Jaarstukken GBLT 2022

gemeente- en
waterschapsbelastingen

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Inhoudsopgave

Leeswijzer 4

Deel I Bestuursverslag 5

1. Bestuurlijk voorwoord 6

2. Terugblik 8

2.1 Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig 9

2.2 Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving 13

2.3 Medewerkers in transitie 16

2.4 Ontwikkeling digitale overheid 18

2.5 Informatiepositie van opdrachtgevers 20

2.6 Daling van maatschappelijke kosten 21

2.7 Overige thema's 23

3 Belastingopbrengsten 32

3.1 Waterschapsbelastingen 32

3.2 Gemeentebelastingen 33

4 Exploitatie 35

Deel II Jaarverslag 36

1. Programma 37

1.1 Waarderen 38

1.2 Heffen 38

1.3 Innen 38

1.4 Gegevensbeheer 39

1.5 Klantcontacten 39

Paragrafen 40

2.1 Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar 40

2.2 Uitgangspunten en normen 40

2.3 Incidentele baten en lasten 40

2.4 Kostentoerekening 40

2.5 Onttrekkingen overige bestemmingsreserves en voorzieningen 40

2.6 Waterschaps- en gemeentebelastingen 41

2.7 Weerstandvermogen en risicobeheersing 41

2.8 Financiering 43

2.9 Verbonden partijen 44

2.10 Bedrijfsvoering 44

2.11 EMU-saldo 45

2.12 Wet Normering Topinkomens 45

2.13 Wet open overheid 45

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Deel III Jaarrekening 47
3. Jaarrekening 48
3.1 Balans 48
3.2 Exploitatierekening (naar kostensoorten- en opbrengsten) 57
3.3 Exploitatierekening (naar kostendragers) 64
3.4 Wet Normering Topinkomens 65

4 Overige gegevens 68
4.1 Controleverklaring 68
4.2 Vaststellingsbesluit 68

Bijlagen 69
Bijlage A Staat van vaste activa 70
Bijlage B Kerngegevens 71

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Leeswijzer

Dit verantwoordingsdocument bestaat uit drie delen: het Bestuursverslag (deel I), het Jaarverslag (deel II) en de jaarrekening (deel II)

In het Bestuursverslag legt GBLT verantwoording af over de speerpunten uit de Begroting 2022 en de overige ontwikkelingen in de bedrijfsvoering. Ook verantwoordt GBLT de belastingaanslagen voor het belastingjaar 2022 samen met een prognose van de realisatie aan het einde van dit belastingjaar. Als laatste volgt de Exploitatie waar op hoofdlijnen de financiën van GBLT zijn weergegeven.

Het Jaarverslag gaat in op het Programma waarin 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. Vervolgens zijn de verplichte paragrafen uit het Waterschapsbesluit opgenomen. Het financiële jaarverslag is te lezen in de Jaarrekening met de daarbij behorende stukken en bijlagen.

De Jaarstukken 2022 zijn in overeenstemming met de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen en titel IV van de Waterschapswet 'De financiën van het waterschap'.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Deel I Bestuursverslag

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden:
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

1. Bestuurlijk voorwoord

Het jaar 2022 gaat de boeken in als een bewogen en intensief jaar. Een jaar gestart met de dan nog geldende coronamaatregelen en onzekerheden, maar ook hoop en verwachtingen. Vanuit een hybride werksituatie zijn bijna alle taken conform planning uitgevoerd. En dat was niet altijd makkelijk. Dat heeft de nodige flexibiliteit gevraagd van de medewerkers van GBLT.

Onze dank gaat dan ook uit naar allen die hebben bijgedragen aan de resultaten van GBLT. Ondanks alle beperkingen hebben we mooie resultaten bereikt waar we best trots op zijn. In dit bestuursverslag wordt gerapporteerd over de uitvoering van de begroting 2022 en de bereikte resultaten. Separaat wordt ambtelijk aan de individuele opdrachtgever gerapporteerd over de belastingresultaten.

Voor het heffingsjaar 2022 zijn de waterschaps- en gemeentelijke belastingen bijna volledig opgelegd. De procentuele realisatie van de aanslagoplegging ligt weer iets hoger ten opzichte van 2021. We hebben daarnaast voor het eerst de gemeentelijke aanslagen voor de gemeente Ommen verstuurd. Hiervoor is een hoop werk verricht in een heel korte periode. Desondanks is de aansluiting nagenoeg geruisloos verlopen. Wij zijn dan ook blij dat we onze dienstverlening aan een nieuwe gemeente kunnen aanbieden.

De economische ontwikkelingen zijn nog niet zichtbaar op de invordering. Vergeleken met dezelfde periode vorig jaar ligt het openstaand bedrag aan vorderingen iets hoger dan 2021. Ten opzichte van 2021 zien wij een daling in het aantal kwijtscheldingsverzoeken. Het aantal verzoeken voor de waterschappen daalde met 2% en steeg voor de gemeenten met 5%.

Daarentegen zien wij een stijging in het aantal beroepen, mogelijk de eerste tekenen van een verslechterde financiële situatie bij de burger die dit tot gevolg heeft. De verwachting is dan ook dat de economische situatie, de inflatie en oplopende kosten, zijn weerslag zal hebben op invordering van het komende jaar. We blijven de ontwikkelingen uiteraard nauwgezet volgen en adviseren over de gevolgen met prognoses aan de opdrachtgevers.

Net als vorig jaar zien wij de telefoonrespons afnemen. Het aantal telefoontjes dat binnenkomt is weer gedaald met ongeveer 7%. Steeds vaker kunnen wij de klanten met onze kennis in één keer helpen. De klanttevredenheid komt uit op gemiddeld ongeveer een 8. De customer effort score (CES), een vijfpuntschaal voor de mate van gemak voor de klant, is voor het tweede jaar op rij gelijk gebleven met een gemiddelde score van 2,1. De bereikbaarheid is daarnaast gestegen naar 94%. Resultaten waar we met zijn allen trots op zijn, zeker gezien de omstandigheden.

Het aantal ontvangen heffings- en invorderingsbezwaren en ambtshalve verminderingen is met 9% gedaald ten opzichte van vorig jaar. Ook het aantal WOZ-bezwaarschriften ligt iets lager dan voorgaand jaar. Wanneer we specifiek kijken naar het aantal objecten waartegen door NCNP-organisaties bezwaar is gemaakt, zien we bij GBLT een lichte verlaging, daar waar landelijk vaak sprake is van een toename.

Het aantal gegrond verklaarde WOZ-bezwaren is ten opzichte van 2021 gedaald met 6,5%. Mede de inzet van artificial intelligence (AI), bestandsoptimalisatie, doorlopende procesverbeteringen en het verder finetunen van de waarderingsmodellen hebben hieraan bijgedragen.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

In 2022 hebben wij weer verdere stappen gezet in sociaal incasseren. We zijn verder gegaan met de kosteloze herinnering en er is een tweede pilot uitgevoerd waarbij we een deel van de klanten hebben gebeld die als volgende stap in het invorderingstraject een dwangbevel zouden ontvangen. Ook zijn we gestart met huisbezoeken bij klanten die mogelijk niet kunnen betalen. De resultaten van deze pilots worden in de eerste helft van 2023 geëvalueerd op onder meer maatschappelijke en financiële impact.

Het jaar 2022 stond ook in het teken van een groot aantal projecten die naast de productie veel van de medewerkers hebben gevraagd. Meerdere projecten liepen tegelijkertijd, enerzijds doordat sommige projecten uitliepen, anderzijds omdat we afhankelijk waren van leveranciers. De meeste deadlines zijn echter gehaald, door inhuur van extra capaciteit maar ook zeker door de extra inspanningen van onze eigen GBLT-collega's.

Aan het begin van het jaar is nog hard gewerkt aan de implementatie van de nieuwe Multi Channel Communicatie-omgeving en het zaaksysteem. Ook is hard gewerkt aan de aansluiting op het Handelsregister (NHR). Een complex en ingrijpend project waarvan de afronding doorloopt in 2023. Voor het klantcontactcentrum is daarnaast een nieuwe telefooncentrale geïmplementeerd en hebben we de voorbereiding getroffen voor de implementatie van een nieuw financieel systeem vanaf 2023.

Ook hebben wij in 2022 de servicebeloften intern uitgerold, beloften waarbij de klant centraal wordt gezet. Met onze servicebeloften maken we belastingen eenvoudiger en weet de klant precies wat van ons kan worden verwacht: "Eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is". En werken wij continu aan verbeteringen in onze organisatie. Elke dag weer. Mooie resultaten waar we de komende jaren de vruchten van gaan plukken.

Er is dit begrotingsjaar sprake van een onderuitputting van de lasten ten opzichte van de begroting. Daarin zitten incidentele posten, waaronder minder postverzending, vrijval van de reservering voor sociaal incasseren en minder uitbetaalde proceskosten. Voor een aantal van deze posten zijn de voordelen ook structureel. Naast een kostenvoordeel is sprake van lagere baten bij de invordering van ongeveer € 400.000. Ook hier is sprake van een incidentele en een structurele component. De structurele componenten worden verwerkt in de begrotingswijziging van 2023 en de begroting van 2024 en latere jaren. Het resultaat voor 2022 komt hiermee per saldo uit op ongeveer € 2,2 mln.

Zwolle, 15 maart 2023

Namens het dagelijks bestuur

B.J. van Vreeswijk, voorzitter

R.A.C. de Haan, directeur

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

2. Terugblik

In de begroting 2022 is evenals voorgaande jaren de kwaliteit van dienstverlening benoemd als ontwikkelstrategie. Deze ontwikkelstrategie omvat de dienstverlening aan zowel de belastingplichtigen als aan de opdrachtgevers en betreft voortdurend verbeteringen doorvoeren in processen, systemen en medewerkers. Dit alles om het de burger makkelijker te maken om de belastingen te begrijpen en te betalen.

De strategische doelstellingen hierbij zijn:

- Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd;
- Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving;
- Medewerkers in transitie
- Ontwikkeling digitale overheid mede vormgeven;
- Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren;
- Daling van maatschappelijke kosten zichtbaar maken.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden:
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

2.1 Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig

In dit deel van het bestuursverslag komen de onderstaande onderwerpen aan bod.

- Nieuw Handelsregister
- Basisregistratie Kadaster
- Implementatie BAG 2.0
- Volledigheidsoverzicht WOZ
- Deskundig adviseur voor opdrachtgevers en koepelorganisaties
- Kennispartner voor zuiveringsheffing bedrijven
- De ontwikkeling van een nieuwe generatie taxatiemodellen
- Optimaliseren van de WOZ-processen
- Verbeteren vakbekwaamheid medewerkers
- Onderzoek interne beheersing
- Daling WOZ-bezwaren en NCNP-kosten
- Eenvoudig bezwaar maken
- Foutloze data en het optimaliseren van primaire en secundaire objectkenmerken

Nieuw handelsregister

De aansluiting op het Nieuw Handelsregister (NHR) is in 2022 gerealiseerd. De afgelopen maanden werkten we hard om de aansluiting tot stand te brengen. Het bleek een complex en ingrijpend project. We namen daarom veel maatregelen om de impact en de klantreacties tot een minimum te beperken. Ondanks die maatregelen hebben we nog wel te maken met een aantal herstelwerkzaamheden. Deze werkzaamheden lopen door in 2023.

Door aan te sluiten op het NHR beschikken we tijdig over actuele informatie uit deze basisregistratie. Doordat we zijn aangesloten hebben we subjecten die wij gebruiken in de belastingheffing gesynchroniseerd en de informatie versleuteld. Zo beschikken we nu over een actuele set gegevens en zorgen we er via de versleuteling voor dat we toekomstige mutaties geautomatiseerd kunnen verwerken. Om aan te sluiten hebben we veel voorbereidende werkzaamheden verricht. Subjecten zijn verrijkt en ontdubbeld. Daarmee verbeterde de datakwaliteit m.b.t de niet-natuurlijke personen aanzienlijk. Na de aansluiting nam het aantal terugmeldingen toe. Zo blijken postadressen in het NHR niet altijd actueel te zijn, of zijn bedrijven ingeschreven op een niet bestaand of niet actief BAG-adres.

Basisregistratie Kadaster

Op verzoek van o.a. de gezamenlijke belastingkantoren en Centric heeft het Kadaster de uitfasering van BRK Levering 1.0 uitgesteld tot 1 augustus 2023. Hiermee hebben de belastingkantoren én Centric meer ruimte gekregen om de aansluiting op de BRK 2.0 te realiseren. Volgens de planning starten we rond april 2023.

Het inlezen van mutaties uit de basisregistraties is goed verlopen. Hiermee zorgen we voor actuele, juiste en tijdige gegevens. De monitor datakwaliteit zal een mooi inzicht geven in de daadwerkelijke kwaliteit van onze data. In 2022 zijn al veel rapporten gebouwd, evenals een dashboardfunctie in onze businessintelligence-oplossing.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Implementatie BAG 2.0

Na de implementatie van Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG) 2.0 en de afnemersfunctionaliteit WOZ zijn de bijbehorende processen verder geoptimaliseerd. Dit zorgt voor minder fouten, een snellere doorlooptijd en uitwisselbaarheid van werkzaamheden. Er is een totaalstand basisregistratie personen (BRP) opgevraagd, waardoor er een vergelijking gemaakt kan worden en daarmee de datakwaliteit verder te garanderen.

Volledigheidsoverzicht WOZ

Op basis van telrapporten uit de landelijke voorziening (LV) WOZ en data uit Key2WOZ is een vergelijking gemaakt van het aantal actieve objecten en de geleverde waarden. Hieruit bleek dat de data in onze applicatie nagenoeg een kopie zijn van de data uit de LV WOZ. Ook is er een rapport ontwikkeld waarmee de volledigheid van inlezen van de tariefdifferentiatiekaart (TDK) kan worden getoetst. Er is een vergelijking gemaakt van verblijfsobjecten, Key2Belastingen, de Waterbank, de LV-WOZ en het NHR.

Deskundig adviseur voor opdrachtgevers en koepelorganisaties

GBLT streeft ernaar een deskundig adviseur voor opdrachtgevers en koepelorganisaties te zijn. Dat doen we onder meer door intensief samen te werken met de Waarderingskamer. De Waarderingskamer verzamelt de gegevens over de uitvoeringskosten van de Wet WOZ en gebruikt deze voor de WOZ-benchmark. Met de Waarderingskamer zouden we in gesprek over hoe we op de beste manier gebruik kunnen maken van deze benchmark. Door niet op elkaar aansluitende agenda's lukte dit niet in 2022. In 2023 wordt dit verder opgepakt.

Consultatie Wetsvoorstel waterschapsbelastingen

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat heeft een internetconsultatie uitgezet voor een wijziging op de waterschapsbelastingen. De waterschapsbelastingen worden hiermee aangepast en knelpunten in de watersysteemheffing, de zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing opgelost. Via een open consultatie kon worden gereageerd op het wetsvoorstel. GBLT heeft de uitvoeringsaspecten in het wetsvoorstel beoordeeld en in de consultatie aangeven dat de voorstellen uitvoerbaar zijn. Over de nieuw te hanteren werkwijze ten aanzien van de tabel afvalwatercoëfficiënten, die GBLT gebruikt voor de berekening van de zuiveringsheffing bedrijven, diende GBLT een verbetervoorstel in. Bij de Unie van Waterschappen heeft GBLT de uitvoeringsconsequenties van het wetsvoorstel aangegeven.

Kennispartner voor zuiveringsheffing bedrijven

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

De ontwikkeling van een nieuwe generatie taxatiemodellen

Voor het jaarlijks taxeren van alle onroerende zaken (woningen en niet-woningen) gebruikt GBLT systemen voor modelmatige waardebepaling. Hiernaast zetten we, naast het reguliere modelmatig waarderen, sinds de herfst van 2021 ook artificial intelligence (AI) in. De doelstelling hiervan is om nog nauwkeurigere taxaties te realiseren, waarbij zoveel mogelijk waardebepalende factoren worden meegenomen tijdens de jaarlijkse herwaardering.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Het waarderen met behulp van AI staat nog redelijk in de kinderschoenen. AI wordt nu daarom alleen ingezet bij het waarderen van woningen; het toepassen van AI bij niet-woningen is vanwege de complexiteit ervan nu nog niet opportuun. Het is dan ook in 2022 door GBLT vooral ingezet als extra controlemiddel op de modelmatig bepaalde waarde. Hier zien we wel degelijk een toegevoegde waarde van AI bij de eindcontroles.

Optimaliseren van de WOZ-processen

Het optimaliseren van de WOZ-processen heeft als doel de kwaliteit van de waardering te verbeteren. Zo is er een plan van aanpak controle objectkenmerken geschreven en voeren we deze nu uit. Het project 'structureel uitvragen van gegevens' loopt en er is gestart met de uitrol van de e-formulierendesigner. Deze e-formulierendesigner maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier gegevens uit te vragen voor woningen en niet-woningen. Hierdoor neemt de data die als grondstof dient voor de WOZ-waardebepaling in kwaliteit toe. Vanaf 2023 willen we een start maken met het uitvragen van gegevens zoals huur- en koopcijfers.

Verbeteren vakbekwaamheid medewerkers

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

Onderzoek interne beheersing

Eens per twee jaar vindt er door de Waarderingskamer onderzoek plaats naar de interne beheersing van de (WOZ-)organisatie. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden op 21 september 2022. Uit het onderzoek blijkt dat de uitvoering van de Wet WOZ door ons bij de gecontroleerde onderwerpen voldoende verloopt. We hebben diverse acties in gang gezet en we werken eraan om diverse verbeteringen te realiseren, gericht op een betere synchroniciteit met de LV WOZ. De Waarderingskamer handhaaft daarom het algemeen oordeel op 4 sterren onder voorwaarde dat we de komende periode de verschillen oplossen met de LV WOZ. In het 1e kwartaal van 2023 zal de Waarderingskamer toetsen of we voldaan hebben aan de gemaakte afspraken.

Daling WOZ-bezwaren en NCNP-kosten

Het aantal gegrond verklaarde WOZ-bezwaren is in 2022 gedaald t.o.v. 2021. In 2021 was dit 38,5% en het voorlopige cijfer voor 2022 is 32,0%. Dit mede door de inzet van AI, bestandsoptimalisatie, doorlopende procesverbeteringen en het verder fijn slijpen van de waarderingsmodellen.

Het aantal ingediende WOZ-bezwaren door NCNP-bureaus blijft onze aandacht houden. In 2022 is er sprake van een kleine daling van het aantal bezwaren ingediend door een NCNP-bureau. Daarnaast zien we het percentage ongegronde bezwaren stijgen bij de NCNP-bezwaren. Dit betekent een daling van de NCNP-kosten. Vanwege personele omstandigheden is de werkvoorraad op 31 december groter dan de afgelopen jaren. Een mogelijk gevolg hiervan is dat we in 2023 NCNP-kosten moeten uitkeren die nog betrekking hebben op 2022. Hiervoor treffen we een voorziening van € 129.000.

Ondanks de daling van het aantal bezwaren blijven we ons actief inzetten om binnen onze mogelijkheden de aantallen en proceskosten hiervoor naar beneden te krijgen.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Dit hebben we gedaan door het opstarten van een proces gericht op eenvoudig bezwaar maken en het streven naar foutloze data en optimale objectkenmerken.

Eenvoudig bezwaar maken

In de vergadering van het dagelijks bestuur op 10 november 2021 zegden we toe een plan van aanpak voor 2023 op te stellen om (digitaal) bezwaar tegen de WOZ-waarde zo laagdrempelig mogelijk te maken. Dit sluit aan bij onze servicebeloften, met de slogan 'eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is'. Ook verwachten we dat het laagdrempelig maken van het indienen van een WOZ-bezwaar ertoe leidt dat meer klanten via GBLT bezwaar indienen, in plaats van via een NCNP-bedrijf. Dit kan een drukkend effect hebben op de NCNP-kosten. In 2022 hebben wij dit gedaan door:

1) Het aanbieden van persoonlijke hulp voor het maken van bezwaar. 1400 mensen hebben daar telefonisch gebruik van gemaakt. Ook kunnen klanten eenvoudig bezwaar maken via Mijnloket op de website. Daarnaast is op de website een bezwarenformulier beschikbaar gesteld;

2) Communicatie speelt een belangrijke rol in het eenvoudig maken van bezwaar en het voorkomen van NCNP-bezwaren. In 2022 hebben we daarom een communicatiecampagne gevoerd om inwoners te informeren over het WOZ-proces en de mogelijkheid om bij GBLT eenvoudig bezwaar te maken. Hiervoor zijn ook twee animaties ontwikkeld die in 2023 op de website beschikbaar komen.

3) We hebben een eerste onderzoek verricht om in 2024 het mogelijk te maken voor klanten om via een QR-code op het aanslagbiljet bezwaar te maken.

Foutloze data en het optimaliseren van primaire en secundaire objectkenmerken

Om de data te optimaliseren, is een aantal acties uitgevoerd. Dit zijn:

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

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

2.2 Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving

In dit deel van het bestuursverslag komen de onderstaande onderwerpen aan bod.

- Servicebeloften
- Klanttevredenheid
- Procesinrichting
- Kanaalsturing
- Klantcontact met behulp van AI
- Invordering met automatische incasso verhogen

Servicebeloften

Wij hebben in 2022 de servicebeloften volgens planning intern uitgerold. Er zijn teamsessies met alle teams georganiseerd. Het doel van deze sessies was de medewerker te helpen met hoe zij de servicebeloften in hun werk kunnen toepassen. Ook werden zij uitgenodigd mee te denken over de servicebeloften. Hier zijn de bewijzen en beschrijvingen van de servicebeloften mee verrijkt. Onze servicebeloften zijn:

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

Wij hebben de eerste stappen gezet om de servicebeloften onderdeel te maken van onze werkprocessen. Zo is er een periodiek 'inloopspreekuur Servicebeloften' voor leidinggevenden. Met ruimte voor inspirerende voorbeelden, knelpunten, vragen en antwoord. Ook richten wij een proces in via Topdesk, zodat medewerkers hun bevindingen over de servicebeloften kunnen delen. En zelf terugkoppeling kunnen geven aan klanten. Zo betrekken wij de medewerkers ook gelijk meer bij de verbetering van onze processen. Tot slot zijn de voorbereidingen voor de livegang op 9 januari 2023 op tijd afgerond. Hiervoor ontwikkelden we een communicatiecampagne en een vragenlijst voor klanten.

Klanttevredenheid

We hebben via structureel klanttevredenheidsonderzoek gemeten hoe tevreden onze klanten zijn met de verbeteringen die we doorvoeren. In 2022 scoorden wij een gemiddelde waardering van 7,9. In 2021 scoorden wij een 8,0. Een lichte daling, maar alsnog een mooi resultaat. De customer effort score (CES) is een vijfpuntschaal voor de mate van gemak voor de klant. Hoe minder moeite een klant hoeft te doen, hoe lager de score voor klantgemak. Het klantgemak is voor het tweede jaar op rij gelijk gebleven met een gemiddelde score van 2,1. Wij zijn aan de slag met de top drie meest voorkomende feedback van klanten om de lichte daling van de waardering te keren. Verder pasten wij de vragen van onze onderzoeken aan, zodat wij ook gerichte feedback over het nakomen van onze servicebeloften gaan ontvangen. Ook lieten wij een nieuwe vragenlijst opstellen om klanten te bevragen over de servicebeloften.

Procesinrichting

We zijn verdergegaan met het beschrijven van de processen en het in kaart brengen van de koppelpunten. Inmiddels zijn dit jaar 80% van de processen beschreven en vastgelegd. Ook hebben we een start gemaakt met het verder verfijnen van bestaande kritische performance indicatoren (KPI's). `

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Naast de bestaande KPI's willen we interne KPI's afspreken op koppelpunten binnen de processen. Een van de organisatiebrede thema's die daarnaast opgepakt is, betreft de verbetering van de informatievoorziening bij overlijden. We gaan vanaf januari 2023 een nieuwe aangepaste brief naar de erven versturen. Daarnaast is binnen het traject van postadressen en 'subjectrelaties' een slag gemaakt in de datakwaliteit. In vervolg op dit traject hebben we GBLT-brede afspraken hierover vastgelegd.

Kanaalsturing

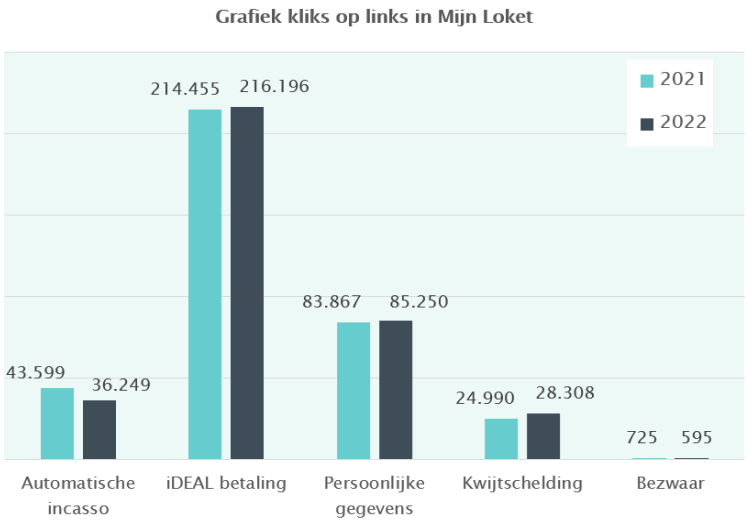
In juli 2022 is het MT akkoord gegaan met het kanalenbeleid 2022-2027. In het kanalenbeleid schetsten wij de huidige situatie en de uitgangspunten waaraan de (toekomstige) kanalen moeten voldoen. Aan kanalen stellen we de volgende eisen:

1. Maximale dienstverlening - de klant centraal
2. Eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is
3. Goede prijs-kwaliteit voor onze dienstverlening
4. Proactief, open en duidelijk in onze interactie met de klant
5. Techniek, innovatie en slim organiseren
6. Kanalen volgens de wet en zijn in lijn met onze architectuur

Het eerste kwartaal zijn er rondom de informatievoorziening van de WOZ-waarde verbeteringen doorgevoerd. Het laatst kwartaal verbeterden wij de bestaande informatie rondom kwijtschelding op onze website. In het vierde startten we met optimalisatie van de huidige kanalen door de huidige en gewenste situatie rondom e-mailgebruik te inventariseren bij procesgericht werken.

Er is een nieuw opleidingsmoment geweest voor het schrijven in simpele en duidelijke taal. Op een vastgesteld moment zijn via het kwaliteitsteam alle wijzigingen voor brieven geïnventariseerd en doorgegeven.

Daarnaast stelden we een plan van aanpak op waarin staat hoe wij gaan voldoen aan de Europese verordening Single Digital Gateway (SDG) in 2023.



Dit betreft de aanvragen voor specifieke functies in het digitale loket

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden:
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Klantcontact met behulp van AI

In onze nieuwe telefooncentrale bestaat de mogelijkheid om meer geautomatiseerd te werken rondom het optimaliseren van forecasting van telefoniebezetting. Afgelopen maanden hebben wij ook naar andere automatiseringstoepassingen gekeken. Zoals de Interactive Voice Respons (IVR) kwijtschelding binnen onze telefooncentrale.

Bij het optimaliseren van de kanalen staat in het kanalenbeleid ook een uitgangspunt rondom AI. Namelijk 'techniek, innovatie en slim organiseren'. Daarnaast heeft het team KCC eind dit jaar stilgestaan bij het thema AI. Conclusie is dat wij AI via het uitvoeren van het kanalenbeleid verder willen inzetten. Zodat AI gaat worden toegepast in klantcontact op de plaatsen waar het de meeste waarde toevoegt.

Invordering met automatische incasso verhogen

Het doel van afgelopen jaar was het verhogen van de betalingen middels automatische incasso. Er zou extern een onderzoek worden uitgezet om de beoogde doelgroep hiervoor te bepalen. In de loop van het jaar heeft verandering van inzicht ervoor gezorgd dat we besloten hebben hier geen aparte campagne voor te voeren. Door intern een analyse op de betalingen uit te voeren zijn we tot het inzicht gekomen dat de opbrengst hiervan minimaal zal zijn. Daarnaast zijn de inspanningen van GBLT al volop gericht op het aanbieden en onder de aandacht brengen van de verschillende betaalmogelijkheden. Denk aan de betaallink op het aanslagbiljet en de mogelijkheid van iDEAL in Mijn Loket.

De doelgroep waarvoor het wel zinvol kan zijn, bestaat uit de belastingplichtigen die voor het eerst niet op tijd betalen. Daarom hebben we de mogelijkheid tot betalen in delen met automatische incasso nu duidelijk op de herinnering vermeld. Het doel is dat we betalen zo eenvoudig mogelijk maken, om onze belastingplichtigen te stimuleren tijdig te betalen. Daar zijn en blijven onze inspanningen op gericht. Komend jaar zullen de betaalmogelijkheden, inclusief betalen in delen met automatische incasso, onder de aandacht gebracht worden middels de servicebeloften. Overigens hebben we het afgelopen jaar een lichte stijging gezien in het aantal automatische incasso's, van 54% naar 55%.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

2.3 Medewerkers in transitie

In dit deel van het bestuursverslag komen de onderstaande onderwerpen aan bod.

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

Bedrijfscultuur en werken op afstand

Het plan was in 2022 een enquête onder de medewerkers uit te zetten om te bezien wat men vindt van de huidige manier van hybride werken en waar eventuele aanpassingen nodig zijn. Deze enquête wordt verschoven naar 2023. Na het loslaten van de coronamaatregelen bleek al snel dat onze medewerkers graag thuiswerken. Om de verbinding met GBLT en de collega's te behouden, blijven de medewerkers minimaal een dag per week naar kantoor komen. Het ontwikkeltraject van leidinggevenden naar aanleiding van het ziekteverzuim loopt in 2023 door. Leidinggevenden zijn enthousiast over dit traject en zien de meerwaarde van de verkregen inzichten.

Vakbekwaamheid en betrokkenheid

De e-learnings van GBLT zijn geactualiseerd en de nieuwe e-learning GBLT-processen is afgerond. Deze e-learnings dragen bij aan de vakbekwaamheid van onze medewerkers. Door de krapte op de arbeidsmarkt wordt het lastiger om vakbekwame medewerkers aan te trekken. Steeds vaker worden medewerkers daarom intern opgeleid.

Specialistische kennis en vaardigheden

Diverse processen zijn het afgelopen jaar doorgelicht om te onderzoeken welke functies en rollen we kunnen invullen. Dit gaat in 2023 door. Een volgende stap is het concreet maken van de toekomstige ontwikkelingen en welke kennis en vaardigheden wij door deze ontwikkelingen nodig hebben. Als we dit in kaart hebben, kunnen ontwikkelpaden worden geformuleerd.

Krimp administratieve taken

De eerste stappen in de strategische personeelsplanning zijn gezet. Met de vervolgstap krijgen we een concreter beeld van de verwachte organisatie in de komende 3 tot 5 jaar. Hiermee krijgen we een beter beeld van ons benodigd personeelsbestand in de komende 3 tot 5 jaar. De verwachting is dat er verschuiving in de aard van de werkzaamheden plaats vindt en dat medewerkers ander structurele taken krijgen.

Diversiteit en banenafspraak

GBLT vindt diversiteit belangrijk. Mensen met een arbeidsbeperking moeten kansen krijgen op de arbeidsmarkt. Ook vindt GBLT het belangrijk dat verschillende mensen met verschillende achtergronden geen belemmeringen vinden in het solliciteren bij GBLT. Daarom nodigen wij in onze vacaturebeschrijvingen mensen met verschillende achtergronden expliciet uit te reageren op vacatures.

In 2022 moet bij GBLT 158,1 uur per week ingevuld worden met medewerkers uit de doelgroep van de banenwet. Op dit moment heeft GBLT vier medewerkers met een arbeidsbeperking in dienst. In totaal is dit 108 uur. Dit is 68% van de taakstelling. Ook de arbeidsmarkt onder de doelgroep staat onder druk. Daarom vinden er oriënterende gesprekken plaats met externe partijen om GBLT hierbij te ondersteunen. Ook zal binnen de organisatie onderzocht worden hoe wij verder invulling kunnen geven aan onze taakstelling.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Vitaliteit

GBLT ziet graag vitale en gezonde medewerkers die met plezier – blijven – werken. Het ziekteverzuim is het afgelopen jaar iets afgenomen en daar zijn we blij mee. In 2023 loopt het ontwikkeltraject voor leidinggevenden door, zodat leidinggevenden nog meer handvatten krijgen om medewerkers te begeleiden bij ziekte en om dreigend ziekteverzuim tijdig te signaleren.

Daarnaast wordt een plan van aanpak opgesteld om medewerkers uit te nodigen eigen regie op ontwikkeling te pakken. Door de medewerkers richting, ruimte en ruggensteun te bieden ontstaat een omgeving waarin medewerkers in staat zijn deze eigen regie te pakken.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

2.4 Ontwikkeling digitale overheid

In dit deel van het bestuursverslag komen de onderstaande onderwerpen aan bod.

- Data en services gescheiden
- Informatiemanagement en archief
- Toonaangevend in digitale overheid
- Samenhangende objectenregistratie

Data en services gescheiden

Het ontwikkeltraject met Centric is in 2022 beëindigd. Het scheiden van data en processen, wat bekend staat onder Common Ground, heeft binnen GBLT nog niet tot het gewenste resultaat geleid. Ook landelijk zien we dat de ontwikkeling op basis van Common Ground niet goed van de grond komt. De VNG heeft de regie gepakt en gaat een programma maken van Common Ground. We zullen de ontwikkelingen blijven volgen.

Informatiemanagement en archief

Informatiemanagement

In 2022 zijn de I-adviseurs (businessinformatiemanagers) verder in positie gebracht. Ze zijn betrokken bij de ontwikkelingen van de hun toegewezen domeinen, waardoor de afstemming tussen business en ICT nog beter is geworden. In de eerste helft van 2022 is het bedrijfsinformatieplan (BIP) voor 2023 afgerond. Uit het BIP zijn projecten en acties voortgekomen die in 2022 door de I-adviseurs samen met de managers en inhoudsdeskundigen zijn besproken en uitgezet voor 2023. De inzet van de I-adviseurs op de verschillende domeinen is goed bevallen en wordt dan ook voortgezet in de komende jaren. Ook de rol van informatiearchitect is opgepakt door een I-adviseur. In 2022 zijn hierin verdere stappen gezet, dit zal de komende jaren een vervolg krijgen.

Voor alle kritische applicaties is in 2022 het functioneel beheer verder ingericht. Dit wordt grotendeels door applicatiebeheerders gedaan, die van een technische rol evolueren naar een rol van functioneel beheerder.

Archief

Begin 2022 is het nieuwe zaaksysteem/DMS in gebruik genomen. De software is gekoppeld met de belastingsoftware en met de nieuwe dienstverlener voor Multi Channel Communicatie. Het is hierdoor mogelijk geworden informatie zaakdossiergericht te archiveren en aan de wettelijke verplichtingen te voldoen, zoals het toezien op de bewaartermijnen. Na voltooiing van het project is een werkgroep van start gegaan voor het optimaliseren van de inrichting rond documentenbeheer en voor het inrichten van zaakgericht werken. Het zaakgericht werken gaat ons helpen om een aantal servicebeloften te realiseren (alle informatie van een zaak/belastingplichtige direct inzichtelijk voor de behandelaar), om alle documenten goed vindbaar te maken en te kunnen voldoen aan de vastgestelde vernietigingstermijnen. De werkgroep zal het komend jaar verdergaan met het optimaliseren van het documentbeheer en het zaakgericht werken.

De KPI-rapportage informatie- en archiefbeheer GBLT over het jaar 2021 is door het dagelijks bestuur vastgesteld en verstrekt aan het College van Gedeputeerde Staten van Overijssel. De inspecteur is tevreden over de stappen die GBLT heeft gezet.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Toonaangevend in digitale overheid

De Wet digitale overheid (WDO) legt de basis voor verdere digitalisering van de overheid. Het gaat over veilig inloggen op een digitale dienstverleningsomgeving bij (semi-)overheidsinstanties. Zoals in de tweede bestuursrapportage aangegeven, is de invoering van de WDO vertraagd. Het is nog onduidelijk wanneer de WDO in werking treedt. We blijven de ontwikkelingen volgen.

Ook de invoering van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) is vertraagd. De oorspronkelijk invoeringsdatum van 1 januari 2023 is verschoven naar 1 januari 2024. De WMEBV betekent dat wij klanten de mogelijkheid moeten bieden om formele berichten elektronisch te kunnen verzenden. We zijn verder gegaan met de inventarisatie van wat dit precies voor GBLT betekent.

Samenhangende objectenregistratie

Vooruitlopend op de totstandkoming van de samenhangende objectenregistratie (SOR) is het team Gegevensbeheer in 2022 bezig geweest met het afstemmen en gelijk trekken van de diverse basisregistraties, waaronder de WOZ en de BAG. Speerpunten hierbij waren/zijn:

- Gelijktrekken adressen uit de BAG met de adressen uit de belastingapplicatie;
- Controleren en gelijktrekken van de gebruiksoppervlaktes uit de BAG met die uit de WOZ-administratie (dit traject zal ook in 2023 verder voortgezet worden en onderdeel worden van de reguliere werkprocessen);
- Controleren en daar waar mogelijk gelijktrekken van de bouwjaren uit de BAG met die uit de WOZ-administratie (dit traject zal ook in 2023 verder voortgezet worden en onderdeel worden van de reguliere werkprocessen).

Vanwege het feit dat de SOR landelijk op een ‘laag pitje’ staat, is er in 2022 (nog) geen werk gemaakt van het opgestelde stappen- en beheerplan om de administraties zoveel mogelijk gelijk te houden. In aansluiting hierop zijn ook de kosten nog niet geheel in beeld. Wel is er in 2022 vooronderzoek gedaan naar de volledigheid van onder meer de vulling van de bouwjaren. Er is voor gekozen om nu vooral de administraties gelijk te trekken en te houden, waarmee we voorsorteren op de SOR.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

2.5 Informatiepositie van opdrachtgevers

In dit deel van het bestuursverslag komen de onderstaande onderwerpen aan bod.

- Informatievoorziening- en deling
- Toekomstvaste gemeenschappelijke regeling

Informatievoorziening- en deling

Het herstelproject voor VyZyr (onze business intelligence tool), loopt gestaag door. Nog niet alle rapportages zijn gevalideerd, dus het traject loopt dan ook door in 2023. Daarbij krijgen we inzet op locatie van de ontwikkelaars van Vyzyr. Het toegang geven van deelnemers op VyZyr is ook nog niet mogelijk. Aan de regiefunctionarissen is wel een uitvraag gedaan naar de informatiebehoefte. Aan de hand daarvan kunnen we beter beoordelen in hoeverre rechtstreekse toegang nodig is, of dat we de informatie ook op een andere wijze kunnen leveren. De informatie-aanvragen die binnen zijn gekomen, wijzen nog niet echt op een grote behoefte aan rechtstreekse toegang. Vooralsnog lijkt het erop dat de geleverde informatie in de meeste gevallen voldoet. Er is soms wel vraag naar meer informatie, maar daar kan in het kader van de AVG lang niet altijd in worden voorzien.

Toekomstvaste gemeenschappelijke regeling

Ruim een jaar geleden startte het bestuur van GBLT het proces om de governance toekomstbestendig te maken. Met name voor die situatie dat het aantal deelnemende gemeenten zo is gegroeid dat zij de waterschappen in theorie zouden kunnen overvleugelen bij het nemen van belangrijke beslissingen. Om hierop te anticiperen heeft het bestuur van GBLT een voorstel opgesteld met een goed evenwicht van onderlinge solidariteit, uiteenlopende belangen en bedrijfsmatige efficiency. Dit voorstel is verwerkt in een ontwerp voor de gewijzigde gemeenschappelijke regeling GBLT en een handvest voor potentiële nieuwe deelnemers.

Het algemeen bestuur heeft na behandeling ingestemd met het ontwerp en handvest voor potentiële nieuwe deelnemers en het ontwerp van de GR voor zienswijze aangeboden aan de deelnemende colleges en dagelijkse besturen in GBLT. Op basis van de zienswijzen heeft het algemeen bestuur het handvest potentiële nieuwe deelnemers vastgesteld en ingestemd met het aanbieden van de gewijzigde GR voor besluitvorming door het dagelijks bestuur aan de deelnemende colleges en dagelijkse besturen in GBLT. De vaststelling van de aangepaste GR vindt plaats zodra alle deelnemers toestemming hebben verleend voor aanpassing van de GR, naar verwachting is dit in het eerste kwartaal van 2023 afgerond.

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

GBLT heeft wettelijk tot 1 juli 2024 de tijd voor het doorvoeren van de wijzigingen. Er is dan ook in de algemeen bestuursvergadering van juli besloten eerst het lopende governancetraject af te ronden, zodat de GR van GBLT in ieder geval toekomstbestendig is. Daarnaast is in dezelfde vergadering voorgesteld voor de herziening van de Wgr een werkgroep op te richten om de wijzigingen ten aanzien van de GR voor te bereiden. Deze werkgroep is in het laatste kwartaal van 2022 van start gegaan.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

2.6 Daling van maatschappelijke kosten

In dit deel van het bestuursverslag komen de onderstaande onderwerpen aan bod.

- Benchlearning
- Robotica en innovaties
- Sociaal incasseren

Benchlearing

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

Zoals is toegelicht bij het onderdeel “Commissie Benchmark WOZ van de Waarderingskamer” wordt de benchlearning voor het WOZ-proces nieuw leven ingeblazen. Daarnaast is vanuit het team Finance en Control in samenwerking met een collega-belastingsamenwerking gestart met een verkenning op het WOZ-proces en de kosten. Het doel was te onderzoeken of efficiencyverbeteringen mogelijk zijn. Door niet op elkaar aansluitende agenda's is dit de afgelopen periode niet gelukt.

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

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

Robotica en innovaties

De afgelopen periode hebben we gesprekken gevoerd met een leverancier over de inzet van Robotic Process Automation (RPA). De leverancier heeft veel kennis van de belastingprocessen en is gespecialiseerd in RPA. In afstemming met de afdeling Waarderen hebben we ervoor gekozen om een pilot te starten met het inboeken van WOZ-bezwaren.

We onderzoeken eerst of er geen technische belemmeringen zijn. Daarna gaan we over tot het ontwerpen en ontwikkelen van de robot. We verwachten dat in het eerste kwartaal van 2023 de robot binnen GBLT actief zal zijn.

Sociaal incasseren

Het afgelopen jaar hebben we in het kader van sociaal incasseren de pilot huisbezoeken uitgevoerd. Doel was om bij de belastingschuldigen met meerdere openstaande vorderingen de groep met schuldenproblematiek, de zogenoemde "niet kunners" te identificeren en daarop actie te ondernemen. De verwachting was dat dit zou resulteren in het aanvragen van kwijtschelding, oninbaar verklaren of aanvragen van een betalingsregeling. De pilot is nog niet afgerond. De conclusies worden in het eerste kwartaal 2023 gedeeld met het dagelijks en het algemeen bestuur.

Daarnaast hebben we ook afgelopen jaar de kosteloze herinnering voortgezet. Dit blijkt een effectieve interventie, waardoor belastingschuldigen vooral in de fase vóór aanmaning alsnog betalen.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Ook in de fase van dwangbevel is daardoor een lichte daling te zien. Hierdoor wordt deze groep niet belast met extra kosten in de vorm van invorderkosten. Dit heeft afgelopen jaar voor ruim 56.000 belastingschuldigen geen extra kosten opgeleverd, met als gevolg ook € 400.000 minder invorderbaten. Een verlaging die als maatschappelijke winst kan worden beschouwd.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

2.7 Overige thema's

In dit deel van het jaarverslag komen de onderstaande onderwerpen aan bod.

- Inkoop en aanbesteden
- Risicomanagement, privacy en informatiebeveiliging
- Klantcontacten
- Kwijtschelding
- Bezwaren en beroepen
- Klachten
- Overige ontwikkelingen

Inkoop en aanbesteden

Het inkopen en aanbesteden van opdrachten wordt zowel intern als extern uitgevoerd. De inkoopadviseur van Coppa begeleidt de Europese aanbestedingen (EA) en is de sparringpartner van de interne inkoopadviseurs. De meervoudig onderhandse aanbestedingen (MOA) voeren wij intern uit.

We hebben dit jaar de volgende opdrachten aanbesteed en gegund:

- Onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking voor webinformatiesystemen en portals;
- EA voor een telefooncentrale;
- EA Invordering;
- EA Kwijtschelding;
- MOA financieel systeem inclusief contractmanagement

Daarnaast zijn we gestart met de EA Uitvalverwerking berichtenverkeer. In verband met een nieuwe werkwijze voor de verwerking van de gegevens afkomstig van de BRK en LV WOZ hebben we eerst met de huidige leverancier een pilot uitgevoerd. Tevens zijn we gestart met de EA Waarderingsapplicatie en EA Specialistische inhuur.

In 2021 heeft de externe contractmanager de processen van GBLT in kaart gebracht en een contractmanagementbeleid geschreven. Om verder invulling te geven aan contractmanagement hebben we in 2022 de functie van de reeds aanwezig inkoopadviseur uitgebreid met contractmanagertaken. Tevens hebben we een parttime inkoopadviseur/contractmanager aangesteld. Samen hebben zij diverse trainingen gevolgd op het gebied van inkoop en contractmanagement. Bij de aanbesteding voor het financiële systeem is een module contractmanagement opgenomen. Op 1 januari 2023 gaan we van start met het nieuwe systeem. Hierin zijn alle contracten opgenomen. Hiermee borgen wij dat contracten niet langer doorlopen dan nodig en is de dossiervorming eenduidig voor de belanghebbende.

Om invulling te geven aan goede contracten hebben we met de belangrijkste leveranciers een Service Level Agreement afgesproken. Hierin nemen we de belangrijkste KPI's op. Ook gaan we op reguliere basis met deze leveranciers in gesprek. Om dit in goede banen te leiden en de inkoopadviseurs te begeleiden in hun aanvullende taak, hebben we in 2022 een externe contractmanager ingehuurd om de belangrijkste contracten te managen. Zo kunnen wij anticiperen op gewijzigde situaties.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Risicomanagement, privacy en informatiebeveiliging

Risicomanagement heeft een belangrijke plek binnen onze organisatie. Om risico's te beheersen maken we gebruik van het zogenaamde Three Lines of Defense-model. Primair verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstelling en beheersing van risico's van het proces is het lijnmanagement (eerste lijn).

Een ander onderdeel van het model is het (intern) uitvoeren van verbijzonderde interne controle (VIC) en audits. Dit zijn respectievelijk de tweede en derde lijn. De accountant en de Waarderingskamer kunnen gezien worden als vierde (externe) lijn. Jaarlijks stellen we een integraal controlejaarplan op waarin zowel de VIC's, audits als de controles van de Waarderingskamer en accountant in zijn opgenomen. De bevindingen van de controles en de opvolging van de aanbevelingen hieruit worden gerapporteerd en vervolgens gemonitord in de rapportage risicomanagement. Voor de vastlegging gebruiken we Lias en we rapporteren conform de planning & control-cyclus drie keer per jaar.

Naast deze 'hard controls' hebben we ook aandacht voor 'soft controls'. Begrippen als bespreekbaar maken en betrokkenheid komen regelmatig aan de orde. Beide vormen van control zijn van belang. Alle risico's tot nul terugbrengen is echter niet reëel. We streven naar een gezonde balans van risico's nemen en beheersen.

Een vast onderdeel binnen risicomanagement betreft de frauderisicoanalyse. Met behulp van de frauderisicoanalyse willen we de mogelijke frauderisico's maximaal beperken. De actualisatie van de frauderisicoanalyse is een vast onderdeel van de planning & control-cyclus. In 2022 hebben we geen (potentiële) fraudegevallen gesignaleerd.

Privacy en informatiebeveiliging

In 2022 is het informatiebeveiligingsbeleid 2022-2025 geactualiseerd en vastgesteld door het dagelijks bestuur. De afgelopen maanden is een gap- en impactanalyse uitgevoerd op alle maatregelen van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De BIO bestaat overeenkomstig met de ISO 27002:2013 normering uit een totaal van 114 controls. Deze controls kunnen weer onderliggende maatregelen bevatten. Het voldoen aan de BIO is een continu proces dat nooit af is. In 2023 blijven we doorgaan met het nemen van maatregelen om te voldoen aan de BIO.

Toelichting datalekken en beveiligingsincidenten

In totaal werden 89 beveiligingsincidenten gemeld via de interne meldprocedure. 19 hiervan waren datalekken. In de tabel is weergegeven hoe dit aantal zich verhoudt met eerdere kalenderjaren. Er zijn drie datalekken gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen.

JAAR	Q1	Q2	Q3	Q4	TOTAAL
2018	12	5	8	4	18
2019	6	11	9	9	35
2020	8	4	2	5	19
2021	10	8	8	6	32
2022	4	3	3	9	19

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Alle datalekken vonden plaats bij het heffen of invorderen van belastingen of het uitvoeren van de Wet WOZ. Binnen deze processen worden verreweg de meeste persoonsgegevens verwerkt. Er zijn geen datalekken gemeld die betrekking hadden op persoonsgegevens van medewerkers.

De beveiligingsincidenten die geen datalek waren bestonden in hoofdzaak uit meldingen over niet-natuurlijke personen, meldingen van phishingmail of bleken achteraf geen beveiligingsincident te zijn.

Bewustwording
Net als in voorgaande jaren is er op verschillende manieren aandacht gevraagd voor informatiebeveiliging en gegevensbescherming. Dit bestond onder meer uit het delen van tips om phishingmails te herkennen, extra aandacht voor het belang van het melden van beveiligingsincidenten, een nieuwe e-learning over privacy en geheimhouding en frequente berichtgeving over dit onderwerp via het narrowcastingsysteem en Loek.

In het voorjaar hebben we een nulmeting informatiebeveiliging uitgevoerd. Hiermee hebben we in beeld gebracht hoe we ervoor staan met betrekking tot (de bewustwording van) informatiebeveiliging en privacy. De Adviesgroep Beveiliging, Continuïteit & Privacy (ABC&P) gaat met de resultaten aan de slag om de bewustwording te verhogen.

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

	2022	2021
Inkomende telefoontjes	186.058	200.037
Beantwoorde telefoontjes	174.581	185.042
Servicelevel bereikbaarheid	93,5%	92%

Het aantal inkomende telefoongesprekken is in 2022 met 7% gedaald ten opzichte van 2021. Dit heeft de volgende oorzaken:

- Door de inzet van meer breed inzetbare medewerkers op drukke momenten is er minder herhaalverkeer. Meer klanten krijgen dus in één keer contact.
- Deze breed inzetbare medewerkers kunnen vaker de klant direct helpen door hun brede inhoudelijke kennis.
- Onze brieven zijn duidelijker en beter te begrijpen doordat we ze op taalniveau B1 schrijven. Klanten hebben minder vragen over de inhoud van brieven.
- Door de inzet van de kosteloze herinnering worden er minder aanmaningen verzonden. Dat levert verderop in het proces ook minder inkomende telefoontjes op.

Voor 2023 verwachten we niet dat de daling van inkomende telefoongesprekken doorzet. Dit in verband met de economische ontwikkelingen in Nederland. We verwachten meer telefoontjes over betaalafspraken, kwijtscheldingsverzoeken en de WOZ-waardes.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

	2022	2021
Aantal bezoekers website GBLT	697.766	656.095
Berichtenbox van Mijn Overheid	940.359	913.784
Mijn Loket	210.712	193.551
Totaal	1.848.837	1.763.430

Het gebruik van onze digitale kanalen door onze klanten is ten opzichte van het jaar 2021 met bijna 5% gestegen. De komende jaren besteden wij meer aandacht aan de toegankelijkheid van onze digitale kanalen. Zelfservice breiden wij zoveel mogelijk uit.

Kwijtschelding

In onderstaande tabellen is het verloop van de werkvoorraad kwijtscheldingsaanvragen en beroepschriften weergegeven voor 2022. Ter vergelijking zijn ook de aantallen van 2021 opgenomen.

Waterschappen	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken 2021 Verzoeken 2022	2.713 3.423	104.723 102.554	107.426 105.977	104.013 102.756	3.423 3.221
Beroepen 2021 Beroepen 2022	884 345	2.539 3.155	3.423 3.500	3.078 3.240	345 260

Gemeenten	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken 2021 Verzoeken 2022	412 427	9.809 10.344	10.221 10.771	9.794 10.321	427 450
Beroepen 2021 Beroepen 2022	146 63	377 464	523 527	460 488	63 39

Het aantal verwerkte verzoeken en beroepen ligt rond de verwerkingsaantallen van vorig jaar. Ook zien we dat de werkvoorraad iets minder groot is dan in begin 2022.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Ondanks dat we te maken hebben gehad met uitval door ziekte en personeelswisselingen, hebben we (met behulp van onze externe partner) het afhandelen van verzoeken en beroepen zoveel mogelijk op niveau gehouden.

Waterschappen:
Het aantal verzoeken is gedaald (-2%). Daarentegen is het aantal ontvangen beroepschriften gestegen (24%). Dit heeft naar alle waarschijnlijkheid te maken met de verslechterde financiële situatie van veel burgers, die bij een afwijzing gebruik maken van de beroepsprocedure.

Gemeenten:
Het aantal verzoeken (5%) is gestegen, dit is een logisch gevolg van de dienstverlening aan de gemeente Ommen door GBLT. Ook bij de gemeenten is een stijging (23%) te zien van het aantal binnengekomen beroepschriften. Het is aannemelijk dat de verslechterde financiële situatie van de burger hier debet aan is.

Bezwaren en beroepen

In 2022 hebben we minder bezwaarschriften ontvangen dan in 2021. In deze paragraaf staan de aantallen met een toelichting daarbij. Er is een onderverdeling gemaakt in bezwaarschriften tegen de heffingen, de invorderingskosten en de WOZ-beschikking. Daarnaast is het aantal beroepen weergegeven dat we in 2022 hebben ontvangen. Een deel is afgerond en een deel is nog in behandeling bij de rechtbank of het gerechtshof.

	Ontvangen Bezwaren	Verwerkt	% toekennen	% afwijzen	Onderhanden werk
2022					
Heffingsbezwaren	14.981	14.422	66,0%	34,0%	559
Invorderingsbezwaren	1.200	1.164	7,0%	93,0%	36
WOZ-bezwaren*, waarvan:	5.057	4.724	30,8%	69,2%	333
WOZ-bezwaren NCNP	2.721	2.474	23,9%	76,1%	247

*aantal objecten

<u>Heffings- en invorderingsbezwaren</u>
In 2022 zien we dat zowel het aantal heffingsbezwaarschriften als de invorderingsbezwaarschriften met ruim 9% is gedaald ten opzichte van 2021. In deze cijfers zijn ook de ambtshalve verminderingen meegenomen. Het percentage toegekende heffingsbezwaren ligt 2% hoger dan in 2021. Het aantal toegekende invorderingsbezwaren is gedaald.

98% van de bezwaarschriften is binnen 12 weken afgehandeld. Daar waar de termijn van 12 weken niet is gehaald, komt het doordat er nog een onderzoek liep, of dat de bezwaren worden aangehouden door een lopende beroepsprocedure.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

In 2022 hebben we het project afgerond over onterechte aanslagen zuiveringsheffing voor woningen die niet op de riolering aangesloten zijn. Dit heeft geleid tot 1.693 verminderingen van aanslagen zuiveringsheffing. Daarnaast hebben we 616 onterecht opgelegde aanslagen rioolheffing vernietigd. In het eerste kwartaal van 2023 wordt weer een evaluatie uitgevoerd naar de bezwaarafhandeling in 2022. In deze evaluatie richten we ons vooral op de gegronde bezwaren, de redenen daarvan en de verbeteringen die we in ons proces kunnen doorvoeren om gegronde bezwaren te voorkomen.

	Ontvangen Bezwaren	Verwerkt	% toekennen	% afwijzen	Onderhanden werk
2021					
Heffingsbezwaren	15.482	14.937	64,0%	36,0%	545
Invorderingsbezwaren	1.324	1.166	17,0%	83,0%	158
WOZ-bezwaren*,waarvan:	6.865	6.742	43,0%	57,0%	123
WOZ-bezwaren NCNP	2.833	2.761	29,7%	70,3%	72
WOZ-bezwaren informeel contact	1.968	1.968	53,7%	46,3%	0

*aantal objecten

WOZ-bezwaren

In 2022 is tegen 5.057 WOZ-objecten bezwaar gemaakt. Voor 2.721 objecten betreft het een bezwaar afkomstig van een NCNP-bureau. Door belanghebbenden zelf is tegen 2.336 objecten bezwaar gemaakt. In 2022 was er geen informeel contact zoals in 2021. Wel konden belanghebbenden ons bellen voor hulp bij het maken van bezwaar. Ruim 1.200 klanten hebben hier gebruik van gemaakt. Wanneer we specifiek voor de schriftelijke bezwaren (exclusief gemeente Ommen) de vergelijking maken per 31december 2021 en 2022, dan is door belanghebbenden zelf tegen 121 objecten minder bezwaar gemaakt. Bij de NCNP-bezwaren is dit tegen 332 objecten minder.

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

Afhandeling

De afhandeling van de bezwaarschriften is niet volgens planning verlopen. Als doelstelling is geformuleerd om voor 1 augustus 75% van de bezwaren afkomstig van belanghebbende zelf afgehandeld te hebben. Het gaat dan om een bezwaar tegen de waarde van de woning. Op 1 augustus was voor 81% van de bezwaren de uitspraak verzonden.

Proceskostenvergoeding

Het aantal bezwaarschriften dat door NCNP-bureaus is ingediend, is licht gedaald t.o.v. 2021. Daarnaast zien we dat het percentage ongegronde bezwaren voorlopig gestegen is van 70,3% in 2021 naar 76,1% in 2022. Vanwege beide positieve ontwikkelingen was het budget in 2022 toereikend.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Omdat de werkvoorraad van de bezwaren en beroepen op 31 december 2022 groter is dan in 2021 zullen we in 2023 kosten moeten vergoeden die betrekking hebben op 2022. Hiervoor hebben we een voorziening van € 129.000 getroffen.

Beroepen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beroepsprocedures.

Beroepen heffings- en invorderingsbezwaren	Onderhanden werk vorig jaar	Binnenkomend lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt (uitspraak/ingetrokk0n)	Onderhanden werk
Beroepen	44	43	87	62	25
Hoger beroepen	5	24	29	5	24
Cassatie	0	3	3	0	3
Totaal	49	70	119	67	52

Beroepen WOZ(aantal objecten)	Onderhanden werk vorig jaar	Binnenkomend lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt (uitspraak/ingetrokken)	Onderhanden werk
Beroepen	65	192	257	143	114
Hoger beroepen	6	25	31	8	23
Cassatie	3	1	4	3	1
Totaal	74	218	292	154	138

Heffen/invordering

Beroepsprocedure watersysteemheffing Rijkswateren

Een landelijke natuurorganisatie heeft bezwaar gemaakt tegen aanslagen watersysteemheffing voor ongebouwde onroerende zaken gelegen in Rijkswateren. Dit speelt bij de waterschappen Vallei en Veluwe, Drents Overijsselse Delta en Zuiderzeeland. De natuurorganisatie wijst op het Waddenzee-arrest en stelt dat de heffingsbevoegdheid niet geldt voor Rijkswateren. In samenspraak met de betrokken waterschappen en de natuurorganisatie is besloten een rechter te laten oordelen over enkele representatieve percelen. Die uitspraak is vervolgens richtinggevend voor de bezwaren waarop nog beslist moet worden. De rechtbank heeft uitspraak gedaan en geoordeeld dat percelen gelegen in Rijkswateren niet aangeslagen mogen worden. In overleg met de drie waterschappen heeft GBLT hoger beroep ingesteld.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Procedure Hoge Raad overschrijden opbrengstlimiet

De procedure bij het gerechtshof over de overschrijding van de opbrengstlimiet is afgerond. Het gerechtshof heeft geoordeeld dat de geraamde baten de geraamde lasten niet overschrijden. Er is wel beroep in cassatie ingesteld bij de Hoge Raad over de verschuldigdheid van dwangsommen maar deze procedure heeft geen potentieel risico meer voor de verordening.

WOZ

Beroepsprocedure drijvende zonneparken

GBLT heeft hoger beroep ingesteld tegen de uitspraak van de rechtbank over het vernietigen van de belastingaanslag onroerende zaakbelasting die is opgelegd voor een drijvend zonnepark. Naar het oordeel van de rechtbank is een drijvend zonnepark te vergelijken met een schip en daardoor als roerend aan te merken. Voor het verkrijgen van landelijke jurisprudentie heeft GBLT hoger beroep ingesteld bij het gerechtshof.

Voortgang

In vergelijking met 2021 is het aantal openstaande procedures met 64 toegenomen. De toename wordt veroorzaakt door de beroepsprocedures over 2021 die in 2022 zijn ingediend alsmede door de procedures voor 2022. Voor de afhandeling van de procedures is GBLT afhankelijk van de planning zoals deze door de rechtbank Overijssel en het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden gehanteerd wordt.

Klachten

In 2022 hebben we 368 klachten ontvangen. In 2021 waren dit er 390. Dit is een daling van 6%. We hebben 18 klachten op formele wijze afgehandeld. Van deze formeel afgehandelde klachten zijn er 4 (deels) gegrond verklaard. Deze klachten gaan over bejegening, onjuiste communicatie en de adressering van post. 15 klachten zijn nog niet afgehandeld en worden in de eerste weken van 2023 afgrond. Landelijke trend is dat we steeds meer brieven krijgen van mensen die geen belasting willen betalen, omdat ze geen contract hebben met GBLT. In de meeste gevallen worden deze brieven binnen het bezwarentraject afgehandeld, omdat iemand het niet eens is met de belastingaanslag. Deels komen deze brieven in het klachtentraject. Dit is de grootste categorie van klachtredenen.

De termijn voor het afhandelen van de klachten is 6 weken. In 2022 zijn alle klachten binnen deze termijn afgehandeld.

	Ontvangen	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld ongegrond	Formeel afgehandeld gegrond: bejegening	Formeel afgehandeld gegrond: berichtenbox	Formeel afgehandeld gegrond: communicatie	Formeel afgehandeld gegrond: overig	In behandeling
2022	368	335	14	1	0	2	1	15
2021	390	355	5	3	0	3	14	10

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Overige ontwikkelingen

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

Bij particuliere opvang van ontheemden is in 2022 op een praktische wijze en binnen de wettelijke kaders invulling gegeven aan het gevraagde uitgangspunt, dat gasthuishoudens geen negatieve gevolgen ondervinden op de te betalen lokale heffingen. Aan zelfstandig wonende ontheemden zijn de van toepassing zijnde belastingaanslagen opgelegd.

Bij het beoordelen van de kwijtscheldingsaanvraag waar sprake is van particuliere opvang is rekening gehouden met de consequentie van een extra inwonende en indien noodzakelijk is deze buiten de kwijtscheldingstoets gehouden. Bij zelfstandig wonende ontheemden is de reguliere kwijtschelding toegepast.

Voorstel afspraken Rijk-UvW over compensatie inkomstenderving coronacrisis

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

Verruimingsmogelijkheid kwijtschelding

Deze regeling bevat regels over de wijze waarop provincies, gemeenten en waterschappen het vermogen en de kosten van bestaan kunnen vaststellen voor de beoordeling van het recht op kwijtschelding van belastingen. Nieuw is dat de raad kan bepalen dat het bedrag aan financiële middelen dat niet meetelt bij de berekening van het vermogen wordt verhoogd.

De Regeling kwijtschelding belasting medeoverheden vervangt de Nadere regels kwijtschelding gemeentelijke en waterschapsbelastingen. Op de genoemde punten na is de regeling hetzelfde als haar voorganger.

Het kabinet besloot de algemene verhoging van de vermogensnorm niet te beperken tot enkel AOW-gerechtigden en duurzaam arbeidsongeschikten, zoals eerder het plan was. De algemene verhoging bedraagt maximaal € 2.000 bovenop de reguliere vermogensnorm. Dit betekent dat als de provincie, gemeente of het waterschap ervoor kiest de vermogensnorm op te hogen iedere klant recht heeft op een verhoging van de vermogensnorm. Wel hangt de verhoging van de vermogensnorm af van de leefsituatie van de klant (echtgenoten, alleenstaanden of alleenstaande ouders).

Alle gemeenten en een aantal waterschappen (WDOD, Vechtstromen) hebben voor verruiming van het vermogen gekozen. Dit is ingegaan per 01-01-2023.

Implementatie nieuw financieel systeem

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

We zijn op zoek gegaan naar een solide SaaS-oplossing, die ook meteen een contractmanagementmodule kon bieden. Na gedegen onderzoek zijn we uitgekomen bij de oplossing van AFAS die aan de genoemde eisen voldoet. De implementatie is succesvol afgerond en per 1 januari 2023 zijn we live.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

3 Belastingopbrengsten

3.1 Waterschapsbelastingen

In onderstaande tabel is voor de waterschappen de realisatie tot en met 31 december 2022 van de opgelegde belastingaanslagen voor belastingjaar 2022 weergegeven. Ook geven we in de tabel een prognose van de nog op te leggen belastingaanslagen voor het belastingjaar 2022 af. De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting en de prognose einde belastingjaar verklaren we in de jaarrapportages van de individuele deelnemers van GBLT.

Bedragen in € x 1.000	Kerncijfers begroting 2022 (gewijzigd)	Realisatie tot en met 31-12-2022	Nog op te leggen / te verminderen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de begroting
Zuiveringsheffing					
woonruimten	211.935	212.333	451	212.784	848
bedrijfsruimten	86.280	86.512	2.497	89.009	2.729
Totaal zuiveringsheffing	**298.215**	**298.845**	**2.948**	**301.793**	**3.577**
Watersysteemheffing					
verontreinigingsheffing woonruimten	674	684	1	685	12
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	1.465	1.101	556	1.657	192
ingezetenen	121.388	121.932	177	122.109	721
gebouwd	160.145	166.438	732	167.170	6.755
ongebouwd	46.048	45.888	164	46.052	4
ongebouwd natuurterreinen	2.145	2.147	-55	2.092	-53
Totaal watersysteemheffing	**332.135**	**338.191**	**1.438**	**339.629**	**7.631**
Totale belastingopbrengst	**630.350**	**637.036**	**4.523**	**641.422**	**11.208**

Voor belastingjaar 2022 is voor de waterschappen 101% opgelegd ten opzichte van de totale begroting. De prognose einde belastingjaar komt circa €11,2 mln. hoger uit dan verwacht op basis van de opgestelde kerncijfers voor de begroting van 2022. De meeropbrengst is hoofdzakelijk het gevolg van hogere WOZ-waarden die een positief resultaat genereren bij de watersysteemheffing gebouwd.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

In de jaarrapportages van 2021 is voor de oudere heffingsjaren (2019 tot en met 2021) een inschatting gemaakt van nog te leggen aanslagen van in totaal € 3,24 mln. Eind 2022 is een opbrengst van € 4,6 mln. gerealiseerd. Het verschil wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door een meeropbrengst voor de watersysteemheffing. In de individuele jaarrapportages voor de deelnemers wordt dit nader toegelicht. De effecten van de coronamaatregelen hebben bij de definitieve aanslagoplegging zuiveringsheffing bedrijven 2021 door lagere waterverbruiken een negatieve invloed op de belastingopbrengsten. Het effect voor 2021 is duidelijker merkbaar ten opzichte van 2020. Gemiddeld is de definitieve belastingaanslag 12% lager bij de machtigingsbedrijven ten opzichte van de voorlopige belastingaanslag. Bij de aangiftebedrijven is dit verschil niet zichtbaar.

3.2 Gemeentebelastingen

In onderstaande tabel is voor de gemeenten die deelnemen aan GBLT (dus exclusief Ommen) de realisatie tot en met 31 december 2022 van de opgelegde belastingaanslagen voor belastingjaar 2022 weergegeven. Ook geven we in de tabel een prognose van de nog op te leggen belastingaanslagen voor het belastingjaar 2022 af. De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting en de prognose einde belastingjaar verklaren we in de jaarrapportages van de individuele deelnemers van GBLT.

Bedragen in € x 1.000	Kerncijfers begroting 2022 (gewijzigd)	Realisatie tot en met 31-12-2022	Nog op te leggen/verminderen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de (gewijzigde) begroting
Onroerende zaakbelasting					
eigenaar woningen	42.834	43.381	-43	43.338	504
eigenaar niet-woningen	26.126	26.552	-131	26.422	206
gebruiker niet-woningen	18.267	18.802	101	18.903	636
Totaal onroerende zaakbelasting	**87.317**	**88.735**	**-73**	**88.663**	**1.345**
Overige belastingen					
rioolheffing	17.388	17.527	20	17.547	159
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	31.633	31.892	46	31.938	305
diftar	1.427	0	1.588	1.588	161
hondenbelasting	292	319	2	321	29
toeristenbelasting	1.829	1.552	323	1.875	46
overige heffingen	971	983	18	1.001	30
Totaal overige belastingen	**53.540**	**52.273**	**1.997**	**54.270**	**730**
Totale belastingopbrengst	**140.857**	**141.008**	**1.924**	**142.933**	**2.075**

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Voor de gemeentelijke heffingen 2022 is op 31 december 2022 ten opzichte van de totale begroting 100,1% opgelegd. De aanslagen diftar 2022 worden in februari/maart 2023 opgelegd op basis van het daadwerkelijk aantal ledigingen dat wordt ontvangen van de verschillende huisvuilinzamelaars. Het merendeel van de definitieve aanslagen toeristenbelasting 2022 wordt in maart/april 2023 opgelegd op basis van de ontvangen aangiften.

Het totaalbedrag aan nog op te leggen aanslagen voor belastingjaar 2022 bedraagt € 1,9 mln. en bestaat voor het grootste deel uit aanslagen diftar.

Voor de voorgaande heffingsjaren (2020 en 2021) is bij de jaarrapportages 2021 een schatting opgenomen van € 3,36 mln. aan nog op te leggen aanslagen oude heffingsjaren. Op 31 december 2022 is hiervan € 3,23 gerealiseerd.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

4 Exploitatie

GBLT gaf in 2022 € 22,8 mln. uit aan exploitatielasten voor de heffing en inning van belastinggelden en de ondersteuning van dat proces.

De kosten worden voor een belangrijk deel (€ 20 mln.) gedragen door de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling en de bijdrage uit de DVO van de gemeente Ommen. De inkomsten van GBLT bestaan voor ongeveer € 4,6 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 € 0,1 mln. aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties doorbelast. De overige € 0,2 mln. zijn incidentele baten van derden.

De jaarrekening sluit af met een positief resultaat van ongeveer € 2,2 mln. Dit resultaat verrekenen we met de deelnemersbijdrage van 2022. De herberekening van de bijdragen is in de volgende tabel weergegeven. Voor de gemeenten geldt dat zij de btw op de dienstverlening kunnen compenseren. De toelichting hierop treft u aan in het Jaarverslag, onderdeel Jaarrekening.

Deelnemer	Betaalde voorschotten 2022	Bijdrage op basis van jaarrekening	Na vaststelling jaarrekening 2022 overgemaakt / verrekend
Drents Overijsselse Delta	2.646.399	2.331.445	314.954
Rijn en IJssel	2.824.834	2.488.258	336.576
Vallei & Veluwe	4.378.473	3.857.293	521.179
Vechtstromen	3.312.005	2.917.459	394.546
Zuiderzeeland	1.756.042	1.547.179	208.863
Bunschoten	321.897	310.212	11.685
Dalfsen	466.490	428.516	37.974
Dronten	657.359	600.670	56.689
Leusden	493.220	453.298	39.922
Nijkerk	705.033	647.279	57.754
Ommen	346.733	303.170	43.563
Zwolle	2.125.947	1.942.610	183.337
Totaal	**20.034.432**	**17.827.390**	**2.207.042**

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Deel II Jaarverslag

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden:
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

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).

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

1.1 Waarderen

De activiteit waarderen 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

Heffen is 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 (dwang-)invorderingswerkzaamheden.

De volgende werkzaamheden vallen hieronder:

- De belastingplichtige stimuleren tot het juist, tijdig en volledig betalen van belasting;
- Bewaken van de debiteurenadministratie;
- Verzenden van kosteloze herinneringen, aanmaningen en dwangbevelen indien aanslagen onbetaald blijven;
- Het treffen van andere invorderingsmaatregelen, waaronder inzet van de deurwaarder;
- Het beoordelen van oninbaarheid van aanslagen;
- Het verwerken van betalingsregelingen;
- Invordering onvermogen; het registreren en verwerken van minnelijke en wettelijke schuldsanering, onder bewindstelling en faillissementen.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

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 gerede twijfel over gegevens uit bovenstaande basisregistraties;
- bewaken van de datakwaliteit overall.

1.5 Klantcontacten

Klantcontacten gaat over 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).

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Paragrafen

2.1 Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar

GBLT heeft de speerpunten uit de Begroting 2022 grotendeels gerealiseerd. Zie hiervoor ook de toelichting in het Bestuursverslag bij Terugblik.

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

Hoewel ook het jaar 2022 voor een deel in het teken stond van corona, zijn voor het heffingsjaar 2022 de waterschaps- en gemeentelijke belastingen bijna volledig opgelegd. Hiermee ligt de procentuele realisatie in lijn met dezelfde periode vorig jaar.

Na het vaststellen van de primaire begroting 2022 in 2021 hebben zich wijzigingen voorgedaan waardoor de lasten en baten autonoom zijn gestegen. Onder meer de wijzigingen ten aanzien van de Wet Digitale Overheid (WDO), structurele kostenbesparingen, toename in de kosten, uitvoering van sociaal incasseren en hogere invorderbaten hebben geleid tot een begrotingswijzing 2022. In de toelichting op de verschillen, gaan we in op afwijking met de bedragen uit deze begrotingswijziging.

2.2 Uitgangspunten en normen

Het jaarverslag en de jaarrekening zijn opgesteld aan de hand van de begroting 2022. Deze begroting bevatte uitgangspunten en normen over de te hanteren loon- en prijsstijgingen. Deze uitgangspunten bleken toereikend.

2.3 Incidentele baten en lasten

In de jaarrekening 2022 zijn twee specifieke incidentele baten en lasten opgenomen. Het betreft de kosten voor uitvoering van de Wet digitale overheid. De lasten van € 345.000 en de corresponderende baten van € 158.000 zijn eenmalig in de jaarrekening 2022 opgenomen en geen onderdeel van de structurele begroting vanaf 2023 en verder.

2.4 Kostentoerekening

Voor informatie over de kostentoerekening verwijzen wij naar onderdeel 3.3, exploitatierekening naar kostendragers.

2.5 Onttrekkingen overige bestemmingsreserves en voorzieningen

GBLT kent geen bestemmingsreserves, maar wel voorzieningen. Voorzieningen zijn bedragen die worden gevormd om:

- verplichtingen, verliezen en risico's op te kunnen vangen waarvan de omvang per balansdatum onzeker is, maar wel redelijkerwijs zijn in te schatten;
- bepaalde jaaroverstijgende uitgaven gelijkmatig te kunnen verdelen over verschillende begrotingsjaren.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

In de jaarrekening is door GBLT een voorziening *Arbeidsgerelateerde verplichting voor toekomstige ambtsjubilea* getroffen. Deze voorziening is bedoeld om aan alle uitkeringsverplichtingen voor jubilea te kunnen voldoen. Deze verplichtingen vloeien voort uit opgebouwde rechten uit hoofde van de geldende arbeidsvoorwaarden van werknemers van GBLT. De voorziening geldt voor de huidige werknemers en bestuurders en bij de berekening is rekening gehouden met de 'blijfkans'. In 2022 is voor € 24.421 aan deze voorziening onttrokken en voor € 25.089 gedoteerd.

Daarnaast hebben we in de jaarrekening een voorziening Uitkeringen aan voormalig personeel getroffen. Deze is bedoeld om uitkeringen aan voormalig personeel te dekken. In 2022 is voor € 21.000 aan deze voorziening onttrokken en voor € 30.058 gedoteerd.

Ook is een voorziening voor de studieregeling PBB gevormd. Deze voorziening bedraagt eind 2022 € 174.000, op basis van een dotering van € 229.000 en een onttrekking van € 174.000.

Als laatste kennen we een voorziening voor proceskosten, waarvan de procedure is gestart in 2022 maar de financiële vertaling daarvan pas in 2023 is. In deze voorziening stortten we € 129.000.

De tabel met betrekking tot de voorzieningen is opgenomen in de balans van de jaarrekening onder het kopje 'voorzieningen'.

2.6 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 verantwoorden wij in aparte voortgangsrapportages en jaarrapportages aan de deelnemers.

In de exploitatierekening verantwoorden wij 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 geldt voor de invordering van waterschaps- en gemeentebelastingen. Het invorderbeleid is erop gericht de opgelegde aanslagen zo snel mogelijk te innen en daar waar nodig de betalingsmoraal van belastingplichtigen te verbeteren.

2.7 Weerstandvermogen en risicobeheersing

We lopen bij het uitoefenen van onze 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. We zijn daarop alert en voeren gerichte (verbijzonderde) interne controles, audits en een frauderisicoanalyse uit.

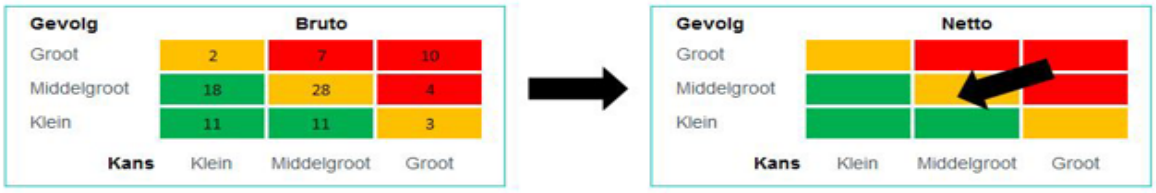
Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Weerstandsvermogen

Omdat we niet beschikken over eigen vermogen en reserves kunnen we geen weerstandsvermogen bepalen. In de exploitatie is een begrotingspost onvoorzien opgenomen. Eventuele financiële tegenvallers die de post onvoorzien overtreffen en niet kunnen worden opgevangen in de eigen exploitatie, moeten worden verrekend via de deelnemersbijdragen.

Risicomanagement

Op dit moment onderkennen we 94 risico's. Voor alle risico's zijn beheersmaatregelen opgesteld. Op basis van deze beheersmaatregelen wordt verondersteld dat alle risico's tot een netto acceptabel niveau zijn teruggebracht.



Om te kunnen toetsen of bovenstaande veronderstelling inderdaad het geval is, maken we gebruik van het Three lines of Defence-model. Dit model veronderstelt drie verdedigingslinies die ervoor zorgen dat de risico's beheersbaar blijven. Op basis van uitgevoerde controles in 2022 kan geconcludeerd worden dat deze werkwijze goed werkt. De onderkende risico's binnen onze processen worden voldoende beheerst en indien gewenst teruggebracht tot een acceptabel restrisico. De bevindingen van controles en de opvolging van de aanbevelingen worden gerapporteerd en vervolgens gemonitord in de rapportage risicomanagement. In 2022 is deze rapportage driemaal opgesteld. Zo werken we continu aan verdere verbetering van onze processen.

Doorlopend werken we aan de kwaliteit van onze data. Aan de voorkant van onze processen hebben we onderzocht hoe we het risico van aanslagen die worden verzonden met een foutieve tenaamstelling verder kunnen mitigeren. Tevens is gestart met het herzien van de huidige vrijstellings- en uitsluitingscodes. Ook de data aan de achterkant van onze processen heeft onze aandacht. Zo zijn we verdergegaan met het verder optimaliseren van rapportages in onze business intelligence tool VyZyr. Een belangrijk aspect bij al deze gegevens betreft de beveiliging ervan alsmede de privacy van de burgers en bedrijven.

Algemeen beeld is dat, ondanks allerlei genomen maatregelen, sommige werkzaamheden in de knel komen qua tijdsplanning. Dit heeft een grote afhankelijkheid met de beschikbaarheid van medewerkers, maar soms ook gewoon met de drukte van alle werkzaamheden die we willen oppakken. We willen heel veel, maar is dat haalbaar? Met het onlangs opgestelde Bedrijfsinformatieplan (BIP) 2023-2025 wordt in kaart gebracht wat de strategie is van GBLT, welke uitgangspunten we daarom moeten hanteren, wat voor informatiesystemen we daarvoor nodig hebben en welke acties we dus moeten uitvoeren. Dit geeft richting voor een goede prioritering en helpt knelpunten voorkomen.

Invoering rechtmatigheidsverantwoording

Met een rechtmatigheidsverantwoording wordt verantwoording afgelegd over de naleving van geldende wet- en regelgeving bij de totstandkoming van de baten en lasten en balansmutaties in de jaarrekening. Op dit moment geeft onze accountant Deloitte een rechtmatigheidsoordeel af bij de jaarrekening. De verantwoordelijkheid voor het afgeven van dit rechtmatigheidsoordeel komt vanaf 2025 bij het dagelijks bestuur van onze organisatie te liggen. Vanaf 2023 starten we met de voorbereiding op deze wijziging.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

De wetswijziging vraagt om aanpassingen in de interne organisatie, maar heeft ook consequenties voor de relatie en werkwijze tussen het algemeen en dagelijks bestuur alsmede tussen GBLT en de accountant. Het goed invullen van de gewijzigde werkwijze voor de rechtmatigheidsverantwoording zien wij als kans voor GBLT. Het biedt een natuurlijk moment voor een verdere ontwikkeling van onze bedrijfsvoering.

Hierbij moet worden aangetekend dat hier zowel voor de organisatie als voor de accountant sprake is van een groeimodel, waarbij we de komende jaren de werkwijzen steeds iets verder aanscherpen.

2.8 Financiering

Bedrijfsfinanciering
GBLT trekt alleen geld aan voor activiteiten die door het bestuur zijn goedgekeurd. Bij het eventueel aantrekken van vreemd vermogen toetsen we aan de financieringsvoorschriften zoals die zijn vastgesteld in de Wet financiering decentrale overheden (wet Fido). Daarvoor staan 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 2022 € 2 mln. (8,2% van 25,1 mln.). In 2022 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. Voor gemeenschappelijke regelingen is de renterisiconorm bepaald op 20% van het begrotingstotaal van 2022. De norm voor GBLT bedraagt daardoor € 5 mln. Omdat GBLT geen langlopende leningen heeft, is het renterisico nihil.

Herfinanciering
GBLT heeft de mogelijkheid tot een kredietfaciliteit bij de huisbankier meegenomen in de aanbesteding voor het betalingsverkeer. Deze kredietfaciliteit is echter niet nodig gebleken en is derhalve niet direct beschikbaar voor GBLT.

Liquiditeitspositie
We hebben de plicht tussentijdse overschotten bij de schatkist te stallen. Het saldo dat moet worden gestort in de schatkist schommelde rond de € 13 mln. met een enkele uitschieter tot € 59 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 GBLT maakt geen gebruik van financiële instrumenten zoals derivaten en opties. Het risicobeleid is erop gericht toekomstige risico's inzichtelijk te maken, te beheersen, te verminderen of te spreiden.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

2.9 Verbonden partijen

GBLT participeert in één verbonden partij. Een verbonden partij is een privaat- dan wel publiekrechtelijke organisatie waarin GBLT een bestuurlijk en een financieel belang heeft.

Vereniging werken voor waterschappen
De Vereniging werken voor waterschappen is opgericht eind 2018 en heeft tot doel om te werken aan moderne werknemersvoorwaarden (cao) voor waterschappen en gelieerde organisaties en neemt daarmee de werkgeverstaken over van de Unie van Waterschappen. Vanaf 2019 is GBLT aangesloten bij de werkgeversvereniging.

GBLT heeft stemrecht en betaalt een bijdrage voor de kostenvergoeding. Het financieel belang van GBLT in 2022 bedraagt € 4.282, wat gelijk staat aan een deelname van 1,32% op het begrotingstotaal van € 323.327. We onderkennen twee kleine risico's:

- Dat de onderhandelingen van een nieuwe cao niet op tijd klaar zijn voordat de huidige cao afloopt. Als dat het geval is zal de huidige cao nog verder doorlopen. Eind 2022 is dit risico voor 2023 vervallen, door het vaststellen van een nieuwe cao.
- Dat de vereniging een cao sluit die ons niet past. We zijn als werkgever gebonden aan de besluiten die de vereniging als werkgeversvereniging neemt.

2.10 Bedrijfsvoering

Wij maken ons sterk voor lokale belastingen, we zijn uitvoerders van lokale belastingen. Dat doen we voor de deelnemers van onze organisatie. Zij participeren in het bestuur van onze organisatie en jaarlijks formuleren zij onze opdracht met een meerjarig kader en een begroting. We hebben onze doelen als volgt benoemd:

- belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opleggen en innen;
- toonaangevende kwaliteit van klantbeleving;
- informatiepositie van opdrachtgevers realiseren;
- medewerkers in beweging;
- ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven;
- daling van maatschappelijke kosten mogelijk maken.

De eerste twee doelen benoemen het belang van onze opdrachtgevers en de belastingplichtigen. Als grote verwerker van informatie van en over burgers en bedrijven willen wij een positieve bijdrage leveren aan de veilige informatiehuishouding van de overheid en de daarmee verbonden maatschappelijke kosten. Dat is een zich steeds ontwikkelende context, waarin we als organisatie en als medewerkers meebewegen en meegroeien. Onze ontwikkelstrategie is: wij leveren goede producten en diensten aan belastingplichtigen en aan de opdrachtgevende waterschappen en gemeenten. Om de ontwikkelstrategie te realiseren onderkennen we vijf succesfactoren:

- vakbekwame medewerkers;
- foutloze data;
- klantgerichte processen;
- betrouwbare systemen;
- gelijkgestemde partners.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Het algemeen bestuur en het dagelijks bestuur vergaderden in 2022 vijf keer, waarmee voldaan is aan de eis uit de gemeenschappelijke regeling om vier maal per jaar een vergadering te organiseren.

2.11 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.

Bedragen x € 1.000	
1 Exploitatiesaldo voor bestemming van reserves	2.207
2 Invloed Investeringen	
- bruto investeringsuitgaven	-251
+ verkoop materiële en immateriële vaste activa	
+ afschrijvngen	369
3 Invloed voorzieningen	
+ toevoegingen aan voorzieningen t.l.v. exploitatie	413
- ontrekkingen aan voorzieningen t.b.v. exploitatie	
- ontrekkingen rechtstreeks uit voorziening	-220
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	**2.518**

2.12 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.

2.13 Wet open overheid

De Wet open overheid (Woo) is op 1 mei 2022 in werking getreden. In juni 2022 is het bestuur van GBLT geïnformeerd over de implementatie van de Woo. Alle contactpersonen voor de bestuursorganen zijn daarna vastgesteld.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Vooruitlopend op het nog door de overheid te ontwikkelen publicatieplatform Platform Open Overheidsinformatie (Plooi) voor openbaarmaking van bestuurlijke documenten, heeft GBLT een aparte webpagina ingericht. Op deze pagina staan diverse documenten die vallen onder de verplicht openbaar te maken informatiecategorieën. Ook is een webformulier ontwikkeld voor het digitaal indienen van Woo-verzoeken.

Eind december is bekendgemaakt dat het ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties stopt met de ontwikkeling van Plooi en een nieuw ontwerp voor het platform gaat opstellen. Nieuwe ontwikkelingen op dit gebied worden door GBLT in de gaten gehouden.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Deel III Jaarrekening

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

3. Jaarrekening

3.1 Balans

De balans voor resultaatbestemming van GBLT per 31 december 2022 ziet er in vergelijking met de balans per 31 december 2021 als volgt uit.

Bedragen x € 1.000	31-12-2022	31-12-2021
Activa		
Vaste activa		
Materiële vaste activa	880	1.392
Totaal vaste activa	**880**	**1.392**
Vlottende activa		
Uitzettingen met een looptijd korter dan één jaar	4.538	3.667
Kortlopende vorderingen	2.636	2.762
Liquide middelen	1	1
Totaal vlottende activa	**7.175**	**6.430**
Totaal activa	**8.055**	**7.822**

Bedragen x € 1.000	31-12-2022	31-12-2021
Passiva		
Vaste passiva		
Eigen vermogen		
Bestemmingsreserves		-
Nog te bestemmen resultaat lopend boekjaar	2.207	2.035
Voorzieningen		
Ambtsjubilea	201	200
Uitkering voormalig personeel	68	60
Studieregeling PBB	174	-
Proceskosten	129	-
Totaal vaste passiva	**2.779**	**2.295**
Vlottende passiva		
Netto vlottende schulden met een looptijd korter dan een jaar	4.169	4.704
Overlopende passiva	1.107	823
Totaal vlottende passiva	**5.276**	**5.527**
Totaal passiva	**8.055**	**7.822**

Waarderingsgrondslagen

De jaarrekening is in overeenstemming met de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen en hoofdstuk 4 van het Waterschapsbesluit.

Baten en lasten

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

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Activa en passiva

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

Activa	Termijn in jaren
Gebouwen en verbouwingskosten	10
Inventaris	10
Hardware	5
Infrastructuur	5
Laptops en mobiele telefoons	3
Aanschaf- en implementatiekosten Belastingsysteem	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

De afschrijving vindt lineair plaats. Ook hanteert GBLT het uitgangspunt dat pas na ingebruikname van de investering, de exploitatie wordt belast voor rente en afschrijving.

De materiële vaste activa wordt 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.

Voorzieningen

De voorzieningen zijn gewaardeerd tegen nominale waarde, behalve de voorziening Arbeidsgerelateerde verplichting die is opgenomen tegen de contante waarde. De gebruikte disconteringsvoet is 2%.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Toelichting op de activa

In de staat van vaste activa (bijlage A) is een nadere specificatie opgenomen van de materiële vaste activa, zoals bedrijfsgebouwen en software. Het verloop van de materiële vaste activa in 2022 is in de volgende tabel weergegeven. In deze activastaat is een desinvestering in het zaaksysteem verwerkt. Dit is voor een totaalbedrag van € 394.000 afgeboekt en daarna weer opgevoerd voor € 236.000. Reden hiervoor is dat de oorspronkelijke investering bestond uit 3 componenten (zaaksysteem, archief en koppelingen) en 1 van die componenten een SaaS-oplossing is. Deze SaaS-oplossing mag niet geactiveerd worden. Dit leidt tot een afboeking van € 158.000.

Materiële vaste activa

Bedragen x € 1.000	Bedrijfs-gebouwen	Vervoer-middelen	Software	Overige materiële vaste activa	Totaal
Stand per 31 december 2021					
Historische aanschafwaarde	1.341	14	1.000	746	3.101
Cumulatieve afschrijvingen	-951	-14	-206	-538	-1.709
Boekwaarde	**390**	**-**	**794**	**208**	**1.392**
Mutaties 2022					
Investeringen			251		251
Afschrijvingen	-140		-147	-82	-369
Desinvesteringen Aanschafwaarde			*-394*		-394
Desinvestering Afschrijvingen					
Saldo mutaties 2022	**-140**	**-**	**-290**	**-82**	**-512**
Stand per 31 december 2022					
Historische aanschafwaarde	1.341	14	857	746	2.958
Cumulatieve afschrijvingen	-1.091	-14	-353	-620	-2.078
Boekwaarde	**250**	**-**	**504**	**126**	**880**

Onder de categorie 'bedrijfskosten' verantwoorden wij de investeringen in ons kantoorpand. Dit zijn investeringen in de kantoorruimte die we gedurende de huurperiode afschrijven. GBLT is geen juridisch eigenaar van het kantoorpand.

Vlottende activa

Bedragen x € 1.000	31-12-2022	31-12-2021
Uitzettingen met een looptijd korter dan één jaar		
Uitzettingen schatkistbankieren	4.538	3.667
Kortlopende vorderingen		
Openstaande invorderingsdebiteuren	2.194	2.051
Debiteuren	162	200
Vooruitbetaalde bedragen	116	117
Overige vorderingen	164	394
Liquide middelen	1	1
Totaal	**7.175**	**6.430**

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

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. De uitzettingen bestaan voor € 1,4 mln. uit ontvangsten die nog doorgestort moeten worden aan de deelnemers. Dit bedrag is dan ook niet ter vrije beschikking van GBLT.

Niet alle overtollige middelen behoeven in de schatkist te worden gestort. Hiervoor 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 schatkistbankieren per kwartaal weergegeven, alsmede de ruimte onder het drempelbedrag.

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000)				
Verslagjaar 2022				
Drempelbedrag	**1.000**	**1.000**	**1.000**	**1.000**
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	**2**	**7**	**5**	**3**
Ruimte onder het drempelbedrag	998	993	995	997
Overschrijding van het drempelbedrag	-	-	-	-

De kortlopende vorderingen betreffen onder andere de nog te realiseren invorderopbrengsten van € 2,2 mln. Alle kortlopende vorderingen zijn op balansdatum direct opeisbaar.

In de volgende tabel zijn de openstaande invorderingsdebiteuren per 31 december 2022 opgenomen onder vermindering van de inschatting van de niet te realiseren inning.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Bedragen x € 1.000	Openstaand bedrag 31-12-2022	Openstaand bedrag 31-12-2021
Openstaande invorderingsdebiteuren 2022	1.950	
Openstaande invorderingsdebiteuren 2021	781	1.698
Openstaande invorderingsdebiteuren 2020	297	939
Openstaande invorderingsdebiteuren 2019	198	492
Openstaande invorderingsdebiteuren 2018	171	283
Openstaande invorderingsdebiteuren 2017	83	120
Openstaande invorderingsdebiteuren 2016	38	74
Openstaande invorderingsdebiteuren 2015	14	59
Openstaande invorderingsdebiteuren 2014	3	7
Openstaande invorderingsdebiteuren 2013 en voorgaande jaren	-	-
Totaal	**3.535**	**3.672**
Percentage verwachte inning	62%	56%
Voorziening	1.341	1.621
Openstaande invorderingsdebiteuren	**2.194**	**2.051**

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

Liquide middelen
Dit betreft de saldi op de bankrekeningen.

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

Bedragen x € 1.000	Bedrag
Stand per 31 december 2021	
Saldo eigen vermogen *(nog te bestemmen resultaat)* aan het eind van het vorige begrotingsjaar	2.035
Mutaties 2022	
Interne vermeerderingen	-
Uitbetaald resultaat	-2.035
Voorstel voor de toevoeging/onttrekking via de resultaatbestemming	-
Stand per 31 december 2022	
Saldo eigen vermogen *(nog te bestemmen resultaat)* aan het einde van het begrotingsjaar	2.207

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Ambtsjubilea

In de jaarrekening is door GBLT een voorziening *Arbeidsgerelateerde verplichting voor toekomstige ambtsjubilea* getroffen. Deze voorziening is bedoeld om aan alle uitkeringsverplichtingen voor jubilea te kunnen voldoen. Deze verplichtingen vloeien voort uit opgebouwde rechten uit hoofde van de geldende arbeidsvoorwaarden van werknemers van GBLT. De voorziening geldt voor de huidige werknemers en bestuurders en bij de berekening is rekening gehouden met de 'blijfkans'.

Bedragen in € x 1.000	1-1-2022	Mutaties 2022	31-12-2022
Voorziening arbeidsgerelateerde verplichting			
Saldo aan het begin van het begrotingsjaar	**200**		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		–	
overige interne vermeerderingen		25	
interne verminderingen		-24	
externe verminderingen		–	
Saldo aan het einde van het begrotingsjaar			**201**

Uitkeringen voormalig personeel

We hebben een voorziening getroffen om uitkeringen aan voormalig personeel te dekken.

Bedragen in € x 1.000	1-1-2022	Mutaties 2022	31-12-2022
Voorziening uitkering voormalig personeel			
Saldo aan het begin van het begrotingsjaar	**60**		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		–	
overige interne vermeerderingen		30	
interne verminderingen		-21	
externe verminderingen		–	
Saldo aan het einde van het begrotingsjaar			**69**

Studieregeling PBB

Volgens de Cao Werken voor waterschappen heeft elke medewerker recht op een Persoonlijk Basis Budget (PBB) ten behoeve van training & opleiding en vitaliteitsuren. Dit budget bedraagt sinds 2021 ten minste € 6.000 voor een periode van 5 jaar. Per medewerker reserveren wij € 1.200 per jaar in de voorziening. Uitgaven aan het PBB worden in mindering gebracht op de voorziening, waardoor er een gelijkmatige verdeling van de kosten is in de exploitatie. In het verleden heeft deze regeling in de netto vlottende schulden gestaan. Per 2022 is deze ondergebracht als voorziening. Jaarlijks bepalen we de benodigde bijdrage aan de voorziening.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Bedragen in € x 1.000	1-1-2022	Mutaties 2022	31-12-2022
Voorziening studieregeling PBB			
Saldo aan het begin van het begrotingsjaar	-		
vanuit netto vlottende schulden - balans 2021		119	
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		-	
overige interne vermeerderingen		229	
interne verminderingen		-174	
externe verminderingen		-	
Saldo aan het einde van het begrotingsjaar			**174**

Proceskosten

GBLT heeft een voorziening getroffen voor proceskosten. Dit zijn mogelijke kosten voor juridische procedures die over de jaargrens heen lopen, zoals bezwaar- en beroepsprocedures. Deze procedures kennen hun oorsprong in 2022, maar leiden tot een mogelijke last in 2023. Op basis van een schatting aan wat deze procedures mogelijk als kosten opleveren in het volgende verslagjaar, is in de exploitatie een last genomen van € 129.000.

Bedragen in € x 1.000	1-1-2022	Mutaties 2022	31-12-2022
Voorziening proceskosten			
Saldo aan het begin van het begrotingsjaar	-		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		-	
overige interne vermeerderingen		129	
interne verminderingen		-	
externe verminderingen		-	
Saldo aan het einde van het begrotingsjaar			**129**

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 onderstaande tabel treft u een overzicht van deze balanspost aan.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Bedragen x € 1.000	31-12-2022	31-12-2021
Netto vlottende schulden met een looptijd korter dan een jaar		
Af te dragen btw	-	11
Schulden aan leveranciers	30	98
Schulden i.v.m. te betalen belastingen en sociale premies	851	798
Nog te verwerken belastinginkomsten	1.199	1.376
Nog uit te betalen belastinginkomsten	1.388	1.581
Verloftegoeden personeel	670	700
Nog te besteden PBB reservering	-	119
Tegoed personeelsvereniging	9	7
Nog te besteden thuiswerkbudget	22	14
	4.169	**4.704**
Overlopende passiva		
Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar tot uitbetaling komen	1.107	772
Vooruit ontvangen bedragen	-	51
	1.107	**823**
Totaal	**5.276**	**5.527**

De nog uit te betalen belastinginkomsten betreffen de ontvangsten van klanten in de laatste dagen van 2022. Deze moeten per 31 december 2022 nog uitbetaald worden aan onze deelnemers.

Overlopende passiva

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

Bedragen x € 1.000	31-12-2022	31-12-2021
Personele kosten	89	85
Inhuur personeel	132	105
Druk- en bindwerk	37	5
Onderhoud automatisering	213	226
Porti- en vrachtkosten	20	16
Bankkosten	17	12
Accountantskosten	82	62
Uitbestede werkzaamheden	375	142
Overige (facilitair, servicekosten e.d.)	64	27
Diensten derden	78	92
totaal	**1.107**	**772**

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

Huurverplichting

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 2-jarige huurverplichting, waarvan

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

€ 647.000 in 2023 is verschuldigd. Jaarlijks vindt indexering van de huur plaats. Deze huurverplichting bevat een zuivere verplichting (huurlasten) en een niet-zuivere verplichting (facilitaire dienstverlening en servicekosten). De zuivere huurverplichting voor 2023 bedraagt € 364.000. Voor de gehele looptijd van het huurcontract bedraagt de totale zuivere huurverplichting € 728.000

Leaseverplichting

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

bedragen in € x 1.000	Looptijd in jaren	Einddatum	Jaarlijkse verplichting	Totale verplichting
Leaseauto 1	5	28-6-2026	9	31
Leaseauto 2	1	3-10-2023	12	9
Totaal			**21**	**40**

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

3.2 Exploitatierekening (naar kostensoorten- en opbrengsten)

Bedragen in € x1.000	Jaar-rekening 2021	Begroting 2022	Gewijzigde begroting 2022	Jaar-rekening 2022	Verschil gewijzigde begroting en jaarrekening
Lasten					
1 Rente en afschrijvingen					
1.1 Externe rentelasten	–	–			–
1.2 Interne rentelasten	67	125	100	49	-51
1.3 Afschrijvingen van activa	321	471	417	369	-48
Totaal rente- en afschrijvingslasten	**388**	**596**	**517**	**418**	**-99**
2 Personeelslasten					
2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders	9.345	10.224	9.904	9.795	-109
2.2 Sociale premies	2.762	2.912	2.788	2.903	115
2.4 Overige personeelslasten	164	622	743	406	-337
2.5 Personeel van derden	1.504	1.227	1.733	1.668	-65
2.6 Uitkeringen voormalig personeel en bestuurders	39			7	7
Totaal personeelslasten	**13.814**	**14.985**	**15.168**	**14.779**	**-389**
3 Goederen en diensten van derden					
3.1 Duurzame gebruiksgoederen	–	13	13	20	7
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen	243	322	280	215	-65
3.3 Energie	4	6	5	8	3
3.4 Huren en rechten	340	345	344	344	–
3.5 Leasebetalingen operational lease	20	22	21	20	-1
3.7 Verzekeringen	21	20	21	21	–
3.8 Belastingen	11	12	11	12	1
3.9 Onderhoud door derden	2.352	2.542	2.368	2.502	134
3.10 Overige diensten door derden	5.372	6.517	6.157	4.088	-2.069
Totaal goederen en diensten derden	**8.363**	**9.799**	**9.220**	**7.230**	**-1.990**
5 Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien					
5.1 Toevoegingen aan voorzieningen	106			413	413
5.2 Onvoorzien		200	200		-200
Totaal toevoegingen voorz./onvoorzien	**106**	**200**	**200**	**413**	**213**
Totaal lasten	**22.671**	**25.580**	**25.105**	**22.840**	**-2.265**

Bedragen in € x1.000	Jaar-rekening 2021	Begroting 2022	Gewijzigde begroting 2022	Jaar-rekening 2022	Verschil gewijzigde begroting en jaarrekening
Baten					
1 Financiële baten					
1.1 Interne rentebaten	–	–	–	3	3
Totaal financiële baten	**–**	**–**	**–**	**3**	**3**
2 Personeelsbaten					
2.1 Baten i.v.m. salarissen en sociale lasten	124	70	70	107	37
Totaal personeelsbaten	**124**	**70**	**70**	**107**	**37**
3 Goederen en diensten aan derden					
3.6 Diensten derden - bijdragen deelnemers	18.896	19.810	20.035	20.035	–
Totaal goederen en diensten aan derden	**18.896**	**19.810**	**20.035**	**20.035**	**–**
4 Bijdragen van derden					
4.1 bijdragen van overigen	774	–	–	300	300
Totaal bijdragen van derden	**774**	**–**	**–**	**300**	**300**
5 Waterschapsbelastingen					
5.1 Invorderopbrengsten	4.912	5.700	5.000	4.602	-398
Totaal waterschapsbelastingen	**4.912**	**5.700**	**5.000**	**4.602**	**-398**
6 Interne verrekeningen	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**
Totaal baten	**24.706**	**25.580**	**25.105**	**25.047**	**-58**
Totaal saldo van baten en lasten	**2.035**	**–**	**–**	**2.207**	**2.207**
Toevoegingen en onttrekkingen reserves					
Toevoegingen aan bestemmingsreserve	–	–	–	–	–
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	–	–	–	–	–
Resultaat	**2.035**	**–**	**–**	**2.207**	**2.207**

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Toelichting op de lasten

Hierna zijn verklaringen van de afwijkingen ten opzichte van de gewijzigde begroting 2022 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 en de toelichting is geschreven op basis van het de kostencategorie uit het BBV W.

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag € x 1.000
1.2 Interne rentelasten Afgelopen jaar hebben we sneller de (nadere) voorlopige aanslagen opgelegd, waardoor we minder rente verschuldigd waren.	I	V	51
1.3 Afschrijvingen van activa Er is een lagere afschrijving voor met name het zaaksysteem. Conform wet- en regelgeving mag de implementatie van een SaaS-oplossing niet geactiveerd worden. Hierdoor waren wij genoodzaakt om voor het desbetreffende actief een desinvestering op te nemen. Tot slot hebben wij geconstateerd dat de afschrijving op de inventaris in de afgelopen jaren niet volgens eenzelfde afschrijvingswijze is verwerkt. Dit hebben wij rechtgetrokken waardoor we dit jaar € 6.000 meer hebben afgeschreven. Door de desinvestering, latere afschrijving en het rechttrekken van een afschrijving zijn de afschrijvingslasten dit jaar € 48.000 lager.	I	V	48

2 Personeelslasten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
2.4 Overige personeelslasten Het ontstane voordeel heeft te maken met meerdere mutaties op onder andere werving en selectie, Arbo en overige personeelskosten. <u>Werving en selectie</u> De kosten voor werving en selectie zijn lager uitgevallen omdat een aantal vacatures intern zijn ingevuld. Hierdoor ontstaat een voordeel van € 21.500. <u>Arbo-kosten</u> Dit jaar hebben we minder kosten aan Arbo gemaakt. Wat resulteert in een voordeel van € 11.700. <u>Studieregeling PBB</u> De storting voor de studieregeling PBB wordt niet meer verantwoord als exploitatielast, maar als storting in de voorziening.	I	V	337

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Dat levert op deze post een voordeel op van € 229.000, die als 1 op 1 nadeel terugkomt bij de stortingen in de voorzieningen. <u>Overige personeelskosten</u> De overige personeelskosten vallen € 73.500 lager uit dan geraamd bij de begrotingswijziging. Dit is een optelsom van diverse kleine voordelen, waarvan € 50.000 als structureel voordeel verwerkt wordt in de begrotingswijziging 2023.			
2.5 Personeel van derden In 2022 hebben we geen modelanalist ingehuurd. We gaan eerst nader onderzoek doen naar de desbetreffende rol. Dit leidt tot een voordeel van € 60.000. De overige voordelen op kleine posten tellen op naar een bedrag van € 5.000.	I	V	65

5 Goederen en diensten van derden

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen Het voordeel ontstaat hoofdzakelijk op de kosten voor druk- en bindwerk.	I	V	65
3.9 Onderhoud door derden Conform wet- en regelgeving mag de implementatie van een SaaS-oplossing (zaaksysteem) niet geactiveerd worden. Hierdoor waren wij genoodzaakt om op het desbetreffende actief een desinvestering op te nemen. Dit heeft geleid tot een onverwachte eenmalige last van € 159.000. In 2021 zijn we een ontwikkeltraject met Centric gestart om in partnerschap de ontwikkeling naar Common Ground vorm te geven, met als uitgangspunt data en services te scheiden. Tegenvallende resultaten en sleutelfiguren die bij Centric zijn vertrokken hebben ertoe geleid dat we in gezamenlijkheid hebben besloten het ontwikkeltraject te stoppen. Dit heeft tot gevolg dat we dit jaar € 40.000 minder hebben uitgegeven aan dit traject. Vanaf 2023 valt deze post structureel € 100.000 lager uit. De overige nadelen op kleine posten tellen op naar een bedrag van € 15.000.	I/S	N	134
3.10 Overige diensten door derden Het ontstane voordeel heeft te maken met verschillen op onder andere de begrote bedragen voor de Wet Digitale Overheid, bankkosten, servicekosten, uitbesteding van werkzaamheden, extern advies, portokosten, digitale postverwerking en proceskostenvergoedingen. De belangrijkste verschillen lichten we hieronder toe. Eventuele structurele effecten nemen we mee in de Begrotigingswijziging 2023.	I	V	2.069

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Wet Digitale Overheid De kosten voor WDO liggen € 195.000 lager dan begroot. De voornaamste oorzaak hiervan is dat het tarief per verwerkt bericht is gedaald van € 0,48 in 2021 naar € 0,32 excl. btw in 2022. Servicekosten Door de stijgende energiekosten hebben we op deze post een nadeel van € 46.500. Portokosten en digitale postverwerking We hebben vanaf het begin 2022 een nieuwe externe partij voor onze postverzorging als gevolg van een gunning na aanbesteding. Dit heeft geresulteerd in een daling van de kosten. Verder hebben we dit jaar minder documenten verzonden en hebben we minder kosten gehad voor het aanpassen van brieven en aanslagbiljetten. Dit alles resulteert in een totale meevaller van € 553.000. Extern advies In 2022 zijn we uitgegaan van een eenmalig bedrag van € 30.000, voor de uitvoering van preventief medisch onderzoek (PMO). Er is echter al een onderzoek geweest naar het ziekteverzuim binnen onze organisatie en naar aanleiding hiervan zijn acties uitgezet. Daarnaast is een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) in voorbereiding. De vragen uit een MTO hebben ook overlap met de vragen uit een PMO. Een PMO was daarom in 2022 niet nodig en daardoor valt deze eenmalig gereserveerde € 30.000 vrij. Ook waren we voornemens om een campagne uit te zetten voor het verhogen van het percentage automatische incasso. Hier hebben we dit jaar vanaf gezien. Het eenmalige begrote bedrag van € 40.000 komt daardoor vrij te vallen. De overige voordelen op kleine posten tellen op naar een bedrag van € 9.000 nadelig. Proceskostenvergoeding (NCNP) Door een verbetering in het proces en de juistheid van gegevens, is het gelukt om de NCNP-kosten niet te laten stijgen. Het percentage gegronde bezwaren is gedaald. Wel hebben we dit jaar minder NCNP-bezwaren afgehandeld. Daardoor houden we op deze post € 310.000 over. Omdat een aantal posten over het jaar heen loopt, is een voorziening getroffen. Die kosten (€129.000) verantwoorden we als toevoeging aan de voorziening, onder 5.1. Uitbesteding van werkzaamheden Voor de bezwaarafhandeling geldt dat minder bezwaren zijn binnen gekomen en daardoor hebben we dit jaar minder hoeven uit te besteden. Dit levert een voordeel op van € 86.500.			

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

We hebben € 237.500 minder kosten gehad aan onze externe deurwaarder. Dit komt doordat we minder dwangbevelen en hernieuwde bevelen hebben verzonden. <u>Sociaal incasseren</u> Voor de uitvoering van sociaal incasseren is in de gewijzigde begroting rekening gehouden met een structureel bedrag van € 750.000, € 250.000 exploitatiebudget en € 500.000 minder invorderbaten. Dit bedrag is in zijn geheel gepresenteerd aan de lastenkant. Daarmee is sprake van communicerende vaten: een lagere opbrengst aan invorderbaten betekent dat we de beklemde € 500.000 aan de lastenzijde ook niet benutten. Dit loopt mee in het totale voordeel op de lasten, maar valt in feite weg tegen het nadeel op de baten. Dat bedraagt namelijk € 397.000 dit jaar. Van het exploitatiebudget ad € 250.000 resteert een bedrag van € 77.300. Doordat het gehele bedrag van € 750.000 aan de lastenkant is gepresenteerd, valt in totaal een bedrag vrij van € 577.300.			

5 Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
5.1 Toevoegingen aan voorzieningen We hebben onze voorzieningen voor ambtsjubilea en uitkering voormalig personeel moeten actualiseren met een mutatie van € 25.000 en € 30.000. Vanaf dit jaar nemen we ook de studieregeling PBB mee als voorziening, daarvoor is dit jaar een bedrag van € 229.000 gestort. Ook is € 129.000 gestort in een voorziening voor de proceskosten. Dit zijn mogelijke kosten van WOZ-bezwaren en procedures, die hun oorsprong kennen in 2022. Er is een schatting gemaakt voor dat deel van de kosten dat in 2023 kan vallen.	I/S	N	413
5.2 Onvoorzien In 2022 zijn geen bestedingen voor deze post aangevraagd.	I	V	200

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

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 de ontvangen premies voor ziekte en zwangerschap en loonkostensubsidies voor medewerkers uit het doelgroepenregister.	I	V	37

4 Bijdragen van derden

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
4.1 Bijdragen van overigen GBLT moet voor het aantal keren dat een burger succesvol inlogt via DigiD op de GBLT-omgeving een vergoeding betalen. Dit geldt ook voor het aantal berichten dat verzonden wordt via de Berichtenbox naar burgers via MijnOverheid. Ook het afgelopen jaar wordt het gemeentelijke deel vergoed vanuit het gemeentefonds. Gecombineerde belastingsamenwerkingen zoals GBLT ontvangen een factuur van Logius voor het aantal keren dat een burger succesvol inlogt via DigiD op de GBLT-omgeving en kunnen het gemeentelijke deel daarvan (forfaitair 40%) declareren bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). In de begrotingswijziging hebben we geen rekening gehouden met deze forfaitaire doorbelasting. Dit levert een voordeel op van € 138.000. Voor de aansluiting van gemeente Ommen hadden we in 2021 om een voorschot gevraagd van € 200.000 incl. btw waarvan € 51.000 excl. btw als vooruit ontvangen was opgenomen op de balans. Eind 2022 hadden we nog een bedrag van € 4.500 excl. btw over. Dit hebben we afgerekend met gemeente Ommen. De uitvoeringskosten voor de KOTA en de compensatie voor gederfde inkomsten bedragen gezamenlijk € 91.000. Dit voordeel is opgebouwd uit een compensatie voor de uitvoeringkosten van € 61.000 en een voordeel van € 30.000 op compensatie voor de gederfde invorderbaten. De overige voordelen op kleine posten tellen op naar een bedrag van € 24.000.	I	V	300

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

5 Waterschapsbelastingen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
5.1 Invorderopbrengsten In 2022 is er meer oninbaar geboekt ten opzichte van voorgaande jaren. Daarnaast heeft sociaal incasseren, door de inzet van herinneringen, zijn effect laten zien. Tot slot zien we een afname van het aantal dwangbevelen. Dit leidt tot lagere invorderbaten.	S	N	398

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

3.3 Exploitatierekening (naar kostendragers)

Voor de jaarrekening zien we de deelnemers als kostendragers. Zij nemen de lasten van GBLT voor hun rekening. De lasten van GBLT worden enerzijds door de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling gedragen en anderzijds verworven door de invorderkosten voor het verzenden van onder andere aanmaningen, dwangbevelen en hernieuwde bevelen. De belastingplichtige is verantwoordelijk voor de betaling van deze invorderkosten.

De netto exploitatielasten brengen we volgens de in de Bijdrageverordening GBLT 2016 neergelegde verdeelsleutel aan de deelnemers in rekening. Dit leidt tot de volgende bijdrage per deelnemer. De bijdrage van Ommen is excl. btw.

Deelnemer	Betaalde voorschotten 2022	Bijdrage op basis van Jaarrekening 2022	Na vaststelling Jaarrekening 2022 overgemaakt / verrekend
Drents Overijsselse Delta	2.646.399	2.331.445	314.954
Rijn en IJssel	2.824.834	2.488.258	336.576
Vallei en Veluwe	4.378.473	3.857.294	521.179
Vechtstromen	3.312.005	2.917.459	394.546
Zuiderzeeland	1.756.042	1.547.179	208.863
Bunschoten	321.897	310.212	11.685
Dalfsen	466.490	428.516	37.974
Dronten	657.359	600.670	56.689
Leusden	493.220	453.298	39.922
Nijkerk	705.033	647.279	57.754
Ommen	346.733	303.170	43.563
Zwolle	2.125.947	1.942.610	183.337
Totaal	**20.034.432**	**17.827.390**	**2.207.042**

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

Deelnemer	Compensabele btw inschatting 2022	Compensabele btw o.b.v jaarrekening 2022
Bunschoten	13.001	17.299
Dalfsen	22.217	24.386
Dronten	26.487	29.630
Leusden	23.914	26.124
Nijkerk	33.162	36.317
Zwolle	85.502	95.824
Totaal	**204.283**	**229.580**

Na verrekening van bovenstaande compensabele btw komen de bijdragen van de gemeenten uit op de bedragen in de volgende tabel.

Deelnemer	netto bijdrage ex btw begroting 2022	Netto bijdrage JR 2022
Bunschoten	308.896	292.913
Dalfsen	444.273	404.130
Dronten	630.872	571.040
Leusden	469.306	427.174
Nijkerk	671.871	610.962
Zwolle	2.040.445	1.846.786
Totaal	**4.565.663**	**4.153.006**

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

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 semipublieke sector (WNT). Op grond van de WNT mag het inkomen van topfunctionarissen in de (semi)publieke sector in 2022 niet meer bedragen dan € 216.000. De WNT definieert het begrip topfunctionaris voor instellingen in de (semi)publieke sector als:

1. de leden van de hoogste uitvoerende en toezichthoudende organen;
2. de hoogste ondergeschikte of leden van de groep hoogst 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 2022
Voorzitter **B.J. Bussink** (DB-lid waterschap Rijn en IJssel)	01-01-2022 t/m 31-01-2022
Voorzitter **B. van Vreeswijk** (DB-lid waterschap Vallei en Veluwe)	01-02-2022 t/m 31-12-2022
B. van Vreeswijk (DB-lid waterschap Vallei en Veluwe)	01-01-2022 t/m 31-01-2022
F. Wissing (DB-lid waterschap Rijn en IJssel)	01-02-2022 t/m 31-12-2022
W. Stegeman (DB-lid waterschap Vechtstromen)	01-01-2022 t/m 31-12-2022
T. Vereijken (DB-lid waterschap Zuiderzeeland)	01-01-2022 t/m 31-12-2022
K.H. Odink (DB-lid waterschap Drents Overijsselse Delta)	01-01-2022 t/m 31-12-2022
T. van Amerongen (Wethouder gemeente Dronten)	01-01-2022 t/m 30-06-2022
SJ. Lap (Wethouder gemeente Dronten)	01-07-2022 t/m 31-12-2022
W.R. Vos (Wethouder gemeente Leusden)	01-01-2022 t/m 31-12-2022
W. Oosterwijk (Wethouder gemeente Nijkerk)	01-01-2022 t/m 30-06-2022
A. Rohen (Wethouder gemeente Nijkerk)	01-07-2022 t/m 31-12-2022
D. de Jong (Wethouder gemeente Zwolle)	01-01-2022 t/m 30-06-2022
P. Guldemond (Wethouder gemeente Zwolle)	01-07-2022 t/m 31-12-2022
R.W.J. van Leeuwen (Wethouder gemeente Dalfsen)	01-01-2022 t/m 31-12-2022
R.J. Beukers (Wethouder gemeente Bunschoten)	01-01-2022 t/m 31-12-2022

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

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

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

Bedragen in € Functiegegevens	R.A.C. de Haan Directeur
Gegevens 2022	
Aanvang en einde functievervulling in 2022	1/1 - 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	121.194
Beloningen betaalbaar op termijn	20.516
Subtotaal	*141.710*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	216.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t
Totale bezoldiging	**141.710**
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.

Bedragen in € Functiegegevens	R.A.C. de Haan Directeur
Gegevens 2021	
Aanvang en einde functievervulling in 2021	1/6 - 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	65.816
Beloningen betaalbaar op termijn	10.165
Subtotaal	*75.981*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	122.537
Totale bezoldiging	**75.981**

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden:
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Bedragen in € Functiegegevens	M.A. van Helden Directeur
Gegevens 2021	
Aanvang en einde functievervulling in 2021	1/1 - 29/5
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	53.069
Beloningen betaalbaar op termijn	8.879
Subtotaal	*61.949*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	85.318
Totale bezoldiging	**61.949**

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

4 Overige gegevens

4.1 Controleverklaring

Wordt toegevoegd na verstrekking door accountant.

4.2 Vaststellingsbesluit

Op grond van artikel 104 van de Waterschapswet zijn de Jaarstukken 2022, met daarin opgenomen de Jaarrekening 2022, op 5 april 2023 in openbare vergadering vastgesteld door het algemeen bestuur van GBLT.

De Jaarrekening 2022 sluit af met een resultaat voor resultaatbestemming van € 2,2 mln. positief. Het algemeen bestuur besluit dit resultaat op basis van de bepalingen in de Bijdrageverordening GBLT 2016 te verrekenen met de deelnemers.

Zwolle, 5 april 2023,

Het algemeen bestuur,

De voorzitter, De directeur,

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Bijlagen

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden:
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Bijlage A Staat van vaste activa

Onderstaand is de staat van vaste activa toegevoegd. In deze staat van vaste activa is de desinvestering van het zaaksysteem verwerkt. Hierover is meer te lezen in de toelichting op de balans.

Omschrijving	Afschrijvings-duur in jaren	Jaar van investering of activering	Historisch investerings-bedrag	Afschrijvingen voorgaande jaren	Balans per 31-12-2021	Investeringen 2022	Des-investeringen aanschafwaarde 2022	Des-investeringen afschrijving 2022	Afwaarderingen wegens duurz. waardever-minderingen 2022	Afschrijvingen 2022	Balans per 31-12-2022
Materiële vaste activa											
Bedrijfsgebouwen											
Verbouwing Zwolle Lubeckplein	10	2014	1.341.390	951.373	390.017					139.997	250.020
Vervoermiddelen											
Dienstauto's	6	2012	14.490	14.490	-					-	-
Overige materiële vaste activa											
Kantoormeubilair Lubeckplein Zwolle	10	2014	347.726	246.307	101.419					34.772	66.647
Infrastructuur Lubeckplein Zwolle	5	2014	176.474	176.474	-					-	-
Schermen vergaderruimtes en lounges	5	2014	79.415	79.415	-					-	-
Mobiele telefoons	3	2021	143.053	35.763	107.290					47.684	59.606
Software											
Waarderingsapplicatie	5	2018	101.165	80.932	20.233					20.233	-
Voormelding	5	2018	49.160	39.328	9.832					9.832	-
Belastingapplicatie	5	2021 / 2022	455.573	85.777	369.796					91.115	278.681
Zaaksysteem	5	2022	393.854		393.854		-393.854				-
Koppelingen	5	2022				128.130				25.626	102.504
Archief	5	2023				107.314					107.314
E-formulieren designer	5	2023				15.065				-	15.065
Totalen			**3.102.300**	**1.709.859**	**1.392.441**	**250.509**	**-393.854**	**0**	**0**	**369.259**	**879.837**

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023

Bijlage B Kerngegevens

Hieronder zijn de kerncijfers weergegeven voor de dienstverlening van GBLT over 2022.

Deelnemende waterschappen in 2022	Drents Overijsselse Delta Rijn en IJssel Vallei en Veluwe Vechtstromen Zuiderzeeland
Deelnemende gemeenten in 2022	Bunschoten Dalfsen Dronten Leusden Nijkerk Zwolle
Grootte van het verzorgingsgebied	1,175 mln. Hectare
Aantal gemeenten in het verzorgingsgebied	92
Aantal inwoners in het verzorgingsgebied	3,67 miljoen
Verzonden aanslagbiljetten in 2022	2,1 miljoen
Aantal aanslagregels in 2022	6,5 miljoen
Aantal aanmaningen in 2022	133.815
Aantal dwangbevelen in 2022	76.916
Aantal hernieuwde bevelen in 2022	26.024
Totaal voor 2022 opgelegde bedragen	
Gemeenten	141 miljoen
Waterschappen	637 miljoen

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 4 april 2023