Jaarstukken 2020

gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

Leeswijzer 4
Deel I Bestuursverslag 5
1 Bestuurlijk voorwoord 6
2 Terugblik 8
2.1 Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd 8
2.2 Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving 9
2.3 Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren 13
2.4 Medewerkers in beweging 13
2.5 Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgegeven 15
2.6 Daling van de maatschappelijke kosten mogelijk maken 17
2.7 Overige thema's binnen de organisatie 18
3 Belastingopbrengsten 26
3.1 Waterschapsbelastingen 26
3.2 Gemeentebelastingen 27
4 Exploitatie 29
Deel II Jaarverslag 30
1 Programma 31
1.1 Waarderen 31
1.2 Heffen 31
1.3 Innen 31
1.4 Gegevensbeheer 31
1.5 Klantcontacten 32
2 Paragrafen 33
2.1 Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar 33
2.2 Incidentele baten en lasten 33
2.3 Waterschaps- en gemeentebelastingen 33
2.4 Weerstandsvermogen en risicobeheersing 34
2.5 Financiering 35
2.6 Verbonden partijen 36
2.7 Bedrijfsvoering 36
2.8 EMU-saldo 37
2.9 Wet Normering Topinkomens 37
3 Jaarrekening 38
3.1 Balans 38

3.2 Exploitatierekening (naar kosten- en opbrengstsoorten) 46
3.3 Exploitatierekening (naar kostendragers) 50
3.4 Wet Normering Topinkomens 52
4 Overige gegevens 54
4.1 Controleverklaring 54
4.2 Vaststellingsbesluit 54
Bijlagen 55
Bijlage A Kengetallen 2020 56
Bijlage B Staat van vaste activa 57

Leeswijzer

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

In deel I Bestuursverslag legt GBLT verantwoording af over de speerpunten uit de Begroting 2020 en de overige ontwikkelingen in de bedrijfsvoering. Ook verantwoordt GBLT de belastingaanslagen voor het belastingjaar 2020 samen met een prognose van de realisatie aan het einde van dit belastingjaar. Als laatste volgt hoofdstuk 4 Exploitatie waar op hoofdlijnen de financiën van GBLT zijn weergegeven.

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

De Jaarstukken 2020 zijn in overeenstemming met de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen en titel IV van de Waterschapswet 'De financiën van een waterschap'.

Deel I Bestuursverslag

1 Bestuurlijk voorwoord

Als wereldwijd alle jaarverslagen over het jaar 2020 worden omgezet naar een word-cloud, dan zal het woord Corona met grote letters in het midden staan. Voor elke organisatie, ja voor de samenleving als geheel, is de pandemie de meest disruptieve gebeurtenis van het jaar. Wij vormen daarop geen uitzondering. Een nuancering is wel op zijn plaats. De effecten van de pandemie raken de belastingopbrengsten voor de opdrachtgevers, nu en komende jaren. Maar de impact op ons primaire proces is niet heel groot. Bijna alle taken zijn uitgevoerd door thuiswerkende medewerkers. Thuiswerken past goed bij ons.

De medewerkers hebben ieder voor zich het nodige meegekregen. Ziekte en overlijden in de familie, perikelen rond het thuisonderwijs, de saaie eenzaamheid voor alleenstaanden, het ging aan de collega's niet voorbij. Daarom op deze plek allereerst een dankwoord aan allen die ondanks de beperkingen hun beste beentje hebben voorgezet. De resultaten daarvan staan in dit verslag.

Het bestuursverslag is een verantwoordingsdocument. Het rapporteert hoe de begroting 2020 is uitgevoerd. De aard van dit document maakt dat het oogt als een opsomming van activiteiten en de besteding van de middelen. Daarnaast rapporteren we ambtelijk over de belastingresultaten aan elk van de opdrachtgevers afzonderlijk.

In het verslagjaar 2020 hebben we ondanks de coronacrisis relatief goed gefunctioneerd. De aanslagoplegging en de invordering verliepen volgens plan. In de eerste lockdown troffen we direct maatregelen om bedrijven uitstel van betaling te verlenen en zo bij te dragen aan de veerkracht van de samenleving en economie. Na het uitstel voor circa 3.000 bedrijven tot september is de inning bij die bedrijven hervat. Een beperkt deel vroeg vervolgens om maatwerk en daar konden we in voorzien.

De pandemie is nog niet voorbij en de economische gevolgen zullen nog duidelijker zichtbaar worden. Wij adviseerden over de gevolgen voor de heffingen met prognoses aan de opdrachtgevers. De impact is het grootst op de zuiveringsheffing bedrijven en dan vooral doordat de lozing is afgenomen door productiestops. Daar komt de impact van de faillissementsgolf die wordt verwacht nog bij als de steunmaatregelen aflopen, met name in de horeca en de detailhandel.

De service aan klanten verliep ondanks de bijzondere omstandigheden goed. De bereikbaarheid lag op 91%. Klantvragen en afwikkeling liepen sneller dan voorgaande jaren. Anders dan gepland steeg het aantal klantreacties over de volle breedte. De telefoonrespons, digitale reacties, bezwaren, aanvragen kwijtschelding: alle klantreacties lopen op. De klanten beoordeelden de dienstverlening vervolgens met een 7,6.

In het plan van 2020 stond het voornemen om te beginnen met sociaal incasseren. De beoogde werkwijze gaat uit van contact aan huis bij burgers met langdurige betaalproblemen. De uitvoering hiervan is na de coronamaatregelen door de pandemie stilgevallen.

Innovatie en samenwerking met externe partijen stonden in 2020 op een lager pitje. Dat had veel te maken met de coronabeperkingen die het onmogelijk maakten om elkaar binnen en buiten de organisatie te ontmoeten. De beperkingen hadden weinig effect op de projecten waaraan we ons hebben gecommitteerd. De belastingapplicatie is vernieuwd door een scala aan verbeteringen te testen en in gebruik te nemen. Een aantal landelijke vernieuwingen in het gebruik van basisadministraties hebben we op tijd kunnen volgen. De data-uitwisseling met het Handelsregister en de LV-WOZ is landelijk uitgelopen naar de eerste helft 2021.

We hebben begin 2020 de kwalificatie 'goed' ontvangen van de Waarderingskamer na het jaarlijks onderzoek van de beheersing van de WOZ-waardering. Deze vierde ster is de bekroning op onze meerjarige inspanningen om de kwaliteit te verbeteren en vast te houden. Dat blijft topprioriteit. Want steeds meer burgers maken bezwaar tegen de WOZ-waarde. Dat is een landelijke ontwikkeling met nadelige gevolgen die ook bij ons voelbaar is.

Financieel ging het goed. Er is sprake van een forse kostenonderschrijding ten opzichte van de begroting van € 1,3 miljoen. Daarin zitten incidentele posten, die voor een deel samenhangen met de coronabeperkingen maar we zijn ook structureel efficiënter gaan werken. Dat voordeel staat al in de begroting voor 2021, maar werd een jaar eerder gerealiseerd. Naast een kostenvoordeel is ook sprake van hogere baten bij de invordering van € 2,7 miljoen als gevolg van effectievere invordering. Ook hier is sprake van een incidentele en een structurele component. Het structurele voordeel zal worden verwerkt in de begroting van 2021 en latere jaren. Een toelichting is opgenomen in hoofdstuk 4 en Deel II Jaarverslag.

Het algemeen bestuur vergaderde in 2020 vier keer en het dagelijks bestuur vergaderde zeven keer.

Zwolle, 17 maart 2021

Namens het dagelijks bestuur

B.J. Bussink, voorzitter

M.A. van Helden, directeur

2 Terugblik

In de begroting 2020 heeft GBLT speerpunten voor de bedrijfsvoering benoemd. In dit hoofdstuk leest u over de resultaten van deze speerpunten. Per speerpunt leggen we uit wat we hebben gedaan. Daarnaast komen in de laatste paragraaf de overige ontwikkelingen uit 2020 aan bod.

De huidige strategische doelstellingen zoals opgenomen in de begroting 2020 zijn als volgt geformuleerd:

1. Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd.
2. Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving.
3. Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren.
4. Medewerkers in beweging.
5. De ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven.
6. Daling van maatschappelijke kosten mogelijk maken.

Naast deze strategische doelen rapporteren we in paragraaf 2.7 over de overige relevante ontwikkelingen in 2020.

2.1 Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd

- Implementatie belastingsysteem
- Gegevensbeheer – ontwikkeling en analyse
- Inzet geografische informatie

IMPLEMENTATIE BELASTINGSYSTEEM

Eind 2019 is na een aanbestedingsprocedure voor de belastingapplicatie de gunning verleend aan onze huidige leverancier Centric waardoor we de komende jaren gebruik blijven maken van Key2Belastingen. Hieruit volgden in 2020 twee sporen voor implementatie: optimalisatie en ontwikkeltraject.

Optimalisatie

Optimalisatie van het gebruik was het belangrijkste onderdeel van het project. Met de leverancier hebben we de inrichting onder de loep genomen en verbeteringsadviezen geïmplementeerd. Daarnaast hebben we onze data verbeterd en aangevuld. Belangrijke deelprojecten waren onder andere toevoegen WOZ-historie (ook op aanwijzing van de Waarderingskamer), het opschonen van de database, samenvoegen oude deelnemers, datakwaliteit door vergelijk basisregistraties (BRK, BAG, BRP), de aansluiting op de basisregistratie Handelsregister (HR) en de afnamefunctionaliteit LV-WOZ.
Beide laatste punten ronden we in de eerste helft van 2021 af. De afname-functionaliteit van de LV-WOZ bleek niet haalbaar door landelijke vertraging. De aansluiting op de HR kost meer tijd omdat de omvangrijke bedrijfsdata in onze administratie moet worden aangevuld en aangepast.

Ontwikkeltraject
Het ontwikkeltraject beoogt om samen met Centric invulling te geven aan onze visie. Het gaat om aansluiten op de landelijke ontwikkeling Common Ground. Common Ground verandert het gebruik van basisgegevens. We koppelen data los van werkprocessen en applicaties en bevragen data bij de bron, in plaats van ze te kopiëren en op te slaan. Door de enorme impact neemt dit traject meerdere jaren in beslag. Inrichting en invoering vraagt veel afstemming met veel partijen en partners. In 2020 hebben we een ontwikkelplan gemaakt en overeenkomsten opgesteld met behulp van externe deskundigheid.

Projectbudget
Het budget dat in 2020 beschikbaar is bedraagt € 832.800. In 2020 is € 402.200 besteed. Voor de afronding van de resterende projectonderdelen is € 242.600 geraamd. Het gaat vooral om kosten voor inhuur extra capaciteit en deskundigheid. De totale projectkosten worden geschat op € 644.800. De dienstverleningsovereenkomst van de belastingapplicatie en de programmaovereenkomst voor het ontwikkeltraject starten per 2021. De structurele kosten hiervan zijn gedekt in de exploitatiebegroting van I&A.

GEGEVENSBEHEER - ONTWIKKELING EN ANALYSE
Begin 2020 is de business intelligence (BI-)tool VyZyr aangeschaft. VyZyr voorziet in de inrichting van een datamart, die voor ons als de bron van waarheid gaat fungeren. De meegeleverde rapportages leveren sturingsinformatie voor onze processen en de verantwoordingsinformatie voor de deelnemers op. De managementinformatie ten behoeve van de jaarrapportages is inmiddels ontsloten met Vyzyr. De overige rapportages volgen in de eerste helft van 2021. Vyzyr zal ook ingezet gaan worden om de datakwaliteit te monitoren en te verbeteren. In de loop van 2021 worden de oude rapportage-omgevingen uitgefaseerd.

INZET GEOGRAFISCHE INFORMATIE
In februari 2020 heeft een strategisch overleg opdrachtgevers (SOO) plaatsgevonden met de informatiemanagers en hoofden middelen van de deelnemers. Hierin hebben we aangeven dat wij de geografisch informatiesysteem (GIS) applicatie QGIS in gebruik hebben genomen. Vanwege de coronamaatregelen is deze applicatie, waarin vooraf gedefinieerde analysedata op het gebied van bijvoorbeeld discrepantie, BIZ en grensoverschrijdend afvalwater wordt ontsloten voor medewerkers en deelnemers, nog niet ingericht. In oktober is het project met ondersteuning van één waterschap weer opgepakt. In december is een testomgeving ingericht waarbij de laatste testen worden uitgevoerd. Als de testen positief worden afgesloten rollen we uit voor medewerkers en deelnemers.

AANPASSING BELASTINGSTELSEL VAN DE WATERSCHAPPEN
De waterschappen hebben op 11 december 2020 unaniem besloten om de voorstellen van de stuurgroep over te nemen voor aanpassingen van het belastingstelsel van de waterschappen.
Aan de Minister van Infrastructuur en Waterstaat is gevraagd om het wetgevingsproces dat nodig is om de voorstellen te implementeren voortvarend ter hand te nemen. Een snelle verankering in wetgeving zorgt ervoor dat de waterschappen -op zo kort mogelijke termijn- weer beschikken over een belastingstelsel dat draagvlak voor de heffingswijze kent en leidt tot goed uitlegbare tarieven. Voor de inhoud van de voorstellen verwijzen wij u naar de website van de Unie van Waterschappen.

2.2 Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving

KLANTREIS

- We maken het concept Klantreis onderdeel van onze klantprocessen.
- Maatwerkbenadering

Klantreis structureel onderdeel van onze klantprocessen
Binnen de klantreis worden de volgende thema's onderkend: efficiënte kanaalsturing, het automatiseren van klantprocessen, klantcontactprofessionals en gebruik van data en analyse om onze dienstverlening te verbeteren. Vertrekpunt is de klant als focus in onze dienstverlening.

Efficiënte kanaalsturing
Sinds begin dit jaar gebruiken wij het nieuwe digitale aanslagbiljet met "buttons". Zo kan de klant direct betalen, kwijtschelding aanvragen of bezwaar indienen. De klantreacties hierop zijn positief en het aantal betalingen hiermee is sterk gestegen. Uit de feedback hebben wij verbeterpunten ontvangen die zijn opgepakt. Een voorbeeld hiervan was het aanslagnummer op de voorkant van het aanslagbiljet hetgeen ook is doorgevoerd op de aanmaning, het dwangbevel en de nieuw in te voeren kosteloze betalingsherinnering. Vanaf 2021 hebben al deze documenten dezelfde look and feel én digitale mogelijkheden van het nieuwe aanslagbiljet.

De wens om te komen tot een visie en beleid over kanaalsturing en om het aantal klantkanalen uit te breiden is door uitval en corona vertraagd. In 2021 gaan wij op basis van visie, beleid en klantdata starten met het uitbreiden van de kanalen.

Sinds september moeten wij voldoen aan de eisen van standaard voor digitale toegankelijkheid en het 'Besluit digitale toegankelijkheid overheid'. Onze website is getoetst door een onafhankelijke partij en voldoet aan de verplichtingen. Verbeterpunten uit het toetsingsrapport hebben wij overgenomen. Op gblt.nl/toegankelijkheidsverklaring leggen wij verantwoording af.

Automatiseren klantprocessen
De projectgroep klantreis heeft diverse acties binnen de servicebeloften met de hoogste prioriteit uitgewerkt om in 2020 te realiseren:
- Werkwijze op basis van taalniveau B1 verankeren en tot standaard werkwijze maken:
Circa 200 brieven voor Innen, KCC en Heffen zijn herschreven naar taalniveau B1. Voor Waarderen is het overgrote deel herschreven. Ook onze website voldoet grotendeels, op de pagina's van heffen na, aan het taalniveau B1.
- Informatievoorziening rondom Mijn Loket:
We hebben webformulieren geïntroduceerd voor klanten. Zzp'ers en ondernemers konden vanwege de coronacrisis snel en makkelijk digitaal uitstel van betalen aanvragen. Op basis van de positieve feedback startten wij in juni een pilot sneltest kwijtschelding waarvan tot nu toe slechts gering gebruik is gemaakt. Onze ambitie om samen te werken met de leverancier en andere belastingsamenwerkingen voor het doorontwikkelen van de digitale balie is vertraagd door de gevolgen van de coronamaatregelen.

In 2020 heeft de nadruk gelegen op eerst standaardiseren en dan automatiseren. Door ontwikkelingen rondom corona heeft de uitwerking van de servicebeloften vertraging opgelopen. De volgende acties zijn dan ook nog niet ingevuld en worden in 2021 opgepakt:
- Werkafspraken rondom klantcontact met alle afdelingen met klantcontact;
- Vooronderzoek naar de uitrol van onze servicebeloften bij onze medewerkers en klanten;
- Informatievoorziening rondom Kwijtschelding.

Klantcontactprofessionals
Om de efficiëntie en kwaliteit bij het KCC te verhogen zetten we in op breed inzetbare medewerkers. Deze medewerkers zijn flexibel inzetbaar binnen alle teams van het klantcontactcentrum. Dit sluit goed aan bij de wens om meer procesgericht te werken.

Gebruik van data analyse om te verbeteren
In 2020 vroegen wij circa 41.000 klanten om deel te nemen aan ons onderzoek over klantdienstverlening. De respons was ruim 6.000 (bijna 15%). De waardering voor de telefonische dienstverlening was 7,6 (schaal 1-10) en een klantgemak-score van 2,2. Bij klantgemak betekent een score van 2 of lager veel gemak in beantwoording van een vraag (schaal 1-5). Onze ambities waren een klanttevredenheid van 7,5 en een gemak-score van 2,0. (in 2019 respectievelijk 7,2 en 2,3 bij een respons van 11%). Op basis van de reacties van klanten hebben wij:
- Waar nodig Informatie op de website toegevoegd of aangepast.
- We hebben de benodigde informatie opgenomen in de kennisbank en het gebruik hiervan gestimuleerd.
- Richting gegeven aan de concrete invulling van de werkzaamheden van de servicebeloften. Zo geven wij prioriteit aan die werkzaamheden waar de klant het meeste profijt van heeft.

Eind augustus vernieuwden wij het klanttevredenheidsonderzoek. Dit deden wij door vragen voor inzicht in de kanaalvoorkeuren en verdiepend inzicht van tips en ideeën van klanten over onze dienstverlening op te nemen, klantinformatie uit de telefooncentrale toe te voegen en een mogelijkheid voor klanten om vrijblijvend persoonsgegevens achter te laten conform AVG-voorschriften.

Maatwerkbenadering
De ontwikkelingen in de maatschappij vragen steeds meer om een maatwerkbenadering van de invordering. Een verschuiving van één standaardproces voor iedereen, naar digitaal waar het kan en persoonlijk waar het nodig is. Wat vraagt dit van de dienstverlening en zorgplicht van ons? Hieronder beschrijven we de activiteiten die we met betrekking tot invordering uitgevoerd hebben.

Kosteloze betalingsherinnering
In 2020 is een tweede pilot uitgevoerd met de kosteloze betalingsherinnering onder 10.000 klanten. Op basis van de aangescherpte criteria voor deze pilot, en de verder uitgewerkte maatregelen om (met name) privacyrisico's te minimaliseren en/of te beheersen is ook de data protection impact assessment (DPIA) herschreven. De functionaris gegevensbescherming heeft op deze versie een positief advies gegeven. In oktober is de invoering van de kosteloze betalingsherinnering met ingang van 2021 goedgekeurd.

Sociaal incasseren
Door de coronamaatregelen van het kabinet ligt de uitvoering van het sociaal incasseren sinds maart stil. In de huidige situatie blijft het voor zowel onze medewerkers als voor onze klanten onverantwoord om op huisbezoek te gaan. Het gehanteerde proces is geëvalueerd zodat we het sociaal incassoproces in verbeterde vorm kunnen opstarten zodra dit weer mogelijk is.

Invoer flexibele incasso
De omzetting van de automatische incasso naar standaard 10 termijnen per 2020 is een tussenstap naar de omzetting naar een systeem van flexibele incasso. In december is de invoer van de flexibele incasso vanaf 2021 goedgekeurd. Hiermee kunnen klanten zelf bepalen in hoeveel termijnen (tussen 1 en 10) en op welke dag in de maand de vordering geïnd gaat worden.

WAARDEREN

- Samen met de gemeentelijke deelnemers de mutatiedetectie borgen.
- We gaan het project waarderen op gebruikersoppervlakte afronden.
- Toepassen van voormelden om uitvoering te geven aan een beter registratie van secundaire objectkenmerken.
- We gaan de historische gegevens LV-WOZ aanleveren.
- Wijziging wet WOZ

Met gemeentelijke deelnemers mutatiedetectie borgen

De gemeente Bunschoten heeft dit jaar de mutatiedetectie uitgevoerd. WOZ-mutatiedetectie betreft het op basis van luchtfoto's, obliek foto's, de Basis Administratie Gebouwen (BAG) en de WOZ-administratie inzichtelijk te maken welke WOZ-onderdelen op- en afgevoerd moeten worden. Deze wijzigingen worden gestructureerd aangeleverd zodat deze automatisch verwerkt worden in de WOZ-administratie. In september is het resultaat van Bunschoten aan ons geleverd maar de resultaten stemden nog niet tot tevredenheid. Na overleg met de leverancier is een nieuw bestand aangeleverd dat op het moment van schrijven nader geanalyseerd wordt. Vanaf 2021 zullen de overige gemeenten successievelijk ook tot mutatiedetectie overgaan. We zijn in gesprek met een leverancier om de borging van de mutatiedetectie in de volle breedte te regelen. Na een eerste gesprek is een aanbieding ontvangen. Door corona is dit vertraagd maar we verwachten in 2021 weer op te starten.

Afronden project Waarderen op gebruikersoppervlakte

In de tweede bestuursrapportage melden we dat het project Waarderen op gebruiksoppervlakte in april/mei 2021 wordt afgerond zodat vanaf 2022 alle woningen gewaardeerd en beschikt worden op basis van de gebruiksoppervlakte. Hiermee voldoen wij aan de eis van de Waarderingskamer. De gemeenten Dronten en Zwolle zijn inmiddels gereed. Een deel van kosten verschuift naar 2021. Het totale projectbudget blijft ongewijzigd. Dit jaar is geen gebruik gemaakt van het budget voor de mutatiedetectie.

Voormelden ten behoeve van betere registratie secundaire objectkenmerken

Evenals in 2019 is in 2020 door middel van een voormelding aan een roulerend deel (20%) van woning eigenaren gevraagd om de primaire en secundaire kenmerken van de woning te controleren. In juni heeft uitvraag plaatsgevonden en zijn circa 24.000 voormeldingen verstuurd. Slechts 15% heeft gereageerd. De resultaten zijn verwerkt en in november hebben burgers die hebben meegedaan een voorlopige WOZ-waarde gekregen. De actie is erop gericht om bezwaren in 2021 te voorkomen.

Aanleveren historische gegevens LV-WOZ

In de Landelijke Voorziening WOZ worden op basis van uitgangspunten voor het stelsel van basisregistraties gegevens vastgelegd met volledige historie. In de LV WOZ worden gegevens vastgelegd vanaf 1 januari 2009. Voor ons als samenwerkingsverband is door de Waarderingskamer bepaald dat wij deze gegevens vast moeten leggen vanaf 1 januari 2011. In juni zijn de historische gegevens van de zes deelnemende gemeenten aangeleverd. Met de goedkeuring van de Waarderingskamer hierop is het vullen van de historische gegevens in de LV WOZ afgerond.

Wijziging Wet WOZ

De beoogde wijzing wet WOZ is vertraagd als gevolg van veel reacties in de consultatiefase. Dit wetsvoorstel verbetert de rechtsbescherming van de burger bij de WOZ-waardebepaling. Het is momenteel niet duidelijk wanneer hier voortgang op gaat ontstaan.

2.3 Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren

We gaan relatiebeheer verbeteren:
- We gaan relatiebeheer door ontwikkelen naar accountmanagement.
- We gaan proactief de dienstverlening met de deelnemers verder optimaliseren.

RELATIEBEHEER DOOR ONTWIKKELEN NAAR ACCOUNTMANAGEMENT

In 2020 hebben we de doorontwikkeling van accountmanagement als doelstelling gesteld, onder andere door beter in te spelen op de behoefte van de deelnemers. Een eerste versie van de visie op accountmanagement is opgesteld maar door corona en minder afstemmomenten met de regiefunctionarissen is deze visie nog niet afgestemd en vastgesteld. In de komende periode wordt verder bekeken hoe de doorontwikkeling vorm kan krijgen.

We hebben een flyer opgesteld om de vragen vanuit onze deelnemers over belastingzaken, telefonische storingen, gegevensvragen en persvragen verder te stroomlijnen. Deze flyer is gedeeld met de deelnemers waarmee duidelijker is hoe wij voor welke vraagstukken zijn te bereiken.

PROACTIEF DE DIENSTVERLENING MET DEELNEMERS VERBETEREN

Opdrachtgevers werken voor hun beleidsvoornemens en processen steeds meer data-gedreven en zijn afhankelijk van beschikbare informatie. Wij hebben ons ten doel gesteld te weten wat de opdrachtgevers drijft. Hoe kunnen wij ondersteunen met informatie en deskundigheid met behoud van maatschappelijk vertrouwen in het belastingproces? Bijvoorbeeld voor transparantie in belastingspreiding, lokale lastendruk en ondersteuning bij vergroening of schuldenproblematiek.
Om dit te realiseren onderzoeken wij samen met de opdrachtgevers hoe we informatie eenvoudiger en toegankelijker kunnen aanbieden. We hebben hiervoor een werkgroep opgericht om binnen de kaders van de relevante regelgeving te onderzoeken welke informatie op een eenvoudige wijze kan worden gedeeld. Door corona heeft de werkgroep de afgelopen periode stilgelegen. De aankomende periode wordt gekeken hoe de werkgroep een doorstart kan maken.
In oktober hebben twee sessies plaatsgevonden met de functionarissen gegevensbescherming van de waterschappen en de gemeenten over het onderwerp ‘gegevensuitwisseling’. Deze sessie dragen bij aan kennisdeling, het inspringen op ontwikkelingen in de toekomst en het verbeteren van het proces van gegevensuitwisseling. Afgesproken is soortgelijke sessies in de toekomst te herhalen.

2.4 Medewerkers in beweging

SPEERPUNTEN OPLEIDINGSAANBOD

Door de coronamaatregelen waren klassikale opleidingen niet mogelijk. In plaats daarvan is het aanbod van digitale opleidingen uitgebreid, vooral op het gebied van vitaliteit, duurzame inzetbaarheid en fit en gezond thuiswerken. Daarnaast is in 2020 veel aandacht besteed aan het opfrissen van de zelf ontwikkelde e-learning modules uit de Basisopleiding van GBLT. Zes van de acht e-learningmodules zijn in 2020 in een vernieuwde versie beschikbaar voor alle medewerkers, de overige twee volgen in 2021.

STRATEGISCHE PERSONEELSPLANNING

In 2020 is de strategische personeelsplanning anders aangepakt. In oktober 2020 is met het management team (MT) een eerste vacatureberaad gehouden om een integrale afweging te maken. MT-leden ontvingen vooraf informatie over toekomstige uitstroom wegens pensionering (tot 2028) en voor welke medewerkers een risico op vertrek aanwezig is. Met het oog op toekomstige ontwikkelingen (zoals o.a. automatisering en digitalisering) beoordeelde het MT welke toekomstige vacatures weer

ingevuld worden en met welk takenpakket en welke niet. Daarnaast is gekeken of interne verschuivingen kunnen zorgen voor tweezijdige oplossingen, doordat een overplaatsing kan zorgen dat een krimpende functie vrijvalt. Tijdens het vacatureberaad is ook beoordeeld welke kansen er zijn voor mensen met een arbeidsbeperking (via de banenafspraak). Het vacatureberaad heeft in een behoefte voorzien en wordt ieder half jaar herhaald.

WERVING

We hebben in 2020 vijftien nieuwe medewerkers van buiten in dienst genomen, nadat bleek dat er geen interne kandidaten waren. Het gaat onder andere om een taxateur en twee applicatiebeheerders, waarvan één starter op de arbeidsmarkt. Deze specialistische functies zijn moeilijk in te vullen.
Bij het Klantcontactcenter (KCC) is de verhouding tussen het aantal ingehuurde collega's en vaste medewerkers veranderd. Gelijktijdig wordt de functie bij het KCC breder, uitdagender en interessanter. Op deze manier kan het KCC drukke periodes beter opvangen: de breed inzetbare KCC-medewerkers werken op verschillende momenten aan de taken waar ze het hardst nodig zijn. Na een interne procedure zijn vijf medewerkers op deze functie geplaatst. Tien vacatures van breed inzetbare medewerker hebben we extern ingevuld. Alle vijftien breed inzetbare medewerkers doorlopen een opleidingstraject van een jaar, waarna we in 2021 besluiten of ze definitief in die functie benoemd worden.

BANENAFSPRAAK

Volgens de Banenafspraak moet iedere werkgever aan een bepaald aantal personen met een arbeidsbeperking werk bieden. Wij werken daar uit overtuiging aan mee. We hebben samenwerkingsovereenkomsten met AutiTalent en Stichting Studeren & Werken op Maat (SWOM). AutiTalent is gespecialiseerd in het plaatsen en begeleiden van medewerkers met een autistische beperking, SWOM doet dat voor hoger opgeleiden met een arbeidsbeperking. In 2021 gaan we samenwerken met Ctalents, een organisatie die medewerkers met een zintuiglijke beperking bemiddelt.

Eind 2020 moet 5,4 fte van 25,5 uur (= 137,7 uur) ingevuld zijn door medewerkers met een arbeidsbeperking. Dat kan zijn op reguliere vacatures, maar het kan ook zijn dat een takenpakket wordt aangepast aan de mogelijkheden van de medewerker met een arbeidsbeperking. Zowel Autitalent als SWOM hebben in 2020 kandidaten geplaatst. Per 31 december 2020 zijn drie medewerkers uit de doelgroep in dienst. Twee van hen zijn in 2020 in dienst genomen op een reguliere functie. Bovendien is een arbeidsovereenkomst aangegaan met een 4e medewerker uit de doelgroep die februari 2021 in dienst komt. Met deze vier medewerkers is 108 uur ingevuld. Met hulp van de drie genoemde partners verwachten we de taakstelling in 2021 te realiseren.

WET ARBEID IN BALANS (WAB)

De Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) is op 1-1-2020 ingegaan met als doelstelling flexibel werk te verminderen en vaste contracten aantrekkelijker te maken voor werkgevers. In 2020 zijn vijftien tijdelijke medewerkers in dienst genomen onder de nieuwe regelgeving. De WAB heeft financiële prikkels om het aantal flexibele contracten terug te dringen. Werkgevers betalen een hogere WW-premie voor flexibele contracten en uitzendbureaus rekenen de hogere WW-premie voor uitzendkrachten door in hun tarieven hetgeen leidde tot hogere inhuurtarieven.

2.5 Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgegeven

- Wet Digitale Overheid
- Ontwikkeling basisregistraties
- Verdere digitalisering overheidsdienstverlening
- Informatiemanagement, privacy en archief

WET DIGITALE OVERHEID

In de tweede bestuursrapportage meldden we dat het kabinet het voornemen heeft de financiering van de Generieke Digitale Infrastructuur met ingang van 2022 meer centraal budgettair gefinancierd in te richten. Het gaat hierbij om het gebruik van DigiD en de Berichtenbox van Mijn Overheid. Deze kosten worden nu doorbelast aan de gebruikers, zoals GBLT. De nieuwe financieringssystematiek wordt door het ministerie van BZK uitgewerkt en naar verwachting in het voorjaar 2021door de ministerraad vastgesteld.

ONTWIKKELING BASISREGISTRATIES

Zoals ook gemeld in 2.1 heeft de transitie van het StUF-WOZ bestandsverkeer naar berichtenverkeer van de LV-WOZ en de aansluiting op het Handelsregister vertraging opgelopen. De software voor LV-WOZ is nog niet gereed en niet betrouwbaar genoeg om de overstap naar volledig berichtenverkeer te maken. Hierdoor komt het opleggen van de watersysteemheffing-gebouwd voor 2021 in gevaar. In samenspraak met de diverse belanghebbenden, waaronder de Unie van Waterschappen, is afgesproken dat we tot juli 2021 de StUF-WOZ bestanden blijven ontvangen. De continuïteit van dit proces is daarmee voorlopig geborgd. De kosten van deze verlenging neemt de Waarderingskamer voor haar rekening. De aansluiting op de basisregistratie Handelsregister vereist eerst werkzaamheden aan onze administratie. De aansluiting op de LV-WOZ en het Handelsregister staan gepland voor het juli 2021.

De afgelopen maanden is een eerste conceptueel model van de samenhangende objectenregistratie (SOR) opgeleverd en heeft openbare consultatie plaatsgevonden. Begin 2021 zullen de resultaten verwerkt worden in een nieuwe versie van het conceptueel model en zal weer een consultatie worden ingericht. We blijven deze ontwikkeling op de voet volgen.

VERDERE DIGITALISERING OVERHEIDSDIENSTVERLENING

In tegenstelling tot wat we in de eerste bestuursrapportage meldden, zal de Wet modernisering elektronisch bestuur in 2022 in werking treden. Burgers en bedrijven krijgen met deze wet het recht ieder formeel bericht elektronisch aan de overheid te zenden. Door de inzet van ons digitaal loket voldoen we al (grotendeels) aan deze wet. De vertraagde invoering geeft ons de tijd om in 2021 te onderzoeken of dit digitale kanaal volledig voldoet.

De Wet Open Overheid (Woo) is bedoeld om overheden en semi-overheden transparanter te maken en moet ervoor zorgen dat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. Als de Woo van kracht wordt, vervangt deze wet de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). De verwachting is dat het wetsvoorstel in 2022 in werking zal treden.

INFORMATIEMANAGEMENT, PRIVACY EN ARCHIEF

Archieffunctie

In 2020 is de hernieuwde aanbesteding van het zaaksysteem/documentmanagementsysteem gepubliceerd die in november tot de definitieve gunning leidde. De eerste besprekingen hebben reeds plaatsgevonden, zodat in 2021 kan worden gestart met de implementatie.
De bewerking van het analoge archief is afgerond. Achterstanden zijn weggewerkt. Begin september hebben wij de actuele inventaris- en vernietigingslijst ontvangen.

Informatiemanagement

Informatiemanagement is een belangrijk onderwerp binnen onze organisatie, het draait in ons werk immers om data en gegevens. Iedereen binnen onze organisatie heeft daar mee te maken. Hoe gaan we veilig om met onze data en hoe zorgen we voor een zo hoog mogelijke datakwaliteit? Voor een goed beeld van de te nemen stappen zijn we in 2020 gestart met het opstellen van een bedrijfsinformatieplan, met een veranderagenda als vervolgstap.

Uit die veranderagenda vloeit een projectenportfolio voort. Met het aannemen van een project(portfolio)manager in 2019 hebben we in 2020 het projectmatig werken verder kunnen professionaliseren. De project(portfolio)manager heeft een aantal projectleiders onder zijn hoede, die in 2020 een IPMA-D-training hebben gevolgd. Door de professionaliseringsslag verlopen de meeste projecten in 2020 goed.

De vernieuwingen en projecten voeren we uit 'onder architectuur'. Hierbij worden kaders gehanteerd die borgen dat de genoemde vernieuwingen passen binnen de algehele structuur en samenhang van onze informatievoorziening en bijdragen aan de ontwikkeling daarvan conform onze (informatie)strategie. De kaders voor het informatiemanagement worden gehanteerd bij het formuleren en beoordelen van wijziging- en projectvoorstellen en van systeemontwerpen op impact, risico, haalbaarheid en toekomstvastheid. Daarnaast vormen de kaders een belangrijk instrument bij de uitvoering van projecten. Om dit alles vorm te geven hebben we in 2020 een informatiearchitect ingehuurd. Inmiddels is een groot deel van de bedrijfs- en informatiearchitectuur opgeleverd en wordt hiervan reeds gebruikgemaakt. In 2021 trekken we deze ontwikkeling door.

In februari 2020 hebben we een bijeenkomst georganiseerd in het kader van het strategisch overleg opdrachtgevers over informatiemanagement. Daar zijn wat onderwerpen geopperd om verder uit te werken, maar door corona is dat niet van de grond gekomen. In het vierde kwartaal is het inrichten van het platform voor geo-informatie opgepakt. Waterschap Vallei & Veluwe ondersteunt ons hierbij met het hosten en bij de inrichting. Dit wordt verder uitgebouwd in 2021, met enerzijds als doel onze (object)gegevens te optimaliseren en anderzijds om te kijken of we via dit platform data kunnen delen met de opdrachtgevers.

Privacy

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) heeft in onze organisatie een hoge prioriteit. Om hier de juiste invulling aan te geven hebben wij in januari 2020 een nieuwe functionaris gegevensbescherming aangetrokken om toezicht te houden op de toepassing en naleving van de AVG. We hebben voor de verdere bewustwording en borging van kennis ten aanzien van privacy een e-learning-module Informatiebeveiliging, Privacy en AVG opgeleverd, een standaard module van de GBLT academie.

In 2020 is een AVG nulmeting uitgevoerd om inzicht te krijgen in welke mate wij voldoen aan de AVG. De nulmeting heeft geresulteerd in een rapportage met conclusies en aanbevelingen. Het algemene beeld is dat wij goede stappen hebben gezet om de privacy van onze klanten en onze medewerkers goed te beschermen. Medewerkers zijn zich genoeg bewust van privacy om zorgvuldig met gegevens om te gaan. Er zijn nog dingen te verbeteren zoals het standaard meenemen van privacybescherming bij nieuw beleid en (verandering van) processen. Ook moeten we de komende jaren meer data protection impact assessments (DPIA's) uitvoeren om privacyrisico's in kaart te brengen. In de eerste helft van 2021 vindt opvolging van de aanbevelingen plaats inclusief een uitvoeringsplan met een voorstel voor de structurele uitbreiding van capaciteit om de bereikte kwaliteit van privacy te borgen voor de toekomst.

Het risico voor de privacy als gevolg van de gemelde datalekken schatten we in als beperkt. In totaal zijn 19 datalekken gemeld. Hieronder staat een tabel met het aantal gemelde datalekken per kwartaal afgezet tegen voorgaande jaren.

Jaar	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
2018	12	5	8	4	28
2019	6	11	9	9	35
2020	8	4	2	5	19

Bij de Autoriteit Persoonsgegevens zijn geen datalekken gemeld. Dit betekent dat er geen datalekken waren die een hoog risico vormden. De meeste van de gemelde datalekken betreffen het schenden van de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens door bijvoorbeeld verkeerde adressering of ten onrechte getoond in Mijn Loket van een andere persoon. De oorzaak is veelal verkeerde handmatig invoer van gegevens door een medewerker.

Ieder jaar wordt een bewustwordingsactie in het kader van informatiebeveiliging georganiseerd. In 2020 is bewustwording gecreëerd over phishingmails. Dat is een zeer actueel thema. Er is een sterke toename te zien in de hoeveelheid phishingmails en spam.

2.6 Daling van de maatschappelijke kosten mogelijk maken

SAMENWERKINGSVERBANDEN

Met de Belastingsamenwerking Rivierenland BSR en de gemeente Amsterdam zijn we een samenwerkingsverband aangegaan met als doel de beschrijving van generieke belastingprocessen en brede toepassing daarvan. Dit gebeurt onder de naam LLBP, Landelijke Lokale BelastingProcessen. Ook de gemeenten Amersfoort en Almere staan opgesteld om aan te haken. Er is een community ingericht die we in 2021verder willen uitbouwen en landelijk ter beschikking willen stellen. De juridische vorm en de verdere uitwerking worden begin 2021 besproken met de directies van de vijf genoemde partijen.

De beschreven processen worden ook gebruikt in cocreatiesessies die samen met andere belastingkantoren en leverancier Centric zijn georganiseerd en waar in 2021 een vervolg aan wordt gegeven. Centric bouwt de generieke oplossingen zoveel mogelijk in de belastingapplicatie. Zoals gemeld in 2.1 zijn we naast onze deelname aan het cocreatietraject een GBLT-ontwikkeltraject in partnerschap met Centric gestart. Met een eigen productowner die meedenkt over de nieuwe oplossingen die Centric ontwikkelt zitten we vooraan in de bus. Dit laatste traject richt zich expliciet op de eerder genoemde Common Ground principes (het scheiden van data en software).

KOEPELVRIJSTELLING BTW

Ten tijde van het opmaken van de jaarstukken is nog geen uitkomst van Europese besluitvorming over de koepelvrijstelling voor publieke diensten die een effect op de kosten van de samenwerking heeft. Dit besluitvormingsproces loopt traag. Er is geen ontwikkeling te melden.

2.7 Overige thema's binnen de organisatie

INKOOP EN AANBESTEDEN

We hebben dit jaar drie projecten Europees aanbesteed, te weten: mobiele telefonie, een zaaksysteem, inclusief een documentmanagementsysteem en inkoopadviesdiensten. Alle drie de aanbestedingen hebben geleid tot een leverancier. In 2020 hebben we de aanbevelingen van de interne audit op het inkoopproces opgevolgd. Als resultaat daarvan hebben we bij deze aanbestedingen meer en betere inschrijvingen ontvangen. Afgelopen jaar is een plan gemaakt voor de verbetering van het contractmanagement in 2021.

RISICOMANAGEMENT

We zetten de lijn voort waarin risicomanagement een belangrijke plek krijgt binnen onze organisatie. Vanaf 2019 is risicomanagement volgens de plan-do-check-act-cyclus vormgegeven. We hanteren het Three lines of Defence model. Binnen de processen worden interne controles uitgevoerd om doelstellingen te realiseren en risico's te minimaliseren. We voeren daarnaast verbijzonderde interne controles en audits uit. 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.

Nu de basis van de "hard controls' van risicomanagement staat, komt er steeds meer ruimte voor 'soft controls'. Begrippen als bespreekbaar maken en transparantie komen meer aan de orde. Het gaat om de combinatie van beide. 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. We zijn verantwoordelijk voor het voorkomen en ontdekken van fraude. 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 2020 hebben geen fraudegevallen plaatsgevonden.

KLANTCONTACTEN

Telefonisch en digitaal klantcontact

De volgende tabel geeft de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoongesprekken en de telefonische bereikbaarheid van 2019 en 2020 aan.

telefonie	2020	2019
Inkomende telefoontjes	228.984	220.414
Bereikbaarheid	91%	92%
Afhandeltijd in seconden	396	390

De inkomende telefoongesprekken zijn in 2020 gestegen ten opzichte van 2019. Er zijn een aantal oorzaken voor het stijgen van de inkomende telefoongesprekken.

- In 2020 zijn 7% meer documenten verstuurd dan in 2019.
- 2020 had 53 weken, 2019 52 weken.
- Meer klanten reageren op een ontvangen dwangbevel. In 2019 reageerde 12% op een dwangbevel in 2020 is dat opgelopen naar 23% gemiddeld. De meeste reacties hebben te maken met de Berichtenbox (niet ontvangen/lezen van documenten)

digitaal	2020	2019
Aantal bezoekers website GBLT	655.684	559.370
Verstuurde documenten Berichtenbox Mijn Overheid	952.417	895.162
Mijn Loket	220.692	175.692
Totaal	**1.828.793**	**1.630.224**

De bezoeken aan onze website zijn gestegen met 12%. De website is beter vindbaar via zoekmachines. Via het nieuwe aanslagbiljet (met "buttons") zijn aanzienlijk meer betalingen via IDeal in Mijn Loket gedaan dan in 2019 (2020: 101.000; 2019: 20.682). Doordat we meer documenten hebben verstuurd zijn ook meer documenten via de berichtenbox van MijnOverheid naar de klanten verzonden.

KWIJTSCHELDING

In onderstaande tabellen is het verloop van de werkvoorraad kwijtscheldingsaanvragen en beroepschriften weergegeven per categorie.

Waterschappen	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken	10.391	111.995	122.386	119.673	2.713
Beroepen	203	3.138	3.341	2.457	884
Totaal	**10.594**	**115.133**	**125.727**	**122.130**	**3.597**

Gemeenten	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken	1.039	10.725	11.764	11.352	412
Beroepen	38	467	505	359	146
Totaal	**1.077**	**11.192**	**12.269**	**11.711**	**558**

In 2020 is het aantal ontvangen verzoeken en beroepen toegenomen ten opzichte van 2019. De stijging bij de waterschappen is 4%. Bij de gemeenten is de stijging 7%. Het is aannemelijk dat deze stijging (naast de normale trend) veroorzaakt is door de corona-problematiek.
Het werkproces is in 2020 verder geautomatiseerd. Het resultaat hiervan is dat de werkvoorraad aan het eind van het jaar fors lager is dan in de voorgaande jaren.

Beëindiging samenwerking met gemeenten die geen deelnemer zijn in GBLT

In 2020 voert GBLT volledig zelfstandig de beoordeling van kwijtschelding uit. Er wordt niet meer samengewerkt met inliggende gemeenten. Met deze gemeenten is een overgangsregeling afgesproken. De niet in 2019 afgeronde aanvragen en beroepen zijn in 2020 door de gemeenten afgewikkeld. De beëindiging van de samenwerking met deze gemeenten is goed verlopen. Uit de evaluatie blijkt dat de klant ons goed weet te vinden en dat geen sprake is van vertraging in de afhandeling.

BEZWAREN EN BEROEPEN

Bezwaarschriften Ontvangen in jaar t	onderhanden werk vorig jaar	ontvangen lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt	onderhanden werk
heffingsbezwaren	1.507	32.954	34.461	33.543	918
invorderingsbezwaren	158	5.622	5.780	5.505	275
WOZ-bezwaren*	111	6.244	6.355	6.305	50
totaal	**1.776**	**44.820**	**46.596**	**45.353**	**1.243**

* aantal objecten

WOZ- bezwaarschriften

In 2020 is tegen 6.244 objecten een bezwaarschrift ingediend waarvan 698 betrekking hebben op oude jaren. Ten opzichte van 2019 is dat een lichte toename van 166 objecten. 5.546 objectbezwaren hebben betrekking op belastingjaar 2020, 274 meer dan in 2019. De toename is vrijwel geheel toe te schrijven aan het aantal bezwaren dat ingediend wordt door No Cure No Pay (NCNP) bedrijven. Van de afgehandelde bezwaarschriften over belastingjaar 2020 is tot op heden 40,2% gegrond verklaard. Dit percentage is licht toegenomen ten opzichte van 2019, toen was het 39,2%.

Afhandeling WOZ -bezwaren

De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt volgens planning. Als doelstelling is geformuleerd om voor 1 augustus 90% van de bezwaren afkomstig van belanghebbenden zelf afgehandeld te hebben. Op 30 september was 95% van deze bezwaarschriften afgehandeld. In totaal is op 31 december voor belastingjaar 2020 99,5% van de objecten in bezwaar afgehandeld. Op 31 december 2019 was dit 98,3%. Ondanks de toename van het aantal objecten in bezwaar is de totale werkvoorraad afgenomen. Op 31 december 2020 hebben we over het belastingjaar 2020 nog 50 WOZ-objecten waartegen bezwaar is ingediend in behandeling. Dit zijn vooral bezwaren tegen objecten waarvoor nog niet alle informatie ontvangen was om een uitspraak op te stellen. Dit zorgt voor een langere afhandelingstermijn.

Landelijk onderzoek verdienmodel NCNP

De resultaten van het onderzoek van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) naar de inzet van NCNP-bureaus bij bezwaar- en beroepsprocedures over de WOZ - waarde worden naar verwachting in de 1e helft van 2021 gepubliceerd. De huidige puntwaarde blijft voor deze zaken nog in stand.

Proceskostenvergoeding
In de eerste bestuursrapportage is aangegeven dat naar verwachting een bedrag van € 150.000 extra nodig zou zijn voor de proceskosten. De uitbetaalde NCNP-kosten komen uit op € 660.000 inclusief oude belastingjaren. Het verwachtte extra bedrag van € 150.000 is voor
€ 100.000 ingezet. Eind 2020 staan er nog 130 procedures (bezwaar, beroep dan wel hoger beroep) als werkvoorraad geregistreerd. Het potentiële bedrag aan NCNP-kosten is hiervan € 64.000.

Bezwaar overige heffingen
In 2020 zijn 38.576 bezwaarschriften ontvangen of aanslagen ambtshalve verminderd naar aanleiding van bijvoorbeeld telefonisch contact of controles. Dat is 13% meer dan in 2019 (34.140).

Een grootste deel van deze stijging zijn 4.065 correcties van aanslagen Diftar 2019. Een aanslag opgelegd aan een onjuiste gebruiker van een woon- of bedrijfsruimte is de belangrijkste reden voor ambtshalve verminderingen en gegrondverklaarde bezwaren. De geplande aansluiting op het Handelsregister en verdere analyse op uitval van de Basisregistratie Personen moeten hier positieve effecten op hebben.

De kostenbezwaren laten een toename zien. In 2020 zijn 5.622 kostenbezwaren ontvangen, 37% meer dan 2019. Dit komt grotendeels omdat er in 2020 meer invorderingsdocumenten verstuurd zijn. Het percentage bezwaarschriften ten opzichte van verzonden documenten ligt iets hoger. 92% van de bezwaren is ongegrond verklaard. Circa de helft van de bezwaren heeft te maken met de Berichtenbox (niet ontvangen/lezen van documenten). Uit coulance wordt in veel gevallen (een deel van) de kosten afgeboekt. Het coulancebeleid voor het afboeken van kosten is verruimd. Het is de verwachting dat invoering van de betalingsherinnering leidt tot een afname van het aantal aanmaningen en daarmee het aantal kostenbezwaren.

De afhandeling van de bezwaarschriften is volgens planning verlopen. 97% van de bezwaarschriften is binnen 12 weken na ontvangst afgehandeld. Bij de bezwaren buiten deze termijn, zitten ook de bezwaren waarvan de termijn is opgeschort door het opvragen van informatie of het voeren van een hoorzitting. Door coronamaatregelen hebben de controlebezoeken op locatie een periode stilgelegen. Daardoor is de 12-wekentermijn niet gehaald. Van de afgehandelde bezwaarschriften over heffingsjaar 2020 is 63% gegrond verklaard ten opzichte van 71% in 2019.

Onderstaande tabel laat een vergelijking zien tussen de bezwaren heffingsjaar 2019 en 2020, in de betreffende jaren ontvangen. Het aantal heffingsbezwaarschriften en verminderingen over 2020 ligt op gelijke hoogte met de cijfers over 2019. De toename van de bezwaren en verminderingen liggen dus voornamelijk bij voorgaande belastingjaren (de Diftar 2019 opgelegd in 2020).
De stijging bij de kostenbezwaren zien we in beide tabellen terug, zowel bij de bezwaarschriften ontvangen in 2020 als de bezwaarschriften die gaan over heffingsjaar 2020. De werkvoorraad per het einde van het jaar is lager dan in 2019.

Bezwaarschriften Heffingsjaar t en t-1	ontvangen bezwaren per heffingsjaar	verwerkt	toekennen %	afwijzen %	onderhanden werk
2020					
heffingsbezwaren	16.034	15.527	63,0%	37,0%	507
invorderingsbezwaren	3.593	3.348			245
WOZ-bezwaren*	5.546	5.516	32,7%	67,3%	30
totaal	**25.173**	**24.391**			**782**
2019					
heffingsbezwaren	16.274	15.440	71,0%	29,0%	834
invorderingsbezwaren	2.473	2.316			157
WOZ-bezwaren*	5.272	5.182	39,2%	60,8%	90
totaal	**24.019**	**22.938**			**1.081**

* aantal objecten

Beroepen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beroepsprocedures.

Beroepen	onder-handen werk vorig jaar	binnen-komend lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt (uitspraak/ ingetrokken)	onder-handen werk
heffen/ invordering					
beroepen	32	126	158	83	75
hoger beroepen	14	3	17	12	5
cassatie	2	1	3	2	1
totaal	**48**	**130**	**178**	**97**	**81**
WOZ*					
beroepen	125	350	475	283	192
hoger beroepen	38	11	49	39	10
cassatie	0	1	1	0	1
totaal	**163**	**362**	**525**	**322**	**203**

* aantal objecten

Beroep WOZ

De afhandeling van de beroepsprocedures verloopt volgens planning, ondanks dat vanwege de Covid-19-pandemie zittingen zijn verplaatst. In 2020 zijn diverse langlopende hogere beroepsprocedures afgerond.

Beroep overige heffingen
In het heffingsjaar 2020 zijn 20 (23 %) beroepsprocedures (overige heffingen) meer binnen gekomen ten opzichte van 2019. Het aantal nog af te handelen procedures (onderhanden werk) is gestegen van 48 naar 81 stuks. Deze toename is met name te wijten aan het wachten op een zittingsdatum c.q. uitspraak van de rechtbank. De achterstanden bij de rechtbank komen voort uit de coronamaatregelen.

Er zijn 2 beroepsprocedures gevoerd waarbij gesteld werd dat de opbrengstlimiet in de begroting van het waterschap werd overschreden. De rechtbank heeft beide procedures ongegrond verklaard. Bij één procedure is hoger beroep aangetekend waarvoor de het Hof in januari 2021 een zitting heeft gepland. Voor de andere procedure is ten tijde van het opstellen van de jaarstukken de termijn voor indienen van hoger beroep nog niet verstreken. In de individuele voortgangsrapportages van een aantal waterschapsdeelnemers wordt op bovenstaande verder ingegaan en worden de procedures over de NEN-normen gerapporteerd.

KLACHTEN
Wij hebben in 2020 460 klachten ontvangen. Dit is 23% meer dan in 2019. We hebben de indruk dat de samenleving als geheel kritischer is geworden gedurende de lockdowns. Inhoudelijk valt daarnaast op dat er een stijging is van klachten gerelateerd aan de Berichtenbox.

De afhandeling van de klachten is volgens planning verlopen en binnen de wettelijke termijn van 6 weken. Bij bijna alle klachten (437) zijn we op informele wijze tot een oplossing gekomen, 14 klachten hebben we op formele wijze afgehandeld. Daarvan is 36% gegrond verklaard. Het aantal formeel afgehandelde klachten is daarmee met bijna 40% gedaald. De klachtredenen zijn erg divers. De meeste klachten gaan over onze communicatie, de wijze van betalen, kwijtschelding of hebben te maken met het al dan niet ontvangen van documenten in de Berichtenbox.

Naast dat we de ontvangen klachten met de klager willen oplossen, zijn klachten ook goede input om naar ons proces en de dienstverlening te kijken. Zo hebben ontvangen klachten geleid tot aanpassingen in onze communicatie en verstrekken van informatie. Daarnaast gaan we het klachtenproces kortcyclischer analyseren en evalueren om zo sneller mogelijke verbeteringen door te voeren.

In 2020 zijn 52 verzoeken over GBLT bij de Nationale Ombudsman ontvangen. Daarvan zijn vier klachten in onderzoek genomen, waarvan drie via interventie tussentijds beëindigd zijn en één met een rapportbrief is afgehandeld. Allen gaan over de afhandeling van een kwijtscheldingsverzoek. De overige verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan. In 2019 heeft de Nationale Ombudsman 64 verzoeken over GBLT ontvangen en daarvan 8 in onderzoek genomen.

OVERIG

Coronagevolgen voor de belastingopbrengsten
Ten tijde van het opstellen van de jaarstukken zitten wij in de tweede golf van het coronavirus. De negatieve impact voor bepaalde belastingsoorten wordt hierdoor alleen maar groter.

Bij de waterschappen is een afname van de vuillast voor de zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing bedrijfsruimten vanwege lagere hoeveelheden ingenomen water. Het effect verschilt tussen de diverse bedrijfscategorieën. De economische recessie is inmiddels zichtbaar en de verwachting voor 2021 is dat dit een lagere areaaluitbreiding van het aantal woningen veroorzaakt en dat de WOZ-waarden van de niet woningen voor 2022 onder druk komen te staan (watersysteemheffing gebouwd). Wij voorzien geen of slechts geringe effecten voor de zuiveringsheffing woonruimten, verontreinigingsheffing woonruimten, watersysteemheffing ingezetenen en watersysteemheffing ongebouwd.

Voor de gemeenten voorzien we voor belastingjaar 2020 een substantieel lagere opbrengst van 35% (exclusief evenementen) voor de toeristenbelasting door de coronamaatregelen. De exacte gevolgen voor de opbrengst toeristenbelasting zal blijken nadat de aangiften toeristenbelasting begin tweede kwartaal 2021 zijn verwerkt. De aanslagoplegging voor rioolheffing gebruik wordt gebaseerd op de hoeveelheid ingenomen/geloosd water van het voorgaande belastingjaar en heeft daardoor geen effect op de belastingopbrengsten 2020. Vanwege de coronamaatregelen is wel een lagere opbrengst te verwachten voor de rioolheffing gebruik voor belastingjaar 2021. Voor 2020 is het effect van de coronacrisis op de heffing van belastingen veelal gering, omdat de overige belastingheffing en/of de peildatum voor de waardebepaling betrekking hebben op de periode vóór de uitbraak van het virus.

Het dagelijks bestuur van GBLT heeft op 20 maart 2020 in zijn vergadering instemming verleend met het later opleggen (in september 2020) van de aanslagen voor ondernemers voor de belastingsoorten: precariobelasting, marktgelden, voorlopige aanslagen toeristenbelasting en de BIZ Bunschoten. Deze belastingsoorten zijn in september opgelegd met uitzondering van de precariobelasting voor de gemeente Dalfsen en de BIZ Spakenburg Centrum voor de gemeente Bunschoten. Het niet opleggen van de laatstgenoemde heffingen is gebeurd op verzoek van de twee gemeenten vanwege mogelijke aanpassing van de tarieven in de verordening met terugwerkende kracht.

De gevolgen voor de WOZ-waarden voor belastingjaar 2021 zijn, ook volgens de Waarderingskamer, nagenoeg nihil doordat de WOZ-waarde wordt bepaald op de peildatum 1 januari 2020. Hooguit zal een lagere areaaluitbreiding van het aantal woningen en een hogere leegstand bij de niet-woningen invloed hebben op 2021. Vanaf belastingjaar 2022 komen naar verwachting met name de WOZ-waarden bij de niet-woningen onder druk te staan en is een afvlakking van de waardeontwikkeling te verwachten. Alle deelnemers zijn hierover inmiddels geïnformeerd. De verschillende inzichten worden daar waar mogelijk meer concreet gemaakt in de jaarrapportages voor de individuele deelnemer.

Coronagevolgen voor de inning

In maart hebben we in navolging van de rijksbelastingen de invorderingsrente verlaagd van 4% naar 0,01%. Deze verlaging is van kracht tot en met 31 december 2021. Zoals in 2.2 gemeld, hebben we een webformulier gemaakt voor ondernemers waarmee snel en simpel uitstel van betaling kon worden aan gevraagd. Van deze mogelijkheid is beperkt gebruik gemaakt. Inmiddels is het grootste deel van de vorderingen waarop uitstel is verleend volledig betaald. Voor een deel van de vorderingen loopt nog een betalingsregeling. Een klein deel is inmiddels opgenomen in het standaard dwanginvorderingsproces. De inning bij onze particuliere klanten is in 2020 vergelijkbaar verlopen met andere jaren. De verwachting is dat in 2021 de gevolgen in de inning meer voelbaar gaan worden, door een toename in werkloosheid en het aantal faillissementen.

Medewerkers weerbaar tijdens corona

De corona-epidemie heeft een stevig beroep gedaan op de weerbaarheid van onze medewerkers. We hebben diverse maatregelen genomen om de gezondheid, het welzijn en de vitaliteit van medewerkers op peil te houden. Vanaf het begin hebben we veel aandacht besteed aan de fysieke belastbaarheid door thuiswerken en preventieve oplossingen daarvoor, onder andere door bureaustoelen en beeldschermen in bruikleen te geven voor thuisgebruik. Onze vaste arbo-adviseur heeft medewerkers thuis of via videobellen raad gegeven om pijnvrij thuis te werken. Door een cao-wijziging kunnen medewerkers vanaf oktober bureau en bureaustoel aanschaffen en declareren voor een arbo-verantwoorde thuiswerkplek. We hebben een e-learning beschikbaar gesteld voor gezond en vitaal thuiswerken en regelmatig geattendeerd op het belang van voldoende afwisseling in zitten, staan en bewegen.

De mentale gezondheid van medewerkers (welzijn) vinden we belangrijk en daar hebben we op diverse manieren aandacht aan besteed. Leidinggevenden spanden zich in om contact met hun medewerkers te houden. We moedigden medewerkers aan om zich uit te spreken als ze het psychisch zwaar hadden. Voor een handvol medewerkers is een professionele coach ingeschakeld om hen te ondersteunen. Indien noodzakelijk kregen medewerkers de gelegenheid om (een deel van de tijd) op kantoor te werken. Medewerkers kregen enkele keren een zeer gewaardeerd presentje thuis gestuurd om hen aan te moedigen om vol te houden. De medewerkers hebben vier keer een enquête in kunnen vullen met vragen hoe het met hen gaat. Daarin konden ze ook hun mening geven over de manier waarop GBLT met de coronasituatie omgaat. De respons was steeds groot en medewerkers waren over het algemeen tevreden met de manier waarop GBLT met de coronacrisis omgaat.

Sociaal intranet

Door de coronamaatregelen en het vele thuiswerken is een intranet dat ons ondersteunt in samenwerken en verbonden blijven crucialer en relevanter dan ooit. Wij voerden een onderzoek uit naar de mogelijkheden voor een nieuw sociaal intranet. Vervolgens kozen wij een partij waarmee wij de samenwerking aangaan. De implementatie zal in het eerste kwartaal van 2021 plaatsvinden.

Coronagevolgen voor I&A

Corona heeft ook gevolgen voor I&A. Zo is een forse toename van bellen zichtbaar doordat de telefooncentrale doorgeschakeld moet worden naar de mobiele telefoons van de medewerkers en uiteraard wordt onderling veel intensiever gebeld. Omdat Skype for business niet voldeed voor digitale overleggen is een licentie van ZOOM aangekocht. We hebben deze uitgaven binnen ons reguliere budget kunnen opvangen.

3 Belastingopbrengsten

3.1 Waterschapsbelastingen

In de volgende tabel staat de realisatie tot en met 31 december 2020 van de opgelegde belastingaanslagen voor het belastingjaar 2020 weergegeven. Verder geven we een prognose van de nog op te leggen of te verminderen aanslagen voor het belastingjaar 2020. De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting en de realisatie verklaren we in de jaarrapportages aan de individuele deelnemers van GBLT.

Bedragen in € x 1.000	Kerncijfers begroting 2020	Realisatie tot en met 31-12-2020	Nog op te leggen / te verminderen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de begroting
Zuiveringsheffing					
woonruimten	193.102	193.470	896	194.365	1.263
bedrijfsruimten	84.235	79.087	-5.875	73.212	-11.023
Totaal zuiveringsheffing	**277.337**	**272.557**	**-4.980**	**267.577**	**-9.759**
Watersysteemheffing					
verontreinigingsheffing woonruimten	616	641	0	641	24
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	1.281	775	345	1.120	-161
ingezetenen	110.446	110.507	182	110.689	243
gebouwd	147.924	150.786	416	151.202	3.277
ongebouwd	44.401	44.221	80	44.301	-100
ongebouwd natuurterreinen	1.961	1.974	2	1.976	15
Totaal watersysteemheffing	**306.629**	**308.902**	**1.025**	**309.927**	**3.298**
Totale belastingopbrengst	**583.966**	**581.459**	**-3.955**	**577.505**	**-6.461**

Voor belastingjaar 2020 is voor de waterschappen 99,6 % opgelegd ten opzichte van de totale begroting.

In de jaarrapportages van 2019 is voor de oudere heffingsjaren (2017 tot en met 2019) een inschatting van nog op te leggen aanslagen gemaakt van € 7,561 mln. Eind 2020 is € 8,437 mln. gerealiseerd.

Voor het heffingsjaar 2020 wordt voor de belastingsoort zuiveringsheffings bedrijven ten gevolge van de corona crisis een substantieel lagere opbrengst te verwachten. Voor de categorie meetbedrijven is hierop geanticipeerd door samen met de medewerkers heffingstechnologie bij de waterschappen per individueel bedrijf een inschatting te maken, op basis van meetcijfers, waarop de vervuilingswaarde aan het einde van het heffingsjaar zal uitkomen. Hiervoor zijn nadere voorlopige aanslagen verzonden die in de realisatiecijfers zijn verdisconteerd. Voor de categorie overige bedrijven wordt de impact pas duidelijk bij het vaststellen van de definitieve aanslag zuiveringsheffing bedrijven zodra de waterverbruiken voor het heffingsjaar 2020 zijn ontvangen via de aangiftebiljetten of de waterleidingbedrijven.

Na de eerste lockdown van drie maanden is een lagere opbrengst aan zuiveringsheffing van € 4 mln. ingeschat bij de overige bedrijven. De effecten van de eerste lockdown en aansluitend hierop de tweede lockdown zijn blijven voortduren voor sommige bedrijfscategorieën waardoor deze inschatting worden bijgesteld. We hebben voor 2020 een periode van 4,5 maand als lockdown aangemerkt. De lagere opbrengst wordt in totaal ingeschat op € 6 mln. Het is lastig om de invloed van de corona-maatregelen en de daaropvolgende economische effecten, op de ontwikkeling van de vervuilingseenheden in te schatten. Landelijk zien we dat de economische vooruitzichten frequent worden aangepast. De uitkomst is van veel factoren afhankelijk die individuele onzekerheden bevatten. Daarom moet de prognose voor de lagere opbrengsten zuiveringsheffing bedrijven als richtinggevend worden beschouwd. In de individuele jaarrapportage voor de deelnemers wordt dit tot uitdrukking gebracht in nog te verminderen aanslagen.

De prognose einde belastingjaar voor de watersysteemheffing gebouwd wordt ruim € 3,2 mln. hoger ingeschat ten opzichte van de begroting als gevolg van de hogere WOZ-waarde ontwikkeling bij de woningen dan ingeschat. De verontreinigingsheffing bedrijven blijft naar verwachting circa 13 % achter als gevolg van de corona-maatregelen.

3.2 Gemeentebelastingen

In de volgende tabel staat de realisatie tot en met 31 december 2020 van de opgelegde belastingaanslagen voor het belastingjaar 2020 weergegeven. Verder geven we een prognose van de nog op te leggen aanslagen voor het belastingjaar 2020. De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting en de realisatie verklaren we in de jaarrapportages aan de individuele deelnemers van GBLT.

Bedragen in € x 1.000	Kerncijfers begroting 2020 (gewijzigd)	Realisatie tot en met 31-12-2020	Nog op te leggen / te verminderen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de (gewijzigde) begroting
Onroerendzaakbelasting					
eigenaar woningen	39.243	39.507	-16	39.490	247
eigenaar niet woningen	24.032	24.210	38	24.248	216
gebruiker niet woningen	15.918	17.011	-238	16.773	855
Totaal onroerendzaakbelasting	**79.193**	**80.728**	**-216**	**80.511**	**1.318**
Overige belastingen					
rioolheffing	16.075	16.143	229	16.371	297
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	27.390	27.710	8	27.719	329
diftar	1.536	12	1.772	1.784	248
hondenbelasting	456	456	5	461	5
toeristenbelasting	1.748	900	0	900	-848
overige heffingen	1.796	1.645	48	1.693	-103
Totaal overige belastingen	**49.000**	**46.866**	**2.062**	**48.928**	**-72**
Totale belastingopbrengst	**128.193**	**127.593**	**1.846**	**129.439**	**1.246**

Voor de gemeentelijke heffingen 2020 is op 31 december 2020 ten opzichte van de totale begroting 99,5% opgelegd. De Diftar aanslagen worden in januari en februari 2021 opgelegd op basis van het daadwerkelijk aantal ledigingen die worden ontvangen van de verschillende huisvuil-inzamelaars.

Op verzoek van de gemeente Dalfsen is de precariobelasting voor de uitstallingen terrassen niet opgelegd. Inmiddels heeft de gemeenteraad deze tarieven voor 2020 op € 0,00 vastgesteld. Voor de gemeente Bunschoten is de BIZ Spakenburg Centrum niet opgelegd. Op 21 januari 2021 heeft de gemeenteraad het besluit genomen om de tarieven van 2020 te verlagen naar € 0,00.

Het totaalbedrag aan nog op te leggen aanslagen voor belastingjaar 2020 bedraagt € 1,846 mln. Voor de voorgaande heffingsjaren (2018 en 2019) is bij de jaarrapportages 2019 een schatting opgenomen van € 2,72 mln. Op 31 december 2020 is hiervan € 3,76 mln. gerealiseerd. Deze meeropbrengst wordt met name veroorzaakt door een hogere opbrengst van circa € 0,8 mln. bij de onroerendezaakbelasting.

4 Exploitatie

GBLT gaf in 2020 € 22,2 mln. uit aan exploitatielasten voor de heffing en inning van belastinggelden en de ondersteuning van dat proces.

De kosten worden voor een belangrijk deel (€ 19,3 mln.) gedragen door de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling. De inkomsten van GBLT bestaan voor ongeveer € 6,7 mln. uit in rekening gebrachte (wettelijke) invorderkosten. Deze kosten komen voort uit het niet op tijd betalen van belastingaanslagen. Uit landelijke afspraken over de Wet digitale overheid is het gemeentelijke deel van € 0,2 mln. aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties doorbelast. Een uitgebreide specificatie treft u in Deel II hoofdstuk 3.2.

De jaarrekening sluit af met een positief resultaat van € 4,1 mln. Een bedrag van € 1,3 mln. komt voort uit lagere kosten. De invorderopbrengsten overschrijden de begroting met € 2,7 mln. Een uitgebreide toelichting treft u in deel II hoofdstuk 3. Dit resultaat verrekenen we met de deelnemersbijdrage van 2020. 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 in deel II hoofdstuk 3.3.

Deelnemer	Betaalde voorschotten 2020	Bijdrage op basis van Jaarrekening 2020	Na vaststelling Jaarrekening 2020 overgemaakt / verrekend
Drents Overijsselse Delta	2.542.875	1.869.195	673.680
Rijn en IJssel	2.770.904	2.036.942	733.962
Vallei en Veluwe	4.207.294	3.092.700	1.114.594
Vechtstromen	3.242.161	2.383.221	858.940
Zuiderzeeland	1.656.466	1.217.639	438.827
Bunschoten	338.050	318.837	19.213
Dalfsen	482.936	455.493	27.443
Dronten	657.605	618.529	39.076
Leusden	500.468	472.109	28.359
Nijkerk	711.623	671.183	40.440
Zwolle	2.184.412	2.054.612	129.800
Totaal	**19.294.794**	**15.190.460**	**4.104.334**

Deel II Jaarverslag

1 Programma

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

1.1 Waarderen

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 dwanginvorderingswerkzaamheden.
De volgende werkzaamheden vallen hieronder:

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

1.4 Gegevensbeheer

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

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

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

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).

2 Paragrafen

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

2.1 Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar

Ondanks de corona perikelen hebben we de speerpunten uit de Begroting 2019 in hoge mate gerealiseerd. Zie hiervoor ook de toelichting bij hoofdstuk 2 Terugblik in deel I Bestuursverslag.

De belastingoplegging is nagenoeg volgens de productieplanning uitgevoerd met als uitzondering enkele heffingen op verzoek van de deelnemers.

In 2020 wilden we aan de slag met sociaal invorderen maar door de corona-maatregelen is de uitvoering nog niet goed van de grond gekomen. De aanslagoplegging van 2020 heeft door omstandigheden geleid tot een forse toename van de invorder-activiteiten met als gevolg een sterke toename van de invorder-baten. De waardering van de onroerende zaken voor de zes aangesloten gemeenten verliep ondanks de corona volgens de afgesproken tijdlijn.

Ten opzichte van de tweede bestuursrapportage is het rekening resultaat 1,1 mln. gunstiger uitgevallen. Voor een uitvoerige toelichting van het positieve resultaat verwijzen we naar deel II hoofdstuk 3.2 Exploitatierekening in het onderdeel Jaarrekening.

2.2 Incidentele baten en lasten

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

2.3 Waterschaps- en gemeentebelastingen

De deelnemers beschrijven in hun begrotingen de soorten waterschaps- en gemeentebelastingen en het kwijtscheldingsbeleid. Daarbij gaan zij in op de kostendekkendheid van de tarieven. De belastingopbrengsten 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 gericht op de opgelegde aanslagen zo snel mogelijk te innen en daar waar nodig de betalingsmoraal van belastingplichtigen te verbeteren.

2.4 Weerstandsvermogen 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 interne controles, audits en fraude-analyses uit.

Weerstandsvermogen
Omdat we niet beschikken over eigen vermogen en reserves kunnen we geen weerstandsvermogen bepalen. In de exploitatie is een begrotingspost onvoorzien opgenomen. Indien er financiële tegenvallers zijn die de post onvoorzien overtreffen en er geen mogelijkheden zijn om de tegenvaller op te vangen in de eigen exploitatie zal dit via de deelnemersbijdragen opgelost moeten worden.

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, worden controles uitgevoerd naar de opzet, bestaan en werking van de beheersmaatregelen. De bevindingen van de controles en de opvolging van de aanbevelingen worden gerapporteerd en vervolgens gemonitord in de rapportage risicomanagement. We hebben de risicobeheersing op orde. We werken continu aan verdere verbetering en waar nodig worden extra beheersmaatregelen geïmplementeerd.

In 2020 is veel aandacht geschonken aan de verbetering van de kwaliteit van onze data. In het licht van procesgericht werken realiseren we dit door de processen anders vorm te geven. Vanwege corona verloopt dit moeizamer dan verwacht. Momenteel wordt met het oog op de datakwaliteit onderzocht hoe de rollen en daarbij horende verantwoordelijkheden zijn verdeeld om stappen te zetten om dit te verbeteren. De implementatie van de Business Intelligence tool VyZyr speelt hierbij een belangrijke rol. Hiermee worden de beheersmaatregelen voor de processen aanzienlijk verbeterd.

De uitgevoerde AVG-nulmeting toont dat wij de privacy van onze klanten en onze medewerkers goed beschermen. Medewerkers zijn zich bijvoorbeeld bewust van privacy om zorgvuldig met gegevens om te gaan. We kunnen nog dingen verbeteren, bijvoorbeeld door bij nieuw beleid en processen van tevoren meer na te denken over de bescherming van privacy of vaker data protection impact assessments (DPIA's) uit te voeren. Op basis van de verbeterpunten van de nulmeting wordt volgend jaar een uitvoeringsplan plan gemaakt.

2.5 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 haar twee instrumenten ter beschikking:

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

Kasgeldlimiet

De wettelijke kasgeldlimiet bepaalt hoeveel maximaal met 'kort geld' gefinancierd mag worden. De norm daarvoor is uitgedrukt in een percentage van het begrotingstotaal aan het begin van het begrotingsjaar (8,2% voor gemeenschappelijke regelingen). De kasgeldlimiet voor GBLT bedroeg in 2020 ruim € 1,9 mln. (8,2% van € 23,5 mln.). In 2020 werd geen kort geld aangetrokken.

Renterisiconorm

De renterisiconorm zorgt ervoor dat een zodanige opbouw van de leningenportefeuille tot stand komt dat het renterisico voor renteaanpassing en herfinanciering in voldoende mate is beperkt. De renterisiconorm is berekend over 20% van het begrotingstotaal van 2020. De norm voor GBLT bedraagt daardoor € 4,7 mln. Omdat er geen langlopende leningen zijn is het renterisico nihil.

Herfinanciering

GBLT heeft een permanente kredietfaciliteit bij de huisbankier. Deze kredietfaciliteit is een oplossing die voldoet aan overwegingen van principiële, praktische en financiële aard. In 2020 is de kredietfaciliteit niet aangesproken.

Liquiditeitspositie

We hebben de plicht tussentijdse overschotten bij de schatkist te stallen. Het saldo dat moet worden gestort in de schatkist schommelde in 2020 rond de € 11 mln. met een enkele uitschieter tot € 45 mln. Dit zijn gelden die benodigd zijn voor de exploitatie van GBLT en ontvangen belastinggelden (verwerkingstijd 2 tot 3 dagen).

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

Risicobeheer

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

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

2.6 Verbonden partijen

GBLT kent geen verbonden partijen zoals bedoeld in het Waterschapsbesluit en de Regeling Beleidsvoorbereiding en Verantwoording Waterschappen. Een verbonden partij is een privaat- dan wel publiekrechtelijke organisatie waarin de organisatie GBLT een bestuurlijk en een financieel belang heeft. De deelnemers in de gemeenschappelijke regeling zijn voor ons geen verbonden partij, andersom is dat wel het geval.

2.7 Bedrijfsvoering

Wij maken ons sterk voor lokale belastingen, wij zijn uitvoerders van lokale belastingen. Dat doen we voor onze 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 steeds ontwikkelende context, waarin wij als organisatie en als medewerkers meebewegen en meegroeien.

Onze ontwikkelstrategie is:
Wij leveren goede producten en diensten aan de belastingplichtigen en aan de opdrachtgevende waterschappen en gemeenten. Om de ontwikkelstrategie te realiseren onderkennen we 5 succesfactoren:
- vakbekwame medewerkers
- foutloze data
- klantgerichte processen
- betrouwbare systemen
- gelijkgestemde partners

Voor de beschrijving van de bedrijfsvoering van GBLT in 2020 verwijzen wij u naar deel I Bestuursverslag van deze jaarstukken.

2.8 EMU-saldo

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

Bedragen x € 1.000	
1 Exploitatiesaldo voor bestemming van reserves	4.338
2 Invloed Investeringen	
- bruto investeringsuitgaven	-417
+ verkoop materiële en immateriële vaste activa	
+ afschrijvingen	233
3 Invloed voorzieningen	
+ toevoegingen aan voorzieningen t.l.v. exploitatie	
- onttrekkingen aan voorzieningen t.l.v. exploitatie	
- onttrekkingen rechtstreeks uit voorziening	
4 Invloed reserves	
+ toevoegingen aan reserves t.l.v. exploitatie	
- onttrekkingen aan reserves t.l.v. exploitatie	
- onttrekkingen rechtstreeks uit reserves	
5 Deelnemingen en aandelen	
- boekwinst	
+ boekverlies	
EMU Saldo	**4.154**

2.9 Wet Normering Topinkomens

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

3 Jaarrekening

3.1 Balans

De balans voor resultaatbestemming van GBLT per 31 december 2020 ziet er in vergelijking met de balans per 31 december 2019 als volgt uit.

Bedragen x € 1.000	31-12-2020	31-12-2019
Activa		
Vaste activa		
Immateriële vaste activa	0	90
Materiële vaste activa	1.137	863
Totale vaste activa	**1.137**	**953**
Vlottende activa		
Uitzettingen met een looptijd korter dan een jaar	5.281	5.934
Overige vorderingen	2.499	1.475
Liquide middelen	69	0
Totaal vlottende activa	**7.849**	**7.409**
Totaal activa	**8.986**	**8.362**

Bedragen x € 1.000	31-12-2020	31-12-2019
Passiva		
Vaste passiva		
Eigen vermogen		
Bestemmingsreserves	0	0
Nog te bestemmen resultaat lopend boekjaar	4.104	2.064
Voorzieningen		
Ambtsjubilea	182	0
Totale vaste passiva	**4.286**	**2.064**
Vlottende passiva		
Netto-vlottende schulden met een looptijd korter dan een jaar	4.071	5.402
Overlopende passiva	629	896
Totaal vlottende passiva	**4.700**	**6.298**
Totaal passiva	**8.986**	**8.362**

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

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

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

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

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

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

Activa	Termijn in jaren
Gebouwen en 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

Voorzieningen
De voorziening arbeidsgerelateerde verplichtingen is gevormd op basis van contante waarde.

Toelichting op de activa

Immateriële vaste activa

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

Bedragen x € 1.000	Overige immateriële activa
Stand per 31 december 2019	
Historische aanschafwaarde	2.345
Cumulatieve afschrijvingen	-2.255
Boekwaarde	**90**
Mutaties 2020	
Overheveling naar materiele vaste activa	
Historische aanschafwaarde	-2.345
Cumulatieve afschrijvingen	2.255
Desinvesteringen Aanschafwaarde	*-75*
Desinvestering Afschrijvingen	*75*
Saldo mutaties 2020	**-90**
Stand per 31 december 2020	
Historische aanschafwaarde	0
Cumulatieve afschrijvingen	0
Boekwaarde	**0**

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

Materiële vaste activa

In de staat van vaste activa (bijlage B) is een nadere specificatie opgenomen van de materiële vaste activa, zoals bedrijfsgebouwen en vervoermiddelen. Het verloop van de materiële vaste activa in 2020 is in onderstaande tabel weergegeven.

Bedragen x € 1.000	Bedrijfs-gebouwen	Vervoer-middelen	Overige materiële vaste activa	Software	Totaal
Stand per 31 december 2019					
Historische aanschafwaarde	1.341	14	888		2.243
Cumulatieve afschrijvingen	-683	-14	-683		-1.380
Boekwaarde	**658**	**0**	**205**	**0**	**863**
Mutaties 2020					
Investeringen				417	417
Afschrijvingen	-134		-69	-30	-233
Overheveling Immaterieel Aanschafwaarde				2.270	2.270
Overheveling Immaterieel Cumm. afschrijving				-2.180	-2.180
Desinvesteringen Aanschafwaarde			*-159*		-159
Desinvestering Afschrijvingen			*159*		159
Saldo mutaties 2020	**-134**	**0**	**-69**	**477**	**274**
Stand per 31 december 2020					
Historische aanschafwaarde	1.341	14	729	2.687	4.771
Cumulatieve afschrijvingen	-817	-14	-593	-2.210	-3.634
Boekwaarde	**524**	**0**	**136**	**477**	**1.137**

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

Vlottende activa

Bedragen x € 1.000	31-12-2020	31-12-2019
Uitzettingen met een looptijd korter dan 1 jaar		
Uitzettingen schatkistbankieren	5.281	5.934
Kortlopende vorderingen		
Openstaande invorderingsdebiteuren	2.050	1.428
Debiteuren	3	41
Vooruitbetaalde bedragen	152	6
Overige vorderingen	294	0
Liquide middelen	69	-
Totaal	**7.849**	**7.409**

Uitzettingen met een looptijd korter dan één jaar

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

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

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000)				
Verslagjaar 2020				
Drempelbedrag	**250**			
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	**5**	**11**	**17**	**30**
Ruimte onder het drempelbedrag	245	239	233	220
Overschrijding van het drempelbedrag	–	–	–	–

Kortlopende vorderingen

De kortlopende vorderingen betreffen onder andere de nog te realiseren invorderopbrengsten van € 2.050.000. Alle kortlopende vorderingen zijn op balansdatum direct opeisbaar.

Hieronder zijn de openstaande invorderingsdebiteuren per 31 december 2020 opgenomen onder vermindering van de inschatting van de niet te realiseren inning.

Bedragen x € 1.000	Openstaand bedrag 31-12-2020	Openstaand bedrag 31-12-2019
Openstaande invorderingsdebiteuren 2020	1.775	
Openstaande invorderingsdebiteuren 2019	1.173	1.447
Openstaande invorderingsdebiteuren 2018	548	1.018
Openstaande invorderingsdebiteuren 2017	198	312
Openstaande invorderingsdebiteuren 2016	118	155
Openstaande invorderingsdebiteuren 2015	73	102
Openstaande invorderingsdebiteuren 2014	12	49
Openstaande invorderingsdebiteuren 2013 en voorgaande jaren	1	9
Totaal	**3.898**	**3.092**
Percentage verwachte inning	53%	46%
Voorziening	1.848	1.664
Openstaande invorderingsdebiteuren	**2.050**	**1.428**

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

Liquide middelen

Dit betreft de saldi op de bankrekeningen.

Toelichting op de passiva

Eigen vermogen

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

Bedragen x € 1.000	Bedrag
Stand per 31 december 2019	
Saldo eigen vermogen *(nog te bestemmen resultaat)*	
aan het eind van het vorige begrotingsjaar	2.064
Mutaties 2020	
Interne vermeerderingen	
Uitbetaald resultaat	-2.064
Voorstel voor de toevoeging/onttrekking via	
de resultaatbestemming	
Stand per 31 december 2020	
Saldo eigen vermogen *(nog te bestemmen resultaat)*	4.104
aan het einde van het begrotingsjaar	

Voorzieningen

Op basis van de BBVW heeft GBLT een voorziening toekomstige ambtsjubilea getroffen. Dit is een voorziening voor alle uit hoofde van de geldende arbeidsvoorwaarden opgebouwde rechten van werknemers van GBLT op jubilea-uitkeringen voor hun diensten in de verslagperiode en voorgaande perioden. De voorziening is bepaald naar beste schatting voor huidige werknemers en bestuurders, waarbij rekening wordt gehouden met de 'blijfkans'.

Bedragen in € x 1.000	1-1-2020	Mutaties 2020	31-12-2020
Voorziening arbeidsgerelateerde verplichting			
Saldo aan het begin van het begrotingsjaar	0		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen			
overige interne vermeerderingen		182	
interne verminderingen			
externe verminderingen			
saldo aan het einde van het begrotingsjaar			182

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.

Bedragen x € 1.000	31-12-2020	31-12-2019
netto vlottende schulden met een looptijd korter dan een jaar		
schulden aan leveranciers	405	163
schulden i.v.m. te betalen belastingen en sociale premies	807	817
nog te verwerken belastinginkomsten	1.240	2.321
overige kortlopende schulden	739	1.393
verloftegoeden personeel	386	328
Nog te besteden PBB reservering	477	371
tegoed personeelsvereniging	10	9
Nog te besteden thuiswerkbudget	7	
	4.071	**5.402**
overlopende passiva		
verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd		
en die in een volgend begrotingsjaar tot uitbetaling komen	629	891
Vooruitontvangen bedragen	-	5
	629	**896**
totaal	**4.700**	**6.298**

Overlopende passiva

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

Bedragen x € 1.000	31-12-2020	31-12-2019
Personele kosten	110	127
Inhuur personeel	41	100
Druk- en bindwerk	4	8
Onderhoud automatisering	163	121
Porti- en vrachtkosten	22	21
Bankkosten	15	15
Kwijtschelding gemeenten	-	232
Accountantskosten	56	55
Uitbestede werkzaamheden	98	123
Overige (facilitair, servicekosten e.d.)	5	14
Diensten derden	115	75
totaal	**629**	**891**

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

Huurverplichtingen
Met ingang van december 2014 is GBLT gevestigd aan het Lübeckplein te Zwolle. Daarvoor is een 10-jarige huurovereenkomst aangegaan met gemeente Zwolle. GBLT heeft nog een 4-jarige huurverplichting, waarvan € 622.000 in 2021 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 2021 bedraagt € 339.500. Voor de gehele looptijd van het huurcontract bedraagt de totale zuivere huurverplichting € 1.358.000.

Leaseverplichtingen
De opbouw van het totaal aan 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	29-5-2025	9	39
Leaseauto 2	4	9-1-2021	8	-
Leaseauto 3	3	3-10-2022	12	22
Totaal			**29**	**61**

3.2 Exploitatierekening (naar kosten- en opbrengstsoorten)

Bedragen in € x1.000	Jaarrekening 2019	Begroting 2020	Gewijzigde begroting 2020	Jaarrekening 2020	Verschil tussen gewijzigde begroting en jaarrekening
Lasten					
1 Rente en afschrijvingen					
1.1 Externe rentelasten	0	13	13	0	-13
1.2 Interne rentelasten	116	125	125	126	1
1.3 Afschrijvingen van activa	302	626	317	233	-84
Totaal rente- en afschrijvingslasten	**418**	**763**	**455**	**359**	**-96**
2 Personeelslasten					
2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders	8.925	9.737	9.622	9.082	-540
2.2 Sociale premies	2.482	2.434	2.665	2.599	-66
2.4 Overige personeelslasten	559	581	563	534	-29
2.5 Personeel van derden	1.787	1.544	1.868	1.599	-269
2.6 Uitkeringen voormalig personeel en bestuurders	14	0	0	37	37
Totaal personeelslasten	**13.767**	**14.296**	**14.718**	**13.851**	**-867**
3 Goederen en diensten van derden					
3.1 Duurzame gebruiksgoederen	9	33	28	2	-26
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen	308	273	324	265	-59
3.3 Energie	9	11	10	5	-5
3.4 Huren en rechten	326	335	334	334	0
3.5 Leasebetalingen operational lease	35	25	36	33	-3
3.7 Verzekeringen	20	19	20	17	-3
3.8 Belastingen	11	10	12	11	-1
3.9 Onderhoud door derden	2.020	2.228	2.376	2.201	-175
3.10 Overige diensten door derden	5.133	5.536	5.004	4.948	-56
Totaal goederen en diensten derden	**7.871**	**8.469**	**8.144**	**7.816**	**-328**
5 Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien					
5.1 Toevoegingen aan voorzieningen		0	0	182	182
5.2 Onvoorzien	0	200	200	0	-200
Totaal toevoegingen voorz./onvoorzien	**0**	**200**	**200**	**182**	**-18**
Totaal lasten	**22.057**	**23.727**	**23.517**	**22.208**	**-1.309**

Bedragen in € x1.000	Jaarrekening 2019	Begroting 2020	Gewijzigde begroting 2020	Jaarrekening 2020	Verschil tussen begroting en jaarrekening
Baten					
2 Personeelsbaten					
2.1 Baten i.v.m. salarissen en sociale lasten	78	0	0	99	99
Totaal personeelsbaten	**78**	**0**	**0**	**99**	**99**
3 Goederen en diensten aan derden					
3.6 Diensten derden - bijdragen deelnemers	18.519	19.727	19.295	19.295	0
Totaal goederen en diensten aan derden	**18.519**	**19.727**	**19.295**	**19.295**	**0**
4 Bijdragen van derden					
4.1 bijdragen van overigen	276	0	222	218	-4
Totaal bijdragen van derden	**276**	**0**	**222**	**218**	**-4**
5 Waterschapsbelastingen					
5.1 Invorderopbrengsten	5.249	4.000	4.000	6.700	2.700
Totaal waterschapsbelastingen	**5.249**	**4.000**	**4.000**	**6.700**	**2.700**
6 Interne verrekeningen	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Totaal baten	**24.122**	**23.727**	**23.517**	**26.312**	**2.795**
Totaal saldo van baten en lasten	**2.064**	**0**	**0**	**4.104**	**4.104**
Toevoegingen en onttrekkingen reserves					
Toevoegingen aan bestemmingsreserve	0	0	0	0	0
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	0	0	0	0	0
Resultaat	**2.064**	**0**	**0**	**4.104**	**4.104**

Toelichting op de lasten

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

1 Rente en afschrijvingen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
1.3 Afschrijvingen van activa In 2020 zijn investeringen later geactiveerd waardoor de investeringsruimte niet volledig is benut. Dit leidt tot lagere afschrijvingslasten.	I	V	84

2 Personeelslasten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders & 2.2 Sociale premies Door het vertrek en pensionering van medewerkers in combinatie met het feit dat niet alle functies zijn ingevuld of later zijn ingevuld dan verwacht, ontstaat een voordelig saldo op de eigen personeelskosten. Hierbij is rekening gehouden dat functies later zijn ingevuld en dit werk is uitbesteed. Hierdoor heeft een verschuiving in de kosten plaatsgevonden naar overige diensten door derden.	I/S	V	606
2.4 Overige personeelslasten In 2020 zijn meerdere wervingstrajecten uitbesteed waardoor op deze post € 12.000 meer is besteed. Ook zijn de kosten van Arbo met € 34.000 hoger uitgevallen, onder deze post vallen ook de uitgaven van het thuiswerkbudget. Daarentegen zijn minder opleidingen genoten waardoor op deze post € 83.000 overblijft.	I	V	29
2.5 Personeel van derden De uitgave aan inhuur is minder geweest.	I/S	V	269
2.6 Uitkeringen voormalig personeel en bestuurders Dit betreffen kosten in verband met wachtgeld verplichtingen.	I	N	37

3 Goederen en diensten van derden

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
3.1 Duurzame gebruiksgoederen In 2020 zijn vrijwel geen duurzame goederen aangeschaft.	S	V	26
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen Het voordeel ontstaat hoofdzakelijk op de kosten voor druk- en bindwerk.	I	V	59
3.9 Onderhoud door derden Het voordeel is voor € 83.000 veroorzaakt doordat de kosten van outsourcing ICT lager zijn uitgevallen. Het overige deel komt voort uit lagere lasten voor automatiseringslicenties.	I/S	V	175
3.10 Overige diensten door derden In 2020 hebben we structurele hogere kosten voor NCNP-betalingen (€ 101.000), dwanginvordering (€ 105.000), kwijtscheldingsverzoeken (€ 57.000), bezwaarafhandeling (€ 60.000), porti- en vrachtkosten (€ 40.000), digitale postverwerking (€ 62.000) en bankkosten (€ 20.000). Door incidenteel op andere kosten te bezuinigen, hebben we de nadelen kunnen opvangen en zodoende hebben we hierdoor een voordeel behaald.	I/S	V	56

5 Toevoeging voorzieningen/onvoorzien

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
5.1 Toevoegingen aan voorzieningen In 2020 hebben we op aanwijzing van de accountant een voorziening voor ambtsjubilea gevormd.	I	N	182
5.2 Onvoorzien In 2020 zijn geen bestedingen voor deze post aangevraagd.	I	V	200

Toelichting op de baten

2 Personeelsbaten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
2.1 Baten in verband met salarissen en sociale lasten Dit betreft het uitlenen van een personeelslid voor een periode van vier maanden, ontvangen premies voor ziekte en zwangerschap en loonkostensubsidies voor medewerkers uit de doelgroepenregister.	I	V	99

5 Waterschapsbelastingen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
5.1 Invorderopbrengsten In het invorderproces zijn meer vorderingen behandeld, wat geleid heeft tot meer invorderbaten.	I	V	2.700

3.3 Exploitatierekening (naar kostendragers)

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

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

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

Deelnemer	Betaalde voorschotten 2020	Bijdrage op basis van Jaarrekening 2020	Na vaststelling Jaarrekening 2020 overgemaakt / verrekend
Drents Overijsselse Delta	2.542.875	1.869.195	673.680
Rijn en IJssel	2.770.904	2.036.942	733.962
Vallei en Veluwe	4.207.294	3.092.700	1.114.594
Vechtstromen	3.242.161	2.383.221	858.940
Zuiderzeeland	1.656.466	1.217.639	438.827
Bunschoten	338.050	318.837	19.213
Dalfsen	482.936	455.493	27.443
Dronten	657.605	618.529	39.076
Leusden	500.468	472.109	28.359
Nijkerk	711.623	671.183	40.440
Zwolle	2.184.412	2.054.612	129.800
Totaal	**19.294.794**	**15.190.460**	**4.104.334**

De gemeenten kunnen op de in rekening gebrachte bijdrage nog btw-compensatie toepassen. Deze is in onderstaande tabel opgenomen. De lagere compensabele BTW dan begroot komt met name voort uit lagere uitgaven bij Waarderen en het project Waarderen op gebruiksoppervlak.

Deelnemer	Compensabele btw inschatting 2020	Compensabele btw o.b.v jaarrekening 2020
Bunschoten	22.512	18.690
Dalfsen	32.162	26.703
Dronten	42.981	35.158
Leusden	33.368	27.729
Nijkerk	47.391	39.346
Zwolle	142.771	116.787
Totaal	**321.185**	**264.413**

Na verrekening van bovenstaande compensabele BTW komen de bijdragen van de gemeente uit op de bedragen in onderstaande tabel.

Deelnemer	netto bijdrage ex btw begroting 2020	Netto bijdrage JR 2020
Bunschoten	315.538	300.147
Dalfsen	450.774	428.790
Dronten	614.624	583.371
Leusden	467.100	444.380
Nijkerk	664.232	631.837
Zwolle	2.041.641	1.937.825
Totaal	**4.553.909**	**4.326.350**

3.4 Wet Normering Topinkomens

Het Waterschapsbesluit bepaalt dat in het jaarverslag een paragraaf moet zijn opgenomen die informatie bevat over topinkomens, zoals bedoeld in de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semi publieke sector (WNT). Op grond van de WNT mag het inkomen van topfunctionarissen in de (semi)-publieke sector niet meer bedragen dan € 201.000.

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 de leden van de groep hoogste ondergeschikten aan dat orgaan en;
3. degene of degenen belast met de dagelijkse leiding.

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

Leden algemeen bestuur GBLT	Duur dienstverband 2020
Voorzitter **B.J. Bussink** (DB-lid waterschap Rijn en IJssel)	1-1-2020 t/m 31-12-2020
W. Stegeman (DB-lid waterschap Vechtstromen)	1-1-2020 t/m 31-12-2020
T. Vereijken (DB-lid waterschap Zuiderzeeland)	1-1-2020 t/m 31-12-2020
K.H. Odink (DB-lid waterschap Drents Overijsselse Delta)	1-1-2020 t/m 31-12-2020
B. van Vreeswijk (DB-lid waterschap Vallei en Veluwe)	1-1-2020 t/m 31-12-2020
T. van Amerongen (Wethouder gemeente Dronten)	1-1-2020 t/m 31-12-2020
W.R. Vos (Wethouder gemeente Leusden)	1-1-2020 t/m 31-12-2020
W. Oosterwijk (Wethouder gemeente Nijkerk)	1-1-2020 t/m 31-12-2020
K. Sloots (Wethouder gemeente Zwolle)	1-1-2020 t/m 31-12-2020
R.W.J. van Leeuwen (Wethouder gemeente Dalfsen)	1-1-2020 t/m 31-12-2020
R.J. Beukers (Wethouder gemeente Bunschoten)	1-1-2020 t/m 31-12-2020

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

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

Bedragen in € Functiegegevens	M.A. van Helden Directeur
Gegevens 2020	
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	128.194
Beloningen betaalbaar op termijn	20.367
Subtotaal	*148.561*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	201.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t
Totale bezoldiging	**148.561**
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	M.A. van Helden Directeur
Gegevens 2019	
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	120.976
Beloningen betaalbaar op termijn	19.629
Subtotaal	*140.605*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	194.000
Totale bezoldiging	**140.605**

4 Overige gegevens

4.1 Controleverklaring

De controleverklaring is toegevoegd in PDF na de bijlagen.

4.2 Vaststellingsbesluit

Op grond van artikel 104 van de Waterschapswet zijn de Jaarstukken 2020, met daarin opgenomen de Jaarrekening 2020, op 7 april 2021 in openbare vergadering vastgesteld door het algemeen bestuur van GBLT.

De jaarrekening 2020 sluit af met een resultaat voor resultaatbestemming van € 4,1 mln. positief.
Het algemeen bestuur besluit dit resultaat op basis van de bepalingen in de Bijdrageverordening GBLT 2016 te verrekenen met de deelnemers.

Zwolle, 7 april 2021.

Het algemeen bestuur,

De voorzitter,	De directeur,
B.J. Bussink	M.A. van Helden

Bijlagen

Bijlage A Kengetallen 2020

Deelnemende waterschappen	Drents Overijsselse Delta
	Rijn en IJssel
	Vallei en Veluwe
	Vechtstromen
	Zuiderzeeland
	Bunschoten
Deelnemende gemeenten	Dalfsen
	Dronten
	Leusden
	Nijkerk
	Zwolle
Provincies waarin de deelnemers zijn gelegen	Drenthe
	Flevoland
	Gelderland
	Overijssel
	Utrecht
Grootte van het verzorgingsgebied	1,175 mln. hectare
Aantal gemeenten in het verzorgingsgebied per 31-12-2020	92
Aantal inwoners in het verzorgingsgebied per 31-12-2020	3,6 mln.
Aantal verzonden aanslagbiljetten belastingjaar 2020 hard copy	1.300.000
Aantal verzonden aanslagbiljetten belastingjaar 2020 Berichtenbox	776.000
Aantal opgenomen aanslagregels op aanslagbiljetten belastingjaar 2020	5.980.000
Aantal verzonden aanmaningen belastingjaar 2020	213.396
Aantal verzonden dwangbevelen belastingjaar 2020	105.253
Aantal verzonden hernieuwde bevelen	50.555
Totaal opgelegd aanslagbedrag belastingjaar 2020	€ 709 mln.
Waarvan:	
ten behoeve van de waterschappen	€ 581 mln.
ten behoeve van de gemeenten	€ 128 mln.
Totaal aantal bezette formatieplaatsen per 31-12-2020	164
Telefonische bereikbaarheid belastingjaar 2020	91%
Aantal formele klachten belastingjaar 2020	14
Waarvan gegrond verklaard	35%

Bijlage B Staat van vaste activa

Omschrijving	Afschrijvings-duur in jaren	Jaar van investering of activering	Historisch investerings-bedrag	Afschrijvingen voorgaande jaren	Balans per 31-12-2019	Investeringen 2020	Des-investeringen aanschafwaarde 2020	Des-investeringen afschrijving 2020	Afwaarderingen wegens duurz. waardever-minderingen 2020	Afschrijvingen 2020	Balans per 31-12-2020
Immateriële vaste activa											
BGT Implementatie	5	2015	75.025	75.025	0		-75.025	75.025			0
Subtotaal			75.025	75.025	0	0	-75.025	75.025	0	0	0
Materiële vaste activa											
Bedrijfsgebouwen											
Verbouwing Zwolle Lubeckplein	10	2014	1.341.390	683.813	657.577					133.421	524.156
Vervoermiddelen											
Dienstauto's	6	2012	14.490	14.490	0						0
Overige materiële vaste activa											
Kantoormeubilair Lubeckplein Zwolle	10	2014	347.726	176.761	170.965					34.773	136.192
Infrastructuur Lubeckplein Zwolle	5	2014	176.474	176.474	0						0
Schermen vergaderruimtes en lounges	5	2014	79.415	79.415	0						0
Werkplekken lubeckplein Zwolle	3	2014	158.843	158.843	0		-158.843	158.843			0
Mobiele telefoons	3	2017	125.755	90.823	34.932					34.932	0
Software											
Project nieuwe belastingapplicatie	5	2012/2013	2.120.079	2.120.079	0						0
Waarderingsapplicatie	5	2018	101.165	40.466	60.699					20.233	40.466
Voormelding	5	2018	49.160	19.664	29.496					9.832	19.664
Nieuwe belastingapplicatie	5	2021				402.196					402.196
Zaaksysteem	5	2021/ 2022				14.500					14.500
Subtotaal			4.514.497	3.560.828	953.669	416.696	-158.843	158.843	0	233.191	1.137.174
Totalen			**4.589.522**	**3.635.853**	**953.669**	**416.696**	**-233.868**	**233.868**	**0**	**233.191**	**1.137.174**