



Jaarstukken

GBTwente 2021



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	16
1.1.4 Project gebruiksoppervlakte (GBO)	16
1.1.5 Project BAG WOZ-borging	17
1.1.6 IT-visie	17
1.2 Overzichten	18
1.2.1 Overzicht algemene dekkingsmiddelen	18
1.2.2 Overzicht overhead	18
1.2.3 Bedrag heffing vennootschapsbelasting	19
1.2.4 Onvoorzien	19
Paragrafen	21
2.1 Lokale heffingen	22
2.2 Weerstandsvermogen en risicobeheersing	22
2.3 Onderhoud kapitaalgoederen	24
2.4 Financiering	24
2.5 Bedrijfsvoering	26
2.5.1 HRM	26
2.5.2 Ondersteunende processen	33
2.5.3 Front- en backoffice	36
2.5.4 Kwaliteitszorg	36
2.6 Verbonden partijen	39
2.7 Grondbeleid	39
2.8 Rechtmatigheid	39
Jaarrekening	41
3.1 Balans	42
3.2 Het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening	43
3.3 Toelichtingen	44
3.3.1 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	44
3.3.2 Toelichting op de balans per 31 december 2021	46
3.3.3 Toelichting op het overzicht van baten en lasten	51
Overige gegevens	61
4.1 Gebeurtenissen na balansdatum	62
4.2 Voorstel tot resultaatbestemming	62
4.3 Controleverklaring	63

Voorwoord

Welkom in het jaarverslag 2021 van GBTwente. Dit jaar stond nadrukkelijk in het teken van het verder verbeteren van onze dienstverlening en het doorontwikkelen van de organisatie op basis van het strategieplan 2020-2022. De 3 pijlers HRM, Cultuur en Procesoptimalisatie stonden hierin wederom centraal.

Er is op alle fronten hard gewerkt aan de visie dat GBTwente gemeentelijke belastingen persoonlijk en begrijpelijk wil maken. Dat kan door zowel het primair als ondersteunende processen te optimaliseren om zo afspraken met opdrachtgevers na te komen waarbij de doelen foutloos, sneller en goedkoper steeds het uitgangspunt zijn. In 2021 is gewerkt binnen de begroting en sluiten we het jaar af met een positief saldo.

In het proces van WOZ-bezwaren zijn mooie stappen gezet. Met een speciaal ontwikkelde QR-app konden inwoners eenvoudig rechtstreeks bezwaar maken bij GBTwente. Met als resultaat weliswaar in totaal meer bezwaren dan vorig jaar, maar minder via NCNP-bureaus. Dat heeft geleid tot verminderde proceskosten. De ervaringen van 2021 zijn verwerkt in een plan voor 2022 om WOZ vooral begrijpelijker te maken, zodat er ook minder bezwaren 'nodig' zijn. Hiervoor zijn we met verbeterteams bezig gegaan om de klantreis vanuit de inwoner te optimaliseren.

In het belastingproces is de aanslag nieuwe stijl van 2021 enthousiast ontvangen door zowel inwoners als gemeenten. De inzet van QR-codes voor makkelijk betalen hebben geleid tot verbeterd betaalgedrag en minder dwanginvordering. Daarnaast zijn de eerste stappen gezet om steeds gericht te kunnen gaan invorderen.

Onze dienstverlening is verbeterd door procesoptimalisatie, aandacht voor klantreizen en anders inrichten van het klantcontactcentrum. Enschede en Losser hebben hun frontofficetaken op het gebied van gemeentelijke belastingen toevertrouwd aan GBTwente. De behoeften van de gemeenten en hun inwoners komen daarmee steeds meer centraal te staan.

De organisatie wordt aangestuurd vanuit een dienende en faciliterende leiderschapsstijl die gedreven is op inhoud en op de mens. De inzet en het enthousiasme van medewerkers om aan de visie bij te dragen wordt steeds groter. Dat komt ook door onze inzet op HR-beleid om vitaliteit en werkplezier te vergroten. Corona heeft geleid tot vraagstukken en nieuwe kansen. Zo hebben we werken in taakvelden (voor een betere samenhang) en hybride werken (combinatie van kantoor en thuiswerk) ingevoerd. Dat we daarmee goede dingen doen blijkt uit de cultuurscan (over samenwerkingsvaardigheden) en MTO (over medewerkerstevredenheid) waarbij de scores een uitermate positief beeld laten zien.

Naast corona vroegen ook andere maatschappelijke ontwikkelingen onze nadrukkelijke aandacht in 2021. Als gevolg van ervaringen binnen de overheid, hebben we extra aandacht besteed aan informatiebeveiliging en privacy. Ook droegen we voor onze opdrachtgevende gemeenten bij aan de kwijtschelding van openstaande posten van gedupeerden van de toeslagenaffaire.

In 2021 hebben we mooie resultaten bereikt op zowel het gebied van dienstverlening, als allerlei organisatieontwikkelingen en projecten zoals bijvoorbeeld GBO. Ze inspireren ons om in 2022 door te gaan op de ingeslagen weg naar 'persoonlijk en begrijpelijk'. De ervaringen hierin vormen ook een mooi uitgangspunt om in 2022 te werken aan het nieuwe strategieplan voor 2023-2025.

Ik bedank iedereen voor de inzet en flexibiliteit in 2021 en zie de komende jaren, samen met onze werknemers, opdrachtgevers en inwoners, met veel vertrouwen tegemoet.

Bart Lassche

directeur ad interim

Samenvatting

Deze samenvatting geeft de belangrijkste resultaten over 2021 weer.

Hoofdpijnen financieel

Het jaarresultaat 2021 bedraagt € 212.831 positief. In de begroting was een voordelig resultaat van € 173.000 geraamd. Er zijn in 2021 geen begrotingswijzigingen geweest.

GBTwente (bedragen x € 1.000)	Realisatie 2021	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd
Baten	1.681	1.568	1.568
Lasten	1.661	1.259	1.259
Saldo van baten en lasten FUO-opdrachten	20	309	309
Baten	11.161	10.859	10.859
Lasten	10.955	10.996	10.996
Saldo van baten en lasten GR	206	-137	-137
Baten	332	-	-
Lasten	345	-	-
Saldo van baten en lasten project gebruikersoppervlakte	-13	-	-
Resultaat uit bedrijfsvoering	213	173	173
Onttrekking bestemmingsreserve BAG	-	-	-
Dotatie bestemmingsreserve 5% begrote lasten	-	173	173
Gerealiseerd resultaat	213	-	-

Het resultaat wordt onder andere veroorzaakt door:

- voordeel op portikosten naar aanleiding van de meest recente aanbesteding;
- voordeel op facilitaire kosten welke achter bleven ten opzichte van de raming;
- voordeel op reis & verblijf en representatie kosten vanwege Corona;
- correctie dubbel geboekte ICT kosten;
- nadeel op personeel van derden wegens extra bezwaren;
- nadeel als gevolg van eenmalige uitkering CAO Gemeenten en CAO SGO 2021 - 2022;
- nadeel op project gebruiksoppervlakte.

Dit tezamen resulteert in het gerealiseerde positieve resultaat.

Doorgefactureerde corona-werkzaamheden:

- extra kosten en bijdrage wegens maatwerk voor ondernemers (€ 40.000);
- extra bijdrage voor de rente derving als gevolg van het vasthouden van 0% invorderingsrente (€ 99.000);
- extra bijdrage en kosten vanwege de impact van Corona op de woz-waarde van niet-woningen (€ 78.000).

Hoofdpijnen organisatie en bedrijfsvoering:

1. In 2021 heeft GBTwente de koers 'Op weg naar persoonlijk en begrijpelijk' vervolgd.
2. Zowel in dienstverlening als in organisatieontwikkeling zijn succesvol stappen gezet zoals blijkt uit klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken.
3. De ISO-certificering is succesvol verlengd.
4. Een IT-visie is ontwikkeld en informatiebeveiliging heeft extra aandacht gekregen.

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. GBTwente kreeg vanuit de waarderingskamer net als in 2020 het eindoordeel 'goed'. 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. Voor zakelijke belastingsoorten, zoals marktgelden, precario-, reclame- en toeristenbelasting zijn net als vorig jaar in opdracht van de gemeenten in sommige gevallen andere keuzes gemaakt.
4. (Dwang)invordering is conform planning verlopen. Conform maatwerkafspraken is ook de invordering gestart voor ondernemers die in 2020 uitstel van betaling aanvroegen in verband met corona.
5. Het plan om NCNP-bezwaren te verminderen werpt de eerste vruchten af. Door de invoering van een QR-app is weliswaar het totaal aantal WOZ-bezwaren gestegen maar de verhouding tussen inwoners die zelf bezwaar maken of daarvoor een NCNP-bureau in schakelen is in het voordeel van gemeenten gewijzigd.
6. In 2021 is de focus uit het strategieplan op 'persoonlijk en begrijpelijk' nog verder vertaald in verbeterde dienstverlening. Zowel richting de inwoners, als de gemeenten en de medewerkers. Dat blijkt uit verschillende tevredenheidsonderzoeken en de positieve uitkomsten daarvan.

Hoofdpijnen per taakveld

- Belastingen: aanslag en rest ketendocumenten in nieuwe lay out, QR-codes onder andere voor makkelijk betalen toegepast, voorbereiding deurwaarders in dienst en gericht invorderen.
- Waarden: QR-app makkelijk bezwaar maken, meer bezwaren totaal maar minder NCNP-bezwaren, voorbereiding plan begrijpelijk maken WOZ (voorkomen van bezwaar).
- Dienstverlening: frontoffice Enschede en Losser naar GBTwente, taakveldinrichting op basis van skills en casemanagement, regelmatige afstemming met gemeenten, inzet communicatie.
- Databeheer: data-optimalisatie, basis op orde, van GBO naar borging BAG-WOZ.
- Strategie en bedrijfsvoering: uitbreiding klantcontactmonitor, procesoptimalisatie om de samenhang tussen beter bedienen van inwoners, het beter inzetten van medewerkers en procesverbeteringen te bevorderen, investeringen in professie op gebied van controlling, inkoop, visie op IT, ISO, informatiebeveiliging etc.

Hoofdpijnen pijlers strategieplan 2020-2023

Met de blik naar voren is er in de drie pijlers HRM, cultuur en procesoptimalisatie (GBTop) gewerkt aan de visie. De lijn die in 2020 is ingezet, is verder doorgetrokken. Zoals bijvoorbeeld door:

- HRM: invoering taakvelden, pilot ontwikkelgesprekken, inzet op aandacht voor de mens in corona-tijd, invoering hybride werkmodel, vernieuwd protocol emotie & agressie, plan van aanpak en uitvoeren RI&E arbo.
- Cultuur: verder oefenen samenwerkingsvaardigheden, uitvoeren cultuurscan, medewerkerstevredenheid onderzocht (MTO), aandacht voor mens en talent.
- Procesoptimalisatie: proces WOZ-bezwaar verder geoptimaliseerd, verder verbeteren van samenwerkingsvaardigheden in de praktijk, lean en multidisciplinair werken worden normaal.

Inleiding

Voor u liggen de jaarstukken 2021 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 wordt 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	18

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).
- 1.1.5 Project BAG-WOZ borging.
- 1.1.6 IT-visie.

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

Verandering lijkt tegenwoordig de enige constante. Dat verlangt dat mensen en organisaties continu mee-veranderen. Die veranderingen vragen voortdurend om afstemming, bijsturing en doorontwikkeling als het gaat over vraag en aanbod. Hieronder de belangrijkste ontwikkelingen die GBTwente heeft doorgemaakt in 2021.

1.1.1.1 Dienstverleningsovereenkomsten

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

Algemene bepalingen

In de algemene bepalingen staat beschreven dat de gemeenten en GBTwente de samenwerking vormgeven op basis van: vertrouwen, sturen, loslaten, toezicht houden, verantwoorden en bijsturen. Altijd vanuit de gedachte dat het belang van de inwoner centraal staat. Daarnaast is omschreven hoe gegevens worden uitgewisseld en dat GBTwente vanuit deskundigheid de vrijheid heeft in de manier waarop de taken worden uitgevoerd. Daarbij is zij transparant naar de gemeenten over hoe die taken worden uitgevoerd. Tenslotte zijn hier ook de tekenbevoegden 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 doorontwikkelingen. 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 (dienstverlening)

De deelnemende GR-gemeenten hebben verschillende visies op dienstverlening naar de inwoners. Zo willen Almelo, Borne en Hengelo 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. Vanaf 1 oktober 2021 hebben ook de gemeenten Enschede en Losser hun front office- taken inzake gemeentelijke belastingen overgedragen aan GBTwente.

Inwoners kunnen altijd contact met GBTwente opnemen. Dat kan naar keuze via Mijn GBTwente, per 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 de website en correspondentie openheid gegeven. Er is dus geen sprake van kanaalsturing

anders dan dat we moderne (digitale) technieken zo handig mogelijk inzetten om klantervaringen binnen en tussen de verschillende klantkanalen te optimaliseren.

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 nadrukkelijk administratie op urenbesteding uitgevoerd.

1.1.1.2 Missie en visie

Basis voor het dagelijks handelen van GBTwente is het Strategieplan 2020-2022 met de titel 'Op weg naar persoonlijk en begrijpelijk'. Het jaar 2021 was dus het tweede jaar dat op basis van dit plan is gewerkt. Hierbij gaat doorontwikkeling vooral over de menselijke maat en het vermogen om de visie uit te laten dragen door medewerkers. Het gaat dus over de manier waarop medewerkers in staat zijn om het proces van waarderen, heffen en innen van gemeentelijke belastingen persoonlijk en begrijpelijk te maken. Voor zowel gemeenten als voor 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 processen 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 resulteert in een aanpak(strategie) die gericht is op: 99% foutloos, sneller en uiteindelijk goedkoper werken.

1.1.1.3. Informatiebeveiliging en privacy

Informatiebeveiliging

Het MT heeft in 2021 besluiten genomen over bewustwording en opleiden van medewerkers op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. De CISO en de FG hebben maandelijkse voorlichtingsbijeenkomsten gehouden voor nieuwe medewerkers. Van de bestaande medewerkers heeft een deel een opfrispresentatie gehad in de vorm van een 'pubquiz'. De overige medewerkers krijgen die in 2022. Tevens zijn er eind 2021 gesprekken gevoerd met de IT-leverancier over het opstarten van een e-learning op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Q1 van 2022 wordt hieraan vervolg gegeven.

Daarnaast is in 2021 focus gelegd op autorisaties. Niet alleen bij de indiensttreding moeten de juiste autorisaties worden toegekend, maar er moet ook periodiek gecontroleerd worden of deze nog steeds juist zijn. Deze controles zijn opgenomen in de Interne Controle (IC) om zo een eenduidige controlesystematiek te houden.

In 2021 is ook de back-up en restore procedure uitgebreid gevalideerd. De complete productie databases zijn teruggezet en steekproefsgewijs zijn applicatieservers, netwerkshares en Office365 bestanden en mailboxen teruggezet. Deze validatie vormt de basis voor het Business Continuity plan dat in 2022 in overleg met de IT-leverancier verder zal worden uitgewerkt.

Privacy

In mei 2018 is Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht geworden. Sinds eind 2018 heeft GBTwente een functionaris gegevensbescherming (FG). In 2021 zijn aan medewerkers regelmatig trainingen gegeven op het gebied van de AVG en informatiebeveiliging. In de trainingen is ingegaan op beveiliging, (het voorkomen van) datalekken en gegevensdeling. Uit een in de zomer 2021 gehouden enquête over informatiebeveiliging en privacy blijkt dat de bewustwording rondom privacy én de meldingsbereidheid van voorvallen binnen GBTwente is toegenomen.

In 2021 zijn in totaal 40 meldingen van een mogelijk beveiligingsincident gedaan. In 26 gevallen was er sprake van een datalek, 24 daarvan zijn beoordeeld met 'verwaarloosbaar risico'. Dit wil zeggen dat niet wordt verwacht dat hier risico's uit voortvloeien. Deze hebben dan ook niet geleid tot een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens. In twee van de 26 gevallen is er een melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Er is geen melding gedaan bij betrokkenen zelf. Op basis van de voorvallen zijn intern enkele verbetervoorstellen gedaan. Zowel het aantal meldingen in totaal als het aantal werkelijke datalekken is in 2021 gedaald (van 35 in 2020 naar 26 in 2021).

In 2021 is een audit gehouden op de inrichting en de autorisaties van applicaties. Ook is er een inventarisatie gestart naar de toenemende vraag om gegevensdeling vanuit gemeenten. Het streven is beide resultaten in 2022 op te leveren.

Wat heeft het gekost?

Staf en algemeen	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021
Baten	-	-	-
Lasten	449	449	316
Saldo van baten en lasten	-449	-449	-316
Onttrekkingen reserves	-	-	-
Toevoegingen reserves	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-
Resultaat	-449	-449	-316

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

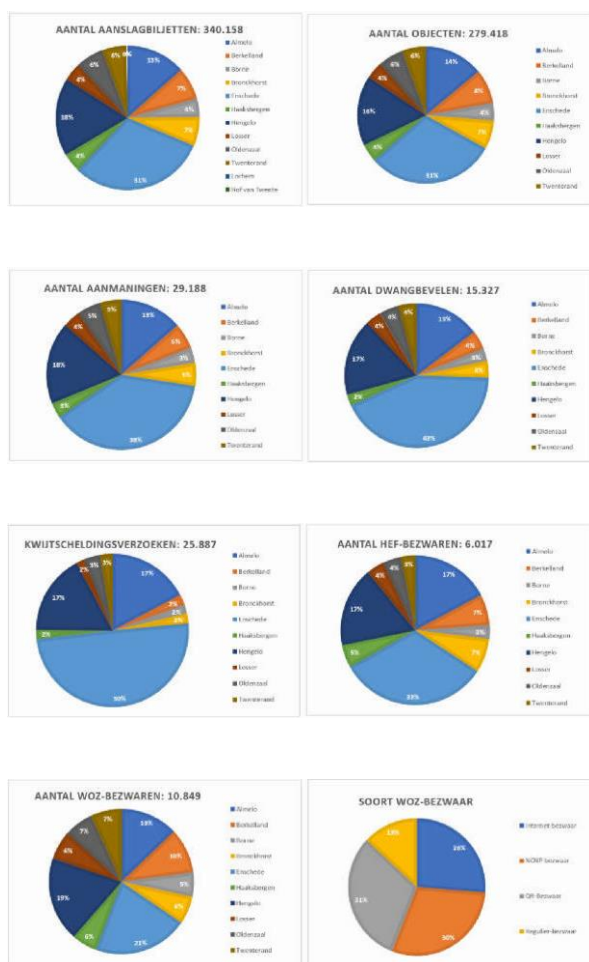
Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

Diverse procescontroles en autonome steekproeven zijn uitgevoerd op de werkzaamheden van dit taakveld (waaronder personeel, aanbesteding en financiën) en op 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 continue aandacht en prioriteit. 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. Om dit te ondersteunen is GBTwente in de loop van 2021 organisatorisch overgegaan van teams naar taakvelden, waarop in hoofdstuk 2.5 Bedrijfsvoering nader ingegaan wordt.

Het belastingproces (waarderen, heffen en innen) 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 Berckelland en Bronckhorst) meegenomen (zie paragraaf 1.1.3).



GBTwente heeft in 2021 ingezet op het sneller in contact komen met inwoners om uitleg te geven over de WOZ-waarde en ter voorkoming van bezwaren ingediend door NCNP-bureaus. In 2021 is het aantal WOZ-bezwaren met circa 3.500 gestegen (tot 10.849 in totaal) ten opzichte van 2020. Dit is o.a. te verklaren doordat we in 2021 de inwoners het makkelijk hebben gemaakt om rechtstreeks bezwaar bij GBTwente te maken via een QR-app. De verhouding is veranderd tussen inwoners die bezwaar indienen bij GBTwente (meer) en inwoners die een NCNP-bureau inschakelen (minder). Ondanks dat de afhandelkosten van een QR-bezwaar lager liggen dan die van een regulier en/of een NCNP-bezwaar, zijn de kosten voor de bezwaarafhandeling gestegen doordat er meer bezwaren zijn binnengekomen.

In 2021 is voor het eerst de aanslag nieuwe stijl verzonden. In navolging daarop zijn ook de aanmaningen, dwangbevelen en hernieuwde bevelen aangepast. De keten van documenten is nu herkenbaarder, overzichtelijker en duidelijker dan in 2020. Waar mogelijk zijn QR-codes toegevoegd. Bijvoorbeeld om de betaling via iDeal mogelijk te maken, eenvoudig een automatische incasso af te geven of om een rekeningnummer te wijzigen.

Op het gebied van invordering zijn er grote stappen vooruit gezet. Het contract met het deurwaarderskantoor is beëindigd. Als opmaat naar een deurwaarder in eigen huis, is tijdelijk een externe deurwaarder ingehuurd, die onder regie van taakveld Belastingen de deurwaarderswerkzaamheden heeft uitgevoerd. Het invorderbeleid is geactualiseerd en in december 2021

vastgesteld. Hiermee is de basis gelegd voor informatie-gestuurd invorderen. Invorderinstrumenten (zoals de loonvordering, beslag op tegoeden op de bank, beslag op het voertuig etc.) kunnen daarbij gericht ingezet worden.

In de DVO's 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 2021	Norm strategieplan
Doorlooptijd kwijtschelding		40 dagen	60 dagen
Doorlooptijd WOZ-bezwaren	QR	75 dagen	135 dagen
	Internet	110 dagen	
	Regulier	112 dagen	
	NCNP	172 dagen	
Doorlooptijd HEF-bezwaren		41 dagen	40 dagen
% openstaande posten belastingjaar 2021 per einde boekjaar			
Almelo		3,19%	4,00%
Berkelland		0,99%	4,00%
Borne		0,86%	4,00%
Bronckhorst		0,74%	4,00%
Enschede		2,28%	4,00%
Haaksbergen		1,08%	4,00%
Hengelo		1,80%	4,00%
Hof van Twente		7,02%	4,00%
Lochem		8,70%	4,00%
Losser		1,32%	4,00%
Oldenzaal		1,27%	4,00%
Twenterand		1,07%	4,00%

De norm voor de doorlooptijd van de kwijtscheldingsverzoeken is in tegenstelling tot vorig jaar nu ruimschoots gehaald. Dat is het resultaat van strakker sturen op het proces en het doorvoeren van procesoptimalisatie. De norm voor de doorlooptijd voor de hefbezwaren is net niet gehaald door uitval van een medewerker in combinatie met krapte op de arbeidsmarkt.

De gemiddelde doorlooptijd voor bezwaren is 118 dagen en ligt daarmee onder de norm van 135 dagen. De afhandeltijd verschilt per type bezwaar. Duidelijk is dat QR-bezwaren ruim binnen de norm afgehandeld kunnen worden, terwijl NCNP-bezwaren veel meer afhandeltijd vragen. Dat komt omdat bezwaren via NCNP-bureaus over het algemeen eerst pro forma worden ingediend en pas later van onderbouwing worden voorzien. Bovendien willen NCNP-bureaus ook gehoord worden omdat dit procespunten voor de proceskostenvergoeding oplevert. Makkelijk en rechtstreeks bezwaar maken bij GBTwente, helpt dus niet alleen om en uitvoeringskosten te verlagen, maar ook om inwoners veel sneller van dienst te zijn.

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-kosten. 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.

Tot en met 2021 wordt het nominale gedeelte van de aanslag via rekening courant met de gemeente verrekend. De oninbaar verklaarde ADI-kosten worden op de maandelijkse afdrachten van belastingontvangsten in mindering gebracht.

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 net als vorig jaar verder dalen. Toen is de aanvraag kwijtschelding al eenvoudiger gemaakt en pro-actief onder de aandacht gebracht bij gemeenten (zorgketten) en bewindvoerders. Herhaling van die boodschap heeft ook dit jaar bijgedragen aan verdere vermindering van de kosten evenals toevoeging van de QR-code 'makkelijk betalen' op de aanslagen.

Saldo openstaande kosten uit dwanginvordering (bedragen in €)	31-12-2020	31-12-2021
Almelo	167.586	142.898
Berkelland	24.649	23.911
Borne	22.778	19.880
Bronckhorst	34.423	27.196
Enschede	516.306	415.572
Haaksbergen	26.791	19.229
Hengelo	161.769	104.850
Hof van Twente	21	136
Lochem	1.713	265
Losser	29.392	23.697
Oldenzaal	33.548	28.213
Twenterand	37.637	34.930
Totaal	1.056.614	840.777

Verloopoverzicht belastingdebiteuren

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

	Borne		Enschede		Hengelo		Losser	
	Per 31-12-2021		Per 31-12-2021		Per 31-12-2021		Per 31-12-2021	
Belastingjaar	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
2009			1	489				
2010			0	0				
2011			4	1.841				
2012	1	666	9	5.135	2	-47		
2013	1	680	9	8.415	3	567		
2014	1	692	16	7.211	7	245		
2015	4	5.774	25	14.489	8	774	1	114
2016	5	6.064	53	20.622	23	4.079	3	853
2017	11	8.542	143	58.142	38	14.035	8	3.309
2018	22	15.175	261	243.563	56	82.058	19	109.148
2019	24	21.093	662	783.083	192	135.111	45	16.198
2020	83	86.619	1.628	932.433	555	391.227	110	44.478
2021	513	303.375	8.286	2.543.336	3.399	1.589.711	677	366.476
Totaal	665	448.680	11.097	4.618.760	4.283	2.217.760	863	540.576
Stand per 31-12-2020	778	484.206	11.401	5.633.772	4.581	1.901.822	928	615.460

	Haaksbergen		Almelo		Oldenzaal		Twenterand	
	Per 31-12-2021		Per 31-12-2021		Per 31-12-2021		Per 31-12-2021	
Belastingjaar	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
2010			1	34				
2011			1	41				
2012			3	436				
2013	1	-82	3	1.402	2	1.037		
2014	0	0	5	2.450	1	254	3	260
2015	2	495	15	5.394	2	53.377	6	1.659
2016	5	13.507	28	13.900	3	466	9	4.417
2017	6	1.308	51	27.352	10	1.834	14	8.945
2018	15	4.994	116	70.407	16	45.897	23	13.140
2019	30	14.341	232	256.847	47	15.365	44	27.964
2020	90	50.867	650	744.068	153	324.069	144	99.359
2021	628	230.572	2.755	2.036.749	951	291.695	883	644.457
Totaal	777	316.002	3.860	3.159.079	1.185	733.993	1.126	800.201
Stand per 31-12-2020	871	529.027	4.421	2.604.933	1.039	571.541	1.072	550.737
	Hof van Twente		Lochem		Berkelland		Bronckhorst	
	Per 31-12-2021		Per 31-12-2021		Per 31-12-2021		Per 31-12-2021	
Belastingjaar	Aantal	Bedrag	aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
2013								
2014								
2015					1	515	4	2.697
2016					1	354	16	4.144
2017					5	1.482	15	7.687
2018					23	10.190	21	11.008
2019					34	15.641	54	30.290
2020	5	723	10	1.346	105	75.575	128	140.453
2021	50	19.489	130	23.818	616	180.265	579	157.885
Totaal	55	20.212	140	25.164	785	284.023	817	354.164
Stand per 31-12-2020	13	2.020	116	30.720	773	292.105	838	331.437

Wat heeft het gekost?

Vastgoed en belasting GR	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021
Lasten	9.020	9.020	8.405
Baten	1.421	1.421	1.353
Saldo van baten en lasten	-7.599	-7.599	-7.052
Onttrekkingen reserves	-	-	-
Toevoegingen reserves	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-
Resultaat	-7.599	-7.599	-7.052

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 2021. 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 2021 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. Het jaar 2020 stond in het teken 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. In het voorjaar van 2021 hebben beide colleges ingestemd met de hernieuwde afspraken.

Wat heeft het gekost?

Vastgoed en belastingen FUO	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021
Lasten	1.218	1.218	1.414
Baten	33	33	124
Saldo van baten en lasten	-1.185	-1.185	-1.289
Toevoegingen reserves	-	-	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-
Resultaat	-1.185	-1.185	-1.289

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 op basis van het IC-plan 2021 verwijzen wij naar paragraaf 1.1.2.

1.1.4 Project gebruiksoppervlakte (GBO)

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 2017 een meerjarig project gestart om van alle woningen in het verzorgingsgebied van GBTwente de gebruiksoppervlakte te bepalen. In 2021 is de omzetting van m3 (inhoud) naar m2 (gebruiksoppervlakte) voor alle tien gemeenten afgerond. De WOZ-waarde en aanslag voor belastingjaar 2022 voor alle gemeenten zijn gebaseerd op gebruiksoppervlakte. Hierover zijn de inwoners geïnformeerd door onder andere de voormeldingen.

In de tweede bestuursrapportage van 2021 werd aangegeven dat van dit project € 180.000 meegenomen zou worden naar het jaar 2022 voor de behandeling van extra bezwaren die naar aanleiding van de omzetting te verwachten zouden zijn. Aangezien, na nu is gebleken, de kosten van de verzonden voormeldingen (ad € 200.000) binnen dit project opgevangen dienen te worden, is het projectbudget in 2021 volledig gebruikt. De eventueel extra kosten voor behandeling van aan GBO-gerelateerde bezwaren in het jaar 2022, worden in eerste instantie in de exploitatie 2022 van GBTwente opgevangen, waarbij via de bestuursrapportages van het jaar 2022 de stand van zaken wordt verantwoord.

Wat heeft het gekost?

Project GBO	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021
Baten	-	-	332
Lasten	-	-	345
Saldo van baten en lasten	-	-	-13
Toevoegingen reserves	-	-	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-
Resultaat	-	-	-13

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 andere gemeenten betrof het verzoeken om de objectkenmerken te controleren. Van alle reacties die op de voormeldingen terugkwamen, bleek dat in ruim de helft van de gevallen leiden tot een wijziging van of toevoeging op de bekende kenmerken, hetgeen bijdraagt aan de gewenste kwaliteitsverbetering van de bestanden.

1.1.5 Project BAG WOZ-borging

In navolging van het project gebruiksoppervlakte (GBO), dienen de gegevens van gebruiksoppervlakte, bouwjaar, gebruiksdoel en eventuele bijgebouwen in de basisregistraties BAG (gemeenten) en WOZ (GBTwente) structureel synchroon te blijven. Hiertoe is het project BAG WOZ-borging in 2021 opgestart, waarbij GBTwente als faciliterend opdrachtgever optreedt. Per 1 september 2021 is in afstemming met de gemeenten een projectleider gestart. Het projectplan is vastgesteld, de overlegstructuren zijn ingericht, het proces is beschreven en inrichtingskeuzes worden gemaakt. In 2022 richt het project zich op het vaststellen en implementeren van het nieuwe ketenproces en samenwerkingsafspraken, inclusief de realisatie van een ondersteunende oplossing.

1.1.6 IT-visie

Medio 2021 is GBTwente gestart met het opstellen van een IT-visie. Dit om 'persoonlijk' en 'begrijpelijk' te kunnen blijven bieden, om nog beter te kunnen afstemmen op de behoeften van opdrachtgevers en inwoners en om in de toekomst het applicatielandschap in verband met rechtmatigheid te kunnen aanbesteden. In de visie wordt beschreven hoe het IT-landschap, de IT-organisatie en de IT-governance van GBTwente er in 2026 uit zal zien. Daarnaast wordt een beeld van de komende relevante IT-ontwikkelingen, de huidige (IST) en toekomstige situatie (SOLL) opgenomen. Op basis van een gap-analyse wordt een projectenkalender (-schets) weergegeven en volgt er een financiële impact analyse.

De eerste versie van de IT-visie is in september 2021 opgeleverd en gaat de basis vormen voor een marktconsultatie voorbereidend op inkoop van nieuwe software. Op basis van de ontwikkelingen wordt verwacht dat introductie van bedoelde software niet (langer) in één big-bang zal geschieden, maar stapsgewijs (modulair) gespreid over meerdere jaren. In de eerste helft van 2022 volgt nadere bestuurlijke afstemming over deze visie.

1.2 Overzichten

1.2.1 Overzicht algemene dekkingsmiddelen

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

Algemene dekkingsmiddelen	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021
Saldo financieringsfunctie	-	-	-
Overige algemene dekkingsmiddelen	10.974	10.974	11.362
Totaal	10.974	10.974	11.362

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	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021
Inkomensoverdracht Enschede	3.483	3.483	3.620
Inkomensoverdracht Hengelo	1.807	1.807	1.862
Inkomensoverdracht Borne	446	446	467
Inkomensoverdracht Losser	424	424	441
Inkomensoverdracht Haaksbergen	508	508	533
Inkomensoverdracht Almelo	1.475	1.475	1.549
Inkomensoverdracht Oldenzaal	667	667	687
Inkomstenoverdracht Lochem	8	8	8
Inkomstenoverdracht Hof van Twente	6	6	6
Inkomensoverdracht Berkelland	767	767	787
Inkomensoverdracht Bronckhorst	768	768	770
Inkomensoverdracht Twenterand	615	615	633
Totaal inkomensoverdrachten	10.974	10.974	11.362

1.2.2 Overzicht overhead

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

Overhead GR	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021
Lasten	1.462	1.462	-2.212
Baten	-	-	3
Saldo van baten en lasten	-1.462	-1.462	-2.209
Onttrekkingen reserves	-	-	-
Toevoegingen reserves	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-
Resultaat	-1.462	-1.462	-2.209

Overhead FUO	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021
Baten	-	-	-
Lasten	41	41	-247
Saldo van baten en lasten	-41	-41	-247
Onttrekkingen reserves	-	-	-
Toevoegingen reserves	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-
Resultaat	-41	-41	-247

1.2.3 Bedrag heffing vennootschapsbelasting

In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in de vennootschapsbelasting.

Vennootschapsbelasting	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021
Baten	-	-	-
Lasten	66	66	23
Saldo van baten en lasten	-66	-66	-23
Onttrekkingen reserves	-	-	-
Toevoegingen reserves	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-
Resultaat	-66	-66	-23

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 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021	Verschil begroot -/- werkelijk
Stelpost	50	50	-	50
Totaal onvoorzien	50	50	-	50



2

Paragrafen

2.1	Lokale heffingen	22
2.2	Weerstandsvormogen en risicobeheersing	22
2.3	Onderhoud kapitaalgoederen	24
2.4	Financiering	24
2.5	Bedrijfsvoering	26
2.6	Verbonden partijen	39
2.7	Grondbeleid	39
2.8	Rechtmatigheid	39

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 Twente¹.

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 2022 tot en met 2024. Dit biedt GBTwente meerjarige financiële zekerheid, zeker ook gelet op het karakter van de dienstverlening: de uitvoering van wettelijke taken.

¹ Voor Lochem en Hof van Twente heft en int GBTwente uitsluitend de havengelden

2.2.2 Risico's en weerstandsvermogen

In 2013 heeft een initiële inventarisatie van risico's plaatsgevonden, welke jaarlijks wordt geactualiseerd. Sindsdien wordt het profiel geactualiseerd op basis van mogelijke nieuwe risico's die zich voordoen, de risicofactor geactualiseerd op basis van ontwikkelingen binnen of rondom GBTwente en de genoemde bedragen op het juiste prijspeil gehouden. Dit resulteert in onderstaande ontwikkeling van bedragen. Met toepassing van de kansberekening en geschatte financiële impact per risico is het totale risicoprofiel gecalculeerd (zie onderstaande tabel).

Oorzaak risico	Verwachte financiële impact (€)	
	Per 31-12-2021	was 31-12-2020
Eigen beleid	1.581.076	1.580.480
Beleid andere overheden	7.105	7.000
Autonome ontwikkelingen	102.312	104.340
doen/nalaten door derden	51.194	50.438
Totaal	1.741.687	1.742.258

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

Vanuit 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 Weerstandsvermogen 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.

Kengetallen	Verloop kengetallen		
	Verslag 2020	Begroting 2021	Verslag 2021
Netto schuldquote	9,72%	7,7%	6,84%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	9,72%	7,7%	6,84%
Solvabiliteitsratio	3,63%	4,8%	3,20%
Structurele exploitatieruimte	1,03%	0,0%	1,80%

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. 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 de financiële verplichtingen te voldoen. Hoe hoger de solvabiliteitsratio, hoe groter de weerbaarheid van de organisatie. Het eigen vermogen van GBTwente is gelimiteerd op 5% van de begrote lasten. De solvabiliteitsratio bij GBTwente relatief laag maar acceptabel, omdat de deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling 'borg' staan en GBTwente een sluitende begroting heeft.

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 2021

In 2019 is GBTwente verhuisd naar de Demmersweg. Dat heeft in dat jaar incidenteel geleid tot een hoger dan normaal investeringsvolume en navenante hogere financieringsbehoefte. We hebben toen 2 geldleningen aangetrokken van samen € 1,6 miljoen. In 2021 is voor € 75.000 geïnvesteerd in extra werkplekken in verband met hybride werken (zie 2.5.1). De investeringen hebben er niet voor gezorgd dat er langlopende leningen aangetrokken hoefden te worden. Wel is er in eind 2021 een kasgeldlening aangetrokken voor de duur van 32 dagen om een tijdelijk tekort op te vangen. Deze korte termijn financiering heeft niet tot kosten geleid.

Kredietfaciliteiten

De BNG Bank is de huisbankier. In 2021 is een Europese aanbesteding opgestart omdat het vorige contract voor de bancaire dienstverlening afliep op ultimo 2021. De BNG heeft deze aanbesteding gegund gekregen waarmee GBTwente een contract is aangegaan van vier jaar met drie keer een verlengingsoptie van twee jaar. Na saldering van de rekeningssaldi 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 2021 0%. GBTwente heeft het drempelbedrag schatkist bankieren in 2021 - mede door de verruiming van het toegestane drempelbedrag - niet overschreden.

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 het aanbesteden van de bancaire dienstverlening is er gepoogd de tarieven zo laag mogelijk verstrekt te krijgen. 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 2021 is deze € 1.008.000 (negatief).

Modelstaat A Kasgeldlimietberekening

Modelstaat A Kasgeldlimietberekening	Eerste kwartaal	Tweede kwartaal	Derde kwartaal	Vierde kwartaal
Begrotingstotaal per 1-1-2021	12.254	12.254	12.254	12.254
Percentage cf regeling	8,20%	8,20%	8,20%	8,20%
Toegestane kasgeldlimiet	1.005	1.005	1.005	1.005
Opgenomen gelden < 1 jr	-	-	-	2.000
1. Omvang vlottende schuld	-	-	-	2.000
Tegoeden in rekening courant banken	241	-443	152	179
Overige uitstaande gelden < 1 jr	13.335	26.857	17.518	5.184
2. Omvang vlottende middelen	-13.576	-26.414	-17.670	-3.363
3. Omvang netto vlottende schuld	-13.576	-26.414	-17.670	-3.363
Ruimte (+) of overschrijding (-)	14.581	27.419	18.675	4.368

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, met een minimum van € 2.500.000. In 2021 is geen geldlening aangetrokken die rentelasten met zich mee heeft gebracht. GBTwente blijft binnen deze 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 € 12.174. 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	0,44%	1,17%
Saldo schuld 31-12-2021 in €	424.000	990.000

2.5 Bedrijfsvoering

2.5.1 HRM

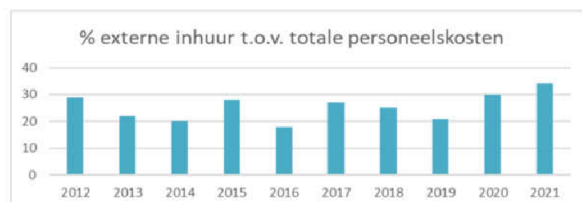
Formatie

De toegestane en ingevulde formatie in 2021 is opgenomen in de volgende tabel. De ingevulde formatie betreft de gemiddelde bezetting over het jaar 2021.

Afdeling	Vastgestelde formatie (FTE)	Ingevulde formatie (FTE)
GBTwente	92,3	90,4
Totaal	92,3	90,4

Externe inhuur in relatie tot eigen personeel

In 2021 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 2021 heeft GBTwente in totaal vier nieuwe medewerkers mogen verwelkomen die op diverse functies binnen GBTwente zijn geplaatst. Afgelopen jaar hebben vier 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

Deze regeling biedt oudere medewerkers (vanaf 58 jaar) de mogelijkheid om minder uren te gaan werken waarbij het loon slechts voor een deel wordt verlaagd. De vrijkomende formatieruimte dient opgevuld te worden door jongere medewerkers (tot ± 27 jaar) in dienst te nemen. GBTwente heeft in 2021 meerdere jonge medewerkers aangesteld en zo de door het generatiepact vrijgekomen formatieruimte volledig benut.

Het generatiepact 2020-2021 is op 31 december 2021 afgelopen. Op 1 december 2021 is in het Lokaal Overleg van de gemeente Enschede overeenstemming bereikt over een nieuw generatiepact. De belangrijkste punten zijn:

- De startleeftijd wijzigt naar 60 jaar.
- Het is mogelijk om voor 80% of 70% werken te kiezen (50% en 60% werken zijn komen te vervallen).
- De looptijd van de nieuwe generatiepactregeling is van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022.

Corona

In 2021 heeft het coronavirus, net als in 2020, grote gevolgen gehad voor o.a. het verrichten van werkzaamheden op kantoor. In verband met het thuiswerkadvies hebben medewerkers in 2021 in verschillende periodes (volledig) thuisgewerkt. Het MT heeft tijdens deze periodes veel aandacht besteed aan de situatie en de mensen en heeft hen gefaciliteerd om het thuiswerken verantwoord te laten plaatsvinden. Er is onder andere wekelijks een corona update waarbij er naast het inhoudelijke ook aandacht is voor gezondheid en vitaliteit.

Hybride werken

In maart 2021 spraken de medewerkers van GBTwente in de vragenlijst 'Werken in corona-tijd' de voorkeur uit om in de toekomst hybride te kunnen werken: een combinatie tussen werken op kantoor of vanuit huis (plaats onafhankelijk).

Per 25 september 2021 startte GBTwente daarom met het hybride werken. In het hybride-werken beleid van GBTwente werken medewerkers minimaal één dag in de week op kantoor. Dit om de (sociale) verbinding te borgen en om invulling te kunnen geven aan de geldende samenwerkingsvaardigheden. Tevens werken de medewerkers minimaal één dag in de week thuis om ook uitdrukking te geven aan het feit dat GBTwente bewust bezig is met duurzaamheid en milieu. Hierbinnen hebben de medewerkers, in afstemming met hun manager, de keus om of thuis of op kantoor te werken. Wanneer het dienstbelang het vraagt, is de medewerker verplicht om naar kantoor te komen. In verband met het hybride werken heeft GBTwente in 2021 extra meubilair en computerschermen aangeschaft.

Overgang van gemeente Enschede naar Visma | Raet

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 met de gemeente Enschede afgesproken dat er (ondanks dat er geen DVO meer bestaat) nog steeds een aantal diensten kunnen worden afgenomen. Hierbij valt te denken aan HR21 en geschillencommissie. De andere afspraken hierover zijn vastgelegd in een 'menukaart'.

Ziekteverzuim 2021

Het ziekteverzuimpercentage over het jaar 2021 bedraagt 2,56%. Dit percentage is iets hoger dan in 2020 (2,03%) maar nog steeds lager dan in de meeste jaren daarvoor (2015: 3,86%, 2016: 3,30%, 2017: 4,08%, 2018: 2,38% en 2019: 2,94%). De lichte stijging in 2021 is te verklaren doordat een aantal medewerkers langdurig ziek zijn geworden. Maar ook met 2,56% blijft GBTwente ruim onder het landelijke gemiddelde in de sector gemeenten dat jaarlijks rond de 5% uitkomt. Het relatief lage verzuim komt o.a. voort uit actief beleid ten aanzien van vitaliteit en duurzame inzetbaarheid.

Arbodienstverlening

Per 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 liep oorspronkelijk tot 1 april 2021 en is met een jaar verlengd tot 1 april 2022.

Risico inventarisatie

Eind 2019 is besloten om de risico's voor werken bij GBTwente (zowel binnen als buiten het kantoorpand) in beeld te brengen. Enerzijds omdat de Arbowet dit vraagt, anderzijds omdat GBTwente een goede werkgever wil zijn. Er is toen een voorstel gemaakt voor een RI&E (risico inventarisatie en -evaluatie) waarin ook aandacht aan de gevolgen van corona is besteed. Naar aanleiding daarvan is door de werkgroep RI&E in 2021 een plan van aanpak opgesteld. Daarin staan alle mogelijke risico's met maatregelsuggesties (met prioritering) beschreven. Deze worden door de werkgroep regelmatig getoetst en er zijn acties uitgevoerd/uitgezet. Afgesproken is dat er jaarlijks een evaluatierapport aan het MT en OR wordt aangeboden.

Protocol emotie en agressie

Bij het bieden van een veilige en gezonde werkomgeving hoort ook een agressieprotocol. Daarin staan vormen van agressief gedrag en bijbehorende emoties beschreven evenals de manieren waarop wij daar mee omgaan. In 2020 is een start gemaakt met het updaten van dat protocol waarin toen ook meteen ruimte is gecreëerd voor het melden van complimenten (zie ook 2.5.4).

In januari 2021 is het vernieuwde protocol vastgesteld in het MT. Volgens een bijbehorend communicatieplan is het vervolgens bij de medewerkers (herhaaldelijk) onder de aandacht gebracht om bewustwording en actiebereidheid te creëren. Belangrijk is dat medewerkers E-gedrag, D-gedrag maar ook aanhoudend A-, B-, en C- gedrag altijd melden bij de klachtenfunctionaris of een van de managers. Dit is belangrijk voor eventuele vervolgstappen maar ook voor de registratie van Emotie & Agressie.

Daarnaast zijn trainingen gegeven. Medewerkers van het taakveld KCC, die al eerder een basistraining hebben gevolgd, volgden begin 2021 een herhalingstraining. Na de zomer hebben de taxateurs en (nieuwe) KCC-medewerkers, die nog niet eerder getraind waren, een complete basistraining van twee dagdelen gevolgd. Bovendien heeft de klachtenfunctionaris van GBTwente in het najaar aan alle medewerkers van taakveld KCC een korte opfriscursus gegeven.

In het najaar hebben MT en OR ingestemd met een voorstel Trainingen emotie & agressie waarin risico-niveaus en frequentie van de trainingen per taakveld voor de komende jaren zijn vastgelegd. Medewerkers die in een taakveld met een verhoogd risico werken, nemen eens per twee jaar deel aan een herhalingstraining. Medewerkers die in een taakveld met minder risico werken nemen eens per vijf jaar deel aan een herhalingstraining. Nieuwe medewerkers worden tijdens de introductie geïnformeerd over het protocol emotie & agressie. Daarnaast neemt een nieuwe medewerker deel aan de basistraining.

Aan het eind van 2021 zijn het protocol, het communicatieplan, de trainingen en natuurlijk de meldingen tot slot geëvalueerd. Er waren in totaal 9 meldingen van ongeoorloofde agressie en emotie. Er is twee keer een contactverbod opgelegd en er is een waarschuwingsbrief verstuurd. Ook hebben we drie keer een melding bij de politie gedaan. In alle gevallen is de situatie geregistreerd en adequaat opgepakt door de manager en de klachtenfunctionaris.

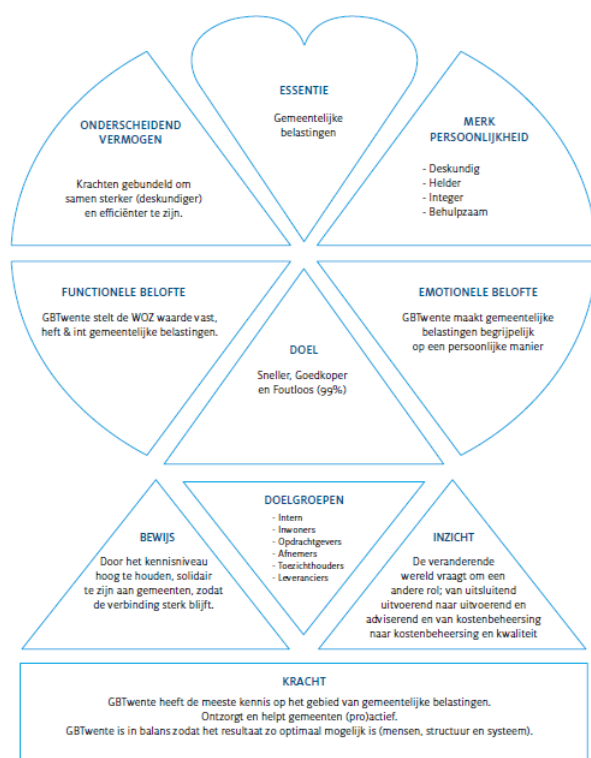
Organisatie-ontwikkeltraject

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 2021 zijn uitgevoerd, gaan uit van de brandkey, missie, visie kernwaarden en doelen die in dit 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.



Missie

GBTwentewaardeert, 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 doet GBTwente 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.*

De kernwaarden zeggen iets over de gewenste identiteit, cultuur en de houding en het gedrag van de medewerkers. De kernwaarden van GBTwente zijn eenvoudig en daardoor krachtig. Ze zijn in de juiste balans af te stemmen op de 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.

Doelstellingen

Met de missie, visie, kernwaarden en strategie als basis gelden als doelen:

- Foutloos (99%)
- Sneller
- Goedkoper

Foutloos (99%):

Van cruciaal belang voor de kwaliteit van dienstverlening, opbrengsten uit belastingen en een goede WOZ-waardering. Foutloos is onlosmakelijk verbonden met onderdelen uit sneller en goedkoper als het gaat over het voorkomen van faalkosten.

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. Daarbij willen we 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 de dienstverlening, nu maar zeker ook voor de toekomst. De verdeling over 5 taakvelden, waarbij gelijksoortig werk is geclusterd, is in juli 2021 ingegaan.

Taakveld Klantcontactcentrum (KCC)

Het klantcontactcentrum is het eerste aanspreekpunt en daarmee het gezicht (naar buiten) van de organisatie. Ze zijn bepalend voor de eerste indruk en het imago van GBTwente. Zij hebben als taak dat de klant zich gehoord en gezien voelt. Klanten krijgen snel, makkelijk en correcte antwoorden: persoonlijk en begrijpelijk.

Taakveld Waardebepaling

Waardebepaling is verantwoordelijk voor de herwaardering van onroerende zaken, het verzamelen en analyseren van de marktgegevens, de afhandeling van de WOZ-bezwaren en beroepsschriften.

Taakveld Belastingen

Het taakveld Belastingen is verantwoordelijk voor de juistheid van de aanslag. Zij beoordelen en bepalen de aanslagoplegging, restituties, aanmaningen, dwangbevelen en overige invorderingsmaatregelen waarop de belastingen worden geheven en geïnd. Daarnaast stellen zij het kohier vast, zijn zij verantwoordelijk voor de toepassing van belastingvrijstellingen en verzorgen de afhandeling van de kwijtscheldingsverzoeken en -beroepsschriften, en heffingsbezwaren.

Taakveld Databeheer

Databeheer is verantwoordelijk voor de volledigheid, tijdigheid en juistheid van de data. De data-administraties en de hierin gespecialiseerde medewerkers zijn gecentraliseerd in één taakveld. Dit bevordert de eenduidigheid van werken en daarmee de kwaliteit van de data.

Taakveld Strategie & bedrijfsvoering

Taken en functies die ondersteunend zijn aan het primaire proces zijn ondergebracht in Strategie & bedrijfsvoering. Daar waar in het primair proces vooral de inwoners de klanten zijn, heeft dit ondersteunende taakveld vooral de interne organisatie als klant en zijn zij het aanspreekpunt voor de gemeenten. In dit taakveld vallen onder andere de volgende disciplines: strategiebepaling, overstijgende juridisch aangelegenheden, verordeningen en uitvoeringsregels, secretariaat, kwaliteit en verantwoording, informatiemanagement en applicatiebeheer, HRM, huisvesting en financiën. Door deze disciplines in één taakveld te laten werken, wordt de integraliteit van deze ondersteunende disciplines bevorderd.

Het programma bestond 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 en 2021 opnieuw uitgevoerd en laat op alle onderdelen een duidelijke vooruitgang zien. 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 eerlijkheid en openheid in de organisatie 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 zelf is 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, naast dienend en faciliterend, een aantal kernwoorden van de managementstijl. Zeker in de tijd waarin coronamaatregelen het samenwerken moeilijker maken, vinden we dit essentieel.

Interne communicatie

Consistentie in interne communicatie heeft in 2021 verder bijgedragen aan het consolideren van het #wijzijnGBTwente-gevoel. Dat gevoel van een eigen identiteit ontstond voor het eerst 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 aan bijgedragen. De visie op dienstverlening en de vernieuwde blik op de kernwaarden van de organisatie zullen dit gevoel in 2022 nog verder bevorderen. Sinds corona het thuiswerken verplichtte (vanaf 13 maart 2020), heeft het management met regelmaat updates aan de medewerkers gegeven. Niet alleen over maatregelen, maar ook over ontwikkelingen die met de kerntaken van de organisatie (het waarderen, heffen en innen van belastingen) samenhangen.

Externe communicatie

Om belastingen persoonlijk en begrijpelijk te kunnen maken is in 2019 gestart met definiëring en voorbereiding van projecten die hieraan bij dragen. In 2020 is er met een aantal van deze projecten een start gemaakt. Uitgangspunt is dat inwoners zelf bepalen hoe ze contact met GBTwente (zowel gemeenten als GBTwente) willen leggen. We willen ze graag digitaal helpen waar het kan, maar persoonlijk tegemoet komen waar dat nodig is.

In 2021 is ingezet op:

1. (door)ontwikkeling digitaal loket (Mijn GBTwente)
2. implementatie Klant ContactMonitor op basis van klantreizen
3. toepassen GBTAal (begrijpelijk taalgebruik) in alle communicatie en via alle kanalen
4. doortrekken van aanslagnieuwe stijl (van begrijpelijke belastingaanslag naar aanmaning tot dwangbevel etc.)
5. verbeteren klachtenafhandeling (elke klacht is een kans)
6. ontwikkelen van een duidelijke campagne om de inzet van NCNP-bureaus te ontmoedigen.

Implementatie Klant Contact Monitor

Met behulp van de klantcontactmonitor meet GBTwente continu klanttevredenheid. Resultaten en effecten van dit continue onderzoek zijn via een organisatiedashboard inzichtelijk. In 2019 is in projectvorm begonnen met implementatie van deze tool op de website. Daardoor kunnen we nu al ervaringen van website-bezoekers meten. Ook is de monitor geïmplementeerd in het digitaal loket Mijn GBTwente om daar ervaringen van inwoners te meten. Omdat in het voorjaar van 2021 bleek dat er behoefte was aan een proactieve benadering van inwoners, zijn diverse klantreizen (alle contactmomenten die inwoners met GBTwente hebben ongeacht langs welk kanaal) uitgewerkt. Dit biedt GBTwente de mogelijkheid om inwoners te benaderen en hen te bevragen over de klantreis die zij doorlopen hebben. De verkregen inwonerfeedback kan direct worden ingezet in het verbeteren van het desbetreffende dienstverleningsproces. Er zijn inmiddels zes klantreizen uitgewerkt in vragenlijsten voor het ophalen van inwonerfeedback. Deze vragenlijsten worden periodiek opengezet, afgestemd op de fase in de belastingcyclus die op dat moment relevant is. Zo halen we continu en effectief inwonerfeedback op en kunnen we in een doorlopende feedbackloop de processen, en daarmee de dienstverlening, verbeteren. Deze feedback zal betrokken worden in de vernieuwde visie op dienstverlening die in het jaar 2022 verder haar beslag gaat krijgen.

Pijler Procesoptimalisatie (GBTop)

In 2021 is een vervolg gegeven aan de zogenaamde buffelsessies vanuit het project GBTop. Begin 2021 hebben we voordat de aanslagen verzonden werden het proces 'WOZ-bezwaar' onder de loep genomen. Hieruit zijn een aantal verbeteringen doorgevoerd. Na de buffelsessies is in 2021 de QR-app 'Makkelijk bezwaar maken' ingevoerd. Een groot succes. Hiermee hebben we inwoners namelijk een makkelijke manier gegeven om bezwaar te maken. Ondanks het succes bleken er mogelijkheden om dit proces nog verder te optimaliseren. Voor GBTwente, maar met name voor de inwoner. In het najaar van 2021 zijn daarom opnieuw buffelsessies gestart voor het proces 'Makkelijk bezwaar maken'. Uitgangspunt was de klantreis in dit proces. We keken naar processen die tijdens deze reis geraakt worden: communicatie, klantcontact, taxateurs, juridisch medewerkers en collega's IT. Medewerkers uit de verschillende taakvelden hebben samen de reis doorlopen en het proces voor inwoners zo optimaal mogelijk ingericht. Hiermee is bijgedragen aan onze visie: Belastingen persoonlijk en begrijpelijk maken en aan verdere invulling van de doelstellingen foutloos, sneller en goedkoper.

Daarnaast hebben de buffelsessies ook een mooie bedrage geleverd aan de samenwerkingsvaardigheden tussen de verschillende taakvelden. Een paar quotes van de deelnemers aan GBTop:

- "Top: samenwerking, elkaar leren kennen, vakgebied van een ander leren kennen en de eindresultaten die de groep heeft neergezet."
- "Over de samenwerking met collega's heb ik geleerd dat dit erg prettig is en dat iedereen altijd klaar staat voor antwoord op een vraag of om samen iets op te pakken."
- "Samenwerken kan soms best lastig zijn. Zeker in het geval van specialisten onder elkaar. Ik heb geleerd dat ik de volgende keer dichter op de bal moet spelen."

Ondernemingsraad

Het jaar 2021 stond ook voor de OR van GBTwente met name in het teken van de doorontwikkeling van de organisatie. Hoe richten we GBTwente nog beter in en hoe gaat GBTwente met medewerkers in gesprek over hun individuele rol in en bijdrage aan GBTwente? Onderwerpen waarnaar de OR bijvoorbeeld heeft meegekeken, zijn de inzet en karakter van personele ontwikkelinstrumenten zoals de TMA en de pilot ontwikkelgesprekken. Maar ook bij de ontwikkeling van het beleid over hybride werken, het bedrijfsnoodplan en het calamiteitenplan, inclusief de BHV-inzet en de trainingen op het gebied van Emotie & Aggressie was de OR nauw betrokken. Ook heeft een OR-lid zitting in de RI&E-werkgroep voor het Arbobeleid.

Daarnaast stonden ook de arbeidsomstandigheden (zowel thuis als op kantoor) frequent op de agenda. Evenals de gevolgen van corona voor de werkvoorraad en voor het welzijn van de medewerkers. De OR heeft samen met de directeur 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 coronamaatregelen. De OR is dus intensief betrokken bij alle ontwikkelingen van en in de organisatie en de overleggen gaan in goede harmonie.

2.5.2 Ondersteunende processen

P&C-cyclus

De jaarrekening 2020 was op tijd gereed. Er zijn met peildata 30 april 2021 en 31 augustus 2021 bestuursrapportages gemaakt, waarbij meer wordt aangesloten op de uitgangspunten uit het strategieplan. De begroting 2022 is aangeboden aan het bestuur en er wordt voldaan aan de informatiebehoefte van de opdrachtgevers. Op 28 september 2021 heeft Gedeputeerde Staten de jaarrekening 2020 en de begroting 2022 voor kennisgeving aangenomen.

Corona-effecten

Aan de hand van een impact-analyse en de corona-checklist is nagegaan wat de effecten waren en zijn voor de informatievoorziening aan het bestuur, de interne beheersing en ook de financiële implicaties op korte en lange termijn zijn in beeld gebracht. In 2021 bleek de impact voor GBTwente beperkt en is het vooral zaak om continu alert te blijven op de ontwikkelingen. Met de deelnemende gemeenten is afgesproken om eventuele extra kosten in verband met corona inzichtelijk te maken en door te belasten. Nu de meer- en/of minderkosten redelijk met elkaar in balans zijn, blijft verrekening voor belastingjaar 2021 achterwege.

Het betreft de volgende meerkosten:

1. De kosten van het doen van nader onderzoek naar de mogelijke invloed van de coronamaatregelen op de WOZ-waarden van niet-woningen (€ 78.000).
2. Extra uitvoeringskosten in verband met gemaakte maatwerkafspraken met ondernemers uit 2020 die in 2021 nog een betalingsachterstand hebben en getroffen betalingsregelingen/ maatwerkafspraken met ondernemers in 2021 (€ 40.000).
3. Het vasthouden van het percentage invorderingsrente op 0% tot en met 31 december 2021 waardoor er sprake is van een rentederving (€ 99.000).

Daarnaast heeft GBTwente een aantal extra investeringen moeten doen om de medewerkers bij het hybride werken optimaal te kunnen faciliteren. Het gaat hierbij om de aanschaf van extra werkplekken voor een totaalbedrag van € 75.000. Deze investeringen zijn als activa in de balans opgenomen. Tevens zorgt de coronacrisis voor het vrijvallen van bestaande budgetten. Met name de facilitaire kosten blijven achter ten opzichte van de raming.

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 taakvelden 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.

Accountmanagement

Voorafgaand aan de vergaderingen van het 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 synthesesrapport '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 de 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). Uit het huidige regeerakkoord van december 2021 is hierover (nog) niet iets af te leiden. Mogelijk wordt dit meegenomen bij de herzieningen m.b.t. het uitbreiden van het lokale belastinggebied in 2025.

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 heeft de minister destijds in overweging gegeven om voor de Wet WOZ een andere regeling van toepassing te verklaren en heeft hiervoor in haar brief twee mogelijke oplossingen gegeven, namelijk 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. Bij Besluit van 8 december 2020 is uiteindelijk bepaald dat per 1 juli 2021 de waarde per punt voor een derde beroepsmatig verleende rechtsbijstand in de beroeps- en hoger beroepsfase met 40% is verhoogd van € 534 naar € 748. Deze verhoging geldt echter niet voor WOZ-taken.

De Omgevingswet en leges

Op 1 januari 2022 zou de nieuwe Omgevingswet en de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (WKB) in werking treden. Dit is voorlopig uitgesteld tot 1 juli 2022. Dit geeft het Rijk, gemeenten, provincies, waterschappen en uitvoeringsorganisaties meer ruimte om de implementatie van de wet op een zorgvuldige en verantwoorde wijze af te ronden. Door de inwerkingtreding van deze wet 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 2022 zal GBTwente de ontwikkelingen volgen en dit ook met de gemeenten afstemmen.

De waterzorgheffing

Wateroverlast en verdroging vragen steeds meer maatregelen in de publieke ruimte. Meer percelen kunnen in de heffing worden betrokken, want van de maatregelen in de publieke ruimte heeft iedereen profijt. De huidige verordening Rioolheffing (model VNG) dekt dan niet meer de lading. Het schept een beeld van een belasting voor een buizenstelsel. Bij belastingplichtigen die daar niet op zijn aangesloten roept dat weerstand op. De gemeentelijke watertaken omvatten een breed palet. Zorgplichten voor afval-, hemel- en grondwater hebben een centrale plaats in de ordening van de publieke ruimte. Gemeenten moeten maatregelen nemen om wateroverlast en -schade te voorkomen. Denk aan het onderhoud van bermen en slootkanten om overtollig water af te voeren, zodat er over een droge weg kan worden gereden. Iedereen heeft daar profijt van. De VNG heeft hiervoor een nieuw modelverordening Riool- en Waterzorgheffing opgesteld. Bij invoering is een zorgvuldige communicatie en belangenafweging naar nieuwe belastingplichtigen van belang. Bijvoorbeeld cultuurgronden en natuurterreinen dragen nu veelal nog niet bij in de kosten van de gemeentelijke watertaken. In 2022 zal GBTwente dit met de gemeenten afstemmen.

Inkoop

In 2020 is er een start gemaakt met contractmanagement in de applicatie TOPdesk. Om het waarderen, heffen en innen van belastingen op een betrouwbare, dienstverlenende en efficiënte wijze uit te voeren, contracteert GBTwente partijen om hierin te ondersteunen. Contracten zijn er in allerlei verschillende soorten en maten. Het ene contract is van strategisch belang omdat het bijdraagt aan het primaire proces en een ander contract gaat bijvoorbeeld over bedrijfsondersteunende processen die nodig zijn om operationeel te blijven.

Om hierover op tijd stelling in te kunnen nemen, wordt gebruik gemaakt van een inkoopkalender. Deze wordt periodiek vastgesteld in het MT. Om over elk afgesloten contract beheer en regie te (blijven) voeren, is TOPdesk de aangewezen applicatie. Van daaruit worden contracteigenaren, contractmanagers en contractbeheerders geautomatiseerd op hun taken en verantwoordelijkheden aangesproken. Zo worden jaarlijks (diverse) evaluatiegesprekken met leveranciers gehouden en waar nodig worden prijzen geïndexeerd en contracten verlengd. Naast nieuwe contracten, worden verslagen en wijzigingen van bestaande contracten in TOPdesk opgeslagen. In 2021 is iedereen die hieraan een bijdrage levert, verder vertrouwd geraakt met de systematiek en routines zodat actualiteit en continuïteit ten aanzien van het inkoopproces steeds beter gegarandeerd kan worden. In 2022 wordt de werking van het contractmanagement geëvalueerd en verder geprofessionaliseerd.

2.5.3 Front- en backoffice

GBTwente is voor zeven gemeenten (Berkelland, Bronckhorst, Enschede, Haaksbergen, Losser, Oldenzaal en Twenterand) het eerste aanspreekpunt voor inwoners met vragen over gemeentelijke belastingen. De gemeenten Almelo, Borne en Hengelo hebben ieder hun eigen frontoffice. Enschede en Losser hebben hun front office taken recentelijk overgedragen aan GBTwente (per 1 oktober 2021). 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 GBTwente doorverbonden of de gemeente maakt een terugbelverzoek. 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 hoofden dienstverlening van alle gemeenten is er twee keer per jaar een overleg. Indien mogelijk sluiten hier ook hun communicatieadviseurs bij aan. Iedereen wordt dan bijgepraat over de ontwikkelingen en dienstverlening van GBTwente. Daarnaast wordt in overleg met de gemeenten, naar behoefte, een twee of drie maandelijks (telefonisch) overleg gepland. Hier worden gemeente specifieke zaken besproken. De frontofficemedewerkers ontvangen regelmatig een nieuwsflits. Hierin staan actuele klantactiviteiten en bijbehorende informatie waaronder Q&A's. De frequentie van de nieuwsflits is afgestemd op de geplande klantactiviteiten-kalender.

In 2021 vond onder de opdrachtgevende gemeenten een klanttevredenheidsonderzoek plaats over drie onderwerpen. Hoe ervaren gemeenten de dienstverlening van GBTwente naar haar inwoners, hoe ervaren ze de informatiestroom en hoe wordt de samenwerking met GBTwente ervaren? De gemeenten gaven hierop in het algemeen een positief beeld terug. De twee FUO-gemeenten scoorden ook positief, echter iets minder dan de acht GR-gemeenten. Deze mindere score blijkt ook terug te herleiden naar personele wisselingen in het verleden. Richting alle gemeenten gaat GBTwente in de toekomst als gevolg van het onderzoek de pro-actieve advisering intensiveren.

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 vervolgaudits worden gehouden, net als dat er interne audits moeten plaatsvinden. Gedurende de looptijd van het certificaat moeten alle processen eenmaal intern geaudit worden. Daartoe zijn vier interne auditors aangesteld. In 2021 is er weer een hercertificeringsaudit gehouden. Deze externe audit is gehouden volgens de nieuwe norm 9001:2015 en hiermee is GBTwente weer voor 3 jaar gecertificeerd. In 2022 en 2023 zal er een vervolgaudit plaatsvinden.

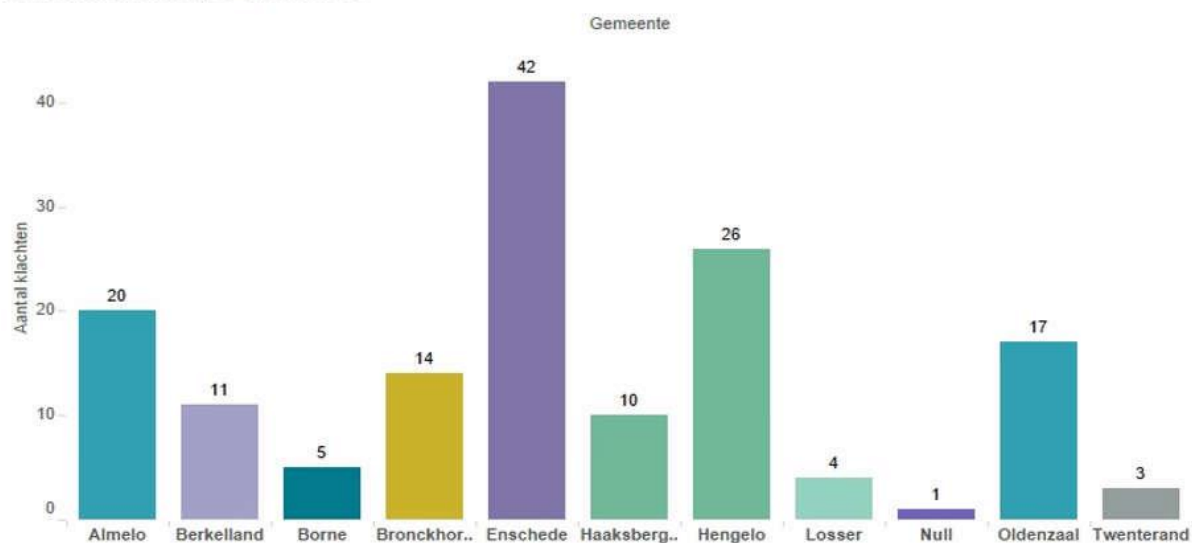
Klachten

Iedere uiting van ongenoegen wordt behandeld als een klacht en meteen gezien als kans tot verbetering. In de Algemene wet bestuursrecht en in de door het algemeen bestuur vastgestelde 'Regeling interne klachtenprocedure GBTwente' is opgenomen dat het moet gaan over gedrag van een medewerker of gedrag van GBTwente als organisatie. Elke klacht wordt, voor zover mogelijk, naar tevredenheid van de klager opgelost. Daarnaast stellen we alles in het werk om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Processen worden daar waar mogelijk aangepast en/of verbeterd.

In 2021 zijn 153 uitingen van ongenoegen door de klachtenfunctionaris als klacht in behandeling genomen. Dit zijn er 46 meer dan in 2020. Voor dit verschil is geen duidelijke oorzaak aan te wijzen. Wel blijkt dat veel indieners van een klacht minder vertrouwen hebben in de overheid.

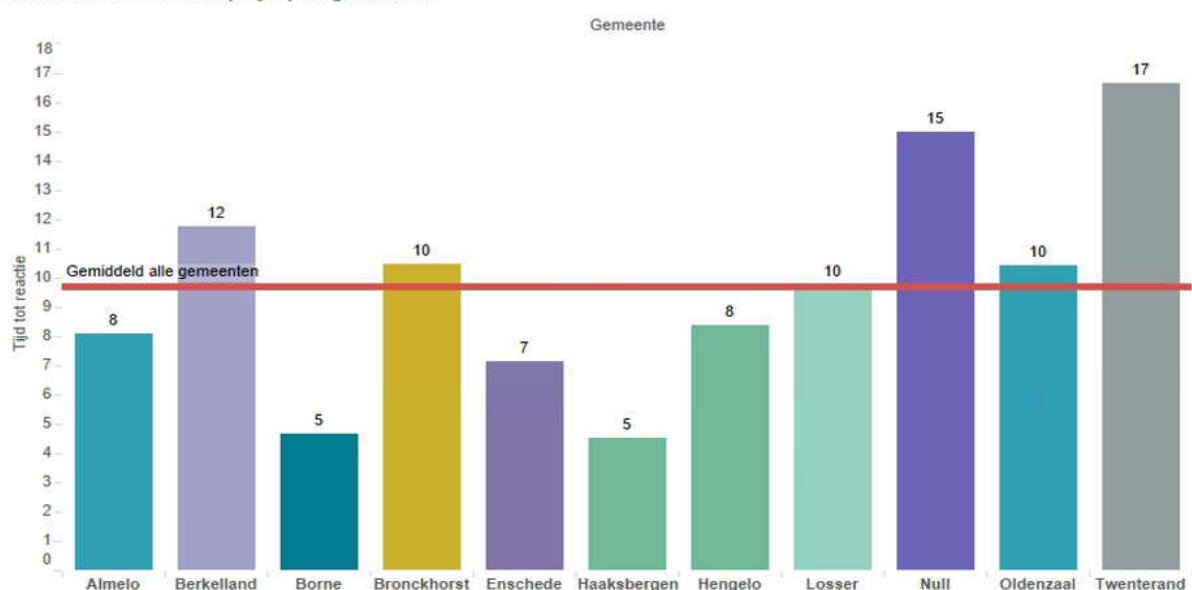
Vrijwel alle klachten zijn ingediend door inwoners van gemeenten waarvoor GBTwente de WOZ-waarde bepaalt en het proces van heffen en innen van belastingen verzorgt. Er is één klacht ingediend door een 'no cure no pay'-bureau. Deze klacht betreft niet een specifieke gemeente. In de tabellen hierna is deze klacht weergegeven als Null.

Aantal klachten per gemeente



De doorlooptijd van de klachten bedraagt gemiddeld 10 dagen. Dit is ruim binnen de in de 'Regeling interne klachtenprocedure GBTwente' gestelde afhandeltermijn van 6 weken. Hieronder een weergave van de doorlooptijd per gemeente.

Gemiddelde doorlooptijd per gemeente



Alle klachten zijn conform de 'Regeling interne klachtenprocedure GBTwente' afgehandeld. In deze regeling is opgenomen dat een informele afhandeling de voorkeur heeft. In 2021 zijn zeven klachten formeel afgehandeld. De overige klachten zijn informeel afgehandeld.

Klachten analyse

Iedere klacht is de kans om door de ogen van de inwoner naar de geboden dienstverlening te kijken. Om de dienstverlening verder te verbeteren zijn alle in 2021 ontvangen klachten (dus ook de ongegronde klachten) geanalyseerd naar kwaliteit dienstverlening, behandelduur, informatieverstrekking, automatisering, bejegening, zorgvrager of bezwaarmaker.

Ongegronde klachten - vooral zorgvragers

Wat opvalt is dat bijna de helft van de ongegronde klachten geanalyseerd is naar zorgvrager. De zorgvrager is een inwoner die, soms ten einde raad, een klacht indient. De inwoner doet dat 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 omdat de inwoner een dwangbevel heeft ontvangen en van mening is dat er geen aanslag en geen aanmaning is gestuurd.

Deze zijn in de persoonlijke berichtenbox van MijnOverheid geplaatst. De inwoner was hiervan niet op de hoogte. Ter verbetering van de dienstverlening is op de website van GBTwente informatie geplaatst over de berichtenbox van MijnOverheid.

Gegronde klachten - vooral informatieverstrekking, kwaliteit dienstverlening of bejegening

Van de gegronde klachten zijn de meesten geanalyseerd naar informatieverstrekking, kwaliteit dienstverlening of bejegening. Een klacht wordt geanalyseerd naar informatieverstrekking als deze voortkomt uit de informatie die is verstrekt. Is de juiste informatie verstrekt? Is ingegaan op het informatieverzoek? Een voorbeeld hiervan is de klacht die ingediend is om aan te geven dat op het duplicaat naheffingsaanslag nergens staat dat het een duplicaat betreft. Ook staat er niet op dat niet nog eens betaald moet worden als naar aanleiding van de bon achter de ruitenwisser al betaald is. Ter verbetering van de dienstverlening is dit doorgezet naar het betreffende taakveld voor opvolging in samenwerking met de gemeente.

Een klacht wordt geanalyseerd naar kwaliteit dienstverlening als de klacht met goede dienstverlening voorkomen had kunnen worden. Voorbeelden hiervan zijn de twee klachten die ingediend zijn omdat het dwangbevel op zaterdag bezorgd wordt. Hierop staat dat je binnen twee dagen moet betalen. In die twee dagen zijn wij niet bereikbaar omdat het weekend is. Twee dagen is de wettelijke termijn die op het dwangbevel staat. Het verbetervoorstel heeft ertoe geleid dat de aanmaningen en dwangbevelen in januari van 2022 voor het eerst op woensdag zijn bezorgd.

Een klacht wordt geanalyseerd naar bejegening als de inwoner de dienstverlening niet als beleefd en fatsoenlijk heeft ervaren. Maar ook als de inwoner vindt dat we niet hulpvaardig gehandeld hebben of het contact met GBTwente heeft ervaren alsof we de inwoner niet serieus namen. De klachten die bejegening door een medewerker betreffen zijn voor feedback met de betreffende medewerker besproken.

Verbeteringen

De afhandeling van klachten heeft in 2021 tot de onderstaande verbeteringen geleid:

- tekst op de website is uitgebreid met informatie over het inleveren van een container
- tekst op de website is uitgebreid met informatie over de berichtenbox van MijnOverheid
- betekening van dwangbevelen vindt nu plaats op woensdag in plaats van op zaterdag
- concreet maken van afspraken over betekenen dwangbevel of hernieuwd bevel
- onderzoek naar oorzaak dat de verleende kwijtschelding niet verrekend is met te betalen bedrag op hernieuwd bevel
- duidelijkheid en oplossing voor tweede verhuizing buiten ons verzorgingsgebied van inwoner met een openstaand aanslagbedrag
- input verbetering proces bezwaarafhandeling
- input verbetering voormeldingen
- input verbeteren brief storno automatisch incasso
- duidelijkheid wat opgevraagd mag worden in kader aanslagopleggen in combinatie met AVG.

Complimenten

Naast klachten of vervelende emotionele en agressieve reacties, ontvangen we ook hele mooie en dankbare reacties. We hebben in 2021 veel complimenten ontvangen waarvan er 15 geregistreerd zijn. De meeste hiervan kwamen van inwoners die van GBTwente een aanslagbiljet hadden ontvangen. De complimenten variëren van prettig te woord gestaan, fijn oplossingsgericht contact, luisterend oor tot open staan voor leerervaring. Daarnaast hebben we van twee gemeenten uit het samenwerkingsverband een compliment gekregen voor de ondersteuning bij de invoering van een belasting en de ondersteuning tijdens corona.

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 taakvelden 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	42
3.2	Het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening	43
3.3	Toelichtingen	44

3.1 Balans

De jaarrekening² 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	31-12-2021	31-12-2020
Vaste Activa		
Materiële vaste activa		
Investerings met economisch nut	1.477	1.514
Materiële vaste activa	1.477	1.514
Vaste Activa	1.477	1.514
Vlottende Activa		
Uitzettingen met rentetypische looptijd korter dan 1 jaar		
Vorderingen op openbare lichamen	4.692	764
Rekening courant verhouding met het Rijk	4.091	4.570
Overige vorderingen	-	1.062
Uitzettingen met rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	8.783	6.395
Liquide middelen		
Kas- en banksaldi	99	108
Liquide middelen	99	108
Overlopende activa		
Overige nog te ontvangen bedragen	203	247
Vooruitbetaalde bedragen die ten laste van volgende begrotingsjaren komen	330	238
Overlopende activa	533	485
Vlottende Activa	9.415	6.989
Activa	10.892	8.503

Passiva

P A S S I V A	31-12-2021	31-12-2020
Vaste Passiva		
Eigen vermogen		
Bestemmingsreserve	337	173
Gerealiseerd resultaat	213	163
Eigen vermogen	550	337
Vaste schulden met rentetypische looptijd van 1 jaar of langer		
Onderhandse leningen van binnenlandse banken en overige financiële instellingen	990	1.045
Onderhandse leningen van openbare lichamen	424	477
Vaste schulden met rentetypische looptijd van 1 jaar of langer	1.414	1.522
Vaste Passiva	1.775	1.859
Vlottende Passiva		
Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar		
RC-verhouding opdrachtgevers	5.587	5.150
Overige kasgeldleningen	2.000	-
Overige vlottende schulden	743	827
Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	8.330	5.977
Overlopende Passiva		
Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar komen	542	381
Overige vooruit ontvangen bedragen die ten bate van het volgende begrotingsjaar komen	56	286
Overlopende Passiva	599	667
Vlottende Passiva	8.928	6.644
Passiva	10.892	8.503

² 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 2021 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's.

Overzicht van baten en lasten (bedragen × € 1.000)	Begroting 2021			Realisatie 2021			Realisatie 2020		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
Organisatie-eenheden									
Staf en algemeen	-	-449	-449	-	-316	-316	-	-395	-395
Vastgoed en belasting GR	1.421	-9.020	-7.599	1.353	-8.405	-7.052	1.098	-8.445	-7.347
Vastgoed en belastingen FUO	33	-1.218	-1.185	124	-1.414	-1.289	69	-1.260	-1.190
Project GBO	-	-	-	332	-345	-13	737	-737	0
Subtotaal Organisatie-eenheden	1.454	-10.686	-9.233	1.809	-10.479	-8.670	1.904	-10.836	-8.932
Inkomensoverdrachten gemeenten									
Inkomensoverdracht Enschede	3.483	-	3.483	3.620	-	3.620	3.599	-	3.599
Inkomensoverdracht Hengelo	1.807	-	1.807	1.862	-	1.862	1.843	-	1.843
Inkomensoverdracht Borne	446	-	446	467	-	467	441	-	441
Inkomensoverdracht Losser	424	-	424	441	-	441	426	-	426
Inkomensoverdracht Haaksbergen	508	-	508	533	-	533	513	-	513
Inkomensoverdracht Almelo	1.475	-	1.475	1.549	-	1.549	1.501	-	1.501
Inkomensoverdracht Oldenzaal	667	-	667	687	-	687	690	-	690
Inkomstenoverdracht Lochem	8	-	8	8	-	8	10	-	10
Inkomstenoverdracht Hof van Twente	6	-	6	6	-	6	6	-	6
Inkomensoverdracht Berkelland	767	-	767	787	-	787	721	-	721
Inkomensoverdracht Bronckhorst	768	-	768	770	-	770	674	-	674
Inkomensoverdracht Twenterand	615	-	615	633	-	633	622	-	622
Subtotaal Inkomensoverdrachten gemeenten	10.974	-	10.974	11.362	-	11.362	11.045	-	11.045
Overhead en vennootschapsbelasting									
Overhead GR	-	-1.462	-1.462	3	-2.212	-2.209	10	-1.930	-1.920
Overhead FUO	-	-41	-41	-	-247	-247	-	-14	-14
Vennootschapsbelasting	-	-66	-66	-	-23	-23	-	-16	-16
Subtotaal Overhead en vennootschapsbelasting	-	-1.568	-1.568	3	-2.482	-2.479	10	-1.960	-1.950
Gerealiseerd resultaat	12.427	-12.254	173	13.174	-12.961	213	12.960	-12.796	163

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 waarderingsapplicatie)
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 2021

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	31-12-2021	31-12-2020
Investerings met economisch nut	1.477	1.514
Materiële vaste activa	1.477	1.514

GBTwente werkt met investeringskredieten. Gezien de beperkte omvang van de investering in 2022 is bij de materiële vaste activa geen kredietstaat toegevoegd. Er is 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 01-01-2021	Investering	Desinvest.	Bijdragen	Afwaardering	Afschrijving	Boekwaarde 31-12-2021
Bedrijfsgebouwen	809	-	-	-	-	44	765
Machines, apparaten en installaties	169	100	-	-	-	56	214
Ov. Materiële vaste activa	536	42	-	-	-	79	498
Investerings met economisch nut	1.514	142	-	-	-	178	1.477
Totaal materiële vaste activa	1.514	142	-	-	-	178	1.477

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	31-12-2021	31-12-2020
Vorderingen op openbare lichamen	4.692	764
Rekening courant verhouding met het Rijk	4.091	4.570
Overige vorderingen	-	1.062
Uitzettingen met rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	8.783	6.395

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 (bedragen x € 1000)					
		Verslagjaar 2021			
(1)	Drempelbedrag	1000			
		Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
(2)	Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	191	342	157	136
(3a) = (1) > (2)	Ruimte onder het drempelbedrag	809	658	843	864
(3b) = (2) > (1)	Overschrijding van het drempelbedrag	-	-	-	-

Het drempel bedrag is in 2021 niet overschreden.

Liquide middelen

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

Liquide middelen	31-12-2021	31-12-2020
Kas- en banksaldi	99	108
Liquide middelen	99	108

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	31-12-2021	31-12-2020
Overige nog te ontvangen bedragen	203	247
Vooruitbetaalde bedragen die ten laste van volgende begrotingsjaren komen	330	238
Overlopende activa	533	485

Het saldo vooruitbetaalde bedragen bestaat uit facturen die betaald zijn in 2021 maar betrekking hebben op 2022, zoals licentiekosten en de huur van het eerste kwartaal van 2022 van het pand aan de Demmersweg. Het saldo nog te ontvangen bedragen betreft creditnota's en nog te ontvangen bedragen GBO welke in 2022 afgewikkeld worden.

Passiva**Eigen vermogen**

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

Eigen vermogen	31-12-2021	31-12-2020
Bestemmingsreserve	337	173
Gerealiseerd resultaat	213	163
Eigen vermogen	550	337

Het verloop in 2021 wordt in onderstaand overzicht per reserve weergegeven:

Overzicht reserves	Boekwaarde 31-12-2020	Bestemming resultaat vorig boekjaar	Toevoeging	Onttrekking	Vermindering ter dekking van afschrijvingen	Boekwaarde 31-12-2021
Bestemmingsreserve 5% begrotingstotaal	173	163	-	-	-	337
Bestemmingsreserve BAG-WOZ	-	-	-	-	-	-
Gerealiseerd resultaat 2020	163	-	-	-	-	-
Gerealiseerd resultaat 2021	-	-	-	-	-	213
Totaal Reserves	337	-	-	-	-	550

Het jaar 2020 en 2021 laten beide een positief resultaat zien.

Voorziening

GBTwente heeft geen voorzieningen op de balans staan.

Vaste Passiva

Onder de vaste passiva zijn opgenomen:

Vaste schulden met rentetypische looptijd van 1 jaar of langer	31-12-2021	31-12-2020
Onderhandse leningen van openbare lichamen	424	477
Onderhandse leningen van binnenlandse banken en overige financiële instellingen	990	1.045
Vaste schulden met rentetypische looptijd van 1 jaar of langer	1.414	1.522

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 € 13.608 in 2021.

Vlottende passiva

Onder de vlottende passiva zijn opgenomen:

Vlottende passiva	31-12-2021	31-12-2020
Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	8.330	5.977
Overlopende Passiva	599	667
Vlottende passiva	8.928	6.644

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	31-12-2021	31-12-2020
RC-verhouding opdrachtgevers	5.587	5.150
Overige kasgeldleningen	2.000	-
Overige vlottende schulden	743	827
Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	8.330	5.977

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 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 betreft de kasgeldlening en openstaande crediteuren.

Overlopende passiva

De specificatie van de post overlopende passiva is als volgt:

Overlopende Passiva	31-12-2021	31-12-2020
Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar komen	542	381
Vooruit ontvangen bedragen die ten bate van het volgende begrotingsjaar komen	56	286
Overlopende Passiva	599	667

De nog te betalen bedragen bestaan uit opgenomen verplichtingen waar onder de verplichting voortvloeiend aan de cao wijziging.

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

Er zijn ultimo 2021 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
9. Contract met Visma | Raet voor de salaris administratie.

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 2021 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

Staf en algemeen	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Baten	-	-	-	
Lasten	449	449	316	
Saldo van baten en lasten	-449	-449	-316	
Onttrekkingen reserves	-	-	-	
Toevoegingen reserves	-	-	-	
Mutaties reserves	-	-	-	
Resultaat	-449	-449	-316	

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 Staf en algemeen	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021	Verschil begroting versus realisatie
WKR NVT (zak.kstn) Representatie, viering etc.	35	35	3	32
Huisvestingskosten	174	174	178	-3
(Overige) uitbestede werken FAC	-	-	53	-53
Advieskosten	20	20	13	8
Overige kosten	219	219	69	150
Eindtotaal	449	449	316	133

- De facilitaire kosten hebben voornamelijk betrekking op schoonmaakkosten.
- Overige kosten is een verzamelpost van alle niet afzonderlijk gespecificeerde kosten.
- Onder de overige kosten vallen onder andere: reis & verblijfskosten en representatiekosten welke omwille corona nauwelijks tot niet gemaakt zijn. Deze budgetten zijn gebruikt om verschillende kleine overschrijdingen te kunnen dekken.

Als gevolg van ontwikkelingen in de organisatiestructuur van GBTwente, vindt er gaandeweg een verschuiving plaats waarin de organisatie eenheid Staf en Algemeen, steeds meer onderdeel wordt van het algemeen faciliterend onderdeel Overhead (Bedrijfsvoering). De gepresenteerde onderschrijving van het budget van Staf en Algemeen heeft daarmee een rechtstreekse relatie met de overschrijving die gepresenteerd is onder Overhead.

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

Vastgoed en belasting GR	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Lasten	9.020	9.020	8.405	
Baten	1.421	1.421	1.353	
Saldo van baten en lasten	-7.599	-7.599	-7.052	
Onttrekkingen reserves	-	-	-	
Toevoegingen reserves	-	-	-	
Mutaties reserves	-	-	-	
Resultaat	-7.599	-7.599	-7.052	

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

Verschillen begroting & realisatie Vastgoed en belasting GR	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021	Verschil begroting versus realisatie
Loonbetalingen en sociale premies	5.191	5.191	4.970	221
Personeel van derden	288	288	734	-445
Personeel van derden Juridische ondersteuning	95	95	261	-167
Personeel van derden (taxateurs)	707	707	883	-176
WKR VRIJST Opleidingskosten	92	92	110	-18
WKR FORFAIT (zak.kstn) Overige personeelskosten	-	-	32	-32
Drukwerk, kopieerpapier	105	105	90	15
Leasekosten	45	45	34	11
Onderhoud hard- en software	787	787	543	244
(Overige) uitbestede werken FAC	240	240	4	236
(Overige) uitbestede werken ICT	506	506	9	498
Overige uitbestede werkzaamheden	173	173	124	49
Portikosten	242	242	149	93
Bankkosten	83	83	58	25
Overige kosten diensten derden	159	159	117	42
Afschrijving	168	168	165	3
Overige kosten	140	140	122	18
Eindtotaal	9.020	9.020	8.405	615

- De loonbetalingen en sociale premies zijn in 2021 lager dan begroot door vacature ruimte.
- Het budget voor loonbetalingen en sociale premies is niet volledig aangewend wegens de openstaande vacatures. Met dit budget is deels personeel van derden bekostigd.
- 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 en onderschrijdingen op verschillende budgetten.
- Portikosten, de aanbestedingen heeft geleid tot een reductie in structurele kosten waar onder andere de overschrijding van personeel van derden mee opgevangen wordt.
- Omwillen corona reduceerde de facilitaire kosten aanzienlijk, tevens wordt deze gedeelte verantwoord onder staf en algemeen.
- In 2021 is er meer geïnvesteerd in de ontwikkeling van GBTwente haar medewerkers.
- Overige kosten is een verzamelpost van alle niet afzonderlijk gespecificeerde kosten.

- Onder de overige kosten vallen onder andere: reis & verblijfskosten en representatiekosten welke omwille corona nauwelijks tot niet gemaakt zijn. Deze budgetten zijn gebruikt om verschillende kleine overschrijden te kunnen dekken.

ICT kosten die gemaakt worden ten behoeve van de uitbestede dienstverlening ICT bij de gemeente Enschede zijn begroot onder Vastgoed en Belastingen. Deze zijn echter conform de Notitie Overhead van de BBV Hoofdstuk 2 lid 8 "Informatievoorziening en automatisering (ICT)" verantwoord onder overheadkosten. Deze onderdelen hebben dus een rechtstreekse relatie met elkaar en de gehele over- en onderschrijding wordt daarmee opgeheven.

FUO-opdrachten

Vastgoed en belastingen FUO	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Lasten	1.218	1.218	1.414	
Baten	33	33	124	
Saldo van baten en lasten	-1.185	-1.185	-1.289	
Toevoegingen reserves	-	-	-	
Ottrekkingen reserves	-	-	-	
Mutaties reserves	-	-	-	
Resultaat	-1.185	-1.185	-1.289	

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

Verschillen begroting & realisatie <i>Vastgoed en belastingen FUO</i>	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021	Verschil begroting versus realisatie
Loonbetalingen en sociale premies	763	763	801	-38
Personeel van derden	29	29	147	-118
Personeel van derden Juridische ondersteuning	23	23	15	8
Personeel van derden (taxateurs)	110	110	114	-4
WKR VRIJST Opleidingskosten	11	11	15	-5
Drukwerk, copieerpapier	14	14	15	-1
Huisvestingskosten	1	1	27	-26
Onderhoud hard- en software	71	71	85	-14
Portikosten	43	43	26	18
Overige kosten	154	154	169	-15
Eindtotaal	1.218	1.218	1.414	-196

- De kosten van personeel van derden zijn hoger dan begroot hetgeen vooral wordt veroorzaakt door het grote aantal WOZ-bezwaren.
- Onderhoud hard- en software: dit heeft vooral betrekking op de kosten van onderhoud en licenties van GOUW en Ortax.
- Overige kosten is een verzamelpost van alle niet afzonderlijk gespecificeerde kosten.
- Onder de overige kosten vallen onder andere: reis & verblijfskosten en representatiekosten welke omwille corona nauwelijks tot niet gemaakt zijn. Deze budgetten zijn gebruikt om verschillende kleine overschrijdingen te kunnen dekken.

De Overhead FUO is in 2021 niet representatief geraamd in de begroting, dit verklaart de relatief hoge overschrijding. In verhouding tot de totale lasten op de FUO, zijn overheadkosten hiervan 9%. Deze verhouding is acceptabel waarmee de overschrijding van het budget teniet wordt gedaan.

Project Gebruiksoppervlakte

Project GBO	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Baten	-	-	332	
Lasten	-	-	345	
Saldo van baten en lasten	-	-	-13	
Toevoegingen reserves	-	-	-	
Ottrekkingen reserves	-	-	-	
Mutaties reserves	-	-	-	
Resultaat	-	-	-13	

Verschillen begroting & realisatie <i>Project GBO</i>	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021	Verschil begroting versus realisatie
Personeel project wett.verpl. M3 naar M2	-	-	320	-320
Onderhoud hard- en software	-	-	23	-23
Overige kosten	-	-	2	-2
Eindtotaal	-	-	345	-345

De kosten van de verzonden voormeldingen van € 200.000 dienen binnen project GBO opgevangen te worden. Dit maakt dat het projectbudget in 2021 volledig is gebruikt. De eventueel extra kosten voor behandeling van aan GBO-gerelateerde bezwaren in het jaar 2022, worden in eerste instantie in de exploitatie 2022 van GBTwente opgevangen, waarbij via de bestuursrapportage van het jaar 2022 de stand van zaken wordt verantwoord.

Dekkingsmiddelen

De dekkingsmiddelen van GBTwente bestaan uit drie componenten:

- onvoorzien;
- financiering;
- gemeentelijke bijdrage.

Bij de primitieve begroting was € 50.000 geraamd voor onvoorziene kosten. Dit budget is niet aangesproken.

De gemeentelijke bijdragen zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Inkomensoverdrachten	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021
Inkomensoverdracht Enschede	3.483	3.483	3.620
Inkomensoverdracht Hengelo	1.807	1.807	1.862
Inkomensoverdracht Borne	446	446	467
Inkomensoverdracht Losser	424	424	441
Inkomensoverdracht Haaksbergen	508	508	533
Inkomensoverdracht Almelo	1.475	1.475	1.549
Inkomensoverdracht Oldenzaal	667	667	687
Inkomstenoverdracht Lochem	8	8	8
Inkomstenoverdracht Hof van Twente	6	6	6
Inkomensoverdracht Berkelland	767	767	787
Inkomensoverdracht Bronckhorst	768	768	770
Inkomensoverdracht Twenterand	615	615	633
Totaal inkomensoverdrachten	10.974	10.974	11.362

De inkomensoverdrachten zijn in 2021 hoger dan begroot. De gemeenten hebben in 2021 vier kwartaalnota's ontvangen die aansluiten op het bedrag van de begroting 2021. 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.

Kosten overhead GR

Overhead GR	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Lasten	1.462	1.462	-2.212	
Baten	-	-	3	
Saldo van baten en lasten	-1.462	-1.462	-2.209	
Onttrekkingen reserves	-	-	-	
Toevoegingen reserves	-	-	-	
Mutaties reserves	-	-	-	
Resultaat	-1.462	-1.462	-2.209	

Verschillen begroting & realisatie <i>Overhead GR</i>	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021	Verschil begroting versus realisatie
Loonbetalingen en sociale premies	911	911	778	133
Personeel van derden	41	41	118	-77
(Overige) uitbestede werken FIN	134	134	106	28
WKR VRIJST Opleidingskosten	15	15	36	-22
Onderhoud hard- en software	-	-	790	-790
Advieskosten	83	83	137	-54
Overige kosten	279	279	247	32
Eindtotaal	1.462	1.462	2.212	-750

Kosten overhead FUO

Overhead FUO	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Baten	-	-	-	
Lasten	41	41	-247	
Saldo van baten en lasten	-41	-41	-247	
Onttrekkingen reserves	-	-	-	
Toevoegingen reserves	-	-	-	
Mutaties reserves	-	-	-	
Resultaat	-41	-41	-247	

Verschillen begroting & realisatie <i>Overhead FUO</i>	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021	Verschil begroting versus realisatie
Personeel van derden	3	3	9	-6
WKR VRIJST Opleidingskosten	-	-	20	-20
Onderhoud hard- en software	-	-	136	-136
Overige kosten	38	38	83	-45
Eindtotaal	41	41	247	-206

Heffing vennootschapsbelasting

Vennootschapsbelasting	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Baten	-	-	-	
Lasten	66	66	23	
Saldo van baten en lasten	-66	-66	-23	
Onttrekkingen reserves	-	-	-	
Toevoegingen reserves	-	-	-	
Mutaties reserves	-	-	-	
Resultaat	-66	-66	-23	

Onvoorzien

Onvoorzien	Begroting 2021 primitief	Begroting 2021 gewijzigd	Rekening 2021	Vershil begroot -/- werkelijk
Stelpost	50	50	-	50
Totaal onvoorzien	50	50	-	50

Wet normering topinkomens

De WNT is van toepassing op GBTwente. Het voor GBTwente toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2021 € 209.000 (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	2021	2020
bedragen x € 1	R. Tijink	R. Tijink
Functiegegevens	Directeur	Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	ja	Ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	98.201	94.567
Beloningen betaalbaar op termijn	17.795	16.316
<i>Subtotaal</i>	<i>115.996</i>	<i>110.883</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	209.000	201.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	115.996	110.883
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 2021	
NAAM TOPFUNCTIONARIS	FUNCTIE
A. Langius	Voorzitter dagelijks bestuur
E. Zinkweg	Vice-voorzitter dagelijks bestuur
M. ten Heuw	Lid dagelijks bestuur
A. Spekschoor*	Lid algemeen bestuur
H.J.M. Nijhuis*	Lid algemeen bestuur
J. Nods*	Lid algemeen bestuur
A. Koopman*	Lid algemeen bestuur
R. Koster*	Lid algemeen bestuur

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2021 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

*Bij de jaarrekeningcontrole 2021 is geconstateerd dat deze topfunctionarissen in 2020 ten oprechte niet zijn opgenomen in de WNT-verantwoording. Hierbij wordt fouterstel toegepast ex. artikel 5d Uitvoeringsregeling WNT. Er is geen sprake van onverschuldigde betalingen.

Analyse begrotingsafwijkingen en begrotingsrechtmatigheid

Overzicht van baten en lasten (bedragen × € 1.000)	Begroting 2021			Realisatie 2021			Verschil begroting versus realisatie		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
Organisatie-eenheden									
Staf en algemeen	-	-449	-449	-	-316	-316	-	-132	-132
Vastgoed en belasting GR	1.421	-9.020	-7.599	1.353	-8.405	-7.052	68	-615	-547
Vastgoed en belastingen FUO	33	-1.218	-1.185	124	-1.414	-1.289	-91	195	104
Project GBO	-	-	-	332	-345	-13	-332	345	13
Subtotaal Organisatie-eenheden	1.454	-10.686	-9.233	1.809	-10.479	-8.670	-356	-207	-563
Inkomensoverdrachten gemeenten									
Inkomensoverdracht Enschede	3.483	-	3.483	3.620	-	3.620	-136	-	-136
Inkomensoverdracht Hengelo	1.807	-	1.807	1.862	-	1.862	-55	-	-55
Inkomensoverdracht Borne	446	-	446	467	-	467	-22	-	-22
Inkomensoverdracht Losser	424	-	424	441	-	441	-17	-	-17
Inkomensoverdracht Haaksbergen	508	-	508	533	-	533	-25	-	-25
Inkomensoverdracht Almelo	1.475	-	1.475	1.549	-	1.549	-74	-	-74
Inkomensoverdracht Oldenzaal	667	-	667	687	-	687	-21	-	-21
Inkomstenoverdracht Lochem	8	-	8	8	-	8	-0	-	-0
Inkomstenoverdracht Hof van Twente	6	-	6	6	-	6	-0	-	-0
Inkomensoverdracht Berkelland	767	-	767	787	-	787	-19	-	-19
Inkomensoverdracht Bronckhorst	768	-	768	770	-	770	-2	-	-2
Inkomensoverdracht Twenterand	615	-	615	633	-	633	-19	-	-19
Subtotaal Inkomensoverdrachten gemeenten	10.974	-	10.974	11.362	-	11.362	-388	-	-388
Overhead en vennootschapsbelasting									
Overhead GR	-	-1.462	-1.462	3	-2.212	-2.209	-3	750	747
Overhead FUO	-	-41	-41	-	-247	-247	-	206	206
Vennootschapsbelasting	-	-66	-66	-	-23	-23	-	-42	-42
Subtotaal Overhead en vennootschapsbelasting	-	-1.568	-1.568	3	-2.482	-2.479	-3	914	911
Gerealiseerd resultaat	12.427	-12.254	173	13.174	-12.961	213	-747	707	40

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 met investeringskredieten. Gezien de beperkte omvang van de investeringen is hier geen overzicht van toegevoegd.

Bijlage taakvelden

Perceptiekosten per taakveld (bedragen x € 1.000)		Begroting 2021			Realisatie 2021		
taakveld	Omschrijving	bat	last	saldo	bat	last	saldo
0	Bestuur en ondersteuning						
0.1	Bestuur	-	-88.300	-88.300	-	-110.743	-110.743
0.4	Overhead	-	-1.502.250	-1.502.250	-	-2.348.606	-2.348.606
0.61	OZB woningen	334.411	-4.409.213	-4.074.802	754.603	-4.849.868	-4.095.265
0.62	OZB niet woningen	69.314	-636.329	-567.015	85.260	-648.500	-563.240
0.63	Parkeerbelasting	101.257	-339.304	-238.047	422	-282.537	-282.115
0.64	Belastingen overige	46.437	-226.534	-180.098	40.007	-198.225	-158.217
0.8	Overige baten en lasten	10.973.773	-50.000	10.923.773	11.388.766	-	11.388.766
0.9	Vennootschapsbelasting	-	-65.553	-65.553	-	-23.135	-23.135
0.10	mutaties in reserve	-	-	-	-	-	-
2	Verkeer, vervoer en waterstaat				0	0	
2.4	Economische havens en waterwegen	17.584	-58.924	-41.340	73	-49.066	-48.992
3	Economie				0	0	
3.3	Bedrijvenloket en bedrijfsregelingen	3.063	-17.219	-14.156	1.440	-15.561	-14.121
3.4	Economische promotie	7.882	-86.784	-78.903	1.461	-83.415	-81.954
6	Sociaal domein				0	0	
6.3	Inkomensregelingen	392	-420.917	-420.525	403	-328.426	-328.022
7	Volksgezondheid en milieu				0	0	
7.2	Riolering	452.706	-2.081.275	-1.628.569	482.774	-1.968.576	-1.485.803
7.3	Afval	348.418	-1.999.720	-1.651.302	416.789	-1.821.045	-1.404.256
7.5	Begraafplaatsen en crematoria	26.388	-118.948	-92.560	2.142	-106.423	-104.281
8	Volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en stedelijke vernieuwing				0	0	
8.3	Wonen en bouwen	45.649	-152.967	-107.318	190	-127.375	-127.185
0.11	resultaat van de rekening			173.035			212.831



4

Overige gegevens

4.1	Gebeurtenissen na balansdatum	62
4.2	Voorstel tot resultaatbestemming	62
4.3	Controleverklaring	63

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 2021 bedraagt € 212.831 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 2022

Ondertekening

De secretaris

De voorzitter

.....

De heer B. Lassche

.....

Mevrouw E. Zinkweg-Ankone

4.3 Controleverklaring

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

