

Bestuursrapportage

2017-2



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

Bestuurlijke samenvatting	3
1 Bedrijfsvoering	5
1.1 Speerpunten uit de begroting	5
1.2 Thema's uit de reguliere bedrijfsvoering	10
2 Belastingopbrengsten	15
3 Financiële rapportage	20
Bijlage A: Bestuursverslag programma gegevensbeheer	22

Colofon

Auteur

Bram van Bilsen

Datum

18-8-2017

Bestuurlijke samenvatting

Belastinguitvoering en verantwoording

Tot en met juni 2017 is 77% van de waterschapsbelastingen opgelegd. Dit ligt lager dan de doelstelling van 98% per eind juni. De belangrijkste oorzaak van deze achterstand is gelegen in problemen vanuit de LV WOZ waardoor aanslagen pas later in het jaar kunnen worden opgelegd. De verwachting is dat de uitgestelde aanslagrunn alsnog in juli en augustus kunnen worden opgelegd.

Voor de gemeenten wordt de doelstelling eveneens niet gehaald. Maar dit is vooral het gevolg van het pas per volgend jaar kunnen opleggen, zoals in de belastingverordeningen geregeld, van aanslagen Diftar en, nadat volgend jaar de aangiften zijn ingediend, de definitieve aanslagen toeristenbelasting.

In het eerste kwartaal is een hoger bedrag oninbaar verklaard dan verwacht. Dit heeft echter geen gevolgen voor de totaal per belastingjaar oninbaar verklaarde (nog te verklaren) bedragen. Bij de jaarrekening is in afstemming met de accountant op basis van een nieuwe methodiek de voorziening, die de deelnemers moeten treffen in verband met oninbaarheid van belastingaanslagen, bepaald. Naar nu blijkt zijn de percentages die daarbij zijn gebruikt te optimistisch ingeschat, waardoor de deelnemers te lage voorzieningen hebben getroffen. In de eerste voortgangsrapportage wordt per deelnemer aangegeven wat de aanvullende dotatie aan de voorziening zal moeten worden en voor welke periode. Daarnaast zullen we aangeven wat de verwachte structurele effecten voor de toekomst zijn, voor zover we daarvan nu al een inschatting kunnen maken.

In het tweede kwartaal is extra aandacht besteed aan de herinrichting van het WOZ bezwaarproces. Het resultaat was een snellere afhandeling van de bezwaren waar op 30 juni ruim 2.200 bezwaren WOZ-objekten afgehandeld ten opzichte van 1.060 in 2016.

Verbetering van de bedrijfsvoering

De projecten rondom verbetering van de bedrijfsvoering hebben allemaal voortgang gehad in de eerste twee kwartalen. De projecten Gegevensbeheer, Het transitieplan WOZ en Uitval bij aanmaningen zijn afgerond. In hoofdstuk 1.1 staat een nadere toelichting per onderdeel uit het Programma 2017.

We hebben aandacht besteed aan de verbetering van de interne rapportages en is een verdere automatisering van de controles op de belastingopbrengsten doorgevoerd. Ook is samen met de deelnemers een nieuw format voor de voortgangsrapportage ontwikkeld, waarbij deze zoveel mogelijk aansluit op de informatiebehoefte van de deelnemers.

In de afgelopen periode is extra aandacht besteed aan de informatiebeveiliging binnen GBLT en de voorbereidingen voor de AVG. Daarnaast is er een continue proces van verbetering van de geautomatiseerde ondersteuning van de werkprocessen.

Realiseren kwaliteit van dienstverlening

Hoewel het telefoonverkeer dit jaar is toegenomen is er dit jaar ook sprake van een toename van het gebruik van de digitale dienstverlening. De telefonische bereikbaarheid was gelijk aan voorgaande perioden. Het servicelevel was met 94% iets lager (2%) in vergelijking met het tweede kwartaal in 2016. Dit wordt vooral veroorzaakt door het versturen van aanmaningen direct na de vervaldatum.

Bestuurlijke cyclus

Het algemeen bestuur van GBLT kwam in de eerste helft van 2017 drie maal bijeen; het dagelijks bestuur vier maal.

In de het tweede kwartaal zijn de kerncijfers voor de begroting 2018 samen met de deelnemers doorlopen. Verder zijn voorbereidingen getroffen om de begroting 2018 tijdig te kunnen laten vaststellen door het algemeen bestuur.

Deze tweede bestuursrapportage laat zien dat we op koers liggen met de geformuleerde doelstellingen voor 2017. De kostenontwikkeling ligt in lijn met de begrote middelen ondanks een aantal versnellingen op het gebied van waarden, business control en informatiebeveiliging.

De invorderopbrengsten van 2017 worden vanaf Q2 gefactureerd en bieden nog onvoldoende houvast voor een solide prognose. Op dit moment zijn er echter geen aanwijzing voor afwijkingen ten opzichte van de ingeschatte opbrengsten bij de begroting.

De invorderopbrengsten van de oude jaren waren bij de jaarrekening ingeschat op € 1.7 mln. Ondanks dat nog een deel van het debiteurensaldo openstaat, is in tussen ongeveer 90 procent aan invorderopbrengst ontvangen. Een grove prognose is dat nog ongeveer € 500.000 aan extra invorderopbrengst zal worden ontvangen over de oude jaren. De daadwerkelijke realisatie zal echter blijken in de jaarrapportage van de 2017.

Leeswijzer

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

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de voor onze deelnemers te realiseren belastingopbrengsten. Tot slot wordt in hoofdstuk 3 gerapporteerd over de exploitatie- kosten en baten van GBLT.

1 Bedrijfsvoering

1.1 Speerpunten uit de begroting

GBLT kent één programma, de heffing en inning van belastingen en de uitvoering van de Wet WOZ voor lokale overheden. In de begroting 2017 zijn een 15-tal ambities genoemd.

1.1.1 WIJ RONDEN HET PROGRAMMA GEGEVENSBEHEER AF

Het programma is in het tweede kwartaal afgerond. De eindnotitie hiervan is in deze bestuursrapportage bijgesloten als bijlage A. De nog lopende projecten en aankomende nieuwe activiteiten zijn in een portfolio-overzicht geplaatst en ondergebracht in de planningen van de diverse afdelingen. De programmamanager en de projectleider worden nog tot einde van het jaar ingezet om de overgang van kennis, vaardigheden en inhoud naar de nieuwe afdeling gegevensbeheer goed te borgen.

1.1.2 WIJ SLUITEN AAN OP AUTHENTIEKE BASISREGISTRATIES

In de nieuwe setting, na beëindiging van het programma, is – op hoofdlijnen – doorgewerkt aan de verdere aansluiting op de basisregistraties. Concrete resultaten daarvan zijn nu niet te melden.

1.1.3 WIJ RONDEN HET TRANSITIEPLAN WOZ AF

Het transitieplan WOZ is afgerond.

1.1.4 WIJ REALISEREN EEN ADEQUAAT WOZ PROCES

Voor het realiseren van een adequaat WOZ-proces spelen de volgende ontwikkelingen:

- De vakbekwaamheidseisen van de medewerkers zijn in 2016 ruw geïnventariseerd. Hier is in het tweede kwartaal in verband met andere prioriteiten nog geen verdere actie op ondernomen. De inventarisatie kan gecombineerd worden met de vlootschouw die in het derde kwartaal plaatsvindt. Naar aanleiding van de resultaten zal voor de medewerkers een ontwikkelings- dan wel opleidingsplan gemaakt worden.
In tweede kwartaal is, in het kader van de herinrichting van het bezwaarproces, vooral aandacht besteed aan het inboeken van de bezwaren.
- In het eerste en tweede kwartaal is gewerkt aan het opstellen van het Programma van Eisen voor de aanschaf van een nieuwe waarderingsapplicatie. In juli 2017 zal de aanbesteding gepubliceerd worden waarna de gunning en implementatie plaats kunnen vinden.
In tweede kwartaal is, in het kader van de herinrichting van het bezwaarproces, vooral aandacht besteed een snelle beoordeling van het bezwaar, al tijdens het inboeken daarvan, om het proces van afhandeling per bezwaarschrift te bepalen. Hierdoor zijn hoorzittingen en onderzoeken direct opgepakt en konden de taxateurs direct starten. Door deze werkwijze zijn per rapportagedatum voor ruim 2.200 WOZ objecten de bezwaren afgehandeld. In de vergelijkbare periode vorig jaar waren dat er 980.
- Voor het project waarden op m2 is eind april is een eerste verkennend gesprek met een leverancier om de verdere impact van de wijziging in de wet- en regelgeving te bespreken. In het derde en vierde kwartaal zal vervolg gegeven worden aan dit project waarbij het streven is om eind vierde kwartaal een plan van aanpak gereed te hebben.

1.1.5 WIJ BEWAKEN VOLLEDIGHEID EN TERMIJNEN

Eind 2016 zijn prognoseprotocollen ontwikkeld waarin vastligt op welke wijze de prognose voor nog op te leggen aanslagen tot stand komt. Dit heeft geresulteerd in een betere onderbouwing van de prognoses door datacontroles. Deze controles worden periodiek uitgevoerd.

Voor de watersysteemheffing ongebouwd is geconstateerd dat de toegekende en mee-getaxeerde oppervlakte ongebouwd in het gebouwde deel toeneemt. Dit is een landelijke tendens. Voor Waterschap Vallei en Veluwe is een pilot gestart waarin wordt gekeken of de objectafbakening correct plaatsvindt. Query's zijn ontwikkeld en uitgebouwd zodat per WOZ-object inzichtelijk is welke categorie ongebouwd door de gemeenten is mee-getaxeerd in het gebouwde deel. Voor het trekken van definitieve conclusies is het nog te vroeg maar een tendens op hoofdlijnen is al wel te geven:

- Een substantieel deel van natuur (meer dan 15.000 ha) bij oefenterreinen voor defensie wordt conform de taxatiewijzer mee-getaxeerd in het gebouwde deel van een kazerneterrein omdat het oefenterrein dienstbaar is aan het kazerneterrein.
- Enkele honderden hectaren ongebouwd worden bij landgoederen in het kader van de Natuurschoonwet mee-getaxeerd in het gebouwde deel. Er zijn twijfels of dit correct is.
- Door bedrijfsbeëindigingen van agrarische bedrijven worden meer hectaren toegekend aan het gebouwde deel. Lang niet altijd wordt dit consistent in de waarde meegenomen.

1.1.6 WIJ VERBETEREN DE PROCESSEN VANUIT HET PERSPECTIEF VAN DE BURGER (HEFFEN)

Er worden inhoudelijke kwaliteitsverbeteringen van beslissingen op bezwaarschriften doorgevoerd waardoor uitspraken op bezwaarschriften begrijpelijker worden en daardoor ook beroepszaken worden voorkomen. In de tweede kwartaal zijn wij begonnen met de aanpassingen van de brieven op B1 niveau (helder en klantvriendelijk). Doel is dat alle uitspraken en klachtenbrieven eind van het jaar aangepast zijn.

1.1.7 DE INVORDERING IS TIJDIG

Vorig jaar is voor een groot aantal oude aanslagen de invordering gestaakt omdat verhaal niet (meer) mogelijk bleek. Het oninbaar verklaren van deze aanslagen heeft in het eerste en tweede kwartaal van dit jaar plaatsgevonden. Naar aanleiding van deze late oninbaar verklaring hebben we een mini-audit uitgevoerd, waaruit verschillende verbeteracties zijn voortgekomen. Deze acties worden uitgevoerd. Zij richten zich vooral op processen rondom statuscodes en controles ten behoeve van volledigheid, juistheid en tijdigheid.

De verwerking van de oninbare aanslagen heeft, voor waterschappen en gemeenten, geleid tot een totaal oninbaar bedrag in het tweede kwartaal van ongeveer € 2,9 mln.

Voor de nieuwe heffingen van 2017 worden kort na de vervaldata aanmaningen en dwangbevelen verstuurd, zodat daarin geen (nieuwe) achterstanden ontstaan.

Wanneer daarna de aanslagen onbetaald blijven sturen we de vorderingen door aan de deurwaarders. In 2016 waren dat er ruim 200.000, tot op heden waren dat er bijna 50.000.

Daarnaast is de oriëntatie op anders inrichten van het invorderproces verder gegaan. Er is een pilot opgestart voor invordering bij bedrijven buiten ons verzorgingsgebied.

1.1.8 WIJ VERBETEREN DE PROCESSEN VANUIT HET PERSPECTIEF VAN DE BURGER (INNEN)

Het lean-project “uitval bij aanmaningen” is afgerond. Ongeveer 12 % van de gegenereerde aanmaningen bleek onterecht te zijn. Uit het lean-onderzoek bleek dat hiervoor veel verschillende oorzaken waren (betalingsregeling afgesproken, kwijtschelding aangevraagd, reeds betaald, etc. etc.). In het geval van “reeds betaald” bleek dat de doorlooptijd tussen genereren van de aanmaning en het “op de mat vallen” te lang was. Door diverse maatregelen is de doorlooptijd gehalveerd. De kans dat onterecht een aanmaning wordt verzonden, terwijl er al betaald is, is hiermee ook gehalveerd.

Een tweede leanproject betreft betalingsregelingen. Klanten zijn benaderd met de vraag of zij wilden overstappen van een betalingsregeling naar een automatische incasso. 78% reageerde positief. Einddoel is om slechts twee soorten betalingsmogelijkheden te bieden: zelf overmaken voor vervaldatum of automatische incasso. Klanten met financiële problemen worden zo eerder zichtbaar en GBLT is dan in staat om maatwerk te bieden. Dat is fijner voor de klant en het beperkt het oninbaar risico voor GBLT.

1.1.9 WIJ BEPALEN EN FINANCIEREN DE GEWENSTE KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING

In het tweede kwartaal is de visie op de kwaliteit van dienstverlening (de Reis naar de Toekomst) vastgesteld. De bijbehorende activiteiten zijn in de begroting voor 2018 opgenomen. De eerste voorbereidingen daartoe zijn in gang gezet.

Het project “WOZ-voormelding” is een onderdeel van “de Reis naar de Toekomst”. In het derde en vierde kwartaal zal duidelijk worden hoe aan de WOZ voormelding vorm wordt gegeven, waarbij we ons richten op de beleving van de burger.

1.1.10 WIJ ZETTEN VERDER IN OP KANAALSTURING

In het tweede kwartaal, net zoals in de eerste kwartaal hebben wij ons, vanwege de verzending van producties vooral gericht op de telefonie. Daarnaast is het Twitterkanaal steeds meer in gebruik. En wij zien dat, door actieve sturing, het aantal bezoeken aan de Mijn loket-omgeving en het internet nog verder groeit. De digitale weg voor het verzenden van aanslagen (Mijn Overheid - Berichtenbox) is gegroeid (zie verder paragraaf 1.2.3 voor cijfermatige overzichten).

1.1.11 WIJ LEVEREN BETROUWBARE INFORMATIE OVER DE BELASTINGUITVOERING

In het tweede kwartaal van 2017 hebben wij verder gewerkt aan verbeteringen in de interne beheersing en de volledigheid van de belastingopbrengsten onder meer voor betrouwbare informatie over de belastinguitvoering. Dit hebben we gedaan voor zowel de interne beheersing in de vorm van management control, volledigheidscntroles als verbeteren van de verantwoordingsinformatie.

Management control

In het tweede kwartaal heeft de oplevering van het leanproject plaatsgevonden welke gericht was op het ontwikkelen van nieuwe management control rapportages voor het proces van Heffen. Deze nieuwe rapportages geven op elk gewenst moment inzicht in de belastingopbrengsten ten opzichte van de begroting waardoor aansluiting en controle eenvoudiger en betrouwbaarder is geworden.

Volledigheidscntroles

In het eerste kwartaal zijn in de verantwoording van de belastingopbrengsten over 2016 de prognoseprotocollen toegepast die we eind 2016 hebben ontwikkeld. De prognoseprotocollen zijn sterk data gedreven en werden tot op heden met Excel uitgevoerd. Gezien de complexiteit en de

omvang van de uit te voeren controles zijn in het tweede kwartaal een deel van de controles verder geautomatiseerd met daarvoor geschikte data analyse tooling. Deze automatisering maakt het mogelijk om in een hogere periodiciteit inzicht te krijgen in de voortgang. Daarnaast zorgt deze wijze van uitvoering voor een reproduceerbaarheid die minder foutgevoelig is, wat de betrouwbaarheid verhoogt.

De uitkomsten van de uitgevoerde controles zijn gebruikt bij de eerste voortgangsrapportage van 2017. Hierbij zal blijken hoe accuraat de eerder afgegeven prognoses voor het belastingjaar 2016 waren en welke fine-tuning eventueel toegepast moet worden.

Verantwoordingsinformatie

Naast de interne stuurinformatie is in het tweede kwartaal in een werkgroep gewerkt aan de opzet voor een nieuw format voor de voortgangsrapportage voor de deelnemers. De werkgroep bestond uit afgevaardigden van de waterschappen, de gemeenten en medewerkers van GBLT. Het doel was de inhoud van de voortgangsrapportages zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de informatiebehoefte van de deelnemers en de efficiënte van het proces van opstellen te verbeteren. Het format is voor de voortgangsrapportage (over het eerste halfjaar 2017) opgeleverd.

In de loop van 2017 wordt verder gewerkt aan verbeteringen in de interne beheersing en de belastingverantwoording en het vormgeven van prestatie management op basis van het nieuw op te stellen DVO en de kritieke succesfactoren voor de dienstverlening aan onze deelnemers.

1.1.12 WE VERGROTEN HET BELANG VAN KENNIS, VAARDIGHEDEN EN FLEXIBILITEIT BIJ ONZE MEDEWERKERS

Bij de GBLT Academie, een opleidingsprogramma om de medewerkers toe te rusten voor huidige functie en voor hun toekomstige inzetbaarheid, wordt in 2017 prioriteit gegeven aan de basiscursus GBLT. Deze basiscursus bestaat uit enkele modules.

De module '*Continuïteit en beveiliging*' is in april gestart en is door 131 medewerkers gevolgd. In deze workshop leren medewerkers hoe ze een risico kunnen herkennen en wat ze kunnen doen om het risico te beperken.

De modules Systemen en informatiebronnen, Belastingen algemeen, Gemeentelijke belastingen en Waterschapsbelastingen zijn eveneens in eigen huis ontwikkeld en nu gereed om aan te bieden aan medewerkers.

De GBLT Academie biedt ook andere opleidingen:

De Taaltrainingen *Klantgericht Schrijven* zijn gestart met een workshop voor alle leidinggevend en is door door 44 medewerkers gevolgd. Zij zijn zeer enthousiast om het geleerde (voor iedereen begrijpelijk Nederlands) in de praktijk toe te passen. De workshop *Goed spellen* is door 21 medewerkers gevolgd.

Samen met de belastingkantoren RBG en BghU is de cursus *Basisregistraties* ingekocht. Na een pilot rond de jaarwisseling, is deze cursus in mei en juni door 26 GBLT-medewerkers gevolgd. De cursusgroepen zijn gemengd samengesteld om de contacten tussen de medewerkers van de belastingkantoren te versterken en daardoor de onderlinge informatie-uitwisseling. Samen met medewerkers van die belastingkantoren hebben medewerkers een *agressietraining voor buitendienstmedewerkers* gevolgd en medewerkers een training *zakelijks Engels*.

Als onderdeel van strategische personeelsplanning is eind juni gestart met het opstellen van een vlootschouw. De uitkomsten van de vlootschouw vormen samen met de voorziene veranderingen in de organisatie het vertrekpunt voor maatregelen om medewerkers en organisatie toe te rusten voor de toekomst.

1.1.13 WIJ ONDERSTEUNEN HET PRIMAIRE PROCES MET BETROUWBARE SOFTWARE EN TECHNOLOGIE

In het tweede kwartaal van 2017 hebben leveranciers ingeschreven op de aanbestedingen voor een nieuw Contact Center oplossing in de Cloud, de aanschaf van nieuwe mobiele apparatuur zoals smartphones en tablets en de verdere uitbesteding van ICT diensten. De inschrijvingen zijn beoordeeld en we zijn voornemens over te gaan tot voorlopige gunning.

De nieuwe release van de interne Portal, het Digitale Loket, het DMS en de Digitale Postmodule zijn in productie genomen, waardoor nieuwe en verbeterde functionaliteiten beschikbaar zijn voor de gebruikersorganisatie. Ook is de helpdesk applicatie TopDesk vernieuwd en is het technische beheer ervan uitbesteed.

Bij het testen van een nieuwe release van Key2Belastingen zijn problemen geconstateerd die verstorend zijn voor de productieplanning. Het MT heeft besloten deze release vooralsnog niet in productie te nemen en zijn we in overleg met onze leverancier Centric voor een spoedige oplossing.

Continuïteit en (informatie)beveiliging vraagt constant aandacht en bewustwording van GBLT medewerkers. De afgelopen periode zijn er twee wereldwijde ransomware-aanvallen geweest, die ook organisaties in Nederland hebben getroffen. De impact op de bedrijfsvoering bij een aanval is enorm. Bedrijfsprocessen komen (deels) stil te liggen en het duurt uren tot dagen totdat men weer in de lucht is.

Bij GBLT zijn naar aanleiding van deze twee aanvallen aanvullende maatregelen genomen naast de reeds aanwezig (beveiligings)maatregelen.

GBLT heeft een deskundige partij geselecteerd die ondersteuning gaat bieden om aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) te voldoen. Deze nieuwe Europese wet die de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) gaat vervangen, is per 25 mei 2018 van kracht.

1.1.14 WIJ MAKEN AFSPRAKEN MET ONZE (SOFTWARE) PARTNERS

Samen met zeven andere belastingsamenwerkingen en ketenpartners die verantwoordelijk zijn voor de basisregistraties heeft GBLT deelgenomen aan de 'Dag van het terugmelden'. Tijdens deze dag stond bewustwording over verplicht gebruik en terugmelden op basisregistraties centraal. Op deze manier wordt de kwaliteit van basisregistraties verhoogd en door de samenwerking hoeven we maar één keer het wiel uit te vinden.

Deze dag krijgt in september een vervolg. We kunnen op deze wijze de samenwerking intensiveren en afspraken maken over het verplicht gebruik van basisregistraties met ketenpartners zoals het Kadaster, de Kamer van Koophandel, Rijksdienst voor Identiteitsgegevens, Waarderingskamer, Logius en KING.

1.1.15 WE STEMMEN ONZE COMMUNICATIE VOOR DE PROFILERING VAN GBLT AF

De voorbereidingen voor het uitvoeren van een klantreisonderzoek zijn gestart. Uitvoering verwachten wij in het vierde kwartaal. Daarna pas volgt de visie op het gebruik van kanalen. Bestaande middelen worden waar mogelijk verbeterd in een continue verbetercyclus.

1.2 Thema's uit de reguliere bedrijfsvoering

1.2.1 WOZ-BEZWAREN EN BEROEPEN

Over 2017 is tot eind juni 2017 voor 3.929 objecten bezwaar tegen de WOZ waarde ingediend. Ten opzichte van 2016, gemeten over dezelfde periode, zijn dat er bijna 1.000 meer. Het aantal bezwaarde objecten is gestegen. Deze trend wordt ook landelijk gezien, daarnaast zitten er enkele grote zakelijk gerechtigden (woningbouwverenigingen) bij de bezwaarmakers die de stijging mede veroorzaken.

In onderstaand overzicht wordt de stand van zaken weergegeven. Het doel is dat de voorraad bezwaarschriften uiterlijk aan het eind van het vierde kwartaal is volledig verwerkt.

	2017	2016	2015	2014	2013	2012
woningen - niet NCNP	1.897	722	666	1	17	491
woningen - NCNP	1.086	115	410	-	45	516
huurdersbezwaar	42	-	6		2	34
niet woningen - niet NCNP	371	27	61	10	24	249
niet woningen - NCNP	533	1	63	-	72	397
totaal	3.929	865	1.206	11	160	1.687

Voor 2017 zijn er tot nu toe 20 beroepschriften woningen en 2 beroepschriften niet woningen ingediend. In onderstaand overzicht wordt de stand van zaken weergegeven.

	2017	2016	2015	2014	2013	2012
woningen - niet NCNP	15					15
woningen - NCNP	5					5
niet woningen - niet NCNP						-
niet woningen - NCNP	2					2
totaal	22	0	0	0	0	22

Voor 2016 is tot eind juni 2017 voor 3.856 objecten een bezwaarschrift tegen de WOZ waarde ingediend. In het volgende overzicht wordt de stand van zaken weergegeven. De bezwaarschriften die nog moeten worden verwerkt gaan nagenoeg allemaal over WOZ beschikkingen die in 2017 zijn verzonden. De verwachting is dat deze bezwaren aan het eind van het derde kwartaal afgerond zijn.

woningen - niet NCNP	2.191	970	1.056	72	77	16
woningen - NCNP	518	233	247	1	33	4
huurdersbezwaar	43	4	37		2	-
niet woningen - niet NCNP	681	161	372	63	69	16
niet woningen - NCNP	423	116	211	31	42	23
totaal	3.856	1.484	1.923	167	223	59

Over 2016 zijn in totaal 146 beroepschriften woningen en 84 beroepschriften niet woningen ingediend. In onderstaand overzicht wordt de stand van zaken weergegeven.

woningen - niet NCNP	53	17	25	1	3	7
woningen - NCNP	93	35	24	1		33
niet woningen - niet NCNP	12	3	1			8
niet woningen - NCNP	72	21	2		3	46
totaal	230	76	52	2	6	94

1.2.2 OVERIGE BEZWAREN EN BEROEPEN

Het verloop van de werkvoorraad bezwaren over het tweede kwartaal 2017 is als volgt weer te geven:

	Voorraad vorig jaar	Binnenkomend lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt lopend jaar	Werkvoorraad
totaal alle deelnemers Heffingsbezwaren	2.233	21.447	23.680	20.486	3.194
totaal alle deelnemers Invorderingsbezwaren	1.641	1.659	3.300	3.117	183

Ten opzichte van 2017 zijn er in het eerste half jaar 4% meer heffingsbezwaren ontvangen. In de eerste bestuursrapportage hebben wij gemeld dat deze toename onder meer het gevolg was van bezwaarschriften tegen de in rekening gebrachte invorderkosten. In het tweede kwartaal zijn naar verhouding meer bezwaarschriften tegen bedrijfsaanslagen ontvangen dan in 2016. Uit een eerste analyse van deze bezwaren is naar voren gekomen dat de bezwaren voornamelijk betrekking hebben op bedrijfsbeëindigingen (88% toegewezen). Er wordt een nadere evaluatie van de bezwaarschriften in juli uitgevoerd met als doel verbeteringen in de interne processen door te voeren.

Het aantal bezwaren tegen invorderingskosten ligt in het eerste half jaar van 2017 hoger dan in 2016. De reden hiervan is dat door een kwaliteitsverbetering in het invorderingsproces meer invorderingsdocumenten zijn verstuurd in de eerste helft van het jaar. Procentueel ligt het aantal bezwaren ten opzichte van de verzonden invorderingsdocumenten in gelijke lijn.

De verwerkte bezwaren zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

Er zijn 14 beroepszaken onderhanden. Deze heeft betrekking op beroepschriften zijn dit jaar ontvangen.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het verloop binnen de beroepsprocedures.

Beroepen	Voorraad vorig jaar	Binnenkomend lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt lopend jaar	Werkvoorraad
totaal	10	42	52	28	14

1.2.3 KLANTENCONTACTEN

Met het oog op structurele kwaliteitsverbetering van de KCC processen en het streven naar afbouw van de flexibele schil (kosten besparing) heeft GBLT de volgende acties van 2016 in 2017 voortgezet:

- het verbeteren van de processen (Lean traject),
- dataverbetering (verlagen contactratio)
- meer toepassing van digitale media (kanaalsturing)
- verdere professionalisering van KCC medewerkers (voortdurend coachen en trainen)

De volgende tabel geeft de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoontjes en de telefonische bereikbaarheid in het tweede kwartaal van 2017 en 2016 aan. Daarna is een overzicht opgenomen van de digitale contacten in dezelfde periode.

telefonisch	2017 Q2	2016 Q2
inkomende telefoontjes	77.809	71.612
percentage beantwoorde telefoontjes	93%	93%
gemiddeld aantal beantwoorde telefoontjes per dag	1.198	1.090
bereikbaarheid	94%	96%

De stijging in het aantal inkomende telefoongesprekken hadden we verwacht. Dit is het natuurlijk gevolg van het wegwerken van de werkvoorraden. Dit had tot gevolg dat er meerdere aanslagen voor oude belastingjaren werden verzonden (soms meerdere belastingjaren in één keer).

Het percentage beantwoorde telefoontjes is in het tweede kwartaal van 2017 ten opzichte van het tweede kwartaal 2016 gelijk gebleven.

De bereikbaarheid is afgenomen van 96% naar 94%. Deze daling heeft te maken met een kwaliteitsverbetering in het invorderingsproces die heeft plaatsgevonden in Q2. Doordat we steeds beter in staat zijn het invorderingsproces tijdig na dagtekening op te starten hebben we grote runs aanmaningen kunnen versturen (12.000 per run). Dit heeft tot extra klantcontacten en daardoor een verminderde bereikbaarheid geleid.

<u>digitaal</u>	2017 Q2	2016 Q2
aantal bezoekers website GBLT	127.284	117.684
berichtenbox van Mijn Overheid	207.092	187.060
overige (digitale) kanalen GBLT	99.758	120.283
totaal	434.134	425.027

De conclusie is dat er een verschuiving zichtbaar is van de overige (digitale) kanalen naar de website en de berichtenbox van "Mijn Overheid".

1.2.4 KWIJTSCHELDING

Tot en met juni 2017 werden 6.878 verzoeken om kwijtschelding van gemeentelijke belastingen ontvangen. In vergelijking met dezelfde periode vorig jaar zijn dat er 381 meer. Dit is het gevolg van een lichte toename van het aantal verzoeken in alle gemeenten.

Het verloop van de werkvoorraad kwijtscheldingverzoeken is als volgt weer te geven:

GEMEENTEN					
totaal	214	6.878	7.092	5.833	1.259

De aanwezige werkvoorraad van vorig jaar is in het eerste kwartaal van 2017 afgehandeld. De huidige werkvoorraad heeft betrekking op verzoek- en beroepschriften kwijtschelding die in het tweede kwartaal van 2017 zijn ontvangen. De verwerkte verzoeken zijn binnen wettelijke termijn afgehandeld.

Tot en met juni 2017 werden 80.554 verzoeken om kwijtschelding waterschapsbelastingen ontvangen. In vergelijking met dezelfde periode vorig jaar zijn dat er 578 meer. Dit is het gevolg van een lichte toename van het aantal verzoeken voor alle waterschappen.

Het verloop van de werkvoorraad kwijtscheldingverzoeken is als volgt weer te geven:

WATERSCHAPPEN					
totaal	3.619	80.554	84.173	65.974	18.199

Van de aanwezige werkvoorraad van vorig jaar zijn op dit moment nog 643 verzoek- en/of beroepschriften bij de gemeenten waarmee wij samenwerken in behandeling. Voor wat betreft de afhandeling van de verzoek- en beroepschriften welke door GBLT zelf worden afgehandeld is alleen de werkvoorraad van het tweede kwartaal van 2017 aanwezig. De door GBLT verwerkte verzoeken zijn binnen wettelijke termijn afgehandeld.

1.2.5 KLACHTEN

Het verloop van de werkvoorraad klachten over het eerste kwartaal 2017 is als volgt weer te geven:

	ontvangen	informeel afgehandeld	formeel				in behandeling	
			ongegrond	gegrond bejegening	gegrond kwijtschelding	gegrond communicatie		gegrond overig
totaal	193	102	25	5	10	2	17	32

Van de 193 ontvangen klachten in het eerste half jaar van 2017 zijn er 59 formeel afgehandeld. Er zijn 25 klachten daarvan ongegrond verklaard. Bij het merendeel van de klachten (102) is op informele wijze de klacht naar tevredenheid afgehandeld. Deze cijfers zijn nagenoeg gelijk aan het eerste half jaar van 2016.

1.2.6 FINANCIERING

Eind 2016 is besloten om de destijds afgesloten langlopende lening (€ 2 mln.) te vervangen door een permanente kredietfaciliteit bij de huisbankier. Door de langlopende lening te vervangen wordt voorkomen dat enerzijds (vaste) rente moet worden betaald aan een bank, terwijl anderzijds tussentijdse overschotten bij de schatkist worden gestald.

Het saldo dat moet worden gestort in de schatkist schommelt rond de € 6 mln. met een enkele uitschieter tot € 30 mln. en bestaat uit gelden die benodigd zijn voor de exploitatie van GBLT en ontvangen belastinggelden (verwerkingstijd 2 tot 3 dagen).

In de rapportageperiode is de kredietfaciliteit niet aangesproken.

2 Belastingopbrengsten

Onderstaand is een toelichting opgenomen over de voortgang van de aanslagoplegging van de waterschapsbelastingen en de gemeentebelastingen op GBLT totaalniveau. De verschillen tussen de kerncijfers en de realisatie op deelnemer niveau zullen in de voortgangsrapportages worden verklaard. De eerste voortgangsrapportage is in de maand juli verschenen.

2.1 Waterschapsbelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 30 juni 2017 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2017 voor de waterschapsdeelnemers weergegeven. In de eerste zes maanden van het jaar is de prioriteit uitgegaan naar het opleggen van de primaire kohieren voor het belastingjaar 2017 conform productieplanning.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2017	Realisatie tot en met 30-jun-17	Nog op te leggen	Nog te verminderen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de begroting
zuiveringsheffing						
woonruimten	178.551	141.226	37.364	-235	178.355	-196
bedrijfsruimten	69.196	68.324	1.656	-269	69.711	516
<i>totaal zuiveringsheffing</i>	247.746	209.550	39.020	-504	248.066	320
watersysteemheffing						
verontreinigingsheffing woonruimten	587	324	257	-1	580	-6
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	963	233	731	-3	960	-3
ingezetenen	95.499	78.243	17.359	-47	95.556	57
gebouwd	136.725	88.294	48.414	-265	136.443	-283
ongebouwd	40.830	26.047	14.532	-103	40.477	-353
ongebouwd natuurterreinen	2.768	1.194	1.576	-6	2.763	-5
<i>totaal watersysteemheffing</i>	277.372	194.335	82.869	-425	276.779	-593
<i>totale belastingopbrengst</i>	525.118	403.885	121.889	-929	524.845	-273

De prognose van de totale belastingopbrengst einde belastingjaar is minder dan 0,1 % lager dan de begroting 2017.

Aansluiting op LV WOZ

De eerste ervaringen zijn opgedaan met het verwerken van bestanden van gemeenten die zijn aangesloten op de LV-WOZ. Voorheen ontving het GBLT rechtstreeks van de gemeente het WOZ-bestand. Nu levert gemeente via berichtenverkeer aan de LV-WOZ en levert de LV-WOZ vervolgens aan het GBLT. Helaas is gebleken dat vooral het berichtenverkeer van gemeenten naar LV WOZ (nog) niet optimaal functioneert. Gevolg is dat de kwaliteit en volledigheid van een aantal WOZ-bestanden tekort schoot waardoor er meer uitval optrad en meer verwerkingstijd nodig was om de bestanden op te werken. Hierop kan het GBLT geen invloed uitoefenen en ook niet sturen.

BRK-verwerking (issue, GBLT breed – nog 3.500 geblokkeerde objecten)

Vanaf 1 januari 2016 worden de eigenaren- en perceelmutaties aangeleverd vanuit de basisregistratie Kadaster (BRK). Onze softwareleverancier Centric heeft nog geen applicatie operationeel die dagelijks berichtenverkeer tussen BRK en onze belastingapplicatie mogelijk maakt. Er wordt daarom nu gebruik gemaakt van een tussenoplossing (de MO-converter). De stabiliteit van deze tussenoplossing blijft zorgelijk. In het najaar van 2016 zijn er fouten ontstaan bij het verwerken van berichten met de MO-converter waardoor het nodig was uit voorzorg 17.000 objecten te blokkeren. Tijdens de afgelopen productieperiode voor het opwerken van de WOZ-bestanden is er extra capaciteit ingezet om de impact te analyseren en de uitval op te lossen. Op dit moment zijn circa 13.500 objecten hersteld en gedeblokkeerd en moeten nog circa 3.500 objecten (handmatig) worden hersteld. Deze herstelactie zal voor het eind van het jaar zijn afgerond.

Productieplanning

In de productieplanning 2017 zijn ten opzichte van 2016 de kohieren voor de gecombineerde aanslagen Watersysteemheffing eigenaren, zuiveringsheffing woonruimten en watersysteemheffing ingezetenen vier tot zes weken naar achteren geschoven doordat gemeenten zijn aangesloten op de LV-WOZ en de initiële leveringen via de landelijke voorziening WOZ later (periode half maart- eind april 2017) zijn geleverd. Vanwege de verwerkingstijd kon hierdoor geen kohier meer in het eerste kwartaal worden verzonden. De eerste kohieren zijn met dagtekening 31 mei 2017 verzonden. De laatste kohieren zouden volgens planning met dagtekening 31 juli 2017 worden verzonden. Door de perikelen rond de aansluiting op de LV-WOZ en het BRK-issue (meer uitval, langere verwerkingstijd) schuiven een aantal gemeenten door naar een kohier met dagtekening 31 augustus 2017. In de eerste voortgangsrapportage wordt per deelnemer aangegeven voor welke gemeenten dit geldt.

Zuiveringsheffing bedrijven

Voor de zuiveringsheffing bedrijven is voor drie waterschappen het resultaat positief doordat meetbedrijven meer vervuild afvalwater zijn gaan lozen. Bij twee waterschappen is het resultaat negatief vanwege een te ruime inschatting van de vervuilinglast bij één zuivelbedrijf en doordat bij één waterschap de meetbedrijven in totaliteit minder vervuild afvalwater zijn gaan lozen.

Zuiveringsheffing woonruimten en watersysteemheffing ingezetenen

Naar aanleiding van de volledigheidscntrole kan worden geconcludeerd dat totale prognose einde belastingjaar nagenoeg gelijk is aan de begroting.

Watersysteemheffing

Voor de watersysteemheffing eigenaren moeten in juli en augustus nog diverse primaire kohieren verzonden worden. De oorzaak hiervan is bij de productieplanning aangegeven. De afwijking van de prognose einde belastingjaar ten opzichte van de begroting wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de inschatting aan nog te verminderen aanslagen. Deze inschatting is zo gemaakt om niet verrast te worden door waardeverminderingen die door gemeenten aangeleverd worden in de Stuf-WOZ mutatiebestanden naar aanleiding van de afhandeling bezwaren bij de inliggende gemeenten.

In navolgende tabel wordt de realisatie van nog te realiseren aanslagen oude heffingsjaren weergegeven.

2016	6.367	4.255	4.342	-327	8.269	1.903
2015	2.400	1.818	1.127	-5	2.940	540
2014	40	110	0	0	110	70
<i>totaal</i>	8.806	6.183	5.469	-332	11.319	2.513

De positieve afwijking ten opzichte van de jaarcijfers wordt veroorzaakt door de zuiveringsheffing bedrijven. Voor het heffingsjaar 2016 komt dit doordat in de meeste gevallen in totaliteit de meetbedrijven meer vervuild afvalwater zijn gaan lozen en doordat ten gevolge van leegstandscontroles bij de overige bedrijven aanvullende aanslagen zijn opgelegd.

Voor de watersysteemheffing zijn de prognoses licht naar beneden bijgesteld ten opzichte van de inschattingen die zijn gemaakt bij de jaarrekening. Dit wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door Stuf-WOZ mutatiebestanden die zijn ontvangen van gemeenten waarin verminderingen zijn doorgegeven maar ook nog niet geleverde WOZ-waarden met daarin objectafbakening die van invloed zijn op het ongebouwde areaal. In de voortgangsrapportages wordt hier per deelnemer apart op ingegaan.

2.2 Gemeentebelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 30 juni 2017 gegenereerde opbrengsten voor het belastingjaar 2017 voor de gemeentedeelnemers weergegeven. Per belastingsoort is in beginsel alleen op GBLT totaalniveau een analyse opgenomen, tenzij een nadere toelichting relevant is.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2017	Realisatie tot en met 30-jun-17	Nog op te leggen	Nog te verminderen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de begroting
onroerendzaakbelasting						
eigenaar woningen	34.911	35.210	70	-43	35.237	326
eigenaar niet woningen	21.156	19.873	2.103	-689	21.287	131
gebruiker niet woningen	13.876	12.743	1.290	-541	13.492	-384
<i>totaal onroerendzaakbelasting</i>	69.943	67.827	3.463	-1.274	70.016	73
overige belastingen						
rioolheffing	15.453	14.658	574	-60	15.172	-281
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	24.245	23.917	29	-11	23.935	-310
diftar	1.125	0	1.393	0	1.393	268
hondenbelasting	946	934	11	0	945	-1
toeristenbelasting	1.482	0	1.506	-1	1.505	24
overige heffingen	2.051	847	1.151	-1	1.998	-53
<i>totaal overige belastingen</i>	45.302	40.356	4.665	-72	44.949	-353
<i>totale belastingopbrengst</i>	115.245	108.183	8.128	-1.346	114.965	-280

Onroerendzaakbelasting

Het opgelegde bedrag aan onroerendzaakbelastingen komt per rapportagedatum ruim € 2 mln. lager uit dan de 6 gemeentelijke begrotingen.

Echter, per saldo dient er nog voor bijna € 2,2 mln. aan OZB aanslagen opgelegd te worden. Dit leidt tot een totaal hogere opbrengst van € 73.000. In de loop van het jaar worden de resterende aanslagen, in verschillende producties, opgelegd.

Overige belastingen

Op het eerste gezicht lijkt de aanslagoplegging voor de rioolheffing en afvalstoffenheffing in totaliteit achter te blijven ten opzichte van de begroting. Dit geldt niet voor alle gemeentelijke deelnemers.

Voor de rioolheffing wordt dit veroorzaakt door het dalen van het tarief bij één gemeentelijke deelnemer. De tariefdaling is niet in overeenstemming met de begrote eenheden.

Voor de afvalstoffenheffing wordt dit veroorzaakt door een te hoge begroting ten opzichte van maximaal te realiseren aanslagen. In de voortgangsrapportages per deelnemer wordt hier apart op ingegaan.

De voorlopige aanslagen toeristenbelasting worden in juli 2017 opgelegd. De overige belastingen zoals forensenbelasting, precario en parkeerbelasting worden conform productieplanning in juli en augustus opgelegd. De aanslagen Diftar 2017 worden volgens de verordeningen in februari 2018 opgelegd nadat het aantal definitieve ledigingen over 2017 bekend is.

In de volgende tabel wordt een overzicht weergegeven van de realisatie nog op te leggen aanslagen oude belastingjaren.

onroerendzaakbelasting 2016	462	-224	642	-292	126	-336
onroerendzaakbelasting 2015	-70	-329	174	-201	-356	-286
overige belastingen 2016	3.000	2.948	141	-2	3.087	87
overige belastingen 2015	133	124	0	0	124	-9
<i>totaal</i>	3.525	2.519	956	-495	2.980	-545

De realisatiecijfers OZB 2016 en 2015 wijken af van de prognoses die zijn afgegeven bij het opstellen van de jaarcijfers 2016. In de tweede helft van dit jaar zal daarnaar onderzoek worden gedaan. Het resultaat van dit onderzoek zal, zo mogelijk al in de tweede voortgangsrapportage, aan de individuele deelnemers worden gemeld.

3 Financiële rapportage

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

GBLT werkt met een begroting van € 20,9 miljoen, welk bedrag volledig wordt gebruikt voor de belastinguitvoering van de deelnemers. De deelnemers dragen voor een bedrag van ruim € 17,7 miljoen bij aan GBLT. Daarnaast is ongeveer € 3,2 miljoen begroot voor in rekening gebrachte (wettelijke) kosten van (dwang)invorderingsmaatregelen in verband met het niet tijdig betalen van belastingaanslagen.

Onderstaande tabel geeft de lasten en baten per 30 juni 2017 ten opzichte van de begroting na wijziging op hoofdlijnen weer. Verder wordt in de laatste kolom de prognose voor het eind van het boekjaar getoond.

	begroting 2017	realisatie 2017 tot en met 30-jun-17	prognose einde boekjaar
<i>bedragen in € x 1.000</i>			
LASTEN			
1 Rente en afschrijvingen	802	293	650
2 Personeelslasten	12.192	5.967	12.850
3 Goederen en diensten van derden	7.748	3.715	7.300
4 Bijdragen aan derden			
5 Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien	200	0	50
TOTAAL LASTEN	20.942	9.975	20.850
BATEN			
1 Financiële baten			
2 Personeelsbaten	0	8	0
3 Goederen en diensten aan derden	0	12	18
4 Bijdragen van derden	17.732	8.866	17.732
5 Waterschaps- en gemeentebelastingen	3.210	352	3.700
6 Interne verrekeningen			
TOTAAL BATEN	20.942	9.238	21.450
RESULTAAT	0	-737	600

Het verwachte resultaat eind 2017 geeft een voordeel van € 600.000 dat voornamelijk het gevolg is van de hogere invorderbaten. Op basis van de huidige bestedingen en de verwachte bestedingen gedurende de overige maanden van 2017 is een prognose van de kosten opgesteld.

In de prognose vindt er een verschuiving tussen de verschillende kostensoorten plaats. Door lagere rente en afschrijvingskosten in 2017 wordt er een voordeel verwacht op deze post. In het kader van

de capaciteitsplanning is een verschuiving te zien tussen de goederen en diensten van derden en de personeelslasten. De geboekte kosten ad € 50.000 ten laste van de post onvoorzien hebben betrekking op informatiebeveiliging. Buiten het onvoorziene deel aan de lastenkant wordt een overschrijding op de kosten verwacht van ongeveer € 50.000.

Een deel van de verwachte kosten van activiteiten op het gebied van het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening wordt in 2017 gestart en is meegenomen in de prognose. Voor de inrichting van het nieuwe team gegevensbeheer is een kwartiermaker aangetrokken. De kosten daarvan worden geraamd op ongeveer € 100.000 die uit de huidige begroting worden gefinancierd. Nadat de inrichting is voltooid wordt voor het team een manager aangetrokken.

Ook voor de business control, de versterking van de capaciteit van de coördinatoren worden in 2017 extra bestedingen gedaan die eveneens uit de huidige begroting worden gedekt.

Vanuit 2016 is een behoorlijke werkvoorraad bezwaarschiften meegenomen naar 2017. We zien dat er tegen de aanslagen 2017 meer bezwaarschriften binnenkomen. Voor de verwerking daarvan vindt extra inhuur voor een bedrag van ongeveer € 265.000 plaats.

Verwacht wordt dat de invorderopbrengst dit jaar een positief saldo op levert (zie baten onder nummer vijf). In de begroting is daarvoor een bedrag van € 3.210.000 opgenomen voor de vorderingen van 2017. De invorderactiviteiten over het belastingjaar 2017 zijn in het 2e kwartaal gestart. Tot op heden is een € 352.000 ontvangen. Voor oude belastingjaren wordt er naast de balanspost uit de jaarrekening 2016 van € 1.749.000 een meeropbrengst van ongeveer € 500.000 verwacht.

Bijlage A: Bestuursverslag programma gegevensbeheer

Inleiding

In 2015 zijn wij gestart met een programma, onder welke paraplu een aantal deelprojecten werden uitgevoerd. De scope van de projecten is voor de vergadering van het Dagelijks Bestuur van 13 mei 2015 als volgt benoemd:

- “De uitvoering van dit programma zal zich toespitsen op een viertal gebieden, te weten:
- Het opwerken van de datakwaliteit, denk hierbij aan het opwerken van gegevens voor aansluiting op de LV-WOZ, de BAG-WOZ koppeling, het werken met NHR¹- en waterbankgegevens en de juiste afbakening van het verzorgingsgebied.
 - Het implementeren van de ESB² in de software architectuur van GBLT, alsmede de technische aansluiting op de basisregistraties.
 - De technische voorbereiding van het belastingpakket op het werken met en het leveren aan verschillende basisregistraties.
 - Het ontsluiten van juiste data aan onze opdrachtgevers.”

In het eerste jaar van de uitvoering hebben wij verschillende problemen ondervonden. De samenwerking met de softwareleverancier verliep stroef. Gemaakte afspraken en plannings bleken niet waargemaakt te kunnen worden. Technische koppelingen met basisregistraties werden niet of te laat opgeleverd. De deelproducten die wel werden opgeleverd bevatten veel fouten. Tegelijkertijd beconcurrerden de diverse belastingkantoren elkaar bij de leverancier.

Daarom hebben wij in 2016 onze koers gewijzigd. Tussen mei 2016 en mei 2017 lag voor het Programma Gegevensbeheer het zwaartepunt van de activiteiten, onder leiding van een extern ingehuurd deskundige programmamanager en een projectmanager datakwaliteit. Toen is besloten vooral in te zetten op de elementen waar wij zelf invloed op hebben. Dat betekent dat sommige zaken die “in-scope” waren, zijn vertraagd (aansluiting NHR, inrichting gegevensbeheer) en andere zaken (datagericht) daarvoor in de plaats zijn opgelost. De beschikbare middelen zijn zodoende optimaal ingezet voor verbetering van kwaliteit van data en techniek.

Tegelijkertijd hebben we geleerd van onze ervaringen en gaan we nu anders om met onze omgeving. Gedurende de uitvoering heeft de leverancier aan de tafel van de stuurgroep gezeten, wat leidde tot een betere verstandhouding en korte lijnen bij calamiteiten en het oplossen van problemen. Met de leverancier zijn afspraken gemaakt, in gezamenlijkheid met andere belastingkantoren. Dat heeft geleid tot een meerjarenafspraken voor de implementatie van de basisregistraties. Waar nodig wordt door de gezamenlijke belastingkantoren op landelijk niveau ook met andere ketenpartners en belanghebbenden gesproken (KvK, Kadaster, VNG, UvW, Waarderingskamer). Voor de toekomst hebben we geleerd dat plannings nu eenmaal niet uitkomen en dat wij daarmee moeten leren leven. Daarom werken wij met nu plannings met een scope van een kwartaal en daarnaast hanteren wij de

¹ NHR: Nieuw Handels Register

² ESB: Enterprise Service Bus. Een enterprise service bus (ESB) is een architecturele softwareconstructie (pattern) waarmee de communicatie tussen de afnemers van diensten (“service”) en aanbieders hiervan, vereenvoudigd wordt.

scrum methode om in sprints van drie weken de op dat moment actuele problemen (structureel) op te lossen.

In mei 2017 is het Programma afgerond, nadat de laatste aansluiting op de LV WOZ is gerealiseerd. Tegelijkertijd dienen zich nieuwe releases, nieuw aan te sluiten basisregistraties, nieuwe digitale eisen voor overheden (digitale agenda 2020) aan. Het werk is dus nog lang niet gedaan.

In de eerste maanden van 2017 is een inventarisatie gemaakt van de verandering agenda voor de jaren tot 2020, waarin de nog niet uitgevoerde onderdelen uit het Programma opnieuw zijn opgenomen. Inmiddels is besloten om binnen GBLT een centrale afdeling Gegevensbeheer te vormen. Een kwartiermaker gaat vanaf 1 juni 2017 aan de slag met het opzetten en inrichten daarvan. De verwachting is dat de regie van complexe veranderingsprojecten binnen die afdeling een plaats krijgt. In aanvulling daarop zijn afspraken gemaakt om in de rest van 2017 de regie daarop te waarborgen.

Wat is nu bereikt?

De aansluiting van een aantal belangrijke basisregistraties is nu voor het belangrijkste deel gerealiseerd. Zoals al genoemd is de aansluiting op het NHR nog niet gerealiseerd, evenmin als de implementatie van een GIS (geografisch informatiesysteem). De uitwisseling van (basisregistratie-) gegevens met deelnemers is opgeschort. De in het Deloitte-rapport van begin 2016 genoemde aanbevelingen voor datakwaliteit en het beheersen van de uitval, waarmee wij al langer worstelden, zijn met succes binnen het programma uitgevoerd. Samenwerking met diverse ketenpartners en met collega-belastingkantoren is vruchtbaar geweest en heeft geleid tot betere en snellere resultaten dan voorheen, zonder deze samenwerkingsaanpak.

Hieronder een kort overzicht per deelproject. Een uitgebreider verslag is op verzoek beschikbaar.

Aansluiting Landelijke Voorziening WOZ

GBLT voert de Wet WOZ uit in opdracht van 6 gemeenten en heeft daarom ook de wettelijke plicht om deze 6 gemeenten aan te sluiten aan de Landelijke Voorziening WOZ.

Wat is nu bereikt:

- ✓ Sinds eind maart 2017 zijn alle 6 gemeenten aangesloten aan de Landelijke Voorziening WOZ. Dat betekent dat alle mutaties bij GBLT ook direct bekend zijn in de Landelijke Voorziening. En dat afnemers als de Belastingdienst en het CBS die ook sneller ter beschikking krijgen.
- ✓ Sinds 1 oktober 2016 is de waarde van woningen openbaar voor iedere burger. Ook dit hangt samen met het aangesloten zijn op de Landelijke Voorziening WOZ. Op basis van gegevens uit de LV verzorgt de Waarderingskamer het WOZwaardeloket.nl waar de burger die informatie ook kan vinden.
- ✓ De afspraken tussen de 6 gemeenten over gegevenslevering en terugmelding zijn vastgelegd op basis van de ervaringen, die in dit project zijn opgedaan. De gegevenskwaliteit die de aansluiting vereist, leidde tijdens het project tot intensieve samenwerking tussen gemeenten en GBLT.

- ✓ Half mei 2017 is het project afgerond en overgedragen aan de afdeling Waarderen. Die verzorgt sindsdien het beheer, en is verantwoordelijk voor actuele informatie in de LV WOZ.
- ✓ Eén onderdeel blijft nog in projectvorm bestaan: het bewaken van de foutberichten. Pas in de loop van 2017 komt hiervoor een beheertool beschikbaar.

Datakwaliteit

GBLT voert haar belastingtaken uit in een gebied waar ruim 20 % van de Nederlandse bevolking woont. Om dat te kunnen doen dient zij te beschikken over gegevens van gebouwen, adressen, kadastrale percelen, personen, bedrijven, ... De kwaliteit van deze gegevens (juistheid, betrouwbaarheid, actualiteit) is van groot belang voor het welslagen van deze taken.

Wat is nu bereikt:

- ✓ Voor de afdelingen Heffen en Waarderen zijn bestandsoptimalisaties uitgevoerd. Het betreft door inhuurkrachten laten verwerken van uitvallijsten. Door deze uitval te verwerken, worden de bestanden van steeds betere kwaliteit. Het gaat om een grote variatie aan data: bedrijven, adressen, huisnummerbesluiten, bouwvergunningen, etc. Eind 2016 zijn de achterstanden weggewerkt die te maken hebben met volledigheid- en leegstandscontroles. Hierbij moet worden vermeld dat er altijd uitvallijsten zullen zijn, maar dit is nu regulier werk met aantallen die met een normale bezetting kunnen worden verwerkt. Doordat de koppeling met het NHR nog niet is gerealiseerd, moet in 2017 nog wel een opwerkactie plaatsvinden voor de bedrijven.
- ✓ Ook is een team gevormd om complexe dataproblemen gestructureerd op te lossen d.m.v. de zogenoemde scrummethode. Sinds begin september 2016 is dit team operationeel en heeft systematisch gewerkt aan het analyseren en wegwerken van binnen de organisatie gesignaleerde complexe problemen en er tevens zorg voor dragen dat deze problemen in de toekomst niet opnieuw ontstaan. Tussen september 2016 en mei 2017 zijn 10 sprints van 3 weken uitgevoerd.
- ✓ Systematische verbetering en versnelling van signalen over bedrijven vanuit Kamer van Koophandel naar Key2Belastingen.
- ✓ Scherpere prioriteitstelling en voortgangsbewaking van de door applicatiebeheerders op te lossen meldingen in Topdesk.

Aansluiting Basisregistratie Kadaster

GBLT is als overheidsorganisatie verplicht de beschikbare basisregistraties optimaal te benutten. Het kadaster levert van oudsher belangrijke informatie voor onze processen. Eigendom, appartementsrechten, verkoopcijfers, ...

Sinds een aantal jaar is het ook een echte basisregistratie. Dat heeft ook gevolgen voor de methode van ontvangen van deze gegevens. Het doel van dit project is het aanpassen van de GBLT processen op.

Wat is nu bereikt:

- ✓ De MO-converter, als voorlopige oplossing voor afname gegevens uit Basisregistratie Kadaster, is in staat de mutaties voor onze 93 gemeenten tijdig aan te leveren voor gebruik in de werkprocessen waarderen, waterschaps-heffingen en WKPB.

- ✓ Er moet nog wel een oplossing gevonden worden voor 10.000 geblokkeerde objecten, als gevolg van problemen in de herfst van 2016 bij de levering van informatie over kabels en leidingen. Het was een complex en hardnekkig probleem. Door samenwerking van GBLT en Centric is de oplossingsrichting nu duidelijk. Deels via query's, deels via handmatige mutaties wordt dit in de komende maanden opgelost.
- ✓ Het project kan nog niet worden afgesloten, omdat de definitieve oplossing, Key2Gebeurtenissen BRK, nog niet beschikbaar is.

Inrichting Vicrea NIP en Stroomlijn

Reeds in het begin van het Programma is, middels een aanbesteding in samenwerking met de "Rijn Oost waterschappen", de firma Vicrea gekozen als leverancier van een Data-uitwisselingsplatform (gegevensmagazijn). Het hoofddoel was om gegevens tussen GBLT en waterschappen eenvoudig te kunnen uitwisselen.

Om dat te realiseren was het in gebruik nemen van 3 onderdelen nodig: service bus, gegevensmagazijn, en geografische viewer Stroomlijn.

Wat is nu bereikt:

- ✓ De service bus voor het technisch regelen van het berichtenverkeer tussen diverse landelijke voorzieningen van basisregistraties en de GBLT systemen werkt. Deze oplossing heeft zijn diensten bewezen bij de aansluiting van 6 gemeenten aan de Landelijke Voorziening WOZ.
- ✓ Het gegevensmagazijn NIP voor het uitwisselen van basisgegevens tussen GBLT en deelnemers. Dit doel bleek niet te bereiken om een aantal redenen:
 - De leverancier kon niet alle toezeggingen uit de aanbidding ook daadwerkelijk realiseren. Vooral het inlezen van persoonsgegevens werd niet waargemaakt, ondanks veel inspanningen van beide partijen.
 - De aangescherpte wet- en regelgeving maakt levering van persoonsgegevens in welke vorm dan ook vanuit GBLT aan deelnemers illegaal.
 - Daarom heeft het MT van GBLT eind 2016 besloten niet alleen dit onderdeel af te ronden, maar het contract met de leverancier niet te verlengen
 - Een viewer voor het bekijken van gegevens uit het gegevensmagazijn in combinatie met kaartmateriaal onder de naam Stroomlijn. Met dit onderdeel werken op dit moment medewerkers van de afdeling Waarden. Er wordt gewerkt aan een definitieve vervanging van deze faciliteit.

Invoering STUF 3.10 adressen en RSGB

Om als GBLT te voldoen aan de technische eisen voor de aansluiting aan de Landelijke Voorziening WOZ, dient onze software te werken met het berichtenverkeer Stuf 3.10 adressen, en onze inrichting van de databasestructuur dient overeen te komen met de afspraken in het RSGB (dit zijn landelijke afsprakenkaders voor data- en informatie-uitwisseling).

Wat is nu bereikt:

- ✓ Begin 2016 heeft Centric de daarvoor benodigde software geleverd, die na testen door GBLT in productie is genomen. Na enkele (gebruikelijke) aanloopproblemen was de weg vrij voor aansluiting van 6 gemeenten aan de Landelijke Voorziening WOZ.
- ✓ De uit dit project voortkomende (40!) lijsten van gegevens die niet conform de standaarden in het systeem zaten, zijn binnen het deelproject Datakwaliteit in oktober 2016 opgepakt door het team complexe opdrachten. Begin 2017 waren alle fouten hersteld, en is het project afgesloten.

Releases en performance Key2Belastingen

Voor GBLT is het systeem Key2Belastingen (en de daaraan gekoppelde systemen) het cruciale instrument om het werk te doen. Veranderingen in wetgeving of werkprocessen vereisen veranderingen in Key2belastingen. Daartoe brengt de leverancier regelmatig releases uit. Het testen en in gebruik nemen daarvan is essentieel voor de ongestoorde voortgang van het werk.

Wat is nu bereikt:

- ✓ Onder de paraplu van het Programma zijn in 2016 de versies 1.2 en 1.3 van Key2Belastingen succesvol geïmplementeerd. In het voorjaar werd besloten om het testen en installeren van de toen geleverde versie 1.2 uit te stellen tot het najaar. Dat had tot gevolg dat in de periode half oktober/ half november twee releases tegelijk moesten worden getest en daarna in productie worden genomen. De impact was daarom extra groot.
- ✓ Binnen GBLT zijn de ervaringen bij deze activiteiten opgedaan vastgelegd in een evaluatierapport, dat ook is besproken met de leverancier.
- ✓ Voor het jaar 2017 staan 3 releases gepland. De projectorganisatie bij GBLT is aangescherpt op basis van het evaluatierapport. O.a. door het inzetten van een speciale test coördinator.
- ✓ In nauwe samenwerking met de leverancier is bovendien aandacht geweest voor slechte performance van het systeem. Er is hiervoor nog geen eenduidige oorzaak aan te wijzen, maar stap voor stap worden maatregelen genomen en oplossingen bedacht om de performance te verbeteren. Dit heeft deels succes gehad, maar is nog niet bevredigend. In komende releases zijn verbeteringen aangekondigd door leverancier in een aantal trage processen.

Financieel verslag Programma Gegevensbeheer

Budget

Beschikbaar (aangevraagd) budget	1.165.000	
Uit eigen middelen	<u>400.000</u>	
Totaal budget Programma Gegevensbeheer	<u>1.565.000</u>	1.565.000

Uitgaven

Totaal jaar 2015	145.491	
Totaal jaar 2016	1.020.304	
Totaal jan tm mei 2017	323.142	
Aangegane verplichtingen 2017	<u>53.821</u>	
Totaal uitgaven eind programma	<u>1.542.758</u>	<u>1.542.758</u>

Overschot		<u>22.242</u>
-----------	--	---------------

Uitgaven per project

	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>
Programmanamager		63.418	45.598
Projecten:			
Aansluiten op LV WOZ	111.724	333.447	134.573
Implementatie integratieplatform Vicrea	17.621	97.046	3.563
Inrichten werkprocessen Basisregistratie	16.146	61.006	
Datakwaliteit (incl. implementatie RSGB- Vooronderzoek geoinformatie)		455.405	120.350 19.058
Opleidingen		9.983	
	<u>145.491</u>	<u>1.020.305</u>	<u>323.142</u>



gemeente- en
waterschapsbelastingen