

Bestuursrapportage 2-2022



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

Bestuurlijke samenvatting	3
Leeswijzer	5
1 Bedrijfsvoering	6
1.1 Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd	7
1.2 Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving.....	11
1.3 Medewerkers in transitie.....	14
1.4 Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven.....	16
1.5 Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren	19
1.6 Daling van maatschappelijke kosten zichtbaar maken	20
1.7 Overige thema's uit de reguliere bedrijfsvoering	22
2 Belastingopbrengsten	29
2.1 Waterschapsbelastingen.....	29
2.2 Gemeentebelastingen	30
3 Financiële rapportage.....	31

Bestuurlijke samenvatting

De productie van GBLT ligt goed op schema. De waterschaps- en gemeentelijke belastingen voor het heffingsjaar 2022 zijn bijna volledig opgelegd. De procentuele realisatie van de totale opbrengsten tot en met september is weer iets hoger in vergelijking met vorig jaar. Zoals gemeld in de voorgaande bestuursrapportage heeft GBLT naast de aanslagen voor zijn deelnemers ook voor het eerst de aanslagen voor de gemeente Ommen verstuurd. Deze aanslagen en de afhandeling daarvan lopen tot op heden geruisloos mee in de productie.

De klantbediening verloopt goed. Het aantal inkomende telefoongesprekken is gedaald met 7% ten opzichte van dezelfde periode in 2021. Eén van de belangrijkste redenen hiervoor is dat we klanten vaker in één keer kunnen helpen. Dit komt door de inzet van breed inzetbare medewerkers met meer kennis. We zien dit ook terug in de klanttevredenheid (gemiddeld een 8). Het aantal ontvangen kwijtscheldingsverzoeken daalde met 7,3% voor de gemeentelijke deelnemers en 8,5% voor de waterschappen. Het aantal klachten ligt op gelijk niveau met 2021 over dezelfde periode. Door stijging van de inflatie en vaste lasten verwachten we echter dat in het vierde kwartaal meer klanten met betaalproblemen telefonisch contact met ons gaan opnemen.

Om de kwaliteit van onze WOZ-data verder te verbeteren, treffen we momenteel voorbereidingen voor het project 'structureel uitvragen van gegevens'. Met behulp van elektronische formulieren wil GBLT het mogelijk maken om op een gestructureerde manier gegevens uit te vragen voor woningen en niet-woningen. Het doel is in 2023 een start te kunnen maken met de eerste uitvraging van gegevens. Deze gebruiken we vervolgens als grondstof voor de WOZ-waardebepaling.

In 2022 hebben klanten tegen 5.098 objecten WOZ bezwaar gemaakt. Daarnaast konden belanghebbenden met ons bellen voor hulp bij het maken van een bezwaar tegen de WOZ-waarde. Ruim 1.200 klanten hebben hier gebruik van gemaakt. Belanghebbenden hadden op 30 september tegen 119 objecten minder schriftelijke bezwaren ingediend (exclusief de gemeente Ommen) dan in dezelfde periode vorig jaar. Bij de NCNP-bezwaren is dit tegen 259 objecten minder. Op basis van de kengetallen verwachten we dat het huidige budget voor proceskosten vergoeding toereikend is.

De ambities en ontwikkelingen voor 2022 beschreven we in de begroting. In de afgelopen periode lag de focus onder andere op het verder verbeteren van de klantdienstverlening. Dit deden we vanuit onze visie op dienstverlening: 'eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is'. We hebben hard gewerkt aan de interne uitrol en de voorbereiding voor de externe communicatie van de servicebeloften. Vanaf 1 januari 2023 willen wij de servicebeloften aanbieden aan onze klanten.

Ook is GBLT druk bezig geweest met het testen en voorbereiden van de aansluiting op het Nieuwe Handelsregister (NHR). Het NHR is de basisregistratie van alle rechtspersonen en ondernemingen in Nederland. Door de koppeling tussen het belastingpakket en het NHR kan echter de tenaamstelling op de belastingaanslag of invorderingsdocument anders zijn of worden dan voorheen. Hierdoor kan er een en ander veranderen voor onze klanten, waarop mogelijk klantreacties komen. We verwachten dat de aansluiting geen verdere consequenties heeft voor deelnemers in GBLT.

Zoals in de eerste bestuursrapportage geschreven, heeft een bestuurlijke werkgroep een advies opgesteld voor een toekomstvastе gemeenschappelijke regeling (GR). Het algemeen bestuur heeft na de behandeling ingestemd met het aanbieden van de gewijzigde GR voor zienswijze aan de deelnemende colleges en dagelijkse besturen in GBLT. De bestuurlijke behandeling hiervan is gepland voor het vierde kwartaal. Na instemming van het algemeen bestuur, kan het voorstel voor de GR-wijziging in laatste kwartaal van 2022 voor besluitvorming worden voorgelegd aan de deelnemers.

De meeste ontwikkelingen liggen hiermee op koers en sluiten aan bij de ambities zoals opgenomen in de begroting. Een uitzondering is de aansluiting op de BRK 2.0, de kadastrale basisadministratie. Hoewel we wel zijn begonnen met de voorbereiding, lijkt de afgegeven datum van het Kadaster (voor 1 maart 2023) niet haalbaar. Onze leverancier Centric heeft aangegeven dat het niet mogelijk is al zijn klanten tijdig over te zetten. Daarnaast past de periode van implementatie niet i.v.m. de aanslagoplegging van 2023. In overleg met Centric en andere belastingkantoren hebben we dan ook een verzoek gedaan bij het Kadaster om de planning te verlengen tot 1 november 2023. We zijn nog in afwachting van een besluit.

Met de eerste negen maanden achter de rug toont GBLT een onderuitputting van de lasten en een voordeel op de overige baten. Dat voordeel is grotendeels toe te schrijven aan incidentele posten waaronder:

- Lagere salariskosten van eigen personeel doordat niet alle vacatures tijdig zijn ingevuld;
- Vrijval van de reservering voor sociaal incasseren;
- Minder uitbestede werkzaamheden;
- Een niet begrote baat voor de teruggave van het berichtenverkeer.

Daar staan echter ook enkele hogere lasten tegenover, zoals het deel van de CAO-stijging dat niet is meegenomen in de gewijzigde begroting. Ook zien we lagere invorderbaten. Dit wordt deels veroorzaakt door een hogere oninbaarheid van onze vorderingen. Deze oninbaarheid komt naar verwachting door na-ijleffecten van corona, maar mogelijk ook door een mindere betaalcapaciteit onder de huidige economische omstandigheden in Nederland.

Daarnaast is GBLT verder gegaan met het programma sociaal incasseren. In dit kader is in de eerste helft van 2022 de pilot voorbellen afgerond. Op basis van de pilot kan worden geconcludeerd dat de interventie "voorbellen" klanten met (potentiele) financiële problemen heeft geholpen. De schuldenlast is bij deze klanten niet verder verhoogd door een dwangbevel. De interventie heeft echter ook geleid tot lagere invorderbaten. Dit kan gezien worden als een maatschappelijke winst.

In de tweede helft van 2022 voeren we daarnaast een nieuwe pilot met betrekking tot huisbezoeken uit. Deze pilot, genaamd "sociale beslagopdrachten", loopt inmiddels en ongeveer 6.500 adressen zullen tot einde van dit jaar worden bezocht. Ook deze interventie zal mogelijk effect hebben op de invorderbaten. We verwachten dan ook dat de invorderbaten (opbrengst) lager gaat uitvallen dan de gewijzigde begroting. Naar verwachting zal bovenstaande per jaar einde resulteren in een positief resultaat van ongeveer € 1,0 miljoen.

Namens het dagelijks bestuur,

B.J. van Vreeswijk, voorzitter

R.A.C. de Haan, directeur

Leeswijzer

Voor u ligt de tweede bestuursrapportage van dit jaar. Deze bestuursrapportage gaat over de uitvoering van de begroting 2022 tot en met 30 september 2022.

In hoofdstuk 1 gaan wij in op de in de begroting verwoorde doelstellingen, de thema's uit de reguliere bedrijfsvoering en staan we stil bij nieuwe ontwikkelingen en de gevolgen voor GBLT. De realisatie van de belastingopbrengsten van onze deelnemers in de gemeenschappelijke regeling, onderverdeeld in waterschappen en gemeenten, komt terug in hoofdstuk 2 en in hoofdstuk 3 zetten we de voortgang van de financiële exploitatie van GBLT uiteen.

1 Bedrijfsvoering

In de begroting voor 2022 staat, evenals voorgaande jaren, de kwaliteit van dienstverlening centraal. Dat is de dienstverlening aan zowel de opdrachtgevers als aan de belastingplichtigen. De kwaliteit die nodig is om het burgers en bedrijven makkelijker te maken de belasting te begrijpen en te betalen.

De strategische doelstellingen die hierbij horen, zijn:

1. belastingaanslagen juist, volledig en tijdig, opgelegd en geïnd;
2. toonaangevende kwaliteit van klantbeleving;
3. medewerkers in transitie;
4. de ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven;
5. informatiepositie van opdrachtgevers realiseren;
6. daling van maatschappelijke kosten zichtbaar maken.

In paragraaf 1.1 tot en met 1.6 is beschreven op welke wijze GBLT hier tot en met september 2022 invulling aan heeft gegeven. In paragraaf 1.7 wordt gerapporteerd over de overige thema's in onze bedrijfsvoering. In deze paragraaf komen ook de nieuwe ontwikkelingen aan bod.

1.1 Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd

- Aantoonbaar foutloze data en samenwerkingsrelaties met (Bron)houders
- Deskundig adviseur voor opdrachtgevers en koepelorganisaties
- Kennispartner voor zuiveringsheffing bedrijven
- WOZ-waardering 'Goed' op weg naar de 5e ster
- Modelmatig taxeren
- Daling WOZ bezwaren en NCNP-kosten

AANTOONBAAR FOUTLOZE DATA EN SAMENWERKINGSRELATIES MET (BRON)HOUDERS

Inmiddels zijn alle WOZ-objecten van gemeenten gewaardeerd op gebruiksoppervlakte. Dit betekent dat we in de beheerfase terecht zijn gekomen. Om deze beheerfase goed te managen, is Way2Go aangeschaft. Deze applicatie maakt het mogelijk om de WOZ- en de BAG-administraties met elkaar te vergelijken. Door gebruik te maken van de applicatie worden processen sneller, eenvoudiger en efficiënter op elkaar afgestemd. Hierbij is het uitgangspunt dat er continu controle en inzicht is.

De eigen medewerkers hebben in juli een opleiding gehad en de gemeente Dalfsen is bereid gevonden een pilot uit te voeren. Doel van de pilot is om te komen tot het uitwisselen van ervaring(en) in het gebruik van de applicatie en om te komen tot goede beheerafspraken. Als dat duidelijk is, gaan we in gesprek met de overige gemeentelijke deelnemers. De eerste gesprekken met Dalfsen vinden plaats in het 4e kwartaal.

De afgelopen maanden werkten we aan het testen en voorbereiden van de aansluiting op het Nieuwe Handelsregister (NHR). Het NHR is de basisregistratie van alle rechtspersonen en ondernemingen in Nederland. Een belangrijk uitgangspunt is dat de belastingaanslag naar de hoofdvesting van de onderneming wordt gestuurd, zoals deze staat geregistreerd in het NHR. Hierdoor worden er dus geen belastingaanslagen meer naar een adres van een nevenvestiging verstuurd. Het in productie gaan van de aansluiting staat in november dit jaar gepland.

Voor eenmanszaken is er ook een wijziging. De eigenaar van een eenmanszaak is een natuurlijk persoon volgens het NHR. Deze natuurlijke persoon staat ingeschreven in de basisregistratie personen (BRP). Het onderscheid tussen zakelijk en privé komt hiermee te vervallen. Hierdoor verandert er een en ander voor onze klanten. Door de koppeling tussen het belastingpakket en het NHR kan de tenaamstelling op de belastingaanslag of invorderingsdocument anders zijn of worden dan voorheen. Dit komt doordat de geregistreerde naam van de rechtspersoon bij het NHR wordt overgenomen.

Een belangrijk onderdeel in het project is dan ook dat wij hier goed en tijdig met deze groepen over communiceren. De afdeling communicatie zorgt voor berichtgeving op onze website en belanghebbenden worden per brief zo veel als mogelijk vooraf geïnformeerd. De gemeentelijke en waterschapsdeelnemers van GBLT worden hier in een latere fase nader over geïnformeerd.

Voor de deelnemers zelf heeft de aansluiting op het NHR geen consequenties, maar deelnemers kunnen wel geconfronteerd worden met klantreacties. Het is belangrijk om dit jaar aan te sluiten op het NHR om niet in de knel te komen met andere projecten en ontwikkelingen. Dit betreft onder andere de BRK 2.0 waarvoor de NHR-aansluiting een voorwaarde is.

Wel zijn we vast begonnen met de voorbereiding op de BRK2.0, de kadastrale basisadministratie. We hebben een eerste oriënterend gesprek gehad met Centric. Het Kadaster heeft aangekondigd dat afnemende organisaties tussen maart 2022 en maart 2023 de gelegenheid hebben over te stappen op BRK 2.0. Onze leverancier Centric heeft al aangegeven dat het voor haar niet mogelijk is haar klanten allemaal tijdig over te zetten. Ook past de periode van implementatie en productiegang niet i.v.m. de aanslagoplegging van 2023 en de verwerking van kadastrale mutaties.

Dit leidde ertoe dat de gezamenlijke belastingkantoren in overleg met Centric een verzoek aan het Kadaster hebben gestuurd om de planning te verlengen tot 1 november 2023. We zijn in afwachting van het besluit van het Kadaster. Onze verwachting is dat het Kadaster hiermee instemt, anders komen we in de problemen met de aanslagoplegging.

Ook staat er een nieuw Informatiemodel WOZ aan te komen, IMWOZ 3.20. IMWOZ is de basis voor de specificatie van de inhoud van de Basisregistratie WOZ, voor de inhoud van de Landelijke Voorziening WOZ en voor de verdere registratie die gemeenten en uitvoeringsorganisaties voeren voor de uitvoering van de Wet WOZ.

De invoering van IMWOZ 3.20 heeft vertraging opgelopen vanwege de impact en complexiteit. De Waarderingskamer heeft daarom de IMWOZ 3.20 nog niet vastgesteld. Op dit moment is de planning van de invoering nog niet duidelijk. Wanneer hier meer over duidelijk is, informeren wij u via de P&C-documenten.

DESKUNDIG ADVISEUR VOOR OPDRACHTGEVERS EN KOEPELORGANISATIES

Commissie Benchmark WOZ van de Waarderingskamer

De Waarderingskamer verzamelt de gegevens over de uitvoeringskosten van de Wet WOZ en gebruikt deze voor de WOZ-benchmark. Met de Waarderingskamer willen we in gesprek hoe we op de beste manier gebruik kunnen maken van deze benchmark. Door niet op elkaar aansluitende agenda's is dit de afgelopen periode nog niet gelukt. We willen alsnog op korte termijn proberen in gesprek te komen met de Waarderingskamer over hoe we gebruik kunnen maken van deze benchmark.

Belangrijk uitgangspunt in dit gesprek zal het op de juiste wijze vergelijken van de prestaties en kosten zijn. De Waarderingskamer publiceert jaarlijks op hun website de Staat van de WOZ. Deze Staat van de WOZ bevat landelijke cijfers (feiten) over de WOZ. Deze cijfers, te denken valt aan percentage woningen onder bezwaar en het percentage NCNP-bezwaren gaan we afzetten tegen onze eigen cijfers. Op deze wijze trachten we een beeld te krijgen hoe we er als GBLT voorstaan in vergelijking met de landelijke gemiddelden.

KENNISPARTNER VOOR ZUIVERINGSHEFFING BEDRIJVEN

In het verlengde van de ambitie om deskundig adviseur te zijn, stelt GBLT zich als doel landelijk (h)erkend te worden als toonaangevende kennispartner voor de zuiveringsheffing bedrijven. Dat betekent dat we, met behoud van fiscale verantwoordelijkheid, meedenken over duurzame behandeling van afvalwater. Via de werkgroep Waterheffingen van de UvW brengt GBLT haar kennis in voor de belastingheffing meetbedrijven en toepassing afvalwatercoëfficiënten. De onderwerpen die momenteel in de werkgroep worden besproken, zijn van technische aard en helpen bij het bepalen van de vervuilingswaarde bij metingen in afvalwaterstromen.

WOZ-WAARDERING 'GOED' OP WEG NAAR DE 5E STER

De ontwikkeling van een nieuwe generatie taxatiemodellen

Onderdeel van een nieuwe generatie taxatiemodellen is het verkennen van de mogelijkheden die Artificial Intelligence (AI) biedt. We hebben de WOZ-waarden die op basis van AI tot stand komen in het najaar 2021 voor het eerst afgenomen. Deze waarden zijn vervolgens gebruikt voor de controle op onze eigen taxaties 2022. Momenteel bespreken we met de leverancier de geconstateerde aandachtspunten, zodat AI ons in de toekomst eventueel kan ondersteunen.

Optimaliseren van de WOZ-processen

Het optimaliseren van de WOZ-processen heeft als doel de kwaliteit van de waardering te verbeteren. Zo is er een plan van aanpak controle objectkenmerken geschreven en voeren we deze nu uit. Het project 'structureel uitvragen van gegevens' loopt. In het MT is ingestemd met de aanschaf van de e-formulierendesigner van BakerWare. Deze e-formulierendesigner maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier gegevens uit te vragen voor woningen en niet-woningen. Hierdoor neemt de data die als grondstof dient voor de WOZ-waardebepaling in kwaliteit toe. In kwartaal 4 starten we met de implementatie, zodat we in 2023 een start kunnen maken met het uitvragen van gegevens zoals huur- en koopcijfers;

Verbeteren vakbekwaamheid medewerkers

Het stimuleren van de vakbekwaamheid van medewerkers die bij gemeenten en bedrijven de WOZ-werkzaamheden uitvoeren, is een belangrijk speerpunt van de Waarderingskamer. De vakbekwaamheid van medewerkers is uitgevraagd en inmiddels hebben alle medewerkers een Persoonlijk Ontwikkel Plan opgesteld. Op deze wijze stimuleren we dat medewerkers zich verder ontwikkelen en voorbereid zijn op toekomstige ontwikkelingen in het WOZ-werkveld. Hiermee realiseerden we de beoogde doelstellingen voor 2022, namelijk het uitvragen van de vakbekwaamheid en deze koppelen aan een Persoonlijk Ontwikkel Plan.

Onderzoek interne beheersing

Eens per twee jaar vindt er door de Waarderingskamer onderzoek plaats naar de interne beheersing van de (WOZ-)organisatie. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden op 21 september 2022. De conceptrapportage ontvangen we medio oktober. Zodra de resultaten bekend zijn zal het bestuur hierover worden geïnformeerd.

MODELMATIG TAXEREN

In de eerste Bestuursrapportage zegden we toe de rol van modelanalist te onderzoeken. We hebben de rol van modelanalist zoals de gemeente Rotterdam die heeft, opgevraagd en beoordeeld. Uit de taakomschrijving van deze rol bleek dat zij deze rol anders invullen dan dat wij die voor ogen hebben. Dat betekent dat er nader onderzoek nodig is. Voor 2022 betekent dit dat we de rol van modelanalist niet invullen en het hiervoor gereserveerde budget dit jaar niet uitgeven. Het gaat hier om een bedrag van € 60.000,- dat vrijvalt voor gemeenten.

DALING WOZ BEZWAREN EN NCNP-KOSTEN

Het aantal ingediende WOZ-bezwaren door NCNP-bureaus blijft onze aandacht houden. Hoewel er de afgelopen jaren stabilisatie en zelfs een kleine daling is waar te nemen, blijven we ons actief inzetten om binnen onze mogelijkheden de aantallen en proceskosten hiervoor naar beneden te krijgen. Dit doen we door het opstarten van een informeel bezwaartraject en het streven naar foutloze data en optimale objectkenmerken.

Het informeel bezwaartraject

In de vergadering van het dagelijks bestuur op 10 november 2021 zegden we toe een plan van aanpak voor 2023 op te stellen om (digitaal) bezwaar tegen de WOZ-waarde zo laagdrempelig mogelijk te maken. Dit sluit aan bij onze servicebeloften, met de slogan 'eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is'. Ook verwachten we dat het laagdrempelig maken van het indienen van een WOZ-bezwaar ertoe leidt dat meer klanten via GBLT bezwaar indienen in plaats van via een NCNP-bedrijf. Dit kan een drukkend effect hebben op de NCNP-kosten. Wij hebben verschillende mogelijkheden onderzocht om bezwaar eenvoudiger te maken. Deze zijn:

- 1) Net als in 2022 bieden we in 2023 persoonlijke hulp aan voor het maken van bezwaar. Ook kunnen klanten eenvoudig bezwaar maken via de website. We onderzoeken of deze formulieren ook digitaal ingediend kunnen worden.
- 2) Communicatie speelt een belangrijke rol in het eenvoudig maken van bezwaar en het voorkomen van NCNP-bezwaren. We voeren daarom een communicatiecampagne in 2023 om inwoners te informeren over het WOZ-proces en de mogelijkheid om bij GBLT eenvoudig bezwaar te maken.
- 3) We onderzoeken de mogelijkheid om in 2024 een formulierenmodule in te zetten. Dit maakt het voor klanten mogelijk via een QR-code op het aanslagbiljet bezwaar te maken.

Foutloze data en het optimaliseren primaire en secundaire objectkenmerken

Om de data te optimaliseren, is een aantal acties in gang gezet. Die zijn:

- het optimaliseren van de objectkenmerken, hiertoe is een plan van aanpak opgesteld. Een van de punten uit het plan behelst het versturen van circa 70.000 voormeldingen aan burgers en bedrijven. Alle brieven zijn hiervoor verzonden. Het aantal reacties bedraagt zo'n 23%. Het verwerken van de reacties verloopt op schema;
- het plan om structureel gegevens uit te vragen. In kwartaal 4 starten we met de implementatie zodat we in 2023 een start kunnen maken met het uitvragen van gegevens zoals huur- en koopcijfers;
- het afstemmen van de WOZ-administratie met die van de BAG. Dat loopt conform planning.

1.2 Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving

- Servicebeloften
- Kanaalsturing
- Procesinrichting
- Klantcontact met kunstmatige intelligentie
- Invordering met automatische incasso verhogen

SERVICEBELOFTEN

Vanaf 1 januari 2023 bieden wij onze servicebeloften aan aan onze klanten. Onze dienstverlening is 'eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is'. Onze beloften aan de klanten zijn:

1. Zelf eenvoudig, digitaal uw gemeente- en waterschapsbelastingen beheren.
2. Persoonlijke hulp rondom betalen, bezwaar en kwijtschelden.
3. Onze experts helpen u naar een oplossing.
4. Simpele en duidelijke taal in alle communicatie.
5. U kiest zelf hoe en wanneer u betaalt.
6. Proactief seintje van GBLT als het voor u beter of slimmer kan.

De afgelopen periode hebben we verder gewerkt aan de voorbereiding en het opstarten van de werkzaamheden rondom het intern uitrollen van de servicebeloften. Inmiddels hebben bijna alle collega's een teamsessie (kick-off) bijgewoond over de servicebeloften. Tijdens die teamsessies dachten zij zelf na over hoe GBLT de servicebeloften nog beter in de praktijk kan brengen. Deze ideeën hebben wij verzameld.

Tevens hebben we kritisch gekeken naar de beloften en de bijbehorende bewijslast die we eerder hebben opgeschreven. Naar aanleiding van feedback van de collega's hebben wij de eerste beloften aangepast van 'Zelf eenvoudig uw gemeente- en waterschapsbelasting beheren via Mijn Loket' naar 'Zelf eenvoudig, digitaal uw gemeente- en waterschapsbelastingen beheren'. Op deze wijze raken de servicebeloften ook de andere digitale opties die GBLT aanbiedt voor klanten.

Om de servicebeloften dichterbij de medewerkers te brengen en bewustwording te vergroten, hebben wij de afgelopen maanden extra aandacht besteed aan de interne communicatie.

Wij hebben in de zomer ansichtkaarten met daarop een link met de servicebeloften naar alle medewerkers gestuurd, afbeeldingen gemaakt die wij voor narrowcasting en ons intranet gebruiken en we hebben het standaardbureaublad aangepast met een afbeelding van de servicebeloften.

Wij hebben de eerste voorbereidingen getroffen om de servicebeloften met onze klanten te delen. De volgende stap is om een plan van aanpak en daarbij behorende actiepunten voor de interne en externe uitrol verder uit te voeren, zodat de datum voor live-gang (1 januari 2023) van de servicebeloften kan gerealiseerd worden.

KANAALSTURING

In juli stemde het MT in met het kanalenbeleid 2022-2027. Met dit kanalenbeleid zorgen wij ervoor dat onze kanalen nu en in de toekomst optimaal bijdragen aan onze klantdienstverlening. Hiervoor hebben wij de volgende criteria vastgesteld:

1. Maximale dienstverlening – de klant centraal

Wij gebruiken inzichten uit klantonderzoek en klachten van klanten continue voor (het verbeteren van) onze kanalen.

2. Eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is

Wij zorgen dat de kanalen naadloos aansluiten op onze servicebeloften. Wij maken kanalen eenvoudig door de klant maximaal digitale dienstverlening aan te bieden en deze laagdrempelig in gebruik te maken.

3. Goede prijs-kwaliteit voor onze dienstverlening

Wij willen een goede prijs-kwaliteit verhouding. Daarom werken wij samen met de partners en andere overheidsorganisaties. Daarnaast kijken we naar inspirerende organisaties die vooroplopen in serviceverlening.

4. Proactief, open en duidelijk in onze interactie met de klant

De kanalen zijn zo ingericht dat zij ons in staat stellen proactief, open en duidelijk te zijn in ons contact met de klant. Zo zijn de kanalen:

- ingericht volgens het omnichannel principe;
- makkelijk in gebruik;
- toegankelijk;
- maximaal faciliterend om onze kwaliteit van dienstverlening waar te kunnen maken;
- ingericht om juist om te gaan met de individuele situatie van de klant.

5. Techniek, innovatie en slim organiseren

Wij gebruiken innovatie en vernieuwing om onze dienstverleningsprocessen zo slim mogelijk te organiseren voor de klant.

6. Kanalen volgens de wet en in lijn met onze architectuur

Kanalen moeten voldoen aan de relevante Nederlandse en Europese wetgeving. Zo moeten kanalen onder andere voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast moeten de kanalen aansluiten op onze bestaande architectuur.

Op basis van deze criteria maakt GBLT een keuze voor het optimaliseren van de kanalen en het invoeren van eventuele nieuwe kanalen.

PROCESINRICHTING

We zijn verder gegaan met het beschrijven van de processen en het in kaart brengen van de koppelpunten. Doelstelling is om dit jaar 95% van de processen te beschrijven en vast te leggen. Daarnaast gaan we een start maken met het verder verfijnen van de KPI's. Naast de bestaande KPI's willen we interne KPI's afspreken op koppelpunten binnen de processen. Organisatiebrede thema's die daarnaast opgepakt zijn, zijn de verbetering van de informatievoorziening bij overlijden. Hier willen we nog verder maatwerk gaan leveren bij het versturen van brieven. Daarnaast is binnen het traject van postadressen en 'subjectrelaties' een slag gemaakt in de datakwaliteit. Vervolgstep is om hier GBLT-brede afspraken over vast te leggen.

KLANTCONTACT MET KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE

Wij willen zo slim als mogelijk gebruik maken van de mogelijkheden op gebied van automatisering én toepassing(en) van kunstmatige intelligentie in ons klantcontact. Hiervoor is duidelijkheid nodig wat de optimale kanalenmix is voor onze klanten. In verband met andere prioriteiten is het onderzoek naar mogelijkheden rondom kunstmatige intelligentie naar eind van het jaar verplaatst.

INVORDERING MET AUTOMATISCHE INCASSO VERHOGEN

Voor 2022 is het doel gesteld om de betalingen via automatische incasso (AIC) met 5% te verhogen. Deze actie is nog niet ondernomen. De wens is om doelgroepgericht te communiceren en daarmee de groep die we het meest zouden helpen, aan te zetten tot betaling middels AIC. De zogenoemde problematische betaalgebieden moeten nog onderzocht worden. De komende maanden wordt gekeken of we intern de juiste doelgroep kunnen bepalen of dat de hulp van een extern bureau ingeschakeld moet worden. Immers zijn er ook gebieden waar juist, tijdig en volledig betaald wordt door 'gewone' bankoverschrijving en waar de impact dus gering is.

Een campagne voor deze actie zoals die voor 2022 gepland was kan begin volgend jaar gekoppeld worden aan de servicebeloften. Daarmee sluiten we aan bij punt 5 (U kiest zelf hoe en wanneer u betaalt) en punt 6 (Proactief seintje van GBLT als het voor u beter of slimmer kan) van de servicebeloften.

De mogelijkheid om het aantal afschrijvingen en het moment van afschrijven van de automatische incasso aan te passen naar persoonlijke wens, wordt inmiddels steeds meer gebruikt.

1.3 Medewerkers in transitie

- Bedrijfscultuur en werken op afstand
- Vakbekwaamheid en betrokkenheid
- Specialistische kennis en vaardigheden
- Krimp administratieve taken
- Diversiteit en banenafpraak

BEDRIJFSCULTUUR EN WERKEN OP AFSTAND

Het veelal werken op afstand in coronatijd heeft ertoe geleid dat we ook na corona nog veel thuis werken. Dat hoeft geen probleem te zijn, iedereen is voldoende geëquipeerd daartoe, maar we moeten voorkomen dat sommige medewerkers helemaal niet naar kantoor komen. Daardoor bestaat het risico dat men zich niet meer, of onvoldoende verbonden voelt met GBLT en losraakt van de organisatie. Om te beginnen hebben we dan ook gesteld dat iedereen minimaal een dag per week naar kantoor komt, in overleg met de leidinggevende.

In het vierde kwartaal zal weer een enquête worden gehouden. Met deze enquête wordt geïnventariseerd wat de wensen zijn van de medewerkers als het gaat om de inrichting van de ruimtes binnen GBLT. Het gaat dan over vragen als: zijn er voldoende mogelijkheden om samen te werken, zijn er genoeg vergaderruimtes en plekken om te Zoomen? Ook zullen we vragen meenemen over de behoefte aan collegiale activiteiten en wat voor ieder persoonlijk de wensen zijn voor het aantal dagen thuis of op kantoor werken. De uitkomsten hiervan kunnen eventueel leiden tot aanpassingen in het kantoor, of tot nieuwe collegiale activiteiten.

VAKBEKWAAMHEID EN BETROKKENHEID

GBLT vindt het belangrijk dat medewerkers en leidinggevenden over de kennis en vaardigheden beschikken die ze nodig hebben voor hun werk. In het najaar vindt er een ontwikkeltraject voor de leidinggevenden plaats. Een van de gewenste uitkomsten hiervan is dat leidinggevenden beter in staat zijn om medewerkers te stimuleren in hun ontwikkeling, waardoor ook het persoonlijk basisbudget (PBB) van de individuele medewerker beter wordt ingezet. Dit is een stap in de verdere ontwikkeling van de leidinggevenden en medewerkers. Ook actualiseren we dit jaar de verplichte e-learnings en komt er een nieuwe e-learning: GBLT-processen.

SPECIALISTISCHE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

Met een doorkijk naar de toekomst wordt onderzocht welke functies en rollen we straks kunnen invullen. Dat zullen zowel generieke als specialistische functies zijn. Met deze informatie zal vervolgens onderzocht worden welke kennis en vaardigheden de medewerkers nodig hebben om mee te gaan in de ontwikkeling. Dit wordt een onderdeel van onze nieuwe strategische personeelsplanning (SPP).

KRIMP ADMINISTRATIEVE TAKEN

Er is een eerste opzet voor een nieuwe SPP gemaakt. In het vierde kwartaal gaan we hier verder vorm en invulling aan geven, waardoor we een beeld krijgen van de verwachte organisatie in de komende 3 tot 5 jaar en wat dat betekent voor ons personeelsbestand. De verwachting is dat er een krimp zal zijn in de administratieve taken, door RPA (robotisering), procesverbetering en betere software.

DIVERSITEIT EN BANENAFSPRAAK

GBLT vindt het belangrijk dat mensen met een arbeidsbeperking kansen krijgen op de arbeidsmarkt. Bij GBLT moet in 2022 158,1 uur ingevuld worden met medewerkers uit de doelgroep van de Banenwet. Op dit moment heeft GBLT vier medewerkers met een arbeidsbeperking in dienst. Drie medewerkers met een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en een medewerker met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. In totaal is dit 108 uur. Dit is 68% van de taakstelling. We zien echter ook dat de arbeidsmarkt onder de doelgroep onder druk staat. Dat is reden om uit te zien naar een externe partij om mee samen te werken.

VITALITEIT

Bij GBLT vinden wij het erg belangrijk dat al onze collega's zich vitaal en gezond voelen en vooral met plezier kunnen (blijven) werken. Toch zien we de afgelopen jaren binnen GBLT een relatief hoog ziekteverzuim. Zeker als je dit afzet tegen vergelijkbare organisaties. Dit baart ons zorgen en we willen dat dit gaat veranderen.

Om goed in beeld te krijgen wat de oorzaken van het hoge verzuim zijn en vooral wat we hieraan kunnen doen, hebben we een organisatie- en arbeidsdeskundige medio 2022 een onderzoek laten uitvoeren. Kort samengevat is de conclusie van het onderzoek dat om verder verzuim te voorkomen meer moet worden gestuurd op huidige en toekomstige inzetbaarheid en medewerkers meer eigenaarschap moeten nemen in hun eigen ontwikkeling en welzijn. Maar ook de leidinggevenden verder invulling moeten geven aan de ontwikkeling van medewerkers en de wijze van verzuimaanpak.

Naar aanleiding van het onderzoek en de daaropvolgende besprekingen is een ontwikkeltraject 'regie op inzetbaarheid' opgestart. Een traject met leidinggevenden om het verzuim te verlagen en de - sturing op - duurzame inzetbaarheid te verhogen. Dit past ook in de toekomststrategie en verdere ontwikkeling van GBLT waarin flexibiliteit, kwaliteit en de ontwikkeling van de medewerkers een centrale plaats heeft.

1.4 Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven

- Data en services gescheiden
- Regie op gegevens voor de burger
- Informatiemanagement en Archief
- Toonaangevend in digitale overheid
- Samenhangende objecten registratie
- Wet Open Overheid

DATA EN SERVICES GESCHIEDEN

Met Centric zijn we in 2021 een ontwikkeltraject gestart om in partnerschap de ontwikkeling naar Common Ground vorm te geven, met als uitgangspunt data en services te scheiden. Tegenvallende resultaten en sleutelfiguren die bij Centric zijn vertrokken, hebben ertoe geleid dat we in gezamenlijkheid hebben besloten het ontwikkeltraject te stoppen. Ook onze eigen capaciteit op dit vlak is beperkt en zetten we liever in op de ontwikkelingen die we de komende jaren willen oppakken. Centric zal in de eigen softwarevernieuwingen uiteraard zoveel mogelijk de uitgangspunten van Common Ground blijven hanteren. We blijven de samenwerking met Centric zoeken en zullen blijven meedenken en testen waar dat opportuun is, maar dus niet meer onder de vlag van het ontwikkeltraject.

Dit heeft financiële gevolgen: concreet betekent dit dat we in 2022 40.000 euro niet meer zullen uitgeven in dit traject en dat vanaf 2023 de begroting 100.000 euro vrijvalt.

REGIE OP GEGEVENS VOOR DE BURGER

Het informatiebeveiligingsbeleid is geactualiseerd en het proces van logische toegangsbeveiliging is verder aangescherpt. Het informatiebeveiligingsbeleid 2022–2025 is goedgekeurd door het MT en is in oktober ter vaststelling aangeboden aan het dagelijks bestuur. Ook de in- en uit dienst procedure is vastgesteld. Hiermee verminderen we de risico's als gevolg van ongeautoriseerde toegang (met lees en/of schrijfrechten) tot data in onze systemen en apparaten. Ook is druk gewerkt aan data protection impact assessments (DPIA's). De in 2021 benoemde DPIA's worden dit jaar afgerond. GBLT blijft daarmee de gegevens van burgers en bedrijven op actieve wijze beheren voor het bedoelde gebruik, anticiperend op de voortdurende ontwikkeling van techniek en regelgeving.

INFORMATIEMANAGEMENT EN ARCHIEF

De vier businessinformatiemanagers (I-adviseurs) zijn de afgelopen maanden aan de slag gegaan met de toegewezen domeinen. Ze worden direct betrokken bij nieuwe ontwikkelingen om tot een nog betere afstemming te komen tussen business en ICT. Verder hebben ze samen met de projectportfoliomanager gesprekken gevoerd over de actiepunten die uit het bedrijfsinformatieplan (BIP) zijn gekomen.

De applicatiebeheerders hebben een workshop gehad om beter invulling te geven aan operationeel Informatiemanagement: functioneel beheer.

De informatiearchitect maakt kleine stappen met een gemeenschappelijke informatiearchitectuur.

De gesprekken om de landelijke lokale belastingprocessen (LLBP) bij de LVLB onder te brengen, zijn nog gaande. Het aantal deelnemers aan de LLBP neemt toe, evenals het aantal leveranciers dat zich wil committeren aan de generieke processen.

Archief

Begin dit jaar is het nieuwe zaakstelsel/DMS in gebruik genomen. De software is gekoppeld met de belastingsoftware en met de nieuwe Multi Channel Communicatie (MCC-)dienstverlener. De afgelopen periode heeft GBLT gebruikt om fouten te herstellen en processen te verbeteren. Tevens worden voorbereidingen getroffen op aanstaande veranderingen die invloed hebben op de inrichting, zoals de gevolgen van de aansluiting op het NHR.

Er is een werkgroep gestart die tot taak heeft het zaakgericht werken verder in te richten voor GBLT. Het zaakgericht werken gaat ons helpen om een aantal servicebeloften gestand te doen (alle informatie van een zaak/ belastingplichtige direct inzichtelijk voor de behandelaar), om alle documenten goed vindbaar te maken en te kunnen voldoen aan de vastgestelde vernietigingstermijnen.

TOONAANGEVEND IN DIGITALE OVERHEID

De Wet digitale overheid (WDO) legt de basis voor verdere digitalisering van de overheid. GBLT heeft de verplichting hier invulling aan te geven. De invoering van de WDO is vertraagd met enkele maanden. Vragen van de Eerste Kamer bij het wetsvoorstel digitale overheid hebben ertoe geleid dat de staatssecretaris van BZK een wetswijziging zal indienen. Er komt een wettelijk verbod op het verhandelen van gegevens en de principes 'privacy by design' en 'open source' worden in de wet opgenomen. Hierdoor wordt inloggen bij de overheid veiliger en betrouwbaarder.

De afgelopen maanden hebben we de impact in beeld gebracht voor de inwerkingtreding van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) die per 1 januari 2023 in gaat. Het betekent dat wij klanten de mogelijkheid moeten bieden om formele berichten elektronisch te kunnen verzenden. Dit betekent ook dat we in bepaalde gevallen ontvangstbevestigingen moeten versturen, bewijslast moeten kunnen leveren en een zorgplicht hebben. In de rest van 2022 werken we verder aan de invoering van deze wet.

We hebben ons voorbereid op de Single Digital Gateway (SDG). De SDG is een Europese verordening die erop gericht is digitale overheidsdienstverlening toegankelijk te maken voor burgers en bedrijven in de Europese Unie die zich in Nederland vestigen. De verordening wordt gefaseerd ingevoerd. Bij de ingangsdatum van 12 december 2022 moet informatie over de overheidsproducten in het Engels beschikbaar zijn in YourEurope. Het is de verantwoordelijkheid van de gemeentes en waterschappen om te zorgen dat de informatie en instructie over procedures op 12 december 2022 wordt ontsloten via YourEurope.

Bovenstaande ontwikkelingen vragen continue om aandacht voor privacy en informatiebeveiliging. In de vergadering van het Dagelijks Bestuur is het geactualiseerde informatiebeveiligingsbeleid vastgesteld.

We hebben afgelopen maanden gesprekken gevoerd met de Informatiebeveiligingsdienst (IBD), de Digid auditor en onze leverancier van ons digitale loket over een alternatief van publiek vertrouwde webserver certificaten. We hebben ervoor gekozen om de publieke certificaten af te nemen bij vertrouwde certificaat instanties. Hierdoor is de beveiliging van ons digitale loket geborgd. Voor de communicatie tussen ons digitale loket en DigiD wordt nog steeds gebruik gemaakt van een PKI Overheid certificaat.

In het voorjaar hebben we een nulmeting informatiebeveiliging laten uitvoeren. Hiermee willen we in beeld brengen hoe we ervoor staan met betrekking tot (de bewustwording van) informatiebeveiliging. Het algemene beeld is dat GBLT informatiebeveiliging al goed heeft georganiseerd maar ook dat er nog wel aandachtspunten zijn. Vanuit de Adviesgroep Beveiliging, Continuïteit & Privacy (ABC&P) gaan we aansluiten bij de afdeling- en teamoverleggen om aandachtspunten te bespreken en vragen waar behoefte aan is.

SAMENHANGENDE OBJECTEN REGISTRATIE

De samenhangende objectenregistratie (SOR) is een nog te ontwikkelen uniforme registratie met basisgegevens over objecten in de fysieke werkelijkheid. Daaronder worden verstaan objecten die in het terrein zichtbaar zijn, zoals spoorlijnen, wegen, water, gebouwen en bomen. Ook worden basisgegevens over niet-zichtbare objecten opgenomen, zoals bestuurlijke gebieden, woonplaatsen en openbare ruimten.

Het doel van de SOR is dat de verschillende bestaande (geo-)basisregistraties (waaronder BGT, BAG en WOZ) meer samenhang gaan vertonen. Met de SOR kunnen gegevens efficiënt worden gewonnen en bijgehouden. Ook bevordert de SOR integraal gebruik van deze gegevens in bestaande werkprocessen (zoals het heffen van belasting) en bij de aanpak van maatschappelijke opgaven in het fysieke domein (zoals de stikstofproblematiek of de energietransitie).

Voor de WOZ-taxaties zijn betrouwbare objectkenmerken van groot belang. Daarom spelen ook de hoofdstuk: 'Aantoonbare foutloze data' is aangegeven hoe we met de applicatie Way2Go vorm en inhoud willen geven aan de synchronisatie van de BAG en WOZ-gegevens. Een eerste opmaat naar de SOR.

Voor de lange termijn hebben we met de deelnemers afgesproken of, en zo ja hoe, we elkaar kunnen vinden op het gebied van de SOR. GBLT start graag de gesprekken met de opdrachtgevers om verdere koers te bepalen. Dit zal niet eerder dan in 2023 plaatsvinden. Aangezien er (ook landelijk) nog veel onduidelijk is rondom de SOR, is over de kosten die hier mee gemoeid zijn voorlopig ook nog geen duidelijkheid te geven.

WET OPEN OVERHEID

Op 26 januari 2021 heeft de Tweede Kamer ingestemd met de Wet open overheid (Woo). De Eerste Kamer heeft de wetsvoorstellen Woo en de Wijzigingswet Woo aangenomen op 5 oktober 2021. De wet is op 1 mei 2022 in werking getreden.

In juni 2022 is het dagelijks bestuur van het GBLT geïnformeerd over de implementatie Woo.

Voorgesteld is om in 2022:

1. Een webformulier te ontwikkelen voor de website voor het indienen van Woo-verzoeken;
2. Een aparte pagina op de website in te richten waarop de diverse documenten die vallen onder de verplicht openbaar te maken 11 informatiecategorieën worden geplaatst. Verschillende documenten staan al op de website maar zijn versnipperd en niet altijd even makkelijk te vinden.
3. Een bestuursvoorstel op te stellen voor het bepalen van het ambitieniveau.

De punten 1 en 2 worden oktober afgerond. Begin 2023 wordt een voorstel gedaan aan het DB voor het gewenste ambitieniveau, mede ook afgestemd op de ambities van onze deelnemers.

1.5 Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren

- Informatievoorziening en –deling
- Toekomstvaste gemeenschappelijke regeling

INFORMATIEVOORZIENING EN –DELING

Het herstelproject VyZyr (BI-tool), waarin de tekortkomingen moeten worden opgelost, loopt gestaag door. De verwachting is dat nog niet alle rapportages eind 2022 gevalideerd zijn en dat het traject doorloopt in 2023. Het toegang geven van deelnemers op VyZyr is ook nog niet mogelijk. Aan de regiefunctionarissen wordt wel een uitvraag gedaan over de informatiebehoefte. Aan de hand daarvan kunnen we beter beoordelen in hoeverre rechtstreekse toegang nodig is, of dat we de informatie ook op een andere wijze kunnen leveren. Daarbij houden we ook rekening met de gewenste frequentie van de informatievoorziening. Het verzoek is gedaan de informatiebehoefte uiterlijk medio december aan te leveren, zodat we daarna de balans kunnen opmaken en beoordelen wat de wensen en mogelijkheden zijn.

TOEKOMSTVASTE GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING

Zoals in de eerste bestuursrapportage geschreven, heeft een bestuurlijke werkgroep een advies opgesteld voor een toekomstvaste gemeenschappelijke regeling (GR). Inmiddels is het advies behandeld in de vergadering van het algemeen bestuur en is een voorstel voor aanpassing van de GR behandeld. Deze aanpassing is inclusief een handvest voor potentiële nieuwe toetreders. Het algemeen bestuur heeft na de behandeling ingestemd met het door het dagelijks bestuur aanbieden voor zienswijze van de gewijzigde GR aan de deelnemende colleges en dagelijkse besturen in GBLT.

De colleges en dagelijkse besturen is gevraagd het ontwerp van de gewijzigde regeling en het handvest aan te bieden aan hun gemeenteraden, respectievelijk hun algemene besturen voor een eventuele zienswijze. Op basis van de ontvangen zienswijzen en reacties wordt een voorstel gedaan voor het aanpassen van de GR en wijzigingen in het handvest potentiële nieuwe deelnemers.

Oorspronkelijk was het de wens van het algemeen bestuur om ook de herziening van de Wgr, die per 1 juli 2022 van kracht is, mee te nemen in dit proces. Na ampel overleg met de (vertegenwoordigers van) secretaris-directeuren en hoofden middelen, is het advies afgegeven hiervan af te zien. De Wgr-herziening herijkt de democratische positie van de gemeenteraden en algemeen besturen, en vraagt de komende periode veel tijd voor de goede afwegingen door de besturen van de GBLT-deelnemers.

GBLT heeft wettelijk tot 1 juli 2024 de tijd voor het doorvoeren van de wijzigingen. Er is dan ook in de algemeen bestuursvergadering van juli besloten eerst het lopende governance traject af te ronden, zodat de GR van GBLT in ieder geval toekomstbestendig is. Daarnaast is in dezelfde vergadering voorgesteld voor de herziening van de Wgr een nieuwe werkgroep op te richten om de wijzigingen ten aanzien van de GR voor te bereiden.

1.6 Daling van maatschappelijke kosten zichtbaar maken

- Benchlearning en kostenbijdrage
- Robotica en innovaties
- Sociaal incasseren

BENCHLEARNING EN KOSTENBIJDRAGE

GBLT wil zichtbaar en transparant maken hoe haar prestaties zich verhouden tot die van collega belastinguitvoerders (benchlearning), zodat innovaties en procesverbeteringen worden uitgewisseld en toegepast.

Zoals is toegelicht in paragraaf 1.1 bij het onderdeel “Commissie Benchmark WOZ van de Waarderingskamer” wordt de benchlearning voor het WOZ-proces nieuw leven ingeblazen. Daarnaast is vanuit het team Finance en Control in samenwerking met een collega belastingsamenwerking gestart met een verkenning op het WOZ-proces en de kosten. Het doel is te onderzoeken of efficiencyverbeteringen mogelijk zijn.

In de eerste bestuursrapportage is toegelicht dat meerdere verkenningen zijn gedaan op het gebied van benchlearning en de daaraan gekoppelde kostenbijdrage, maar dat dit moeizaam verloopt. Positieve ontwikkeling hierin is dat in het vierde kwartaal van 2022 wordt gestart met een controllersoverleg, waarbij meerdere belastingsamenwerkingen zijn aangesloten. De komende periode wordt geïnventariseerd op welke vlakken we elkaar kunnen helpen en welke behoeften en inzichten er zijn op het gebied van de kostenbijdrage.

Daarnaast wordt vanuit de LLBP het benchmarken met de processen voortgezet. Dit is een continu proces en draagt bij aan het inzicht om onderlinge vergelijking in de toekomst beter mogelijk te maken.

ROBOTICA EN INNOVATIES

GBLT is een data-gedreven organisatie, waar naar verwachting goed Robotic Process Automation (RPA) ingezet kan worden. Met name repeterende werkzaamheden bij uitvalverwerking en dataverrijking zijn potentieel interessant om te onderzoeken of RPA hierbij ingezet kan worden.

Wij hebben twee processen geselecteerd om nader uit te werken. Dit zijn:

- uitvalverwerking van berichten afkomstig van de Landelijke Voorziening WOZ;
- koppelen van data aan objecten voor de zuiveringsheffing bedrijven.

Voor het eerste punt, het beëindigen van objecten in Key2B, is een proces beschreven dat door middel van RPA kan worden uitgevoerd. Het is een eenvoudig proces waarbij beëindiging in de LV-WOZ om diverse redenen niet in Key2B wordt doorgevoerd.

In het vierde kwartaal zal eerst een keuze gemaakt worden welk type RPA ingezet gaat worden bij GBLT en met welke leverancier een samenwerking wordt aangegaan. In deze fase gaat het in eerste instantie om het opdoen van ervaringen en het verkrijgen van inzicht in de mogelijkheden bij onze medewerkers.

SOCIAAL INCASSEREN

Het grootste deel van de aanslagen wordt binnen een jaar betaald, ruim boven de 98%. Voor een deel van de burgers is dat lastig. We hebben het dan over de groep “niet kunners”. Dit betreft 1,8% van de aanslagen. We richten sociaal incasseren op deze groep burgers. Dat houdt in dat wij op gerichte wijze kijken hoe we deze groep zo volledig mogelijk kunnen laten betalen en tegelijkertijd de kosten zo min

mogelijk laten oplopen om hen niet verder in de schulden te brengen. Voor de burgers die al bij ons bekend zijn, gaan we verder met het leggen van contact en het zoeken naar een oplossing. De groep "niet kunnens" waarvan we de burgers nog niet herkennen uit onze data, maar die in de problematische schulden dreigen te komen, gaan we in 2022 op een aantal manieren proberen te helpen. Deze manieren staan hieronder beschreven.

Interne bedrijfsvoering sociaal incasseren

In de laatste maanden van 2022 voeren we een nieuwe pilot met betrekking tot huisbezoeken (selectie aantal gemeenten met vorderingen in de stap na dwangbevel) uit. We hopen dat we daarbij niet meer gehinderd te worden door nieuwe coronamaatregelen. Deze pilot gaan we niet meer zoals voorheen met intern personeel uitvoeren, maar met behulp van ons externe deurwaarderskantoor. Gezien de omvang van ons werkgebied lijkt dit efficiënter.

De voorbereidingen voor deze pilot, genaamd "sociale beslagopdrachten", lopen en inmiddels is, later dan gepland, de eerste selectie naar het externe deurwaarderskantoor gestuurd.

Zo'n 6500 adressen zullen tot einde van dit jaar bezocht worden. Daarnaast worden afgewezen gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire door ons actief telefonisch benaderd en ontvangen ze indien nodig een maatwerkbrief om betaalafspraken te maken.

Voorbellen

Eind mei 2022 is de pilot voorbellen afgerond. De bevindingen hiervan zijn in juni voorgelegd aan het dagelijks bestuur. Naar aanleiding van de pilot kan geconcludeerd worden dat "voorbellen" voor een groot deel van de geselecteerde vorderingen succesvol is geweest. Het heeft geleid tot lagere invorderbaten en dat kan als een maatschappelijke winst worden gezien. Belangrijker is dat een grote groep klanten met (potentiele) financiële problemen is geholpen door een interventie van GBLT waarbij de schuldenlast niet is verhoogd door het dwangbevel. Deze bevindingen zijn meegenomen in de scenario's zoals we die toepassen in de aanbesteding invordering. In december wordt de definitieve gunning bekend gemaakt.

Aansluiten vroegsignalering

Op het gebied van een eventuele aansluiting op het formele vroegsignaleringstraject hebben we helaas nog geen voortgang kunnen boeken. De juridische beperkingen vanuit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS) en de fiscale geheimhouding zijn nog steeds aanwezig. Overigens maken er momenteel twee gemeenten in het westen van het land gebruik van de experimenteerruimte uit de WGS om vroegsignalering te gebruiken voor belastingschulden. Uiteraard houden we de ontwikkelingen op dit gebied nauwlettend in de gaten. Een vorm van vroegsignalering bij mensen die afgewezen zijn voor kwijtschelding wordt momenteel onderzocht.

1.7 Overige thema's uit de reguliere bedrijfsvoering

- Bezwaren en beroepen
- Klantcontacten
- Kwijtschelding
- Klachten
- Inkoop en aanbesteding
- Risicomanagement
- Overige ontwikkelingen

BEZWAREN EN BEROEPEN

Bezwaren

Bezwaarschriften Heffingsjaar t en t-1	ontvangen bezwaren per heffingsjaar	verwerkt	toekennen %	afwijzen %	onderhanden werk
2022					
heffingsbezwaren	11.916	11.089	67,0%	33,0%	827
invorderingsbezwaren	561	359			202
WOZ-bezwaren*, waarvan:	5.098	3.294	30,8%	69,2%	1.804
- WOZ-bezwaren NCNP	2.782	1.402	19,4%	80,6%	1.380
- WOZ-bezwaren informeel contact	0	0	0,0%	0,0%	0
2021					
heffingsbezwaren	12.882	11.631	66,0%	34,0%	1.251
invorderingsbezwaren	582	341			241
WOZ-bezwaren*	6.841	5.321	43,9%	56,1%	1.522
- WOZ-bezwaren NCNP	2.831	1.677	26,7%	73,3%	1.154
- WOZ-bezwaren informeel contact	1.970	1968	53,7%	46,3%	2

* aantal objecten

Heffen en invorderen

Tot en met september zijn er in 2022 11.916 heffingsbezwaren 2022 ontvangen of ambtshalve aanslagen verminderd. En we hebben 561 bezwaarschriften tegen de invorderingskosten ontvangen. Deze aantallen liggen in totaal 7% lager dan in 2021 over dezelfde periode.

De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt binnen de gestelde doelen. De bezwaarschriften worden binnen 12 weken afgehandeld. Uitzondering hierop zijn de bezwaarschriften waarvoor eerst extra informatie verzameld moet worden. Dat schort de termijn voor afhandeling op. Het aantal bezwaarschriften dat gegrond wordt verklaard ligt op 67%. Dat ligt in de lijn van 2021.

Na afloop van het jaar gaan we een evaluatie uitvoeren naar de afhandeling van de bezwaarschriften, om met name bij de gegronde bezwaarschriften een analyse te maken waar verbeteringen in het proces doorgevoerd kunnen worden. Die verbeteringen moeten leiden tot een lager aantal gegronde bezwaren.

WOZ

In 2022 is tegen 5.098 WOZ-objecten bezwaar gemaakt. Voor 2.782 objecten betreft het een bezwaar afkomstig van een NCNP-bureau. Door belanghebbenden zelf is tegen 2.316 objecten bezwaar gemaakt. In 2022 was er geen informeel contact zoals in 2021. Wel konden belanghebbenden ons bellen voor hulp bij het maken van bezwaar. Ruim 1.200 klanten hebben hier gebruik van gemaakt. Wanneer we specifiek voor de schriftelijke bezwaren (exclusief gemeente Ommen) de vergelijking maken per 30 september 2021 en 2022, dan is door belanghebbenden zelf tegen 119 objecten minder bezwaar gemaakt. Bij de NCNP-bezwaren is dit tegen 259 objecten minder.

Bij de evaluatie van de bezwaren 2022 zal nader ingegaan worden op het aantal bezwaren en de reden van de toekenning.

Afhandeling

De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt volgens planning. Als doelstelling is geformuleerd om voor 1 augustus 90% van de bezwaren afkomstig van belanghebbende zelf afgehandeld te hebben. Het gaat dan om een bezwaar tegen de waarde van de woning. Op 1 augustus was voor 77% van de bezwaren de uitspraak verzonden. Door plotselinge ziekte is een vertraging ontstaan in de afhandeling van bezwaren en is de planning hierop aangepast. De verwachting is dat nagenoeg alle bezwaren aan het eind van het jaar zijn afgehandeld.

Proceskostenvergoeding

Het aantal bezwaarschriften dat door NCNP-bureaus is ingediend, is nagenoeg gelijk aan 2021. Op basis van de kengetallen over de jaren 2017–2021 is een voorlopige prognose gemaakt van de verwachte proceskostenvergoeding op jaarbasis. Hierbij is rekening gehouden met de uitspraak van de Hoge Raad van 27 mei 2022. In dit arrest heeft de Hoge Raad bepaald dat de bijzondere regel proceskostenvergoeding WOZ in strijd is met het discriminatieverbod. Dit betekent dat de per 1 juli 2021 verhoogde vergoeding voor beroepsmatige dienstverleners bij een beroep- en/of hogere beroepsprocedure ook in WOZ-procedures van toepassing is.

Het is niet uit te sluiten dat door de uitspraak van de Hoge Raad er in 2022 meer beroepsprocedures ontvangen gaan worden. Dit komt omdat de vergoeding per gewonnen procedure bij de Rechtbank of het Gerechtshof een hogere vergoeding oplevert, van € 436. De proceskostenvergoeding is een openeinderegeling. Op basis van de kengetallen verwachten we dat het begrote bedrag voor 2022 van € 705.000 toereikend is. Echter, wanneer er meer procedures ontvangen worden of de kengetallen afwijken van de gemiddelden over de periode 2017–2021, dan is het mogelijk dat het budget niet toereikend is.

Beroepen

Beroepen	onderhanden werk vorig jaar	binnenkomend lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt (uitspraak/ ingetrokken)	onderhanden werk
heffen/ invorderen					
beroepen	44	39	83	55	28
hoger beroepen	5	15	20	3	17
cassatie	0	2	2	0	2
totaal	49	56	105	58	47
WOZ*					
beroepen	65	104	169	90	79
hoger beroepen	6	18	24	6	18
cassatie	3	1	4	3	1
totaal	74	123	197	99	98

* aantal objecten

Heffen en invorderen

Beroepsprocedure watersysteemheffing rijkswater

Een landelijke natuurorganisatie heeft bezwaar gemaakt tegen aanslagen watersysteemheffing voor ongebouwde onroerende zaken gelegen in Rijkswateren. Het betreft de waterschappen Vallei en Veluwe, Drents Overijsselse Delta en Zuiderzeeland. De natuurorganisatie wijst op het Waddenzee-arrest en stelt dat de heffingsbevoegdheid niet geldt voor Rijkswateren.

In samenspraak met de betrokken waterschappen en de natuurorganisatie is besloten een rechter te laten oordelen over enkele representatieve percelen. Die uitspraak is vervolgens richtinggevend voor de bezwaren waarop nog beslist moet worden. De rechtbank heeft een zitting in oktober 2022 ingepland. In december wordt een uitspraak verwacht.

Procedures Hoge Raad overschrijden opbrengstlimiet

Er lopen twee cassatieprocedures bij de Hoge Raad waarin de belastingplichtige stelt dat de door waterschappen Drents Overijsselse Delta en Vallei en Veluwe geraamde baten de geraamde lasten overschrijden (overschrijden opbrengstlimiet). Deze procedures springen in het oog omdat de verschuldigde belasting hier niet zozeer afhangt van de belastingverordening en daaruit voortvloeiende verplichtingen, maar van de begroting van het waterschap. Zowel rechtbank Overijssel (beroep) als gerechtshof Arnhem-Leeuwarden (hoger beroep) lieten de bestreden aanslagen in stand. De belastingplichtige heeft beroep in cassatie ingesteld.

Het beroep in cassatie gaat nu alleen nog over de verschuldigdheid van dwangsommen en niet meer over de overschrijding opbrengstlimiet. Daarmee is er geen potentieel risico voor beide verordeningen meer.

WOZ

Ten opzichte van de stand van zaken per 30 april is het aantal openstaande procedures met 37 toegenomen. De toename wordt veroorzaakt door de beroepsprocedures 2022. Voor de afhandeling van de procedures is GBLT afhankelijk van de planning zoals deze door de rechtbank Overijssel en het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden gehanteerd wordt.

KLANTCONTACTEN

KLANTCONTACTEN

De volgende tabel geeft de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoongesprekken weer. Ook is de telefonische bereikbaarheid over de eerste 9 maanden van 2021 en 2022 weergegeven. Daaronder is een overzicht opgenomen van de digitale kanalen over dezelfde periode.

<u>telefonisch</u>	2022	2021
inkomende telefoontjes	153.115	164.710
beantwoorde telefoontjes	143.215	151.869
servicelevel bereikbaarheid	93%	92%

De inkomende telefoongesprekken zijn gedaald met 7% ten opzichte van dezelfde periode in 2021. Hiervoor zijn meerdere oorzaken aan te wijzen, de belangrijkste zijn:

- door het inzetten van breed inzetbare medewerkers op piekmomenten is er minder herhaalverkeer. Daarnaast hebben breed inzetbare medewerkers meer kennis van alle processen waardoor zij in staat zijn klanten in 1 keer goed te helpen. Dit zien we terug in de bereikbaarheid die is gestegen met 1%. Ook is de klanttevredenheid een 8,2;
- eerder werd ingeschat dat door Corona mogelijk meer werd gebeld met GBLT. Inmiddels zijn deze effecten van de pandemie zo goed als verdwenen.

Door de stijging van vaste lasten en boodschappen verwachten we in de vierde kwartaal dat meer klanten met betaalproblemen telefonisch contact met ons gaan opnemen. In de capaciteitsplanning is hier rekening mee gehouden.

<u>digitaal</u>	2022	2021
aantal bezoekers website GBLT	578.919	556.316
Berichtenbox van Mijn Overheid	887.798	867.889
Mijn Loket	185.028	167.721
totaal	1.651.745	1.591.926

Het websitebezoek is gestegen met 4% ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. We zijn steeds beter vindbaar op internet. Naast de behoefte van de klant om ons digitaal te bezoeken, komt dit mogelijk ook door continue monitoring en analyses op zoektermen. Hierdoor zijn belangrijke onderwerpen eenvoudiger te vinden op internet.

KWIJTSCHELDING

In onderstaande tabellen is het verloop weergegeven van de werkvoorraad van aanvragen en beroepen kwijtschelding tot 30 september 2022. De aanvragen van waterschappen en gemeenten zijn afzonderlijk weergegeven.

Waterschappen	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
verzoeken 2021	2.713	99.065	101.778	92.949	8.829
verzoeken 2022	3.423	90.727	94.150	90.936	3.214
beroepen 2021	884	1.979	2.863	2.053	810
beroepen 2022	345	1.937	2.282	1.598	684

tabel 1

In bovenstaande tabel is een vergelijking gemaakt van de ontvangen aanvragen en beroepen in 2022 over belastingjaar 2022, ten opzichte van dezelfde periode in 2021 over belastingjaar 2021.

We constateren een daling van 8.338 stuks (-8,5%) in het aantal ontvangen verzoeken. Het aantal ontvangen beroepen is met 42 stuks (-2,2%) afgenomen in vergelijking met diezelfde periode in belastingjaar 2021.

Gemeenten	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
verzoeken 2021	412	9.127	9.539	8.475	1.064
verzoeken 2022	427	8.464	8.891	8.766	125
beroepen 2021	146	281	427	303	124
beroepen 2022	63	265	328	212	116

tabel 2

In bovenstaande tabel is een vergelijking gemaakt van de ontvangen aanvragen en beroepen in 2022 over belastingjaar 2022, ten opzichte van dezelfde periode in 2021 over belastingjaar 2021.

Wij zien dat er minder verzoeken zijn binnengekomen dan het jaar daarvoor, een daling van 663 stuks (-7,3%). Ook constateren wij een afname van 16 stuks (-5,7%) van het aantal ontvangen beroepen in vergelijking met dezelfde periode in belastingjaar 2021.

KLACHTEN

GBLT heeft tot en met 30 september 2022 296 klachten ontvangen. Dit aantal klachten ligt op gelijk niveau voor dezelfde periode in 2021. Bij 90% van de klachten zijn we op informele wijze tot een oplossing gekomen. 12 klachten zijn formeel afgehandeld, waarvan er 8 ongegrond zijn verklaard. De 4 gegrond verklaarde klachten gaan over verschillende onderwerpen rond de communicatie van GBLT en een bejegening klacht. De leerpunten uit de klachten zijn intern opgepakt. In de verbetering van de communicatie aan erven zijn een aantal acties opgepakt. Op de website van GBLT komt een informatiepagina. Daarnaast sturen we vanaf volgend jaar een andere brief bij vermindering van de belastingaanslag door overlijden.

	ontvangen	informeel afgehandeld	formeel afgehandeld ongegrond	formeel afgehandeld gegrond				in behandeling
				bejegening	bericht en box	communicatie	overig	
2022	296	265	8	1	0	2	1	19
2021	298	265	4	3	0	3	14	9

INKOOP EN AANBESTEDEN

De aanbestedingsprocedures voor webinformatiesystemen en portals en het financieel pakket inclusief contractbeheer/contractmanagement zijn afgerond en gegund. Daarnaast zijn we gestart met de Europese aanbestedingen voor het afhandelen van kwijtscheldingsverzoeken, invorderingsdiensten, een waardering applicatie en de verwerking van de BRK 2.0 en LVWOZ-gegevens. We gaan ervan uit dat deze opdrachten in 2022 zijn gegund aan een leverancier. Daarnaast hebben we een interne kandidaat aangetrokken om samen met de inkoopadviseur uitvoering te geven aan ons inkoop- en contractmanagementbeleid. Zij wordt de komende periode ingewerkt zodat wij invulling kunnen geven aan de omslag van reactief naar proactief contractmanagement.

RISICOMANAGEMENT

Risicomanagement heeft een belangrijke plek binnen onze organisatie. Om onze risico's te beheersen, maken we gebruik van het zogenaamde Three Lines of Defense model. Voor de onderkende risico's zijn beheersmaatregelen opgesteld. Op basis van deze beheersmaatregelen wordt verondersteld dat alle risico's tot een netto acceptabel niveau zijn teruggebracht. Om te kunnen toetsen of bovenstaande veronderstelling inderdaad het geval is, worden doorlopend controles uitgevoerd naar de opzet, bestaan en werking van de beheersmaatregelen. Voor meerdere deelprocessen geldt dat continu gewerkt wordt aan een verdere verbetering om mogelijke risico's zo minimaal mogelijk te houden.

Doorlopend gaat veel aandacht uit naar de verdere verbetering van de kwaliteit van onze data. Zo zijn we de afgelopen maanden door gegaan met het verder optimaliseren van rapportages in VyZyr. Om het risico van aanslagen die worden verzonden met een foutieve tenaamstelling te mitigeren, is een onderzoek gestart op welke wijze de uitval met de koppeling met de Basisregistratie personen kan worden beperkt. Dit naar aanleiding van de evaluatie bezwaren 2021. Op basis van een eerder uitgevoerde audit naar plichten, vrijstellingen en uitsluitingen voor de verschillende belastingsoorten worden verbeterpunten opgepakt. Zo wordt gestart met het herzien van de huidige vrijstellings- en uitsluitingscodes. Uiteindelijk werken we toe naar een controleprotocol vrijstellingen en uitsluitingen met als uitgangspunt slimmer en efficiënter controleren.

OVERIGE ONTWIKKELINGEN

Consultatie Wetsvoorstel waterschapsbelastingen

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat bereidt een wijziging voor van de Waterschapswet en de Waterwet. De waterschapsbelastingen worden hiermee aangepast en knelpunten in de watersysteemheffing, de zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing worden opgelost.

In een open consultatie kan worden gereageerd op het wetsvoorstel. GBLT heeft de uitvoeringsaspecten in het wetsvoorstel beoordeeld en in de consultatie aangegeven dat de voorstellen uitvoerbaar zijn. Over de nieuw te hanteren werkwijze ten aanzien van de tabel afvalwatercoëfficiënten bij de berekening voor de zuiveringsheffing bedrijven heeft GBLT een verbetervoorstel ingediend.

Gevolgen opvang ontheemden uit Oekraïne op te betalen lokale heffingen bij particuliere opvang

Bij particuliere opvang van ontheemden wordt in 2022 op een praktische wijze en binnen de wettelijke kaders invulling gegeven aan het gevraagde uitgangspunt. Het uitgangspunt is dat gasthuishoudens geen negatieve gevolgen ondervinden op de te betalen lokale heffingen.

Bij het beoordelen van de kwijtscheldingsaanvraag wordt er daarom rekening gehouden met de consequentie van een extra inwonende en indien houden we deze buiten de kwijtscheldingstoets. Bij zelfstandig wonende ontheemden wordt de reguliere kwijtschelding toegepast.

Voorstel afspraken Rijk-UvW over compensatie inkomstenderving coronacrisis

GBLT heeft aan de waterschappen de noodzakelijke informatie verstrekt om een aanvraag in te kunnen dienen.

Verruimingsmogelijkheid kwijtschelding

Vanaf 26 september jl. is een nieuwe regeling van kracht. De oude regeling: Nadere regels kwijtschelding gemeentelijke- en waterschapsbelastingen is ingetrokken. De nieuwe regeling heet: Regeling kwijtschelding belastingen medeoverheden.

In deze nieuwe regeling hebben gemeenten en waterschappen de mogelijkheid een ruimere vermogensnorm te hanteren. Daarnaast is er de mogelijkheid om deze verruiming met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2022 in te laten gaan. Het is niet mogelijk om aan te geven wat de financiële consequenties zijn bij het toepassen van de verruimingsmogelijkheid van het vermogen. De uitvoeringskosten zullen nagenoeg niet stijgen omdat het veelal geautomatiseerd gaat. In enkele gevallen zal maatwerk worden geleverd maar gelet op de hoeveelheid zal dit naar verwachting te verwaarlozen zijn

Implementatie nieuw financieel systeem

Vorig jaar is al gestart met het onderzoek naar een bij GBLT passend financieel systeem. Onze huidige oplossing laat te wensen over, de aansluiting op onze processen is onvoldoende, en het is tijdrovend en niet gebruiksvriendelijk. Ook een goede budgetbewaking en uitnutting van onze contracten ontbreekt. Dat betekent veel extra werk om toch de benodigde informatie te verkrijgen.

We zijn op zoek gegaan naar een solide SaaS-oplossing, die ook meteen een contractmanagement-module kon bieden. Na gedegen onderzoek zijn we uitgekomen bij *AFAS Profit+ ERP*, dat aan de voornoemde eisen voldoet. De implementatie is inmiddels gestart, de go-livedatum is 1 januari 2023.

2 Belastingopbrengsten

2.1 Waterschapsbelastingen

In onderstaande tabel zijn de tot en met 30 september 2022 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2022 voor de deelnemende waterschappen weergegeven.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2022	Realisatie tot en met 30 sep 22	Realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2022 in %	Kerncijfers begroting 2021	Realisatie tot en met 30 sep 21	Realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2021 in %
zuiveringsheffing						
woonruimten	211.935	212.088	100%	202.258	202.327	100%
bedrijfsruimten	86.280	85.599	99%	81.542	81.918	100%
totaal zuiveringsheffing	298.215	297.688	100%	283.800	284.245	100%
watersysteemheffing						
verontreinigingsheffing woonruimten	674	683	101%	649	668	103%
verontreinigingsheffing bedrijfsruimte ingezetenen	1.465	931	64%	1.292	861	67%
gebouwd	121.388	121.828	100%	114.444	114.611	100%
ongebouwd	160.415	165.740	103%	153.658	154.628	101%
ongebouwd natuurterreinen	46.048	45.700	99%	45.765	45.312	99%
	2.145	2.137	100%	2.048	2.035	99%
totaal watersysteemheffing	332.135	337.020	101%	317.855	318.114	100%
totale belastingopbrengst	630.350	634.708	101%	601.655	602.359	100%

In de tabel wordt een vergelijking weergegeven van de realisatiecijfers tot en met september voor de jaren 2021 en 2022. De procentuele realisatie tot en met september is iets hoger in vergelijking met vorig jaar. Dit wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de opbrengsten watersysteemheffing gebouwd. Bij het opstellen van de begrotingen 2022 voor de watersysteemheffing gebouwd is rekening gehouden met een lagere waardestijging van de WOZ-waarde dan de daadwerkelijke waardestijging.

Verder zien wij een meer dan gemiddelde afname van het areaal ongebouwd door de realisatie van zonneparken op landbouwgronden. Voor de WOZ-objectafbakening worden deze zonneparken als areaal gebouwd aangemerkt. Daardoor vindt er een verschuiving van areaal ongebouwd naar areaal gebouwd plaats.

De productieplanning verliep volgens planning. Hier zijn geen noemenswaardige bijzonderheden over te vermelden.

2.2 Gemeentebelastingen

In de onderstaande tabel zijn de tot en met september 2022 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2022 opgenomen. Dit betreft de opbrengsten voor de gemeentelijke deelnemers in de gemeenschappelijke regeling. De tabel vergelijkt de realisatiecijfers tot en met september voor de jaren 2021 en 2022.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers gewijzigde begroting 2022	Realisatie tot en met 30 sep 22	Realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2022 in %	Kerncijfers begroting 2021	Realisatie tot en met 30 sep 21	Realisatie t.o.v. kerncijfers begroting 2021 in %
<u>onroerendezaakbelasting</u>						
eigenaren woonruimten	42.834	43.389	101%	41.056	41.559	101%
eigenaren niet woonruimten	26.216	26.420	101%	25.102	25.371	101%
gebruikers niet woonruimten	18.267	18.717	102%	17.477	17.779	102%
totaal onroerendezaakbelasting	87.317	88.526	101%	83.634	84.709	101%
<u>overige heffingen/belastingen</u>						
rioolheffing	17.388	17.443	100%	16.697	16.714	100%
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	31.633	31.837	101%	29.951	30.173	101%
diftar	1.427	0	0%	1.513	0	0%
hondenbelasting	292	320	109%	462	484	105%
toeristenbelasting	1.829	1.175	64%	1.729	0	0%
overige heffingen	971	674	69%	1.706	1.413	83%
totaal overige heffingen/belastingen	53.540	51.449	96%	52.058	48.784	94%
totale belastingopbrengst	140.857	139.974	99%	135.692	133.493	98%

Ten opzichte van vorig jaar ligt de totale procentuele realisatie iets hoger. Dit wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door een hogere realisatie van de onroerende zaakbelasting en toeristenbelasting. De producties van de aanslagoplegging voor de verschillende belastingsoorten zijn conform planning opgelegd zonder noemenswaardige verstoringen.

3 Financiële rapportage

In dit hoofdstuk zetten we op hoofdlijnen de financiële exploitatiegegevens van GBLT uiteen. In onderstaande tabel zijn de lasten en baten tot en met 30 september 2022 opgenomen. De kolommen laten de gewijzigde begroting 2022, de realisatie tot en met 30 september 2022 en de prognose einde boekjaar 2022 zien.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Begroting 2022	Begroting 2022 na wijziging	Realisatie 2022 t/m 30 september	Prognose einde boekjaar
LASTEN				
Rente en afschrijvingen	596	517	321	434
Personeelslasten	14.985	15.168	10.916	15.018
Goederen en diensten van derden	9.799	9.220	5.427	8.430
Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien	200	200	0	0
TOTAAL LASTEN	25.580	25.105	16.664	23.882
BATEN				
Personeelsbaten	70	70	57	92
Goederen en diensten aan derden	19.810	20.035	16.787	20.035
Bijdragen van derden	0	0	8	176
Waterschaps- en gemeentebelastingen	5.700	5.000	818	4.601
TOTAAL BATEN	25.580	25.105	17.670	24.904
RESULTAAT	0	0	1.006	1.022

Hieronder lichten we grote afwijkingen toe in de prognose einde boekjaar ten opzichte van de gewijzigde begroting 2022.

Rente en afschrijvingen

De rente- en afschrijvingslasten komen ongeveer € 82.000 lager uit dan de gewijzigde begroting 2022. Dit is voor € 35.000 het gevolg van een afname van de verwachte heffingsrente en voor € 47.000 door lagere afschrijvingen, waarbij met name de afschrijving voor het zaakstelsel lager uitvalt.

Naar aanleiding van de interim-controle zijn we extra kritisch door onze activa en bijbehorende contracten heen gelopen. Hieruit blijkt dat het Zaakstelsel een SaaS-oplossing betreft. Conform wet- en regelgeving mag de implementatie van een SaaS-oplossing niet geactiveerd worden. Hierdoor zijn wij genoodzaakt om op het desbetreffende actief ad € 394.000 een desinvestering op te nemen van € 159.000, want dit zijn specifieke implementatiekosten voor de SaaS-oplossing. Deze zullen we in de lasten opnemen (zie ook goederen en diensten van derden, subkop onderhoudskosten aangaande automatisering).

De overige kosten in het actief bestaan uit kosten voor archiefopbouw en migratie en uit door ons beheerde koppelingen. Op het deel van archiefopbouw en migratie gaan we pas in 2023 afschrijven omdat de afronding gepland staat op eind 2022.

Tot slot hebben wij geconstateerd dat de afschrijving op de inventaris in de afgelopen jaren niet volgens eenzelfde afschrijvingswijze is verwerkt. Dit hebben wij rechtgetrokken waardoor we dit jaar € 6.000 meer hebben afgeschreven. Door de desinvestering, latere afschrijving en het rechte trekken van een afschrijving zijn de afschrijvingslasten dit jaar € 47.000 lager.

Personeelslasten

Het verschil tussen de prognose einde boekjaar en de gewijzigde begroting voor personeelslasten heeft te maken met mutaties op onder andere salaris huidig personeel, werving en selectie en inhuur extra capaciteit.

Salaris huidig personeel

Op 13 april 2022 is een onderhandelaarsakkoord gesloten voor de cao die met terugwerkende kracht per 1 januari 2022 inging. In de begroting 2022 werd uitgegaan van een cao-stijging van 2,5%. Op basis van het onderhandelaarsakkoord (2% per 1 januari 2022 en 1,75% per 1 juli 2022) komen de personeelslasten € 185.000 hoger uit dan de initiële begroting.

Aan de andere kant komen de salariskosten van het eigen personeel ongeveer € 245.000 lager uit, omdat niet alle vacatures tijdig ingevuld konden worden.

Werving en selectie

De kosten voor werving en selectie zijn lager uitgevallen omdat een aantal vacatures intern zijn ingevuld. Hierdoor ontstaat een voordeel van € 29.000.

Inhuur extra capaciteit

In 2022 hebben we geen modelanalist ingehuurd. We gaan eerst nader onderzoek doen naar de desbetreffende rol. Dit leidt tot een voordeel € 60.000.

Goederen en diensten van derden

Het verschil tussen de prognose einde boekjaar en de gewijzigde begroting voor goederen en diensten van derden heeft te maken met mutaties op onder andere wet digitale overheid (WDO), uitbesteden werkzaamheden, sociaal incasseren, onderhoudskosten aangaande automatisering, proceskostenvergoeding (NCNP) en overige goederen en diensten van derden.

Wet digitale overheid (WDO)

GBLT moet voor het aantal keren dat een burger succesvol inlogt via DigiD op de GBLT-omgeving een vergoeding betalen. Dit geldt ook voor het aantal berichten dat verzonden wordt via de Berichtenbox naar burgers via MijnOverheid.

Het tarief per verwerkt bericht is gedaald van € 0,48 in 2021 naar € 0,32 exclusief btw in 2022.

Dit leidt tot een voordeel van circa € 121.000.

Ook dit jaar wordt het gemeentelijke deel vergoed vanuit het gemeentefonds. Gecombineerde belastingsamenwerkingen zoals GBLT ontvangen een factuur van Logius en kunnen het gemeentelijke deel daarvan (forfaitair 40%) declareren bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Het restant wordt in rekening gebracht bij de waterschappen conform de verdeelsleutel. In de begrotingswijziging hebben we geen rekening gehouden met deze forfaitaire doorbelasting.

Van de prognose voor de kosten berichtenverkeer einde boekjaar 2022, € 419.000, zal dus 40% door BZK worden voldaan. Hiermee stijgt de verwachte prognose einde boekjaar op de post bijdragen van derden naar € 168.000. Dit verantwoorden we onder de baten (categorie 'Bijdragen van derden').

Sinds begin 2022 loopt een onderzoek via de Unie van Waterschappen rondom een nieuwe financiering Generieke Digitale Infrastructuur (GDI), inzake de bedragen voor MijnOverheid en DigiD. Wat de consequenties hiervan zijn, is nog niet bekend. We houden het nieuws hierover nauwlettend in de gaten.

Uitbesteden werkzaamheden

In het kader van uitbesteede werkzaamheden liggen de kosten dit jaar lager.

Voor de bezwaarafhandeling geldt dat minder bezwaren zijn binnen gekomen en daardoor hebben we dit jaar minder hoeven uit te besteden. Dit levert een voordeel op van € 54.000.

Door het uitvoeren van de pilot huisbezoeken in het kader van sociaal incasseren, hebben we 6.500 adressen geselecteerd die normaal gesproken in het reguliere proces een dwangbevel zouden ontvangen. Hierdoor kunnen we € 31.000 toeschrijven aan lagere kosten voor de externe deurwaarder. Daarnaast hebben we tot nu toe minder dwangbevelen en hernieuwde bevelen verzonden waardoor we nog eens € 60.000 kunnen toeschrijven aan lagere kosten voor de externe deurwaarder.

Sociaal incasseren

Voor de uitvoering van sociaal incasseren is in de gewijzigde begroting rekening gehouden met een structureel bedrag van € 750.000, € 250.000 investering en € 500.000 minder invorderbaten. Dit bedrag is in zijn geheel gepresenteerd aan de lastenkant. Daarmee is sprake van communicerende vaten: een lagere opbrengst aan invorderbaten betekent dat we de bekleemde € 500.000 aan de lastenzijde ook niet benutten. Dit loopt mee in het totale voordeel op de lasten, maar valt daar in feite tegen weg het nadeel op de baten. Dat bedraagt namelijk € 399.000 dit jaar.

Door de acties in het kader van sociaal incasseren zal het effect op de invorderbaten mogelijk lager uitvallen. We weten dat van de investering ad € 250.000 een bedrag resteert van € 23.000. Doordat het gehele bedrag van € 750.000 aan de lastenkant is gepresenteerd, zal in totaal een bedrag vrijvallen van € 523.000.

Onderhoudskosten aangaande automatisering

Ontwikkeltraject Centric

Met Centric zijn we in 2021 een ontwikkeltraject gestart om in partnerschap de ontwikkeling naar Common Ground vorm te geven, met als uitgangspunt data en services te scheiden. Tegenvallende resultaten en sleutelfiguren die bij Centric zijn vertrokken hebben ertoe geleid dat we in gezamenlijkheid hebben besloten het ontwikkeltraject te stoppen.

Dit heeft tot gevolg dat we dit jaar € 40.000 niet meer zullen uitgeven in dit traject en dat vanaf 2023 het daarvoor begrote bedrag van € 100.000 vrijvalt.

Zaaksysteem

Naar aanleiding van de interimcontrole zijn we extra kritisch door onze activa en bijbehorende contracten heen gelopen. Hieruit blijkt dat het Zaaksysteem een SaaS-oplossing betreft. Conform wet- en regelgeving mag de implementatie van een SaaS-oplossing niet geactiveerd worden.

Hierdoor zijn wij genoodzaakt om op het desbetreffende actief een desinvestering op te nemen. Dit leidt tot een onverwachte eenmalige last van € 159.000.

Proceskostenvergoeding (NCNP)

In de eerste bestuursrapportage van dit jaar is vermeld dat een lager aantal NCNP-bezwaren is ontvangen dan in 2021. Omdat nog niet alles was beschikt was hierdoor nog geen goede vergelijking te maken. De huidige verwachting is dat we in 2022 iets lager uitkomen met het aantal NCNP-bezwaren maar dat dit geen gevolgen heeft voor het begrote bedrag (na wijziging) van € 705.000.

Overige goederen en diensten van derden

In 2022 zijn we uitgegaan van een eenmalig bedrag van € 30.000, voor de uitvoering van preventief medisch onderzoek (PMO). Er is echter al een onderzoek geweest naar het ziekteverzuim binnen onze organisatie en naar aanleiding hiervan zijn acties uitgezet. Daarnaast is een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) in voorbereiding. De vragen uit een MTO hebben ook overlap met de vragen uit een PMO. Een PMO is daarom op dit moment niet nodig en daardoor valt deze eenmalig gereserveerde € 30.000 vrij.

Ook waren voornemens om een campagne uit te zetten voor het verhogen van het percentage automatische incasso. Hier hebben we dit jaar vanaf gezien. Het eenmalig begrote bedrag van € 40.000 komt daardoor vrij te vallen. De overige voordelen op kleine posten tellen op naar een bedrag van € 19.000.

Personeelsbaten

Op basis van de actuele gegevens hebben we inmiddels € 57.000 aan personeelsbaten ontvangen voor ziekte, zwangerschap en loonkostensubsidies voor medewerkers uit het doelgroepregister. Dit loopt naar verwachting op tot circa € 92.000. Dat is € 22.000 meer dan begroot.

Bijdragen van derden

Zie de toelichting onder het subkopje 'Wet digitale overheid'. Dit betekent dat we een bedrag van € 168.000 opnemen als extra baten voor 2022.

Waterschaps- en gemeentebelastingen

Invorderbaten

Er is een onzekerheid met betrekking tot de invorderbaten (opbrengst). Deze gaan naar verwachting lager uitvallen dan de gewijzigde begroting. De voorboeking oude jaren is reeds geëffectueerd waardoor de inschatting oude jaren goed aansluit. Voor 2022 zien we dat meer oninbaar is geboekt ten opzichte van voorgaande jaren. Daarnaast heeft het sociaal incasseren, door de inzet van herinneringen, zijn effect laten zien. Tot slot zien we een afname van het aantal dwangbevelen. Dit leidt tot een lagere raming van de invorderbaten van € 399.000.



gemeente- en
waterschapsbelastingen