



Jaarstukken

GBTwente 2020



Colofon

Dit is een publicatie van:

GBTwente
Postbus 845
7550 AV in Hengelo
www.gbtwente.nl

GBTwente

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
Inleiding	6
Programma-realisatie	7
1.1 Programma's	8
1.1.1 Organisatie-eenheid staf & algemeen	8
1.1.2 Organisatie-eenheid vastgoed & belastingen	11
1.1.3 FUO-opdrachten	15
1.1.4 Project gebruiksoppervlakte	15
1.2 Overzichten	16
1.2.1 Overzicht algemene dekkingsmiddelen	16
1.2.2 Overzicht overhead	16
1.2.3 Bedrag heffing vennootschapsbelasting	17
1.2.4 Onvoorzien	17
Paragrafen	19
2.1 Lokale heffingen	20
2.2 Weerstandsvermogen en risicobeheersing	20
2.3 Onderhoud kapitaalgoederen	22
2.4 Financiering	22
2.5 Bedrijfsvoering	24
2.5.1 Personeel	24
2.5.2 Ondersteunende processen	31
2.5.3 Front- en backoffice	33
2.5.4 Kwaliteitszorg	34
2.6 Verbonden partijen	37
2.7 Grondbeleid	37
2.8 Rechtmatigheid	37
Jaarrekening	39
3.1 Balans	40
3.2 Het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening	41
3.3 Toelichtingen	43
3.3.1 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	43
3.3.2 Toelichting op de balans per 31 december 2020	45
3.3.3 Toelichting op het overzicht van baten en lasten	50
Overige gegevens	57
4.1 Gebeurtenissen na balansdatum	58
4.2 Voorstel tot resultaatbestemming	58
4.3 Controleverklaring	59

Voorwoord

Welkom in het jaarverslag van GBTwente over het jaar 2020. Het jaar waarin het meerjaren strategieplan is gepresenteerd. Wij maken belastingen persoonlijk en begrijpelijk. Onze doelstellingen hierbij zijn foutloos, sneller en goedkoper.

Het meerjarenplan steunt op drie pijlers, namelijk HRM, cultuur en processen. Wie willen we zijn als werkgever, welk type leiderschap hoort hierbij en hoe borgen we dit in de juiste structuur. Allemaal vragen waarop we het afgelopen jaar antwoord hebben gegeven. Gezamenlijk hebben we de daarbij behorende gewenste cultuur bepaald. De 5 samenwerkingsvaardigheden vormen hiervoor de basis. Jaarlijks wordt de cultuurscan gehouden. In 2020 zijn we qua totaalniveau van samenwerkingsvaardigheden gegroeid van 6,3 naar 6,8.

Ook zijn in 2020 de eerste processen volgens de Lean methodiek geoptimaliseerd. Dat bleken intensieve trajecten te zijn die niet alleen bijdragen aan optimalisatie van processen maar ook bijdragen aan ontwikkeling van samenwerkingsvaardigheden van medewerkers. Met als resultaat dat de vraag van onze opdrachtgevers en inwoners steeds meer centraal komt te staan. Door die synergie voldoen we op alle fronten steeds beter aan onze doelstellingen.

Het jaar 2020 stond vooral ook in het teken van corona. Continu anticiperen op de gewijzigde omstandigheden inzake thuiswerken, belastingheffing en -inning en de woz-waarde. Een bijzondere tijd waarin een grote inzet en flexibiliteit werd gevraagd van onze medewerkers.

De stijging van het aantal bezwaren dat door de ncnp bureau's worden ingediend, baart ons wel zorgen. We vergoeden hen een aanzienlijk bedrag aan wettelijk vastgestelde proceskosten. Deze proceskosten zijn in 2020 doorbelast aan de gemeenten. Door inwoners en ondernemers pro-actief te benaderen, hopen we hierin in 2021 een kentering te kunnen aanbrengen.

2020 was een bijzonder jaar, waarin GBTwente haar (veer-)kracht heeft laten zien. We speelden maximaal in op de nieuwe omstandigheden, gingen aan de slag met onszelf en met onze organisatie en zetten de eerste mooie stappen om processen te optimaliseren en kwaliteit te verbeteren. Daarbij komt nog dat we het jaar met een positief saldo afsluiten. Al met al een knappe prestatie waar we met elkaar heel trots op zijn!

Wij willen iedereen bedanken voor de inzet en flexibiliteit in 2020 en zien de komende jaren, samen met onze werknemers, opdrachtgevers en inwoners, met veel vertrouwen tegemoet.

Ronny Tijink

Directeur

Samenvatting

Deze samenvatting geeft de belangrijkste resultaten over 2020 weer.

Hoofdpijnen financieel

Het jaarresultaat 2020 bedraagt € 163.359 positief. In de begroting was een voordelig resultaat van € 47.700 geraamd. Er zijn in 2020 geen begrotingswijzigingen geweest. Vandaar dat we kunnen stellen dat we 2020 met meer dan een positief resultaat hebben kunnen afsluiten.

GBT (bedragen x € 1.000)	Realisatie 2020	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd
Baten	1.464	1.306	1.306
Lasten	1.261	1.153	1.153
Saldo van baten en lasten FUO-opdrachten	203	153	153
Baten	10.748	10.448	10.448
Lasten	10.788	10.553	10.553
Saldo van baten en lasten GR	-40	-105	-105
Baten	737	541	541
Lasten	737	541	541
Saldo van baten en lasten project gebruikersoppervlakte	-	-	-
Resultaat uit bedrijfsvoering	163	48	48
Onttrekking bestemmingsreserve BAG	-	-	-
Dotatie bestemmingsreserve 5% begrote lasten	-	48	48
Gerealiseerd resultaat	163	-	-

Het positieve resultaat wordt veroorzaakt door:

- een voordeel op de personeelslasten doordat er met ingang van 2020 minder managers zijn (+ € 110.000)
- een voordeel door het inzetten van bestaand / vast personeel binnen lopende projecten waardoor bijbehorende lasten gedekt worden vanuit de betreffende projecten (+ € 53.359).

Financiële effecten corona:

- extra kosten herinneringsbrieven, uitstel ondernemers en opbrengstderving dwanginvordering (+€ 475.000)
- extra bijdrage voor uitstel ondernemers (- € 115.000)
- extra bijdrage vanwege versturen kosteloze herinneringbrieven (- € 360.000).

Hoofdpijnen organisatie en bedrijfsvoering

1. Er is een nieuw strategieplan opgesteld voor de periode 2020 t/m 2022, waarin de doelen voor GBTwente voor de komende jaren verwoord staan en welke tot stand is gekomen vanuit de visie: *belastingen persoonlijk en begrijpelijk maken*.
2. Er is samen met de gemeenten Berkelland en Bronckhorst gewerkt aan het vastleggen en actualiseren van de afspraken in de fiscale uitvoeringsovereenkomst (FUO). Er is een voortzetting van de dienstverlening met deze gemeenten overeengekomen voor de komende 5 jaar, van 2021 t/m 2025.

Hoofdpijnen primair proces

1. De werkzaamheden zijn conform de dienstverleningsovereenkomsten uitgevoerd voor de gemeenten in de GR, conform de fiscale uitvoeringsovereenkomsten met Berkelland en Bronckhorst en met de gemeenten Hof van Twente en Lochem voor wat betreft het havengeld.
2. De herwaardering is goed verlopen. Het toezicht vanuit de Waarderingskamer is afgerond en ook in 2020 heeft GBTwente het eindoordeel 'goed' gekregen. Dit betekent dat GBTwente WOZ-taxaties van goede kwaliteit levert en daarnaast op alle onderdelen van het WOZ-werkproces voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. Ook zijn voldoende maatregelen getroffen voor adequate aansturing en kwaliteitsbeheersing van de werkzaamheden.

3. De aanslagoplegging is voor de meeste belastingsoorten conform planning verlopen. Vanwege de uitbraak van corona zijn voor zakelijke belastingsoorten, zoals marktgelden, precario-, reclame- en toeristenbelasting, in overleg met de gemeenten andere keuzes gemaakt.
4. (Dwang)invordering is conform planning verlopen. Uitzondering hierop zijn de maatwerkafspraken die (pro-actief) met ondernemers zijn gemaakt die in verband met corona om uitstel van betaling hebben verzocht.
5. Het aantal WOZ-bezwaren is fors gestegen en de verhouding tussen belastingplichtigen die zelf bezwaar maken en belastingplichtigen die een NCNP-bureau in de arm nemen om bezwaar te maken, is verder verschoven. Dit betekent een nadeel voor gemeenten die meer proceskosten moeten vergoeden. Reden om in 2021 actief in te zetten op bewustwording en makkelijker rechtstreeks (en ook gratis) bezwaar maken bij GBTwente.
6. We hebben in 2020 nog meer ingezet op rechtstreekse interactie met onze inwoners en onze partners waarin persoonlijk en begrijpelijk de rode draad is. De eerste ervaringen in 2020 vormen de basis voor verdergaande verbeteringen in de komende jaren.

In de volgende hoofdstukken wordt uitgebreide informatie gegeven over de behaalde resultaten in 2020.

Inleiding

Voor u liggen de jaarstukken 2020 van het GBTwente (gemeentelijk belastingkantoor twente voor Almelo, Berkelland, Borne, Bronckhorst, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Losser, Oldenzaal en Twenterand).

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 vindt u informatie over de programmarealisatie.

In hoofdstuk 2 worden de verplichte paragrafen behandeld.

In paragraaf 3.1 vindt u de balans.

In paragraaf 3.2 vindt u het overzicht van baten en lasten.

In paragraaf 3.3.1 worden de grondslagen voor waardering resultaatbepaling behandeld.

In paragraaf 3.3.2 wordt de balans toegelicht.

In paragraaf 3.3.3 worden een toelichting gegeven op het overzicht van baten en lasten.

In hoofdstuk 4 vindt u de overige gegevens, waaronder de controle verklaring van de accountant.



1

Programma-realiseratie

1.1	Programma's	8
1.2	Overzichten	16

1.1 Programma's

In paragraaf 1.1 programma's worden de diverse organisatie-eenheden van het GBTwente toegelicht:

- 1.1.1 Organisatie-eenheid Staf en Algemeen.
- 1.1.2 Organisatie-eenheid Vastgoed en belastingen, inclusief alle eindproducten.
- 1.1.3 FUO-opdrachten.
- 1.1.4 Project Gebruiksoppervlakte (van m³ naar m²).

Tevens wordt een toelichting gegeven op de volgende onderwerpen:

- 1.2.1 Overzicht algemene dekkingsmiddelen.
- 1.2.2 Overzicht overhead.
- 1.2.3 Bedrag heffing vennootschapsbelasting.
- 1.2.4 Onvoorzien.

1.1.1 Organisatie-eenheid staf & algemeen

Mensen en organisaties ontwikkelen zich op basis van veranderingen in hun omgeving. Die veranderingen vragen voortdurend om afstemming en bijsturing als het gaat over vraag en aanbod. Hieronder de belangrijkste ontwikkelingen die GBTwente heeft doorgemaakt in 2020.

1.1.1.1 Dienstverleningsovereenkomsten

In 2018 zijn de dienstverleningsovereenkomsten (DVO's) tussen GBTwente en de GR-gemeenten ingegaan, nadat deze in 2017 zijn geactualiseerd en aangevuld. Elke DVO bestaat uit drie hoofdstukken: hoofdstuk 1 vermeldt de algemene bepalingen, hoofdstuk 2 geeft de lijst van diensten weer en hoofdstuk 3 de onderlinge afspraken over inwonercontacten.

Algemene bepalingen

In de algemene bepalingen staat beschreven dat de gemeenten en GBTwente de samenwerking op basis van vertrouwen, sturen, loslaten, toezicht houden, verantwoorden en bijsturen vormgeven. Altijd vanuit het uitgangspunt het belang van de inwoner centraal te stellen. Er staat omschreven hoe gegevens worden uitgewisseld en dat GBTwente vanuit haar deskundigheid de vrijheid heeft in de manier waarop de taken worden uitgevoerd, waarbij zij transparant is naar de gemeenten over hoe de taken worden uitgevoerd. Tenslotte zijn ook de tekeningsbevoegden in dit hoofdstuk benoemd.

Lijst van diensten

In de lijst van diensten geeft GBTwente gemeenten keuzes in de uitvoering van het heffen van belastingsoorten (basis, plus of maatwerk). Deze werkwijze maakt inzichtelijk waarvoor gemeenten kiezen en wat de consequenties zijn van deze keuzes in de uitvoering. Wat basis, plus of maatwerk is, kan per jaar veranderen door nieuwe inzichten of doorontwikkeling. Van maatwerk is alleen sprake als het een aanvullende dienst is die GBTwente op verzoek van die gemeente levert. Uitgangspunt is dat er zoveel mogelijk vanuit de basis-dienstverlening gewerkt wordt.

Inwonercontacten

Onze GR-gemeenten hebben verschillende visies op dienstverlening naar de inwoners. Zo willen Almelo, Borne, Enschede, Hengelo en Losser graag de eerste ingang voor inwoners zijn en blijven. Haaksbergen, Oldenzaal en Twenterand (evenals de FUO-gemeenten Berkelland en Bronckhorst) laten het aan de experts van GBTwente over om eerstelijns contacten over belastingvragen af te handelen. Voor beide varianten biedt GBTwente de oplossing. Doelgroepen kunnen altijd contact met GBTwente of de gemeenten opnemen. Dat kan via MijnGBTwente, mail (contactformulier), per telefoon of schriftelijk. Uitgangspunt is: digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig. Over de mogelijkheden om contact op te nemen wordt in aanslagen, op onze website en correspondentie altijd openheid gegeven. Er is dus geen sprake van kanaalsturing anders dan dat we moderne (digitale) technieken zo handig mogelijk inzetten om aan de behoefte van de grote middenmoot te kunnen voldoen.

Financiën

De financiële systematiek is in de DVO's van 2018 herzien. Resultaat is een transparante begroting waarin gemeenten betalen voor wat zij afnemen en ook meteen de financiële impact van een wijziging kunnen zien, bijvoorbeeld als ze van een basisuitvoering naar een plusuitvoering gaan of andersom. Intern wordt daarom administratie op urenbesteding nog nadrukkelijker uitgevoerd.

1.1.1.2 Missie en visie

Missie en visie zijn in de aanloop naar 2020 herijkt. Omdat GBTwente belastingen persoonlijk en begrijpelijk wil maken, gaat de doorontwikkeling de komende jaren vooral over de menselijke maat en het vermogen om de visie uit te laten dragen door onze medewerkers. Het gaat dus over de wijze waarop de medewerkers in staat zijn om het proces van waarderen, heffen en innen van de gemeentelijke belastingen persoonlijk en begrijpelijk te maken. Voor zowel gemeenten als de inwoners van die gemeenten.

Missie

GBTwente waardeert, heft en int gemeentelijke belastingen voor gemeenten op een betrouwbare, dienstverlenende en efficiënte wijze.

Dit is wat GBTwente in essentie doet. Betrouwbaar spreekt voor zich. Dienstverlenend heeft vooral te maken met het feit dat GBTwente in opdracht van de gemeente(n) handelt en dus een uitvoerende en adviserende rol heeft. Waarderen, heffen en innen verwijst naar het primaire proces en dat doen we tegen zo laag mogelijke kosten.

Visie

GBTwente maakt belastingen persoonlijk en begrijpelijk.

Dit is waar GBTwente de komende jaren naar toe wil. Omdat het belastingproces een complex geheel van beleid, uitvoering en besteding is en waarbij veel verschillende stakeholders betrokken zijn, wil GBTwente voor iedereen gemeentelijke belastingen begrijpelijk maken op een persoonlijke manier.

Kernwaarden

De kernwaarden van GBTwente zijn: deskundig, helder integer en behulpzaam.

Kernwaarden zeggen iets over gewenste identiteit, cultuur en de houding en het gedrag van de medewerkers. De kernwaarden van GBTwente zijn eenvoudig en daardoor krachtig. We kunnen ze in de juiste balans afstemmen op onze stakeholders: Helder naar inwoners. Deskundig voor de gemeente(n). Integer in de uitoefening van het werk. Behulpzaam als vanzelfsprekend bij een dienstverlenende houding naar alle betrokkenen. GBTwente wil daarmee bijdragen aan een betrouwbare overheid.

Doelen

De doelen van GBTwente voor de komende jaren zijn:

- foutloos (99%)
- sneller
- goedkoper

Werken aan het proces van waarderen, heffen en innen van gemeentelijke belastingen. De uitwerking van het bovenstaande zal resulteren in een aanpak (strategie) die gericht is op: 99% foutloos, sneller en goedkoper werken.

1.1.1.3. Informatiebeveiliging en privacy

Privacy

In mei 2018 is Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht geworden. Sinds eind 2018 heeft GBTwente een functionaris gegevensbescherming (FG). In 2020 zijn er voor medewerkers trainingen gegeven op het gebied van de AVG. Daarbij is ingegaan op beveiliging, (het voorkomen van) datalekken en gegevensdeling.

In totaal zijn er in 2020 48 meldingen van een mogelijk beveiligingsincident gedaan. In 35 gevallen was er sprake van een datalek met een verwaarloosbaar risico. Dit wil zeggen dat het niet te verwachten is dat hier risico's uit voortvloeien. Om die reden is er is geen melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en ook geen melding gedaan bij betrokkenen zelf. De 13 andere meldingen bleken na onderzoek geen datalek te zijn.

Ondanks het vele thuiswerken (vanwege corona) is het aantal meldingen niet gestegen. In 2021 zal daarom bijvoorbeeld aandacht uitgaan naar de inrichting en de autorisaties van applicaties, en naar de toenemende vraag om gegevensdeling vanuit gemeenten.

Informatiebeveiliging

Gegevensuitwisseling dient niet alleen rechtmatig maar ook veilig te gebeuren. Databestanden worden niet door individuele werknemers verstuurd, maar op een veilige wijze door het IT-team.

In 2020 heeft het bestuur een geactualiseerd informatiebeveiligingsbeleid conform de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) vastgesteld. In het jaarplan 2021 is er aandacht voor informatiebeveiliging en privacy, waarbij onder meer toenemende bewustwording een prominente rol gaat spelen.

Door de vermelding van een zogenaamde Responsible disclosure op onze website krijgen wij vanuit de hele wereld meldingen binnen van mogelijke kwetsbaarheden. Deze mogelijke beveiligingsincidentmeldingen worden, net als datalekken, gelijk opgepakt en onderzocht en waar nodig worden maatregelen getroffen.

Wat heeft het gekost?

Organisatie-eenheid Staf en Algemeen	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020
Baten	-	-	-
Lasten	325	325	393
Saldo van baten en lasten	-325	-325	-393
Onttrekking bestemmingsreserve	-	-	-
Resultaat	-325	-325	-393

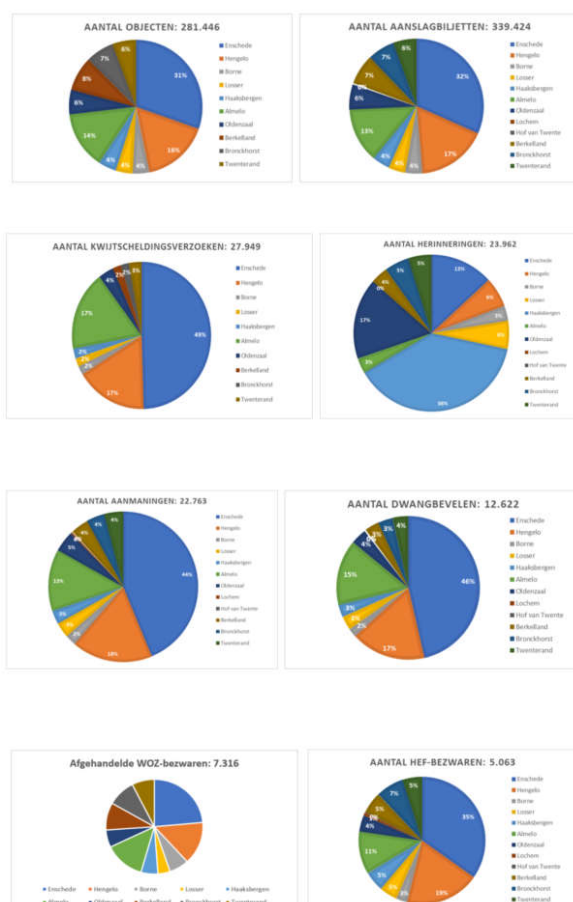
In het overzicht van baten en lasten worden de verschillen toegelicht.

Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

Diverse procescontroles en autonome steekproeven zijn uitgevoerd op het taakveld van de Staf (waaronder personeel, aanbesteding en financiën) en autorisaties voor toegang tot de geautomatiseerde systemen. Ten aanzien van de controles van de ondersteunende processen is geconcludeerd dat deze bestaan en werken. Bewustzijn van toegang en autorisaties in de geautomatiseerde omgeving gedurende de werkzaamheden hebben onze continue aandacht. De processen zijn geoptimaliseerd en de toegang tot de systemen is middels geautoriseerde formulieren (via Topdesk) vast te stellen. Deze worden ook regelmatig getoetst en geëvalueerd in interne en externe controles.

1.1.2 Organisatie-eenheid vastgoed & belastingen

GBTwente heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Kwalitatief hoogwaardige data zijn essentieel voor excellente bedrijfsvoering en optimale dienstverlening. Het belastingproces is hét centrale proces binnen GBTwente. Hieronder wordt de dienstverlening van GBTwente in kengetallen zoals aantal objecten, aantal aanslagen etc. grafisch weergegeven. Hierin zijn ook de aantallen van de FUO-opdrachten (voor de gemeenten Berkelland en Bronckhorst) meegenomen (zie paragraaf 1.1.3). Indien de gegevens ook betrekking hebben op de gemeenten Hof van Twente en Lochem staat dit expliciet vermeld.



In 2020 was met name de stijging van het aantal WOZ-bezwaren opvallend. Er was een stijging van bijna 1.800 bezwaren ten opzichte van 2019. Ook de verhouding tussen belastingplichtigen die rechtstreeks bezwaar aantekenen bij GBTwente en belastingplichtigen die een No Cure No Pay bureau (NCNP) inschakelen om namens hen bezwaar aan te tekenen, blijft verschuiven. Dit resulteert erin dat de kosten voor de bezwaarafhandeling sterk zijn gestegen. Zowel de uitvoeringskosten, omdat de afhandeling van een NCNP-bezwaar meer tijd kost, zijn gestegen als ook de uit te keren proceskostenvergoedingen. GBTwente heeft een uitgebreid plan van aanpak opgesteld om het aantal bezwaren naar beneden te brengen, maar ook om sneller in contact te komen met de belastingplichtige om uitleg te geven over de WOZ-waarde ter voorkoming van bezwaren. Dit alles draagt bij aan het persoonlijker en begrijpelijker maken van belastingen. In Borne is bovendien het aantal bezwaren gestegen als gevolg van het omzetten van de waardering van m3 in m2.

In de DVO en het Strategieplan 2020-2022 zijn diverse normen vastgelegd met betrekking tot de uitvoering van het belastingproces. In onderstaande tabel wordt weergegeven hoe GBTwente heeft gescoord ten opzichte van de afgesproken normen.

Overige kengetallen belastingproces		Realisatie 2020	Norm Strategieplan
Doorlooptijd kwijtschelding		76 dagen	60 dagen
Doorlooptijd WOZ-bezwaren	Regulier	114 dagen	135 dagen
	NCNP	181 dagen	
Doorlooptijd HEF-bezwaren		20 dagen	40 dagen
% openstaande posten belastingjaar 2020 per einde boekjaar			
Almelo		2,50%	4,00%
Berkelland		1,39%	4,00%
Borne		2,60%	4,00%
Bronckhorst		1,33%	4,00%
Enschede		3,28%	4,00%
Haaksbergen		2,87%	4,00%
Hengelo		2,55%	4,00%
Hof van Twente		1,99%	4,00%
Lochem		3,15%	4,00%
Losser		1,77%	4,00%
Oldenzaal		1,62%	4,00%
Twenterand		1,96%	4,00%

De normen voor wat betreft de doorlooptijd voor de kwijtschelding en WOZ-bezwaren worden niet gehaald. De langere doorlooptijd van de WOZ-bezwaren wordt met name veroorzaakt door de toename van het aantal bezwaren en het aandeel NCNP-bezwaren. Deze bezwaren worden over het algemeen in eerste instantie pro forma ingediend en pas later van een onderbouwing voorzien. In de meeste gevallen wil een NCNP-bureau ook gehoord worden tijdens de behandeling omdat dit procespunten oplevert die bijdragen aan het verdienmodel van deze bureaus. Dit alles vertraagt de doorlooptijd. De langere doorlooptijd voor de kwijtscheldingsverzoeken wordt veroorzaakt door de achterstand die er nog lag vanuit 2019 en door het later inzetten van tijdelijke krachten als gevolg van corona. Overigens heeft de procesverbetering 'Verkort kwijtschelding aanvragen' bijgedragen aan een positieve beleving van de klantgroep 'zorgvragers'. Ze geven daarbij toestemming voor automatische toetsing door het inlichtingenbureau waardoor er aan de voorkant minder drempels ervaren worden om überhaupt kwijtschelding aan te kunnen vragen.

Belastingdebiteuren en vervolgingskosten

Afrekening vervolgingskosten

De deelnemende gemeenten treffen voorzieningen voor oninbare debiteuren. Deze voorzieningen gelden zowel voor het nominale bedrag als voor de ADI-kosten¹. GBTwente adviseert de deelnemende gemeenten over de hoogte van de op te nemen voorziening. Wanneer blijkt dat aanslagen niet ingevorderd kunnen worden, wordt een voorstel oninbaar naar de gemeente gestuurd. De gemeente geeft akkoord op dit voorstel, waarna GBTwente de desbetreffende aanslagen oninbaar verklaart. Het nominale gedeelte van de aanslag wordt via rekening courant met de gemeente verrekend. De oninbaar verklaarde ADI-kosten worden op de maandelijkse afdracht van belastingontvangsten in mindering gebracht.

¹ ADI-kosten zijn invorderingskosten (aanmaning, dwangbevel en overige invorderingskosten)

Verloopoverzicht vervolgingskosten

In onderstaande tabel is een overzicht van de openstaande kosten uit dwanginvordering (ADI) per gemeente weergegeven. Wat hierin opvalt is dat voor vrijwel alle gemeenten de kosten dalen. Dat we de aanvraag kwijtschelding vereenvoudigd hebben en die mogelijkheid pro-actief onder de aandacht gebracht bij gemeenten (zorgloketten) en bewindvoerders gebracht hebben, zal hier aan hebben bijgedragen.

Saldo openstaande kosten uit dwanginvordering (bedragen in €)	31-12-2019	31-12-2020
Almelo	199.148	167.586
Berkelland	25.724	24.649
Borne	43.805	22.778
Bronckhorst	33.577	34.423
Enschede	543.339	516.306
Haaksbergen	26.937	26.791
Hengelo	184.908	161.769
Hof van Twente	469	21
Lochem	1.196	1.713
Losser	31.439	29.392
Oldenzaal	38.412	33.548
Twenterand	43.085	37.637
Totaal	1.172.039	1.056.613

Verloopoverzicht belastingdebiteuren

In onderstaande tabellen is een overzicht van de openstaande belastingdebiteuren per gemeente weergegeven.

Verloopoverzicht openstaande belastingdebiteuren per gemeente (bedragen in euro's)								
Belastingjaar	Borne		Enschede		Hengelo		Losser	
	Per 31-12-2020		Per 31-12-2020		Per 31-12-2020		Per 31-12-2020	
	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
2009			1	489				
2010			1	640				
2011			6	3.412				
2012	1	666	10	6.494	3	557	2	1.494
2013	1	680	15	10.723	6	1.942	1	683
2014	1	692	27	12.497	14	6.010	1	725
2015	7	7.296	61	27.057	22	5.848	4	2.085
2016	9	7.729	126	41.137	43	16.578	6	1.735
2017	29	12.976	430	123.907	161	48.875	25	19.327
2018	61	28.401	1.014	597.159	355	154.674	66	128.094
2019	87	44.015	2.517	1.563.924	859	415.513	156	133.317
2020	582	381.751	7.193	3.246.333	3.118	1.251.824	667	327.998
Totaal	778	484.206	11.401	5.633.772	4.581	1.901.821	928	615.458
Stand per 31-12-2019	742	461.338	14.921	4.642.259	5.887	2.090.725	1.081	638.190

Verloopoverzicht openstaande belastingdebiteuren per gemeente (bedragen in euro's)								
Haaksbergen			Almelo		Oldenzaal		Twenterand	
Per 31-12-2020			Per 31-12-2020		Per 31-12-2020		Per 31-12-2020	
Belastingjaar	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
2010			1	34				
2011			1	41				
2012			3	436	2	339		
2013	1	-82	8	4.607	4	1.945		
2014	1	124	9	5.153	6	2.405	5	861
2015	3	710	25	8.850	12	56.983	8	2.203
2016	8	14.118	66	24.351	14	5.380	26	7.045
2017	10	1.823	168	57.304	32	11.177	31	14.643
2018	53	14.044	392	158.459	76	59.663	77	34.222
2019	124	47.665	840	918.500	145	40.714	156	66.663
2020	671	450.654	2.908	1.427.198	748	392.936	769	425.099
Totaal	871	529.056	4.421	2.604.933	1.039	571.542	1.072	550.736
Stand per 31-12-2019								
	894	272.725	4.634	2.180.277	1.342	620.942	1.337	555.617

Verloopoverzicht openstaande belastingdebiteuren per gemeente (bedragen in euro's)								
Hof van Twente			Lochem		Berkelland		Bronckhorst	
Per 31-12-2020			Per 31-12-2020		Per 31-12-2020		Per 31-12-2020	
Belastingjaar	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
2013								
2014							1	327
2015					3	1.306	8	4.520
2016			5	849	8	2.743	25	5.432
2017			5	782	20	7.768	25	10.382
2018			3	1.229	70	28.150	69	27.508
2019	1	336	13	3.919	140	45.600	161	81.736
2020	12	1.683	90	23.940	532	206.538	549	201.533
Totaal	13	2.019	116	30.719	773	292.105	838	331.438
Stand per 31-12-2019								
	58	16.053	69	16.439	989	181.415	1.105	372.681

Wat heeft het gekost?

Organisatie-eenheid Vastgoed en belastingen GR	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Baten	1.212	1.212	1.098	19
Lasten	8.509	8.509	8.501	505
Saldo van baten en lasten	-7.297	-7.297	-7.403	-
Onttrekking bestemmingsreserve	-	-	-	-
Resultaat	-7.297	-7.297	-7.403	-

In het overzicht van baten en lasten worden de verschillen toegelicht.

Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

De interne controle is uitgevoerd op basis van het IC-plan. Dit interne controleplan is de leidraad voor GBTwente om te waarborgen dat handelingen die voortvloeien uit de processen juist en door de daartoe bevoegde personen worden uitgevoerd. De interne controle richt zich voornamelijk op de rechtmatigheid, juistheid en volledigheid. Er is gekeken naar de opzet, bestaan en werking van de ingebouwde controles. In 2020 zijn geen onrechtmatigheden geconstateerd. Daar waar mogelijk zijn aanbevelingen gedaan om de interne controles naar een hoger platform te brengen.

1.1.3 FUO-opdrachten

Met de gemeenten Berkelland en Bronckhorst is in eerste instantie een fiscale uitvoeringsovereenkomst afgesloten voor een periode van 5 jaar, t/m 2020. Er was overeengekomen dat wanneer één van drie partijen (Berkelland, Bronckhorst en GBTwente) het contract niet wil verlengen, dit uiterlijk 31 december 2019 kenbaar gemaakt moest worden. Het jaar 2020 heeft in het teken gestaan van het hernieuwen van de onderlinge afspraken in de FUO en bijbehorende bijlagen. Voor de nieuwe contractperiode is een actueel financieel perspectief aan de gemeenten aangeboden. Inmiddels weten we dat beide colleges in het voorjaar van 2021 hebben ingestemd met de hernieuwde afspraken.

Wat heeft het gekost?

Organisatie-eenheid Vastgoed en belastingen FUO	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020
Baten	33	33	69
Lasten	1.123	1.123	1.261
Saldo van baten en lasten	1.123	1.123	1.192
Onttrekking bestemmingsreserve	-	-	-
Resultaat	1.123	1.123	1.192

In het overzicht van baten en lasten worden de verschillen toegelicht.

Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

De werkzaamheden voor de gemeenten Berkelland en Bronckhorst worden volgens dezelfde procedures uitgevoerd als de werkzaamheden voor de gemeenten die deelnemen aan de gemeenschappelijke regeling. Voor de uitkomsten van de rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid verwijzen wij naar paragraaf 1.1.2.

1.1.4 Project gebruiksoppervlakte

Met ingang van 2022 is het landelijk verplicht om de waardering van de woningen uit te voeren op basis van de gebruiksoppervlakte en niet meer op basis van de inhoud. Om aan deze wettelijke verplichting te kunnen voldoen, is eind 2018 een meerjarig project gestart om van alle woningen in het verzorgingsgebied van GBTwente de gebruiksoppervlakte te bepalen. De omzetting van m³ (inhoud) naar m² (gebruiksoppervlakte) is voor de gemeenten Almelo, Borne, Hengelo, Losser en Oldenzaal afgerond. De WOZ-waarde en aanslag voor belastingjaar 2021 voor deze gemeenten zijn gebaseerd op gebruiksoppervlakte. Hierover zijn de inwoners geïnformeerd door onder andere de voormeldingen. Voor de gemeenten Twenterand en Enschede zijn we in de afrondende fase. De omzetting voor de gemeenten Berkelland, Bronckhorst en Haaksbergen is in volle gang.

Op dit moment wordt tevens onderzocht hoe de gegevens in de WOZ (GBTwente) en de BAG (gemeente) structureel geborgd kan worden na het afronden van de éénmalige omzetting. Daarnaast wordt onderzocht waar de verantwoordelijkheid voor het beheer komt te liggen en hoe er gestreefd kan worden naar een efficiëntere werkwijze en behoud van kwaliteitsoptimalisatie binnen alle bestaande processen (GBTwente én gemeenten) voor wat betreft de objectkenmerken.

Wat heeft het gekost?

Project Gebruiksoppervlakte	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020
Baten	-	-	-
Lasten	541	541	737
Saldo van baten en lasten	-541	-541	-737
Dotatie bestemmingsreserve	-	-	-
Resultaat	-541	-541	-737

De baten van het project gebruiksoppervlakte zijn verantwoord onder de algemene dekkingsmiddelen in paragraaf 1.2.1.

In het overzicht van baten en lasten worden de verschillen nader toegelicht.

De ervaring met het verzenden van de voormelding leert dat de kwaliteit van de beschikbare data toeneemt. Bij de gemeente Borne verzonden we voormeldingen inclusief de nieuwe WOZ-waarde. Bij de gemeenten Almelo, Hengelo, Losser en Oldenzaal betrof het verzoeken om de objectkenmerken te controleren. Van de ruim 8.500 reacties die op de voormeldingen terugkwamen, bleek dat in ruim de helft van de gevallen te leiden tot een wijziging van of toevoeging op de bekende kenmerken, hetgeen bijdraagt aan de gewenste kwaliteitsverbetering van de bestanden.

1.2 Overzichten

1.2.1 Overzicht algemene dekkingsmiddelen

In onderstaande tabel is een overzicht weergegeven van de algemene dekkingsmiddelen.

Algemene dekkingsmiddelen	Begroting 2020 primitief Saldo	Begroting 2020 gewijzigd Saldo	Rekening 2020 Saldo
Saldo financieringsfunctie	-	-	-
Overige algemene dekkingsmiddelen	11.049	11.049	11.782
Totaal	11.049	11.049	11.782

De overige algemene dekkingsmiddelen bestaan uit de inkomensoverdrachten vanuit de gemeenten waar GBTwente werkzaamheden voor verricht. In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in de inkomensoverdrachten per gemeente.

Inkomensoverdrachten	Realisatie 2020	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd
Inkomensoverdracht Enschede	3.598.800	3.424.389	3.424.389
Inkomensoverdracht Hengelo	1.843.463	1.776.482	1.776.482
Inkomensoverdracht Borne	440.700	415.255	415.255
Inkomensoverdracht Losser	425.796	405.455	405.455
Inkomensoverdracht Haaksbergen	512.562	495.906	495.906
Inkomensoverdracht Almelo	1.501.444	1.443.265	1.443.265
Inkomensoverdracht Oldenzaal	689.625	661.323	661.323
Inkomstenoverdracht Lochem	9.713	9.713	9.713
Inkomstenoverdracht Hof van Twente	5.880	5.880	5.880
Inkomensoverdracht Berkelland	721.055	637.369	637.369
Inkomensoverdracht Bronckhorst	674.295	635.335	635.335
Inkomensoverdracht Twenterand	622.151	597.731	597.731
Inkomensoverdracht GBO	736.712	541.379	541.379
Totaal inkomensoverdrachten	11.782.198	11.049.482	11.049.482

1.2.2 Overzicht overhead

In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in de overheadkosten (zoals staf, huisvesting, ICT en facilitaire zaken).

Overhead	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020
	Saldo	Saldo	Saldo
Overhead	1.719	1.719	1.878
Totaal	1.719	1.719	1.878

1.2.3 Bedrag heffing vennootschapsbelasting

In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in de vennootschapsbelasting.

Vennootschapsbelasting	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020
Lasten vennootschapsbelasting	30	30	16
Totale vennootschapsbelasting	30	30	16

1.2.4 Onvoorzien

In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in de post onvoorzien. Dit maakt het mogelijk om lopende het begrotingsjaar, vooraf niet specifiek te ramen, onvoorziene uitgaven op te vangen. Het begrote bedrag voor onvoorziene kosten is onderdeel van het groter geheel: "Vastgoed & belastingen" en zal daarom in overige overzichten niet meer separaat gepresenteerd worden.

Onvoorzien	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020
Vastgoed & belastingen	49	49	-
Totaal onvoorzien	49	49	-



2

Paragrafen

2.1	Lokale heffingen	20
2.2	Weerstandsvermogen en risicobeheersing	20
2.3	Onderhoud kapitaalgoederen	22
2.4	Financiering	22
2.5	Bedrijfsvoering	24
2.6	Verbonden partijen	37
2.7	Grondbeleid	37
2.8	Rechtmatigheid	37

2.1 Lokale heffingen

De verslaglegging over de belastingopbrengsten en paragrafen lokale heffingen maken geen onderdeel uit van het jaarverslag van het GBTwente. Hiervoor wordt verwezen naar de jaarverslagen van de gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Losser, Oldenzaal, Twenterand, Berkelland, Bronckhorst, Lochem en Hof van Twente².

2.2 Weerstandsvermogen en risicobeheersing

2.2.1 Capaciteit en beleid

GBTwente loopt risico's bij de realisatie van de beleidsdoelstellingen en de bedrijfsvoering. GBTwente inventariseert 3x per jaar (bij de bestuursrapportages met peildatum 30 april en 31 augustus, en bij het opstellen van de jaarstukken) haar risico's. Nadat ze zijn benoemd, is bepaald hoe vaak dit risico zich zou kunnen voordoen en is de financiële impact per risico geschat.

In de paragraaf weerstandsvermogen wordt dit risicoprofiel afgezet tegen de weerstandscapaciteit om te bepalen in hoeverre deze capaciteit voldoende is om de risico's op te kunnen vangen zonder dat het beleid bijgesteld moet worden en/of dat doelstellingen in gevaar komen. Deze verhouding wordt het weerstandsvermogen genoemd en wordt bepaald door twee aspecten:

1. Weerstandscapaciteit: de financiële buffer om risico's structureel of incidenteel te kunnen opvangen;
2. Risicoprofiel: de kans op het optreden van ongewenste gebeurtenissen met een nadelig financieel gevolg van materieel belang die niet is voorzien in de begroting.

Gebruikelijk uitgangspunt bij non-profit organisaties in de verhouding tussen de beschikbare weerstandscapaciteit en de gekwantificeerde risico's is een getal > 1 .

Weerstandscapaciteit

De weerstandscapaciteit omvat 'het geheel van middelen en mogelijkheden binnen de financiële positie van de gemeenschappelijke regeling dat zij als *vrij aanwendbaar* kan aanmerken'. Het gaat dus om vrij aanwendbare middelen waar geen enkele verplichting tegenover mag staan.

De vrij aanwendbare middelen bestaan uit het eigen vermogen en stille reserves. Van het eigen vermogen mag daarbij alleen dat deel worden meegeteld voor zover deze vrij besteedbaar is of waarvan de bestemming zonder financieel gevolg kan worden gewijzigd. De stille reserves kunnen pas worden meegeteld als ze op korte termijn gekapitaliseerd (verkocht) kunnen worden, zonder dat de uitoefening van taken en activiteiten daar hinder van ondervindt. In de huidige situatie bezit GBTwente geen stille reserves.

GBTwente is een gemeenschappelijke regeling. Dat wil zeggen dat de deelnemers overheidsinstellingen zijn en dat zij een bestuurlijk én een financieel belang hebben in de uitvoering van de betreffende organisatie. Een bestuurlijk belang is aanwezig indien er zeggenschap bestaat uit hoofde van stemrecht dan wel vertegenwoordiging in het bestuur van de organisatie. Een financieel belang is aanwezig wanneer een ter beschikking gesteld bedrag niet verhaalbaar is bij faillissement dan wel dat er een financiële aansprakelijkheid bestaat indien de gemeenschappelijke regeling haar verplichtingen niet nakomt.

Op basis van de huidige beleidsregels is besloten (AB van 28 oktober 2009 en 15 april 2015) dat het eigen vermogen van GBTwente maximaal 5% mag zijn van het begrotingstotaal. De omvang van het benodigde eigen vermogen als onderdeel van de weerstandscapaciteit is dus niet afgezet tegen het risicoprofiel. Zie verder paragraaf 2.2.2.

Voor de dekking van de kosten van bedrijfsvoering wordt een bijdrage van de deelnemende gemeenten ontvangen. Deze bijdrage is maximaal kostendekkend. De begroting van GBTwente is materieel in evenwicht, zowel voor dit boekjaar als ook voor de jaren 2021 tot en met 2023. Dit biedt GBTwente meerjarige financiële zekerheid, zeker ook gelet op het karakter van de dienstverlening: de uitvoering van wettelijke taken.

² Voor Lochem en Hof van Twente heft en int GBTwente uitsluitend de havengelden

2.2.2 Risico's en weerstandvermogen

In 2013 heeft een initiële inventarisatie van risico's plaatsgevonden, welke jaarlijks wordt geactualiseerd. Met toepassing van de kansberekening en geschatte financiële impact per risico is het totale risicoprofiel gecalculeerd (zie onderstaande tabel). De financiële gevolgen binnen het risicoprofiel zijn waar nodig geïndexeerd naar de tarieven voor 2020. Onderstaande tabel geeft het risicoprofiel weer:

Oorzaak Risico	Verwachte financiële impact (€)	
	per 31-12-2020	was 31-12-2019
Eigen beleid	1.580.480	1.559.046
Beleid andere overheden	7.000	7.000
Autonome ontwikkelingen	104.340	104.340
Doen/nalaten door derden	50.438	50.438
Totaal	1.742.258	1.720.824

Het Dagelijks Bestuur van GBTwente is zich er van bewust dat de eigen weerstandcapaciteit van GBTwente onvoldoende is om het totale risicoprofiel af te dekken. De deelnemers willen zelf een weerstandcapaciteit opbouwen die voldoende is om eventuele tegenvallers van al hun verbonden partijen op te vangen. De kans dat alle verbonden partijen op exact hetzelfde moment aanspraak maken op de weerstandscapaciteit wordt als zodanig gering gezien, dat de weerstandscapaciteit die de deelnemer moet vormen, lager kan zijn dan de afzonderlijke weerstandscapaciteiten van de verbonden partijen. In regioverband worden gesprekken gevoerd om lijn te brengen in de waardering van het risicoprofiel.

2.2.3 Kengetallen in relatie tot financiële positie

Met de recente wijzigingen in het Besluit Begroting & Verantwoording (BBV) is wettelijk geregeld dat gemeenschappelijke regelingen voorgeschreven algemene financiële kengetallen opnemen in de begroting en jaarstukken. Met deze algemene financiële kengetallen wordt beoogd gemakkelijker inzicht te geven in de financiële positie van de gemeenschappelijke regeling. Kengetallen zijn getallen die de verhouding uitdrukken tussen bepaalde onderdelen van de begroting of de balans en kunnen helpen bij de beoordeling van de financiële positie van de organisatie. De kengetallen maken inzichtelijk(er) over hoeveel (financiële) ruimte de organisatie beschikt om structurele en incidentele lasten te kunnen dekken of op te kunnen vangen. Zij geven zodoende inzicht in de financiële weerbaarheid en wendbaarheid. Van belang daarbij is ook het verloop van de uitkomsten en de onderlinge verhouding tussen de kengetallen in relatie tot de financiële positie. De algemene financiële kengetallen vormen daarom onderdeel van de paragraaf Weerstandvermogen en risicobeheersing, omdat deze paragraaf weergeeft hoe solide de begroting is en in hoeverre financiële tegenvallers kunnen worden opgevangen. In de Regeling tot vaststelling van de wijze waarop de kengetallen moeten worden vastgesteld en opgenomen in de begroting en rekening van de provincies en gemeenten is bepaald welke kengetallen moeten worden opgenomen, hoe zij berekend moeten worden en hoe zij verwoord moeten worden in de begroting en rekening. Het betreft de volgende algemene financiële kengetallen:

1. Netto schuldquote;
2. Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen;
3. Solvabiliteitsratio;
4. Grondexploitatie;
5. Structurele exploitatieruimte;
6. Belastingcapaciteit.

De jaarstukken van GBTwente bevatten geen grondexploitatie en belastingopbrengsten, derhalve worden de kengetallen 4 en 6 niet opgenomen in deze paragraaf.

Kengetal	jaarrekening 2019	begroting 2020	jaarrekening 2020
Netto schuldquote	24,40%	18,94%	9,72%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle leningen	24,40%	18,94%	9,72%
Solvabiliteitsratio	2,20%	8,06%	3,63%
Structurele exploitatieruimte	0,30%	0,20%	1,06%

De netto schuldquote van GBTwente is ruim voldoende. Dit kengetal weerspiegelt het niveau van de schuldenlast van GBTwente ten opzichte van de eigen middelen en geeft een indicatie van de druk van de rentelasten en de aflossingen op de exploitatie. GBTwente heeft geen leningen aangetrokken, waardoor er geen sprake is van rentelasten of aflossingen. Een netto schuldquote tot 100% wordt als voldoende beoordeeld. GBTwente voldoet hier ruimschoots aan.

De solvabiliteitsratio drukt het eigen vermogen uit als percentage van het totale vermogen en geeft daarmee inzicht in de mate waarin een organisatie in staat is aan haar financiële verplichtingen te voldoen. Hoe hoger de solvabiliteitsratio, hoe groter de weerbaarheid van de organisatie. Omdat het eigen vermogen van GBTwente gelimiteerd is aan 5% van de begrote lasten, is deze ratio bij GBTwente relatief laag. Omdat de deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling 'borg' staan en GBTwente een sluitende begroting heeft, is deze ratio acceptabel.

Bij de structurele exploitatieruimte wordt gekeken naar de structurele baten en structurele lasten en deze worden vergeleken met de totale baten. Een positief percentage betekent dat de structurele baten toereikend zijn om de structurele lasten (waaronder de rente en aflossing van een lening) te dekken. De relevantie van dit kengetal voor de beoordeling van de financiële positie is om te weten welke structurele ruimte een organisatie heeft om de eigen lasten te dragen.

2.3 Onderhoud kapitaalgoederen

GBTwente bezit geen kapitaalgoederen in de vorm van wegen, riolering, water, groen of gebouwen welke onderhouden dienen te worden. Daarom is in de begroting ook geen toelichting gegeven op het onderhoud van kapitaalgoederen.

Wel heeft GBTwente de meerjarige licentiekosten voor de belastingapplicatie en waarderings-applicatie, evenals Topdesk geactiveerd op de balans en is de verbouwing van de Demmersweg in 2019 geactiveerd.

Voor verdere toelichting wordt verwezen naar paragraaf 3.1 en paragraaf 3.3.2 (onderdeel materiële vast activa).

2.4 Financiering

Financieringsstructuur algemeen

De financiering vindt bijna volledig plaats binnen de exploitatie; structurele uitgaven worden gedekt door structurele gemeentelijke bijdragen. De dagelijks ontvangen bedragen op heffingsaanslagen lopen gedurende de maand vooruit op de afstorting van deze baten aan gemeenten. Kosten van bedrijfsvoering worden gefinancierd door de gemeentelijke bijdrage. Op deze wijze hebben we over het algemeen een klein positief banksaldo. Als dit positieve saldo de limiet voor schatkist bankieren overschrijdt wordt het meerdere door het verplicht schatkist bankieren bij het Rijk dagelijks afgeroomd. Deze bedragen halen we indien nodig terug in het rekeningstelsel bij de BNG Bank. Als uitgaven niet gespreid kunnen worden voorziet het contract met de BNG Bank in een krediet op rekening-courant met een zeer acceptabele debetrente.

Financieringsbehoefte 2020

In 2019 zijn we verhuisd naar de Demmersweg. Dit heeft in dat jaar incidenteel geleid tot een hoger dan normaal investeringsvolume en navenante hogere financieringsbehoefte. We hebben 2 geldleningen aangetrokken van samen € 1,6 miljoen. In 2020 waren er geen grote investeringen en is sprake van een normale exploitatiefinanciering zonder langlopende leningen.

Kredietfaciliteiten

De BNG Bank is de huisbankier. Het jaar 2020 hebben we gebruik gemaakt van de optie om de overeenkomst met twee jaar te verlengen. In 2021 wordt opnieuw aanbesteed voor 2022 en verder.

Na saldering van de rekeningsaldi binnen het rekeningstelsel wordt het totale saldo automatisch verrekend op 1 maands Euribor met een opslag van 0,25% als we "rood staan".

We zijn verplicht om deel te nemen aan schatkist bankieren. Hierbij worden positieve banksaldi boven het grensbedrag van € 250.000 afgeroomd door het rijk. Indien de middelen weer nodig zijn kunnen we ze terugboeken naar de lopende rekening. De rente bij het Rijk was in 2020 0%.

Het drempelbedrag schatkist bankieren hebben we alleen in het tweede kwartaal overschreden. In de laatste week van april en eerst week van mei zit de piek van de belastingontvangsten met ook veel bijschrijvingen na het moment van afkomen door het Rijk. We beoordelen dit als acceptabel.

Financieringsbeheer

Het financieringsbeheer richt zich op beperking van de kosten van financieren en op de risico's van financieren.

Kostenbeheersing

De kosten voor betalingsverkeer vormen een belangrijke kostenpost voor GBTwente. Door zoveel mogelijk gebruik te maken van automatische incasso kunnen deze kosten zo laag mogelijk worden gehouden. Doordat er een klein tijdsverschil zit tussen belastingontvangsten en het afstorten van de gelden naar de gemeenten is er vrijwel steeds een positief saldo op de lopende rekening. Met de lage rentes van nu zijn we niet gebaat bij een liquide overschot. Dit wordt ondervangen door de verwachte te ontvangen inkomsten uit belastingen en leges bij voorschot aan de gemeenten af te dragen.

Risicobeheersing

De risico's van financiering zijn met de huidige renteontwikkeling minimaal. We voorkomen "rood staan" door een goede afstemming van uitbetalingen aan deelnemers op de ontvangsten van inwoners. De rente op de schatkistrekening is een niet beïnvloedbaar gegeven. In het algemeen geldt, dat bij snel fluctuerende rente de rentelasten van grote invloed kunnen zijn op het resultaat. Daarom moeten we de Fido-toets op de kasgeldlimiet doen. We laten in de volgende tabel de relatie tussen de liquide positie en de kasgeldlimiet zien. De kasgeldlimiet is bepaald op 8,2% van het begrotingstotaal, voor 2020 is deze € 1.008.000 (negatief).

Modelstaat A Kasgeldlimietberekening

Modelstaat A Kasgeldlimietberekening	Eerste kwartaal	Tweede kwartaal	Derde kwartaal	Vierde kwartaal
Begrotingstotaal per 1-1-2020	12.295	12.295	12.295	12.295
Percentage cf regeling	0	0	0	0,082
Toegestane kasgeldlimiet	1.008	1.008	1.008	1.008
1. Omvang vlottende schuld	-	-	-	-
Tegoeden in rekening courant banken	179	1.273	151	148
Overige uitstaande gelden < 1 jr	8.979	25.575	10.777	7.686
2. Omvang vlottende middelen	9.158	26.848	10.928	7.834
3. Omvang netto vlottende schuld	-9.158	-26.848	-10.928	-7.834
Ruimte (+) of overschrijding (-)	10.166	27.856	11.936	8.842

Er was geen sprake van overschrijding van de kasgeldlimiet.

Een andere in de wet Fido vastgelegde norm is de renterisiconorm. Openbare lichamen mogen in een jaar niet meer volume aan leningen aantrekken of renteherziening toepassen dan 20% van het begrotingstotaal. In 2020 is geen geldlening aangetrokken. De renterisiconorm ligt op 20% van € 12.295.000 = € 2.459.000. We hebben niet geleend in 2020 en blijven vanzelfsprekend binnen de norm.

De rentelasten en het renteresultaat

Er is nauwelijks een beroep gedaan op de kredietfaciliteit bij de BNG Bank. De twee geldleningen leiden tot een rentelast van €14.472. Deze rente is toegerekend aan de investeringen en komt via de kapitaallasten terecht op de kostendragers.

Eigenschap lening	Lening 1	Lening 2
Hoofdsom in €	530.000	1.100.000
Looptijd in jaren	10	20
Stortingsdatum	11-3-2019	11-3-2019
Eerste aflossingstermijn	11-3-2020	11-3-2020
Einddatum	12-3-2029	14-3-2039
Aflossing	lineair (jaarlijks)	lineair (jaarlijks)
Geldgever	Gemeente Huizen	NWB Bank
Rentepercentage	0	0
Saldo schuld 31-12-2020 in €	477.000	1.045.000

2.5 Bedrijfsvoering

2.5.1 Personeel

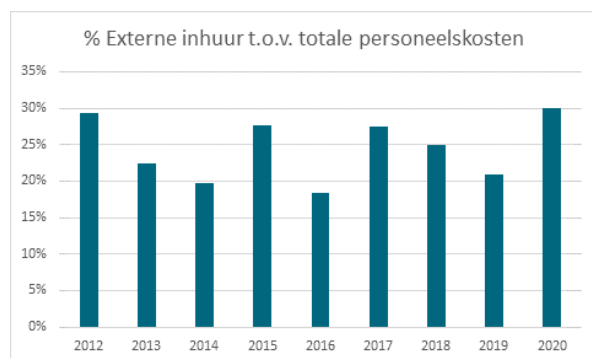
Formatie

De toegestane en ingevulde formatie in 2020 is opgenomen in de volgende tabel. De ingevulde formatie betreft de gemiddelde bezetting over het jaar 2020.

Afdeling	Vastgestelde formatie (FTE)	Ingevulde formatie (FTE)
GBTwente	92,4	82,17
Totaal	92,4	82,17

Externe inhuur in relatie tot eigen personeel

In 2020 zijn de werkzaamheden uitgevoerd door zowel eigen personeel als door personeel van derden. In de grafiek hieronder wordt de ontwikkeling van de externe inhuur ten opzichte van de ambtelijke loonsom weergegeven.



Instroom en uitstroom van personeel

In 2020 heeft GBTwente in totaal 9 nieuwe medewerkers mogen verwelkomen, die op diverse functies binnen GBTwente zijn geplaatst.

Afgelopen jaar hebben 6 medewerkers GBTwente verlaten. Dat betrof ontslag op eigen verzoek in verband met carrièreswitch of de keuze om met pensioen te gaan. Wij danken hen voor hun inzet bij GBTwente en wensen hen het allerbeste voor de toekomst.

Generatiepact

Op de peildatum 1 januari 2020 nemen totaal 7 medewerkers deel aan de regeling generatiepact. Deze regeling biedt oudere medewerkers vanaf de leeftijd van 58 jaar de mogelijkheid om minder uren te gaan werken waarbij de bezoldiging slechts voor een deel wordt verlaagd. De vrijkomende formatie dient herbezet te worden door jongere medewerkers (tot 27 jaar) in dienst te nemen. In 2019 zijn meerdere jonge medewerkers aangesteld waarbij de door het generatiepact vrijgekomen formatieruimte volledig is aangewend. Tevens is voor de invulling van vacatures hierbij een deel van de reguliere formatie gebruikt. De tijdelijke regeling generatiepact 2019 is eind van dat jaar met twee jaar verlengd. Het generatiepact 2020 en 2021 is bovendien ten voordele van medewerker ietwat gewijzigd in die zin dat in alle 4 gevallen nu 100% pensioenopbouw plaatsvindt. Dat was in de oude regeling op 2 van de 4 keuzemogelijkheden het geval. Deelnemen kan vanaf de leeftijd van 58 jaar. De regeling is bedoeld om oudere medewerkers nog duurzaam inzetbaar te houden.

Corona

In 2020 heeft het coronavirus grote gevolgen gehad voor o.a. het verrichten van werkzaamheden op kantoor. Vanaf half maart 2020 werken de meeste medewerkers volledig thuis. Het MT heeft tijdens deze periode veel aandacht besteed aan de situatie en de medewerkers en heeft hen gefaciliteerd om het thuiswerken verantwoord te laten plaatsvinden. Er vindt onder andere wekelijks een corona update plaats waarbij naast het inhoudelijke ook aandacht is voor gezondheid en vitaliteit.

Wijzigingen managementteam

Door personele wisselingen bestaat het management van GBTwente sinds medio 2020 uit drie MT-leden. De MT-leden zijn eindverantwoordelijk voor personeel en proces. Het MT wordt geadviseerd door drie procescoördinatoren en enkele adviseurs.

Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren

Op 1 januari 2020 is de wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) in werking getreden, waarbij GBTwente samen met de gemeente Enschede heeft opgetrokken. Eind 2019 heeft iedere medewerker een arbeidsovereenkomst getekend, omdat de ambtelijke aanstelling per 1 januari 2020 is komen te vervallen. Bovendien is de CAR-UWO (de EAR) niet meer van toepassing maar geldt voor GBTwente de CAO Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties. Qua inhoud is die bijna volledig gelijk aan de CAO-gemeenten. Naast die CAO zijn aanvullende bepalingen opgenomen in het Handboek Aanvullende Arbeidsvoorwaarden Enschede. Dit handboek is ook op GBTwente van toepassing en met enkele bepalingen aangevuld. Naar verwachting zal het handboek vóór 1 juli 2021 volledig zijn. Ook is het Sociaal Statuut volledig WNRA proof gemaakt en in het Handboek opgenomen. Daarnaast is GBTwente niet meer aangesloten bij de commissie voor Georganiseerd Overleg, maar is er een commissie lokaal overleg van toepassing waar vakbonden samen met de gemeente Enschede en GBTwente wijzigingen in arbeidsvoorwaarden bespreken die niet aan de OR zijn voorbehouden. De Bezwarencommissie Personeel van de gemeente Enschede is per 1 januari 2020 opgeheven en vervangen door de Geschillencommissie van de gemeente Enschede.

Overgang van gemeente Enschede naar Raet Visma

Met ingang van 1 januari 2021 hebben GBTwente en Stadsbank Oost Nederland de DVO met de gemeente Enschede beëindigd, voor wat betreft de HR- en salarisadministratie en deze belegd bij Visma | Raet. GBTwente en Stadsbank Oost Nederland trekken samen op als het gaat om HR- en salarisadministratie maar blijven wel twee zelfstandige organisaties. De overgang naar Visma | Raet betekent het volgende:

- De medewerker kan via YouForce zelf HR-zaken regelen (net als voorheen);
- Er is een HR-serviceplein van Visma | Raet beschikbaar voor eerstelijns HR gerelateerde vragen van medewerkers, managers en HR-professionals;
- Salarisadministratie wordt uitgevoerd door Visma Raet.

Daarnaast is er in overleg met de gemeente Enschede afgesproken dat een aantal diensten nog steeds bij de gemeente Enschede tegen betaling kan worden afgenomen, ondanks dat er geen DVO meer bestaat. Deze afspraken zijn vastgelegd in een "menukaart". Hierbij valt te denken aan diensten zoals: HR21, Geschillencommissie, vertrouwenspersonen en Lokaal Overleg. Verder zijn de personele processen in 2020 gemodelleerd en omgezet naar de nieuwe situatie.

Ziekteverzuim 2020

Het ziekteverzuimpercentage over het jaar 2020 betreft 2,03%. Dit percentage was in 2020 beduidend lager dan in 2019 (2,94%). De jaren daarvoor was het verzuim als volgt: 2018: 2,38%, 2017: 4,08%, 2016: 3,30% en in 2015: 3,86%.

Het percentage verzuim is ten opzichte van vorig jaar gedaald doordat een aantal langdurige zieke medewerkers zijn hersteld. Het percentage ziekteverzuim ligt net boven de 2%, daar waar het landelijke gemiddelde in de sector gemeenten jaarlijks op 5% uitkomt. Het relatief lage verzuim komt o.a. voort uit ons beleid ten aanzien van vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. Hieronder een overzicht per kwartaal, waarbij 2020 en 2019 met elkaar zijn vergeleken.

Tot slot het ziekteverzuim per kwartaal over het jaar 2020:

- 1^e kwartaal 3,34% (was 2019: 2,69%)
- 2^e kwartaal 1,33% (was 2019: 2,55%)
- 3^e kwartaal 1,12% (was 2019: 3,29%)
- 4^e kwartaal 2,34% (was 2019: 3,24%)

Arbodienstverlening

Met ingang van 1 april 2020 heeft GBTwente een nieuwe arbodienstverlening partij gevonden, namelijk: MKBasics. MKBasics geeft vervolg aan onder andere de verzuimbegeleiding van onze (zieke) medewerkers. Het contract loopt nog tot 1 april 2021 en voor 1 januari 2021 is er geconcludeerd dat we het contract voor een jaar willen verlengen.

Risico inventarisatie

Omdat de Arbowet dit vraagt, maar ook omdat GBTwente een goed werkgever voor haar medewerkers wil zijn, is eind 2019 besloten om de risico's voor het werken bij GBTwente (zowel binnen als buiten het pand), in beeld te brengen. Er is een voorstel gemaakt voor een nieuw RI&E (risico inventarisatie en -evaluatie), ook op het gebied van corona, en in 2021 wordt naar

aanleiding van dit voorstel met de werkgroep RI&E een plan van aanpak opgesteld. Het voorstel en plan van aanpak worden ter instemming aan de OR in 2021 voorgelegd.

Protocol emotie en agressie

GBTwente heeft een norm voor het omgaan met agressie: Agressie accepteren we niet. Hierdoor weten medewerkers welk gedrag ze wel of niet hoeven te accepteren. Ook om te voorkomen dat inwoners en klanten kunnen merken dat agressie kan leiden tot verschillende behandeling. We willen een veilige en gezonde werkplek bieden voor medewerkers. Daar hoort agressie niet bij. We willen eraan bijdragen dat medewerkers de vormen van gedrag en agressie herkennen en weten hoe ze om moeten gaan met emotioneel en agressief gedrag. Om deze reden is er in 2020 een start gemaakt met het updaten van het Protocol Emotie en Agressie waarin ook ruimte gecreëerd wordt voor complimenten.

Over het gehele jaar 2020 zijn er 6 meldingen geweest van ongeoorloofde agressie en emotie. Deze gevallen zijn door de manager adequaat opgepakt. Er is direct actie opgepakt om de veiligheid van de organisatie te waarborgen.

In 2020 is een deel van de medewerkers die nauwe klantcontacten onderhouden, opnieuw getraind in het herkennen van emotie en agressief gedrag. In 2021 wordt dit voortgezet waarbij met name ook aandacht zal zijn voor medewerkers die direct contact hebben (buitendienstmedewerkers) en medewerkers die tweedelijns contacten onderhouden (denk aan taxateurs).

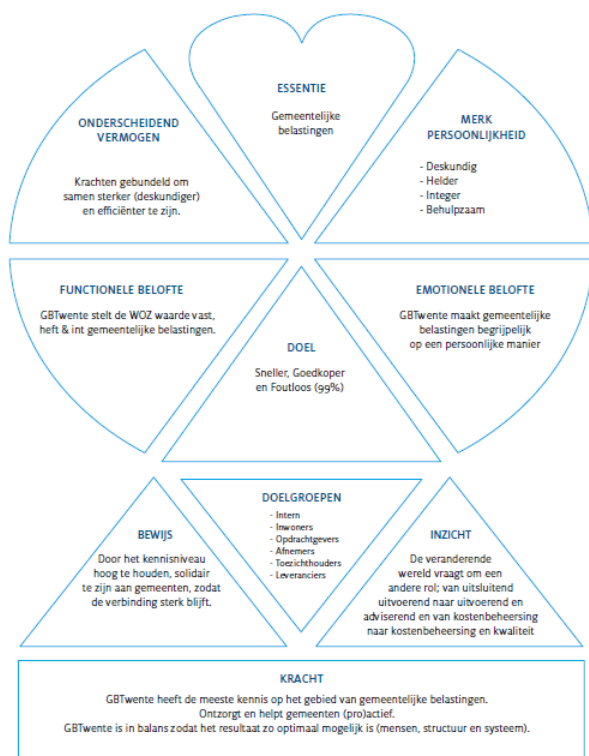
Organisatie-ontwikkeltraject

In 2020 is het strategisch plan 2020-2022 vastgesteld als gezamenlijk vertrekpunt voor het werken aan de 3 pijlers: HRM, cultuur en procesoptimalisatie (GBTop). Alle projecten en taken die in 2020 zijn uitgevoerd, gaan uit van de brandkey, missie, visie kernwaarden en doelen die in het meerjaren strategieplan zijn vastgesteld.



Brandkey

De brandkey is een bundeling van waarden, doelen en beloftes die samen het merk GBTwente kernachtig beschrijven. Het is de sleutel tot succes voor het slagen van het strategisch plan en is daarom steeds het uitgangspunt waarop voorgenomen plannen en projecten getoetst worden.



Sneller:

Wordt vooral bereikt worden door alle processen (en bijbehorende klantcontacten) systematisch onder de loep te nemen, te houden en te verbeteren. Hierin zal vooral veel aandacht zijn voor proces effectiviteit, -efficiency en -kwaliteit en alles wat bijdraagt aan optimalisatie van klantbeleving.

Goedkoper:

Door betere kwaliteit te leveren en sneller te werken is goedkoper realiseerbaar. Daarnaast zal GBTwente met inzet van innovaties, automatisering en robotisering, blijven streven naar 'meer met minder'. Daarbij geldt dat het dienstverleningsaspect en de kwaliteit niet uit het oog verloren mogen worden en zelfs verbeterd kunnen worden.

Pijler HRM

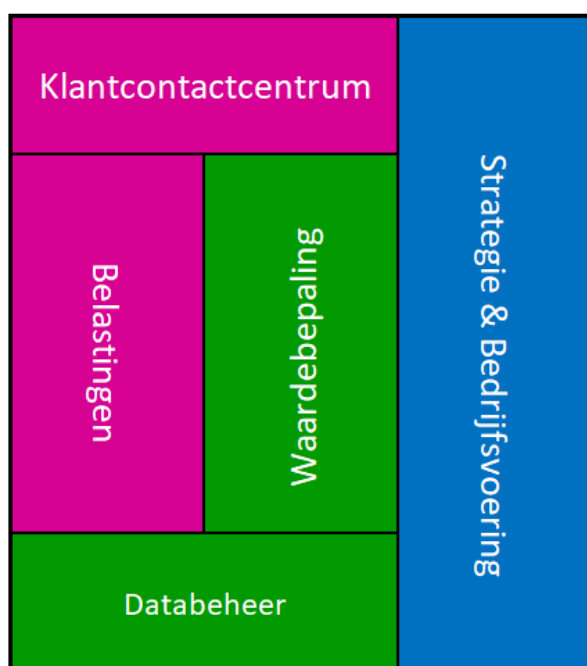
Belastingen persoonlijk en begrijpelijk maken, is een ambitie die we alleen waar kunnen maken samen met onze mensen. We willen een goede werkgever zijn, die mensen inzet op hun talenten en die een fijne, uitdagende maar ook veilige werkomgeving biedt. Om dat waar te maken hebben werkgever én werknemer samen de verantwoordelijkheid. Instrumenten die daar aan bijdragen hangen nauw samen met werkzaamheden die in de pijler Cultuur zijn uitgevoerd.

Vijf taakvelden

In 2020 is daarom onderzocht hoe de gewenste cultuur, de managementstijl en de inhoudelijke ambities in de organisatiestructurering geborgd kunnen worden.

Om de samenwerking te verbeteren, is het belangrijk dat kokervorming wordt tegen gegaan. Dat maakt dat we los willen komen van de bestaande vaste teams. Daarnaast willen we onder andere Databeheer en KCC verder door ontwikkelen. Dat zien wij als voorwaarden voor de gewenste kwaliteit (foutloos) van onze dienstverlening, nu maar zeker ook voor de toekomst.

Een verdeling over 5 taakvelden, waarbij gelijksoortig werk is geclusterd zal dit makkelijker maken.



Ondersteuning primair proces

Ook op functie- en medewerkersniveau hebben we keuzes gemaakt om het primair proces te ondersteunen: nieuw zijn procescoördinatoren (voor het sturing op de processen en de inhoud), informatieadviseurs (steeds belangrijker in de verdergaande digitalisering) en een businesscontroller. Mensen die al langer via een inleenconstructie voor ons werkten, hebben we in vaste dienst kunnen aannemen. Op deze manier hebben we in 2020 een structuur ontworpen die onze ambities op inhoud én op werkgeverschap kan ondersteunen. Met een positief advies van de OR (verwacht in februari 2021) wordt dit halverwege 2021 geïmplementeerd.

Strategisch personeelsbeleid en -planning in 2021

Als vervolg hierop gaan we in 2021 verder met de ontwikkeling van ons strategisch personeelsbeleid en strategische personeelsplanning. Vooruitlopend daarop hebben we in 2020 onze personele jaarplan cyclus onder de loep genomen. De

nieuwe cyclus is gericht op het versterken van de band tussen de leidinggevende en de medewerker en op hun gezamenlijke ontwikkeling. Competentieontwikkeling, loopbaanplannen, cultuurontwikkeling staan daarbij centraal. Manager en medewerker maken hierbij samen afspraken, die zo nodig worden vastgelegd in een overeenkomst: we investeren in elkaar en daar zijn we op aanspreekbaar. We dragen namelijk samen de verantwoordelijkheid!

Dat onze manier van werken effect heeft, is gebleken uit de tweede cultuurmeting die in 2020 is gedaan, een jaar na de eerste cultuurmeting. De resultaten waren zeer positief! Duidelijk is dat er meer openheid is, waardoor we met elkaar stappen zetten in de veilige werkomgeving! Onze achterstanden ten opzichte van 2019 zijn bijna in het geheel weg.

Pijler Cultuur

Cultuurscan

Met de vragenlijst van onze jaarlijkse cultuurscan is in 2019 in kaart gebracht wat het huidige en het gewenste niveau van de vijf essentiële samenwerkingsvaardigheden is. In 2020 zijn we op basis daarvan begonnen met trainingen om onszelf te ontwikkelen op vijf essentiële samenwerkingsvaardigheden: 1) De intentie tot samenwerking, 2) Eerlijkheid en openheid, 3) Eigen verantwoordelijkheid nemen, 4) Je van jezelf bewust zijn en bewust zijn van anderen, 5) Probleem oplossend en onderhandelen. Het programma waar we mee begonnen zijn bestaat uit zes sessies, fysiek en digitaal, en richt zich vooral op de vaardigheden “bewust zijn van jezelf en elkaar” en “eigen verantwoordelijkheid”.

De cultuurscan is in 2020 opnieuw uitgevoerd en laat op alle onderdelen een duidelijke vooruitgang zien. In het najaar van 2019 viel op dat medewerkers huiverig waren om de vragenlijst in te vullen.

Veel vragen over privacy, AVG, en ook over wat er met de resultaten zou gebeuren. Deze geluiden zeggen iets over het gevoel van onveiligheid dat ervaren werd in 2019. In 2020 heeft het management haar rol gepakt als het gaat om tijdig informeren en voorlichten. De medewerkers wisten wat er ging gebeuren en er zijn slechts een paar vragen geweest over het niet kunnen afmaken van de vragenlijst, verder geen opmerkingen of negatieve reacties. Uit de resultaten is af te lezen dat mensen in beweging zijn gekomen, willen bewegen en ook in staat zijn ontspanning en veiligheid te beleven. Met name het groeipotentieel op de tweede en derde samenwerkingsvaardigheid is significant te noemen. Hier is heel duidelijk zichtbaar wat een structuur van eerlijkheid en openheid door de leiding teweeg kan brengen. Door het ‘meenemen’ van de medewerkers in de processen, door openheid te geven over de voortgang, door het voorbeeld te geven en ‘er te zijn’ voor zover dat binnen corona mogelijk was. De vitamine A van Aandacht voor de medewerkers wierp hier zichtbaar zijn vruchten af.

Gewenst leiderschap

Ook het MT, dat een nieuwe samenstelling heeft, gaat in het MD-traject aan de slag met deze samenwerkingsvaardigheden. Bewust is er voor gekozen dat het management zich richt op de ontwikkeling van de organisatie en de mensen daarbinnen. Aandacht, menselijke maat, ondersteuning op de verandering én op de inhoud zijn hierbij een aantal kernwoorden van de managementstijl. Zeker in de tijd waarin coronamaatregelen het samen werken moeilijker maakte, vinden we dit essentieel.

Interne communicatie

Consistentie in interne communicatie heeft in 2020 sterk bijgedragen aan het consolideren van het #wijzijnGBTwente-gevoel. Dat gevoel van een eigen identiteit ontstond in 2019 met de verhuizing naar een eigen kantoorpand aan de Demmersweg. Ook de lancering van de merkidentiteit (een nieuwe naam en een nieuwe huisstijl) op basis van de brandkey, heeft daar stevig aan bijgedragen.

Sinds corona het thuis werken verplichtte (vanaf 13 maart), heeft het management elke week per mail updates aan medewerkers verzonden. Niet alleen over maatregelen, maar ook over ontwikkelingen die met de kerntaak *waarden, heffen en innen van belastingen* samenhangen.

Daarnaast werd de reis *Op weg naar persoonlijk en begrijpelijk* vervolgd. Met behulp van webinars, filmpjes en presentaties werden alle medewerkers steeds op de hoogte gehouden van relevante ontwikkelingen en tussenstops. Er is een denktank opgericht (de reisplanners) die bestaat uit medewerkers die zich sterk verbonden voelen met de visie uit het strategieplan en die uit alle geledingen van de organisatie afkomstig zijn. Het MT heeft deze reisplanners om 2020 regelmatig ingezet om haar plannen te toetsen en waar nodig bij te stellen alvorens deze organisatie-breed te presenteren.

Ondanks het verplichte thuiswerken, heeft het gevoel van verbondenheid daarom niet aan kracht ingeboet. Dat zien we ook aan de communities die op Insite (het intranet van GBTwente) door en voor collega's zijn opgezet. Voorbeelden daarvan zijn Good Habitz, #Deeljouwerst en #Thuiswerkendoen we samen. Daarnaast is er ondanks de afstand tot kantoor hard en intensief

samengewerkt aan grote projecten. Denk aan het ontwikkelen van de aanslag nieuwe stijl, werken met het nieuwe printbureau AddComm en het ontwikkelen van een webapplicatie waarmee inwoners makkelijk bezwaar kunnen maken.

Externe communicatie

Dat sluit direct aan bij de externe communicatie. Want om belastingen persoonlijk en begrijpelijk te kunnen maken is in 2019 gestart met definiëring en voorbereiding van projecten die hier aan bij dragen. Uitgangspunt is dat inwoners zelf bepalen hoe ze contact met ons (zowel gemeenten als GBTwente) willen leggen. We willen ze graag digitaal helpen waar het kan, maar persoonlijk tegemoet komen waar dat nodig is.

In 2020 is daarom ingezet op:

- (door)ontwikkeling website met focus op digitoegankelijkheid
- (door)ontwikkeling digitaal loket (MijnGBTwente) met vereenvoudigde procedures voor het aanvragen van kwijtschelding en bezwaar maken
- implementatie Klant Contact Monitor op de website en in het digitaal loket
- toepassen GBTaal (begrijpelijk taalgebruik) in alle communicatie en via alle kanalen
- ontwikkelen van aanslag nieuwe stijl (begrijpelijke belastingaanslag)
- verbeteren klachtenafhandeling (elke klacht is een kans)
- ontwikkelen van een duidelijke campagne om de inzet van NCNP-bureaus te ontmoedigen.

Pijler Procesoptimalisatie (GBTop)

Processen verbeteren

Samen met de reisplanners is onderzocht hoe we procesoptimalisatie vorm zouden kunnen geven. Daaruit is een leuke werknaam ontstaan: GBTop (als afkorting van GBTOptimalisatie) die in 2020 gemeengoed is geworden. In het najaar is van start gegaan met twee processen om te optimaliseren: gebruik niet-woningen en debiteuren. We zijn daarin met externe expertise op het gebied van lean werken ondersteund. Per proces zijn collega's aangesloten die hier dagelijks aan werken en collega's vanuit de techniek, één of meer reisplanners en collega's die een green belt hebben of willen halen.

Verbeteringen toepassen

De zogenaamde buffelsessies zijn in het najaar van start gegaan. Er zijn verbetervoorstellen gedaan en waar mogelijk wordt er ook al mee gewerkt. Dat betekent winst voor iedereen. Niet alleen draagt het bij aan de doelstellingen uit het strategisch plan 2020-2022 (foutloos, sneller, goedkoper), maar het geeft ook ruimte om te investeren in dienstverlening. Om te kijken naar hoe we de inwoner het best van dienst kunnen zijn. Want dat draagt weer bij aan onze visie: Belastingen persoonlijk en begrijpelijk maken. Begin 2021 wordt geëvalueerd hoe deze eerste buffelsessies rondom deze twee processen zijn verlopen. Daarnaast werken we in het jaarplan 2021 een aantal KPI's uit. Die helpen dan ook bepalen welke processen we volgend jaar willen aanpakken en waar in de buffelsessies concreet naar gewerkt kan worden.

Toetreders

In 2020 zijn er geen gesprekken gevoerd met potentiële toetreders tot de gemeenschappelijke regeling.

Ondernemingsraad

Het jaar 2020 stond ook voor de OR van GBTwente met name in het teken van de organisatie-ontwikkeling. Wat voor een organisatie wil GBTwente zijn en welk werkgeverschap en structuur hoort daar dan bij? De OR is intensief meegenomen in dit hele proces.

Daarnaast is het Sociaal Statuut aangepast aan de eisen van de WNRA en ondertussen ook goedgekeurd door OR, vakbonden en Dagelijks Bestuur. GBTwente is van Arbodienst gewisseld en daarnaast trekken we samen op met de Stadsbank Oost Nederland op het gebied van HR-zaken.

We hebben de evaluatie van het werkplekconcept naar aanleiding van de enquête en de aanbevelingen daaruit besproken met WOR bestuurder. De OR heeft samen met de bestuurder van GBTwente aandacht gehad voor het thuiswerken (en de voorzieningen daarvoor), de veiligheid van het werken op kantoor, de positie van thuisonderwijzende collega's en andere sociale gevolgen van de corona-quarantaine maatregelen.

De OR wordt intensief betrokken bij de verdere doorontwikkeling van de organisatie en de overleggen met de bestuurder gaan in goede harmonie.

2.5.2 Ondersteunende processen

P&C-cyclus

De jaarrekening 2019 was op tijd gereed. Er zijn met peildata 30 april 2020 en 31 augustus 2020 bestuursrapportages gemaakt, waarbij meer wordt aangesloten op de uitgangspunten uit het strategieplan. De begroting 2021 is aangeboden aan het bestuur en er wordt voldaan aan de informatiebehoefte van de opdrachtgevers. Op 22 september 2020 heeft Gedeputeerde Staten de jaarrekening 2019 en de begroting 2021 voor kennisgeving aangenomen.

Interne controle

Het interne controleplan is de leidraad voor GBTwente om te waarborgen dat handelingen, die voortvloeien uit de processen, op de juiste wijze en door de daartoe bevoegde personen worden uitgevoerd. De interne controle richt zich voornamelijk op de rechtmatigheid, juistheid en volledigheid. In de reguliere werkprocessen zijn interne controles ingebouwd en door de geautomatiseerde systemen is een betrouwbare verwerking gewaarborgd. De verbijzonderde interne controle sluit aan bij de controles die door de teams zelf worden uitgevoerd. De interne controles zijn ingebed in de processen. Jaarlijks geeft de accountant een controleverklaring af op de belastingopbrengsten in het voorgaande boekjaar. Met deze gewaarmerkte verklaring toont GBTwente aan dat de belastingopbrengsten juist en volledig zijn verantwoord.

Procesbeschrijvingen

Procesbeschrijvingen worden beoordeeld en geactualiseerd tijdens de interne audits in het kader van de ISO. Alle primaire processen worden regelmatig doorlopen en geactualiseerd. Alle processen liggen vast in Perceptive Process (voorheen BPM-one).

Accountmanagement

Voorafgaand aan de vergaderingen van het Dagelijks Bestuur en Algemeen Bestuur worden de stukken met de accounthouders besproken. Daarnaast wordt periodiek met de deelnemende gemeenten gesproken over de dienstverlening van GBTwente.

Fiscaal-juridische aspecten

Uitbreiding lokaal belastinggebied

De staatssecretaris van Financiën heeft op 18 mei 2020 het syntheserapport 'Bouwstenen voor een beter belastingstelsel' aan de Tweede Kamer aangeboden. Het rapport over de uitbreiding van het lokaal belastinggebied bevat meerdere varianten en ondersteunt de door de VNG uitgesproken wens om te komen tot een uitbreiding van het eigen belastinggebied. In de komende kabinetsperiode zal de VNG in samenspraak met de leden - mede op basis van dit rapport - de koers uitzetten om een kleinere financiële afhankelijkheid te realiseren.

Zonnepanelen

Op de uitvoering van de wet WOZ (Wet Waardering Onroerende Zaken) door gemeenten wordt toegezien door de Waarderingskamer. Onroerende zaken moeten worden gewaardeerd op basis van marktgegevens. Tot de onroerende zaak behoren ook eventuele zonnepanelen. GBTwente heeft daarmee geen beleidsvrijheid om zonnepanelen niet in de WOZ-waarde te betrekken. Uit de permanente marktanalyse tot nu toe is niet gebleken dat de aanwezigheid van zonnepanelen van invloed is op de verkoopwaarde.

Mocht het in de toekomst zo zijn dat uit onze permanente marktanalyse blijkt dat de aanwezigheid van zonnepanelen **wel** van invloed is op de verkoopwaarde, dan heeft een gemeente bij een positieve invloed de mogelijkheid een facultatieve vrijstellingsbepaling op te nemen.

Amendement Omtzigt

In het Belastingplan 2019 is het zogenaamde amendement Omtzigt opgenomen waardoor artikel 220f van de Gemeentewet per 1 januari 2019 is gewijzigd in die zin dat voor - nader door de gemeente te bepalen - sociaal behartigende instellingen niet de hoge niet-woning tarieven kunnen gelden, maar het woningtarief. In de OZB-verordening kan een gemeente een bepaling opnemen strekkende tot het toepassen van het woningtarief voor nader te bepalen onroerende zaken.

De toelichting op het amendement en de wettekst zijn op onderdelen tegenstrijdig en niet duidelijk. Op 30 november 2020 is de Tweede Kamer geïnformeerd over toepassing van artikel 220f Gemeentewet i.r.t. amendement Omtzigt. Deze wettelijke bepaling is voor gemeenten nu niet toepasbaar. Om de bedoeling van de bepaling wel mogelijk te maken, zal er onderzoek gedaan worden. Dit onderzoek kan leiden tot een aanpassing van artikel 220f Gemeentewet (of een alternatieve bepaling of instrument die het doel beter bereikt). Wij volgen de ontwikkelingen.

Nieuwe rechtsbescherming uitstel en kwijtschelding na 2021

Tegen beschikkingen over uitstel van betaling en kwijtschelding van belastingen is op dit moment alleen administratief beroep mogelijk. Per 1 januari 2019 zou daarvoor bezwaar (bij invorderingsambtenaar) en beroep (bij rechter) in de plaats komen, maar dit zal naar verwachting pas ná 2021 gerealiseerd worden.

Ontwerpbesluit proceskosten bestuursrecht

In 2019 is er voorgesteld om het Besluit proceskosten bestuursrecht te herzien. Verhoging van de proceskostenvergoeding vindt de VNG met name voor belastingzaken zeer onwenselijk. Deze vergoeding is voor no cure no pay bureaus nu al vaak de belangrijkste aanleiding om te procederen over WOZ-beschikkingen. De VNG geeft de minister in overweging om voor de Wet WOZ een andere regeling van toepassing te verklaren en geeft hiervoor in haar brief twee mogelijke oplossingen nl. uitsluiten van WOZ-zaken en een apart besluit proceskosten invoeren of aansluiten bij het financiële belang van zaken en dit mee te wegen bij het bepalen van de hoogte van de proceskostenvergoeding.

De Omgevingswet en leges

Op 1 januari 2022 treedt de nieuwe Omgevingswet en de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (WKB) in werking. Hierdoor kan er veel veranderen. Dit is sterk afhankelijk van de lokale ambities, beleidsinvulling en inrichtingskeuzes. Het principe van legesheffing verandert echter niet voor GBTwente. In 2021 zal GBTwente de ontwikkelingen volgen en dit ook met de gemeenten afstemmen.

Inkoop

De inkoopkalender wordt periodiek vastgesteld in het MT. Op deze manier kan er op tijd worden gestart met de voorbereidingen op de uit te voeren aanbestedingen.

In 2020 is er een start gemaakt met contractmanagement in de applicatie Topdesk. Om haar taak op een betrouwbare, dienstverlenende en efficiënte wijze uit te voeren, contracteert GBTwente vele partijen om haar hierin te ondersteunen. Het ene contract is van strategisch belang en het andere contract betreft bij wijze van spreken een '13 in een dozijn-contract'. Om ieder contract exact de aandacht te geven die het nodig heeft, kiest GBTwente ervoor haar contractmanagement verder te professionaliseren.

Binnen het contractmanagement van GBTwente zijn de rollen van contracteigenaar, contractmanager en contractbeheerder te onderscheiden.

Om contracten te kunnen 'plotten' in de matrix gelden de volgende regels:

Methodiek Contractcategorisering GBTwente

Impact / risico	Groot	3	4
	Klein	1	2
		Tot € 100K	Vanaf € 100K
Omvang in € op jaarbasis			

Impact / risico:

Om te bepalen of de impact of het risico van het betreffende contract groot is, dient minstens één van de onderstaande vragen met JA beantwoord te worden:

1. Raakt het contract direct de inwoner?
2. Heeft de werking van het contract direct significant invloed op de continuïteit van het primaire proces?
3. Heeft de uitwerking van het contract direct significant invloed op bestuurlijke of politieke zaken?
4. Is het project/of de methode van uitvoering/of het product innovatief?

Omvang in € op jaarbasis:

Voor wat betreft het bepalen van de omvang van het contract in Euro's, geeft de contractwaarde uitsluitsel. De grens van € 100.000 is gekozen vanwege de mate van financiële impact op de exploitatie van GBTwente.

Afspraken vastgelegd in de individuele contracten zijn leidend. Per categorie gelden minimaal vooraf bepaalde afspraken, die op initiatief van GBTwente geïnitieerd worden. Afhankelijk van de categorie waarin een contract wordt ingedeeld, heeft GBTwente afspraken gemaakt met de leverancier over de borging van de nakoming van het contract.

Bovenstaand beleid dat in november 2020 is vastgesteld, wordt in de eerste helft van 2021 geïmplementeerd.

2.5.3 Front- en backoffice

De gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Hengelo, en Losser hebben ieder hun eigen frontoffice. De contactgegevens van de gemeente staat op de aanslag. In de DVO is afgesproken welke taken bij de frontoffice van de gemeente liggen. Het serviceteam van GBTwente neemt de specialistische vragen over. In deze gevallen wordt de inwoner direct naar ons doorverbonden of de gemeente maakt een terugbelverzoek. GBTwente is voor de overige gemeenten en andere taken wel het eerste aanspreekpunt voor de inwoner. Deze taken zijn opgenomen in de DVO. Voor de FUO-gemeenten Berkelland en Bronckhorst en de GR-gemeenten Haaksbergen, Oldenzaal en Twenterand is GBTwente het eerste aanspreekpunt voor belastingvragen. Iedere gemeente heeft bij GBTwente een eigen telefoonnummer.

Medewerkers van het KCC zijn beschikbaar voor de frontoffice en het serviceteam. In piektijden wordt er wel gewerkt met verschillende skills. Hierdoor worden de frontoffice- gesprekken van de FUO- en GR gemeenten gescheiden van het serviceteam.

Voor de gemeenten die een eigen frontoffice hebben is er één keer per kwartaal een afstemmingsoverleg. Bij de andere gemeenten is dat naar behoefte ingericht. Alle frontoffices ontvangen wekelijks een nieuwsflits. Hierin staan de klantactiviteiten en actuele informatie. Daarnaast is minimaal twee keer per jaar een dienstverleningsoverleg met hoofden dienstverlening en

communicatieadviseurs van alle gemeenten. Daarin worden ze bijgepraat over ontwikkelingen op belastinggebied en gevraagd naar inzichten op het gebied van dienstverlening. Zo proberen we samen tot de beste mix van kanalen, informatie en dienstverlening voor inwoners en ondernemers te komen.

Het klantcontactstelsel (KCS) wordt continu verbeterd. Hierdoor zijn de klantvragen in beeld en wordt de dienstverlening verbeterd. Medewerkers maken gebruik van verschillende formulieren. De keuze van het formulier is afhankelijk van de vraag van de inwoner. De frontofficemedewerkers van de gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Hengelo en Losser kunnen sinds 2020 ook een aanvraag kwijtschelding invullen. Hiervoor komt de inwoner langs bij de balie van de gemeente. Voor het aanvragen van een betaalafpraak, terugbelverzoek of aan- of afmelding van een hond maken wij gebruik van standaardformulieren. De afhandeling van deze aanvragen / verzoeken wordt direct doorgezet naar de backoffice van GBTwente.

Ervaringen vanuit de frontoffice zijn zeer goed. Zij maken gebruik van één applicatie. Alle contactmomenten, correspondentie en andere aanvragen zijn voor medewerkers te raadplegen.

2.5.4 Kwaliteitszorg

In deze paragraaf wordt ingezoomd op een aantal aspecten van kwaliteit:

- ISO-9001:2015
- klachtenbehandeling.

De activiteiten in het kader van interne controle zijn per organisatie-eenheid beschreven in het hoofdstuk 'jaarverslag'.

ISO-9001:2008 -> 9001:2015

Sinds 1 juni 2012 is GBTwente ISO-gecertificeerd. Met dit onafhankelijke kwaliteitskeurmerk maken we zichtbaar borg te staan voor kwaliteit en continue procesbeheersing en -verbetering. Een certificaat heeft een geldigheidsduur van drie jaar. Tijdens de looptijd van het certificaat moeten er twee externe audits worden gehouden. Ook moeten er interne audits worden gehouden. Gedurende de looptijd van het certificaat moeten alle processen eenmaal intern geaudit worden. Daartoe zijn vier interne auditors aangesteld. In 2019 is er weer een externe audit gehouden. Deze externe audit is gehouden volgens de nieuwe norm 9001:2015.

Klachten

Met ingang van 2020 is besloten om voor de definitie van klacht aan te sluiten bij de definitie van de Nationale Ombudsman: namelijk dat iedere uiting van ongenoegen door de klachtenfunctionaris van GBTwente wordt gezien als een klacht. Op basis van de Algemene wet bestuursrecht en in de interne klachtenprocedure GBTwente moet het gaan over gedrag van een medewerker of gedrag van GBTwente als organisatie. Daarnaast wordt iedere klacht gezien als een kans tot verbetering. Dat betekent niet alleen dat de klacht naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, maar ook dat we alles in het werk stellen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Processen worden daarom aangepast en/of verbeterd waar dat mogelijk is.

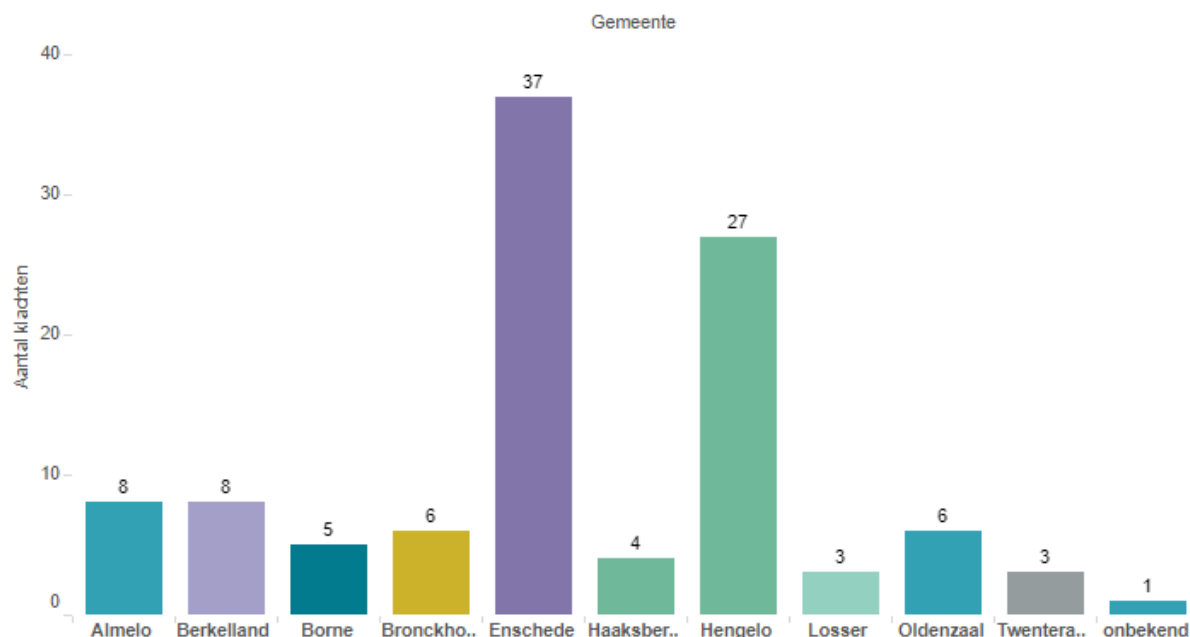
Dit is een uitgebreidere definitie dan in 2019, waarbij een uiting pas als klacht werd aangemerkt als er sprake was van 'onheuse bejegening'.

Door deze verschillende definities is er geen goede vergelijking mogelijk van het aantal gegronde klachten in 2020 ten opzichte van het aantal gegronde klachten in 2019.

In 2020 zijn er van de ontvangen klachten, 18 gegrond verklaard, 1 deels gegrond en 50 ongegrond. Er zijn 13 klachten doorgezet omdat ze bestemd waren voor een andere organisatie. Daarnaast zijn 13 uitingen in behandeling genomen als een bezwaar en 12 uitingen aangemerkt als een opmerking. Ook is 1 klacht ingetrokken. In totaal ging het om 108 klachten.

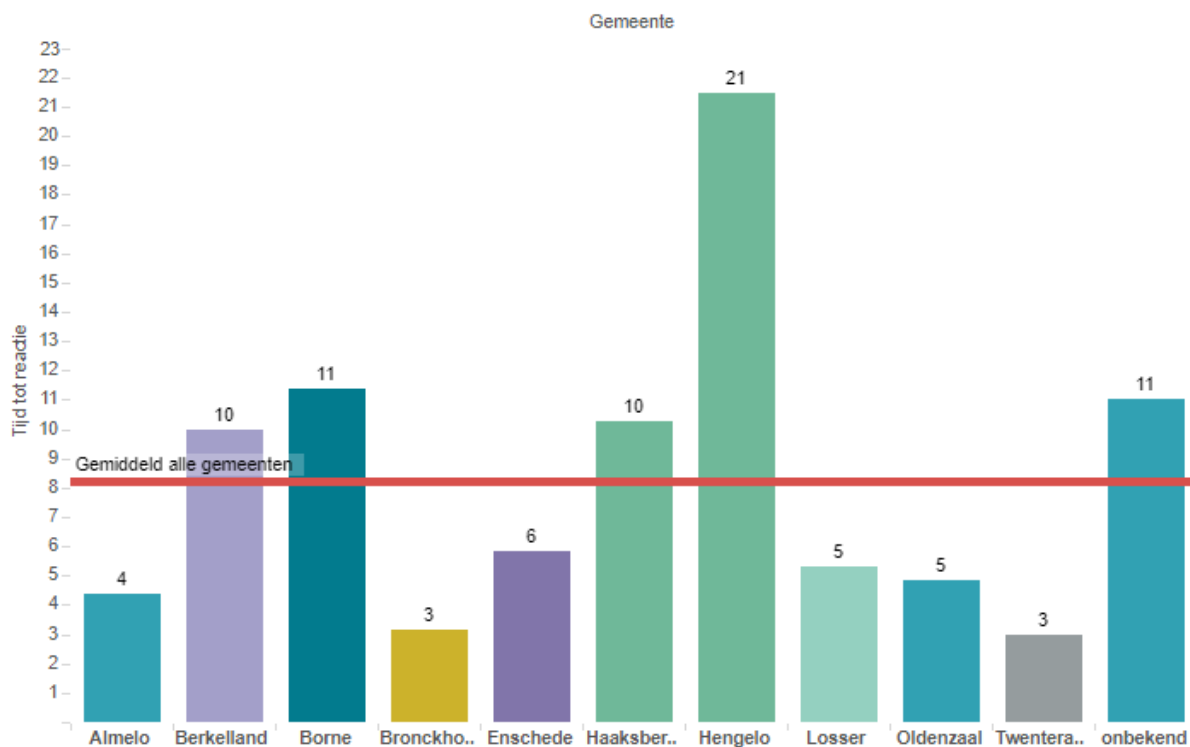
Onderstaande weergave toont het aantal in 2020 geregistreerde uitingen per gemeente:

Aantal klachten per gemeente



De doorlooptijd van de klachten bedraagt gemiddeld 8 dagen. Dit is binnen de in de “Regeling interne klachtenprocedure” gestelde afhandeltermijn van 6 weken. Hieronder een weergave van de doorlooptijd per gemeente. Met de gemeente Hengelo is nauw contact geweest over één klachtenprocedure die heeft gezorgd voor de lange, gemiddelde doorlooptijd.

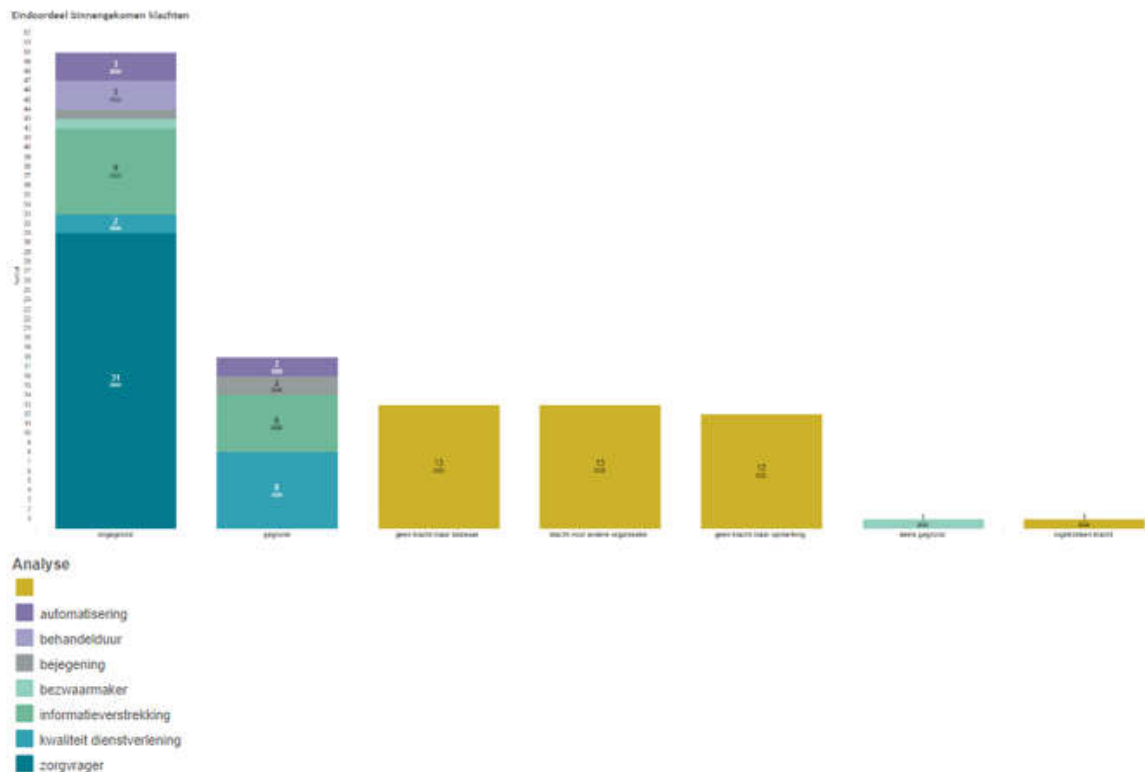
Gemiddelde doorlooptijd per gemeente



Alle uitingen zijn conform de door het Algemeen Bestuur vastgestelde 'Regeling interne klachtenprocedure GBTwente' afgehandeld. In deze regeling is opgenomen dat een informele afhandeling de voorkeur heeft. In 2020 zijn zes klachten formeel afgehandeld. De overige uitingen zijn informeel afgehandeld.

Iedere klacht is een kans! De kans om door de ogen van de inwoner naar onze dienstverlening te kijken. In 2020 zijn de 69 klachten geregistreerd en geanalyseerd naar kwaliteit dienstverlening, behandelduur, informatieverstrekking, automatisering, bejegening, zorgvrager of bezwaarmaker.

In onderstaande weergave is te zien hoe de uitingen van ongenoegen en de gegronde klachten zijn geanalyseerd.



Een inwoner dient om uiteenlopende redenen een klacht in. Uit de analyse blijkt dat de meeste klachten worden ingediend door de zgn. zorgvrager (31 van de 69 geanalyseerde klachten). De zorgvrager is een inwoner die, soms ten einde raad, een klacht indient. Dit doet de inwoner uit onwetendheid, ontevredenheid, frustratie, omdat ze zich niet kunnen redden of omdat ze door (financiële) problemen geen andere oplossing meer zien. Een voorbeeld hiervan is een klacht door de inwoner ingediend omdat ze een herinnering ontvangen en van mening zijn dat er geen aanslag is gestuurd. De inwoner was niet op de hoogte van de persoonlijke berichtenbox in MijnOverheid.

Vervolgens valt op dat een groot aantal uitingen (15 van de 69 geanalyseerde klachten) betrekking heeft op de informatieverstrekking. Een voorbeeld daarvan is dat een inwoner geen eenduidige informatie heeft ontvangen en daardoor het gevoel heeft dat hij niet serieus genomen wordt.

Klachtafhandeling heeft in 2020 tot de onderstaande verbeteringen geleid:

- Tekst op de website is verbeterd met een button “automatisch incasso” bij veel gestelde vragen. De vraag: “Waarom kan ik voor mijn bank geen machtiging tot automatisch incasso afgeven in het digitale loket?” opgenomen.
- Verbeterpunten aangeleverd voor evaluatie uitbestede controle toeristenbelasting.
- Controleren van uitvallijsten op minderjarigheid.
- Mail sturen als de inwoner niet te bereiken is.
- Een brief sturen om het postadres op te vragen als leegstand ontstaat door overlijden.
- Inhoud van de brief telefonisch bezwaar is verbeterd.

2.6 Verbonden partijen

GBTwente heeft geen verbonden partijen.

2.7 Grondbeleid

Deze paragraaf is niet van toepassing op GBTwente.

2.8 Rechtmatigheid

De activiteiten op het gebied van rechtmatigheid worden uitgevoerd binnen de teams en de verbijzonderde interne controle wordt uitgevoerd door kwaliteitsmedewerkers. De resultaten hiervan zijn terug te vinden in het onderdeel 1.1 'programmaverantwoording'. De rechtmatigheid is getoetst aan de hand van het normenkader dat onderdeel uitmaakt van het op 18 december 2014 vastgestelde Controleprotocol van de Gemeenschappelijke Regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente voor 2013 en volgende jaren. Het normenkader is in december 2020 door het Algemeen bestuur vastgesteld.



3

Jaarrekening

3.1	Balans	40
3.2	Het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening	41
3.3	Toelichtingen	43

3.1 Balans

De jaarrekening³ is opgemaakt met inachtneming van de voorschriften die het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV) daarvoor geeft.

Activa

A C T I V A	31-dec-2020	31-dec-19
Vaste Activa		
Materiële vaste activa		
Investerings met economisch nut	1.514	1.637
Materiële vaste activa	1.514	1.637
Vaste Activa	1.514	1.637
Vlottende Activa		
Uitzettingen met rentetypische looptijd korter dan 1 jaar		
Vorderingen op openbare lichamen	764	1.919
Rekening courant verhouding met het Rijk	4.570	2.742
Overige vorderingen	1.062	1.177
Uitzettingen met rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	6.395	5.838
Liquide middelen		
Kas- en banksaldi	108	95
Liquide middelen	108	95
Overlopende activa		
Overige nog te ontvangen en de vooruitbetaalde bedragen die ten laste van volgende begrotingsjaren komen	485	209
Overlopende activa	485	209
Vlottende Activa	6.988	6.142
Activa	8.502	7.779

Passiva

P A S S I V A	31-dec-2020	31-dec-19
Vaste Passiva		
Eigen vermogen		
Bestemmingsreserve	173	648
Gerealiseerd resultaat	163	-475
Eigen vermogen	336	173
Vaste schulden met rentetypische looptijd van 1 jaar of langer		
Onderhandse leningen van binnenlandse banken en overige financiële instellen	1.045	1.100
Onderhandse lening van openbare lichamen	477	530
Vaste schulden met rentetypische looptijd van 1 jaar of langer	1.522	1.630
Vaste Passiva	1.858	1.803
Vlottende Passiva		
Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar		
RC-verhouding opdrachtgevers	5.150	4.187
Overige schulden	827	215
Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	5.977	4.403
Overlopende Passiva		
Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar komen	381	999
Overige vooruitontvangen bedragen die ten bate van het volgende begrotingsjaar komen	286	574
Overlopende Passiva	667	1.573
Vlottende Passiva	6.644	5.975
Passiva	8.502	7.779

³ Er kunnen verschillen zitten in optellingen in de overzichten van de balans of het overzicht van baten en lasten. Deze verschillen worden veroorzaakt door afrondingsverschillen.

3.2 Het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening

Binnen de begroting van 2020 zijn de volgende organisatie-eenheden en producten aanwezig:

- organisatie-eenheid Staf en Algemeen;
- organisatie-eenheid Vastgoed en belastingen, waar zowel voor de gemeenschappelijke regeling als voor de FUO-opdrachten de volgende eindproducten onder vallen:
 - Klantcontact (alleen 2^e lijns klantcontact);
 - Klantcontact (zowel 1^e als 2^e lijns klantcontact);
 - Data en advies;
 - Waardebepaling;
 - Combi-aanslagen (biljet);
 - Combi-aanslagregels (exclusief hondenbelasting);
 - Combi-aanslagregels hondenbelasting;
 - Kwijtschelding;
 - Overige aanslagbiljetten (exclusief reclame- en precariobelasting);
 - Aanslagbiljetten reclame- en precariobelasting;
 - Controle reclamebelasting (eenvoudig);
 - Controle reclamebelasting (complex);
 - Controle precariobelasting;
 - Medisch afval
 - Diftar, definitieve aanslagregels
 - Diftar, op basis van voorlopige aanslagregels.
 - Project Gebruiksoppervlakte (van m³ naar m²).

Tevens worden de dekkingsmiddelen en overhead nader toegelicht. De organisatie-eenheden zijn weergegeven in het overzicht van baten en lasten op de volgende pagina.

OVERZICHT VAN BATEN EN LASTEN IN DE JAARREKENING									
(Bedragen x € 1.000)									
	Begroting 2020			Realisatie 2020			Realisatie 2019		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
Organisatie-eenheden:									
Algemeen	-	-331	-331	-	-393	-393	-	-488	-488
Vastgoed en belastingen (inclusief alle bijbehorende producten en FUO-opdrachten)	1.245	-9.626	-8.381	1.167	-9762	-8595	1.725	-9.995	-8.270
Project Gebruiksoppervlakte (van m3 naar m2)	-	-541	-541	-	-737	-737	-	-230	-230
Subtotaal organisatie-eenheden	1.245	-10.498	-9.253	1.167	-10.892	-9.725	1.725	-10.713	-8.988
Inkomensoverdrachten gemeenten:									
Inkomensoverdracht Borne	412	-	412	438	-	438	443	-	443
Inkomensoverdracht Enschede	3.333	-	3.333	3.553	-	3.553	3.401	-	3.401
Inkomensoverdracht Hengelo	1.723	-	1.723	1.814	-	1.814	1.764	-	1.764
Inkomensoverdracht Losser	405	-	405	426	-	426	410	-	410
Inkomensoverdracht Haaksbergen	496	-	496	513	-	513	475	-	475
Inkomensoverdracht Almelo	1.430	-	1.430	1.497	-	1.497	1.433	-	1.433
Inkomensoverdracht Oldenzaal	645	-	645	681	-	681	656	-	656
Inkomensoverdracht Twenterand	593	-	593	620	-	620	575	-	575
Inkomensoverdracht Lochem	10	-	10	10	-	10	11	-	11
Inkomensoverdracht Hof van Twente	6	-	6	6	-	6	5	-	5
Inkomensoverdracht Berkelland	637	-	637	721	-	721	655	-	655
Inkomensoverdracht Bronckhorst	635	-	635	674	-	674	661	-	661
Inkomensoverdrachten Project gebruiksoppervlakte	541	-	541	737	-	737	230	-	230
Desintegratiekosten	183	-	183	94	-	94	-	-	-
Subtotaal algemene dekkingsmiddelen	11.049	-1719	11.049	11.782	-1878	11.782	10.709	-	10.719
Overheadkosten	-	-1719	-1719	-	-1878	-1878	-	-1857	-1.857
Vennootschapsbelasting	-	-30	-30	-	-16	-16	-	-15	-15
Subtotaal	-	-1.749	-1.749	-	-1.894	-1.894	-	-1.872	-1.872
Onttrekking reserve 5% begrote lasten	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dotatie reserve 5% begrote lasten	-	-23	-23	-	-	-	-	-324	-324
Subtotaal mutaties reserves	-	-23	-23	-	-	-	-	-324	-324
Totaal	12.295	-12.270	-	12.949	-12.786	-	12.434	-12.909	-
Gerealiseerd resultaat	-	-	25	-	-	163	-	-	-475

3.3 Toelichtingen

3.3.1 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Inleiding

De jaarrekening is opgemaakt met inachtneming van de voorschriften die het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten daarvoor geeft en de verordening ex artikel 212 Gemeentewet, waarin door het Algemeen Bestuur de uitgangspunten voor het financiële beleid, alsmede de regels voor het financiële beheer en voor de inrichting van de financiële organisatie zijn vastgesteld.

Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

De waardering van de activa en passiva en de bepaling van het resultaat vindt plaats op basis van verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs. Tenzij bij het desbetreffende balanshoofd anders is vermeld, worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarden.

Resultaatbepalingsgrondslagen

De baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Baten en winsten worden slechts genomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verliezen en risico's die hun oorsprong vinden voor het einde van het begrotingsjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden. Baten en lasten worden als incidenteel aangemerkt, indien zij zich maximaal drie jaar achtereenvolgens voordoen.

Personeelslasten worden in principe toegerekend aan het boekjaar waarop ze betrekking hebben. Als gevolg van het formele verbod op het opnemen van voorzieningen c.q. schulden uit hoofde van jaarlijks terugkerende arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van vergelijkbaar volume, worden sommige personele lasten echter toegerekend aan de periode waarin uitbetaling plaatsvindt. Daarbij moet worden gedacht aan componenten als ziektekostenpremie ten behoeve van gepensioneerden, overlopende verlofaanspraken en dergelijke.

Voor arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van een jaarlijks vergelijkbaar volume wordt geen voorziening getroffen of op andere wijze een verplichting opgenomen. De referentieperiode is dezelfde als die van de meerjarenraming, te weten vier jaar. Indien er sprake is van (eenmalige) schokeffecten (bijvoorbeeld reorganisaties) dient wel een verplichting opgenomen te worden.

Balans

Materiële vaste activa met economisch nut

De materiële vaste activa zijn gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. De verkrijgingsprijs is gedefinieerd als de inkoopprijs inclusief de bijkomende kosten. Specifieke investeringsbijdragen van derden worden op de desbetreffende investering in mindering gebracht; in die gevallen wordt op het saldo afgeschreven. Slijtende investeringen worden medio het boekjaar waarin het gereed komt, lineair afgeschreven in de verwachte gebruiksduur waarbij rekening wordt gehouden met een eventuele restwaarde.

Naar verwachting duurzame waardeverminderingen van vaste activa worden onafhankelijk van het resultaat van het boekjaar in aanmerking genomen. In het begrotingsjaar heeft een dergelijke vermindering overigens niet plaatsgevonden. Dergelijke afwaarderingen worden teruggenomen als ze niet langer noodzakelijk blijken. Indien een vast actief buiten gebruik is gesteld, heeft de afwaardering plaatsgevonden naar de lagere restwaarde.

De gehanteerde afschrijvingstermijnen voor de investeringen gedaan bij de oprichting van GBTwente bedragen in jaren:

Gouwbelastingen	7 jaren
Projectkosten	5 jaren (van toepassing op de waarderingapplicatie)
Meubilair	10 jaren

Op 13 december 2012 heeft het Algemeen Bestuur de beleidsregels inzake afschrijving en waardering van activa herzien.

GouwBelastingen	4 jaren betreffende investeringen m.b.t. toetreding gemeente Almelo 3 jaren betreffende investeringen m.b.t. toetreding gemeente Oldenzaal
Projectkosten	2 jaren (van toepassing op de waarderingsapplicatie) betreffende investeringen m.b.t. toetreding gemeente Almelo 1 jaar (van toepassing op de waarderingsapplicatie) betreffende investeringen m.b.t. toetreding gemeente Oldenzaal

In 2014 en in 2016 is hardware betreffende de belastingapplicatie geactiveerd. De afschrijvingstermijn is bepaald op basis van de verwachte levensduur van de hardware, te weten 3 jaar. In 2016 zijn naast de activatie van hardware ook licentiekosten voor de toetreding van de gemeente Twenterand geactiveerd. De afschrijvingsperiode is op 5 jaar gesteld. In 2018 zijn de voorbereidingskosten voor de nieuwe huisvesting van GBTwente geactiveerd. De toegepaste afschrijvingstermijnen zijn conform de vastgestelde termijnen in de financiële verordening 2019, die eind 2019 is vastgesteld. Hieronder zijn de afschrijvingstermijnen weergegeven:

Termijn	Omschrijving
20 jaar	Verbouw kantoren
15 jaar	Kantoormeubilair (met uitzondering van bureaustoelen), routing and signing
10 jaar	Bureaustoelen
10 jaar	(Overige) elektrische apparatuur
8 jaar	Contractmanagementsysteem
7 jaar	Belastingapplicatie / waarderingsapplicatie
5 jaar	Veiligheidsvoorzieningen bedrijfsgebouwen
5 jaar	ICT-investeringen
5 jaar	Audiovisuele middelen
3 jaar	WIFI-accespoints
3 jaar	Servers
3 jaar	Mobile devices

Financiële vaste activa

Leningen u/g³ zijn opgenomen tegen nominale waarde. Zo nodig is een voorziening voor verwachte oninbaarheid in mindering gebracht.

Vorderingen

De vorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Voorzieningen wegens oninbaarheid van vorderingen zijn met de boekwaarde van de vorderingen verrekend.

Liquide middelen

Deze activa worden tegen nominale waarde opgenomen. Op deze post zijn de saldi van de eigen drie betaalrekeningen van GBTwente verantwoord. Met de gemeenten zijn in de Dienstverleningsovereenkomst afspraken gemaakt over de afstorting van de ontvangsten naar de hoofdrekeningen van de gemeenten.

Eigen vermogen

- De bestemmingsreserve dient als algehele buffer om toekomstige tegenvallers en incidentele knelpunten in de bedrijfsvoering te kunnen opvangen en om innovatieve ontwikkelingen te kunnen bekostigen. De maximum hoogte van deze reserve is bepaald op 5% van het begrotingstotaal (besluit AB d.d. 28 oktober 2009);
- Het resultaat na bestemming is het nog resterende resultaat na reeds in de jaarrekening verwerkte mutaties in de reserves. Het nog te bestemmen resultaat wordt via een separaat bestuursvoorstel bij de jaarrekening ter besluitvorming aan het Bestuur voorgelegd.

Vlottende passiva

De vlottende passiva worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

Single Information Single Audit (SiSa)

Omdat GBTwente geen specifieke uitkeringen van het Rijk ontvangt, is geen SISA-specificatie opgenomen.

³ u/g staat voor uitgeleend geld

3.3.2 Toelichting op de balans per 31 december 2020

Activa

Alle bedragen in de tabel en toelichting in deze paragraaf moeten vermenigvuldigd worden met € 1.000,-

Vaste activa

Er zijn geen activa gedurende het boekjaar of per balansdatum in erfpacht uitgegeven.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa bestaan uit de volgende onderdelen:

Materiële vaste activa	31-12-2020	31-12-2019
Investerings met economisch nut	1.514	1.637
Totaal materiële vaste activa	1.514	1.637

GBTwente werkt niet met investeringskredieten. Daarom is er bij de materiële vaste activa geen kredietstaat toegevoegd en is er ook geen sprake van overschrijding van de kredietlimiet.

Het volgende overzicht geeft het verloop van de boekwaarde van de investeringen met economisch nut weer:

Materiële vaste activa	Boekwaarde 01-01-2020	Investering	Desinvest.	Bijdragen	Afwaardering	Afschrijving	Boekwaarde 31-12-2020
Bedrijfsgebouwen	853	-	-	-	-	44	809
Machines, apparaten en installaties	182	30	-	-	-	42	169
Ov. Materiële vaste activa	602	13	-	-	-	80	536
Investerings met economisch nut	1.637	43	-	-	-	166	1.514
Totaal materiële vaste activa	1.637	43	-	-	-	166	1.514

Toelichting investeringen

De investeringen in machines, apparaten en installaties hebben betrekking op de aanschaf van docking stations ten behoeve van het plaatsonafhankelijk werken en curved beeldschermen voor het klantcontactcentrum. De investering in overige materiële vaste activa betreft nieuw meubilair.

Vlottende activa

Uitzettingen korter dan één jaar

De in de balans opgenomen uitzettingen met een looptijd van één jaar of minder kunnen als volgt gespecificeerd worden:

Uitzettingen met rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	31-12-2020	31-12-2019
Vorderingen op openbare lichamen	764	1.919
Rekening courant verhouding met het Rijk	4.570	2.742
Overige vorderingen	1.062	1.177
Uitzettingen met rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	6.395	5.838

Op balansdatum bestaat geen noodzaak tot het treffen van voorzieningen voor oninbaarheid.

Per post kan de volgende toelichting worden gegeven:

- De vorderingen op openbare lichamen bestaan o.a. uit facturen gericht aan gemeenten en uit nog te verrekenen oninbaar verklaarde vervolgingskosten.
- De uitzettingen in 's Rijk schatkist met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar betreft de vordering die GBTwente heeft op de Staat. Dit zijn de overtollige liquide middelen, die GBTwente in het kader van het schatkistbankieren bij de Staat moet 'parkeren'.
- De overige vorderingen GBTwente betreffen de nog te ontvangen vervolgingskosten. GBTwente loopt geen risico over deze vorderingen. Wanneer betaling door de belasting-plichtige achterwege blijft, worden deze kosten meegenomen in het voorstel oninbaar en door de gemeente aan GBTwente betaald. .

In onderstaande wordt de benutting van de drempelbedragen in het kader van het schatkistbankieren weergegeven:

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren verslagjaar 2020 (bedragen x € 1000)					
(1)	Drempelbedrag	250			
		Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
(2)	Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	168	378	166	152
(3a) = (1) > (2)	Ruimte onder het drempelbedrag	82	-	84	98
(3b) = (2) > (1)	Overschrijding van het drempelbedrag	-	128	-	-

In het tweede kwartaal is het drempelbedrag enkele dagen overschreden. De overschrijding ontstaat in de laatste week van april en de eerste van mei. In deze drukke periode v.w.b. ontvangsten komt het voor dat er grote bedragen worden ontvangen na het moment van afkomen naar de schatkist.

Liquide middelen

Het saldo van de liquide middelen bestaat uit de volgende componenten:

Liquide middelen	31-12-2020	31-12-2019
Banksaldi	108	95
Liquide middelen	108	95

Het banksaldo is opgebouwd uit de afzonderlijke saldo's van de hoofdrekening, de belastingrekening, de exploitatierekening en de werkrekening Schatkistbankieren van GBTwente.

De verantwoording van de middelen Schatkistbankieren vindt plaats onder de uitzettingen korter dan één jaar (uitzettingen in 's Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar).

GBTwente heeft bij de Bank Nederlandse Gemeenten een rekening courant faciliteit met een limiet van € 820.000.

Overlopende activa

De post overlopende activa kan als volgt onderscheiden worden:

Overlopende activa	31-12-2020	31-12-2019
Overige nog te ontvangen en de vooruitbetaalde bedragen die ten laste van volgende begrotingsjaren komen	485	209
Overlopende activa	485	209

Het saldo vooruitbetaalde bedragen bestaat uit facturen die betaald zijn in 2019 maar betrekking hebben op 2020, zoals licentiekosten en de huur van het eerste kwartaal van 2021 van het pand aan de Demmersweg. Het saldo nog te ontvangen bedragen betreft creditnota's en terug te ontvangen vennootschapsbelasting, omdat de winst op de FUO-opdrachten lager is dan waarmee in de voorlopige aangifte rekening is gehouden.

Passiva**Eigen vermogen**

Het in de balans opgenomen eigen vermogen bestaat uit de volgende posten:

Eigen vermogen	31-12-2020	31-12-2019
Bestemmingsreserve	173	648
Gerealiseerd resultaat	163	-475
Eigen vermogen	336	173

Het verloop in 2020 wordt in onderstaand overzicht per reserve weergegeven:

Overzicht reserves	Boekwaarde 31-12-2019	Bestemming resultaat vorig boekjaar	Toevoeging	Onttrekking	Vermindering ter dekking van afschrijvingen	Boekwaarde 31-12-2020
Bestemmingsreserve 5% begrotingstotaal	648	-475	-	-	-	173
Bestemmingsreserve BAG-WOZ	-	-	-	-	-	-
Gerealiseerd resultaat 2019	-475	-	-	-	-	-
Gerealiseerd resultaat 2020	-	-	-	-	-	163
Totaal Reserves	173	-	-	-	-	336

Het jaar 2019 laat een negatief resultaat zien dat is gedekt door een onttrekking uit de reserve. 2020 laat een positief resultaat zien.

VOORZIENINGEN

GBTwente heeft geen voorzieningen op de balans staan.

Vaste Passiva

Onder de vaste passiva zijn opgenomen:

Vaste schulden met een rentetypische looptijd > 1 jaar	31-12-2020	31-12-2019
Onderhandse leningen van binnenlandse banken en overige financiële instellen	1.045	1.100
Onderhandse lening van openbare lichamen	477	530
Totaal vaste schulden met een rentetypische looptijd > 1 jaar	1.522	1.630

GBTwente heeft in 2019 twee langlopende leningen afgesloten. Eén met een rentetypische looptijd van 10 jaar tegen 0,44% rente en één met een rentetypische looptijd van 20 jaar tegen 1,165% rente. In 2020 heeft de eerste aflossing plaatsgevonden. De rentelast voor deze twee leningen bedraagt € 14.472 in 2020.

VLOTTENDE PASSIVA

Onder de vlottende passiva zijn opgenomen:

Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	31-12-2020	31-12-2019
Schulden <1 jaar	5.977	4.403
Overlopende Passiva	667	1.573
Vlottende Passiva	6.644	5.975

Kortlopende schulden

De in de balans opgenomen kortlopende schulden kunnen als volgt gespecificeerd worden:

Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	31-12-2020	31-12-2019
RC-verhouding opdrachtgevers	5.150	4.187
Overige vlottende schulden	827	215
Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	5.977	4.403

Per post kan de volgende toelichting worden gegeven:

- De post 'rekening-courant verhouding opdrachtgevers' heeft betrekking op het saldo van de rekening-courant verhouding met de deelnemende gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Losser, Oldenzaal, Twenterand, Lochem, Hof van Twente, Berkelland en Bronckhorst en de openstaande belastingdebiteuren per gemeente.
- De overige schulden betreffen ontvangen facturen van leveranciers. Er zijn in januari 2021 nog facturen na het sluiten van de crediteurenadministratie binnengekomen, die als verplichting in de jaarstukken zijn opgenomen.

Overlopende passiva

De specificatie van de post overlopende passiva is als volgt:

Overlopende Passiva	31-12-2020	31-12-2019
Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar komen	381	999
Overige vooruitontvangen bedragen die ten bate van het volgende begrotingsjaar komen	286	574
Overlopende Passiva	667	1.573

Een gedeelte van de ontvangen bijdrage voor het project gebruiksoppervlakte is als vooruitontvangen op de balans gezet, ter dekking van de uitvoeringskosten in 2021. De nog te betalen bedragen bestaan uit opgenomen verplichtingen en nog te betalen rente van geldleningen.

*Niet uit de balans blijvende verplichtingen***Waarborgen en garanties**

Er zijn ultimo 2020 geen waarborgen dan wel garanties verstrekt aan natuurlijke- en rechtspersonen.

Langlopende financiële verplichtingen

GBTwente is verbonden aan verschillende, niet uit de balans blijvende, financiële verplichtingen. Hieronder volgt een opsomming van de belangrijkste van deze verplichtingen:

1. DVO met gemeente Hengelo (financiën)
2. DVO met gemeente Enschede (ICT)
3. Contracten met de softwareleveranciers Gouw-IT en Ortec Finance
4. Raamovereenkomsten met ANG, SMQ, Thorbecke, Involon, Cannock Chase en Eiffel
5. Leaseovereenkomst met LeasePlan voor vier leaseauto's voor algemeen gebruik en vier leaseauto's die persoonsgebonden zijn (o.a. buitendienstmedewerkers)
6. Contract met BNG bank
7. Huurovereenkomst Demmersweg 140 Hengelo
8. Contract met Visschedijk en In het Veld voor facilitaire dienstverlening aan de Demmersweg 140.

Arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van een jaarlijks gelijke omvang

De arbeidskosten gerelateerde verplichtingen voor verlofdagen zijn overeenkomstig de BBV niet in de balans verwerkt. De nog niet opgenomen verlofuren per 31 december 2020 vermenigvuldigd met het gemiddelde tarief aan loonsom per uur hebben jaarlijks een vergelijkbare omvang.

3.3.3 Toelichting op het overzicht van baten en lasten

Organisatie-eenheid Staf en Algemeen

Organisatie-eenheid Staf en Algemeen	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Baten	-	-	-	-
Lasten	325	325	393	-
Saldo van baten en lasten	-325	-325	-393	-
Onttrekking bestemmingsreserve	-	-	-	-
Resultaat	-325	-325	-393	-

Het resultaat van de organisatie-eenheid Staf en Algemeen wordt hieronder met de belangrijkste verschillen tussen begroting en realisatie toegelicht. Er zijn geen noemenswaardige incidentele baten of lasten voor de organisatie eenheid Staf en Algemeen geweest.

Verschillen begroting & realisatie	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020	Verschil begroting versus realisatie
Huren	174	174	175	-1
Advieskosten	20	20	46	-26
Onderhoud gebouw/installaties	-	-	35	-35
Onderhoud hard- en software	-	-	33	-33
Overige kosten	131	131	104	27
Eindtotaal	325	325	393	-68

- De niet geraamde advieskosten hebben onder andere betrekking op de optimalisatie van de informatievoorziening in 2020.
- De kosten van onderhoud aan het gebouw en installaties hebben betrekking op kleine aanpassingen in het pand aan de Demmersweg.
- De kosten van onderhoud hard- en software hebben hier vooral betrekking op de jaarbijdrage aan het IT-platform van de regio Twente.
- Overige kosten is een verzamelpost van alle niet afzonderlijk gespecificeerde kosten.

Organisatie-eenheid Vastgoed en belastingen

De organisatie-eenheid Vastgoed en Belastingen kan in twee onderdelen worden gesplitst, te weten de gemeenschappelijke regeling en de FUI-opdrachten. Hieronder wordt per onderdeel een nadere toelichting gegeven.

Gemeenschappelijke regeling

Organisatie-eenheid Vastgoed en belastingen GR	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Baten	1.212	1.212	1.098	19
Lasten	8.509	8.509	8.501	505
Saldo van baten en lasten	-7.297	-7.297	-7.403	-
Onttrekking bestemmingsreserve	-	-	-	-
Resultaat	-7.297	-7.297	-7.403	-

De belangrijkste verschillen tussen begroting en realisatie van de organisatie-eenheid 'Vastgoed en belastingen' van de gemeenschappelijke regeling worden hieronder toegelicht.

Verschillen begroting & realisatie	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020	Verschil begroting versus realisatie
Loonbetalingen en sociale premies	5.170	5.170	4.295	875
Onderhoud hard- en software	797	797	775	22
Personeel van derden	600	600	479	122
Taxateurs bezwaaraafhandeling woningen	-	-	360	-360
Personeel van derden Juridische ondersteuning	93	93	241	-148
Taxateurs PMA woningen	-	-	217	-217
Uitbestede werkzaamheden ICT	522	522	619	-97
Uitbestede werkzaamheden FAC	229	229	116	113
Portikosten	260	260	185	75
Overige kosten	838	838	1.215	-377
Eindtotaal	8.509	8.509	8.501	8

- De loonbetalingen en sociale premies zijn in 2020 lager dan begroot door vacatures. In 2020 hebben medewerkers de organisatie verlaten, maar zijn er ook (vooral aan het eind van het jaar) nieuwe medewerkers in dienst getreden.
- Onderhoud hard- en software: dit heeft vooral betrekking op de kosten van onderhoud en licenties van GOUW en Ortax.
- Personeel van derden / taxateurs bezwaaraafhandeling woningen / personeel van derden juridische ondersteuning / taxateurs PMA woningen. De lasten hiervoor zijn hoger dan begroot vooral door verhoogde inzet op de bezwaaraafhandeling. De dekking van de extra kosten komt uit vacatures, het budget voor vergoeding proceskosten en extra opbrengsten van de deelnemers vanwege Corona.
- De uitbestede werkzaamheden ICT zijn hoger dan geraamd onder andere door de investering in een nieuw HRM systeem.
- De uitbestede werkzaamheden FAC (facilitair) laten een voordeel zien ten opzichte van de begroting door meerdere kleine verschillen.
- De portikosten hebben vooral betrekking op de kosten van leverancier Data B. Mailservice.
- Overige kosten is een verzamelpost van alle niet afzonderlijk gespecificeerde kosten.

De incidentele baten hebben betrekking op vergoedingen vanwege zwangerschapsverlof van twee medewerkers.

De incidentele lasten hebben betrekking op een UWV-uitkering (€ 30.000) en de lasten vanwege Corona (herinneringsbrieven en maatwerk ondernemers).

FUO-opdrachten

Organisatie-eenheid Vastgoed en belastingen FUO	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Baten	33	33	69	-
Lasten	1.123	1.123	1.261	-
Saldo van baten en lasten	1.123	1.123	1.192	-
Ottrekking bestemmingsreserve	-	-	-	-
Resultaat	1.123	1.123	1.192	-

De belangrijkste verschillen tussen begroting en realisatie van de organisatie-eenheid 'vastgoed en belastingen FUO' worden hieronder toegelicht.

Verschillen begroting & realisatie	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020	Verschil begroting versus realisatie
Loonbetalingen en sociale premies	693	693	755	-63
Overig	162	162	120	42
Taxateurs	77	77	104	-27
Onderhoud hard- en software	68	68	83	-15
(Overige) uitbestede werken ICT	19	19	75	-56
Personeel van derden	10	10	56	-46
Portikosten	56	56	31	25
Personeel van derden Juridische ondersteuning	16	16	26	-9
Bankkosten	23	23	12	11
Eindtotaal	1.123	1.123	1.261	-139

- De loonbetalingen en sociale premies zijn hoger dan begroot. Er is in 2020 meer intern personeel werkzaam geweest voor de FUO-gemeenten dan in de begroting aangenomen.
- De kosten van personeel van derden, juridische ondersteuning en taxateurs zijn hoger dan begroot hetgeen vooral wordt veroorzaakt door het grote aantal WOZ-bezwaren. Er is een trend van belastingplichtigen die een No Cure No Pay bureau in de hand hebben genomen om namens hen bezwaar aan te tekenen.
- Onderhoud hard- en software: dit heeft vooral betrekking op de kosten van onderhoud en licenties van GOUW en Ortax.
- ICT-kosten hebben betrekking op de dienstverlening van de gemeente Enschede (inclusief mobiele telefonie). Het aandeel van de FUO-gemeenten in de kosten van de DVO met Enschede is in de begroting aan de lage kant. De begroting moet daarop aangepast worden.
- De portikosten zijn lager dan begroot.

Project Gebruiksoppervlakte

Project Gebruiksoppervlakte	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Baten	-	-	-	-
Lasten	541	541	737	-
Saldo van baten en lasten	-541	-541	-737	-
Dotatie bestemmingsreserve	-	-	-	-
Resultaat	-541	-541	-737	-

Het project gebruiksoppervlakte zal naar verwachting in 2021 worden afgerond. Een deel van de ontvangen projectbijdragen van de gemeenten is als vooruit ontvangen bijdrage op de balans geplaatst. Deze dient ter dekking van de projectkosten 2021.

Dekkingsmiddelen

De dekkingsmiddelen van GBTwente bestaan uit drie componenten:

- onvoorzien;
- financiering;
- gemeentelijke bijdrage.

Bij de primitieve begroting was € 48.300 geraamd voor onvoorziene kosten. Dit budget is niet aangesproken.

- Het saldo uit de financiering betreft het verschil tussen de werkelijk betaalde en ontvangen rente. In 2020 was het saldo €0,00.

De gemeentelijke bijdragen zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Inkomensoverdrachten	Realisatie 2020	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd
Inkomensoverdracht Enschede	3.598.800	3.424.389	3.424.389
Inkomensoverdracht Hengelo	1.843.463	1.776.482	1.776.482
Inkomensoverdracht Borne	440.700	415.255	415.255
Inkomensoverdracht Losser	425.796	405.455	405.455
Inkomensoverdracht Haaksbergen	512.562	495.906	495.906
Inkomensoverdracht Almelo	1.501.444	1.443.265	1.443.265
Inkomensoverdracht Oldenzaal	689.625	661.323	661.323
Inkomstenoverdracht Lochem	9.713	9.713	9.713
Inkomstenoverdracht Hof van Twente	5.880	5.880	5.880
Inkomensoverdracht Berkelland	721.055	637.369	637.369
Inkomensoverdracht Bronckhorst	674.295	635.335	635.335
Inkomensoverdracht Twenterand	622.151	597.731	597.731
Inkomstenoverdracht GBO	736.712	541.379	541.379
Totaal inkomensoverdrachten	11.782.198	11.049.482	11.049.482

De inkomensoverdrachten zijn in 2020 hoger dan begroot. De deelnemers hebben in 2020 vier kwartaalnota's ontvangen die aansluiten op het bedrag van de begroting 2020. Daarnaast is er overeengekomen om aanvullende nota's te versturen voor de extra kosten van GBTwente vanwege Corona. Deze inkomensoverdrachten zijn niet in de begroting opgenomen. Het gaat om het versturen van een kosteloze herinneringsbrief aan de belastingplichtigen (€ 360.000) en voor uitstel van betaling voor ondernemers (€ 115.000).

Kosten overhead

Overhead	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020
Lasten	1.719	1.719	1.878
Totaal overhead	-1.719	-1.719	-1.878

Heffing vennootschapsbelasting

Vennootschapsbelasting	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020	Realisatie voorgaand boekjaar
Lasten vennootschapsbelasting	30	30	16	-
Totale vennootschapsbelasting	30	30	16	-

Onvoorzien

Onvoorzien	Begroting 2020 primitief	Begroting 2020 gewijzigd	Rekening 2020
Vastgoed & belastingen	49	49	-
Totaal onvoorzien	49	49	-

Wet normering topinkomens

De WNT is van toepassing op GBTwente. Het voor GBTwente toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2020 € 201.000 (het algemeen bezoldigingsmaximum).

1. Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling

Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling inclusief degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt.

Gegevens	2020	2019
bedragen x € 1	R. Tijink	R. Tijink
Functiegegevens	Directeur	Directeur
Aanvang en einde functievervulling	01/01 – 31/12	01-10 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	ja	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	94.567	28.577
Beloningen betaalbaar op termijn	16.316	3.905
<i>Subtotaal</i>	<i>110.883</i>	<i>32.482</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	201.000	48.899
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	110.883	32.482
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t / N.v.t	N.v.t / N.v.t
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.

1d. Topfunctionarissen met een bezoldiging van € 1.700 of minder

Gegevens 2020	
NAAM TOPFUNCTIONARIS	FUNCTIE
A. Langius	Voorzitter dagelijks bestuur
E. Zinkweg	Vice-voorzitter dagelijks bestuur
M. ten Heuw	Lid dagelijks bestuur
H. Mulder	Lid algemeen bestuur
E. Eerenberg	Lid algemeen bestuur

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2020 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Analyse begrotingsafwijkingen en begrotingsrechtmatigheid

OVERZICHT VAN BATEN EN LASTEN IN DE JAARREKENING									
(Bedragen x € 1.000)	Begroting 2020			Realisatie 2020			Verschil begroting Realisatie		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
Organisatie-eenheden:									
Algemeen	-	-331	-331	-	-393	-393	-	-62	-62
Vastgoed en belastingen (inclusief alle bijbehorende producten en FUU-opdrachten)	1.245	-9.626	-8.381	1.167	-9.762	-8.595	-78	-136	-214
Project Gebruiksoppervlakte (van m3 naar m2)	-	-541	-541	-	-737	-737	-	-196	-196
Subtotaal	1.245	-10.498	-9.253	1.167	-10.892	-9.725	-78	-394	-472
Inkomensoverdrachten gemeenten:									
Inkomensoverdracht Borne	412	-	412	438	-	438	26	-	26
Inkomensoverdracht Enschede	3.333	-	3.333	3.553	-	3.553	220	-	220
Inkomensoverdracht Hengelo	1.723	-	1.723	1.814	-	1.814	91	-	91
Inkomensoverdracht Losser	405	-	405	426	-	426	21	-	21
Inkomensoverdracht Haaksbergen	496	-	496	513	-	513	17	-	17
Inkomensoverdracht Almelo	1.430	-	1.430	1.497	-	1.497	67	-	67
Inkomensoverdracht Oldenzaal	645	-	645	681	-	681	36	-	36
Inkomensoverdracht Twenterand	593	-	593	620	-	620	27	-	27
Inkomensoverdracht Lochem	10	-	10	10	-	10	0	-	0
Inkomensoverdracht Hof van Twente	6	-	6	6	-	6	-0	-	-0
Inkomensoverdracht Berkelland	637	-	637	721	-	721	84	-	84
Inkomensoverdracht Bronckhorst	635	-	635	674	-	674	39	-	39
Inkomensoverdrachten Project gebruiksoppervlakte	541	-	541	737	-	737	196	-	196
Desintergratiekosten	183	-	183	94	-	94	-89	-	-89
Subtotaal algemene dekkingsmiddelen	11.049		11.049	11.782		11.782	733		733
Overheadkosten	-	-1.719	-1.719	-	-1.878	-1.878	-	-159	-159
Vennootschapsbelasting	-	-30	-30	-	-16	-16	-	14	14
Gerealiseerd saldo van baten en lasten	-	-1.749	-1.749	-	-1.894	-1.894	-	-145	-145
Dotatie reserve 5% begrote lasten	-	-23	-	-	-	-	-	23	-
Subtotaal mutaties reserves		-23						23	
subtotaal	12.295	-12.270	-	12.949	-12.786	-	655	-516	-
Gerealiseerd resultaat			25			163			138

De mutaties zijn reeds toegelicht in de diverse onderdelen hierboven en zijn daarom hier niet nogmaals toegelicht.

De accountant ondersteunt het Algemeen Bestuur in haar controlerende functie. De door de accountant uit te voeren rechtmatigheidscontrole heeft daarbij als doel om vast te stellen dat de baten, lasten en balansmutaties tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de bepalingen in de wet- en regelgeving, bestaande uit externe wetgeving en door het Algemeen Bestuur vastgestelde regelgeving. Met andere woorden, er wordt gecontroleerd of het Dagelijks Bestuur bij het aangaan van transacties met financiële gevolgen de relevante bepalingen heeft nageleefd. Het gaat daarbij dus om de spelregels van het Algemeen Bestuur en hogere wet- en regelgevende organen die als norm gelden voor het Dagelijks Bestuur bij het aangaan van transacties.

GBTwente werkt niet met investeringskredieten. Daarom is hier ook geen overzicht van toegevoegd.

Bijlage taakvelden

Perceptiekosten per taakveld (bedragen x € 1.000)									
taakveld	omschrijving	begroting 2020			realisatie 2020			saldo	saldo
		baten	lasten	saldo	baten	lasten	saldo		
0	Bestuur en ondersteuning								
0.1	Bestuur	-	-85.800	-85.800	-	-91.600	-91.600	91.600	
0.4	Overhead	-	-1.719.100	-1.719.100	-	-2.245.189	-2.245.189	2.245.189	
0.61	OZB woningen	288.139	-4.504.333	-4.216.194	259.125	-4.952.582	-5.211.706	5.211.706	
0.62	OZB niet woningen	59.888	-587.977	-528.089	55.449	-613.758	-669.208	669.208	
0.63	Parkeerbelasting	80.285	-338.152	-257.867	61.065	-279.548	-340.613	340.613	
0.64	Belastingen overige	56.098	-266.874	-210.777	48.399	-217.080	-265.479	265.479	
0.8	Overige baten en lasten	11.049.483	-49.300	11.000.183	11.857.010	-	11.857.010		
0.9	Vennootschapsbelasting	-	-29.800	-29.800	-	-16.055	-16.055	16.055	
0.10	mutaties in reserve	-	-	-	-	-	-	-	
2	Verkeer, vervoer en waterstaat								
2.4	Economische havens en waterwegen	12.908	-54.365	-41.458	9.817	-44.943	-54.761	54.761	
3	Economie								
3.3	Bedrijvenloket en bedrijfsregelingen	2.627	-10.810	-8.183	2.257	-9.547	-11.804	11.804	
3.4	Economische promotie	6.219	-51.277	-45.058	5.375	-54.123	-59.498	59.498	
6	Sociaal domein								
6.3	Inkomensregelingen	455	-376.587	-376.131	380	-342.814	-343.194	343.194	
7	Volksgezondheid en milieu								
7.2	Riolering	387.685	-1.983.885	-1.596.200	344.012	-1.868.527	-2.212.540	2.212.540	
7.3	Afval	296.190	-1.934.825	-1.638.636	274.662	-1.840.383	-2.115.045	2.115.045	
7.5	Begraafplaatsen en crematoria	20.452	-109.221	-88.769	16.131	-100.699	-116.830	116.830	
8	Volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en stedelijke vernieuwing								
8.3	Wonen en bouwen	34.349	-144.673	-110.324	26.126	-119.600	-145.726	145.726	
0.11	resultaat van de rekening			47.798			163.359		



4

Overige gegevens

4.1	Gebeurtenissen na balansdatum	58
4.2	Voorstel tot resultaatbestemming	58
4.3	Controleverklaring	59

4.1 Gebeurtenissen na balansdatum

Alle ten tijde van het opmaken van de jaarrekening beschikbare informatie omtrent de feitelijke situatie per balansdatum, is bij het opmaken van de jaarrekening in aanmerking genomen en verwerkt. Er hebben zich na het opmaken van de jaarrekening geen gebeurtenissen van betekenis voorgedaan.

4.2 Voorstel tot resultaatbestemming

Het resultaat 2020 bedraagt € 163.359 positief. Er wordt een separaat voorstel voor resultaatbestemming aangeboden aan het bestuur.

-

Aldus conform vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente.

Hengelo, 14 april 2021.

Ondertekening

De secretaris

De voorzitter

.....

R.H.J. Tijink

.....

A.L. Langius

4.3 Controleverklaring

Hier wordt de uiteindelijke controleverklaring van de accountant als PDF-bestand toegevoegd (niet getekende versie).

