

Bestuursrapportage 2 – 2023

GBLT



Inhoudsopgave

Bestuurlijk voorwoord	3
Leeswijzer.....	6
Programma	7
Wendbare organisatie	8
Aantoonbare datakwaliteit	10
Klantdienstverlening	12
Dienstverlening opdrachtgevers.....	14
Sociaal gezicht.....	15
Lerende organisatie	17
Overige ontwikkelingen bedrijfsvoering.....	19
Belastingopbrengsten	27
Waterschapsbelastingen.....	28
Gemeentebelastingen.....	30
Financiële rapportage	32

Bestuurlijk voorwoord



Voor u ligt de tweede bestuursrapportage 2023 van GBLT. In deze rapportage worden de resultaten van de afgelopen 9 maanden afgezet tegen de voornemens zoals deze zijn verwoord in de begroting 2023 en het meerjarenperspectief.

De aanslagen en de afhandeling hiervan lopen tot op heden in lijn met de productieplanning. De waterschaps- en gemeentelijke belastingen voor het heffingsjaar 2023 zijn dan ook bijna volledig opgelegd en de voortgangsrapportages van de deelnemers in GBLT laten voorspoedige prognoses zien.

De klantbediening verloopt goed. Het aantal inkomende telefoongesprekken is ook dit jaar weer verder gedaald, met 3,9% ten opzichte van dezelfde periode in 2022. De inzet van breed opgeleide medewerkers aan de telefoon zorgt er steeds vaker voor dat we klanten in één keer kunnen helpen. We hebben dan ook de eerder gerapporteerde klanttevredenheid vast kunnen houden en worden beoordeeld met een 7,9 gemiddeld. Een mooie bevestiging van onze kwaliteit van dienstverlening.

Door de stijging van de inflatie en vaste lasten hadden wij meer klanten met betaalproblemen verwacht. Vergeleken met dezelfde periode vorig jaar, ontvingen we echter iets minder verzoeken om kwijtschelding en beroepen. Het aantal klachten ligt daarnaast lager in vergelijking met 2022 over dezelfde periode.

Het aantal heffingsbezwaren is ten opzichte van dezelfde periode in 2022 wel met 4% gestegen. De belangrijkste reden hiervan is de aansluiting op het Nieuw Handelsregister. In de overgangsfase heeft dit geleid tot meer bezwaren door onjuiste koppelingen of onjuiste data in het Handelsregister. Met externe inhuur proberen we de tijdige afhandeling te waarborgen.

Zoals reeds in de vorige bestuursrapportage vermeld, hebben wij daarnaast te maken met een toename in het aantal bezwaren tegen de WOZ-waarde. Wij hebben tot en met september 2023 voor 12.272 WOZ-objecten een bezwaarschrift ontvangen, een procentuele stijging van 141% ten opzichte van 2022. Hoewel de druk op de uitvoering hoog is, hebben wij nog steeds het streven om alle bezwaarschriften dit jaar af te handelen. De afhandeling van deze bezwaarschriften loopt nog volgens planning. Dit mede door inzet van externe capaciteit en efficiëntieslagen in het proces.

Op basis van de huidige inzichten houden wij vast aan de eerder afgegeven prognose in de eerste bestuursrapportage. Dit betekent ongeveer € 325.000 extra proceskosten ten opzichte van de eerste begrotingswijziging. Deze prognose kan echter vanwege de onzekerheden in onder andere het toekenningspercentage nog wijzigen.

Om de afhandeling van de WOZ-bezwaren ook in 2024 goed te laten verlopen, wordt in het laatste kwartaal een voorstel voorgelegd voor verdere procesverbeteringen en automatisering.

De meeste ontwikkelingen liggen op koers en sluiten aan bij de ambities zoals opgenomen in de begroting. Zo hebben wij de aansluiting op BRK 2.0 gerealiseerd en is het eerste deel van dit jaar gebruikt om kennis en ervaring op te doen met de inzet van robotica. Inmiddels voeren de eerste twee kleine robots werk uit binnen GBLT. Daarnaast is hard gewerkt aan het tijdig klaar zijn voor de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV), de eisen aan digitoegankelijkheid en het werken aan meertaligheid in het kader van de Single Digital Gateway. In ons klantcontact en in onze processen worden onze servicebeloften meegenomen. Dit zien klanten terug in onze uitingen, maar ook in onze dienstverlening. We bieden nu een toenemende flexibiliteit bij betaalwijzen en meer en duidelijkere informatie op onze website.

Ook zijn wij gestart met het vergroten van het aantal breed inzetbare medewerkers. Deze medewerkers kunnen verschillende basistaken voor hun rekening nemen. Ook ontwikkelen we een nieuw generiek functiehuis. Beide acties hebben als doel het genereren van meer flexibiliteit en wendbaarheid binnen de organisatie. We bekijken continu waar we werkzaamheden kunnen uitbesteden of zelf willen uitvoeren. In dat kader hebben we ook het contract met het uitzendbureau voor de inhuur voor onze frontoffice herzien. Een positieve businesscase met betrekking tot het in dienst nemen van deze medewerkers leidt ertoe dat we geen nieuwe aanbesteding doen. Wij zetten in op brede inzetbaarheid van onze medewerkers en door medewerkers aan ons te binden met goede arbeidsvoorwaarden, ontwikkelkansen en bredere inzetbaarheid kunnen we kwaliteit leveren en blijven we flexibel. De kosten voor inhuur en de indiensttreding liggen daarbij ongeveer gelijk.

In de afgelopen periode is weer verder vormgegeven aan sociaal incasseren, oftewel passend invorderen: vriendelijker voor de mensen die moeite hebben met betalen en daadkrachtiger voor degenen die niet willen betalen. De samenwerking met de nieuwe deurwaarderspartij blijkt daarbij succesvol. Klanten in moeilijkheden worden gewezen op het aanvragen van kwijtschelding of worden verwezen naar hun gemeentelijke schuldhulpverlening. We hebben daarnaast de flexibele automatische incasso ingevoerd, verbetering doorgevoerd in klantbenadering en communicatie en het team kwijtschelding en innen samengevoegd. In lijn met passend invorderen hebben we begin september weer een relatiedag gehouden. Met 'Samenwerken tegen armoede' hadden we geen actueel thema kunnen kiezen. Door stijgende prijzen hebben veel Nederlanders immers moeite hun rekeningen te betalen. En 'bestaanszekerheid' is op het moment hét thema in politiek Den Haag. De komende tijd gaan wij samen met onze deelnemers in gesprek om verdere samenwerking te zoeken op dit actuele thema.

In het kader van de herziening van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) heeft het bestuur van GBLT een ambtelijke werkgroep een ontwerp van de Gemeenschappelijke regeling (GR) op laten stellen waarin de herziening maar ook de toetreding van de gemeente Ommen is meegenomen. Inmiddels hebben alle deelnemers laten weten geen zienswijze in te dienen en is besloten de wijziging van de GR voor toestemming voor te leggen aan de deelnemers. De verwachte ingangsdatum van de nieuwe GR is 1 januari 2024.

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:

1. Lagere salariskosten van eigen personeel doordat niet alle vacatures tijdig zijn ingevuld;
2. Vrijval van de reservering voor sociaal incasseren;
3. Lagere kosten van de uitbestede werkzaamheden voor (digitale) postverwerking;
4. Teruggave van kosten inzake het berichtenverkeer WDO;
5. Rente op het schatkistbankieren
6. Hogere invorderbaten door meer invorderdocumenten

Op basis van de actuele prognose verwachten we een positief resultaat van € 1,7 miljoen, dat aan het eind van het boekjaar wordt verrekend met de deelnemersbijdrage. De specifieke kosten voor de proceskostenvergoeding en extra inhuur voor de WOZ-bezwaren worden met de gemeentelijke deelnemers verrekend. Ondanks het positieve resultaat van GBLT kunnen de specifieke kosten alsnog een nadelig effect hebben op de bijdragen van de deelnemende gemeenten.

Namens het dagelijks bestuur,

R.A.C. de Haan, directeur

B.J. van Vreeswijk, voorzitter

Leeswijzer



Voor u ligt de tweede bestuursrapportage van dit jaar. Deze bestuursrapportage gaat over de uitvoering van de Begroting 2023 tot en met 30 september 2023.

In het gedeelte over het programma gaan wij in op de in de begroting verwoorde doelstellingen en de thema's uit de reguliere bedrijfsvoering. Ook staan we stil bij nieuwe ontwikkelingen en de gevolgen daarvan voor GBLT. De realisatie van de belastingopbrengsten van onze deelnemers in de gemeenschappelijke regeling, onderverdeeld in waterschappen en gemeenten, komt terug in het gedeelte over de belastingopbrengsten. In de financiële rapportage schetsen we een beeld over de verwachte baten en lasten voor 2023.

Programma

In het programma van GBLT staat de kwaliteit van dienstverlening centraal. De focus ligt op de kwaliteit die nodig is om het voor burgers en bedrijven makkelijker te maken de belasting te begrijpen en te betalen. Het gaat hierbij om de dienstverlening aan zowel de opdrachtgevers als aan de klanten.

De wijze waarop we hier invulling aan geven is beschreven in de programmaonderdelen.

Wendbare organisatie



Vergroten wendbaarheid

We willen toe naar meer breed inzetbare medewerkers, die verschillende basistaken voor hun rekening kunnen nemen. Zowel binnen de processen van hun afdeling als voor andere processen binnen onze organisatie. Zo kunnen we de pieken beter opvangen met eigen mensen, waardoor we minder inhuur nodig hebben. Ook de specialistische taken willen we breder gaan beleggen, om te voorkomen dat we afhankelijk zijn van de kennis van één persoon. Dit alles is een onderdeel van onze strategische personeelsplanning.

Daarnaast zijn we gestart met het ontwikkelen van een nieuw generiek functiehuis. Het doel daarvan is het genereren van meer flexibiliteit en wendbaarheid. Medewerkers zijn binnen een generiek functiehuis eenvoudiger op meerdere plekken in te zetten. Ook hoeven we niet voor iedere kleine verandering in de functieomschrijving het functiehuis aan te passen. Omdat het nieuwe generieke functiehuis gebaseerd is op ons reeds bestaande functiehuis, zal dit naar alle waarschijnlijkheid niet leiden tot grote wijzigingen in de waarderingen van de functies. We verwachten het generiek functiehuis in het eerste kwartaal van 2024 geïmplementeerd te hebben.

Ten slotte kunnen we constateren dat we in 2023 op verschillende plekken binnen onze organisatie nieuwe mensen hebben aangenomen die het leuk vinden om bij GBLT te werken en die de benodigde flexibiliteit in zich hebben.

Sourcingbeleid

We bekijken per perceel waar we werkzaamheden kunnen uitbesteden of zelf willen uitvoeren. Daarbij onderscheiden we voor de tweede bestuursrapportage twee belangrijke ontwikkelingen.

We zien geleidelijk een toename van applicaties die via SaaS worden afgenomen. Eén van de kenmerken van SaaS is dat het technisch beheer volledig door de leverancier wordt uitgevoerd. Hierdoor worden we ontzorgd. Voorbeelden van applicaties via SaaS zijn bijvoorbeeld de financiële applicatie en de telefooncentrale. De komende periode verwachten we nog meer applicaties via SaaS af te gaan nemen. Ondanks dat we daardoor een verschuiving zien van technisch beheer naar functioneel beheer, heeft dit vooralsnog geen consequenties voor onze beheerorganisatie.

Eind 2023 loopt het contract af met het uitzendbureau dat de inhuur voor onze frontoffice regelt. Een positieve businesscase met betrekking tot het in dienst nemen van deze medewerkers leidt ertoe dat we geen nieuwe aanbesteding doen voor de inhuur van frontoffice-medewerkers. In het vierde kwartaal van 2023 vinden sollicitatiegesprekken plaats met medewerkers van het uitzendbureau die hebben aangegeven bij ons in dienst te willen treden.

We zetten hierbij nadrukkelijk in op brede inzetbaarheid. De primaire taak ligt bij de frontoffice, maar daarnaast wordt men ook op andere werkzaamheden ingezet, zodat pieken kunnen worden opgevangen door onze eigen medewerkers, die op deze manier ook een goede afwisseling van werkzaamheden hebben. We zijn hiermee niet meer afhankelijk van een uitzendbureau, met vaak wisselende uitzendkrachten die een wekenlange training nodig hebben. Door medewerkers aan ons te binden met goede arbeidsvoorwaarden, ontwikkelkansen en bredere inzetbaarheid kunnen we kwaliteit leveren en blijven we flexibel. De kosten voor inhuur en de indiensttreding liggen ongeveer gelijk.

Vergroten van ketendenken

Wij hebben inmiddels het grootste deel van onze processen beschreven en in onze procestool Engage vastgelegd. Daarnaast hebben wij in diverse processen verbeteringen doorgevoerd en onze informatie en communicatie verbeterd. Komende periode gaan we verder met het opstellen van een uniforme werkwijze voor de processen 'postadressen' en 'adresonderzoek werven'. Ook gaan we het proces leegstand bedrijfsruimten verbeteren. Daarnaast hebben we via het ketenoverleg ondersteuning in verschillende processen geregeld van andere afdelingen. Zo wordt de brede inzetbaarheid van medewerkers gestimuleerd en vergroot.

Inzet van Robotic Process Automation (RPA)

Het eerste deel van dit jaar hebben we gebruikt om kennis en ervaring op te doen met de inzet van robots. We hebben software aangeschaft en geïnstalleerd om robots te bouwen. Een aantal medewerkers heeft een introductiedag gehad om kennis te maken met de inzet van robots met de betreffende software. De eerste twee kleine robots voeren inmiddels werk uit binnen GBLT.

In de afgelopen periode hebben we vervolgstappen gezet. We hebben afspraken gemaakt over de RPA-organisatie. Hoe komt een robot tot stand, wie neemt het initiatief, wie voert het beheer uit, etc.? Daarbij vinden we het belangrijk de medewerkers te betrekken bij de ontwikkeling van een robot. Zij weten het best welke werkzaamheden veel tijd kosten en wellicht slimmer en efficiënter kunnen worden opgepakt. Voor het zelf ontwikkelen en onderhouden van een robot is specifieke kennis nodig. Twee applicatiebeheerders volgen hiervoor medio november een training. In de tussentijd denken we alvast na welke (sub)processen in aanmerking kunnen komen voor het inzetten van een robot. We zien mogelijkheden binnen meerdere afdelingen en verwachten dit jaar het aantal actieve robots te kunnen uitbreiden.

Klantgerichte processen conform LLBP (landelijke lokalebelastingprocessen) Inrichten

Binnen GBLT wordt het inbedden van de LLBP-processen opgepakt in het ketenoverleg door de ketenmanager en de procesmanagers. Dit is een lopend proces, we streven ernaar om uiteindelijk alle processen bij GBLT volgens de LLBP-afspraken te implementeren. Op deze wijze conformeren we ons aan landelijke standaarden, waardoor er minder maatwerk nodig is en we in nieuwe aanbestedingen kunnen eisen dat de leverancier aan de LLBP-standaard voldoet.

Aantoonbare datakwaliteit



Inzichtelijk maken van de datakwaliteit

We maken gebruik van rapporten uit onze BI-tool Vyzyr om het inleesproces te monitoren en te herstellen waar nodig.

Daarnaast zijn de volgende ontwikkelingen opgepakt;

1. Totaalstand Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP) vergelijking is uitgevoerd. Het beeld dat hieruit naar voren kwam, is dat de kwaliteit over het algemeen in orde was. Gevonden verschillen zijn opgepakt. Laatste gevallen worden nu nog geanalyseerd.
2. De volledigheidscntrole Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ) afnemersproces is ook in gebruik genomen.
3. De tool om kwaliteit en volledigheid van mutatiebestanden tariefdifferentiatiekaarten (TDK) te toetsen, hebben we ontwikkeld en is beschikbaar. Bij ontvangst mutatiebestanden tariefdifferentiatiekaarten wordt deze in gebruik genomen.
4. Het project Basisregistratie Kadaster 2.0 (BRK 2.0.) waarin ook 'aantoonbare datakwaliteit' was geagendeerd is inmiddels gerealiseerd.
5. Totaalstand tariefdifferentiatiekaarten (TDK) vergelijking wordt uitgevoerd tussen de TDK en onze belastingapplicatie.

Samenwerkingsrelaties met bronhouders van data

Na een intensieve periode van voorbereiding en testen zijn we op 26 juni gestart met de aansluiting op BRK Levering 2.0 in de productieomgeving. Op 6 juli was de aansluiting op de BRK Levering 2.0 een feit. Dankzij de intensieve voorbereiding verliep de aansluiting op de productieomgeving zonder noemenswaardige incidenten. Met de BRK Levering 2.0 gaat het Kadaster over op een nieuwe verbeterde versie van hun product en stopt het Kadaster met het huidige product. Wij sluiten met Key2Belastingen aan op het nieuwe systeem. Het Kadaster houdt gegevens bij van percelen en gebouwen. Denk aan informatie over wie de eigenaar is en hoe groot een perceel is. Op deze manier kunnen we de gegevens van het Kadaster blijven gebruiken. We gebruiken de gegevens onder andere voor het bepalen van de belastingplichtige van een object.

Naar aanleiding van zorgen over de kwaliteit van de vulling van de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ), hebben de Waarderingskamer, Centric en de Gebruikersvereniging Centric begin dit jaar overleg gehad. Dit overleg heeft ertoe geleid dat er een Werkgroep LV WOZ is gevormd, met als doelstelling te komen tot een methode voor gebruikers van Centric-applicaties, waarmee de hoeveelheid foutmeldingen in de WOZ-keten beheersbaar kan worden gemaakt. De werkgroep, waarin GBLT actief participeert, werkt aan een conceptinstructie voor het oplossen van foutmeldingen en een stappenplan dat tot verbetering moet leiden.

Klantdienstverlening



Invulling geven aan de servicebeloften

In ons klantcontact en in onze processen nemen wij onze servicebeloften mee. Dit zien klanten terug in onze brieven, e-mails en de toenemende flexibiliteit bij betaalwijzen. De frequentie en vorm van de sessie over servicebeloften die per maand plaatsvond, is na evaluatie veranderd naar een evaluatiesessie per kwartaal. Daarnaast zijn thematische sessies op basis van de interne behoefte georganiseerd. Zo was er begin september een inspiratiesessie voor leidinggevenden over het vertalen van de servicebeloften naar de belevingswereld van de medewerkers.

Er zijn drinkflessen met de slogans van de servicebeloften uitgedeeld aan collega's. Deze worden veelvuldig gebruikt en herinneren de medewerkers aan de beloften. De slogans zijn op kantoor te vinden op muren, informatieschermen, bekertjes en pennen. En op de laptop- en zoomachtergrond van de medewerker. Verder zijn verschillende verbeteringen geïmplementeerd rondom onze dienstverlening.

Medewerkers kunnen nu bijvoorbeeld in twee klikken een machtigingsformulier aan de klant sturen. Ook kunnen klanten nu meer informatie over overlijden op onze website vinden. Klanten vinden de slogan van onze beloften op de envelop van GBLT en in de e-mailondertekening. De uitgebreide informatie over de servicebeloften voor klanten is op gblt.nl dit jaar tot nu toe 4.915 keer bekeken (0,26% van alle paginaweergaven). In de tweede helft van oktober starten wij initiatieven om meer te kunnen halen uit feedback van klanten op onze servicebeloften. Onderdeel hiervan is antwoord op de vraag in hoeverre GBLT het waarmaken van de servicebeloften gaat meten. Alsook de start van de evaluatie en vooruitblik van de huidige Reis naar de Toekomst. Hiervoor schakelen wij een externe partij in.

Onderzoeken en toepassen van mogelijkheden van robotica (RPA) en kunstmatige intelligentie (AI)

Het projectvoorstel rond onder andere meertaligheid van de website is goedgekeurd. Daarop is de oplossingsrichting met een integratie van een AI-vertaalservice gerealiseerd door onze websiteleverancier. Alle websiteteksten zijn nu automatisch vertaald en worden nu gereedigeerd zodat deze passen bij GBLT. De websiteteksten zijn zichtbaar voor klanten in december. We kijken nog naar de mogelijkheden hoe we hier ook robots kunnen inzetten.

Verder uitrollen van de klantreis

In 2023 zijn we verdergegaan met het uitrollen van de klantreis. Daarbij zijn we aan de slag gegaan met drie thema's. Het luisteren naar de klantbehoefte, uitvoeren van het kanalenbeleid en het vergroten van selfservice. Wij geven hieronder uitleg per thema.

Verbeteren van klantprocessen door te luisteren naar de klantbehoeften

Van een beperkt aantal mensen hebben we een reactie gekregen op onze dienstverlening. Dit doen ze via onze vragenlijst over de servicebeloften op onze website. Dit is geen representatieve steekproef, maar geeft wel aanknopingspunten voor het verbeteren van onze dienstverlening. Een terugkerend punt dat klanten aangeven is het gemis van een e-mailadres; een bevinding die ook terugkomt in ons klanttevredenheidsonderzoek na telefonische dienstverlening. Dit sluit aan op onze inspanningen rondom het uitvoeren van het kanalenbeleid op het gebied van e-mail.

GBLT zal digitaal berichten blijven uitwisselen met klanten. Het voornemen is de manier waarop dit gebeurt binnen GBLT te verbeteren, zodat wij digitale berichten uitwisselen die meer in lijn zijn met de klantbehoefte. Enkele medewerkers is gevraagd om de eigen behoefte rondom klantfeedback in kaart te brengen. We hebben daarop een aftrap met een aantal collega's gepland om verder met het thema klantfeedback aan de slag te gaan, zodat wij de feedback van de klant zo optimaal mogelijk gaan benutten om onze kwaliteit van dienstverlening nog beter te maken. Hier is ook het verder invulling geven aan inrichting van een klantpanel onderdeel van. Samen met het vraagstuk hoe wij inzichten van klantbehoeften over kanalen heen slimmer kunnen bundelen en als brandstof gebruiken voor het treffen van passende maatregelen ten behoeve van procesoptimalisatie.

Uitvoeren kanalenbeleid

Bij het uitvoeren van het kanalenbeleid beginnen wij met de bestaande kanalen. Zo zijn wij voor de website van GBLT de producten Google Analytics en Google Forms aan het vervangen door andere, meer op privacy gerichte oplossingen. Ook zijn wij aan de slag met een meertaligheidsfunctie naar Engels op de website en Mijn Loket; onder andere om te voldoen aan Single Digital Gateway. Voor e-mail is vanuit de werkgroep een beleid digitale berichtenuitwisseling voorgesteld.

De verbeterpunten die in dit beleid zijn voorgesteld zijn o.a. maatregelen nemen om de kwaliteit van onze contactgegevens te borgen en het onderbrengen van klantcontact via Microsoft Outlook in een toekomstbestendigere oplossing. Ook heeft Communicatie een animatiefilmpje rondom kwijtschelding gerealiseerd. Voor het meer visualiseren van informatie schakelt Communicatie een vormgever in. Op dit moment is er een terugbelfunctie in de telefooncentrale beschikbaar en is een eerste aftrap gepland om deze gericht te gaan toepassen.

Uitbouwen selfservice mogelijkheden voor klanten

Op basis van feedback van klanten hebben wij de snelst kwijtschelding verbeterd. Met de snelst komt de klant er binnen vijf vragen achter of kwijtschelding aanvragen zin heeft. De komende periode komen er vijf klantformulieren bij. Ook gaan we de inzet van een slim contactformulier verder uitwerken tot een concreter voorstel. Een deel van het doel van het slimme contactformulier is dat het de selfservice vergroot.

Dienstverlening opdrachtgevers



Samen met opdrachtgevers mogelijkheden onderzoeken voor de toekomstige invulling van objectenbeheer

De pilot voor de applicatie Way2go bij de gemeente Dalfsen wordt geëvalueerd in november. Deze applicatie is een hulpmiddel om veel meer in onderlinge samenhang de WOZ-BAG en BGT te beheren. Tevens kunnen we hiermee de administraties synchroniseren en de kwaliteit verbeteren. Na de evaluatie van de pilot wordt bezien of we dit voor meer gemeenten kunnen inzetten, daartoe starten we dan een project.

Invulling geven aan de rol van deskundig adviseur voor de opdrachtgevers

We zijn nog steeds goed vertegenwoordigd in landelijke commissies, besturen en gremia andere overlegvormen. Denk hierbij aan de LVLB (in het algemeen bestuur en een aantal commissies), de commissie benchmark WOZ van de Waarderingskamer, de Werkgroep Waterheffingen van de Unie van Waterschappen, de LLBP, het overleg belastingsamenwerkingen van de VNG-UvW en het gebruikersoverleg Centric.

Afgelopen periode hebben specialisten van GBLT binnen de Werkgroep Waterheffingen van de Unie van Waterschappen hun inbreng gehad op het gebied van:

1. Het in beeld brengen van de uitvoeringsconsequenties aanpassing belastingstelsel waterschappen.
2. Aanpassing *Besluit vervuilingswaarde ingenomen water 2009* en de daarbij behorende praktische regeling voor kleine bedrijven met een vervuilingswaarde minder van 50.
3. Opstellen van een afwijkprotocol vanwege de vervanging van milieubelastende parameters in de Rijksheffingsformule.
4. Opstellen notitie perceptiekosten met betrekking tot de kosten voor meten, bemonsteren en analyseren van afvalwater in het kader van de zuiveringsheffing meetbedrijven vanwege de aanpassing van het belastingstelsel voor de waterschappen.

Vanuit het gebruikersoverleg Centric zijn medewerkers betrokken bij de ontwikkeling van de digitale aangifte. Verder zijn medewerkers van GBLT betrokken bij overleggen met aan GBLT deelnemende waterschappen:

1. Overleg over discrepantieonderzoeken
2. Procesoverleg met heffingstechnologen

In het eerste kwartaal is vanuit de Gebruikersvereniging Centric (alwaar we vertegenwoordigd zijn in het bestuur voor het domein Belastingen) een werkgroep actief, waarin we samen met Centric en de Waarderingskamer werken aan een goede aansluiting/synchroniciteit met de LV WOZ. Eén van de eerste stappen is het in het derde kwartaal opleveren van een blauwdruk voor het oplossen van foutmeldingen.

Sociaal gezicht



Sociaal incasseren

De afgelopen maanden is door de afdeling Innnen uitgedacht hoe we verder vorm willen geven aan sociaal incasseren. Eigenlijk spreken we liever van passend invorderen, voor iedere specifieke doelgroep, omdat dat beter de lading dekt. Vriendelijker voor de mensen die moeite hebben met betalen en daadkrachtiger voor degenen die niet willen betalen. Uitgangspunt is dat we dat zo proactief mogelijk doen en dat we ons interne invorderproces zo strak mogelijk willen laten verlopen. Dat doen we omdat we geloven dat een goed lopend invorderproces en tijdige invordering ook in het belang is van de klant. Dit geeft een bepaalde mate van voorspelbaarheid, duidelijkheid en zorgt niet voor schuldenstapelning.

In het kader van efficiënt invorderen tegen zo laag mogelijke kosten hebben we onlangs de pilot loonvordering uitgevoerd bij onze deurwaarder. Daarbij wordt bekeken wat de effectiviteit is van dit middel ten opzichte van het hernieuwd bevel. Eind oktober zijn de resultaten bekend en is zichtbaar wat de effectiviteit van de loonvordering is en de impact op de invorderbaten. Er is € 80.000 gereserveerd om een eventuele daling op te vangen. In de totale opbrengst invorderbaten lijkt overigens geen daling zichtbaar als gevolg van deze pilot.

De samenwerking met de vorige deurwaarderspartij is inmiddels afgerond en de werkwijze van de nieuwe deurwaarderspartij blijkt succesvol. Een groot deel van de klanten (40% van het aantal overgedragen dossiers aan LAVG) betaalt naar aanleiding van een telefoontje of brief. 77% betaalt momenteel binnen een maand na overdracht van het dossier aan LAVG. Daarnaast hebben we afgesproken dat klanten in moeilijkheden worden gewezen op het aanvragen van kwijtschelding of worden verwezen naar hun gemeentelijke schuldhulpverlening. Ook sturen we actief op het afsluiten van een automatische incasso om volgend jaar niet weer door de deurwaarder bezocht te worden. Het doel is dat de klant duurzaam zijn belasting betaalt en dat wij daar proactief op sturen.

We zien dat communicatie en klantbenadering ook een belangrijk aspect is. We richten ons nu op vriendelijkere communicatie voor wat betreft invordering en kwijtschelding. Daar waar nodig pakken we

ook daadkrachtig door. We zijn gestart met invordering bij naar het buitenland vertrokken klanten met eigendom in Nederland. De pilot betreft 22 vorderingen met een totaalbedrag van € 44.000

Om het betalen gemakkelijker te maken en af te stemmen op de klantbehoeften is dit jaar de flexibele automatische incasso ingevoerd. Hierbij kunnen de afschrijfdag en het aantal afschrijfdelen flexibel worden bepaald door de klant. Tot nu toe maken ruim 6000 klanten hier gebruik van.

We gaan dit jaar soepeler om met het treffen van een betalingsregeling als een klant moeite heeft met betalen. Dat wil zeggen dat we indien nodig kleinere bedragen of meerdere termijnen afspreken. Eerste cijfers wijzen nu al uit dat we voor de afgelopen kwartalen een stijging zien ten opzichte van heel 2022 (ongeveer 13% Q1 t/m Q3 2023 t.o.v. 2022).

Samenwerking voor de aanpak van de multi-schuldenproblematiek

Tijdens de GBLT-relatiedag is een eerste aanzet gedaan om samen te werken tegen armoede. Eind oktober staat de eerste afspraak gepland om samen met de regiefunctionarissen van de waterschappen en gemeenten te kijken naar mogelijkheden van samenwerking op dit gebied. GBLT kan vanwege de AVG en fiscale wetgeving nog niet meedoen aan vroegsignalering. Samen met de regiefunctionarissen willen we verkennen wat er wel kan en wat nodig is. Het standpunt ten aanzien van aansluiten op Het Schuldenknooppunt blijft ongewijzigd. De kosten voor deelname zijn hoog vanwege het grote aantal schuldendossiers die GBLT heeft en de winst voor de klant is nog gering ten opzichte van ons huidige Onvermogenportaal omdat er nog te weinig deelnemers zijn.

Diversiteit aan talent in lijn met de wet banenafspraken

Diversiteit aan talent is voor GBLT een belangrijk punt. Als organisatie willen we graag een afspiegeling van de samenleving zijn. Daarom nodigen wij in onze vacatures nadrukkelijk mensen met verschillende achtergronden uit te solliciteren.

Vanuit de Wet banenafspraken en quotum arbeidsbeperkten hebben we een taakstelling met betrekking tot het aantal uren dat ingevuld moet worden door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. In 2023 bedraagt de taakstelling 163,2 uur (6,4 fte). Wij hebben op dit moment 84 uur ingevuld. Dat zijn drie collega's met een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en betreft 51,5% van onze doelstelling. T.o.v. de eerste bestuursrapportage zijn hierin geen wijzigingen geweest.

Door een samenwerkingsovereenkomst met twee organisaties die voor mensen met een arbeidsbeperking bemiddelen, ontvangen wij actief cv's. Binnen GBLT zijn zogenaamde ambassadeurs Banenwet actief die meedenken met cv's die wij ontvangen en de vacatures die we uitzetten. De druk op de arbeidsmarkt zorgt er echter ook voor dat de mensen met een arbeidsbeperking keuzes kunnen maken op de arbeidsmarkt. Vooral de mensen met een hbo-achtergrond. Hierdoor is het uitdagend om mensen te werven uit deze groep. Om de kans op een succesvolle plaatsing te vergroten zijn we aan het onderzoeken of er nog andere samenwerkingsverbanden zijn waar we ons bij kunnen aansluiten.

Lerende organisatie



Strategische personeelsplanning (SPP)

We hebben de afgelopen jaren goede stappen gezet als het gaat om de strategische personeelsplanning (SPP). SPP is een cyclisch proces waarbij er blijvende afstemming moet plaatsvinden tussen de richting die GBLT op wil, het daarvoor benodigde personeelsbestand en het HR-beleid dat dit ondersteunt.

We hebben de toekomstige ontwikkelingen in kaart gebracht en een doorkijk gemaakt naar de effecten van deze ontwikkelingen op de functies en medewerkers binnen GBLT. Op basis van deze gegevens hebben we in beeld gebracht bij welke functies een eventuele krimp of groei verwacht wordt (kwantitatieve analyse).

De leidinggevenden zijn de afgelopen maanden bezig geweest met het voeren van de ontwikkelgesprekken. Op basis van de uitkomsten van deze gesprekken wordt de komende periode gekeken in hoeverre de ambities en ontwikkelmogelijkheden van de medewerkers aansluiten bij de ontwikkelingen in de organisatie. Op deze wijze kunnen we in beeld gaan brengen waar de mogelijke toekomstige hiaten liggen (kwalitatieve analyse).

Visie duurzame inzetbaarheid en vitaliteit

GBLT vindt het belangrijk dat medewerkers met plezier hun werk uitvoeren en zich blijven ontwikkelen. Alleen op die manier kunnen we meebewegen met toekomstige ontwikkelingen. Met alle medewerkers wordt gesproken over hun ambities en ontwikkelmogelijkheden (ontwikkelgesprekken). Met de uitkomst hiervan wordt gekeken in hoeverre deze ambities aansluiten bij de ontwikkelingen in de organisatie en waar de kansen en mogelijkheden liggen om deze ontwikkeling verder vorm te geven.

Het ingezette ontwikkeltraject n.a.v. het onderzoek van een arbeids- en organisatiedeskundige i.v.m. het hoge verzuim krijgt steeds verder vorm en inhoud. Het doel is het verzuim te verlagen door o.a. de eigen regie van de medewerker te vergroten. Zowel het MT als de teamcoördinatoren zetten de interviewsessies voort om binnen de eigen rollen zich verder te kunnen ontwikkelen op gebied van leiderschap en eigen regie. Ook vindt er intensievere afstemming plaats over de kaders en afspraken die nodig zijn om dit proces te kunnen ondersteunen.

Het is nu nog vroeg om conclusies te trekken, maar wel is duidelijk dat het gemiddelde verzuimpercentage en het langdurend ziekteverzuim de afgelopen periode wat is afgenomen.

Inzichtelijk maken van kwaliteit, volume en kosten

Voor een beter zicht op de kosten, kwaliteit en volume zijn we medio 2022 gestart met een controllersoverleg, waar meerdere belastingsamenwerkingen bij zijn aangesloten. Daarnaast hebben we individuele contacten gelegd met een belastingsamenwerking om van elkaar te leren. Het vergt voornamelijk een tijdsinvestering om benchlearning nog concreter op te kunnen pakken, zowel bij GBLT als bij de andere belastingsamenwerkingen. In het eerste half jaar hebben alle kantoren te maken gehad met een piekbelasting, waardoor de overleggen op een lager pitje zijn gezet. Ook bij GBLT is door een tijdelijk beperkte capaciteit een pas op de plaats noodzakelijk geweest. In het laatste kwartaal van 2023 is er naar verwachting meer ruimte om benchlearning verder vorm te geven.

Overige ontwikkelingen bedrijfsvoering



Bij de overige ontwikkelingen in de bedrijfsvoering gaan we in op de bezwaren en beroepen, de klantcontacten, kwijtschelding, klachten, inkoop en aanbesteding, risicomangement en overige ontwikkelingen.

Bezwaren en beroepen

Het aantal ontvangen bezwaarschriften in 2023 is ten opzichte van 2022 gestegen. Hierna worden de aantallen weergegeven en toegelicht. Er is een onderverdeling gemaakt in bezwaarschriften tegen de heffingen, de invorderingskosten en de WOZ-beschikkingen. Daarnaast is het aantal beroepen weergegeven dat we in 2023 hebben ontvangen.

Bezwaren

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de bezwaren.

	Ontvangen	Verwerkt	% toekennen	% afwijzen	Onderhanden
2023					
heffingsbezwaren	12.438	10.748	66,0%	34,0%	1.690
invorderingsbezwaren	661	542			119
WOZ-bezwaren*, waarvan:	12.272	6.542	33,2%	66,8%	5.730
WOZ-bezwaren NCNP	6.131	1.842	13,2%	86,8%	4.289
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

*aantal objecten

Heffen en invorderen

Er is ten opzichte van dezelfde periode in 2022 een stijging van 4% te zien van het aantal ontvangen bezwaarschriften over het huidige belastingjaar. De verhouding tussen toegekende en afgewezen bezwaarschriften ligt gelijk, 66% van de ontvangen bezwaarschriften wordt toegekend. Na afloop van het heffingsjaar voeren we de jaarlijkse evaluatie op de bezwaarafhandeling uit. We richten ons dan vooral op de gegronde bezwaren en analyseren wat de redenen van bezwaar zijn. Dan kunnen we inhoudelijk meer zeggen over de bezwaren. Wel weten we dat de koppeling met het Handelsregister dit jaar een belangrijke reden van bezwaar is. Dit zijn eenmalige bezwaren.

De afhandeling van de bezwaarschriften ligt wat achter ten opzichte van 2022. Dit heeft een aantal redenen, vooral de toename van het aantal bezwaarschriften, in combinatie met de beschikbare bezetting en het verwerken van de onjuiste koppelingen vanuit de aansluiting met het Handelsregister spelen hierbij een belangrijke rol. Met externe inhuur proberen we de tijdige afhandeling te waarborgen.

WOZ-bezwaren

GBLT heeft tot en met september 2023 voor 12.272 WOZ-objecten een bezwaarschrift ontvangen. In 2022 waren dat over dezelfde periode 5.098 objecten. Dit is een procentuele stijging van 141%. Zoals bekend is deze stijging een landelijke trend. Landelijk is het percentage woningen onder bezwaar gestegen van 3,1% naar 7,2 % per situatie 15 april 2023. Voor de niet-woningen is dit gedaald van 5,5% naar 4,5%. Voor zowel de woningen als de niet-woningen zijn dit voorlopige cijfers per 15 april 2023. Voor GBLT is het aantal woningen onder bezwaar 8,6% en voor de niet-woningen 5,1% per 30 september 2023.

De afhandeling van de bezwaarschriften loopt volgens planning. Op 30 september was voor 53% van de objecten het bezwaar afgehandeld. In 2022 was dat voor 65% van de objecten. Het streven is om alle bezwaarschriften dit jaar af te handelen. Gelet op de diverse personele wijzigingen, de stijging van het aantal bezwaarschriften en de overige werkzaamheden binnen de afdeling Gegevensbeheer en Taxaties ligt hier nog een uitdaging om de doelstelling volledig te halen, ook met onderstaande genomen maatregelen.

We hebben verschillende maatregelen genomen om bovenstaande doelstelling te halen. We hebben externe capaciteit ingehuurd, de postverwerking hebben we anders georganiseerd en we hebben het proces efficiënter gemaakt. Dit laatste hebben we gedaan door bij de afhandeling van de bezwaren van no-cure-no-pay-bedrijven te werken met een standaardtekstblok dat nagenoeg alle grieven omvat. Daarnaast is een deel van de hoorzittingen schriftelijk aangeleverd, in plaats van telefonisch of fysiek. Dit zorgt ervoor dat de afhandeltijd per bezwaarschrift korter is en we dus meer bezwaarschriften kunnen afhandelen in dezelfde tijd. Ook hier zien we dat meer belastingorganisaties hebben gekozen voor een soortgelijke werkwijze, om zo de grote toename van het aantal bezwaarschriften te kunnen verwerken. Door deze werkwijze is het mogelijk dat er meer beroepsprocedures ontvangen worden. De motivering van het bezwaarschrift is minder specifiek per grief.

Daarnaast zijn we voorbereidingen aan het treffen voor de bezwaarafhandeling in 2024. We willen het proces verder automatiseren. De aanpak voor de bezwaarafhandeling 2024 zal in een apart voorstel aan het bestuur voorgelegd worden. Hierin worden ook de kosten opgenomen die in 2024 gemaakt worden ten behoeve van het WOZ-bezwarenproces (zowel voor verdere automatisering als maatregelen om aantal bezwaren (via ncnp) te verminderen).

Proceskostenvergoeding

Op basis van de kengetallen over de jaren 2017-2023 is een voorlopige prognose gemaakt van de verwachte proceskostenvergoeding op jaarbasis. De verwachting is reëel dat het begrote bedrag voor 2023 inclusief de getroffen voorziening niet toereikend is. In de eerste bestuursrapportage is aangegeven dat het bedrag ongeveer € 325.000 zou zijn. Op basis van de huidige inzichten komen wij ongeveer op hetzelfde bedrag uit. Nadrukkelijk merken we op dat de prognose voor de proceskostenvergoeding een inschatting is. Deze kan vanwege de onzekerheden in onder andere het toekenningspercentage mogelijk nog wijzigen. De proceskostenvergoeding is aangemerkt als een openeinderegeling.

Wetsvoorstel aanpassing proceskostenvergoeding

De staatssecretaris van Financiën heeft op Prinsjesdag het wetsvoorstel Wet herwaardering proceskostenvergoedingen WOZ en BPM bij de Tweede Kamer ingediend. Het wetsvoorstel is onderdeel van het pakket Belastingplan 2024. Het is de bedoeling dat de wet op 1 januari 2024 in werking treedt.

Het wetsvoorstel is een reactie op de signalen vanuit onder meer de Belastingdienst en de rechtspraak over de hoge instroom van WOZ- en bpm-zaken die worden ingediend door no-cure-no-pay-gemachtigden.

De belangrijkste wijzigingen zijn:

1. De proceskostenvergoedingen voor WOZ- en bpm-zaken worden verlaagd door vermenigvuldiging met de factor 0,25 als de bestreden beschikking wordt vernietigd of gewijzigd. Voor overige gevallen worden de proceskostenvergoedingen verlaagd door vermenigvuldiging met de factor 0,10.
2. De hoogte van de immateriële schadevergoedingen bij WOZ- en BPM-zaken wordt verlaagd van € 500 naar € 50 per halfjaar waarmee de redelijke termijn wordt overschreden.
3. Uitbetalingen die voortvloeien uit een beslissing op bezwaar of een uitspraak in een beroepsprocedure vinden uitsluitend plaats op een bankrekening die op naam staat van de belanghebbende.
4. De wijzigingen die zien op het toekennen van proceskostenvergoedingen en de hoogte van de immateriële schadevergoeding bij overschrijding van de redelijke termijn vinden voor het eerst toepassing met betrekking tot een bezwaar tegen een na 1 januari 2024 bekendgemaakt besluit en voor een beroep, hoger beroep, verzet, beroep in cassatie tegen of een verzoek om herziening van een na 1 januari 2024 bekendgemaakte beslissing of uitspraak.

Het wetsvoorstel (incl. stemming) wordt op 26 oktober behandeld in de Twee Kamer en op 12 december in de Eerste Kamer.

Beroepen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beroepsprocedures.

Beroepen	Onderhanden werk vorig jaar	Binnenkomend lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt (uitspraak/ingetrokken)	Onderhanden werk
Heffen/invorderen					
beroepen	25	41	66	30	36
hoger beroepen	24	25	49	41	8
cassatie	3	0	3	3	0
totaal	52	60	118	74	44
WOZ					
beroepen	114	89	203	110	93
hoger beroepen	23	10	29	18	11
cassatie	1	0	1	0	1
totaal	138	99	233	128	105

Heffen en invorderen

Ten opzichte van de weergave in de jaarstukken 2022 is het totaal aantal openstaande beroepsprocedures licht gedaald, van 52 naar 44. Opvallende procedures zijn:

Beroepsprocedure watersysteemheffing rijkswateren

Een landelijke natuurorganisatie heeft bezwaar gemaakt tegen aanslagen watersysteemheffing voor ongebouwde onroerende zaken gelegen in rijkswateren. 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 uitspraak gedaan en geoordeeld dat percelen gelegen in rijkswateren niet aangeslagen mogen worden. In overleg met de betrokken waterschappen heeft GBLT hoger beroep ingesteld. Een zittingsdatum moet nog worden gepland door het gerechtshof.

Beroepsprocedure drijvende zonneparken

In het hele land liggen er meerdere zonneparken op land of op water. Op land is het duidelijk, daar zijn de zonneparken verbonden met de grond. Deze verbinding zorgt ervoor dat de zonneparken juridisch onroerend zijn. Maar hoe zit dat met de zonneparken die op water liggen? Hoe kunnen wij zonneparken op water juridisch als onroerend zien? Die vraag ligt nu voor bij het Gerechtshof Arnhem – Leeuwarden.

Maar waarom is het belangrijk voor GBLT om te weten of een zonnepark op water onroerend is of niet? Als het zonnepark op water als onroerend is te zien, dan kan GBLT onroerendezaakbelasting en watersysteemheffing heffen en invorderen. Als het zonnepark als roerend is te zien, dan kan GBLT deze belastingen niet heffen en invorderen. Het kan gaan om een groot bedrag onroerendezaakbelasting voor de gemeente en een redelijk bedrag aan watersysteemheffing voor het waterschap. Dit zijn inkomsten die de gemeente en het waterschap dan missen. Daarom is het belangrijk om te weten of een zonnepark op water onroerend of roerend is. GBLT is de eerste lokalebelastingorganisatie die over de rechtsvraag, of een zonnepark op water onroerend of roerend is, procedeert.

WOZ-beschikkingen

Ten opzichte van de eerste bestuursrapportage 2023 is het aantal openstaande procedures met 14 afgenomen. 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

In de volgende tabel is een vergelijking gemaakt met dezelfde periode in 2022 voor de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoongesprekken en de telefonische bereikbaarheid. Daaronder is een overzicht opgenomen van de digitale contacten die ook zijn vergeleken met dezelfde periode in 2022.

De inkomende telefoontjes zijn gedaald met 3,9% ten opzichte van dezelfde periode in 2022. De afgesproken bereikbaarheid (90%) is ruim gehaald en gelijk aan 2022.

Ondanks de daling in klantrespons zorgen wisselingen in de bezetting en krapte op de arbeidsmarkt voor druk op de beschikbare capaciteit. Wij doen geen concessies aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Capaciteit met voldoende kwaliteit blijft een belangrijk aandachtspunt.

Het websitebezoek is gestegen met ruim 13% ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Dit komt met name door de Google Ads-campagne die wij hebben ingezet om bezwaren tegen de WOZ-waarde van ncnp-bureaus te voorkomen. Het gebruik van de Berichtenbox van Mijn Overheid is gestegen met 3% en het gebruik van Mijn Loket is gedaald met 14,3%. Het is nog te vroeg om een verklaring te geven voor de daling van het gebruik van Mijn Loket.

In 2023 scoorden wij gemiddeld een 7,9 op het gebied van klanttevredenheid, exact hetzelfde als in dezelfde periode in 2022. Klantgemak scoorde een 2,2, eveneens hetzelfde als in dezelfde periode vorig jaar.

Telefonisch	2023	2022
inkomende telefoontjes	147.221	153.115
beantwoorde telefoontjes	137.607	143.215
servicelevel bereikbaarheid	93%	93%

Digitaal	2023	2022
aantal bezoekers website GBLT	658.295	578.919
berichtenbox van Mijn Overheid	915.136	887.863
Mijn Loket	158.477	185.028
totaal	1.731.908	1.651.810

Kwijtschelding

In onderstaande tabellen is het verloop weergegeven van de aanvragen en beroepschriften kwijtschelding tot en met eind september 2023. De aantallen voor gemeenten en waterschappen zijn afzonderlijk opgenomen.

Gemeenten	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
verzoeken	450	8.377	8.827	8.341	486
beroepen	39	179	218	175	43
totaal	489	8.556	9.045	8.516	529

Waterschappen	Onderhanden	Ontvangen	Totaal te	Verwerkt	Onderhanden
verzoeken	3.221	87.697	90.918	86.818	4100
beroepen	260	1.396	1.656	1.359	297
totaal	3.481	89.093	92574	88.177	4.397

De gehele werkvoorraad van vorig jaar is in het eerste kwartaal volledig afgehandeld. De huidige voorraad heeft alleen betrekking op verzoeken ontvangen in de eerste drie kwartalen van 2023. Ditzelfde geldt voor de beroepschriften. Het aantal ontvangen verzoeken is in vergelijking met dezelfde periode in 2022 bij de waterschappen met 3,34% en bij de gemeenten met 1,03% gedaald. Bij de beroepen zien we een daling van respectievelijk 27,93% en 32,45%.

Klachten

In 2023 hebben we 195 klachten ontvangen tot en met september. Vorig jaar waren dat er 296. Dit is een daling van 35%. Een belangrijke reden voor deze daling is de gewijzigde afhandeling van brieven van mensen 'die geen contract hebben met GBLT'. Deze brieven worden vanaf juli 2022 als bezwaarschrift tegen de aanslag afgehandeld. Echter, ook als we deze klachten in 2022 buiten beschouwing laten, is er nog steeds een daling te zien van 13%. In totaal hebben we 37 klachten op formele wijze afgehandeld, waarvan er 24 ongegrond zijn verklaard. We hebben 13 klachten gegrond verklaard. De belangrijkste redenen zijn de communicatie met GBLT (onjuist of niet nakomen afspraken), privacy en de gevolgen van het aansluiting op het handelsregister (Nhr). Bij 146 klachten zijn we informeel tot een oplossing gekomen. De afhandeling van het verzoek om kwijtschelding en communicatie van of met GBLT zijn de belangrijkste redenen voor klagen.

In 2023 heeft de Nationale Ombudsman één onderzoeksrapport geschreven over een klacht over GBLT. Het betrof een kwijtscheldingsdossier. De klacht is gegrond verklaard op het punt van onvolledige informatieverstrekking. De overige punten van de klacht zijn ongegrond verklaard. De brief voor het opvragen van gegevens is inmiddels aangepast.

Inkoop en aanbesteden

Een aantal leveranciers hebben een hoger indextarief voorgesteld. Hierbij hanteren wij het uitgangspunt "we doen wat is afgesproken". Door de economische ontwikkelingen zijn sommige leveranciers echter harder geraakt. Met deze leveranciers zijn we in gesprek gegaan en hebben we maatwerkafspraken gemaakt. Met een enkele leverancier zijn we nog in overleg. Door ons uitgangspunt zijn de tarieven conform de bestaande overeenkomsten gestegen.

De volgende Europese aanbestedingen hebben we doorlopen en definitief gegund: Uitval berichtenverkeer, de Waarderingsapplicatie en Specialistische inhuur. Tevens hebben we de volgende Europese aanbestedingen gepubliceerd op TenderNed: Bezwaarafhandeling en Accountantsdiensten. Om de zichtbaarheid van de aanbesteding te vergroten, vermelden wij de aanbesteding ook op LinkedIn. Naast de Europese aanbestedingen hebben we ook een meervoudig onderhandse aanbesteding doorlopen voor Controle toeristenbelasting.

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 alle risico's zijn beheersmaatregelen opgesteld. Op basis van deze beheersmaatregelen wordt verondersteld dat alle risico's tot een netto acceptabel niveau zijn teruggebracht. Om te kunnen toetsen of bovenstaande veronderstelling inderdaad het geval is, 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.

De implementatie van een nieuw financieel softwarepakket is een stap voorwaarts voor onze organisatie. We kijken uit naar de voordelen die deze vernieuwing zal bieden. Daarnaast is het van belang om ervoor te zorgen dat het systeem voldoet aan de gestelde normen en eisen. Tijdens het inrichtingsproces en de daaropvolgende periode was de controle over de rechten in het handen bij één individu die betrokken was bij het werkproces. Deze centralisatie van rechten gaat gepaard met bepaalde risico's. Het beheer van de rechten is inmiddels overgedragen aan het team I&A, wat zorgt voor een verbeterd beheer. De nieuwe adviseur risicomanagement zal de wijzigingen in het financiële softwarepakket van januari 2023 tot en met augustus 2023 specifiek controleren om de juiste toekenning van rechten te verifiëren en bepaalde risico's te mitigeren.

Overige ontwikkelingen

Informatiebeveiliging

Informatiebeveiliging en bewustwording zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Een organisatie met bewuste medewerkers is een stevig fundament voor informatiebeveiliging. In het eerste deel van dit jaar hebben we een ronde gemaakt langs alle afdelingen. We hebben aangegeven welke beveiligingsrisico's er zijn en wat we daar tegen kunnen doen. We hebben opgehaald en getoetst welke informatie nodig is om ons werk zo veilig mogelijk uit te kunnen voeren. Dit heeft ertoe geleid dat we vanaf 1 september 7 weken lang praktische tips geven over het bewust en veilig werken binnen GBLT.

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

De Wmebv gaat over de (digitale) bereikbaarheid van GBLT voor klanten en andere externe partijen. In deze nieuwe wet wordt aangegeven aan welke vereisten de afhandeling van formele berichten (aanvraag, melding, klacht, bezwaar, beroep) moet voldoen. Het gaat hier zowel om vereisten voor als na ontvangst van het formele bericht.

Begin dit jaar hebben we geïnventariseerd om welke formele berichten dit gaat. Dit leverde een lijst op van zo'n 100 berichtsoorten. Veel formele berichten zijn al 'Wmebv-proof'. Daarvoor bestaan al digitale kanalen die voldoen, zoals ons Digitale Loket, een specifiek portaal of een formulier op de website.

Voor de formele berichten die nog niet Wmebv-proof zijn hebben we oplossingen bedacht. Voor ongeveer een kwart van onze formele berichten bieden we een algemeen formulier aan op onze website. Het gaat

dan voornamelijk om formele berichten die slechts één of een enkele keer per jaar voorkomen. Voor de overige formele berichten gaan we slimme eFormulieren inzetten, die goed aansluiten op onze systemen en interne processen. De oplossingen zijn we nu aan het implementeren. Waar nodig stemmen we af met onze opdrachtgevers om de terminologie van de dienstverlening op onze websites gelijk te houden zodat er voor onze klanten geen onduidelijkheid ontstaat. We verwachten op tijd klaar te zijn vóór de invoeringsdatum van 1 juli 2024.

Tot slot, door de komst van de Wmebv en de digitale kanalen die we daarvoor willen inzetten is het nodig dat we het aanwijzingsbesluit elektronische kanalen laten vaststellen door het dagelijks bestuur. Dit zal begin 2024 gaan plaatsvinden, zodat we alle laatste ontwikkelingen in de Wmebv nog mee kunnen nemen.

DigiToegankelijk

Met het Besluit digitale toegankelijkheid overheid zijn overheidsorganisaties verplicht hun websites en apps toegankelijk te maken én te houden. Drie jaar geleden is op het digitale loket van GBLT een toegankelijkheidsonderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek moet echter elke drie jaar herhaald worden. Het digitale loket voldeed volledig aan de normen (score A). Op dit moment (oktober 2023) loopt er weer een nieuw toegankelijkheidsonderzoek. De website van GBLT is ook getoetst aan de normen en heeft score B. De bestuurlijke stukken op de website voldoen nog niet aan de eisen van digitoegankelijkheid. Het digitoegankelijk maken van bestuurlijke stukken is erg bewerkelijk en duur. Het MT heeft besloten over een jaar nog een keer te kijken naar betere oplossingen. Tot die tijd leveren we op aanvraag digitoegankelijke bestuurlijke stukken.

De komende periode ondergaan andere portalen, zoals het onvermogenportaal en het gemachtigdenportaal, het toegankelijkheidsonderzoek.

GEMODERNISEERD TAXATIEVERSLAG

Het gemoderniseerde taxatieverslag is de afgelopen twee jaar door de Waarderingskamer in samenwerking met de VNG ontwikkeld met als doel de waardebeoordeling begrijpelijker en overzichtelijker over te brengen bij de belastingplichtige. Dit is getest bij 2.000 respondenten die overwegend positief/enthousiast hebben gereageerd. Voor belastingjaar 2024 geldt vanuit de Waarderingskamer een dringend advies om het nieuwe, gemoderniseerde taxatieverslag te implementeren. Naar huidige inzichten wordt het gebruik per 1 januari 2025 waarschijnlijk verplicht gesteld.

Belastingopbrengsten



In dit hoofdstuk vindt u het totaaloverzicht aan gerealiseerde belastingopbrengsten in de periode van 1 januari tot en met 30 september 2023 voor het belastingjaar 2023.

Waterschapsbelastingen



In onderstaande tabel zijn de tot en met 30 september 2023 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2023 voor de deelnemende waterschappen weergegeven.

bedragen in € x 1.000	Kerncijfers begroting 2023	Realisatie tot en met 30 sept.	Realisatie t.o.v. begroting 2023 %		Kerncijfers begroting 2022	Realisatie tot en met 30 sept.	Realisatie t.o.v. begroting 2022 %
<u>Zuiveringsheffing</u>							
woonruimten	235.728	235.150	100%		211.935	212.088	100%
bedrijfsruimten	94.239	90.979	97%		86.280	85.599	99%
totaal	329.967	326.129	99%		298.215	297.688	100 %
<u>Watersysteemheffing</u>							
verontreinigingsheffing	718	729	101%		674	683	101%
verontreinigingsheffing	1.715	1.012	59%		1.465	931	64%
ingezetenen	128.285	127.883	100%		121.388	121.828	100%
gebouwd	174.339	183.731	105%		160.415	165.740	103%
ongebouwd	48.368	48.351	100%		46.048	45.700	99%
ongebouwd	2.299	2.304	100%		2.145	2.137	100%
totaal	355.724	364.010	102%		332.135	337.020	101%
totale	685.690	690.139	101%		630.350	634.708	101%

In de tabel wordt een vergelijking weergegeven van de realisatiecijfers tot en met september voor de belastingjaren 2022 en 2023. De procentuele realisatie tot en met september is voor de totale belastingopbrengst ongeveer gelijk aan vorig jaar.

De totale opbrengsten voor zuiveringsheffing bedrijfsruimten bestaat uit twee delen. Eén deel afkomstig van bedrijven waarvoor de heffing wordt bepaald op basis van meten, bemonsteren en analyseren van het afvalwater, de zogenaamde meetbedrijven. En een deel van overige bedrijven waarvoor de hoogte van de heffing wordt bepaald door toepassing van een afvalwatercoëfficiënt. De realisatie van de verwachte opbrengsten zuiveringsheffing overige bedrijven blijft iets achter ten opzichte van de verwachte prognose belastingopbrengsten. Dit komt doordat de voorlopige belastingaanslagen zuiveringsheffing overige bedrijven zijn gebaseerd op de definitieve belastingaanslagen die zijn opgelegd in de coronajaren. Vanwege de coronamaatregelen hebben veel bedrijven een lagere hoeveelheid ingenomen water ten gevolge van tijdelijke sluiting, verminderde productie of thuiswerken. Hierdoor is de definitieve belastingaanslag ook lager. De verwachting is dat bij het definitief maken van de belastingaanslagen in de volgende jaren een hogere belastingopbrengst wordt gerealiseerd en dus (deels) wordt gecorrigeerd. Dit speelt niet bij de zuiveringsheffing meetbedrijven omdat deze voorlopige aanslagen zijn gebaseerd op meetcijfers.

Daarnaast wordt geconstateerd dat de ingeschatte areaaluitbreiding voor de woonruimten, die is meegenomen in de geprognosticeerde begroting, achter blijft ten opzichte van de realisatie van nieuwe woonruimten. Hierdoor blijven de belastingopbrengsten zuiveringsheffing woonruimten en de watersysteemheffing ingezetens iets achter.

De verwachte belastingopbrengsten watersysteemheffing gebouwd zijn significant hoger dan de kerncijferbegroting 2023 doordat de procentuele stijging van de WOZ-waarden hoger is dan vooraf is ingeschat.

In de individuele voortgangsrapportages van de deelnemers wordt hier nader op ingegaan.

De producties van de aanslagoplegging voor de verschillende belastingsoorten zijn volgens planning opgelegd zonder noemenswaardige verstoringen.

Gemeentebelastingen



In de onderstaande tabel zijn de tot en met 30 september 2023 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2023 voor de gemeentelijke deelnemers in de gemeenschappelijke regeling weergegeven. In de tabel wordt een vergelijking weergegeven van de realisatiecijfers tot en met september voor de jaren 2022 en 2023.

bedragen in € x 1.000	Kerncijfers begroting 2023	Realisatie tot en met 30 sept. 2023	Realisatie t.o.v. begroting 2023 %	Kerncijfers begroting 2022	Realisatie tot en met 30 sept. 2022	Realisatie t.o.v. begroting 2022 %
<u>onroerendezaakbelasting</u>						
eigenaren woonruimten	45.362	45.703	101%	42.763	43.389	101%
eigenaren niet woonruimten	28.310	28.923	102%	26.260	26.420	101%
gebruikers niet woonruimten	19.482	20.418	105%	18.388	18.717	102%
totaal onroerendezaakbelasting	92.786	95.044	102%	87.361	88.526	101%
<u>overige heffingen/belastingen</u>						
rioolheffing	18.615	18.728	101%	17.388	17.443	100%
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	30.481	30.576	100%	31.633	31.837	101%
diftar	4.605	0	0%	1.427	0	0%
hondenbelasting	169	170	101%	292	320	109%
toeristenbelasting	2.926	1.616	55%	1.829	1.175	64%
overige heffingen	988	698	71%	971	674	69%
totaal overige	57.783	51.788	90%	53.540	51.449	96%
totale belastingopbrengst	150.937	146.832	97%	140.091	139.974	99%

Ten opzichte van vorig jaar ligt de totale procentuele realisatie iets lager. Dit wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door een hoger aandeel toeristenbelasting en diftar in de begrotingen van de deelnemers. De definitieve belastingaanslagen toeristenbelasting en de belastingaanslagen diftar worden in het eerste kwartaal van het volgend jaar op basis van het daadwerkelijk aantal overnachtingen c.q. aantal ledigingen restafval opgelegd. De gemeente Zwolle heeft dit jaar voor het eerst het tarief op restafval ingevoerd (valt onder Diftar). De gemeente Dalfsen heeft de hondenbelasting afgeschaft.

De onroerendezaakbelastingen vallen hoger uit dan de opgestelde begrotingen. Dit wordt veroorzaakt door een hogere waardestijging van de WOZ-waarden.

In de individuele voortgangsrapportages van de deelnemers wordt nader ingegaan op de relevante belastingsoorten. De producties van de aanslagoplegging voor de verschillende belastingsoorten zijn volgens planning opgelegd zonder verstoringen.

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 2023 opgenomen. De kolommen laten de begroting 2023, de begroting 2023 na wijziging, de realisatie tot en met september 2023 en de prognose einde boekjaar 2023 zien.

bedragen in € x 1.000	Begroting 2023	Begroting 2023 na wijziging	Realisatie 2023 tot en met 30 september	Prognose einde boekjaar
Lasten				
Rente en afschrijvingen	506	451	296	444
Personeelslasten	15.555	16.589	11.796	16.313
Goederen en diensten	9.564	8.263	5.130	8.195
Toevoegingen	200	200	234	234
Totaal lasten	25.825	25.503	17.456	25.186
Baten				
Rentebaten	0	0	349	437
Personeelsbaten	70	70	83	87
Goederen en diensten	20.755	20.933	17.468	20.933
Bijdragen van derden	0	0	39	39
Waterschaps- en	5.000	4.500	1.086	5.400
Totaal baten	25.825	25.503	19.025	26.896
Resultaat	0	0	1.569	1.711

Hieronder lichten we afwijkingen toe groter dan € 25.000. Het gaat om afwijkingen ten opzichte van de prognose einde boekjaar vergeleken met de eerste begrotingswijziging 2023.

Rente en afschrijvingen

N.v.t.

Personeelslasten

Het verschil tussen de prognose einde boekjaar en de gewijzigde begroting 2023 voor personeelslasten heeft te maken met meerdere mutaties op onder andere salaris huidig personeel, personeel van derden en studie-/opleidingskosten.

Salaris huidig en oud personeel

De salariskosten van eigen personeel komen ongeveer € 475.000 lager uit. Het niet (tijdig) kunnen invullen van alle vacatures heeft een drukkend effect op de salariskosten. Daar staat tegenover dat we te maken hebben met niet begrote wachtgelduitkeringen aan oud personeel van € 25.000. Het verschil is daarmee € 450.000.

Personeel van derden

De kosten van personeel van derden komen naar verwachting ongeveer € 490.000 hoger uit. Dit wordt enerzijds veroorzaakt door meer inhuur binnen de afdeling Waarden (G&T) en anderzijds door het opvangen van ziekte en het niet (tijdig) kunnen invullen van vacatures op diverse afdelingen.

Studie- en opleidingskosten

De kosten van studie en opleiding komen ongeveer € 325.000 lager uit. Dit wordt veroorzaakt doordat in het begrote bedrag voor deze post ook de dotatie aan de voorziening PBB ad € 234.000 is begroot. Het overige voordeel (€ 91.000) heeft betrekking op lagere kosten voor studie en opleiding.

Goederen en diensten van derden

Het verschil tussen de prognose einde boekjaar en de begrotingswijziging 2023 op de post Goederen en diensten derden heeft te maken met meerdere mutaties op onder andere de Wet digitale overheid (WDO), proceskostenvergoeding (ncnp), postverzending en servicekosten.

Wet digitale overheid (WDO)

We hebben de eindafrekening nota's inzake de wet digitale overheid ontvangen, dit levert een positief saldo op van € 55.000.

Proceskostenvergoeding (ncnp)

In de eerste bestuursrapportage van dit jaar is vermeld dat het aantal bezwaarschriften ten opzichte van vorig jaar meer dan verdubbeld is. Op basis van ervaringscijfers hebben we een prognose gemaakt van de te verwachten proceskostenvergoeding. Hieruit volgt dat de kosten ongeveer € 325.000 hoger uitvallen. Dit is gelijk aan de afgegeven verwachting in de eerste bestuursrapportage .

Postverzending en drukwerk- en bindwerk

Sinds 2022 verzorgt een nieuwe externe partij ons postproces. Dit heeft geresulteerd in een daling van de kosten. In de begrotingswijziging hebben we rekening gehouden met een indexatie die dit jaar niet tot uitvoer is gekomen. De meevaller op het postproces is € 115.000.

Ook voor digitale postverwerking is sprake van lagere kosten, € 130.000.

Servicekosten

De afrekening van de servicekosten over 2022 is € 27.000 lager dan eerder was geraamd. De stijging van de servicekosten valt € 22.000 lager uit.

De overige voordelen op kleine posten tellen op naar een bedrag van € 44.000

Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien

Toevoegingen voorzieningen

Zoals onder personeelslasten al beschreven is, is de dotatie aan de voorziening PBB begroot onder studie- en opleidingskosten. De dotatie aan de voorziening PBB is € 234.000.

Onvoorzien

In 2023 zijn geen bestedingen voor deze post aangevraagd.

Rentebaten

We hebben de plicht om overtollige middelen bij de schatkist te stallen. Over deze middelen ontvangen we rente. De rentebaten komen naar verwachting uit op € 437.000. Dit is € 200.000 hoger dan de afgegeven verwachting in de eerste bestuursrapportage. Oorzaak hiervan is de stijging van het rentetarief van het schatkistbankieren.

Goederen en diensten aan derden

Deelnemersbijdrage

Op basis van de actuele prognose verwachten we een positief resultaat van € 1,7 miljoen dat aan het eind van het boekjaar wordt verrekend met de deelnemersbijdrage, waardoor deze per saldo zal afnemen. Voor de gemeentelijke deelnemers zal als gevolg van de actuele prognose voor de proceskostenvergoeding en de extra kosten voor inhuur de deelnemersbijdrage naar verwachting stijgen. Dit zijn specifieke kosten voor de gemeenten. Het voordeel in het resultaat zit in de generieke kosten, waardoor het voordeel grotendeels ten gunste van de waterschappen valt.

Bijdrage van derden

De bijdrage van derden zijn kostenfacturen die zijn doorbelast aan derden.

Waterschaps- en gemeentebelastingen

Invorderbaten

De opbrengst van de invorderbaten is hoger dan vorig jaar. Dit heeft meerdere oorzaken.

We hebben meer invorderdocumenten verstuurd dit jaar. Dat komt door de afronding van het oude deurwaarderscontract én omdat we vorig jaar een pilot huisbezoeken hebben uitgevoerd. Dit zijn oorzaken van incidentele aard.

Daarnaast is het ook een gevolg van het beter afstemmen van de planning uitgaande documenten. Dit blijft onze aandacht houden en is daarmee van structurele aard. Dat geldt ook voor de resultaten die LAVG tot nu toe laat zien. De effectiviteit van de dwanginvordering is gestegen sinds wij met hen samenwerken en dit is terug te zien in de opbrengst.

Onlangs is de Belastingdienst is gestart met het invorderen van coronaschulden bij ondernemers. Dit zorgt mogelijk voor een verhoging van het aantal faillissementen, wat van invloed kan zijn op de opbrengst van de invorderbaten voor 2024.

De hoogte van de opbrengst van de invorderbaten blijft, vanwege het dynamische karakter van het invorderproces én de vele interne en externe factoren, lastig te voorspellen. Om dit zo zoveel mogelijk te beheersen sturen we op een zo strak mogelijk invorderproces zonder verstoringen.

Deelnemersbijdrage

Op basis van de huidige prognose zou de deelnemersbijdrage er als volgt uit komen te zien:

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Begroting	Begroting	BERAP-2	verschil
deelnemer	2023	2023 gewijz.	2023 prognose	gewijzigde begroting
waterschap Drents Overijsselse Delta	2.717	2.684	2.352	-332
waterschap Rijn en IJssel	2.837	2.803	2.456	-347
waterschap Vallei en Veluwe	4.544	4.489	3.934	-556
waterschap Vechtstromen	3.387	3.346	2.931	-414
waterschap Zuiderzeeland	1.826	1.804	1.581	-223
gemeente Bunschoten	332	355	365	10
gemeente Dalfsen	481	513	527	14
gemeente Dronten	685	733	755	21
gemeente Leusden	512	546	561	15
gemeente Nijkerk	726	775	797	22
gemeente Ommen	357	381	391	11
gemeente Zwolle	2.351	2.505	2.574	69
Totale deelnemersbijdrage	20.755	20.933	19.223	-1.710