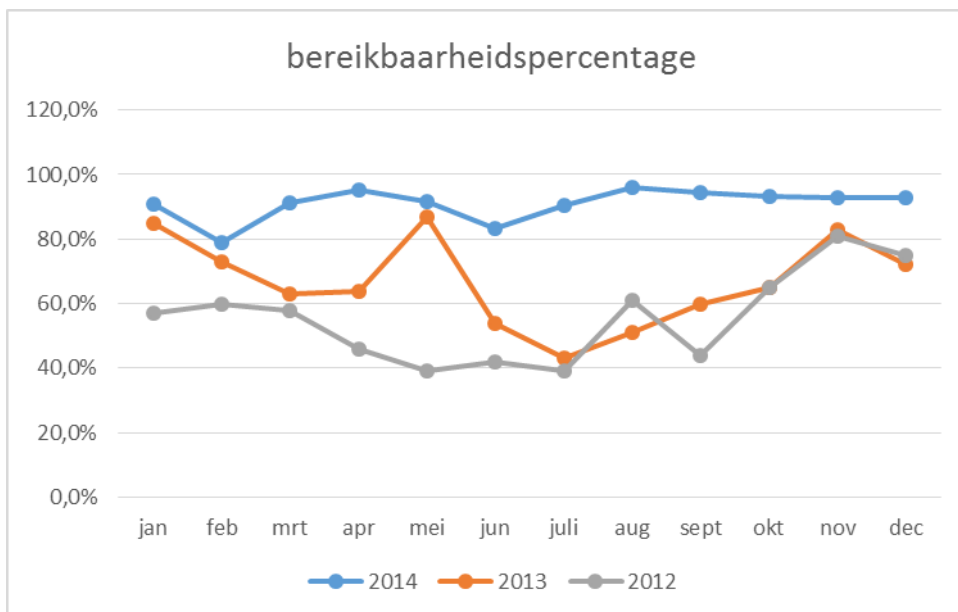
Het aantal ontvangen telefoontjes is respectievelijk 38% en 24% minder dan in 2012 en 2013. Dat betekent dat er in 2014 veel minder herhaalverkeer was en de kwaliteit van de verstuurd documenten beter was dan in de voorgaande jaren het geval was.

Het bereikbaarheidspercentage is aanzienlijk gestegen en is gemiddeld ruim 90%.

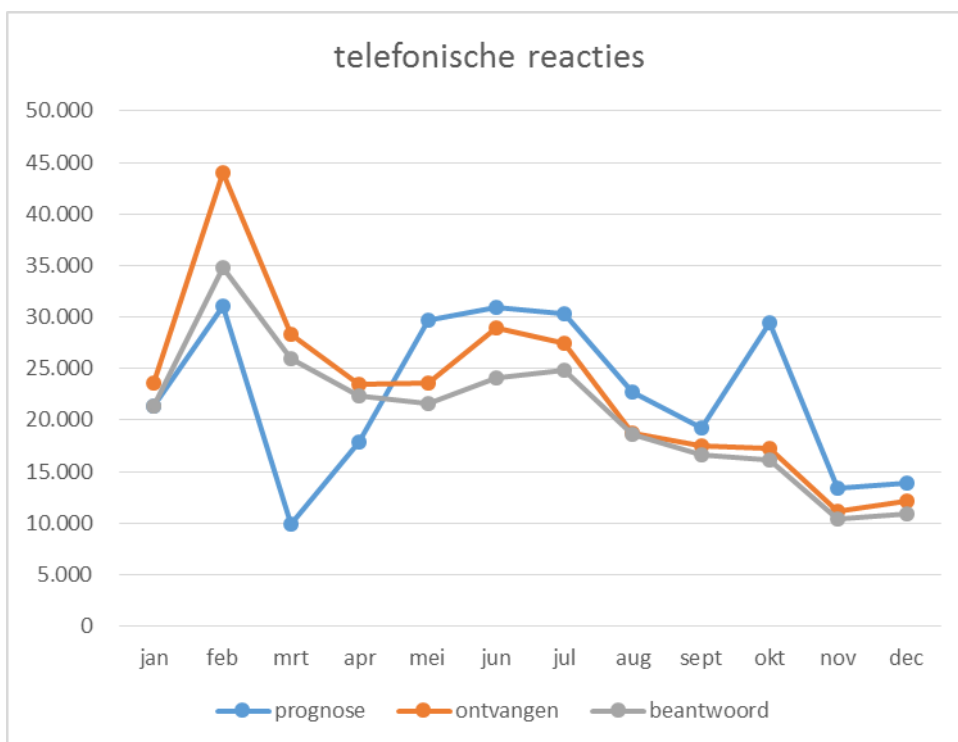
Het niet altijd halen van de gewenste 95% is het gevolg geweest van externe storingen in de techniek waardoor GBLT tijdelijk niet te bereiken viel, door onverwachte fouten in het belastingpakket onjuistheden in verstuurd documenten, onverwachte aantallen bellers op sommige dagen waardoor te weinig bezetting bleek te zijn ingepland en de verhuizing naar de nieuwe locatie.

Wekelijks worden de telefonische reacties en de kwaliteit van de verstuurd producties geanalyseerd en worden verbeterpunten uitgewerkt.

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



De volgende tabel geeft de prognose telefonische reacties in relatie tot de ontvangen en beantwoorde telefoontjes over hele 2014.



Naast de telefonische dienstverlening is ook overige dienstverlening aanzienlijk verbeterd. Bezwaarschriften tegen belastingaanslagen werden sneller behandeld dan in voorgaande jaren. De verzoeken om kwijtschelding zijn binnen wettelijk termijn afgehandeld.

In 2014 zijn er 116.500 poststukken binnengekomen (in 2013 kwamen 109.000 poststukken binnen). Uit de gemaakte analyse over de ontvangen stukken blijkt dat de binnen gekomen poststukken voornamelijk betrekking hebben op de aangiftebiljetten, kwijtscheldingsformulieren, faillissementen schuldsanering, terugkomende poststukken (adres onbekend), bezwaarschriften, verzoeken en overige correspondentie (algemene vragen).

Naar aanleiding van deze analyse zal GBLT de nodige actie ondernemen om de kwaliteit van de verstuurd stukken te verbeteren, tijdig af te handelen en de communicatie met de belastingplichtige te verbeteren.

De totale kosten voor extra inhuur ten behoeve van het KCC zijn € 728.000. Dat is ruim € 280.000 meer dan in dezelfde periode vorig jaar (2013 € 440.000).

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

Klachten

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de in 2014 ontvangen en verwerkte klachten.

	ongegrond	gegrond				totaal per deelnemer
		bejegening	communicatie	kwijschelding	overig	
waterschap						
Groot Salland	13	5	7	2	7	34
Reest en Wieden	6	2	5	1	8	22
Vechtstromen	62	4	10	8	17	101
Rijn en IJssel	23	4	7	4	9	47
Vallei en Veluwe	47	4	17	5	29	102
Zuiderzeeland	36	4	7	7	11	65
gemeente						
Dronten	4	0	0	2	4	10
Leusden	4	0	2	0	7	13
Nijkerk	0	4	0	0	4	8
Zwolle	3	0	1	1	2	7
totaal	198	27	56	30	98	409

Van de ontvangen klachten werden er 198 ongegrond verklaard. Daarvan hadden er 145 betrekking op afgewezen beroepschriften kwijschelding.

De overige 211 verwerkte klachten werden gegrond verklaard. Bij deze klachten zijn communicatie, onheuse bejegening en kwijschelding de belangrijkste onderwerpen. Bij communicatie gaat het bijvoorbeeld om de brieven die gestuurd worden, die als onduidelijk of onpersoonlijk ervaren worden of onjuist zijn. Binnen de categorie 'overig' is onjuiste bezwaarafhandeling de meest voorkomende reden. Dit heeft voornamelijk te maken met de termijn van afhandeling of de beperkte mogelijkheid om bezwaar te maken binnen "Mijn loket".

Bij bejegeningklachten gaat het om de wijze waarop mensen telefonisch te woord zijn gestaan en de wijze van benadering door de hondencontroleurs.

Om verbetering te bewerkstelligen zijn de klachten teruggekoppeld aan de betrokken medewerker(s), dan wel afdelingen.

Basisregistraties

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

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

Randvoorwaarden daarvoor zijn:

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

Recentelijk is ons bekend geworden, dat de gemeente Amersfoort (koploper Centric) per eind december nog niet was aangesloten op de LV WOZ. Wat hiervan de gevolgen zullen zijn in de verdere plannen van Centric is nog niet bekend. De Waarderingskamer heeft laten weten dat de laatste gemeente op de LV WOZ moet zijn aangesloten in 2016.

Invorderopbrengsten

In de begroting 2014 is een bedrag van ongeveer € 4,18 mln. aan opbrengsten begroot. Op 31 december 2014 is hiervan ruim € 1,9 mln. daadwerkelijk gerealiseerd.

Ten opzichte van de begroting blijven de ontvangsten voor 2013 en 2014 achter terwijl de begrote aantallen verzonden invorderdocumenten wel zijn gerealiseerd. Op basis van de ouderdomsanalyse is een inschatting gemaakt welk percentage van de kosten debiteuren in 2015 en later nog geïnd worden. Dit is een bedrag van € 2,656 mln

In 2014 is in totaal voor circa € 367.000 aan opgelegde invorderkosten op oninbaar gezet.

Voor het heffingsjaar 2014 zijn circa 174.500 aanmaningen verzonden ten opzichte van de 150.000 aanmaningen die werden begroot. Volgens de begroting moeten nog ongeveer 9.000 dwangbevelen worden betekend. De verwachting is dat dit aantal wordt gerealiseerd, nadat de vervaldatum voor het betalen van de aanslag voor circa 75.000 aanslagen die met dagtekening 31 december 2014 zijn verzonden, is verstreken.

Het totaal aan nog te realiseren invorderingsdocumenten wordt in onderstaande tabel weergegeven.

	t/m belastingjaar 2013	belastingjaar 2014	Totaal
Aantal nog te realiseren documenten			
Aanmaningen	1.600	12.700	14.300
Dwangbevelen	600	10.100	10.700
Hernieuwde bevelen	24.300	37.500	61.800

De raming aan opbrengsten voor nog te realiseren invorderopbrengsten bedraagt € 1,155 mln. De te maken kosten zijn begroot op € 1,096 mln.

Hieraan is een belastingbedrag gekoppeld van ongeveer € 8,8 mln. aan openstaande debiteuren. In onderstaande tabel worden de nog te realiseren invorderopbrengsten en de te maken kosten weergegeven.

<i>bedragen in € x1.000</i>	t/m belastingjaar 2013	belastingjaar 2014	Totaal
verwachte opbrengst openstaande debiteuren	1.028	1.628	2.656
opbrengst nog te realiseren documenten	319	836	1.155
Totaal nog te realiseren opbrengsten			3.811
kosten te realiseren documenten:	drukwerk en porti		8
	uitbesteden dwanginvordering		1.088
	Totaal kosten		1.096

Volledigheid en juistheid bestanden en belastingopbrengsten

In het rapport "Aantoonbaar, volledig en juist" is beschreven welke controles GBLT uitvoert om de volledigheid en juistheid van de bestanden te borgen. Het rapport is afgestemd met de contactpersonen van de waterschappen en afgesproken is dat de beschreven controles uiterlijk in 2015 zijn geïmplementeerd.

In de 3^e voortgangsrapportage 2014 zijn van 2 controles de resultaten gerapporteerd. In januari 2015 zal worden aangegeven wanneer resultaten van de overige controles kunnen worden verwacht.

In december 2014 is het rapport toegezonden aan de contactpersonen bij de gemeenten. In maart 2015 wordt het rapport met hen besproken en zullen afspraken worden gemaakt inzake de fasering van de op te leveren controles.

WOZ bezwarenafhandeling

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

In 2013 kwamen voor de toen drie deelnemende gemeenten 1.502 (tegen 2.106 objecten) bezwaren binnen. Eind 2014 is dit voor de vier deelnemende gemeenten 2.215 WOZ bezwaren (tegen 2.608 objecten).

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

	bezwaarde WOZ objecten 2013	bezwaarde WOZ objecten 2014
Dronten	576	322
Leusden	583	319
Nijkerk	947	418
Zwolle		1.549
Totaal	2.106	2.608

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

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

Voor de gemeente Zwolle zijn in 2014 extra kosten gemaakt ten bedrage van ongeveer € 35.000 om de hertaxatie van de WOZ objecten Zwolle in ORTAX (het waarderingspakket) verder te verfijnen.

De Waarderingskamer heeft normen gesteld voor het afhandelen van bezwaren tegen de vastgestelde WOZ waarde. Volgens deze normen moet per 31 december 100 % van deze bezwaren uitspraak zijn gedaan, tenzij er nog WOZ-beschikkingen zijn verzonden eind november en december. Deze bezwaren moeten binnen 6 weken worden afgehandeld. Dit laatste is niet het geval.

Er werd voor 2.608 objecten bezwaar ingediend.

Inmiddels zijn door GBLT 2.133 uitspraken op deze bezwaarschriften verzonden, waardoor GBLT niet aan de norm van de Waarderingskamer voldoet.

De Waarderingskamer heeft recentelijk op verzoek van de staatssecretaris een onderzoek hiertoe uitgevoerd. Zwolle en Leusden zijn bij dit onderzoek geselecteerd en de Waarderingskamer is inmiddels met betrekking tot Zwolle en Leusden geïnformeerd.

Alle belanghebbenden van wie het bezwaar niet op 31 december 2014 was afgedaan zijn per brief geïnformeerd. In de brief is aangegeven dat zij vóór 1 april 2015 een uitspraak ontvangen.

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

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

Inmiddels is het bedrag van de uit betaalde proceskosten in 2014 opgelopen tot ruim € 135.300. De verwachting is dat dit bedrag door nog uit te betalen proceskosten zal oplopen naar ruim € 366.000.

GBLT heeft geen invloed op de hoogte van de uit te betalen proceskostenvergoedingen.

Met de deelnemende gemeenten is deze problematiek inmiddels besproken.

Paragraaf 11 – EMU saldo

GBLT is niet gehouden is aan de EMU regels. De effecten van GBLT behoren tot uitdrukking te komen via de individuele bijdragen aan GBLT in de begrotingen en jaarrekeningen van de deelnemers.

Paragraaf 12 – Topinkomens

Op 1 januari 2013 is de wet Normering Topinkomens (WNT) in werking getreden. Nu deze wet in werking is getreden moet op basis van deze wet over topinkomens worden gerapporteerd.

De WNT geldt onder andere voor bestuurders van publieke instellingen.

In de WNT is onder meer geregeld dat:

- topfunctionarissen niet meer mogen verdienen dan het wettelijk maximum;
- het wettelijk maximum (voor 2014 is dit € 230.474) wordt jaarlijks vastgesteld in een ministeriele regeling;
- bij gemeenschappelijke regelingen zijn de algemeen bestuurders, als leden van het hoogst toezichthouden de orgaan, topfunctionarissen in de zin van de wet;
- de directeur van GBLT eveneens is een topfunctionaris zoals in de wet is bedoeld.

Voor de rapportage in het kader van de WNT verwijzen wij u naar hoofdstuk 4.2.3.

Hoofdstuk 3 – Belastingopbrengsten

Waterschapsbelastingen

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

In de tabel wordt ook een prognose van de realisatie aan het einde van het belastingjaar afgegeven.

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

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

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Realisatie belastingjaar 2013 volgens jaarcijfers 2013	Begroting 2014 conform voorstel GBLT	Realisatie belastingjaar 2014 tot en met 31-12-2014	Stand incl. nog op te leggen (eindstand)
zuiveringsheffing				
woonruimten	168.658	174.123	172.393	173.826
bedrijfsruimten	63.330	64.903	63.951	65.494
<i>totaal zuiveringsheffing</i>	231.988	239.026	236.344	239.319
watersysteemheffing				
verontreinigingsheffing woonruimten	598	631	574	638
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	366	460	871	967
ingezetenen	75.683	82.998	81.211	82.025
gebouwd	131.178	128.587	130.844	131.106
ongebouwd	34.612	37.785	37.369	37.986
ongebouwd natuurterreinen	1.225	1.366	1.348	1.351
<i>totaal watersysteemheffing</i>	243.662	251.827	252.217	254.074
<i>totale belastingopbrengst</i>	475.650	490.853	488.561	493.393

De realisatie per einde belastingjaar stijgt in geringe mate uit boven het door GBLT aan de deelnemers gedane begrotingsvoorstel.

De uiteindelijke totaalopbrengst voor de watersysteemheffing zal naar de huidige inzicht ruim € 254 mln. bedragen, wat 0,5% meer is dan werd begroot.

Dit is voor een groot deel het gevolg van een hogere opbrengst watersysteemheffing gebouwd. Ten tijde van het opstellen van de kerncijfers ten behoeve van de begrotingen 2014 van de waterschappen, werd op basis van een toenmalige WOZ analyse uitgegaan van een te negatieve ontwikkeling van de toekomstige WOZ waarden.

De verschillen tussen de kerncijfers en de uiteindelijke realisatie per waterschap zullen in de jaarrapportages aan hen worden verklaard.

Gemeentebelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 31 december 2014 gegenereerde opbrengsten voor de belastingjaren 2013 en 2014 voor de gemeentelijke deelnemers weergegeven.

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

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

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Realisatie belastingjaar 2013 volgens jaarcijfers 2013	Begroting 2014	Realisatie belastingjaar 2014 tot en met 31-12-2014	Stand incl. nog op te leggen (eindstand)	Verskil tussen eindstand en begroting	Eindstand in percentage t.o.v. begroting
omroerendzaakbelasting						
eigenaar woningen	12.644	26.973	27.113	27.120	147	100,5%
eigenaar niet woningen	5.558	17.386	16.908	17.463	77	100,4%
gebruikers niet woningen	3.635	11.612	11.556	11.760	148	101,3%
<i>totaal onroerendzaakbelasting</i>	21.837	55.971	55.577	56.342	371	100,7%
rioolheffing	6.642	13.208	13.198	13.347	139	101,1%
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	7.801	21.441	20.938	21.144	-297	98,6%
diftar	641	750	658	880	130	117,4%
hondenbelasting	668	691	689	691	0	100,0%
toeristenbelasting	685	1.261	682	1.260	-1	99,9%
forensenbelasting	165	194	142	194	0	100,0%
overige belastingen/opbrengsten	17	418	325	429	11	102,7%
<i>totaal overige belastingen</i>	16.619	37.963	36.632	37.946	-17	100,0%
<i>totale belastingopbrengst</i>	38.456	93.934	92.209	94.288	354	100,4%

De realisatie per einde belastingjaar stijgt in geringe mate uit boven de door de deelnemers vastgestelde begrotingen.

De uiteindelijke totaalopbrengst zal naar de huidige inzicht ruim € 94 mln. bedragen, wat 0,4% meer is dan werd begroot.

Dit is voor een groot deel het gevolg van een hogere opbrengst onroerendzaakbelasting.

De waardedaling van onroerende zaken werd bij het opstellen van de begrotingen te hoog ingeschat.

De opbrengst voor de afvalstoffen heffing werd door één gemeente te optimistisch ingeschat.

De verschillen tussen de begrotingscijfers en de uiteindelijke realisatie per gemeente zullen in de jaarrapportages aan hen worden verklaard.

Hoofdstuk 4 – Jaarrekening 2014

4.1 De balans

De balans voor resultaatbestemming van GBLT per 31 december 2014 ziet er in vergelijking met de balans per 31 december 2013 als volgt uit.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2014	31-12-2013
Activa		
<i>Vaste activa</i>		
immateriele vaste activa	1.300	1.752
materiele vaste activa	2.276	456
Totale vaste activa	3.576	2.208
<i>Vlottende activa</i>		
uitzettingen met een looptijd korter dan een jaar	4.246	2.348
overlopende activa	1.156	1.473
liquide middelen	4	1.202
Totaal vlottende activa	5.406	5.023
Totaal activa	8.982	7.231

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2014	31-12-2013
Passiva		
<i>Vaste passiva</i>		
eigen vermogen		
Bestemmingsreserves	379	294
nog te bestemmen resultaat lopend boekjaar	-782	1.104
voorzieningen	120	100
vaste schulden met looptijd van een jaar of langer	2.000	2.000
Totale vaste activa	1.717	3.498
<i>Vlottende passiva</i>		
netto-vlottende schulden met een looptijd korter dan een jaar	4.185	2.702
overlopende passiva	3.080	1.031
Totaal vlottende passiva	7.265	3.733
Totaal passiva	8.982	7.231

4.1.1 Algemeen

Op de jaarrekening is naast het gestelde in het Waterschapsbesluit de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen (RBVW) van toepassing.

De baten en de lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Winst wordt genomen zodra deze is gerealiseerd, terwijl een verlies wordt verwerkt zodra dit bekend is.

Voor zover niet anders is vermeld zijn de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarden. Voor de investeringen en de nieuwe investeringen gelden de afschrijvingstermijnen zoals opgenomen in de "Verordening beleids- en verantwoordingsfunctie GBLT".

Er vindt lineaire afschrijving plaats. Ook wordt als uitgangspunt gehanteerd dat pas na ingebruikname van de investering, de exploitatie wordt belast voor rente en afschrijving. Tijdens de realisatie van de investering worden geen (bouw)rente en/of eigen uren aan de investering toegerekend. Activering vindt plaats op het moment van ingebruikname.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

gebouwen en verbouwingskosten	6 jaar
inventaris	10 jaar
hardware	5 jaar
infrastructuur	5 jaar
laptops en mobiele telefoons	3 jaar
aanschaf- en implementatiekosten Key2GH	5 jaar
software, licenties e.d.	5 jaar
dienstauto's	6 jaar
onderzoek en ontwikkeling	5 jaar
overige immateriële vaste activa	5 jaar

tenzij gemotiveerd wordt dat een andere periode passender is.

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen historische kostprijs onder aftrek van afschrijvingen gebaseerd op de verwachte economische levensduur en duurzame waardeverminderingen. De uitzettingen en de overlopende activa zijn gewaardeerd tegen nominale waarde. De liquide middelen betreffen direct opeisbare tegoeden. Alle posten opgenomen onder de passiva zijn gewaardeerd tegen de nominale waarde.

4.1.2 Toelichting op de activa

Immateriële vaste activa

In de staat van vaste activa is een nadere specificatie opgenomen van de immateriële vaste activa, zoals software en licenties. De staat is als bijlage in deze jaarrekening opgenomen en bevat ook een overzicht van de investeringen in 2015.

De immateriële activa worden alle gecategoriseerd onder de "overige immateriële vaste activa".

Het verloop van de immateriële vaste activa kan als volgt worden weergegeven:

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Overige immateriële activa
Stand per 31 december 2013	
Historische aanschafwaarde	3.071
Cummulatieve afschrijvingen	-1.319
Boekwaarde	1.752
Mutaties 2014	
Overgeboekt onderhanden werk	
Investeringen	234
Desinvesteringen	-59
afschrijvingen	-627
Saldo 2014	1.300
Stand per 31 december 2014	
Historische aanschafwaarde	2.757
Cummulatieve afschrijvingen	-1.457
Boekwaarde	1.300

Materiële vaste activa

In de staat van vaste activa is tevens een nadere specificatie opgenomen van de materiële vaste activa, zoals bedrijfsgebouwen, vervoermiddelen en overige materiële vaste activa. Deze staat is als bijlage bij deze jaarrekening opgenomen.

Het verloop van de materiële vaste activa is als volgt:

<i>Bedragen x € 1.000</i>	bedrijfsgebouwen	vervoermiddelen	overige materiële vaste activa	Totaal
Stand per 31 december 2013				
Historische aanschafwaarde	245	122	1.052	1.419
Cummulatieve afschrijvingen	-245	-107	-611	-963
Boekwaarde	0	15	441	456
Mutaties 2014				
Overboeking Onderhanden werk				
Investerings	1.341		823	2.164
Desinvesteringen			-158	-158
afschrijvingen	-18	-6	-162	-186
Saldo mutaties 2014	1.323	9	944	2.276
Stand per 31 december 2014				
Historische aanschafwaarde	1.341	122	1.299	2.762
Cummulatieve afschrijvingen	-18	-113	-355	-486
Boekwaarde	1.323	9	944	2.276

Uitlopende Activa

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2014	31-12-2013
Uitbetalingen met een looptijd korter dan 1 jaar		
Openstaande invorderingsdebiteuren	2.656	2.330
Nog te ontvangen bijdragen gemeenten WOZ proceskosten	366	0
Uitbetalingen 's Rijks Schatkist	1.210	0
Debiteuren	12	18
Leningen Personeel	2	5
Overige vorderingen	0	15
	4.246	2.368
Overlopende activa		
Nog te realiseren invorderingsopbrengsten	1.156	1.453
Liquide middelen	4	1.202
Totaal	5.406	5.023

Uitbetalingen met een looptijd korter dan één jaar

Hier zijn de openstaande invorderingsdebiteuren per 31 december 2014 opgenomen onder vermindering van de inschatting van de niet te realiseren inning.

Hierna treft u een specificatie van deze post. De post onder de noemer uitbetalingen 's Rijks Schatkist betreft het tegoed in verband met schatkistbankieren.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Openstaand bedrag	percentage verwachte inning	Voorziening	Opgenomen per 31-12-2014
Openstaande invorderingsdebiteuren 2014	2.326	70%	698	1.628
Openstaande invorderingsdebiteuren 2013	2.042	35%	1.327	715
Openstaande invorderingsdebiteuren 2012	1.412	20%	1.130	282
Openstaande invorderingsdebiteuren 2011	305	10%	275	31
Openstaande invorderingsdebiteuren 2010 en voorgaande jaren	137	0%	137	0
Totaal	6.222		3.567	2.656

Overlopende activa

Dit betreffen nog te realiseren invorderopbrengsten in.

Liquide middelen

Dit betreft de saldi op de bankrekeningen.

4.1.3 Toelichting op de passiva

Eigen vermogen

Het eigen vermogen op de balans bestaat uit het nog onder te bestemmen resultaat en de bestemmingsreserve.

In onderstaand overzicht wordt het verloop van het te bestemmen resultaat weergegeven.

Verloop Eigen vermogen	bedragen in € x 1.000
Stand per 31 december 2013 saldo eigen vermogen (<i>nog te bestemmen resultaat</i>) aan het eind van het vorige begrotingsjaar	1.104
Mutaties 2014	
interne vermeerderingen	0
interne verminderingen	-1.104
Toevoeging voorstel voor de toevoeging/onttrekking via de resultaatbestemming	-782
Stand per 31 december 2014 saldo eigen vermogen (<i>nog te bestemmen resultaat</i>) aan het einde van het begrotingsjaar	-782

Het verloop van de bestemmingsreserve GBLT Next wordt onderstaand toegelicht:

Verloop Bestemmingsreserve GBLT NEXT	bedragen in € x 1.000
Stand per 31 december 2013 saldo bestemmingsreserve aan het eind van het vorige begrotingsjaar	294
Mutaties 2014	
interne vermeerderingen	0
interne verminderingen	-144
Aanwending uitgaven 2014 in lijn met bestemming	-150
Stand per 31 december 2014 saldo bestemmingsreserve GBLT NEXT aan het einde van het begrotingsjaar	0

Naast de reserve GBLT NEXT is er naar aanleiding van het besluit van het AB bij de vaststelling van de begroting 2013 op 10-07-2013 tevens een reorganisatiereserve 2014 - 2016 gevormd. Op de volgende bladzijde wordt het verloop van deze reserve weergegeven.

Verloop Reorganisatiereserve 2014-2016	bedragen in € x 1.000
Stand per 31 december 2013 saldo bestemmingsreserve aan het eind van het vorige begrotingsjaar	0
Mutaties 2014 interne vermeerderingen interne verminderingen voorstel voor de onttrekking via de resultaatbestemming	615 -236
Stand per 31 december 2014 saldo bestemmingsreserve aan het einde van het begrotingsjaar	379

De onttrekkingen aan deze reserve betreffen kosten van medewerker-trajecten van werk naar werk begeleiding, salarissen van medewerkers die bij andere werkgevers werkzaam zijn in het kader van vertrekregeling, studie en opleidingskosten.

Voorzieningen

De gezamenlijke voorzieningen kennen het volgende verloop.

Bedragen in € x 1.000	31-12-2013	mutaties 2014	31-12-2014
Saldo aan het eind van het vorige begrotingsjaar	100		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		218	
overige interne vermeerderingen		-198	
interne verminderingen			
externe verminderingen			
saldo aan het einde van het begrotingsjaar			120

GBLT heeft in 2014 met twee voorzieningen gewerkt.

De in 2013 gevormde voorziening toetreding Zwolle ter hoogte van € 100.000 is gevormd in verband met het mogelijke risico dat is ontstaan door extra uitgaven die door de gemeente Zwolle zijn gedaan tijdens het toetredingstraject. Deze voorziening is volledig tot uitbetaling gekomen. Het gaat hierbij om werkzaamheden die door de keuze binnen de stuurgroep van het project zijn gemaakt voor een ander taxatiepakket, dan waarmee door de gemeente Zwolle werd getaxeerd, dubbel moesten worden uitgevoerd. Dit betekende dat door medewerkers van de gemeente Zwolle werkzaamheden voor de gemeente moesten worden verricht, terwijl diezelfde werkzaamheden door medewerkers van de gemeente ook bij GBLT moesten worden verricht. Hierna treft u een verloopoverzicht.

Bedragen in € x 1.000	31-12-2013	mutaties 2014	31-12-2014
Saldo aan het eind van het vorige begrotingsjaar	100		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		0	
overige interne vermeerderingen		-100	
interne verminderingen			
externe verminderingen			
saldo aan het einde van het begrotingsjaar			0

Daarnaast is er in 2014 een voorziening gevormd ter hoogte van € 218.000 in het kader van de gemaakte afspraak met gemeente Zwolle over de verdeling van de frictiekosten. Hiervan is inmiddels een bedrag van € 97.606 uitgekeerd. De dotatie van € 218.000 is gedaan vanuit het voordelige effect van de toetreding van gemeente Zwolle en met alle toenmalige deelnemers verrekend.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	31-12-2013	mutaties 2014	31-12-2014
Saldo aan het eind van het vorige begrotingsjaar	0		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		218	
overige interne vermeerderingen		-98	
interne verminderingen			
externe verminderingen			
saldo aan het einde van het begrotingsjaar			120

Vaste schulden met een looptijd van één jaar of langer

Dit betreft een aflossingsvrije lening met een rentepercentage van 4,29 die op 22 januari 2017 afloopt. De lening is afgesloten bij de Nederlandse Waterschapsbank. De rentelast over 2014 bedraagt € 85.800. Voor deze lening is geen zakelijke zekerheid gesteld.

Netto vlottende schulden met een looptijd korter dan één jaar

Hier zijn onder meer de bedragen opgenomen van de nog te betalen bedragen aan leveranciers, sociale premies en nog te maken verrekeningen inzake belastingontvangsten. In onderstaande tabel treft u een overzicht van deze balanspost.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	31-12-2014	31-12-2013
vlottende schulden		
schulden aan leveranciers	170	22
schulden i.v.m. te betalen belastingen en sociale premies	698	694
Nog te betalen belastinginkomsten aan deelnemers	2.078	-
overige kortlopende schulden	1.016	1.831
Verloftegoeden personeel	217	155
Tegoed personeelsvereniging	6	-
	4.185	2.702
overlopende passiva		
verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar tot uitbetaling komen	2.999	1.031
Te betalen rente	81	80
	3.080	1.111
totaal	7.265	3.813

In voorgaande tabel is een bedrag van circa € 2.999 mln. opgenomen als voorboekingen voor nog te betalen kosten. Dit bedrag is als volgt samengesteld:

<i>Bedrag in € x 1.000</i>	31-12-2014
Personele kosten	128
Inhuur personeel	217
Druk- en bindwerk	42
Onderhoud automatisering	344
Gegevensverstrekking	52
Porti- en vrachtkosten	40
Bankkosten	32
Kwijtschelding gemeenten 2014	163
Telefonie en dataverkeer	29
Juridische kosten	217
Investerings in materiele vaste activa	486
Accountantskosten	50
Uitbestede werkzaamheden	1.088
Overige (facilitair, servicekosten etc.)	111
Totaal	2.999

4.1.4 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Huurverplichtingen

Met ingang van december 2014 is GBLT gevestigd aan het Lübeckplein te Zwolle. Hiervoor is een 10 jarige huurovereenkomst aangegaan met de gemeente Zwolle. De jaarlijkse huurverplichting, inclusief servicekosten en facilitaire dienstverlening, bedraagt € 558.591 per jaar inclusief BTW. De 10 jarige verplichting komt daarmee op € 5.585.910. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd. De zuivere huurverplichting bedraagt € 312.535 per jaar.

Leaseverplichtingen

Het totaal aan verplichtingen over de totale looptijd van de leaseovereenkomsten is als volgt opgebouwd.

<i>bedragen in € x 1.000</i>				
Product	Looptijd	Einddatum	Jaarlijkse verplichting	Totale verplichting
Leaseauto 1	4 jaar	6-2-2015	1	1
Leaseauto 1	3 jaar	4-6-2015	9	4
Leaseauto 1	4 jaar	25-6-2018	8	29
totaal			18	34

4.2 De exploitatierekening

4.2.1 De exploitatierekening in het kort

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

GBLT gaf in 2014 ruim € 22 mln. uit aan exploitatielasten ten opzichte van een vrijwel gelijke begroting.

Het bedrag wordt volledig gebruikt voor de heffing en de inning van belastinggelden en de ondersteuning van dat proces.

De kosten worden voor een belangrijk deel gedragen door de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling. Daarnaast bestaan de inkomsten van GBLT voor een bedrag van ongeveer € 4,1 mln. uit in rekening gebrachte (wettelijke) invorderkosten in verband met het (door de burger) niet tijdig betalen van belastingaanslagen.

De jaarrekening sluit af met een nadelig resultaat van € 782.000. Het resultaat is circa 1,1 mln. lager dan de voorspelling in de tweede bestuursrapportage van 2014.

Het verschil met het resultaat 2013 bedraagt ruim € 1,8 mln. Dit is deels het gevolg van lagere kosten voor gegevensverstrekking (deze kosten worden met ingang van 2014 door de waterschappen direct betaald), deels door hogere kosten voor inhuur ten behoeve van het KCC en uitbestede en nog uit te besteden dwanginvorderingswerkzaamheden.

bedragen in € x 1.000

	jaarrekening 2013	begroting 2014	jaarrekening 2014
LASTEN			
1 Rente en afschrijvingen	1.044	1.329	1.185
2 Personeelslasten	11.013	11.700	11.682
3 Goederen en diensten van derden	11.934	7.030	8.772
4 Bijdragen aan derden	0	0	0
5 Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien	210	1.183	833
TOTAAL LASTEN	24.201	21.242	22.472
BATEN			
0 Resultaat voorgaand boekjaar	0	0	0
1 Financiële baten	31	0	11
2 Personeelsbaten	3	0	72
3 Goederen en diensten aan derden	20.117	17.062	17.434
4 Bijdragen van derden	16	0	2
5 Waterschapsbelastingen	5.137	4.180	4.171
6 Interne verrekeningen	0	0	0
TOTAAL BATEN	25.305	21.242	21.690
RESULTAAT	1.104	0	-782

4.2.2 De exploitatierekening naar kosten- en opbrengstsoorten

bedragen in € x 1.000	jaarrekening 2013	begroting 2014	jaarrekening 2014	verschil tussen begroting en jaarrekening
LASTEN				
1 Rente en afschrijvingen				
1.1 Externe rentelasten	95	92	86	6
1.2 Interne rentelasten	165	196	89	107
1.3 Afschrijvingen van activa	784	1.041	813	228
1.4 Afschrijvingen van boekverliezen	0	0	197	-197
Totaal rente- en afschrijvingslasten	1.044	1.329	1.185	144
2 Personeelslasten				
2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders	7.396	8.004	7.601	403
2.2 Sociale premies	1.885	2.047	1.909	138
2.3 Rechtstreekse uitkeringen huidig personeel en bestuur	0	0	0	0
2.4 Overige personeelslasten	350	571	341	230
2.5 Personeel van derden	1.381	1.078	1.831	-753
2.6 Uitkeringen voormalig personeel en bestuurders	0	0	0	0
Totaal personeelslasten	11.013	11.700	11.682	19
3 Goederen en diensten van derden				
3.1 Duurzame gebruiksgoederen	32	31	29	2
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen	618	704	767	-63
3.3 Energie	8	15	21	-6
3.4 Huren en rechten	504	520	525	-5
3.5 Leasebetalingen operational lease	20	32	28	4
3.6 Pachten en erfpachten	0	0	0	0
3.7 Verzekeringen	7	25	21	4
3.8 Belastingen	15	15	13	2
3.9 Onderhoud door derden	1.004	1.220	1.493	-273
3.10 Overige diensten door derden	9.727	4.468	5.875	-1.407
Totaal goederen en diensten van derden	11.934	7.030	8.772	-1.742
4 Bijdragen aan derden				
Totaal bijdragen aan derden	0	0	0	0
5 Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien				
5.1 Toevoegingen aan voorzieningen		833	833	0
5.2 Onvoorzien	210	350	0	350
Totaal toevoegingen voorzieningen/onvoorzien	210	1.183	833	350
TOTAAL LASTEN	24.201	21.242	22.472	-1.230
BATEN				
0 Resultaat voorgaand boekjaar	0	0	0	0
1 Financiële baten				
1.1 Externe rentebaten	31	0	11	11
1.2 Interne rentebaten	0	0	0	0
Totaal financiële baten	31	0	11	11
2 Personeelsbaten				
2.1 Baten in verband met salarissen en sociale lasten	3	0	72	72
Totaal personeelsbaten	3	0	72	72
3 Goederen en diensten aan derden				
3.6 Diensten voor derden Bijdragen Waterschappen	20.018	17.062	17.429	367
3.6 Diensten voor derden	99	0	5	5
Totaal goederen en diensten aan derden	20.117	17.062	17.434	372
4 Bijdragen van derden				
4.1 bijdragen van overigen	16	0	2	2
Totaal bijdragen van derden	16	0	2	2
5 Waterschapsbelastingen				
5.1 Invorderopbrengsten	5.137	4.180	4.171	-9
Totaal waterschapsbelastingen	5.137	4.180	4.171	-9
6 Interne verrekeningen				
6.1 Onttrekkingen aan voorzieningen	0	0	0	0
6.2 Geactiveerde lasten	0	0	0	0
Totaal interne verrekeningen	0	0	0	0
TOTAAL BATEN	25.305	21.242	21.690	448
RESULTAAT	1.104	0	-782	-782

Hieronder worden de afwijkingen ten opzichte van de gewijzigde begroting weergegeven voor zover zij een bedrag van € 20.000 te boven gaan.

De volgende afkortingen worden gebruikt:

I/S = incidenteel/structureel en

V/N = voordeel/nadeel

Toelichting op de lasten

1 Rente en afschrijving

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € X 1.000
1.2 Interne rentelasten Op grond van de Invorderingswet 1990 ontstaat voor GBLT in sommige gevallen een verplichting de gedeelde rente te aan belastingplichtigen. In 2014 is minder aan rentevergoeding uitbetaald dan verwacht aan belastingplichtigen waarvan de aanslag werd verlaagd nadat deze was betaald.	S	V	107
1.3 Afschrijvingen van activa De afschrijvingslasten zijn lager omdat in de begroting 2014 werd uitgegaan van investeringen tot een bedrag van € 215.000. De investeringen die in 2014 hebben plaats gevonden leiden slechts tot 1 of 2 maanden afschrijvingslasten.	I	V	228
1.4 Afschrijving van boekverliezen De verhuizing naar het Lübeckplein in Zwolle leidt er toe dat een deel van de bestaande activa gedesinvesteerd moeten worden. Andere delen zijn niet meeverhuisd in verband met de nieuwe inrichting.	I	N	197

2 Personeelslasten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € X 1.000
2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders Dit verschil wordt veroorzaakt door niet ingevulde formatieplaatsen. Dit tekort in de formatie is opgevangen door personeel op tijdelijke basis in te huren.	I	V	403
2.2 Sociale premies In lijn met de lager ingevulde formatie volgen de sociale premies dezelfde lijn.	I	V	138
2.4 Overige personeelslasten Het verschil wordt voornamelijk veroorzaakt door het centraal begrootte bedrag voor opleidingskosten en de werkelijke opleidingskosten. Daarnaast leidt catering tot een voordeel. Het voordeel op opleidingskosten is deels ingezet ter dekking van het nadeel op 2.5 Personeel van Derden	I	V	230
2.5 Personeel van derden Door het niet invullen van de toegestane formatieruimte, is er in 2014 veelal gebruik gemaakt van extern personeel waardoor de begroting werd overschreden, dit is grotendeels gedekt vanuit het overschot uit de begrotingspost salarissen huidig personeel en bestuurders.	I	N	753

3 Goederen en diensten van derden

In de jaarrekening 2014 is een kostenpost van € 1,096 mln. opgenomen voor de lasten van de nog te innen opbrengsten invordering van 2014 en ouder. Daar staat een te verwachten opbrengst tegenover van € 3,8 mln.

Dit laatste bedrag is te verdelen in al aan belastingschuldigen in rekening gebrachte aanmanings- en dwangbevelkosten en kosten die nog in rekening gebracht moeten worden.

De tabel op de volgende bladzijde geeft een overzicht van de nog te realiseren invorderopbrengst.

<i>bedragen in € x1.000</i>	t/m belast ingjaar 2013	belast ingjaar 2014	Totaal
in rekening gebrachte, maar nog te innen invorderopbrengst	1.028	1.628	2.656
nog in rekening te brengen en te innen invorderopbrengst	319	836	1.155
Totaal nog te innen invorderopbrengst			3.811

Om deze opbrengst te realiseren moeten kosten worden gemaakt voor porti, drukwerk, externe uitbesteding e.d.

Aan de nog te innen invorderopbrengst is een nog te ontvangen belastingbedrag gekoppeld van ongeveer € 8,8 mln.

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € X 1.000
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen Dit nadeel is het gevolg van meerkosten voor het druk- en bindwerk en het digitaliseren van aanslagen ten behoeve van de "portal" van GBLT. Daar staat tegenover dat de kosten voor kantoorartikelen en printkosten lager uitvallen dan begroot.	I	N	63
3.9 Onderhoud door derden De lasten voor onderhoud door derden betreffen in hoofdzaak de kosten voor automatisering. De lasten voor het belastingpakket overschrijden de begroting met € 197.000. De lasten overige automatisering overschrijdt de begroting met een bedrag van € 98.000 vooral door de (door)ontwikkeling van het in gebruik genomen DMS en verbeteringen voor het geautomatiseerde postproces en drukproces hebben tot hogere kosten geleid. De overschrijding van de uitgaven voor het belastingpakket komen voort uit extra licentie voor Key2GH voor € 130.000 en consultancy voor Key2GH en Ortax. Deze overschrijdingen zijn in hoge mate te wijten aan de toetreding van Zwolle die in de begroting abusievelijk niet waren verwerkt.	S	N	273
3.10 Overige diensten door derden Er is minder geld uitgegeven dan begroot op Porti en vrachtkosten (138.000), Bankkosten (136.000), dienstreizen (53.000), Overige diensten en adviezen derden (145.000), Laboratoriumkosten (127.000). Nadelige budgetresultaten zijn zichtbaar op juridische kosten (368K), uitbesteedde werkzaamheden (1.531K, mede in verband met lasten invordering) en kosten kwijtschelding door gemeenten (104K). Daarnaast is er sprake van diverse geringe verschillen.	S	N	1.407

5 Toevoeging voorzieningen/onvoorzien

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € X 1.000
5.2 Onvoorzien Op de reguliere structurele post onvoorzien (€ 200) en op de, ten behoeve van de gemeentelijke deelnemers incidenteel opgenomen post onvoorzien, (ad € 150) worden geen exploitatielasten geboekt omdat de BBWW een rubricering op kostensoorten voorschrijft.	S	V	350

Toelichting op de baten

1 Financiële baten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € X 1.000
1.1 Personeelsbaten			

het voordelige resultaat op personeelsbaten komt hoofdzakelijk voort uit vergoedingen voor zwangerschappen. Deze baten zijn ingezet voor vervangende inhuur.	I	V	72
--	---	---	----

3 Goederen en diensten aan derden

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
3.6 Diensten voor derden Het voordeel op deze bate is te wijten aan de extra doorbelasting van lasten inzake de WOZ proceskosten aan de gemeenten.	I	V	367

Resultaatbestemming

De jaarrekening 2014 sluit af met een negatief resultaat voor resultaatbestemming van € 782.000. Dit bedrag zal met in achtneming van de vastgestelde verdeelsleutel aan de deelnemers in rekening worden gebracht.

4.2.3 Wet Normering Topinkomens

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semi publieke sector, kortweg Wet normering topinkomens (WNT) ingegaan.

Het Waterschapsbesluit bepaalt dat in het jaarverslag een paragraaf moet worden opgenomen die informatie bevat over topinkomens, zoals bedoeld in deze wet.

Op grond van de WNT mag het inkomen van topfunctionarissen in de (semi) publieke sector niet meer bedragen dan € 230.474.

De WNT definieert het begrip topfunctionaris voor instellingen in de (semi)publieke sector als:

1. de leden van de hoogste uitvoerende en toezichthoudende organen;
2. de hoogste ondergeschikte of de leden van de groep hoogste ondergeschikten aan dat orgaan en;
3. degene of degenen belast met de dagelijkse leiding.

Onderstaand overzicht toont de leden van het algemeen bestuur van GBLT.

Voorzitter T.J. Boersma (DB-lid waterschap Reest en Wieden) duur dienstverband	1-1-2014 t/m 31-12-2014
Plaatsvervangend voorzitter V. Doorn (DB-lid waterschap Vallei en Veluwe) duur dienstverband	1-1-2014 t/m 31-12-2014
J. Oggel (DB-lid waterschap Groot Salland) duur dienstverband	1-1-2014 t/m 31-12-2014
W. Broens (DB-lid waterschap Rijn en IJssel) duur dienstverband	1-1-2014 t/m 31-12-2014
W. Stegeman (DB-lid waterschap Vechtstromen) duur dienstverband	1-1-2013 t/m 31-12-2013
C.A.A.A. Maenhout (DB-lid waterschap Zuiderzeeland) duur dienstverband	1-1-2014 t/m 31-12-2014
T. van Amerongen (Wethouder gemeente Dronten) duur dienstverband	1-1-2014 t/m 31-12-2014
T.G.W. Jansma (Wethouder gemeente Leusden) duur dienstverband	1-1-2014 t/m 27-5-2014
A.J. Dragt (Wethouder gemeente Leusden) duur dienstverband	28-5-2014 t/m 31-12-2014
G.S. de Graaf (Wethouder gemeente Nijkerk) duur dienstverband	1-1-2014 t/m 27-5-2014
C.J. Windhouwer (Wethouder gemeente Nijkerk) duur dienstverband	28-5-2014 t/m 31-12-2014
G. Piek (Wethouder gemeente Zwolle) duur dienstverband	1-1-2014 t/m 27-5-2014
J.E. Brink (Wethouder gemeente Zwolle) duur dienstverband	28-5-2014 t/m 31-12-2014

De leden van het algemeen bestuur en dagelijks bestuur van GBLT ontvangen geen bezoldiging en geen onkostenvergoeding van GBLT.

De dagelijkse leiding van de GBLT organisatie is in handen van de directeur.
 Het betreft dhr. B.S.C. Groeneveld die van 01-01-2014 tot en met 31-12-2014 in dienst was.

In onderstaand overzicht zijn de beloningsgegevens van deze functionaris weergegeven.

Directeur	
B.S.C. Groeneveld	
duur dienstverband	jaar 2014
Vast Jaarinkomen incl vakantietoeslag en andere componenten	€ 125.000
Fiscale bijtelling auto	€ -
Af: eigen bijdrage auto	€ -
Werkgeversdeel premies vrijwillige verzekeringen	€ -
Totaal Beloning	€ 125.000
Belastbaar deel kilometervergoeding eigen auto	€ -
Andere belaste en variablele kostenvergoedingen niet werkkostenre	€ 122
Totaal belastbare vaste en variabele onkostenvergoedingen	€ <u>122</u>
Werkgeversaandeel pensioenpremie	€ 14.481
Werkgeversaandeel pensioenpremie OP/NP	€ -
Totaal voorzieningen betaalbaar op termijn	€ <u>14.481</u>
Totaal bezoldiging volgens WNT	€ <u>139.603</u>

4.2.4 De exploitatierekening naar kostendragers

In de jaarrekening wordt de kostendrager geïnterpreteerd als de deelnemer welke de lasten van het GBLT voor haar rekening neemt.

Het resultaat zoals weergegeven in de exploitatierekening naar kosten- en opbrengstsoorten (hoofdstuk 4.2.2), is na bestemming € 781.872 negatief, waardoor de door de deelnemers te betalen bijdrage stijgt van € 17.062.352 naar € 17.844.224. Door de hoogte van de WOZ proceskosten, welke niet in de begroting van GBLT zijn opgenomen, ontstaat er voor de gemeenten een extra nadelig effect op de bijdrage.

De definitieve bijdrage van de deelnemers wordt volgens de vastgestelde verdeelsleutel, zoals hieronder weergegeven, berekend.

KOSTENCATEGORIE							
Specifiek	Specifiek	Generiek			Specifiek	Specifiek	
Heffings-technologie	Kosten gegevens aanlevering				DIFTAR	WOZ afdeling	
GEBRUIKERS							
W2	W6	G 4 en W 6			G 1	G4	
VERDELINGSGRONDSLAG							
Aantal VE Bedrijven	obv doorberekening UVW	aandeel WS-Gem obv aantal huishoudens 50 % en 50 % WOZ			WOZ Objecten	aantal aanslagen	WOZ Objecten
		Waterschappen		Gemeenten			
		93,63%		6,37%			
		Waterzuivering 50%	Watersysteem 50 %				
		obv VE's zowel bedrijfs als huish. (zowel verontreinigingsheffing als zuiveringsheffing)	Ingezetenen 45 % WOZ Objecten 35 % HA Ongeb. 18 % HA Natuur 2 %				
DRAGERS							
W2	W6	W6	w6	G4	G 1	G4	

Dit leidt tot de volgende uitkomst per deelnemer. In deze uitkomst zijn de extra lasten inzake WOZ proceskosten ter hoogte van € 366.731 opgenomen. De verdeling die hier is gebaseerd op de kostenverdeelsleutel.

Bedragen in €

Deelnemer	Betaalde voorschotten 2014	Bijdrage op basis van Jaarrekening 2014	Aanvullende bijdrage op basis van resultaat jaarrekening 2014	Bijdrage Woz proceskosten 2014 (Nog niet in rekening gebracht)	Aanvullende bijdrage jaarrekening 2014 inclusief Woz proceskosten
Groot Salland	1.327.287	1.424.350	97.063		97.063
Reest en Wieden	917.348	984.638	67.290		67.290
Rijn en IJssel	2.377.929	2.551.951	174.022		174.022
Vallei en Veluwe	4.570.019	4.676.660	106.641		106.641
Vechtstromen	2.983.560	3.201.824	218.264		218.264
Zuiderzeeland	1.644.610	1.702.062	57.452		57.452
Dronten	579.262	589.735	10.473	76.545	87.018
Leusden	426.765	434.480	7.715	56.380	64.095
Nijkerk	655.717	665.337	9.620	77.727	87.347
Zwolle	1.579.855	1.613.187	33.332	156.079	189.411
Totaal	17.062.352	17.844.224	781.872	366.731	1.148.603

De afwijkende nadelen voor waterschappen Vallei en Veluwe en Zuiderzeeland ontstaan door de lagere lasten in de categorie Heffingstechnologie (€ 134.000). Voor een toelichting op de het tot stand komen van dit resultaat wordt u verwezen naar de vorige paragraaf.

De gemeenten kunnen op de in rekening gebrachte bijdragen nog BTW compensatie toepassen. Deze is in onderstaande tabel opgenomen. De afwijking ten opzichte van de ingeschatte BTW compensatie ontstaat door de investeringen die zijn gepleegd.

Bedragen in €

Deelnemer	Compensabele BTW inschatting 2014	Compensabele BTW op basis van jaarrekening 2014
Dronten	31.000	51.596
Leusden	23.000	38.009
Nijkerk	39.000	59.456
Zwolle	98.000	132.984
Totaal	191.000	282.045

4.2.5 Exploitierekening naar programma's

In dit hoofdstuk wordt normaliter de realisatie van de begroting naar programma's opgenomen. De gerealiseerde doelstellingen worden dan per programma in beeld gebracht.

Aangezien bij GBLT gegeven de aard van de uitgevoerde bedrijfsactiviteiten slechts sprake is van één programma, te weten belastingheffing en inning, is dit hoofdstuk niet verder ingevuld.

Hoofdstuk 5 – Besluit tot vaststelling van de jaarrekening

Op grond van artikel 104 van de Waterschapswet is het jaarverslag 2014, met daarin opgenomen de jaarrekening 2014 op 8 april 2015 in openbare vergadering vastgesteld door het algemeen bestuur van GBLT.

De jaarrekening 2014 sluit af met een resultaat voor resultaatbestemming van € 781.872 negatief.

- Dit resultaat zal op basis van de vastgestelde verdeelsleutel in rekening worden gebracht aan de deelnemers.
- Daarbij wordt in acht genomen dat:
 - het voordeel in het specifieke deel Heffingstechnologie van € 134.000 wordt verrekend met de te betalen bedragen van de waterschappen Vallei en Veluwe en Zuiderzeeland.

Daarnaast zullen aan de gemeentelijke deelnemers de proceskostenvergoedingen WOZ ten bedrage van € 366.731 in rekening worden gebracht.

De bestemmingsreserve GBLT NEXT bedraagt aan het einde van het boekjaar '0'. Het doorlopen traject in het kader van 'Houding en gedrag' is bijna afgerond. De laatste activiteiten in het kader van dit traject worden in 2015 gehouden. De kosten hiervoor worden gedekt vanuit de exploitatiebegroting van 2015.

Voorgesteld wordt daarom deze bestemmingsreserve op te heffen.

Zwolle, 8 april 2015

Het algemeen bestuur,
De directeur,

De voorzitter,

M.A. van Helden

T.J. Boersma

Hoofdstuk 6 – Controleverklaring






Bijlagen

De volgende bijlagen zijn opgenomen:

- A - Prestatie-indicatoren
- B - Staat van vaste activa
- C - Staat van personeelslasten

A Prestatie-indicatoren

De begroting bevat een lijst met succesbepalende factoren en daarbij behorende (kritische) prestatie-indicatoren met daarbij behorende normen die van belang zijn met het oog op (de kwaliteit van) de bedrijfsvoering. Over de in die lijst voorkomende indicatoren en afspraken en de daarbij behorende normen, wordt in de volgende tabellen gerapporteerd. De verantwoording is als volgt.

	Is, dan wel wordt conform de begroting gerealiseerd
	Is, dan wel wordt niet geheel volgens de begroting gerealiseerd
	Is, dan wel wordt niet conform de begroting gerealiseerd, maar kan nog wel worden gerealiseerd
	Is niet conform de begroting gerealiseerd en kan niet meer worden gehaald
	Pas op een later tijdstip te meten

Stakeholder:






















Bestuur en financiers

Element uit missie, visie en strategie:

Maximaal Heffen, optimaal innen en uitvoeren van de wet WOZ

Succesbepalende factoren:

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

KPI:	PI:	Norm:	Q1	Q2	Q4
De processen zijn beschreven en periodieke toetsing vindt plaats op het bestaan, opzet en efficiënte werking er van.	Alle (deel)processen zijn geïnventariseerd, vastgesteld en beschreven.	100% van de vastgestelde lijst met te beschrijven processen			
	Alle (deel)processen staan op intranet.	100% van de vastgestelde lijst met te beschrijven processen			
	Periodiek vindt toetsing plaats	Jaarlijks			
	Kwaliteitsaudits (inclusief efficiëncytoets) vinden plaats.	Volgens vastgesteld jaarplan			
	Er vindt opvolging plaats over de adviezen van de accountant.	Binnen één jaar na het advies			
Uitvoering van de processen vindt zorgvuldig en rechtmatig plaats.	Interne controle vindt plaats.	Volgens een met de accountant afgestemd jaarplan			
	Verbijzonderde interne controle vindt plaats.	Volgens een met de accountant afgestemd jaarplan			

	Jaarrekening wordt door de accountant gecontroleerd.	Goedkeurende verklaring jaarrekening (inclusief rechtmatigheid)			
	Verantwoording belastingontvangsten wordt door de accountant gecontroleerd.	Goedkeurende verklaring belastingopbrengsten (inclusief rechtmatigheid)			
Verantwoording vindt tijdig plaats.	Rapportages aan de opdrachtgevers worden tijdig verstrekt.	Financiële- en voortgangsrapportage			
	Jaarverslag (inclusief jaarrekening) wordt tijdig aan gedeputeerde staten verstrekt.	Binnen 14 dagen na vaststelling, doch uiterlijk 15 juli			

- Het merendeel van de processen is beschreven. Een beperkt aantal processen zal in 2015 worden beschreven.
- De controleverklaring werd, met een beperking, afgegeven.
- De voortgangsrapportages over het tweede en derde kwartaal werden ongeveer 2 weken te laat aan de deelnemers verzonden. In de nieuwe dienstverleningsovereenkomst zijn inmiddels andere afspraken over het tijdstip van toezending gemaakt.

Stakeholder:

Bestuur en financiers

Element uit missie, visie en strategie:

Operational Excellence tegen minimale kosten

Succesbepalende factoren:

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

KPI:	PI:	Norm:	Q1	Q2	Q4
De kosten zijn zo laag mogelijk	De aanslagen en vervolgingsstukken worden tijdig verstuurd.	Afwijking vastgesteld productieplan < 14 dagen			
	Zo laag mogelijke kosten per aanslagregel.	Bruto < € 4,64 Netto < € 3,76			
	Perceptiekosten waterschapsbelastingen lager dan de norm van de Unie van waterschappen.	< 5%			
	Kosten per WOZ object voor de gemeentelijke belastingen zijn lager dan de norm.	2014 =< € 16 (ex BTW)			
De opbrengst is optimaal	Periodiek wordt de volledigheid van de bestanden getoetst	Alle controles uitgevoerd conform vastgesteld controleplan			
	Periodiek wordt de volledigheid van de aanslagoplegging getoetst	Alle controles uitgevoerd conform vastgesteld controleplan			

Stakeholder:

Medewerkers

Element uit missie, visie en strategie:

Toonaangevend in belastingen

Succesbepalende factoren:

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

KPI:	PI:	Norm:	Q1	Q2	Q4
Er wordt zorgvuldig met de belangen van de medewerkers omgegaan.	Jaarlijks vinden gesprekken plaats over het functioneren binnen de organisatie van de individuele medewerkers	Minimaal één maal	😊	😊	😊
Het opleidingsbudget is hoger dan het normbudget (2,5% van de loonsom) uit de SAW.	% gereserveerd voor opleidingsbudget	=> 3% van de loonsom	😊	😊	😊
	% uitputting van het opleidingsbudget, aansluitend op de behoefte van de organisatorische eenheden.	=> 90%	😐	😐	😞
Er is voortdurende aandacht voor goede en veilige werkomstandigheden. Er wordt geleerd van eventueel voorkomende fouten.	% verzuim	< 4,5%	😞	😞	😞
	Verzuimfrequentie	< 1,5 per persoon/jaar	😊	😊	😊
	Externe uitvoering RI&E	1 x per 3 jaar	🕒	🕒	🕒
	Opvolging RI&E	Conform PvA	🕒	🕒	🕒
	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	Conform PvA	🕒	🕒	🕒

- 😞 Gedurende het verslagjaar kampte de organisatie met 12 van, veelal niet werk gerelateerd, ziekteverzuim. Het gaat hierbij om 11 medewerkers die langer dan vier maanden ziek zijn (geweest). Hierdoor komt het ziekteverzuim over 2014 uit op 6,53%. Wanneer dit langdurig verzuim niet wordt meegerekend komt het ziekteverzuim uit op 3,3%.
- 😞 Van het opleidingsbudget is 53% (€ 157.000) gebruikt.

Stakeholder:

Belastingbetalers




Element uit missie, visie en strategie:

Klantgerichtheid

Succesbepalende factoren:

- Stipt, betrouwbaar, respectvol en begrijpelijk

KPI:	PI:	Norm:	Q1	Q2	Q4
Klantcontacten worden tijdig afgehandeld	Afhandeltermijn bezwaarschriften tegen de heffing	< 6 weken			
	Afhandeltermijn kwijtscheldingsverzoeken	< 3 maanden			
	Afhandeltermijn verzoekschriften	< 8 weken			
	Afhandeltermijn bezwaarschriften tegen de WOZ waarde	< einde kalenderjaar			
	Afhandeltermijn klachten	< 6 weken			
	Aantal gegronde verzoeken op basis van de Wet dwangsom en beroep	0			
GBLT is goed bereikbaar	Telefonische bereikbaarheid op werkdagen van 09:00 uur - 17:00 uur	98%			
	Alle inkomende telefoongesprekken worden beantwoord	95% tot max. 5.000 gesprekken per dag			
	Elektronische bereikbaarheid van de website en e-loket 24 uur per dag	100%			
De aanslagen zijn correct	Percentage gegronde bezwaarschriften	< 95%			
	Percentage gegronde verzoeken	< 95%			
De invorderingsdocumenten zijn correct	Percentage gegronde bezwaarschriften	< 5%			
De omgang met de belastingbetaler is respectvol en de communicatie uitingen aan de belastingbetaler zijn begrijpelijk	Aantal door Nationale ombudsman (deels) gegrond verklaarde klachten	0			
	Aantal door GBLT (deels) gegrond verklaarde klachten	0			
	Periodieke meting klanttevredenheid op basis van een vastgesteld (jaar)plan	> 6,0			

-  GBLT streeft er naar om bezwaarschriften, verzoekschriften en klachten binnen de daartoe gestelde normtermijnen af te doen. In het begin van het jaar werden nagenoeg alle reacties op bezwaren verzoeken en klachten binnen de termijnen afgedaan. Inmiddels is dit gedaald naar ongeveer 70% tijdige afdoening.
-  GBLT stelt zich ten doel op een respectvolle wijze met de belastingbetalers om te gaan. In het eerste half jaar werden 225 klachten ingediend, waarvan er 113 (50%) ongegrond werden verklaard (zie daarvoor ook bladzijde 9 van deze rapportage).
-  De respons op het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek was te laag (4%) om een representatief beeld te geven van de klanttevredenheid.

B Staat van vaste activa

Omschrijving	Afschrijvingsduur in jaren	Jaar van investering of activering	Historisch investeringsbedrag	Afschrijvingen voorgaande jaren	Balans per 31-12-2013	Investeringen 2014	Afwaardering en wegens duurzame waardeverminderingen 2014	Afschrijvingen 2014	Balans per 31-12-2014
Immateriële vaste activa									
Procesoptimalisatie bedr.proc. 2010 vestiging Zwolle	5	2009/2010	255.352	204.286	51.066			51.066	-
Project Uitwijk en backup ICT Zwolle	5	2010	196.237	117.749	78.488		39.244	39.244	-
Exact financiële administratie	5	2011	37.086	22.258	14.828			7.414	7.414
Decos	5	2011	96.643	57.999	38.644		19.322	19.322	-
Project Frontoffice	5	2012	181.389	72.556	108.833			36.278	72.555
Project nieuwe belastingapplicatie	5	2012/2013	2.120.079	807.559	1.312.520			437.506	875.014
Oracle Licentie's	5	2013	184.517	36.903	147.614			36.903	110.711
Materiële vaste activa									
Bedrijfsgebouwen									
Verbouwing incl. inrichting Westeinde Harderwijk	6	2008	245.481	245.481	-				-
Verbouwing Zwolle Lubeckplein	6	2014				1.341.390		18.294	1.323.096
Vervoersmiddelen									
Dienstauto's Zwolle/Harderwijk	6	2008/2010	107.293	104.676	2.617			2.617	-
Dienstauto Zwolle/Harderwijk	6	2012	14.490	2.616	11.874			2.375	9.499
Overige materiële vaste activa									
Kantoormeubilair vestiging Zwolle	10	2007	352.242	246.569	105.673		70.450	35.223	-
Kantoorapparatuur/machines/audio vestiging Harderwijk	10	2008	223.746	134.248	89.498		67.123	22.375	-
Kantoormeubilair	10	2011	59.734	17.919	41.815		20.841	5.974	15.000
Telefooncentrale GBLT (2011)	5	2011	227.553	136.532	91.021			45.511	45.510
Citrix Hardware (2012)	5	2012	188.508	75.403	113.105			37.701	75.404
Kantoormeubilair Lubeckplein Zwolle	10	2014				347.726		2.898	344.828
Infrastructuur Lubeckplein Zwolle	5	2014				176.474		3.345	173.129
Schermen vergaderruimtes en lounges	5	2014				79.415		1.324	78.091
Werkplekken Lubeckplein Zwolle	3	2014				158.843		4.412	154.430
Mobiele telefoons	3	2014				60.471		3.360	57.111
Materiële vaste activa									
BGT Implementatie	5	2015				75.025		-	75.025
Project Addcomm drukwerk	4	2015				159.357		-	159.357
		Totalen	4.490.350	2.282.754	2.207.596	2.398.700	216.980	813.141	3.576.176

C Staat van personeelslasten

Organisatorische eenheid	Personele sterkte		Personeelslasten (x € 1.000)					
	toegestane formatie in fte	werkelijke bezetting in fte	salarissen eigen personeel 2014	sociale lasten eigen personeel 2014	overige personele lasten eigen personeel 2014	salarissen tijdelijk personeel 2014	totaal personeelslasten 2014	totaal begroting 2014
Directie	2,00	2,00	282	48	14	-	344	282
Bedrijfsbureau	27,17	23,70	1.249	315	244	626	2.434	2.708
Projectbureau	4,94	4,90	312	80	6	-	398	399
Heffen	40,65	41,20	2.044	517	16	55	2.631	2.710
WOZ	13,76	12,80	597	154	6	4	761	955
Heffingstechnologie	5,50	5,50	256	68	16	-	340	363
Innen	25,89	25,60	1.281	326	16	-	1.624	1.708
KCC	36,45	35,00	1.580	400	23	1.146	3.148	2.762
Totaal	156,36	150,70	7.601	1.908	341	1.831	11.681	11.887