

Jaarstukken 2019



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

Leeswijzer	4
Deel I Bestuursverslag	5
1 Bestuurlijk voorwoord	6
2 Terugblik	8
2.1 Kwaliteit van dienstverlening	8
2.2 Aanbesteding belastingpakket	15
2.3 Ontwikkelingen waarderen	16
2.4 Risicomanagement	17
2.5 Overige ontwikkelingen in de organisatie	18
3 Belastingopbrengst	24
3.1 Waterschapsbelastingen	24
3.2 Gemeentebelastingen	26
4 Exploitatie	27
Deel II Jaarverslag	28
1 Programma	29
1.1 Waarderen	29
1.2 Heffen	29
1.3 Innen	29
1.4 Gegevensbeheer	29
1.5 Klantcontacten	30
2 Paragrafen	31
2.1 Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar	31
2.2 Incidentele baten en lasten	31
2.3 Waterschaps- en gemeentebelastingen	31
2.4 Weerstandsvermogen en risicobeheersing	32
2.5 Financiering	33
2.6 Verbonden partijen	34
2.7 Bedrijfsvoering	34
2.8 EMU-saldo	35
2.9 Wet Normering Topinkomens	35
3 Jaarrekening	36
3.1 Balans	36

3.2 Exploitatierkening (naar kosten- en opbrengstsoorten).....	42
3.3 Exploitatierkening (naar kostendragers).....	45
3.4 Wet Normering Topinkomens.....	46
4 Overige gegevens.....	49
4.1 Controleverklaring	49
4.2 Vaststellingsbesluit.....	50
Bijlagen.....	51
Bijlage A Kengetallen 2019	52
Bijlage B Staat van vaste activa	53

Leeswijzer

Dit verantwoordingsdocument bestaat uit twee delen: het Bestuursverslag (deel I) en het Jaarverslag (deel II).

In deel I Bestuursverslag legt GBLT verantwoording af over de speerpunten uit de Begroting 2019 en de overige ontwikkelingen in de bedrijfsvoering. Ook verantwoordt GBLT de belastingaanslagen voor het belastingjaar 2019 samen met een prognose van de realisatie aan het einde van dit belastingjaar. Als laatste volgt hoofdstuk 4 Exploitatie waar op hoofdlijnen de financiën van GBLT zijn weergegeven.

Deel II Jaarverslag gaat in op de activiteiten van GBLT die bij de heffing en inning van belastingen en de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) voor lokale overheden zijn te onderscheiden (hoofdstuk 1). De verplichte paragrafen uit het Waterschapsbesluit zijn opgenomen in hoofdstuk 2 en het financiële jaarverslag volgt in hoofdstuk 3 Jaarrekening.

De Jaarstukken 2019 zijn in overeenstemming met de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen en titel IV van de Waterschapswet 'De financiën van een waterschap'.

Deel I Bestuursverslag

1 Bestuurlijk voorwoord

Het bestuursverslag is het antwoord op de begroting 2019. In dit verslag is te lezen hoe de plannen zijn uitgevoerd, die zijn opgesteld en vastgesteld in het voorjaar van 2018. Het laat een breed scala aan activiteiten zien en geeft een verantwoording van de inspanningen en de besteding van de middelen.

GBLT wil een toonaangevend belastingkantoor zijn. In voorgaande jaren richtten wij de aandacht op aantoonbaar juiste en tijdige belastingproducten. Die aandacht houden we vast. In 2019 heeft de organisatie de energie ook kunnen richten op goede service. Service die het burgers en bedrijven makkelijker maakt om de belasting te begrijpen en te betalen.

De klanten merken geleidelijk meer van onze kwaliteit van dienstverlening. Er zijn hiervoor meerdere verbeteringen doorgevoerd. Deze verbeteringen zijn onderzocht en getest in overleg met klantpanels. Zo ervaren zij de verbetering van de service aan de telefoon, waarbij wij de beller steeds meer in één keer goed van dienst zijn. Ook is in het verslagjaar 2019 een nieuwe website ingericht die inmiddels live is gegaan. De aanslagen 2020 die op de mat vallen, zijn ook verbeterd. Zij hebben een geheel vernieuwd aanzien en zijn duidelijker en toegankelijker.

Tot de dienstverlening rekenen wij ook het sociaal incasseren. Bij sociaal incasseren bieden we een helpende hand aan de burgers die niet kunnen betalen. Ook treden we slagvaardiger op naar burgers die wel kunnen betalen, maar dat niet doen. De effecten daarvan zijn wij zorgvuldig aan het volgen.

GBLT heeft de kwalificatie 'goed' ontvangen van de Waarderingskamer na het jaarlijks onderzoek van de beheersing van de WOZ-waardering. Deze vierde ster is de bekroning op meerjarige inspanningen om de kwaliteit te verbeteren en vast te houden. Daar zijn we blij mee. De WOZ-waardering blijft een topprioriteit.

Steeds meer burgers maken bezwaar tegen de WOZ-waarde. Dat is een landelijke ontwikkeling die ook gevoed wordt door no-cure-no-pay-bureaus. De bestuurlijke interesse voor dit fenomeen neemt toe, omdat het de gemeenten jaarlijks meer geld kost. Die stijging in kosten is ook bij GBLT goed voelbaar.

De operationele belastinguitvoering is in 2019 voorspoedig verlopen. Wij plukken de vruchten van de investeringen in datakwaliteit. Zo wikkelen wij de heffingsjaren meer op tijd af en ook dat draagt bij aan het vertrouwen van de belastingbetaler.

GBLT heeft ook twee belangrijke aanbestedingen op ICT-gebied afgerond in 2019. De uitbesteding van ICT-diensten is gerealiseerd en de aanbesteding van de belastingapplicatie is gegund. In 2020 zal de (her)inrichting en optimalisatie van de belastingapplicatie plaatsvinden.

GBLT heeft in 2019 een positief exploitatiesaldo van ruim € 2 miljoen, grotendeels veroorzaakt door meevallers op de invordering en de digitale overheid. De deelnemers krijgen daardoor een gunstige correctie op de deelnemersbijdragen.

Het algemeen bestuur kwam in 2019 viermaal bijeen en het dagelijks bestuur vergaderde zeven keer. De bestuurlijke positiebepaling van GBLT, over de visie op samenwerken en toetreden, stond telkens op de agenda. De besluitvorming rondt GBLT in het eerste kwartaal 2020 af.

Gebeurtenis na balansdatum

Het coronavirus (Covid-19) waait sinds februari 2020 rond in Nederland. Vanuit het ministerie zijn maatregelen afgekondigd ter voorkoming van verdere verspreiding van het virus. Deze maatregelen perken de bewegingsvrijheid van de inwoners van Nederland in en hebben dan ook zijn weerslag op GBLT.

Om de continuïteit van de vitale bedrijfsfuncties van GBLT te borgen, zijn 3 soorten maatregelen te onderkennen:

1. Maatregelen om medewerkers te beschermen;
2. Maatregelen om essentiële kernactiviteiten van GBLT draaiende te houden;
3. Bepalen van welke leveranciers GBLT afhankelijk is om essentiële processen draaiende te houden.

De uitwerking van deze maatregelen is vastgelegd in een continuïteitsplan GBLT en wordt bewaakt door een speciaal opgezet crisisteam. Het crisisteam vergadert een paar keer per week, in eerste instantie fysiek, en inmiddels virtueel via videobellen of telefonisch.

Sinds 16 maart 2020 werken bijna alle medewerkers van GBLT thuis. Onze IT infrastructuur biedt de faciliteiten die het thuiswerken mogelijk maakt. Na wat technische aanpassingen kunnen ook onze klantenservicemedewerkers thuis hun werk voortzetten. De overgang naar thuiswerken heeft technisch gezien dan ook tot weinig problemen geleid. Wel is hiermee de flexibiliteit van onze medewerkers naar boven gekomen, iets waar we trots op zijn.

Met de huidige set van maatregelen en de faciliteiten van het thuiswerken is het voor GBLT ook mogelijk de aankomende maanden haar taken uit te blijven voeren. Deze maatregelen hebben natuurlijk hun weerslag op de medewerkers van GBLT, het zijn onzekere tijden. Er zijn echter wel degelijk mogelijkheden dat de continuïteit van het primaire proces wordt geraakt. Dat zou kunnen als bijvoorbeeld het primaire systeem Key2belastingen niet meer operationeel is, onze leverancier voor het printen en verzenden van documenten stopt of dat onze dataleveranciers geen gegevens meer uitwisselen. Om de continuïteit van GBLT te borgen is dan ook een analyse uitgevoerd en zijn alle essentiële kernactiviteiten, externe afhankelijkheden en onmisbare ondersteunende functies in kaart gebracht en eventuele continuïteitsmaatregelen getroffen. Denk hierbij aan de oprichting van het eerder genoemde crisisteam, vervanging van essentiële functies en afspraken met leveranciers.

Mocht de productie alsnog tot stilstand komen, biedt de relevante wetgeving drie jaar ruimte om de achterstanden in te halen, echter met mogelijk negatieve consequenties op de oninbaarheid. Dit kan resulteren in een financiële impact op de belastingopbrengsten van de deelnemers en minder op de bedrijfsvoering van GBLT. Wel kunnen extra maatregelen nodig zijn zoals inhuur van medewerkers. De inschatting is dat bij de aanname van de crisis tot enkele maanden, de productie en daarmee de continuïteit, voldoende is geborgd. Bij hoger oplopende schade kan in overleg met de opdrachtgevers van GBLT de begroting worden aangepast voor extra financiële middelen.

Het coronavirus en de getroffen landelijke maatregelen hebben daarnaast grote effecten op de maatschappij, waaronder in financieel opzicht voor de ondernemers en ZZP-ers. Om deze doelgroep te helpen die in de problemen dreigen te komen door de corona-crisis heeft GBLT voor al haar opdrachtgevers een uniforme aanpak ontwikkeld bestaande uit een ruimhartiger uitstelbeleid.

Zwolle, 12 maart 2020

Namens het dagelijks bestuur,

B.J. Bussink, voorzitter

M.A. van Helden, directeur

2 Terugblik

In de Begroting 2019 heeft GBLT speerpunten voor de bedrijfsvoering benoemd. In dit hoofdstuk leest u over de resultaten van deze speerpunten. Per speerpunt leggen we uit wat we hebben gedaan. Daarnaast komen in de laatste paragraaf de overige ontwikkelingen uit 2019 aan bod.

2.1 Kwaliteit van dienstverlening

De meerjarige ontwikkelstrategie 'Kwaliteit van dienstverlening' realiseren we langs vijf ontwikkelpaden:

- Dienstverlening;
- ICT;
- Opleiding en werving;
- Data;
- Relatie.

In deze paragraaf beschrijven we per ontwikkelpad welke activiteiten we in 2019 hiervoor opgestart en/of uitgevoerd hebben.

DIENSTVERLENING

- We maken het concept klantreis structureel onderdeel van onze klantprocessen.
- Digitale zelfservice voor burgers en bedrijven.
- We gaan in gesprek over de wijze van incasseren.

Klantreis structureel onderdeel van onze klantprocessen

Vier verbeteracties uit klantreisonderzoek 2018 zijn gerealiseerd

Ter verbetering van de dienstverlening hebben we, op basis van het klantreisonderzoek uit 2018, de volgende acties uitgevoerd:

- We hebben een nieuw aanslagbiljet ontwikkeld. Door een klantpanel is dit uitvoerig getest wat heeft geresulteerd in een proefrun aan 3.000 klanten. Met ingang van 1 januari 2020 stuurt GBLT alle belastingaanslagen op dit nieuwe aanslagbiljet;
- We zijn onze correspondentie aan het herschrijven. Een concept van alle brieven is gereed. Een extern bureau is gestart met het uitvoeren van een eerste controle;
- We hebben een nieuwe website ontwikkeld. Deze is ingericht op basis van input van bezoekers, bezoekersgedrag en ontworpen conform de digitale toegankelijkheidsprincipes. Het uitgangspunt van de website is de informatiebehoefte van de bezoeker. Zo is er meer uitleg over de relatie tussen GBLT en haar deelnemers met links naar relevante websites, zoals overheid.nl en de lokale lastenmeter. Daarnaast zijn inmiddels de 50 belangrijkste pagina's herschreven naar B1-taalgebruik. Per 1 januari 2020 is de nieuwe website live gegaan. In 2020 vindt verdere optimalisatie van de website plaats.
- We hebben zes servicebeloften gedefinieerd op basis van de overkoepelende belofte "eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is". Deze zijn getoetst door een klantpanel. De uitkomst is gepresenteerd aan en geaccordeerd door het managementteam en het algemeen bestuur. Deze servicebeloften zijn:
 1. Zelf eenvoudig uw gemeente- en waterschapsbelasting beheren via Mijn Loket;
 2. Persoonlijke hulp rondom betalen, bezwaar en kwijtschelden;
 3. Onze experts zoeken altijd naar een oplossing;
 4. Simpele en duidelijke taal in alle communicatie;

5. U kiest zelf hoe en wanneer u betaalt;
6. Proactief seintje van GBLT als het voor u beter of slimmer kan.

Het plan van aanpak en de uitvoering van de servicebeloften volgt in 2020. Ook pakken wij dan het onderzoek naar uitbreiding van communicatiekanalen zoals e-mail en chat op.

Kennisbank voor de medewerker en betere service naar de klant

Sinds 1 januari 2019 is een kennisbank operationeel voor de medewerkers van het klantcontactcentrum. Dit is de centrale digitale plek waar alle actuele informatie voor de medewerker staat en die gebruikt wordt bij klantcontacten. We werken continu aan het verbeteren en uitbreiden van informatie op de kennisbank voor een optimale ondersteuning aan de medewerkers. Uit een eerste evaluatie van het gebruik komt naar voren dat medewerkers de kennisbank een 7 uit 10 geven. Een uitgebreide evaluatie van de kennisbank volgt in 2020.

Klanttevredenheidsonderzoek voor het verbeteren van onze dienstverlening

Om de dienstverlening voor onze klanten verder te verbeteren voeren we structureel een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit. De metingen voor 2019 ziet GBLT als een nulmeting. In 2019 hebben wij voor dit onderzoek 33.516 klanten uitgenodigd met een respons van 11%. Onze telefonische dienstverlening is in 2019 gewaardeerd met een 7,2 (schaal 1-10) en onze website met een Customer Effort Score van 2,3 (schaal 1-5). Bij klantgemak betekent een score van 2 of lager veel gemak in beantwoording van een vraag. De klantervaringen hebben onder andere geleid tot het verder uitbreiden van informatie op de website, onze digitale assistent en de kennisbank.

Er zijn vijf aanbevelingen naar voren gekomen uit de klantreacties. We zijn gestart om deze aanbevelingen om te zetten in concrete voorstellen:

- Onderzoek naar e-formulier binnen/buiten Mijn Loket als alternatief voor een e-mailadres;
- Onderzoek naar de mogelijkheid dat de klant zijn verzoek kan volgen in Mijn Loket;
- Triple-E toepassen en daarbij ook de informatievoorziening naar de klant via website, digitale assistent én de kennisbank als belangrijke pijler meenemen;
- Communicatie (website en brieven) naar de klant verbeteren;
- Gebruik van de kennisbank stimuleren bij medewerkers.

Digitale zelfservice voor burgers en bedrijven

Vanaf dit jaar is ons systeem geschikt voor het ontvangen en verwerken van e-facturen. Daarnaast hebben we het vanaf mei 2019 mogelijk gemaakt dat Europese burgers en vertegenwoordigers van bedrijven bij ons digitale loket kunnen inloggen met hun nationale inlogmiddel. Dat is een verplichting vanuit de eIDAS (Electronic IDentification Authentication and trust Services) verordening. Hiermee leveren we ook een bijdrage om binnen Europa makkelijker en veiliger online zaken te regelen.

Ook zijn we in gesprek met de leverancier om alle digitale portalen waarop bedrijven kunnen inloggen gefaseerd via eHerkenning te ontsluiten.

In gesprek over de wijze van incasseren

In 2019 hebben we voorbereidingen getroffen ten behoeve van het (sociaal) invorderen. We willen meer doelgroepgericht gaan werken. Dit geven we vorm door verschillende klantgroepen te onderscheiden op basis van historisch betaalgedrag. We hebben drie klantgroepen gedefinieerd:

1. klant kan én wil betalen (ontzorgen en stimuleren);
2. klant kan maar wil niet betalen (handhaven);
3. klant kan niet betalen (de helpende hand aanbieden);

De benadering/werkwijze per klantgroep is toegespitst op hun specifieke situatie.

1. Klant kan én wil betalen

In 2019 zijn voorbereidingen getroffen om in 2020 een kosteloze herinnering te sturen aan degenen die onder de eerste klantgroep vallen. Om dit te kunnen realiseren is een DPIA (data protection impact assessment) noodzakelijk. Deze is eind 2019 voorgelegd aan de functionaris gegevensbescherming (FG), zodat hij advies kan geven over de DPIA. In 2020 leggen wij een voorstel voor aan het dagelijks bestuur.

2. Klant kan maar wil niet betalen

In 2019 is de volgorde van het invorderingsproces bij deze categorie gewijzigd. Na betekening van het dwangbevel wordt direct een hernieuwd bevel betekend. Uit een analyse is gebleken dat 30% na betekenen van het hernieuwd bevel direct betaalt, een betalingsregeling afsluit (15%) of kwijtschelding (5%) aanvraagt. De overige 50% besteden wij uit als beslagopdracht aan de externe deurwaarder.

3. Klant kan niet betalen

Op deze klantgroep is het sociaal invorderen met name van toepassing. Als pilot zijn 10.000 vorderingen uit het systeem gehaald waarbij de dwanginvorderingsmaatregelen elk jaar leiden tot een oninbaarverklaring. Er is een start gemaakt om deze categorie gericht te benaderen. GBLT neemt eerst telefonisch contact op. Als dat niet lukt volgt een huisbezoek. In een aantal gevallen betaalt de klant gewoon, spreken wij een betalingsregeling af met de klant of helpen wij de klant met het aanvragen van kwijtschelding. In januari 2020 maken wij de balans van de pilot op. Dan bepalen wij of, hoe en binnen welke kaders wij deze werkwijze gaan voortzetten.

ICT

We geven verder uitvoering aan de Digitale Agenda 2020 (gemeenten) en het thema E-overheid (waterschappen):

- WDO: Wet Digitale Overheid (digitale diensten, standaarden en oplossingen).
- We gaan Digimelding gebruiken (terugmeldfunctie basisregistraties).
- We gaan verder digitaliseren.
- Het verder volgen van de roadmap van Centric voor de aansluiting op de basisregistraties en het aanbesteden van het belastingpakket.

Wet digitale overheid verplicht standaarden voor elektronisch verkeer

De Wet digitale overheid (WDO) is gericht op het verbeteren van de digitale overheid door standaarden voor elektronisch verkeer verplicht te stellen. Ook geeft het regels over informatieveiligheid en over de toegang van burgers en bedrijven tot online dienstverlening bij de (semi)overheid.

Op basis van de kosten die in 2017 gemaakt zijn voor het gebruik van DigiD en MijnOverheid, zijn de totale kosten voor 2018 en 2019 geraamd. Daarbij is uitgegaan van een stijging van 10% in het gebruik van de generieke data in de komende jaren. De realisatie van 2019 laat zien dat ten opzichte van 2018 het gebruik met 7% is toegenomen naar € 428.000. De begroting van € 750.000 voor 2019 was te hoog ingeschat.

Terugmeldfunctie basisregistraties voor betere datakwaliteit

In 2019 hebben we een aansluiting gerealiseerd op het Digimelding-portaal. In dit portaal is het mogelijk online terugmeldingen te doen van authentieke basisgegevens van het Handelsregister van de KVK, de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en de Basisregistratie Personen (BRP). Hiermee dragen we als afnemer bij aan de kwaliteit van deze basisregistraties.

Professionaliseren van informatiemanagement en archieffunctie

Informatiemanagement

De processen incident- en changemanagement zijn ingericht en operationeel. De wijzigingsadviescommissie neemt besluiten over de ingediende wijzigingsverzoeken. Wijzigingen met een grotere impact en met meer risico's en afhankelijkheden met andere projecten/wijzigingen, nemen we op in het projectenportfolio. Met ingang van 1 september hebben we een project(portfolio)manager in dienst genomen die het GBLT-projectenportfolio professionaliseert en bewaakt en daarnaast als projectleider fungeert.

We zijn bezig met het formuleren van een informatiestrategie. Van belang hierbij is wat de wensen van de deelnemers zijn, wat kunnen we realiseren op het gebied van data-uitwisseling of het delen van data en dat alles conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Er is een werkgroep gestart met vertegenwoordigers van de gemeenten om te kijken naar de mogelijkheden van een betere en mogelijk uitgebreidere vorm van informatie-uitwisseling. Ook met de informatiemanagers van de waterschappen zijn we hierover in gesprek. In 2020 zal dit een vervolg krijgen.

Archieffunctie

Naar aanleiding van het in 2018 opgeleverde rapport 'Tussentijdse rapportage Informatie- en archiefbeheer (DIV) GBLT' is in 2019 voortvarend gewerkt aan de uitkomsten en aandachtspunten. In april is een recordmanager aangesteld, die samen met een externe adviseur de bevindingen heeft opgepakt. Een van de aanbevelingen van de archiefinspectie betreft het aanschaffen en inrichten van een DMS/zaaksysteem. In de tweede helft van 2019 is een Europese aanbesteding gestart voor de aanschaf van een dergelijk systeem. Helaas bleek bij de beoordeling dat geen van de inschrijvers voldeed aan de vereisten. In 2020 gaan we opnieuw aanbesteden.

De bewerking van de fysieke archiefbestanddelen is afgerond in 2019. Van het overgebleven archief heeft VADA Archieven inzichtelijk gemaakt wat de vernietigingstermijnen zijn en wat wij blijvend moeten bewaren. Wat nog rest is het bewerken van het blijvend te bewaren gedeelte. Zo kunnen wij het blijvend te bewaren gedeelte overbrengen naar het Historisch Centrum Overijssel na het verstrijken van de wettelijke termijnen. Dit pakken wij in het eerste kwartaal van 2020 op.

Privacy en informatiebeveiliging

Alle DigiD gebruikende organisaties, waaronder GBLT, moeten voldoen aan een beveiligingsnorm. Om dit te toetsen moeten we jaarlijks een ICT-beveiligingsassessment DigiD uitvoeren. Begin 2019 hebben we dit assessment met succes afgerond. GBLT voldeed ook in 2019 weer aan de beveiligingsnorm voor het gebruik van DigiD.

In 2019 is het aantal datalekken die waarschijnlijk een risico vormen voor de privacy van de betrokkenen afgenomen ten opzichte van 2018. De meest in het oog springende datalekken hebben betrekking op de taxatieverslagen en het verkeerd adresseren of koppelen van documenten. Er zijn in 2019 geen datalekken gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens of de betrokkene(n).

Voor de bewustwording van privacy en informatiebeveiliging hebben we in 2019 twee maal een actie laten uitvoeren door Mystery Guests. Deze Mystery Guests testen hoe weerbaar we zijn tegen onbevoegden die op welke manier dan ook trachten toegang te krijgen tot informatie. Niet alleen in digitale en papieren vorm, maar ook zoals deze vastligt in onze medewerkers of ingehuurde personen.

Inzet van geografische informatie bij GBLT

Binnen GBLT is de wens om de inzet en meerwaarde van geografische informatie te onderzoeken. Er is behoefte aan antwoord op twee vragen. Op welke manier kan geografische informatie meerwaarde hebben voor de ontwikkeldoelstelling? Hoe kunnen wij de geografische informatievoorziening vervolgens het beste inrichten c.q. ontsluiten?

Samen met waterschap Vallei en Veluwe is onderzocht welke informatiebehoefte GBLT en de waterschappen hebben, welke geografisch informatiesysteem (GIS) applicaties en (data) informatie in gebruik zijn bij de waterschappen en voor welke doeleinden. De uitkomst van dit onderzoek heeft geleid tot het advies om:

- voor analysedoeleinden de GIS-applicatie QGIS te gebruiken, omdat dit specifiek voor open source is gemaakt, kosteloos en relatief makkelijk in gebruik is;
- voor raadpleegdoeleinden afspraken met de waterschappen te maken om de benodigde geo-data beschikbaar te stellen, de geo-viewer ARCGISOnline te ontsluiten en beschikbaar te stellen voor GBLT. Dit bij voorkeur door één waterschap;
- voor nu niet te veel te investeren in de hardware/software, maar juist eerst in kennis en kunde en afspraken over beheer te maken met de waterschappen.

Tijdens een brainstormsessie in december met verschillende processpecialisten van Waterschap Vallei en Veluwe en GBLT zijn 14 kaartlagen gedefinieerd. De uiteindelijke doelstelling is dat alle aangesloten deelnemers van GBLT in deze omgeving kunnen kijken en hier (deel) analyses mee kunnen uitvoeren.

Volgen Roadmap Centric voor aansluiting op de basisregistraties

In het voorjaar van 2019 hebben we het berichtenverkeer voor mutaties van persoonsgegevens (BRP) aangepast naar de laatste versie. Hiermee sluiten we aan op de landelijke standaarden en verbeteren we de uitwisselbaarheid van basis- en kerngegevens. Vanwege de aanbesteding van het belastingsysteem is de aansluiting op het berichtenverkeer van de Basisregistratie Kadaster (BRK) en het Handelsregister nog niet gerealiseerd.

Uitbesteding van ICT-diensten

We hebben de generieke ICT-diensten uitbesteed aan KPN. Op 28 oktober is het beheer overgedragen en voeren we de regie. In de maand november zijn de werkplekken vervangen. Hiermee verlagen we de kwetsbaarheid en verhogen we de continuïteit en flexibiliteit.

OPLEIDING EN WERVING

We richten ons in 2019 op:

- Verstevigen van de basiskennis.
- Verbreden van inzetbaarheid en intensiveren van vakkennis.
- Heroriënteren op de cao van de waterschappen in het kader van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) die op 1-1-2020 ingaat.

Verstevigen van de basiskennis en vaardigheden

De GBLT Academie biedt de (verplichte) Basisopleiding aan die grotendeels bestaat uit zeven e-learning-modules. Deze zijn inmiddels door 79% van de medewerkers gevolgd. Een workshop over de AVG en de toepassing bij GBLT is door 91% van de medewerkers bijgewoond.

Niet alle medewerkers schrijven teksten om met klanten te communiceren. Van hen die contact met de klant hebben, verlangen we dat ze in begrijpelijke taal communiceren. In 2019 heeft 61% van de medewerkers de cursus Klantgericht schrijven (op B1-niveau) voltooid. Bovendien hebben 30

medewerkers deze cursus aangevuld met een workshop Goed spellen. De cursussen Lean Six Sigma (yellow, green of black belt) zijn inmiddels door bijna alle medewerkers gevolgd. In 2019 zijn diverse Officecursussen (Excel, Word, Outlook, Powerpoint) aangeboden en deze zijn 148 keer op vrijwillige basis gevolgd.

Door het belang van basisregistraties is een opleiding Basisregistraties en belastingen voorgeschreven voor medewerkers uit het primair proces, 74 personen hebben deelgenomen aan deze opleiding.

Duurzame inzetbaarheid van medewerkers vergroten

De toekomstige ontwikkelingen maken het nodig dat medewerkers breed inzetbaar zijn. Daarvoor is nodig dat ze naast het verstevigen van hun (basis)kennis hun ervaring verbreden. We stimuleren medewerkers om ander werk te (gaan) doen. Daarom publiceren wij vacatures eerst intern en brengen wij tijdelijke klussen onder de aandacht van medewerkers. Zeven medewerkers zijn in 2019 overgestapt naar een andere functie en of afdeling. Daarnaast hebben ongeveer twintig medewerkers de kans gepakt om tijdelijk andere taken (klussen) uit te voeren.

GBLT heeft in 2019 samen met de ondernemingsraad meegedaan aan een onderzoek naar duurzaam werken. Dit onderzoek is uitgevoerd door het Arbeidsmarkt & Ontwikkelingsfonds Waterschappen. De uitkomst was dat medewerkers zeer positief zijn over de werksituatie en de flexibele werktijden. Alleen leeft duurzaam werken slechts onder een klein deel van de medewerkers. Er volgden aanbevelingen om meer bekendheid te geven aan de mogelijkheden en te investeren in goede gesprekken tussen medewerker en leidinggevende. Deze hebben in 2019 geleid tot een aanpassing van de gesprekscyclus. Deze aanpassingen zijn volgend jaar operationeel.

Heroriënteren op de cao van de waterschappen

De voorbereidingen voor de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) zijn succesvol afgerond. Medewerkers hebben in december een digitale arbeidsovereenkomst ontvangen. Deze overeenkomst gaat in per 1-1-2020. Het nieuwe handboek met de eigen arbeidsvoorwaardenregelingen is voor medewerkers beschikbaar via intranet en dat geldt ook voor de cao Werken voor waterschappen. We hebben de medewerkers het afgelopen jaar diverse keren geïnformeerd over de veranderingen. Daardoor is de overgang soepel verlopen.

GBLT heeft het aspirant-lidmaatschap van de werkgeversvereniging in december kunnen omzetten in een regulier lidmaatschap. Dat biedt de mogelijkheid om actief mee te beslissen over de inhoud van de cao. Voorheen hadden aan waterschappen gelieerde organisaties zoals GBLT daar geen invloed op.

DATA

Data vormt de grondstof voor onze primaire processen:

- We werken verder aan centraal gegevensbeheer voor goede data.

We werken verder aan centraal gegevensbeheer voor goede data

De drie nieuwe gegevensbeheerders zijn dit jaar in hun nieuwe rol gegroeid en hebben de aansturing van de multifunctionele procesteams goed opgepakt. Wij benaderen vraagstukken meer vanuit procesoogpunt, waarbij we ernaar streven om de functionaliteit van de applicaties te verbeteren en individueel maatwerk en workarounds te voorkomen. We richten ons nu ook op de andere werkprocessen. Een aantal kernregistraties zijn inmiddels ook geanalyseerd en worden in het uniforme proces van gegevensbeheer gevoegd. Een voorbeeld hiervan is de Waterbank. Door het gestandaardiseerd inlezen van de basisregistraties en de kernregistraties verbetert de datakwaliteit steeds weer.

Met het proces terugmelden verbeteren we de kwaliteit van het gehele stelsel van basisregistraties. Dit jaar hebben we gezien dat ook de terugmeldingen aan en de verwerking bij de KVK goed verlopen. De bewustwording van terugmelden binnen de organisatie is gevoed door verschillende pilots op de afdelingen.

In 2019 zijn verschillende projecten en werkzaamheden opgepakt om de datakwaliteit verder te verbeteren. Zo is het project 'Hefmodellen Gemeenten' opgestart en grotendeels afgerond. Binnen dit project zijn nieuwe hefmodellen ingericht in het systeem en objecten zijn ontdudd. Een vergelijkbaar project is eerder voor de waterschappen uitgevoerd. Dit heeft gezorgd voor minder handwerk en structureel eerder klaar zijn met het opleggen van de aanslagen. Deze voordelen verwachten we ook van dit project.

RELATIE

We gaan relatiebeheer verbeteren:

- We gaan relatiebeheer doorontwikkelen naar accountmanagement.
- We gaan proactief de dienstverlening met deelnemers verbeteren.
- Samenwerking met (netwerk/keten)partners.

Relatiebeheer doorontwikkelen naar accountmanagement

In 2019 zijn we begonnen met de doorontwikkeling naar een hoger niveau van de rol van de accountmanager, belegd bij de business controllers. In 2019 hebben we hier onder andere de volgende stappen in gezet:

- het intensiveren van de samenwerking met de deelnemers: we zijn vaker met de deelnemers in gesprek over onze dienstverlening en anderzijds continu op zoek naar punten waarop we van elkaar kunnen leren en elkaar kunnen versterken;
- van leverancier van producten naar een sparringpartner voor onze deelnemers: als uitvoeringsorganisatie zijn we steeds meer ook sparringpartner over belastingen voor onze deelnemers;
- het versterken van de rol van de regiefunctionaris en partnerschap: de rol van regiefunctionaris behartigt de belangen van GBLT bij de deelnemers en vormt een partnerschap met de accountmanagers binnen GBLT.

Op dit moment zijn we bezig met het opstellen van een visie op accountmanagement. Naast de reeds gezette stappen willen we nog beter inspelen op de behoeften van onze deelnemers door:

- nadrukkelijker ophalen bij onze deelnemers wat er speelt en leeft bij hen;
- frequenter en proactief informeren over de voortgang van de belangrijkste processen.

In 2020 gaan we deze visie afstemmen met de deelnemers en binnen GBLT.

Proactief de dienstverlening met deelnemers verbeteren

We hebben de reeds in gang gezette beweging van het proactief verbeteren van de dienstverlening aan de deelnemers voortgezet, onder meer bij de totstandkoming van de kerncijfers en verantwoordingsrapportages (Voraps) voor de deelnemers.

We ontvangen regelmatig vragen van de deelnemers om inzage in of verstrekking van gegevens die wij verzamelen bij onze taakuitoefening. Dit kan gaan om financiële gegevens, aantallen, maar ook persoonsgegevens. Hoewel wij de deelnemers graag ter wille zijn bij het verstrekken van gegevens die noodzakelijk zijn voor het uitoefenen van een publieke taak en of het ontwikkelen van beleid, moeten we voldoen aan de wet- en regelgeving.

In 2019 is in dit kader door GBLT aan Thorbecke verzocht een advies uit te brengen om, binnen de kaders van de wet, aan te geven op welke wijze GBLT invulling kan geven aan de behoefte van haar deelnemers. Samengevat concludeert Thorbecke dat GBLT op hoofdlijnen dezelfde werkwijze hanteert als andere belastingsamenwerkingen en werkt binnen de mogelijkheden van de wet- en regelgeving. Om de samenwerking te verbeteren zijn de volgende voorstellen gedaan:

- om de vraagstelling te verbeteren/verduidelijken is het belangrijk elkaar meer en eerder op te zoeken voor een gemotiveerd verzoek;
- het beter positioneren van de FG'ers en privacy officers;
- het verduidelijken van de aanvraagformulieren en vereenvoudigen van het gebruik.

Tot slot is er de aanbeveling om de informatiebehoefte van de deelnemers nader te inventariseren. Deze en bovenstaande acties zijn belegd bij GBLT samen met haar deelnemers en worden in 2020 verder ingevuld.

Aansluitend hierop zijn wij bezig met het ontwikkelen van een informatiestrategie, waarbij wij samen met onze deelnemers informatie delen om de publieke taken beter uit te kunnen voeren. Een eerste stap hierbij is het verstrekken van gegevens voor de heffingstechnologie en de heffingstechnologen die door GBLT zijn aangewezen als onbezoldigde ambtenaren belast met de heffing. Hiervoor is een (web)portaal ontwikkeld. Via het portaal kunnen gegevens ten behoeve van heffingsadviezen voor meet- en tabelaandachtsbedrijven, afvalwateronderzoek bij tabelbedrijven en, al dan niet ad hoc, controlebevoegdheden bij reguliere tabelbedrijven worden opgezocht. Hierbij is ook aandacht voor een beveiligde verbinding en logging-mogelijkheden.

Consultatie met deelnemers over strategische visie

In 2019 heeft het algemeen bestuur van GBLT gevraagd om een consultatie onder de deelnemers over toekomstige samenwerking en toetreding. Samen met de directies van de waterschappen en gemeenten is een advies opgesteld, dat uitmondde in een bestuurlijke positiebepaling GBLT.

Samenwerking met (netwerk/keten)partners

In 2019 is samen met collega-belastingkantoren onder andere aandacht besteed aan de levering van historische gegevens aan de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ), de Convenant Samenwerking WOZ-ICT-standaarden en aan de problematiek met betrekking tot de BRK. Ook is een werkgroep gestart die de rol van de no-cure-no-pay-bureaus (NCNP) onderzoekt. Deze werkgroep kijkt ook hoe we ervoor kunnen zorgen het aantal bezwaren te verminderen die deze bureaus indienen.

Door alle landelijke ontwikkelingen (denk aan de samengestelde objectenregistratie, veranderingen in de basisregistraties en de ontwikkelingen met betrekking tot Common Ground) wordt samenwerken met andere belastingkantoren, kennispartners en leveranciers steeds belangrijker. We gaan ons dan ook nog explicieter op externe oriëntatie richten.

2.2 Aanbesteding belastingpakket

We gaan het belastingsysteem in 2018 opnieuw aanbesteden en in 2019 inrichten.
--

Eind 2018 is het besluit genomen om de aanbesteding opnieuw te doen met als gevolg dat we pas in 2020 overgaan naar een nieuw belastingsysteem. Op 31 mei 2019 hebben we ons belastingsysteem via een Europese aanbesteding op TenderNed gepubliceerd. Vervolgens hebben er twee ronden van Nota's van Inlichtingen plaatsgevonden. Na controle en beoordeling is op 10 oktober 2019 het gunningsbesluit bekendgemaakt. De overeenkomst met de leverancier is getekend en het implementatieplan met de detailplanning is opgesteld.

Op 12 december 2019 heeft de kick-off van het project plaatsgevonden. De verwachte definitieve oplevering van het project is november 2020.

2.3 Ontwikkelingen waarderen

- In lijn met de eisen vanuit de waarderingskamer gaan we over naar waardering op basis van gebruiksoppervlakte.
- Het verbeteren van de kwaliteit van objectgegevens.
- Toepassen van voormelden om uitvoering te geven aan een betere registratie van secundaire objectkenmerken.

Waardering op gebruiksoppervlakte voor vier gemeenten gereed

Per 1 januari 2022 is het verplicht om in de Basisregistratie Waardering Onroerende Zaken (WOZ) de gebruiksoppervlakte (m²) te registreren ten behoeve van de waardering van woningen. Het doel hiervan is onder meer een betere aansluiting op de BAG. Dit betekent dat wij uiterlijk vanaf 1 januari 2022 met gebruik van oppervlakte dienen te taxeren (en te beschikken).

Voor alle woningen dient GBLT de gebruiksoppervlakte te bepalen. Voor vier van de zes gemeentelijke deelnemers is dit gereed. Om de gebruiksoppervlakte correct te bepalen dienen de primaire kenmerken van de woning correct te zijn. Daarom controleren wij ook in het project voor alle woningen de primaire kenmerken van de woning en corrigeren die indien nodig. GBLT maakt hiermee een kwaliteitsslag in de data van de WOZ, waardoor wij deze waarde beter kunnen bepalen.

In 2019 is door het algemeen bestuur besloten een bedrag van € 169.000 naar voren te halen (uit 2021) en ten laste te brengen van de begroting 2019, omdat het project voorspoedig verloopt.

Waardering op gebruiksoppervlakte	Projectbudget	Realisatie 2018	Realisatie 2019	Nog te besteden
	€ 895.000	€ 248.592	€ 355.900	€ 290.508

Waarderen van primaire objectkenmerken gaat goed

Kwalificatie 'Goed' ontvangen van de Waarderingskamer

Eind 2019 is het onderzoek Interne Beheersing uitgevoerd door de Waarderingskamer in het kader van het toezicht op de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ). Het doel van dit onderzoek is:

- inzicht krijgen in de inrichting, de naleving en het effect van de aanwezige interne beheersmaatregelen in het uitvoeringsproces;
- vaststellen of het systeem van interne beheersmaatregelen voldoende is om de kwaliteit van de WOZ-beschikkingen te waarborgen.

Conclusie is dat GBLT de kwaliteit van de uitvoering van de Wet WOZ goed borgt door interne beheersmaatregelen. Daarbij heeft de Waarderingskamer GBLT de kwalificatie 'Goed' gegeven. De verbeterpunten die zijn benoemd nemen we mee in de planning voor 2020.

Mutatiedetectie voor betere datakwaliteit van objectkenmerken

In 2019 is met de gemeentelijke deelnemers overeenstemming bereikt over een uniforme taakverdeling tussen gemeenten en GBLT bij het inwinnen van objectkenmerken, zoals BAG-gegevens. Zowel gemeenten als GBLT staan, vanuit verschillend perspectief, voor intensivering van de data-inwinning.

Vanuit het project dat zorg draagt voor registratie van de gebruiksoppervlakte (m²) ten behoeve van de waardering van woningen, is voor de verschillende gemeentelijke deelnemers nu een mutatiedetectie uitgevoerd voor de BAG en WOZ. Deze mutatiedetectie heeft de kwaliteit van de data aantoonbaar verbeterd.

In 2019 zijn afspraken vastgelegd en bestuurlijk geaccordeerd over mutatiedetectie voor de WOZ, BAG en Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT). Vanaf 2021 dragen de gemeentelijke deelnemers zelf zorg voor het uitvoeren van mutatiedetectie en aanlevering van mutaties bij GBLT.

Bij voormelden betrekken wij de klant bij registratie van secundaire objectkenmerken

Het doel van voormelden is onder andere om uitvoering te geven aan een betere registratie van de secundaire objectkenmerken. Dit past bij de klantreis waarbij het denken vanuit het perspectief van de klant centraal staat. Bij het voormelden betrekken we de klant bij de registratie (en het verbeteren) van de secundaire objectkenmerken.

In 2019 is 20% van het totale woningenbestand aangeschreven. Dit komt neer op circa 24.000 aanschrijvingen waarvan circa 15% heeft gereageerd. De reacties zijn over het algemeen positief. De beantwoording van de vragen draagt bij aan een betere registratie van de secundaire kenmerken van een object dan wel de bevestiging dat onze registratie juist is.

Proceskostenvergoeding voor bezwaren via no-cure-no-pay-bureaus stijgen

Landelijk en ook bij GBLT zien we een toename van het aantal ingediende bezwaren door NCNP-bureaus. Hierdoor stijgen de NCNP-kosten. Dat zien we in 2019 en die lijn zal zich naar verwachting volgend jaar voortzetten. De uitbetaalde NCNP-kosten in 2019 komen uit op een bedrag van € 556.000 inclusief oude belastingjaren.

Op 31 december 2019 staan er nog 118 zaken bezwaar, beroep dan wel hoger beroep als werkvoorraad geregistreerd. Het potentiële bedrag aan NCNP-kosten hiervan is € 186.000.

Historische gegevens LV WOZ leveren wij in 2020 aan

De Waarderingskamer heeft aangegeven dat het noodzakelijk is dat GBLT de historische gegevens van de zes deelnemende gemeenten minimaal vanaf belastingjaar 2011 aan de LV WOZ levert en hierdoor voldoet aan de wettelijke verplichting. Dat betreft gegevens van de individuele gemeenten uit de periode voor toetreding tot GBLT. Uiterlijk eind 2020 moeten deze gegevens geleverd zijn.

In 2019 zijn met Centric afspraken gemaakt over de levering van deze historische gegevens aan de LV WOZ. De Waarderingskamer heeft ingestemd met de bijbehorende planning. De uitvoering zal in 2020 plaatsvinden.

2.4 Risicomanagement

GBLT wil risicomanagement naar een hoger niveau tillen. Hiervoor is een adviseur risicomanagement aangenomen. Vanaf 2019 is risicomanagement volgens de plan-do-check-act-cyclus vormgegeven. Het betreft een continu cyclisch proces. Op deze manier borgen we risicomanagement steeds verder binnen de organisatie met als gevolg realisatie van doelstellingen en beheersing van risico's. Ook heeft risicomanagement een plek gekregen in de planning & control-cyclus. Drie keer per jaar wordt een rapportage Risicomanagement opgeleverd om te informeren over de huidige stand van zaken rondom (de beheersing van) risico's.

Uiteindelijk wil GBLT procesmatig werken met oog voor de risico's in de processen. De uitvoering van processen willen we lean doen met optimale inzet van beschikbare capaciteit waar nodig. Met als doel om maximaal aan de wensen van de (interne en of externe) klant te voldoen. Om dit te bereiken is gestart met het werken volgens de zogenaamde Triple-E-methodiek. Het betreft een intern ontwikkelde methodische aanpak voor procesmatig werken waarbij wij naast kwaliteit ook rekening houden met risico's en capaciteitsmanagement.

We gaan in deel II paragraaf 2.5 Weerstandsvermogen en risicobeheersing dieper in op de activiteiten van 2019.

2.5 Overige ontwikkelingen in de organisatie

STRATEGISCHE PERSONEELSPLANNING

In het voorjaar van 2019 is de tweejaarlijkse strategische personeelsplanning geactualiseerd met een tijdshorizon van drie jaar. De doelstelling van deze planning is om bewust te zijn wat de toekomst voor de organisatie en medewerkers betekent en daar tijdig op te anticiperen. Bij de meeste afdelingen voorzien wij in de nabije toekomst geen grote kwantitatieve veranderingen.

In 2019 bleef de personeelsbezetting stabiel op ruim 161 fte. Medewerkers die afgelopen jaar in dienst kwamen hebben allen minimaal een hbo-opleiding.

Er zijn stappen gezet om invulling te geven aan de Wet banenafpraak, een wet die beoogt medewerkers met een arbeidsbeperking aan duurzaam werk te helpen. Door aanpassing van werkzaamheden lukte het om een tweede medewerker volgens deze wet werk te bieden. GBLT voldoet daarmee nog niet aan de taakstelling. Daarom is een partnership aangegaan met de Stichting Studeren en Werken Op Maat die gespecialiseerd is in het plaatsen van hoogopgeleide medewerkers uit het doelgroepregister.

We verwachten in de toekomst verschuivingen tussen teams, een afname van handmatige werkzaamheden en toename van taken vanaf hbo-niveau. We blijven daarom doorgaan met de inspanningen voor de brede en duurzame inzetbaarheid van medewerkers, bijvoorbeeld door opleidingen via de GBLT Academie of het aanbieden van klussen.

Gezien de leeftijdsopbouw zijn met de nieuwe arbodienst de eerste stappen gezet om te bekijken of extra aandacht zinvol is voor de vitaliteit van de oudere medewerkers.

INKOOP EN AANBESTEDEN

We hebben dit jaar het proces van inkoop en aanbesteden verder geprofessionaliseerd door:

- een startformulier te ontwikkelen en introduceren om een uniforme procedureaanpak voor aanbestedingen te bewerkstelligen;
- een centrale registratie in te richten voor borging van de rechtmatigheid van inkopen en aanbestedingen;
- een quick scan (interne evaluatie) uit te voeren over de aanbestedingsresultaten van 2018.

In 2019 hebben we vier projecten Europees aanbesteed, te weten: het belastingsysteem, specialistische inhuur, flexibele inhuur en uitbesteding bezwaarafhandeling. We hebben specialistische kennis ingehuurd op het gebied van contractmanagement voor de aanbesteding van het belastingsysteem.

Het aantal inschrijvers viel soms tegen. Om meer en betere inschrijvingen te ontvangen, hebben we een werkgroep ingesteld. Op basis van de uitkomsten van de quick scan heeft deze werkgroep aanbevelingen gedaan waar we de komende periode mee aan de slag gaan.

KLANTCONTACTEN

Telefonisch en digitaal klantcontact

In 2019 is het aantal inkomende telefoontjes met 2,3% gedaald ten opzichte van 2018. Door een gewijzigd invorderingsproces, waarbij een deel van de uitbestede werkzaamheden door GBLT is teruggehaald, daalt dit percentage tot 0,5%. Ondanks diverse verbeteringen in systemen, processen en opleidingen is de verwachting dat richting de toekomst geen daling komt in het aantal inkomende telefoontjes. GBLT voert steeds meer werkzaamheden zelf uit waar deze in het verleden aan externe partijen waren uitbesteed. Bijvoorbeeld de afhandeling van aanvragen voor kwijtschelding en de afhandeling van betekening van hernieuwde bevelen.

<i>telefonie</i>	2019	2018
Inkomende telefoontjes	220.414	221.494
Bereikbaarheid	92%	88%
Afhandeltijd in seconden	390	353

In 2019 hebben wij 92% van de telefoontjes beantwoord

Het percentage beantwoorde telefoontjes in 2019 is ten opzichte van 2018 toegenomen van 88% naar 92%. Dit komt onder andere doordat:

- een grote groep nieuwe medewerkers is ingewerkt en de afhandeltijd stabiliseert, hierdoor is een betere planning mogelijk;
- de kennisbank verder is ontwikkeld. Dit maakt het beantwoorden van vragen eenvoudiger met als gevolg dat meer vragen vanuit de frontoffice beantwoord worden;
- de planning en roostering gedurende het jaar steeds verder is verbeterd, waardoor we de aanwezige uren efficiënter en effectiever in hebben gezet.

<i>digitaal</i>	2019	2018
Aantal bezoekers website GBLT	559.370	532.413
Berichtenbox van Mijn Overheid	895.162	896.947
Mijn Loket	175.692	173.373
Totaal	1.630.224	1.602.733

We zien maar een lichte stijging in het aantal bezoekers op de website. Het aantal verstuurde documenten naar de Berichtenbox van MijnOverheid is vrijwel gelijk gebleven, evenals het aantal mutaties door klanten in Mijn Loket.

Kwijtschelding

In onderstaande tabel is het verloop van de werkvoorraad kwijtscheldingsverzoeken en beroepschriften weergegeven. In 2019 zijn we begonnen met een hogere werkvoorraad dan voorgaande jaren. Dit was het gevolg van de in 2018 geïntroduceerde gewijzigde procedure voor een aanvraag kwijtschelding: de verkorte aanvraag. De eerste maanden van 2019 hebben in het teken gestaan van het inlopen van deze werkvoorraad.

	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Gemeenten	1.956	10.453	12.409	11.370	1.039
Waterschappen	20.616	110.465	131.081	120.690	10.391
Totaal	22.572	120.918	143.490	132.060	11.430

** In de bestuursrapportages van 2019 zijn de cijfers in de kolom onderhanden werk eind vorig jaar niet juist weergegeven.*

Het nieuwe werkproces is tegen het licht gehouden aan de hand van de Triple-E-methodiek. Dit proces is nu efficiënter ingericht. In 2019 is het aantal ontvangen verzoeken en beroepen toegenomen ten opzichte van 2018 (bij de gemeenten een stijging van 8% en bij de waterschappen een stijging van 16%). Door de verkorte aanvraag is het proces toegankelijker geworden voor de burger. Niet in alle gevallen betekent dit ook een kortere doorlooptijd.

Beëindiging samenwerking met gemeenten die geen deelnemer zijn in GBLT

Met ingang van 2020 behandelt GBLT zelf alle verzoeken en beroepschriften om kwijtschelding. Alle overeenkomsten, met niet in GBLT deelnemende gemeenten, zijn tijdig beëindigd. Er is in samenwerking met deze contractpartners een communicatieplan opgesteld om de inwoners te informeren en de weg te wijzen.

Klachten zijn gedaald met 35%

In 2019 heeft GBLT 377 klachten ontvangen. Dit is een daling van 35% ten opzichte van 2018. Bij het merendeel van de klachten zijn we op informele wijze tot een oplossing gekomen. Er zijn 23 klachten via een formeel besluit afgehandeld waarvan 13 klachten gegrond zijn verklaard.

In 2019 heeft de Nationale Ombudsman 62 verzoeken over GBLT ontvangen. Geen van deze verzoeken is via een rapport afgehandeld. Tweemaal is na onderzoek een brief richting klager gestuurd en zes maal is een verzoek tussentijds via interventie beëindigd.

Bezwaren en beroepen

Bezwaren dalen voor heffing en invordering

Zowel bij de heffings- als invorderingsbezwaren is een daling te zien. GBLT heeft in 2019 6% minder bezwaarschriften en verzoeken voor vermindering ontvangen dan in 2018. Het onderhanden werk betreft deels bezwaren die ontvangen zijn in december. Deze bezwaren handelen wij in januari 2020 af. De overige bezwaren betreffen lopende bezwaarprocedures, waaronder de wegenprocedures en de bezwaren over de klasse-indeling van zorginstellingen. Na uitspraak van de Hoge Raad met betrekking tot de wegen, zijn alle bezwaarmakers inhoudelijk geïnformeerd over de afhandeling. We zijn in afwachting van de laatste reacties voor definitieve afhandeling. De ontvangen bezwaarschriften en verzoeken tot vermindering tegen de klasse-indeling van zorginstellingen zijn voor 50% afgehandeld. Afhandeling voorzien wij in de eerste helft van 2020.

We hebben in het laatste kwartaal van 2019 een analyse uitgevoerd op de gegronde bezwaren voor belastingjaar 2019. Daaruit is een aantal acties gekomen die zullen leiden tot verdere verbetering van de processen en de kwaliteit van gegevens. Daarbij is het de verwachting dat in de toekomst het aantal (gegrond verklaarde) bezwaarschriften verder zal afnemen.

WOZ-bezwaarschriften nemen toe

Voor belastingjaar 2019 zijn tot eind 2019 aanzienlijk meer WOZ-bezwaarschriften ontvangen dan voor 2018. Uit de analyse van de bezwaren over het belastingjaar 2019 is gebleken dat de toename van het aantal objecten in bezwaar komt door:

- een stijging van het aantal NCNP-bezwaren;
- door een nieuw taxatiemodel zijn er meer individuele afwijkingen ten opzichte van de gemiddelde stijging;
- vanwege de overspannenheid op de woningmarkt met bijbehorende stijging van de huizenprijzen zien we landelijk een stijging van het aantal objecten in bezwaar.

Bezwaarschriften Ontvangen in jaar t	onderhanden werk vorig jaar	ontvangen lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt	onderhanden werk
Heffingsbezwaren	769	30.048	30.817	29.310	1.507
Invorderingsbezwaren	1.386	4.092	5.478	5.320	158
WOZ-bezwaren*	122	6.064	6.186	6.075	111
Totaal	2.277	40.204	42.481	40.705	1.776

* Aantal objecten

Bij analyse van de bezwaren uit 2018 constateerden wij een toename in het aantal woningen waarvoor we een bezwaarschrift ontvingen, gericht tegen de WOZ-waarde, via een juridisch adviesbureau no-cure-no-pay (NCNP). We hebben een onderzoek ingesteld naar de motieven van burgers. Het onderzoeksrapport is in november 2019 opgeleverd met een aantal aanbevelingen. We zijn gestart met het opvolgen van deze aanbevelingen. Daarnaast werkt GBLT samen met andere belastingkantoren en de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen om te bezien hoe het gebruik van NCNP-bureaus is terug te dringen. Te denken valt aan maatregelen rondom communicatie, het indienen van bezwaar, het horen, wel of geen in pandige opname, tekstblokken en vergoeding van proceskosten.

Bezwaarschriften Heffingsjaar t en t-1	ontvangen bezwaren per heffingsjaar	verwerkt	toekennen %	afwijzen %	onderhanden werk
2019					
Heffingsbezwaren	16.274	15.440	71,0%	29,0%	834
WOZ-bezwaren*	5.272	5.182	39,2%	60,8%	90
2018					
Heffingsbezwaren	24.020	23.547	74,0%	26,0%	473
WOZ-bezwaren*	4.359	4.346	37,6%	62,4%	13
Totaal	49.925	48.515			1.410

Op 31 december 2019 hebben we over het belastingjaar 2019 nog 90 WOZ-objecten waartegen bezwaar is ingediend in behandeling. Dit zijn vooral bezwaren tegen objecten waarvoor nog niet alle informatie ontvangen was om een uitspraak op te stellen. Dit zorgt voor een langere afhandelingstermijn.

Als toetsingskader voor de afhandeling van de bezwaren heeft GBLT de eisen van de Waarderingskamer als norm gesteld. GBLT voldoet aan de eisen voor de totale waardeverminderingen zowel voor de woningen als voor de niet-woningen.

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/ invordering					
beroepen	64	71	135	103	32
hoger beroepen	8	12	20	6	14
cassatie	1	2	3	1	2
Totaal	73	85	158	110	48
WOZ*					
beroepen	112	295	407	282	125
hoger beroepen	41	18	59	21	38
cassatie	1	0	1	1	0
Totaal	154	313	467	304	163

* Aantal objecten

Eind 2019 is voor het belastingjaar 2019 voor 222 WOZ-objecten een beroepschrift ontvangen. Hiervan zijn er inmiddels 142 afgehandeld. De afhandeling van de beroepen verloopt volgens planning. In totaal (beroep en hoger beroep) zijn er nog 163 beroepsprocedures in behandeling. Voor heffen/invordering lopen eind 2019 in totaal nog 48 verschillende procedures bij de rechtbank.

In juni 2019 heeft de Hoge Raad een uitspraak gedaan. De uitspraak geeft aan dat de NEN-normen genoemd in de voorschriften voor meting, bemonstering en analyse, formeel bekendgemaakt moeten worden. Net zoals de belastingverordening zelf. Wanneer de bekendmaking niet op een juiste wijze heeft plaatsgevonden, loopt het waterschap het risico dat de aanslagen die zijn vastgesteld met behulp van meting, bemonstering en analyse niet in stand blijven. Het risico beperkt zich tot aanslagen die nog niet onherroepelijk vaststaan. Dit kan dus aan de orde zijn bij beroepsprocedures. In de jaarrapportages van de individuele deelnemers gaan wij, indien van toepassing, hierop in.

Op 22 augustus 2019 heeft de rechtbank de lopende BIZ-beroepen van de gemeente Bunschoten gegrond verklaard en de aanslagen vernietigd. De beroepen zijn afgehandeld en financieel verwerkt in het belastingpakket.

In overleg met één waterschap heeft GBLT beroep in cassatie ingesteld bij de Hoge Raad der Nederlanden tegen een uitspraak van het gerechtshof. Het betreft een zaak over de zuiveringsheffing bedrijfsruimte.

OVERIGE ONTWIKKELINGEN

Aanpassing hefmodellen objecten

Eind 2019 zijn voor de 180.000 objecten gelegen in het gebied van onze gemeentelijke deelnemers de hefmodellen aangepast en zijn in totaal 6.000 objecten ontdebeld. Met het ontdebelen voegen we historische waterschapsoBJECTEN samen met de gemeentelijke WOZ-objecten.

Het aanpassen van de hefmodellen en het ontdebelen heeft de volgende voordelen:

- minder uitval bij geautomatiseerde gegevensverwerking voor de verschillende basisregistraties;
- meer uniformiteit bij het gebruik van de hefmodellen. We gebruiken 29 hefmodellen minder;
- het aantal gekoppelde belastingsoorten is meer in overeenstemming met het aantal WOZ-objecten. De volledigheid is hierdoor beter aantoonbaar.

Circa 4.500 objecten konden we niet automatisch ontdebelen. De aanslagoplegging vindt gewoon plaats, maar in 2020 vindt nog wel een analyse plaats of en op welke wijze we deze objecten kunnen ontdebelen.

Aanpassing belastingstelsel van de waterschappen

De besluitvorming rondom de aanpassing van het belastingstelsel is door de waterschappen uitgesteld vanwege te weinig draagvlak voor een uniforme aanpassing van het belastingstelsel.

De gezamenlijke waterschappen geven een vervolg aan de aanpassing van het belastingstelsel door middel van een opdracht aan een stuurgroep om met gebruikmaking van de aanbevelingen van de Commissie Aanpassing Belastingstelsel (CAB) voor acht thema's voorstellen te ontwikkelen.

GBLT is bij twee thema's nauw betrokken:

- voorstellen om de heffingsformule voor de zuiveringsheffing en de verontreinigingsheffing dusdanig aan te passen dat bij het bepalen van de vervuilingswaarde geen gebruik meer wordt gemaakt van mens- en milieubelastende stoffen;
- voorstellen die leiden tot een actualisatie van de tabel afvalwatercoëfficiënten.

In de ledenbrief van 13 december 2019 van de Unie van Waterschappen is de opdracht aan de stuurgroep gedeeld met de besturen van de waterschappen. Het streven is om het pakket aan voorstellen eind 2020 gereed te hebben.

3 Belastingopbrengst

3.1 Waterschapsbelastingen

In de volgende tabel staat de realisatie tot en met 31 december 2019 van de opgelegde belastingaanslagen voor het belastingjaar 2019 weergegeven. Verder geven we een prognose van de nog op te leggen aanslagen voor het belastingjaar 2019. De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting en de realisatie verklaren we in de jaarrapportages aan de individuele deelnemers van GBLT.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2019	Realisatie tot en met 31-12-2019	Nog op te leggen / te verminderen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de begroting
Zuiveringsheffing					
woonruimten	187.832	187.775	791	188.566	734
bedrijfsruimten	78.995	79.439	1.252	80.691	1.696
Totaal zuiveringsheffing	266.827	267.214	2.043	269.257	2.430
Watersysteemheffing					
verontreinigingsheffing woonruimten	608	623	0	623	14
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	1.241	783	534	1.317	76
ingezetenen	106.064	105.985	226	106.211	147
gebouwd	141.974	145.016	819	145.835	3.861
ongebouwd	43.473	41.792	123	41.915	-1.558
ongebouwd natuurterreinen	1.879	1.896	3	1.899	19
Totaal watersysteemheffing	295.240	296.094	1.705	297.799	2.560
Totale belastingopbrengst	562.067	563.309	3.748	567.057	4.990

Voor belastingjaar 2019 is voor de waterschappen 100,2% opgelegd ten opzichte van de totale begroting.

In de jaarrapportages van 2018 is voor de oudere heffingsjaren (2016 tot en met 2018) een inschatting gemaakt van in totaal € 5,1 mln. aan nog te realiseren aanslagen. Eind 2019 is € 10,7 mln. gerealiseerd. De hogere realisatie is hoofdzakelijk het gevolg van een meeropbrengst bij de zuiveringsheffing voor bedrijfsruimten.

Watersysteemheffing ongebouwd

De realisatie van ongebouwd wegen blijft achter bij de begroting van 2019. Dit komt door de uitspraak van de Hoge Raad in de procedure wegen over welk oppervlak van de wegen in de aanslag betrokken kan worden. Hierdoor heeft er een verschuiving plaatsgevonden van oppervlakte wegen naar oppervlakte ongebouwd en ongebouwd natuur. Bij het opstellen van de kerncijfers voor de begrotingen 2019 van de waterschappen is hier geen rekening mee gehouden.

Zuiveringsheffing bedrijven

In 2019 is naar aanleiding van de interim controle geconstateerd dat de nog te realiseren belastingopbrengsten oude jaren voor de zuiveringsheffing bedrijven over het algemeen hoger zijn dan de inschatting die wordt afgegeven bij de jaarrapportages. Naar aanleiding van een uitgevoerd onderzoek is een nieuw prognoseprotocol voor de zuiveringsheffing bedrijfsruimten ontwikkeld en het proces aangepast. We maken hierbij onderscheid tussen heffingstechnologische bedrijven en overige bedrijven.

Heffingstechnologische bedrijven

In 2019 is het proces voor de heffingstechnologische bedrijven aangepast. In augustus van ieder kalenderjaar doet GBLT het verzoek aan het waterschap om alle voorlopige aanslagen die in januari van het betreffende belastingjaar zijn opgelegd, opnieuw te beoordelen. Bij een afwijking van meer dan 250 vervuilingseenheden (zowel positief als negatief) legt GBLT een nadere voorlopige aanslag op. De inschatting van de heffingstechnologen van het waterschap voor belastingjaar 2020 geeft inzicht in de werkelijke vervuilingswaarde van 2019. Eventuele meer- of minderopbrengsten staan in de kolom Prognose einde belastingjaar (zie bovenstaande tabel) en de jaarrapportages aan de deelnemers.

Overige bedrijven

Voor de overige bedrijfsruimten is eind 2019 een nieuw prognoseprotocol ontwikkeld. Bij langjarige analyse is geconstateerd dat we ook rekening moeten houden met gegevens die opgewerkt moeten worden, omdat hier ook een belastingopbrengst uit gegenereerd wordt (trendanalyse). In dit protocol wegen wij deze historische gegevens (de trend) mee. Dit nieuwe protocol is afgestemd met de accountant en toegepast in de jaarrapportages voor de deelnemers.

Door toepassing van dit nieuwe protocol voor de jaarrapportage 2019 zijn de bedragen aan nog te realiseren aanslagen voor de zuiveringsheffing bedrijven hoger dan in voorgaande jaarrapportages. Met deze wijzigingen in het proces verwachten we dat de inschatting bij de jaarrapportages en de prognose in de volgende rapportages dichter bij elkaar liggen.

3.2 Gemeentebelastingen

In de volgende tabel staat de realisatie tot en met 31 december 2019 van de opgelegde belastingaanslagen voor het belastingjaar 2019 weergegeven. Verder geven we een prognose van de nog op te leggen aanslagen voor het belastingjaar 2019. De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting en de realisatie verklaren we in de jaarrapportages aan de individuele deelnemers van GBLT.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2019	Realisatie tot en met 31-12-2019	Nog op te leggen / te verminderen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de begroting
Onroerendzaakbelasting					
eigenaar woningen	37.112	37.465	29	37.494	381
eigenaar niet woningen	22.360	22.482	484	22.966	605
gebruiker niet woningen	14.739	15.338	238	15.576	837
Totaal onroerendzaakbelasting	74.211	75.285	751	76.036	1.824
Overige belastingen					
rioolheffing	15.813	15.996	132	16.128	315
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	24.645	24.866	-1	24.865	220
diftar	1.241	0	1.566	1.566	325
hondenbelasting	568	556	0	556	-12
toeristenbelasting	1.594	1.366	277	1.643	49
overige heffingen	1.859	1.788	38	1.826	-33
Totaal overige belastingen	45.721	44.572	2.012	46.584	864
Totale belastingopbrengst	119.932	119.857	2.763	122.620	2.688

Voor de gemeentelijke heffingen 2019 is op 31 december 2019 ten opzichte van de totale begroting 99,9% opgelegd.

Het totaalbedrag aan nog op te leggen aanslagen voor belastingjaar 2019 is met € 519.000 afgenomen ten opzichte van wat bij de jaarrapportage 2018 over belastingjaar 2018 is gerapporteerd. Dit is een afname van 0,4%. Hieruit is op te maken dat we in 2019 eerder volledig hebben opgelegd dan in 2018. Voor de voorgaande heffingsjaren (2017 en 2018) is bij de jaarrapportages 2018 een inschatting gemaakt van in totaal € 2,16 mln. aan nog te realiseren aanslagen. Op 31 december 2019 was hiervan € 3,26 mln. gerealiseerd.

4 Exploitatie

GBLT gaf in 2019 € 22,1 mln. uit aan exploitatielasten voor de heffing en inning van belastinggelden en de ondersteuning van dat proces.

De kosten worden voor een belangrijk deel (€ 18,5 mln.) gedragen door de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling. De inkomsten van GBLT bestaan voor ongeveer € 5,2 mln. uit in rekening gebrachte (wettelijke) invorderkosten. Deze kosten komen voort uit het niet op tijd betalen van belastingaanslagen. Uit landelijke afspraken over de Wet digitale overheid is het gemeentelijke deel van € 0,2 mln. aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties doorbelast. De overige inkomsten zijn in 2019 € 0,2 mln.

De jaarrekening sluit af met een positief resultaat van € 2,1 mln. Dit resultaat verrekenen we met de deelnemersbijdrage van 2019. De herberekening van de bijdragen is in de volgende tabel weergegeven.

Deelnemer	Betaalde voorschotten 2019	Bijdrage op basis van jaarrekening 2019	Na vaststelling jaarrekening 2019 overgemaakt / verrekend
Drents Overijsselse Delta	2.459.329	2.094.525	364.804
Rijn en IJssel	2.611.958	2.224.693	387.265
Vallei en Veluwe	4.049.485	3.448.959	600.526
Vechtstromen	3.135.501	2.670.499	465.002
Zuiderzeeland	1.592.442	1.356.293	236.149
Bunschoten	324.946	324.254	692
Dalfsen	466.380	465.212	1.168
Dronten	627.873	626.513	1.360
Leusden	482.123	480.656	1.467
Nijkerk	680.708	679.352	1.356
Zwolle	2.088.582	2.084.057	4.525
Totaal	18.519.327	16.455.013	2.064.314

Deel II Jaarverslag

1 Programma

GBLT kent één programma, namelijk de heffing en inning van belastingen en de uitvoering van de Wet WOZ voor lokale overheden. Het programma kent op hoofdlijnen de activiteiten waarderen, heffen en innen. Deze activiteiten worden ondersteund door Gegevensbeheer en het Klantcontactcenter (KCC).

1.1 Waarderen

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

- verzamelen, registreren, bewerken en optimaliseren van basisgegevens ten behoeve van de uitvoering van de Wet WOZ;
- bepalen van de WOZ-waarden;
- afhandelen van WOZ-bezwaren en -beroepen.

1.2 Heffen

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

- verwerken van uitval van gegevens uit de basisregistraties (BRK, BRP en LV WOZ);
- verwerken van mutatieleveringen uit andere bronnen;
- fiscaal-juridische advisering over lokale belastingen en verordeningen;
- het voeren van beroepsprocedures;
- heffingstechnologische beoordeling van heffingsadviezen afkomstig van de waterschappen voor de meetbedrijven;
- het tijdig, volledig en juist opleggen en verzenden van aanslagen.

1.3 Innen

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

De volgende werkzaamheden vallen hieronder:

- bewaken van de debiteurenadministratie;
- verzenden van aanmaningen en dwangbevelen indien aanslagen onbetaald blijven;
- het treffen van andere invorderingsmaatregelen;
- het beoordelen van oninbaarheid van aanslagen.

1.4 Gegevensbeheer

Gegevensbeheer is opgericht voor het op een procesgerichte wijze organisatiebreed, eenduidig en van voldoende kwaliteit (tijdig, volledig en juist) beheren van de gegevens. Data vormen de grondstof voor onze primaire taak: het heffen en innen van belastingen. Gegevensbeheer voert de volgende activiteiten uit:

- verwerken van de levering van de gegevens uit de BRK;
- verwerken van de levering van de gegevens uit de BRP;

- verwerken van de levering van de gegevens uit het Handelsregister;
- verwerken van de levering van de gegevens uit de BAG;
- verwerken van de levering van de gegevens uit de WOZ;
- terugmelden van gereede twijfel over gegevens uit bovenstaande basisregistraties.

1.5 Klantcontacten

Deze activiteit heeft betrekking op alle werkzaamheden die ontstaan door reacties van klanten (burgers en bedrijven). Het gaat om:

- beoordeling en afhandeling van aanvragen kwijtschelding;
- beoordeling en afhandeling van de beroepen (kwijtschelding);
- beoordeling en afhandeling van ingediende bezwaren;
- beoordeling en afhandeling van klachten;
- behandeling van alle overige binnenkomende reacties via alle kanalen (Mijn Loket, post, telefoon, Twitter).

2 Paragrafen

Het Waterschapsbesluit bepaalt dat GBLT een aantal verplichte paragrafen in het jaarverslag moet opnemen, behalve als het betreffende aspect niet aan de orde is. De paragrafen Uitgangspunten en normen, Kostentoerekening en Onttrekkingen aan overige bestemmingsreserves en voorzieningen zijn bij het opstellen van deze jaarstukken niet aan de orde.

2.1 Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar

GBLT heeft de speerpunten uit de Begroting 2019 grotendeels gerealiseerd. Zie hiervoor ook de toelichting bij hoofdstuk 2 Terugblik in deel I Bestuursverslag.

De belastingoplegging is nagenoeg volgens de productieplanning uitgevoerd. Alleen de realisatie van ongebouwd wegen blijft achter bij de begroting van 2019. Bij het opstellen van de kerncijferbegrotingen 2019 voor de waterschappen is geen rekening gehouden met de uitspraak van de Hoge Raad in de procedure wegen over welk oppervlak van de wegen in de aanslag betrokken kan worden.

In 2019 hebben we voorbereidingen getroffen ten behoeve van het (sociaal) invorderen. We willen dit vormgeven door meer doelgroepgericht te gaan werken op basis van historisch betaalgedrag. De benadering/werkwijze per klantgroep spitsen wij vervolgens toe op hun specifieke situatie. Als pilot zijn 10.000 vorderingen uit het systeem gehaald waarbij de dwanginvorderingsmaatregelen elk jaar leiden tot een oninbaarverklaring. In januari 2020 maken wij de balans van de pilot op en bepalen wij of, hoe en binnen welke kaders wij deze werkwijze voortzetten.

De waardering van de onroerende zaken voor de zes aangesloten gemeenten verliep volgens de afgesproken tijdlijn. Daarnaast heeft de Waarderingskamer in 2019 GBLT de kwalificatie 'Goed' gegeven. Dat betekent dat de uitvoeringsprocessen bij GBLT waarborgen dat we WOZ-beschikkingen nemen die voldoen aan de geldende kwaliteitseisen.

Ten opzichte van de bestuursrapportages eerder in 2019 bevat de jaarrekening geen verrassingen. Voor een uitvoerige toelichting verwijzen we naar deel I hoofdstuk 2 Terugblik.

2.2 Incidentele baten en lasten

Voor een overzicht van de incidentele baten en lasten verwijzen we naar deel II hoofdstuk 3 Jaarrekening 3.2 Exploitatierkening (naar kosten- en opbrengstsoorten).

2.3 Waterschaps- en gemeentebelastingen

De deelnemers beschrijven in hun begrotingen de soorten waterschaps- en gemeentebelastingen en het kwijtscheldingsbeleid. Daarbij gaan zij in op de kostendekkendheid van de tarieven. De belastingopbrengsten verantwoordt GBLT in aparte voortgangsrapportages en jaarrapportages aan de deelnemers.

In de exploitatierkening verantwoordt GBLT de gerealiseerde opbrengst aan in rekening gebrachte invorderkosten. Deze opbrengst ontstaat doordat we aan belastingschuldigen, wanneer

belastingaanslagen niet tijdig zijn voldaan, kosten in rekening brengen voor het verzenden van aanmaningen, dwangbevelen, hernieuwde bevelen en andere invorderingsmaatregelen. De in rekening te brengen kosten zijn wettelijk vastgelegd in de Kostenwet invordering rijksbelastingen, die ook geldt voor de invordering van waterschaps- en gemeentebelastingen. Het invorderbeleid is er op gericht de opgelegde aanslagen zo snel mogelijk te innen en daar waar nodig de betalingsmoraal van belastingplichtigen te verbeteren.

2.4 Weerstandsvermogen en risicobeheersing

GBLT loopt bij het uitoefenen van taken financiële risico's. Onder risico verstaan wij de kans dat een onverwachte en onzekere gebeurtenis plaatsvindt, waarbij gevolgen ontstaan waarvan de financiële omvang nog niet is vast te stellen. Hierbij valt te denken aan fraude, claims van derden, rechtsgedingen en onzekerheden in investeringen. GBLT is daarop alert en voert daarom daarop gerichte interne controles, audits en fraude-analyses uit.

Risicomanagement

GBLT wil risicomanagement naar een hoger niveau tillen. Om risicomanagement verder te ontwikkelen en vorm te geven binnen de organisatie is sinds 2019 een adviseur risicomanagement werkzaam die zich hier volledig op richt.

In 2019 is gestart met een evaluatie en verdere aanscherping van de reeds geïdentificeerde risico's en beheersmaatregelen binnen de organisatie als eerste stap uit de PDCA-cyclus. Samen met de betrokken proceseigenaren zijn alle mogelijke risico's en beheersmaatregelen in kaart gebracht. Voor een aantal (deel)processen zijn de overige stappen uit de cyclus doorlopen. In deze stappen toetsen wij de opzet, bestaan en werking van de beheersmaatregelen. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen. In de eerste stap zijn een aantal aanpassingen op de beheersmaatregelen doorgevoerd. Zo zijn we continu bezig met verbetering van de beheersing van onze risico's.

Ook heeft risicomanagement vanaf 2019 een plek gekregen in de planning & control-cyclus. Drie keer per jaar leveren wij een rapportage risicomanagement op om te informeren over de huidige stand van zaken rondom (de beheersing van) de belangrijkste key-risks:

1. Continuïteit en informatieveiligheid;
2. Onvolledige/onjuiste/niet tijdige dataverwerking;
3. Onvolledige/onjuiste/niet tijdige oplegging;
4. Onvolledige/onjuiste/niet tijdige inning;
5. Onvolledige/onjuiste/niet tijdige afhandeling klantreacties;
6. Onvolledige/onjuiste/niet tijdige verantwoording;
7. Bedrijfsvoering.

Een vast onderdeel binnen risicomanagement betreft de frauderisicoanalyse. GBLT is verantwoordelijk voor het voorkomen en ontdekken van fraude en het voldoen aan wet- en regelgeving. Door middel van de frauderisicoanalyse wil GBLT grip houden op de mogelijke frauderisico's. Ieder jaar actualiseren en beoordelen wij de frauderisico's. Ook de frauderisicoanalyse is een vast onderdeel van de planning & control-cyclus.

Uiteindelijk wil GBLT procesmatig werken met oog voor de risico's in de processen. De uitvoering van deze processen willen we lean doen en daarbij de beschikbare capaciteit optimaal inzetten waar nodig. Met als doel om maximaal aan de wensen van de (interne en of externe) klant te voldoen. Om dit te bereiken is gestart met het werken volgens de zogenaamde Triple-E-systematiek. Het betreft een intern ontwikkelde methodische aanpak voor procesmatig werken waarbij naast kwaliteit ook rekening wordt gehouden met risico's en capaciteitsmanagement.

Triple E staat voor:

- Eenvoudig: transparante en eenvoudige processen;
- Eenduidig: volgens de afgesproken manier;
- Effectief: op efficiënte wijze leveren wat de klant wil en altijd zoeken naar verbetering.

Naast aandacht voor de 'harde kant' (de zogenaamde hard controls) zoals processen en procedures is blijvend aandacht voor de 'zachte kant' (de zogenaamde soft controls) zoals risicobewustzijn, communicatie en onderling vertrouwen (cultuur). Het afgelopen jaar is tevens aandacht besteed aan communicatie en informatie. Zo is een periodiek risico-overleg geïntroduceerd met de proceseigenaren en delen wij informatie via narrow casting en intranet. Al deze werkzaamheden zorgen ervoor dat we continu verbeteren en werken aan GBLT in control.

2.5 Financiering

Bedrijfsfinanciering

GBLT trekt alleen geld aan voor activiteiten die door het bestuur zijn goedgekeurd. Bij het, eventueel, aantrekken van vreemd vermogen toetst GBLT aan de financieringsvoorschriften zoals die zijn vastgesteld in de Wet financiering decentrale overheden (wet Fido). Daarvoor staan haar twee instrumenten ter beschikking:

- de kasgeldlimiet om het renterisico te beperken bij financiering met kort geld (< 1 jaar);
- de renterisiconorm om het renterisico te beperken bij financiering met lang geld (> 1 jaar).

Kasgeldlimiet

De wettelijke kasgeldlimiet bepaalt hoeveel maximaal met 'kort geld' gefinancierd mag worden. De norm daarvoor is uitgedrukt in een percentage van het begrotingstotaal aan het begin van het begrotingsjaar (8,2% voor gemeenschappelijke regelingen). De kasgeldlimiet voor GBLT bedroeg in 2019 € 1,9 mln. (8,2% van € 22,8 mln.). In 2019 werd geen kort geld aangetrokken.

Renterisiconorm

De renterisiconorm zorgt ervoor dat een zodanige opbouw van de leningenportefeuille tot stand komt dat het renterisico voor renteaanpassing en herfinanciering in voldoende mate is beperkt. De renterisiconorm is berekend over 20% van het begrotingstotaal van 2019. De norm voor GBLT bedraagt daardoor € 4,6 mln.

Herfinanciering

GBLT heeft een permanente kredietfaciliteit bij de huisbankier. Deze kredietfaciliteit is een oplossing die voldoet aan overwegingen van principiële, praktische en financiële aard. In 2019 is de kredietfaciliteit niet aangesproken.

Liquiditeitspositie

GBLT heeft de plicht tussentijdse overschotten bij de schatkist te stallen. Het saldo dat moet worden gestort in de schatkist schommelt rond de € 4 mln. met een enkele uitschieter tot € 30 mln. Dit zijn gelden die benodigd zijn voor de exploitatie van GBLT en ontvangen belastinggelden (verwerkingstijd 2 tot 3 dagen).

De door de deelnemers te betalen bijdragen, ten behoeve van de exploitatiekosten van GBLT, verrekenen wij maandelijks met de voor de deelnemers ontvangen en doorbetaalde belastinggelden.

Risicobeheer

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

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

2.6 Verbonden partijen

GBLT kent geen verbonden partijen zoals bedoeld in het Waterschapsbesluit en de Regeling Beleidsvoorbereiding en Verantwoording Waterschappen. Een verbonden partij is een privaat- dan wel publiekrechtelijke organisatie waarin de organisatie GBLT een bestuurlijk en een financieel belang heeft.

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

2.7 Bedrijfsvoering

De missie, visie en strategie van GBLT zijn door het algemeen bestuur voor de jaren 2016–2020 als volgt geformuleerd.

Missie

Wij heffen en innen belastingen en geven uitvoering aan basisregistratieve taken voor lokale overheden, tegen zo laag mogelijke kosten. Dit doen wij voor al onze deelnemende waterschappen en gemeenten.

Visie

GBLT is toonaangevend in belastingen.

Strategie

- Onze processen zijn zodanig ingericht dat wij tegen minimale kosten maximaal heffen, optimaal innen en basisregistratieve taken uitvoeren;
- de contacten met de burgers zijn daarbij betrouwbaar en respectvol;
- wij hebben samenwerkingsovereenkomsten met minimaal 8 gemeenten en/of met andere overheden/samenwerkingsverbanden.

Voor de beschrijving van de bedrijfsvoering van GBLT in 2019 verwijzen wij u naar deel I Bestuursverslag van deze jaarstukken.

2.8 EMU-saldo

Het EMU-saldo geeft weer wat het saldo van de inkomsten en uitgaven in een bepaalde periode was. In onderstaande tabel is het EMU-saldo voor GBLT weergegeven.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	
1 Exploitatiesaldo voor bestemming van reserves	2.064
2 Invloed Investerings - bruto investeringsuitgaven + verkoop materiële en immateriële vaste activa + afschrijvingen	302
3 Invloed voorzieningen + toevoegingen aan voorzieningen t.l.v.exploitatie - ontrekkingen aan voorzieningen t.b.v.exploitatie - ontrekkingen rechtstreeks uit voorziening	
4 Invloed reserves + toevoegingen aan reserves t.l.v.exploitatie - ontrekkingen aan reserves t.b.v.exploitatie - ontrekkingen rechtstreeks uit reserves	
5 Deelnemingen en aandelen - boekwinst + boekverlies	
EMU Saldo	2.366

2.9 Wet Normering Topinkomens

De Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) stelt regels aan de openbaarheid en aan de hoogte van deze inkomens. Voor GBLT worden de leden van het algemeen en dagelijks bestuur en de directeur als topfunctionarissen beschouwd, zodat de openbaarheid daarop van toepassing is. De verplichte rapportage in het kader van de WNT is opgenomen in Deel II hoofdstuk 3 Jaarrekening.

3 Jaarrekening

3.1 Balans

De balans voor resultaatbestemming van GBLT per 31 december 2019 ziet er in vergelijking met de balans per 31 december 2018 als volgt uit.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2019	31-12-2018
Activa		
<i>Vaste activa</i>		
Immateriële vaste activa	90	135
Materiële vaste activa	863	1.120
Totale vaste activa	953	1.255
<i>Vlottende activa</i>		
Uitzettingen met een looptijd korter dan een jaar	5.934	2.915
Overige vorderingen	1.475	1.572
Liquide middelen	0	0
Totaal vlottende activa	7.409	4.487
Totaal activa	8.362	5.742

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2019	31-12-2018
Passiva		
<i>Vaste passiva</i>		
Eigen vermogen		
Bestemmingsreserves	0	0
Nog te bestemmen resultaat lopend boekjaar	2.064	1.460
Totale vaste passiva	2.064	1.460
<i>Vlottende passiva</i>		
Netto-vlottende schulden met een looptijd korter dan een jaar	5.402	3.399
Overlopende passiva	896	883
Totaal vlottende passiva	6.298	4.282
Totaal passiva	8.362	5.742

Waarderingsgrondslagen

De jaarrekening is onder andere gebaseerd op de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen en hoofdstuk 4 van het Waterschapsbesluit.

Baten en lasten

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

Activa en passiva

Voor zover niet anders is vermeld, zijn de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarden. Voor de investeringen en de nieuwe investeringen gelden de afschrijvingstermijnen zoals opgenomen in de Verordening financieel beheer.

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen historische kostprijs onder aftrek van afschrijvingen gebaseerd op de verwachte economische levensduur en duurzame waardeverminderingen.

De uitzettingen met een kortere looptijd dan 1 jaar, de overige kortlopende vorderingen en de overlopende activa zijn gewaardeerd tegen nominale waarde. De liquide middelen betreffen direct opeisbare tegoeden.

Afschrijving

Er vindt lineaire afschrijving plaats. Ook hanteert GBLT het uitgangspunt dat pas na ingebruikname van de investering, de exploitatie wordt belast voor rente en afschrijving. GBLT hanteert onderstaande afschrijvingstermijnen.

Activa	Termijn in jaren
Gebouwen en verbouwingkosten	10
Inventaris	10
Hardware	5
Infrastructuur	5
Laptops en mobiele telefoons	3
Aanschaf- en implementatiekosten Belastingstelsel	5
Software, licenties en dergelijke	5
Dienstauto's	6
Onderzoek en ontwikkeling	5
Overige immateriële vaste activa tenzij gemotiveerd wordt dat een andere periode passender is.	4 tot 5

Gebeurtenis na balansdatum

Het coronavirus (Covid-19) waait sinds februari 2020 rond in Nederland. Vanuit het ministerie zijn maatregelen afgekondigd ter voorkoming van verdere verspreiding van het virus. Deze maatregelen perken de bewegingsvrijheid van de inwoners van Nederland in en hebben dan ook zijn weerslag op GBLT.

Mocht door de maatregelen de productie tot stilstand komen, biedt de relevante wetgeving drie jaar ruimte om de achterstanden in te halen, echter met mogelijk negatieve consequenties op de oninbaarheid. Dit kan resulteren in een financiële impact op de belastingopbrengsten van de deelnemers en minder op de bedrijfsvoering van GBLT. Wel kunnen extra maatregelen nodig zijn zoals inhuur van medewerkers. Dan hebben we het over een financiële impact van maximaal enkele honderdduizenden euro's. De inschatting is dat bij de aanname van de crisis tot enkele maanden, de productie en daarmee de continuïteit, voldoende is geborgd. Bij hoger oplopende schade kan in overleg met de opdrachtgevers van GBLT de begroting worden aangepast voor extra financiële middelen.

Toelichting op de activa

Immateriële vaste activa

In de staat van vaste activa is een nadere specificatie opgenomen van de immateriële vaste activa, zoals software en licenties. De staat is als bijlage B in deze jaarrekening opgenomen. De immateriële vaste activa zijn alle gecategoriseerd onder de 'overige immateriële vaste activa'. Het verloop van de immateriële vaste activa is in de volgende tabel weergegeven.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Overige immateriële activa
Stand per 31 december 2018	
Historische aanschafwaarde	2.345
Cumulatieve afschrijvingen	-2.210
Boekwaarde	135
Mutaties 2019	
Investerings	0
Afschrijvingen	-45
<i>Desinvesteringen Aanschafwaarde</i>	0
<i>Desinvestering Afschrijvingen</i>	0
Saldo mutaties 2019	-45
Stand per 31 december 2019	
Historische aanschafwaarde	2.345
Cumulatieve afschrijvingen	-2.255
Boekwaarde	90

De afschrijvingen hebben betrekking op de uit het verleden geïnvesteerde immateriële activa zoals in bijlage B staat vermeld.

Materiële vaste activa

In de staat van vaste activa (bijlage B) is een nadere specificatie opgenomen van de materiële vaste activa, zoals bedrijfsgebouwen en vervoermiddelen. Het verloop van de materiële vaste activa in 2019 is in onderstaande tabel weergegeven.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Bedrijfsgebouwen	Vervoermiddelen	Overige materiële vaste activa	Totaal
Stand per 31 december 2018				
Historische aanschafwaarde	1.341	14	888	2.243
Cumulatieve afschrijvingen	-550	-14	-559	-1.123
Boekwaarde	791	0	329	1.120
Mutaties 2019				
Afschrijvingen	-133	0	-124	-257
Saldo mutaties 2019	-133	0	-124	-257
Stand per 31 december 2019				
Historische aanschafwaarde	1.341	14	888	2.243
Cumulatieve afschrijvingen	-683	-14	-683	-1.380
Boekwaarde	658	0	205	863

De boekwaarde van de bedrijfsgebouwen heeft voornamelijk betrekking op huurdersinvesteringen, waarvan GBLT derhalve geen juridisch eigenaar is.

Flottende activa

Bedragen x € 1.000	31-12-2019	31-12-2018
Uitzettingen met een looptijd korter dan 1 jaar		
Uitzettingen schatkistbankieren	5.934	2.915
Kortlopende vorderingen		
Openstaande invorderingsdebiteuren	1.428	1.237
Debiteuren	41	16
Vooruitbetaalde bedragen	6	3
Overige vorderingen	0	316
Liquide middelen	0	0
Totaal	7.409	4.487

Uitzettingen met een looptijd korter dan één jaar

Sinds eind 2013 zijn alle decentrale overheden, waaronder gemeenschappelijke regelingen, verplicht om hun overtollige middelen in de schatkist aan te houden. Tegelijkertijd met de wet is de ministeriële regeling Schatkistbankieren decentrale overheden ingegaan. Onderdeel van die regeling is de rekening-courant-overeenkomst die iedere decentrale overheid heeft met de Staat der Nederlanden. De regeling bevat ook de verplichting voor decentrale overheden om een bankrekening aan te houden die gekoppeld kan worden aan de schatkist.

Niet alle overtollige middelen behoeven in de schatkist te worden gestort. Er geldt een drempel. Het drempelbedrag is een minimumbedrag (afhankelijk van de omvang van de decentrale overheid) dat gemiddeld buiten de schatkist mag worden gehouden. In onderstaande tabel is het drempelbedrag voor het schatkistbankieren per kwartaal weergegeven, alsmede de ruimte onder het drempelbedrag.

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000)				
Verslagjaar 2019				
Drempelbedrag	250			
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	7	28	32	14
Ruimte onder het drempelbedrag	243	222	218	236
Overschrijding van het drempelbedrag	-	-	-	-

Kortlopende vorderingen

De kortlopende vorderingen betreffen onder andere de nog te realiseren invorderopbrengsten van € 1.428.000. Alle kortlopende vorderingen zijn op balansdatum direct opeisbaar.

In de volgende tabel zijn de openstaande invorderingsdebiteuren per 31 december 2019 opgenomen onder vermindering van de inschatting van de niet te realiseren inning.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Openstaand bedrag 31-12-2019	Openstaand bedrag 31-12-2018
Openstaande invorderingsdebiteuren 2019	1.447	
Openstaande invorderingsdebiteuren 2018	1.018	1.784
Openstaande invorderingsdebiteuren 2017	312	585
Openstaande invorderingsdebiteuren 2016	155	223
Openstaande invorderingsdebiteuren 2015	102	171
Openstaande invorderingsdebiteuren 2014	49	102
Openstaande invorderingsdebiteuren 2013 en voorgaande jaren	9	95
Totaal	3.092	2.960
Percentage verwachte inning	46%	42%
Voorziening	1.664	1.723
Openstaande invorderingsdebiteuren	1.428	1.237

Voor de verwachte inning op het openstaande bedrag is een nieuwe berekeningsmethode ontwikkeld waarbij wij de verwachte ontvangsten berekenen op basis van de ervaringscijfers en de fase waarin de vordering zich bevindt.

Liquide middelen

Dit betreft de saldi op de bankrekeningen.

Toelichting op de passiva

Eigen vermogen

Het eigen vermogen op de balans bestaat uit het nog te bestemmen resultaat. In onderstaand overzicht staat het verloop van het te bestemmen resultaat weergegeven.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Bedrag
Stand per 31 december 2018	
Saldo eigen vermogen (<i>nog te bestemmen resultaat</i>) aan het eind van het vorige begrotingsjaar	1.460
Mutaties 2019	
Interne vermeerderingen	
Uitbetaald resultaat	-1.460
Voorstel voor de toevoeging/onttrekking via de resultaatbestemming	2.064
Stand per 31 december 2019	
Saldo eigen vermogen (<i>nog te bestemmen resultaat</i>) aan het einde van het begrotingsjaar	2.064

Vlottende passiva

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

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2019	31-12-2018
Netto vlottende schulden met een looptijd korter dan een jaar		
schulden aan leveranciers	163	51
schulden i.v.m. te betalen belastingen en sociale premies	817	715
nog te verwerken belastinginkomsten	2.321	1.155
overige kortlopende schulden	1.393	939
verloftegoeden personeel	328	285
nog te besteden PBB reservering	371	248
tegoed personeelsvereniging	9	6
	5.402	3.399
Overlopende passiva		
verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar tot uitbetaling komen	891	883
voortuitontvangen bedragen	5	0
	896	883
totaal	6.298	4.282

Overlopende passiva

De verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die een volgend begrotingsjaar tot uitbetaling komen, zijn als volgt gespecificeerd:

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2019	31-12-2018
Personele kosten	127	255
Inhuur personeel	100	89
Druk- en bindwerk	8	6
Onderhoud automatisering	121	90
Porti- en vrachtkosten	21	20
Bankkosten	15	15
Kwijtschelding gemeenten	232	200
Accountantskosten	55	66
Uitbestede werkzaamheden	123	44
Overige (facilitair, serviceskosten e.d.)	14	31
Diensten derden	75	62
Telefonie en dataverkeer	0	5
totaal	891	883

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

Huurverplichtingen

Met ingang van december 2014 is GBLT gevestigd aan het Lübeckplein te Zwolle. Daarvoor is een 10-jarige huurovereenkomst aangegaan met gemeente Zwolle. GBLT heeft nog een 5-jarige huurverplichting, waarvan € 617.000 in 2020 is verschuldigd. Jaarlijks vindt indexering van de huur plaats. De zuivere huurverplichting voor 2020 bedraagt € 334.000. Voor de gehele looptijd van het huurcontract bedraagt de totale zuivere huurverplichting € 1.670.000.

Leaseverplichtingen

De opbouw van het totaal aan verplichtingen van de leaseovereenkomsten is in onderstaande tabel weergegeven.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Looptijd in jaren	Einddatum	Jaarlijkse verplichting	Totale verplichting
Leaseauto 1	5	29-5-2020	11	5
Leaseauto 2	4	9-1-2021	8	8
Leaseauto 3	3	3-10-2022	12	34
Totaal			31	47

3.2 Exploitatierkening (naar kosten- en opbrengstsoorten)

bedragen in € x 1.000

	Jaarrekening 2018	Begroting 2019	Gewijzigde begroting 2019	Jaarrekening 2019	Verskil tussen begroting en jaarrekening
LASTEN					
1 Rente en afschrijvingen					
1.1 Externe rentelasten	0	13	13	0	13
1.2 Interne rentelasten	103	196	125	116	9
1.3 Afschrijvingen van activa	366	753	331	302	29
Totaal 1 Rente en afschrijvingen	470	961	468	418	50
2 Personeelslasten					
2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders	8.572	11.355	11.701	8.925	2.776
2.2 Sociale premies	2.278	0	0	2.482	-2.482
2.4 Overige personeelslasten	579	573	568	559	9
2.5 Personeel van derden	2.242	1.001	1.740	1.787	-47
2.6 Uitkeringen voormalig personeel en bestuurders	148	0	0	14	-14
Totaal 2 Personeelslasten	13.819	12.929	14.008	13.767	241
3 Goederen en diensten van derden					
3.1 Duurzame gebruiksgoederen	7	33	32	9	23
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen	235	378	267	308	-42
3.3 Energie	11	14	11	9	2
3.4 Huren en rechten	319	333	327	326	1
3.5 Leasebetalingen operational lease	33	38	24	35	-11
3.7 Verzekeringen	16	16	19	20	-1
3.8 Belastingen	10	14	10	11	-1
3.9 Onderhoud door derden	1.801	2.089	2.031	2.020	11
3.10 Overige diensten door derden	5.516	5.317	5.422	5.133	289
Totaal 3 Goederen en diensten van derden	7.949	8.231	8.143	7.871	271
5 Toevoegingen voorzieningen / onvoorzien					
5.2 Onvoorzien	200	200	200	0	200
Totaal 5 Toevoegingen voorzieningen / onvoorzien	200	200	200	0	200
Totaal lasten	22.437	22.321	22.819	22.057	762

bedragen in € x 1.000

	Jaarrekening 2018	Begroting 2019	Gewijzigde begroting 2019	Jaarrekening 2019	Vershil tussen begroting en jaarrekening
Baten					
2 Pesoneelsbaten					
2.1 Baten in verband met salarissen en sociale lasten	63	0	0	78	78
Totaal 2 Pesoneelsbaten	63	0	0	78	78
3 Goederen en diensten aan derden					
3.6 Diensten voor derden Bijdragen Deelnemers	18.026	18.511	18.519	18.519	0
Totaal 3 Goederen en diensten aan derden	18.026	18.511	18.519	18.519	0
4 Bijdragen van derden					
4.1 bijdragen van overigen	220	0	300	276	-24
Totaal 4 Bijdragen van derden	220	0	300	276	-24
5 Waterschapsbelastingen					
5.1 Invorderopbrengsten	5.008	3.810	4.000	5.249	1.249
Totaal 5 Waterschapsbelastingen	5.008	3.810	4.000	5.249	1.249
Totaal Baten	23.317	22.321	22.819	24.121	1.302
Totaal saldo van baten en lasten	880	0	0	2.064	2.064
Toevoegingen en onttrekkingen reserves					
Toevoegingen aan bestemmingsreserve	0	0	0	0	0
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	580	0	0	0	0
Resultaat	1.460	0	0	2.064	2.064

Toelichting op de lasten

Hierna staan de afwijkingen ten opzichte van de gewijzigde begroting weergegeven voor zover zij een bedrag van € 25.000 te boven gaan. De afkorting I/S staat voor incidenteel/structureel en V/N staat voor voordeel/nadeel.

1 Rente en afschrijvingen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
1.3 Afschrijvingen van activa	I	V	29
In 2019 zijn er geen investeringen geactiveerd. Hierdoor is de investeringsruimte niet volledig benut.			

2 Personeelslasten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders & 2.2 Sociale premies Het voordeel op het salaris van personeel komt door tijdelijk niet invullen van vacatures en onverwachte uitstroom.	I/S	V	294
2.5 Personeel van derden Het nadeel is veroorzaakt door hogere inhuur bij de frontoffice van de afdeling KCC. Door lagere inhuur op andere afdelingen is dit nadeel beperkt.	I/S	N	47

3 Goederen en diensten van derden

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen Er is meer druk- en bindwerk gebruikt door verzending van onder andere hernieuwde bevelen en voormeldingen.	S	N	42
3.10 Overige diensten door derden Er is een voordeel op overige diensten door derden. Dit is als volgt te specificeren naar voor- en nadelige afwijkingen groter dan € 100.000 per kostensoort: <i>Voordeel:</i> - lagere kosten Wet digitale overheid 2019: € 188.000 - afrekening Wet digitale overheid 2018: € 134.000 - lagere kosten dwanginvordering: € 116.000 <i>Nadeel:</i> - hogere kosten NCNP-betalingen: € 190.000	I/S	V	289

5 Toevoeging voorzieningen/onvoorzien

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
5.2 Onvoorzien Voor deze post zijn in 2019 geen bestedingen aangevraagd.	I	V	200

Toelichting op de baten

2 Personeelsbaten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
2.1 Baten in verband met salarissen en sociale lasten Dit betreft het uitlenen van een personeelslid voor een langere periode en ontvangen premies voor ziekte en zwangerschap.	I	V	78

4 Bijdragen van derden

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
4.1 Bijdragen van overigen Het nadeel zit in de lagere doorbelasting gemeentelijke deel van de Wet digitale overheid van €129.000. Dit wordt grotendeels gecompenseerd door extra ontvangen bedragen van deelnemers voor gewijzigde belastingen (€46.500) en de afrekening van een afgeronde samenwerking in eerdere jaren (€51.000).	I	N	24

5 Waterschapsbelastingen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
5.1 Invorderopbrengsten De invorderopbrengsten liggen hoger dan begroot. Er zijn meer vorderingen in het invorderproces behandeld die hebben geleid tot meer invorderbaten.	I	V	1.249

3.3 Exploitatierkening (naar kostendragers)

Voor de jaarrekening zien wij de kostendrager als de deelnemers die de lasten van GBLT voor haar rekening nemen.

De kosten van GBLT worden enerzijds door de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling gedragen en anderzijds verworven door, aan belastingplichtigen in rekening gebrachte, invorderkosten voor het verzenden van onder andere aanmaningen en dwangbevelen.

De netto exploitatielasten brengen wij volgens de in de Bijdrageverordening GBLT 2016 neergelegde verdeelsleutel aan de deelnemers in rekening. Dit leidt tot de volgende bijdrage per deelnemer:

Deelnemer	Betaalde voorschotten 2019	Bijdrage op basis van jaarrekening 2019	Na vaststelling jaarrekening 2019 overgemaakt / verrekend
Drents Overijsselse Delta	2.459.329	2.094.525	364.804
Rijn en IJssel	2.611.958	2.224.693	387.265
Vallei en Veluwe	4.049.485	3.448.959	600.526
Vechtstromen	3.135.501	2.670.499	465.002
Zuiderzeeland	1.592.442	1.356.293	236.149
Bunschoten	324.946	324.254	692
Dalfsen	466.380	465.212	1.168
Dronten	627.873	626.513	1.360
Leusden	482.123	480.656	1.467
Nijkerk	680.708	679.352	1.356
Zwolle	2.088.582	2.084.057	4.525
Totaal	18.519.327	16.455.013	2.064.314

De gemeenten kunnen op de in rekening gebrachte bijdrage nog btw-compensatie toepassen. Deze is in onderstaande tabel opgenomen.

Deelnemer	Compensabele btw inschatting 2019	Compensabele btw op basis van jaarrekening 2019
Bunschoten	18.423	19.794
Dalfsen	26.445	28.399
Dronten	34.749	36.888
Leusden	25.239	29.409
Nijkerk	38.597	41.483
Zwolle	115.592	122.705
Totaal	259.044	278.678

Voor de gemeente Leusden is los van bovenstaande nog een bedrag aan compensabele btw van € 7.739 aanwezig inzake de nota welke betrekking heeft op de verzonden aanslagen Diftar 2018 in 2019. Voor de gemeente Bunschoten is los van bovenstaande nog een bedrag aan compensabele btw van € 339 aanwezig inzake de nota welke betrekking heeft op de verzonden brieven beëindiging hondenbelasting per 1-1-2019.

3.4 Wet Normering Topinkomens

Het Waterschapsbesluit bepaalt dat in het jaarverslag een paragraaf moet zijn opgenomen die informatie bevat over topinkomens, zoals bedoeld in de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semi publieke sector (WNT). Op grond van de WNT mag het inkomen van topfunctionarissen in de (semi)-publieke sector niet meer bedragen dan € 194.000.

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

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

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

Leden algemeen bestuur GBLT	Duur dienstverband 2019
Voorzitter B.J. Bussink (DB-lid waterschap Rijn en IJssel)	1-1-2019 t/m 31-12-2019
W. Stegeman (DB-lid waterschap Vechtstromen)	1-1-2019 t/m 31-12-2019
C.A.A.A. Maenhout (DB-lid waterschap Zuiderzeeland)	1-1-2019 t/m 5-6-2019
T. Vereijken (DB-lid waterschap Zuiderzeeland)	10-7-2019 t/m 31-12-2019
K.H. Odink (DB-lid waterschap Drents Overijsselse Delta)	1-1-2019 t/m 31-12-2019
B. van Vreeswijk (DB-lid waterschap Vallei en Veluwe)	1-1-2019 t/m 31-12-2019
T. van Amerongen (Wethouder gemeente Dronten)	1-1-2019 t/m 31-12-2019
W.R. Vos (Wethouder gemeente Leusden)	1-1-2019 t/m 31-12-2019
W. Oosterwijk (Wethouder gemeente Nijkerk)	1-1-2019 t/m 31-12-2019
K. Sloots (Wethouder gemeente Zwolle)	1-1-2019 t/m 31-12-2019
R.W.J. van Leeuwen (Wethouder gemeente Dalfsen)	1-1-2019 t/m 31-12-2019
R.J. Beukers (Wethouder gemeente Bunschoten)	1-1-2019 t/m 31-12-2019

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

In onderstaand overzicht staan de beloningsgegevens van de topfunctionarissen, zoals bedoeld in de WNT.

<i>Bedragen in €</i> Functiegegevens	M.A. van Helden Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	120.976
Beloningen betaalbaar op termijn	19.629
<i>Subtotaal</i>	<i>140.605</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	194.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Totale bezoldiging	140.605
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.
<i>Bedragen in €</i> Functiegegevens	M.A. van Helden Directeur
Gegevens 2018	
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	118.190
Beloningen betaalbaar op termijn	17.852
<i>Subtotaal</i>	<i>136.042</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	189.000
Totale bezoldiging	136.042

4 Overige gegevens

4.1 Controleverklaring

Wordt toegevoegd na goedkeuring van de jaarrekening 2019 door Deloitte Accountants.

4.2 Vaststellingsbesluit

Op grond van artikel 104 van de Waterschapswet zijn de Jaarstukken 2019, met daarin opgenomen de Jaarrekening 2019, op 1 april 2020 in openbare vergadering vastgesteld door het algemeen bestuur van GBLT.

De jaarrekening 2019 sluit af met een resultaat voor resultaatbestemming van € 2,06 mln. positief. Het algemeen bestuur besluit dit resultaat op basis van de bepalingen in de Bijdrageverordening GBLT 2016 te verrekenen met de deelnemers.

Zwolle, 1 april 2020.

Het algemeen bestuur,

De voorzitter,

B.J. Bussink

De directeur,

M.A. van Helden

Bijlagen

Bijlage A Kengetallen 2019

Deelnemende waterschappen	Drents Overijsselse Delta Rijn en IJssel Vallei en Veluwe Vechtstromen Zuiderzeeland
Deelnemende gemeenten	Bunschoten Dalfsen Dronten Leusden Nijkerk Zwolle
Provincies waarin de deelnemers zijn gelegen	Drenthe Flevoland Gelderland Overijssel Utrecht
Grootte van het verzorgingsgebied	1,175 mln. hectare
Aantal gemeenten in het verzorgingsgebied per 31-12-2019	92
Aantal inwoners in het verzorgingsgebied per 31-12-2019	3,6 mln.
Aantal verzonden aanslagbiljetten belastingjaar 2019	1,9 mln.
Aantal opgenomen aanslagregels op aanslagbiljetten belastingjaar 2019	6,1 mln.
Aantal verzonden aanmaningen belastingjaar 2019	213.386
Aantal verzonden dwangbevelen belastingjaar 2019	72.230
Totaal opgelegd aanslagbedrag belastingjaar 2019	€ 683 mln.
<i>Waarvan:</i>	
<i>ten behoeve van de waterschappen</i>	€ 563 mln.
<i>ten behoeve van de gemeenten</i>	€ 120 mln.
Totaal aantal bezette formatieplaatsen per 31-12-2019	161
Telefonische bereikbaarheid belastingjaar 2019	92%
Aantal formele klachten belastingjaar 2019	23
Waarvan gegrond verklaard	57%

Bijlage B Staat van vaste activa

Omschrijving	Afschrijvings- duur in jaren	Jaar van Investering of activering	Historisch Investerings- bedrag	Afschrijvingen voorgaande jaren	Balans per 31-12-2018	Investeringen 2019	Des- investeringen 2019	Afwaarderingen wegens duurz. waardever- minderingen 2019	Afschrijvingen 2019	Balans per 31-12-2019
Immateriële vaste activa										
Project nieuwe belastingapplicatie	5	2012/2013	2.120.079	2.120.079	0					0
BGT implementatie	5	2015	75.025	60.020	15.005				15.005	0
Waarderingsapplicatie	5	2018	101.165	20.233	80.932				20.233	60.699
Voor melding	5	2018	49.160	9.832	39.328				9.832	29.496
Subtotaal			2.345.428	2.210.163	135.265	0	0	0	45.070	90.195
Materiële vaste activa										
Bedrijfsgebouwen										
Verbouwing Zwolle Lubeckplein	10	2014	1.341.390	550.392	790.998				133.421	657.577
Vervoermiddelen										
Dienstauto's	6	2012	14.490	14.490	0				0	0
Overige materiële vaste activa										
Kantoormeubilair Lubeckplein Zwolle	10	2014	347.726	141.988	205.738				34.773	170.965
Infrastructuur Lubeckplein Zwolle	5	2014	176.474	144.278	32.196				32.196	0
Schermen vergaderruimes en lounges	5	2014	79.415	64.855	14.559				14.559	0
Werkplekken lubeckplein Zwolle	3	2014	158.843	158.843	0				0	0
Mobiele telefoons	3	2017	125.755	48.905	76.850				41.918	34.932
Subtotaal			2.244.093	1.123.750	1.120.342	0	0	0	256.868	863.474
Totalen			4.589.521	3.333.914	1.255.607	0	0	0	301.938	953.669