



Jaarstukken

GBTwente 2019



GBTwente

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
Inleiding	5
Jaarverslag	6
Programma-realisatie	7
1.1 Programma's	8
1.1.1 Organisatie-eenheid staf & algemeen	8
1.1.2 Organisatie-eenheid vastgoed & belastingen	11
1.1.3 FUO-opdrachten	15
1.1.4 Project gebruiksoppervlakte	16
1.2 Overzichten	17
1.2.1 Overzicht algemene dekkingsmiddelen	17
1.2.2 Overzicht overhead	17
1.2.3 Bedrag heffing vennootschapsbelasting	17
1.2.4 Onvoorzien	18
Paragrafen	19
2.1 Lokale heffingen	20
2.2 Weerstandsvermogen en risicobeheersing	21
2.3 Onderhoud kapitaalgoederen	24
2.4 Financiering	25
2.5 Bedrijfsvoering	27
2.5.1 Personeel	27
2.5.2 Ondersteunende processen	32
2.5.3 Front- en backoffice	33
2.5.4 Kwaliteitszorg	33
2.5.5 Coronavirus	37
2.6 Verbonden partijen	38
2.7 Grondbeleid	38
2.8 Rechtmatigheid	38
Jaarrekening	39
3.1 Balans	40
3.2 Het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening	41
3.3 Toelichtingen	43
3.3.1 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	43
3.3.2 Toelichting op de balans per 31 december 2019	46
3.3.3 Toelichting op het overzicht van baten en lasten	51
Overige gegevens	59
4.1 Gebeurtenissen na balansdatum	60
4.2 Voorstel tot resultaatbestemming	60
4.3 Controleverklaring	61

Voorwoord

Welkom in het jaarverslag van GBTwente over 2019. Het jaar waarin GBTwente met haar ruim 100 medewerkers verhuisde van de derde verdieping in het stadskantoor Hengelo naar een eigen pand aan de Demmersweg 140 in Hengelo.

Tegelijk met de opening van het nieuwe pand vierde GBTwente haar 10-jarig bestaan. Een samenwerkingsverband dat in 2009 door 3 gemeenten werd gestart om het proces van waarderen, heffen en innen van gemeentelijke belastingen kostenefficiënt uit te voeren. Inmiddels is GBTwente uitgegroeid tot een succesvol samenwerkingsverband dat voor 10 gemeenten het belastingproces verzorgt in een gebied waar meer dan een half miljoen mensen wonen.

2019 was ook het jaar waarin wij onze nieuwe naam, logo en merkidentiteit onthulden. Daarmee kwam een eind aan de verwarring met GBLT in Zwolle en is GBTwente in het hele land een herkenbare organisatie met een eigen gezicht geworden.

In 2019 waren er dus drie bijzondere mijlpalen die samen het startpunt vormen om de komende jaren nadere inhoud te geven aan de visie van GBTwente: belastingen persoonlijk en begrijpelijk maken. Daar voor nemen we de tijd en zal een meerjarenstrategieplan het uitgangspunt zijn.

Daarnaast zagen we in 2019 ook ontwikkelingen die ons zorgen baren. Een voorbeeld daarvan is de stijging van het aantal WOZ-bezwaren dat wordt ingediend door de zogenaamde No cure no pay-bureaus en de (extra) kosten die daaruit voortvloeien. We voorzien dat dit ook de komende jaren een punt van aandacht en zorg blijft.

Ondanks dat er in 2019 heel veel gebeurd is dat van medewerkers veel van hun aanpassingsvermogen heeft gevraagd, is de samenhang en het wij-gevoel bij GBTwente enorm gegroeid. Dat is pure winst die we in de komende jaren willen gebruiken om samen met onze gemeenten belastingen persoonlijk en begrijpelijk te maken.

Ronny Tijink

directeur

Samenvatting

Deze samenvatting geeft de belangrijkste resultaten over 2019 weer.

Hoofdpijnen financieel

Het jaarresultaat 2019 bedraagt € 474.515 negatief.

GBT (bedragen x € 1.000)	Realisatie 2019	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 gewijzigd
Baten	1.470	1.283	1.283
Lasten	1.318	1.158	1.166
Saldo van baten en lasten FUO-opdrachten	152	125	117
Baten	10.734	10.416	10.451
Lasten	11.037	10.186	10.217
Saldo van baten en lasten GR	-303	229	235
Baten	230	-	410
Lasten	230	-	410
Saldo van baten en lasten project gebruikersoppervlakte	-	-	-
Resultaat uit bedrijfsvoering	-151	355	352
Onttrekking bestemmingsreserve BAG	-	21	-
Dotatie bestemmingsreserve 5% begrote lasten	324	324	326
Gerealiseerd resultaat	-475	51	25

Het negatieve resultaat grotendeels wordt veroorzaakt door:

- hogere proceskostenvergoedingen (+ € 334.000);
 - incidentele kosten voor vertrek medewerker (+ € 217.000);
 - overlap kosten facilitaire zaken en huur vanwege de verhuizing (+ € 40.000);
- In combinatie met meeropbrengsten uit dwanginvordering.

Hoofdpijnen organisatie en bedrijfsvoering

1. Er is een strategisch plan opgesteld, waarin de doelen voor GBTwente voor de komende jaren verwoord staat;
2. Er zijn richtlijnen opgesteld hoe om te gaan met desintegratie wanneer gemeenten werkzaamheden afschaffen;

Hoofdpijnen primair proces

3. De werkzaamheden zijn conform de nieuwe dienstverleningsovereenkomst uitgevoerd;
4. De herwaardering is goed verlopen. Het toezicht vanuit de Waarderingskamer is afgerond met wederom het eindoordeel 'goed'. Hiermee hebben we voldaan aan de eisen in de nieuwe Waarderingsinstructie;
5. De aanslagoplegging en (dwang)invordering zijn conform planning verlopen;
6. Het aantal WOZ-bezwaren is gestegen en de verhouding tussen belastingplichtigen die zelf bezwaar maken en belastingplichtigen die een PCK-bureau in de hand nemen om bezwaar te maken is verschoven;
7. We zetten meer in op interactie met onze inwoners en onze partners, waarin persoonlijk en begrijpelijk de rode draad is van de interactie.

In de volgende hoofdstukken wordt uitgebreide informatie gegeven over de behaalde resultaten in 2019.

Inleiding

Voor u liggen de jaarstukken 2019 van het GBTwente (gemeentelijk belastingkantoor twente voor Almelo, Berkelland, Borne, Bronckhorst, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Losser, Oldenzaal en Twenterand).

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 vindt u informatie over de programmarealisatie;

In hoofdstuk 2 worden de verplichte paragrafen behandeld;

In paragraaf 3.1 vindt u de balans;

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

In paragraaf 3.3.1 worden de grondslagen voor waardering resultaatbepaling behandeld;

In paragraaf 3.3.2 wordt de balans toegelicht;

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

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

Jaarverslag



1

Programma-realiseratie

1.1	Programma's	8
1.2	Overzichten	17

1.1 Programma's

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

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

Tevens wordt een toelichting gegeven op de volgende onderwerpen:

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

1.1.1 Organisatie-eenheid staf & algemeen

Mensen en organisaties ontwikkelen zich op basis van veranderingen in hun omgeving. Die veranderingen vragen voortdurend om afstemming en bijsturing als het gaat over vraag en aanbod. Hieronder de belangrijkste ontwikkelingen die GBTwente heeft doorgemaakt in 2019.

1.1.1.1 Dienstverleningsovereenkomsten worden uitgevoerd

In 2018 zijn nieuwe dienstverleningsovereenkomst tussen het GBTwente en de GR-gemeenten getekend. Ze zijn gebaseerd op vertrouwen, solidariteit en profijt maar altijd met het belang van de inwoner als uitgangspunt. Elke DVO bestaat uit drie hoofdstukken: 1. algemene bepalingen, 2. lijst van diensten en 3. afspraken over inwonercontacten. In 2019 is daar nadere invulling aan gegeven.

Algemene bepalingen

In de algemene bepalingen beschrijven gemeenten en GBTwente de samenwerking op basis van de volgende principes: vertrouwen, sturen, loslaten, toezicht houden, verantwoorden en bijsturen. Er staat omschreven hoe gegevens worden uitgewisseld en wie verantwoordelijk is voor het tekenen van de dienstverleningsovereenkomst en eventuele wijzigingen.

Lijst van diensten

In de lijst van diensten geeft GBTwente gemeenten keuzes in de uitvoering van het heffen van belastingsoorten (basis, plus of maatwerk). Deze werkwijze maakt inzichtelijk waarvoor gemeenten kiezen en wat de consequenties zijn van deze keuzes in de uitvoering. Wat basis, plus of maatwerk is, kan per jaar veranderen door nieuwe inzichten of doorontwikkeling.

Inwonercontacten

Onze GR-gemeenten hebben verschillende visies op dienstverlening naar de inwoners. Zo willen Almelo, Borne, Enschede, Hengelo en Losser graag de eerste ingang voor inwoners zijn en blijven. Haaksbergen, Oldenzaal en Twenterand (evenals de FUO-gemeenten Bronckhorst en Berkelland) laten het aan de experts van GBTwente over om eerstelijns contacten over belastingvragen af te handelen. Voor beide varianten biedt GBTwente de oplossing. Doelgroepen kunnen altijd contact met ons opnemen. Met ons worden altijd zowel GBTwente als de gemeenten bedoeld. Dat kan via mail (contactformulier), per telefoon of schriftelijk. Uitgangspunt is: digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig.

Financiën

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

1.1.1.2 Missie en visie

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

innen van de gemeentelijke belastingen persoonlijk en begrijpelijk te maken. Voor zowel gemeenten als de inwoners van die gemeenten.

Missie

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

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

Visie

GBTwente maakt belastingen persoonlijk en begrijpelijk.

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

Kernwaarden

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

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

Doelen

De doelen van GBTwente voor de komende jaren zijn:

- foutloos 99%
- sneller
- goedkoper

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

1.1.1.3. Informatiebeveiliging en privacy

In mei 2018 is Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht geworden. GBTwente heeft in de eerste helft van 2019 voorbereidingen getroffen. Als overheidsorganisatie hebben we immers een voorbeeldfunctie. Daarom hebben we eind 2018 nadere invulling gegeven aan de rol van functionaris gegevensbescherming (FG). In 2019 hebben we ervaring opgedaan. Dat leert ons dat we voortdurend alert moeten zijn. Processen moeten aangepast worden terwijl niet elke wijziging past bij de behoefte van gemeenten en/of inwoners. Alle partijen moeten hierin daarom voortdurend waakzaam zijn en met elkaar in overleg blijven over nut en noodzaak van gegevensuitwisseling. Dat is nodig om het gewenste niveau van dienstverlening te bereiken maar mag tegelijkertijd nooit in tegenspraak zijn met de wetgeving. Dat vraagt van alle partijen inzicht en alertheid om voortdurend de juiste afweging tussen noodzakelijkheid en doelmatigheid te maken. In 2020 zal het bestuur een geactualiseerd informatiebeveiligingsbeleid conform de BIO worden voorgelegd ter vaststelling.

Wat heeft het gekost?

Organisatie-eenheid Staf en Algemeen	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 gewijzigd	Rekening 2019
Baten	-	-	-
Lasten	386	356	488
Saldo van baten en lasten	-386	-356	-488
Onttrekking bestemmingsreserve	-	-	-
Resultaat	-386	-356	-488

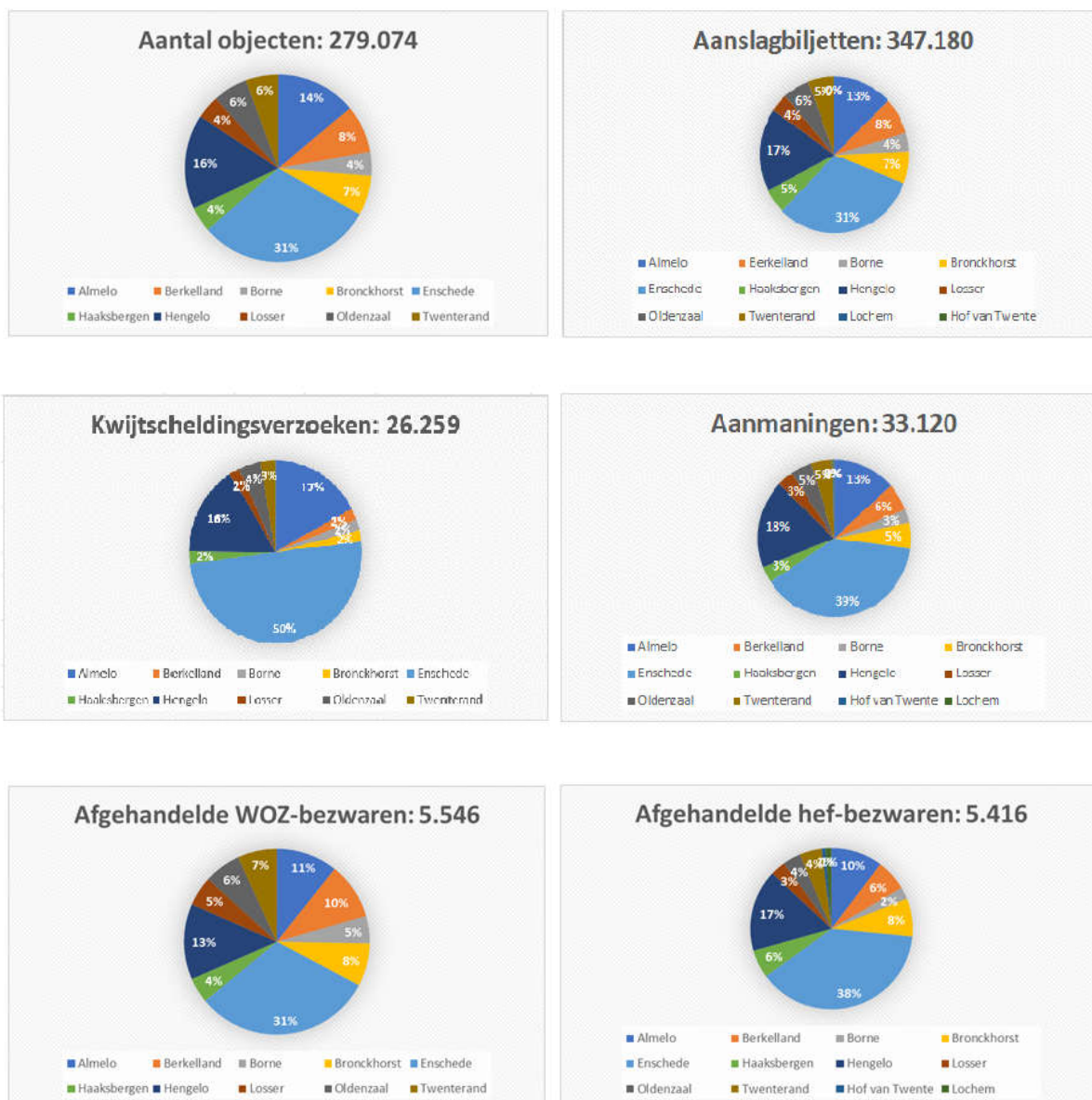
In het overzicht van baten en lasten worden de verschillen en de incidentele baten en lasten toegelicht.

Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

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

1.1.2 Organisatie-eenheid vastgoed & belastingen

GBTwente heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Kwalitatief hoogwaardige data zijn essentieel voor excellente bedrijfsvoering en optimale dienstverlening. Het belastingproces is hét centrale proces binnen GBTwente. Hieronder wordt de dienstverlening van GBTwente grafisch weergegeven, waarin ook de aantallen van de FUO-opdrachten zijn meegenomen.



In 2019 was met name de stijging van het aantal WOZ-bezwaren opvallend. Er was een stijging van ruim 1.000 bezwaren ten opzichte van 2018. Ook de verhouding tussen belastingplichtigen die zelf bezwaar aantekenen en belastingplichtigen die een No Cure No Pay bureau (NCNP) inschakelen om namens hen bezwaar aan te tekenen verschuift. Dit resulteert er in dat de kosten voor de bezwaaraanpak sterk zijn gestegen. Zowel de uitvoeringskosten, omdat de afhandeling van een NCNP-bezwaar meer tijd kost, zijn gestegen als ook de uit te keren proceskostenvergoedingen. GBTwente heeft een uitgebreid plan van aanpak opgesteld om het aantal bezwaren naar beneden te brengen, maar ook om sneller in contact te komen met de belastingplichtige om uitleg te geven over de WOZ-waarde ter voorkoming van bezwaren. Dit alles draagt bij aan het persoonlijker en begrijpelijker maken van belastingen.

In de DVO 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	2019	Norm DVO
Doorlooptijd kwijtschelding	116 dagen	70 dagen
Doorlooptijd WOZ-bezwaren	168 dagen	120 dagen
Doorlooptijd Hef-bezwaren	36 dagen	90 dagen
% openstaande posten belastingjaar 2018 per einde boekjaar		
- Almelo	3,60%	4,0%
- Borne	1,94%	4,0%
- Enschede	3,37%	4,0%
- Haaksbergen	1,60%	4,0%
- Hengelo	3,34%	4,0%
- Losser	4,01%	4,0%
- Oldenzaal	2,09%	4,0%
- Twenterand	3,20%	4,0%
- Berkelland	0,72%	4,0%
- Bronckhorst	1,83%	4,0%

De normen voor wat betreft de doorlooptijd voor de kwijtschelding en WOZ-bezwaren worden niet gehaald. De langere doorlooptijd van de WOZ-bezwaren wordt met name veroorzaakt door de NCNP-bezwaren. Deze bezwaren worden over het algemeen in eerste instantie pro forma ingediend en pas later van een onderbouwing voorzien. In de meeste gevallen wil een NCNP-bureau ook gehoord worden tijdens de behandeling. Dit alles vertraagt de doorlooptijd. De langere doorlooptijd voor de kwijtscheldingsverzoeken wordt veroorzaakt door capaciteitsproblemen bij ons externe bureau in de eerste maanden van het jaar. Deze zijn later opgelost, maar dat heeft nog maar minimale invloed gehad op de doorlooptijd.

Op de gemeente Losser na staat er aan het einde van boekjaar 2018 minder dan 4% van de opgelegde aanslagen voor belastingjaar 2019 open. Voor de gemeente Losser zijn er aan het einde van het jaar met dagtekening 31-12-2019 aanslagbiljetten leges omgevingsvergunning en grootverbruik rioolheffing verstuurd. De totale kohieropbrengst van deze twee kohieren bedraagt ruim € 145.000 en vertegenwoordigd 36% van de openstaande post.

Belastingdebiteuren en vervolgingskosten

Afrekening vervolgingskosten

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

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

Verloopoverzicht vervolgingskosten

In onderstaande tabel is een overzicht van de openstaande kosten uit dwanginvordering (ADI) per gemeente weergegeven.

Saldo openstaande kosten uit dwanginvordering (bedragen in euro's)		
	Per 31-12-2018	Per 31-12-2019
Borne	28.642	43.805
Enschede	489.461	543.339
Hengelo	151.239	184.908
Losser	24.650	31.439
Haaksbergen	26.288	26.937
Almelo	186.922	199.148
Oldenzaal	40.564	38.412
Twenterand	47.438	43.085
Hof van Twente	428	469
Lochem	1.882	1.196
Berkelland	22.859	25.724
Bronckhorst	35.083	33.577
Totaal	1.055.457	1.172.039

Verloopoverzicht belastingdebiteuren

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

Verloopoverzicht openstaande belastingdebiteuren per gemeente (bedragen in euro's)								
	Borne		Enschede		Hengelo		Losser	
	Per 31-12-2019		Per 31-12-2019		Per 31-12-2019		Per 31-12-2019	
Belastingjaar	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
2009			1	489				
2010			1	640				
2011			6	3.462	1	292		
2012	1	666	14	9.169	4	665	3	23.240
2013	2	725	26	19.395	15	3.899	1	683
2014	9	3.192	85	34.442	42	14.824	2	1.025
2015	25	13.215	222	90.085	102	29.289	14	3.399
2016	25	149.190	420	137.715	152	58.631	34	9.614
2017	64	30.677	1.233	351.499	408	118.184	72	31.528
2018	146	64.191	2.907	1.167.045	1.016	425.205	158	163.296
2019	470	199.482	10.006	2.828.317	4.147	1.439.736	797	405.405
Totaal	742	461.338	14.921	4.642.258	5.887	2.090.725	1.081	638.190
Stand per 31-12-2018	910	612.450	11.732	4.778.681	4.508	1.899.122	737	668.455

Verloopoverzicht openstaande belastingdebiteuren per gemeente (bedragen in euro's)								
	Haaksbergen		Almelo		Oldenzaal		Twenterand	
	Per 31-12-2019		Per 31-12-2019		Per 31-12-2019		Per 31-12-2019	
Belastingjaar	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
2010			1	34				
2011			3	210				
2012			7	1.973	3	387		
2013	2	144	17	7.139	4	1.945	1	194
2014	5	1.873	55	18.444	10	2.613	24	4.056
2015	9	3.436	102	37.376	26	61.265	36	8.971
2016	27	19.813	199	66.582	42	13.677	75	14.477
2017	47	13.200	440	134.814	104	43.272	89	39.270
2018	166	52.314	1.028	373.066	249	215.640	226	77.122
2019	638	181.945	2.782	1.540.639	904	282.145	886	411.526
Totaal	894	272.725	4.634	2.180.277	1.342	620.944	1.337	555.616
Stand per 31-12-2018	858	445.208	4.218	2.521.333	1.178	433.874	1.287	737.271

Verloopoverzicht openstaande belastingdebiteuren per gemeente (bedragen in euro's)								
	Hof van Twente		Lochem		Berkelland		Bronckhorst	
	Per 31-12-2019		Per 31-12-2019		Per 31-12-2019		Per 31-12-2019	
Belastingjaar	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag	Aantal	Bedrag
2012								
2013							2	940
2014							4	1.942
2015	2	294	1	29	3	1.656	30	9.723
2016	2	226	5	849	24	5.109	66	14.989
2017	2	411	11	3.487	60	19.107	71	25.230
2018	5	5.345	6	1.283	177	45.099	177	63.435
2019	47	9.777	46	10.791	725	110.444	755	256.422
Totaal	58	16.053	69	16.439	989	181.415	350	372.681
Stand per 31-12-2018	56	13.199	85	41.475	926	400.764	924	437.765

Wat heeft het gekost?

Organisatie-eenheid Vastgoed en belastingen GR	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 gewijzigd	Rekening 2019
Baten	1.294	1.294	1.571
Lasten	8.378	8.172	8.718
Saldo van baten en lasten	-7.084	-6.878	-7.147
Onttrekking bestemmingsreserve	-	-	-
Resultaat	-7.084	-6.878	-7.147

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

Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

De interne controle is uitgevoerd op basis van het IC-plan 2019. 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 2019 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

Het tweede deel van 2019 heeft met name in het teken gestaan van de evaluatie van de fiscale uitvoeringsovereenkomst over de periode 2016 tot en met 2019. Met de gemeenten Berkelland en Bronckhorst is in eerste instantie een contract afgesloten voor een periode van 5 jaar. Er was overeengekomen dat wanneer één van drie partijen (Berkelland, Bronckhorst en GBTwente) het contract niet wil verlengen, dit uiterlijk 31 december 2019 kenbaar gemaakt moet worden. De evaluatie heeft plaats gevonden vanuit het perspectief van dienstverlening, bedrijfsvoering, advisering en financiën. Uit de evaluatie met beide gemeenten komt naar voren dat de samenwerking in zijn geheel als erg prettig wordt ervaren vanuit zowel de kant van de gemeente als van de kant van GBTwente. Voor de nieuwe contractperiode worden een actueel financieel perspectief aan de gemeenten aangeboden. De gehele evaluatie inclusief financieel perspectief wordt aan de colleges van beide gemeenten aangeboden ter besluitvorming. Ambtelijk is het advies gegeven om de contracten te verlengen. Het college van Bronckhorst heeft eind december ingestemd met verlenging van de overeenkomst. Het college van Berkelland neemt in 2020 een besluit.

Wat heeft het gekost?

Organisatie-eenheid Vastgoed en belastingen FUO	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 gewijzigd	Rekening 2019
Baten	33	33	154
Lasten	1.085	1.063	1.277
Saldo van baten en lasten	-1.052	-1.030	-1.123
Onttrekking bestemmingsreserve	-	-	-
Resultaat	-1.052	-1.030	-1.123

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

Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

De werkzaamheden voor de gemeenten Berkelland en Bronckhorst worden volgens dezelfde procedures uitgevoerd als de werkzaamheden voor de gemeenten die deelnemen aan de gemeenschappelijke regeling. Voor de uitkomsten van de rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid verwijzen wij naar paragraaf 1.2.1

1.1.4 Project gebruiksoppervlakte

Met ingang van 2022 is het 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 een project gestart om van alle woningen de gebruiksoppervlakte te bepalen. De omzetting van m³ naar m² is voor de gemeente Borne gereed, waarbij de aanslagen belastingjaar 2020 tevens zijn gebaseerd op de gebruiksoppervlakte. Hierover zijn de inwoners via meerdere kanalen geïnformeerd (zoals bijvoorbeeld voormeldingen). Gemeente Hengelo, Almelo, Losser en Oldenzaal zijn nagenoeg afgerond. De eindcontroles en afstemming met de woningbouwverenigingen zijn op dit moment in volle gang. In het tweede kwartaal van 2020 zal er gestart worden met de voorbereidingen voor de proefwaarderingen op GBO voor deze gemeenten. Voor gemeente Twenterand en Enschede staan we op het punt om te starten met de omzetting.

Op dit moment wordt tevens onderzocht hoe er voor gezorgd kan worden dat de gegevens in de WOZ (GBTwente) en de BAG (gemeente) synchroon kunnen blijven lopen (afstemming van de applicaties). Daarnaast wordt onderzocht waar de verantwoordelijkheid voor het beheer komt te liggen en hoe er gestreefd kan worden naar een efficiëntere werkwijze binnen alle bestaande processen (GBTwente én gemeenten) voor wat betreft de objectkenmerken.

Wat heeft het gekost?

Project Gebruiksoppervlakte	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 gewijzigd	Rekening 2019
Baten	-	-	-
Lasten	-	410	-230
Saldo van baten en lasten	-	-410	-230
Dotatie bestemmingsreserve	-	-	-
Resultaat	-	-410	-230

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

1.2 Overzichten

1.2.1 Overzicht algemene dekkingsmiddelen

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

Algemene dekkingsmiddelen	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 gewijzigd	Rekening 2019
	Saldo	Saldo	Saldo
Saldo financieringsfunctie	-	-	-
Overige algemene dekkingsmiddelen	10.372	10.818	10.709
Totaal	10.372	10.818	10.709

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	2019
Inkomensoverdracht van Enschede	3.400.503
Inkomensoverdracht van Hengelo	1.764.335
Inkomensoverdracht van Borne	433.254
Inkomensoverdracht van Losser	409.603
Inkomensoverdracht van Haaksbergen	475.011
Inkomensoverdracht van Almelo	1.433.332
Inkomensoverdracht van Oldenzaal	655.812
Inkomensoverdracht van Twenterand	575.425
Inkomensoverdracht van Lochem	10.707
Inkomensoverdracht van Hof van Twente	5.347
Inkomensoverdracht van Berkelland	655.266
Inkomensoverdracht van Bronckhorst	660.683
Ink. overdrachten project GBO	229.761

1.2.2 Overzicht overhead

In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in de overheadkosten.

Overhead	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 gewijzigd	Rekening 2019
	Saldo	Saldo	Saldo
Overhead	-1.405	-1.705	-1.857
Totaal	-1.405	-1.705	-1.857

1.2.3 Bedrag heffing vennootschapsbelasting

In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in de vennootschapsbelasting.

Vennootschapsbelasting	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 gewijzigd	Rekening 2019
	Saldo	Saldo	Saldo
Lasten vennootschapsbelasting	-42	-39	-15
Totaal	-42	-39	-15

1.2.4 Onvoorzien

In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in het gebruik van de geraamde posten onvoorzien.

Onvoorzien	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 gewijzigd	Rekening 2019
	Saldo	Saldo	Saldo
Vastgoed en belastingen	-	-48	-48
Totaal	-	-48	-48



2

Paragrafen

2.1	Lokale heffingen	20
2.2	Weerstandsvermogen en risicobeheersing	21
2.3	Onderhoud kapitaalgoederen	24
2.4	Financiering	25
2.5	Bedrijfsvoering	27
2.6	Verbonden partijen	38
2.7	Grondbeleid	38
2.8	Rechtmatigheid	38

2.1 Lokale heffingen

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

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

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 2018 tot en met 2021. Dit biedt GBTwente meerjarige financiële zekerheid, zeker ook gelet op het karakter van de dienstverlening: de uitvoering van wettelijke taken.

2.2.2 Risico's en weerstandsvermogen

In 2013 heeft een initiële inventarisatie van risico's plaatsgevonden, welke jaarlijks wordt geactualiseerd. Met toepassing van de kansberekening en geschatte financiële impact per risico is het totale risicoprofiel gecalculeerd op € 1.720.824. De financiële gevolgen binnen het risicoprofiel zijn waar nodig geïndexeerd naar de tarieven voor 2020. Onderstaande tabel geeft het risicoprofiel weer:

Oorzaak Riscico	Verwachte financiële impact (bedragen in €)	
	Per 31-12-2019	per 31-12-2018
Eigen beleid	1.559.046	1.557.710
Beleid andere overheden	7.000	7.000
Autonome ontwikkelingen	104.340	100.800
Doen/nalaten door derden	50.438	50.438
Totaal	1.720.824	1.715.948

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.

2.2.3 Kengetallen in relatie tot financiële positie

Met de recente wijzigingen in het 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 2018	Begroting 2019	Verslag 2019
Netto schuldquote	5,6%	5,3%	24,4%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	5,6%	5,3%	24,4%
solvabiliteitsratio	1,9%	9,6%	2,2%
Structurele exploitatieruimte	4,0%	0,4%	0,3%

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

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

een sluitende begroting heeft, is deze ratio acceptabel. De solvabiliteitsratio is ten opzichte van de jaarstukken 2018 nagenoeg gelijk gebleven.

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. Dit is bij GBTwente in 2018 het geval. 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 schatkistbankieren overschrijdt wordt het meerdere door het verplicht schatkistbankieren 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 2019

In 2019 zijn we verhuisd naar de Demmersweg. Deze verhuizing veroorzaakte een incidenteel hogere financieringsbehoefte doordat het nieuwe pand ingericht moest worden. Tevens is een inhaalslag gemaakt om verouderd kantoormeubilair te vervangen. Deze uitgaven liggen in de investerings sfeer. Daarmee komen ze als afschrijvings- en rentelasten gespreid over de levensduur in de kosten tot uiting en dus worden ze over dezelfde levensduur gespreid door de deelnemende gemeenten betaald. De uitgaven moeten wel in 2019 worden betaald. Daarom was extra financiering nodig. We hebben met dit doel 2 geldleningen aangetrokken van samen € 1,6 miljoen. De looptijden zijn afgestemd op de levensduur van de geïnvesteerde middelen.

Kredietfaciliteiten

De BNG Bank was voor de periode 2016-2019 huisbankier. Evenals de gemeenten waarmee we samen aanbesteed hebben, is het contract met de BNG Bank voor 2 jaren verlengd. In 2021 wordt de dienst weer aanbesteed.

Na saldering van de rekeningsaldi wordt het totale saldo automatisch verrekend op 1 maands Euribor met een opslag van 0,25% als we “rood staan” en een afslag van 25 basispunten bij een positief saldo.

We zijn verplicht om deel te nemen aan schatkistbankieren. 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 op de schatkistrekening is eind 2019 0%.

Financieringsbeheer

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

Kostenbeheersing

De kosten voor betalingsverkeer vormen een belangrijke kostenpost voor GBTwente. Door zoveel mogelijk gebruik te maken van automatische incasso kunnen deze kosten zo laag mogelijk worden gehouden. Doordat er een klein tijdsverschil zit tussen belastingontvangsten en het afstorten van de gelden naar de gemeenten is er vrijwel steeds een positief saldo op de lopende rekening. Dit wordt door het verplicht schatkistbankieren bij het Rijk dagelijks afgeroomd. Positieve rekeningsaldi zijn niet meer lucratief. Dit wordt zoveel mogelijk 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. Als we te lang kort geld lenen of krediet gebruiken bestaat het risico, dat we op een ongunstig tijdstip lang geld moeten aantrekken. En dat kan de exploitatie langdurig nadelig beïnvloeden. 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 2019 is deze € 957.000 (negatief).

Modelstaat A Kasgeldlimietberekening

Omschrijving	Eerste kwartaal	Tweede kwartaal	Derde kwartaal	Vierde kwartaal
Begrotingstotaal per 1-1-2019	11.669	11.669	11.669	11.669
Percentage cf regeling	8,20%	8,20%	8,20%	8,20%
Toegestane kasgeldlimiet	957	957	957	957
Opgenomen gelden < 1 jaar	0	0	0	0
Schulden in rekening courant	0	0	0	0
Gestort door derden < 1 jaar	0	0	0	0
1. Omvang vlottende schuld	0	0	0	0
Contact in kas	0	0	0	0
Tegoeden in rekening courant banken	225	322	157	115
tegoeden RC overig	0	0	0	0
Overige uitstaande gelden < 1 jaar	9.797	36.887	4.855	2.411
2. Omvang vlottende middelen	10.022	37.209	5.012	2.526
3. Omvang netto vlottende schuld	-10.022	-37.209	-5.012	-2.526
Toegestane kasgeldlimiet	957	957	957	957
Netto vlottende schuld	-10.022	-37.209	-5.012	-2.526
Ruimte (+) of overschrijding (-)	10.979	38.166	5.969	3.483

Er was geen sprake van overschrijding van de kasgeldlimiet.

Een andere in de wet Fido vastgelegde norm is de renterisiconorm. Openbare lichamen mogen in een jaar niet meer volume aan leningen aantrekken of renteherziening toepassen dan 20% van het begrotingstotaal. In 2019 is voor een bedrag van € 1.630.000 aan geldleningen aangetrokken. De renterisiconorm ligt op 20% van € 11.669.000 = € 2.333.800. GBTwente blijft ruim binnen de norm.

De rentelasten en het renteresultaat

Er is enkele keren een beroep gedaan op de kredietfaciliteit bij de BNG Bank. Dit heeft voor heel 2019 geleid tot een rentelast van € 207. De twee geldleningen leiden tot een rentelast van € 12.250. Deze rente is toegerekend aan de investeringen en komt via de kapitaallasten terecht op de kostendragers. Er was geen rente lang geld begroot. Daarom is alle rente toegerekend en is er geen sprake van een renteresultaat.

eigenschap leningen	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%	1,165%
Saldo schuld 31-12-2019 in €	530.000	1.100.000

2.5 Bedrijfsvoering

2.5.1 Personeel

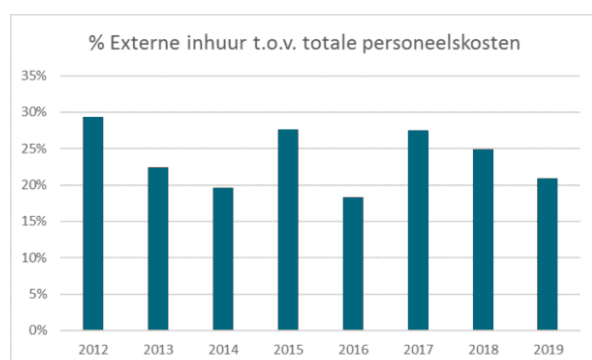
Formatie

De toegestane en ingevulde formatie bedraagt in 2019:

Afdeling	Vastgestelde formatie (fte)	Ingevulde formatie (fte)
Staf en algemeen	13,56	11,96
Vastgoed en belastingen	79,62	72,35
Totaal	93,18	84,31

Externe inhuur in relatie tot eigen personeel

In 2019 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. In vergelijking met voorgaand jaren is een daling te zien van het aandeel personeel van derden.



Instroom en uitstroom van personeel

In 2019 heeft GBTwente in totaal 6 nieuwe medewerkers mogen verwelkomen, die op diverse functies binnen GBTwente zijn geplaatst.

Afgelopen jaar hebben 7 medewerkers GBTwente verlaten. Vier medewerkers zijn buiten GBTwente gaan kijken naar nieuwe uitdagingen en drie medewerkers genieten van het pensioen. Wij danken hen voor hun inzet bij GBTwente en wensen hen het allerbeste voor de toekomst.

In 2019 hadden we in totaal vier jubilarissen. Een medewerker was 25 jaar in overheidsdienst, drie medewerkers vierden hun 40-jarig overheidsjubileum.

Generatiepact

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

Doorontwikkeling HRM-beleid

Medewerkers van GBTwente zijn ons belangrijkste kapitaal om de doelstellingen voor de komende jaren te realiseren. Daarom verdient dit onderdeel een prominente plaats in het strategieplan. Medewerkers van GBTwente zijn arbeidsmarktwaardig. Dat

wil zeggen dat ze competent zijn in de huidige en toekomstige functies binnen GBTwente alsmede daarbuiten. In november 2019 hebben alle medewerkers van GBTwente een uitnodiging gekregen om een vragenlijst ten aanzien van cultuur binnen deze organisatie in te vullen. Deze cultuurscan was gericht op de onderlinge samenwerkingsvaardigheden. In de organisatie worden complexe processen uitgevoerd die onderling sterk afhankelijk van elkaar zijn. Dat maakt dat er binnen onze organisatie een hoog niveau wordt verlangd van onze samenwerkingsvaardigheden. Met de vragenlijst is in kaart gebracht wat het huidige en het gewenste niveau van de vijf essentiële samenwerkingsvaardigheden is. Er is met medewerkers een klankbordgroep cultuur gevormd. Deze klankbordgroep gaat de input leveren voor een plan van aanpak over waar we over drie jaar willen staan met onze cultuur, wat we dan bereikt willen hebben. De klankbordgroep is een afvaardiging van medewerkers uit verschillende gremia om die boodschap zo breed mogelijk gedragen te krijgen. Samen doen is samen groeien. Met de gewenste cultuur in ons achterhoofd gaan we aan de slag om te komen tot een andere manier van werken, handelen en samenwerken, zodat we optimaal invulling kunnen geven aan onze doelen en aan persoonlijk en begrijpelijke dienstverlening.

Ziekteverzuim 2019

Het jaar 2019 heeft een ziekteverzuimcijfer van 2,94%. Dit percentage is hoger dan het percentage van 2018 (2,39%). Over de kwartalen verdeeld zag het er als volgt uit:

1^e kwartaal: 2,69% (was 2018: 3,82%)

2^e kwartaal: 2,55% (was 2018: 1,69%)

3^e kwartaal: 3,29% (was 2018: 1,81%)

4^e kwartaal: 3,24% (was 2018: 2,26%)

Dit iets hogere ziekteverzuim voor GBTwente t.o.v. vorige jaren wordt vooral veroorzaakt doordat er een aantal medewerkers helaas langdurig uit de roulatie zijn geweest. Anderzijds is het percentage ziekteverzuim nog keurig onder de 3%, daar waar het landelijke gemiddelde in de sector gemeenten jaarlijks rond de 5% uitkomt. Het relatief lage verzuim komt o.a. voort uit ons beleid ten aanzien van vitaliteit en duurzame inzetbaarheid.

Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren

Op 1 januari 2020 is de wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) in werking. Een projectgroep van de gemeente Enschede heeft ook voor GBTwente dit proces opgepakt, waarbij de P&O-adviseur van GBTwente was aangehaakt. In het voorjaar van 2018 is al begonnen met de implementatie van de Wnra en in 2019 is ook erg veel werk verzet.

Eind 2019 heeft iedere medewerker een arbeidsovereenkomst getekend. De ambtelijke aanstelling is immers komen te vervallen. Bovendien is de CAR-UWO (de EAR) niet meer van toepassing maar geldt voor GBTwente de CAO Gemeentelijke Samenwerkende Organisaties. Qua inhoud is die bijna volledig gelijk aan de CAO-gemeenten. Naast die CAO zijn aanvullende bepalingen opgenomen in het lokaal vastgestelde Handboek Aanvullende Arbeidsvoorwaarden Enschede. Dit handboek is ook op GBTwente van toepassing en is aangevuld met enkele bepalingen die wel voor GBTwente en niet voor Enschede gelden.

Tevens is de commissie voor Georganiseerd Overleg (G.O.) niet meer van toepassing. GBTwente sloot aan bij het G.O. van Enschede. In de plaats van het G.O. is een commissie lokaal overleg per 1-1-2020 van toepassing waar vakbonden samen met de gemeente Enschede wijzigingen in arbeidsvoorwaarden bespreken die niet aan de Ondernemingsraad zijn voorbehouden. GBTwente haakt hier in 2020 bij aan.

GBTwente was tot 1 januari 2020 ook aangehaakt bij de Bezwarencommissie Personeel van de gemeente Enschede. Ook deze is komen te vervallen. GBTwente sluit per 1-1-2020 aan bij de Geschillencommissie van de gemeente Enschede.

Arbodienstverlening

Eind 2019 heeft de Arbo Unie het contract met GBTwente inzake de arbodienstverlening opgezegd. Samen met de Stadsbank Oost Nederland wordt gezocht naar een geschikte opvolger. Per 1-1-2020 lopen die gesprekken. De verwachting is dat ruim voor 1 april 2020 (einde contract) een nieuwe partij is gevonden die een vervolg zal geven aan o.a. de verzuimbegeleiding van onze (zieke) medewerkers. De OR heeft hier het recht van instemming op de te kiezen nieuwe partij.

Risico inventarisatie

Omdat de Arboret dit vraagt maar ook omdat GBTwente een goed werkgever voor haar medewerkers wil zijn is eind 2019 besloten om voor het nieuwe pand de risico's voor het werken bij GBTwente binnen het pand maar ook voor de medewerkers die buiten het pand werkzaam zijn, in beeld te brengen. Een gecertificeerde medewerker van de gemeente Enschede gaat dit in het 1e kwartaal 2020 oppakken.

Organisatie-ontwikkeltraject

In 2019 heeft GBTwente twee belangrijke verandering doorgemaakt. We zijn verhuisd en we hebben een nieuwe merkidentiteit ontwikkeld. Daarnaast hebben we een doorkijk naar 2022 gemaakt.

Verhuizing

Sinds bekend werd dat het stads kantoor van de gemeente Hengelo (terug) zou verhuizen naar het centrum van de stad, heeft GBTwente naar een passende oplossing voor huisvesting van haar ruim 100 medewerkers gezocht die tot dan op de 3e verdieping aan de Hazenweg 121 zaten. Meegaan naar het nieuwe stads kantoor van Hengelo was geen logische oplossing. Noch omdat de gemeente Hengelo rekening kon houden met GBTwente als onderhuurder en niet omdat veel medewerkers van GBTwente uit de hele regio afkomstig zijn en dus van eigen vervoer afhankelijk zijn en daarom bovenmatig parkeerruimte zouden innemen.

Mede daarom is voor GBTwente een multi criteria analyse uitgevoerd en werd afstemming gezocht met de OR van GBTwente. Daarin werden vragen beantwoord vanuit zowel werkgever- als werknemersperspectief: wat is nodig, wat is wenselijk, wat helpt. Na een zoektocht langs beschikbare gemeentelijke objecten, is eind 2018 een marktverkenning in de vrije huursector uitgevoerd. Resultaat is dat in de aanloop naar 2019 gekozen is voor een huurpand aan de Demmersweg 140. Met een lagere prijs per vierkante meter huurprijs, passend bij behoeften van medewerkers en aansluitend bij visie en missie van GBTwente 2020-2023 op weg naar een nieuwe merkidentiteit.

Nieuwe merkidentiteit

De verhuizing naar de Demmersweg 140 viel daardoor op natuurlijke wijze samen met de ontwikkeling van een nieuwe merkidentiteit. Daarvoor is een merksleutel tot succes ontwikkeld die in meerjaren strategie kon worden doorvertaald. Die strategie geeft de concrete beweging richting toekomst weer en is gebaseerd op twee pijlers:

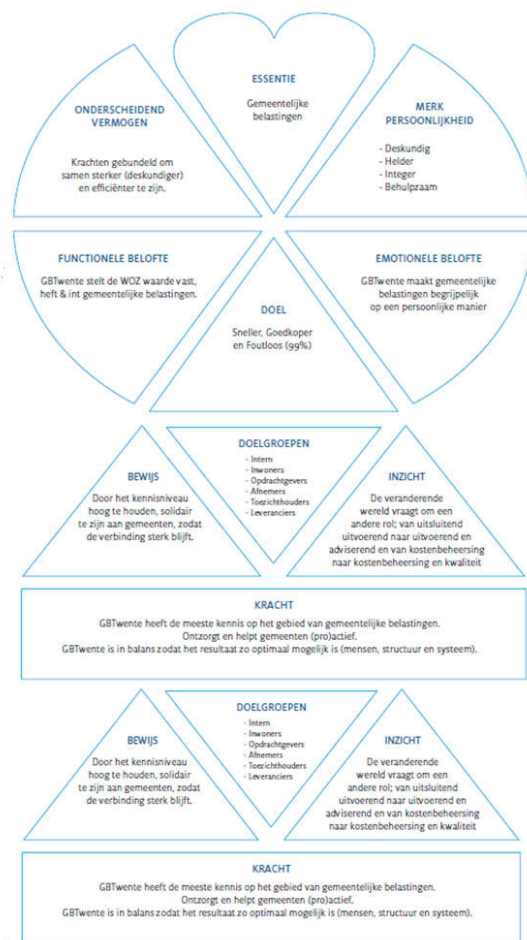
1. Dienstverlening op maat [*wat*]
 - Persoonlijk
 - Begrijpelijk
2. Duurzaam excellent [*hoe*]
 - Personeel
 - Proces
 - Systeem

De brandkey van GBTwente ligt daar aan ten grondslag. Het is de sleutel tot succes voor het slagen van dit plan. Het is een bundeling van waarden, doelen en beloftes die samen het merk GBTwente kernachtig beschrijven. In 2020 wordt deze verder uitgewerkt.

Toetreders

In 2019 zijn er geen gesprekken gevoerd met potentiële toetreders tot de gemeenschappelijke regeling.

Merkidentiteit



Precies daarom voert GBTwente vanaf het moment van de verhuizing ook een nieuwe merkidentiteit. Behalve dat GBTwente daarmee verandert van aanbodgestuurd naar vraaggestuurd, komt met de nieuwe naam een einde aan de (landelijke) verwarring met GBLT (Gemeentelijk Belastingkantoor Lococensus Tricijn). Los daarvan werd de afkorting GBT ook gebruikt door andere organen zoals bijvoorbeeld Gemeentebelangen Twenterand en een botenhandelaar. Ook aan die verwarring is in 2019 een einde gekomen. De nieuwe naam is ook veel logischer omdat het aansluit op onze website (www.gbtwente.nl) en de e-mailadressen.

Bij de bovengenoemde punten horen een (nieuwe) visie, missie, kernwaarden en doelen. Hoewel deze nog officieel vastgesteld moeten worden, is de richting al wel duidelijk:

Missie

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

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

Visie

GBTwente maakt belastingen persoonlijk en begrijpelijk.

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

Kernwaarden

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

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

Doelen

De doelen van GBTwente voor de komende jaren zijn:

- *foutloos 99%*
- *sneller*
- *goedkoper*

werken aan het proces van waarderen, heffen en innen van gemeentelijke belastingen.

De randvoorwaarde voor de komende jaren is het geven van *financiële zekerheden*. GBTwente bespreken voorziet in de komende jaren, behoudens indexaties, wijzigingen in wet- en regelgeving en uitbreiding van gevraagde dienstverlening door gemeenten, *geen* aanleidingen voor kostenverhogingen. Mochten deze zich toch onverhoopt voordoen zal GBTwente compensatievoorstellen doen en die met de deelnemende gemeenten.

De uitwerking van het bovenstaande zal resulteren in een aanpak (strategie) die gericht is op: 99% foutloos, sneller en goedkoper werken.

Foutloos (99%) is 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 zal 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. Bijvoorbeeld door afhandeltermijnen te verkorten.

Goedkoper zal voor een deel bereikt worden door *sneller* te werken. Daarnaast zal GBTwente met inzet van innovaties, automatisering en robotisering, blijven streven naar *meer met minder*. Daarbij geldt dat we het dienstverleningsaspect en de kwaliteit niet uit het oog verliezen en zelfs kunnen verbeteren.

Communicatie

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

Daarom is het belangrijk te weten hoe onze (rechtstreekse) dienstverlening wordt ervaren, zodat we daar maximaal op kunnen bijsturen. Om dat te realiseren, zetten we 2020 in op:

- (door)ontwikkeling website
- (door)ontwikkeling digitaal loket (MijnGBTwente)
- implementatie Klant Contact Monitor
- toepassen GBTaal (begrijpelijk taalgebruik)
- aanslag nieuwe stijl (begrijpelijke belastingaanslag)
- verbeteren klachtenafhandeling (elke klacht is een kans)
- sociaal invorderen.

De uitkomsten en voortgang worden gebruikt om in 2020 nog verder te maximaliseren op dienstverlening voor inwoners op basis van de dienstverleningsovereenkomsten.

Toetreders

In 2019 zijn er geen gesprekken gevoerd met potentiële toetreders tot de gemeenschappelijke regeling.

Ondernemingsraad

Het jaar 2019 stond ook voor de OR van GBTwente met name in het teken van de nieuwe huisvesting. Daarnaast waren er in dat jaar de OR-verkiezingen.

De OR, maar ook het personeel, is uitvoerig meegenomen in het hele proces om te komen tot een nieuwe eigen huisvesting voor GBTwente. De aspecten waarmee de OR zich met name mee heeft bemoeid zijn: de keuze van het nieuwe gebouw, het nieuwe werkplek-concept, de huis- en gedragsregels, de catering, de afvalscheiding en het cameratoezicht op het terrein van de parkeerplaatsen. Op al deze aspecten hebben we succesvol samengewerkt met de WOR-bestuurder en we zijn dan ook zeer tevreden met onze nieuwe huisvesting en alles wat daarmee samenhangt.

In juni 2019 hebben de OR-verkiezingen plaatsgevonden. Het heeft enige tijd geduurd voordat de OR-leden definitief gekozen waren en de nieuwe OR op stoom kwam. De nieuwe OR is in oktober op cursus geweest en heeft in januari een team TMA gemaakt. Daarnaast heeft de OR in een goede samenwerking met bestuurder afspraken gemaakt over de periodieke informatievoorziening aan de OR, WRNA, RIE en Arbo-dienstverlening. Ook hebben ze met het DB gesproken over de procedure rondom wijzigingen in dagelijkse aansturing van GBTwente door directie en MT. Daarnaast zijn afspraken gemaakt over frequentie van vergaderen.

2.5.2 Ondersteunende processen

P&C-cyclus

De jaarrekening 2018 was op tijd gereed. Er zijn met peildata 30 april 2019 en 31 augustus 2019 bestuursrapportages gemaakt. De begroting 2020 en de 1^e gewijzigde begroting 2019 zijn aangeboden aan het bestuur en er wordt voldaan aan de informatiebehoefte van de opdrachtgevers. Op 24 september 2019 heeft Gedeputeerde Staten de jaarrekening 2018 en de begroting 2020 voor kennisgeving aangenomen.

Interne Controle

Het interne controleplan is de leidraad voor GBTwente om te waarborgen dat handelingen, die voortvloeien uit de processen, op de juiste wijze en door de daartoe bevoegde personen worden uitgevoerd. De interne controle richt zich voornamelijk op de rechtmatigheid, juistheid en volledigheid. In de reguliere werkprocessen zijn interne controles ingebouwd en door de geautomatiseerde systemen is een betrouwbare verwerking gewaarborgd. De verbijzonderde interne controle sluit aan bij de controles die door de teams zelf worden uitgevoerd. De interne controles zijn ingebed in de processen. In 2015 heeft de accountant voor het eerst een controleverklaring afgegeven op de belastingopbrengsten in het voorgaande boekjaar. Met deze gewaarmerkte verklaring toont GBTwente aan dat de belastingopbrengsten juist en volledig zijn verantwoord. Deze controleverklaring wordt jaarlijks verstrekt.

Procesbeschrijvingen

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

Accountmanagement

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

Inkoop

In 2019 is de nieuwe manier van werken met betrekking tot inkoop ingevoerd. Er is een actuele inkoopkalender die periodiek in het MT wordt vastgesteld. Aan de hand hiervan kunnen budgethouders actie ondernemen op de komende aanbestedingen.

In 2019 is ook de applicatie Topdesk aangeschaft. In het vierde kwartaal van 2019 is gestart met de implementatie hiervan. Het contractmanagement wordt hierin ook verwerkt. De budgethouders krijgen een melding wanneer een contract geëvalueerd moet worden en wanneer een contract verlengd of beëindigd kan worden. Ook wordt er met de evaluaties gebruik gemaakt van een door het MT goedgekeurde leveranciersbeoordeling. In 2020 wordt dit uitgerold en doorontwikkeld.

2.5.3 Front- en backoffice

De gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Hengelo, en Losser hebben ieder hun eigen centrale telefoonnummer voor de frontoffice, waar zoveel mogelijk belastingvragen worden opgevangen. Voor specialistische vragen wordt doorverbonden naar het serviceteam van GBTwente. Voor de FUIO-gemeenten Berkelland en Bronckhorst en de GR-gemeenten Haaksbergen, Oldenzaal en Twenterand heeft GBTwente zelf de volledige telefonische opvang van vragen verzorgd na de bezorging van de aanslagen gemeentelijke belastingen.

Buiten de piektijden nemen de medewerkers van het Serviceteam ook de telefoon op van de gemeenten die wij met de frontoffice bedienen. Tussen de medewerkers is wel een verschil gemaakt of je dienst draait voor het Serviceteam of de frontoffice. Hiermee voorkomen we dat een medewerker van een externe frontoffice te lang in de wacht staat bij vragen.

Er vindt regelmatig afstemming plaats met de frontoffices van de deelnemende gemeenten om de samenwerking zo optimaal mogelijk te laten verlopen. In 2019 is GBTwente gestart met het bijeen brengen van hoofden dienstverlening en hun communicatieadviseurs op het onderwerp gemeentelijke belastingen. In bijeenkomsten bij GBTwente worden plenair productontwikkelingen en communicatie daarover naar inwoners besproken. Zo ontstaat wederzijds begrip tussen gemeenten onderling maar ook tussen de verschillende disciplines als dienstverlening en communicatie. Doel van deze bijeenkomsten is het samen uitwerken van de best mogelijke manieren om inwoners te bedienen. Voor GBTwente draagt deze manier van overleggen met stakeholders bij aan het invullen van de opgave om belastingen persoonlijk en begrijpelijk maken.

Het klantcontactstelsel is geoptimaliseerd. Op basis van voorgevulde onderwerpen kunnen medewerkers het klantcontactstelsel vullen. Er zitten een aantal standaard formulieren in, waarmee simpel zaken geregeld kunnen worden door de medewerkers van de frontoffice. Hierbij kan gedacht worden aan het treffen van betalingsregelingen, het aan- of afmelden van een hond, een aanslagbiljet opvragen of een automatische incasso afgeven. Ervaringen vanuit de frontoffice zijn zeer goed. Zij kunnen nu gebruik maken van één applicatie dat makkelijk te gebruiken is en waarin zaken met bijbehorende correspondentie makkelijk te raadplegen zijn, bijvoorbeeld uitspraken van bezwaar of kwijtschelding. Ook is gerealiseerd dat de medewerkers rechtstreeks via een URL in kunnen loggen op het klantcontactstelsel en zij geen token meer hoeven te gebruiken.

2.5.4 Kwaliteitszorg

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

- ISO-9001:2008;
- klachtenbehandeling.

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

ISO-9001:2008 -> 9001:2015

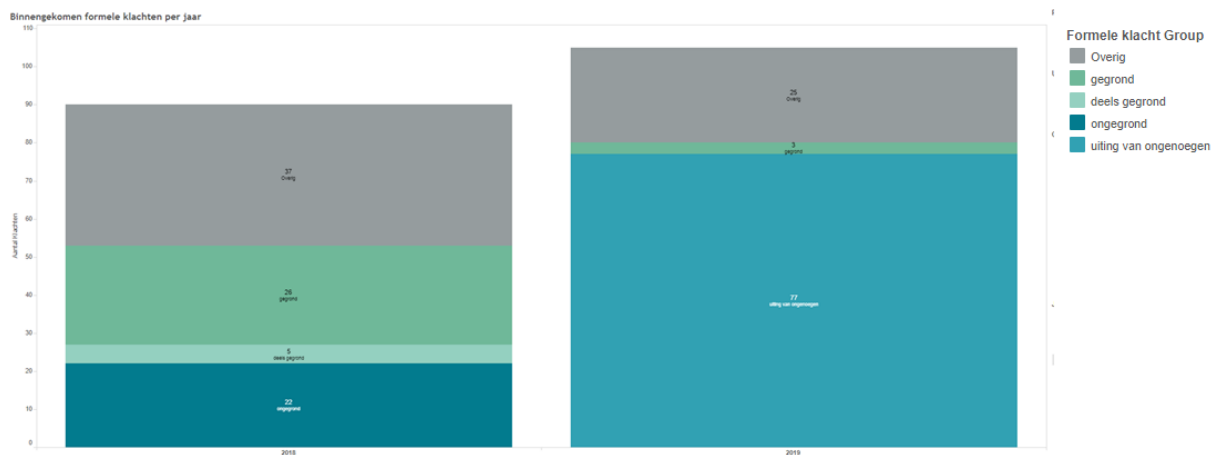
Sinds 1 juni 2012 is GBTwente ISO-gecertificeerd. Met dit onafhankelijke kwaliteitskeurmerk maken we zichtbaar borg te staan voor kwaliteit en continue procesbeheersing en -verbetering. Een certificaat heeft een geldigheidsduur van drie jaar. Tijdens de looptijd van het certificaat moeten er twee externe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

Klachten

In 2018 is het begrip klacht nader gedefinieerd. In december 2018 is besloten dat een uiting pas een klacht is zodra er sprake is van een onheuse bejegening. Naar aanleiding van dit besluit zijn met ingang van 2019 alle uitingen onderverdeeld in "klacht", "uiting van ongenoegen" en "overig". Deze onderverdeling heeft tot gevolg dat het merendeel van de in 2019 behandelde uitingen aangemerkt zijn als een uiting van ongenoegen. In 2019 heeft de klachtfunctionaris 3 gegronde klachten en 77 uitingen van ongenoegen behandeld. Daarnaast zijn er 14 uitingen doorgezet omdat ze bestemd waren voor een andere organisatie, zijn er 9 uitingen in behandeling genomen als een bezwaar en 2 uitingen aangemerkt als een opmerking.

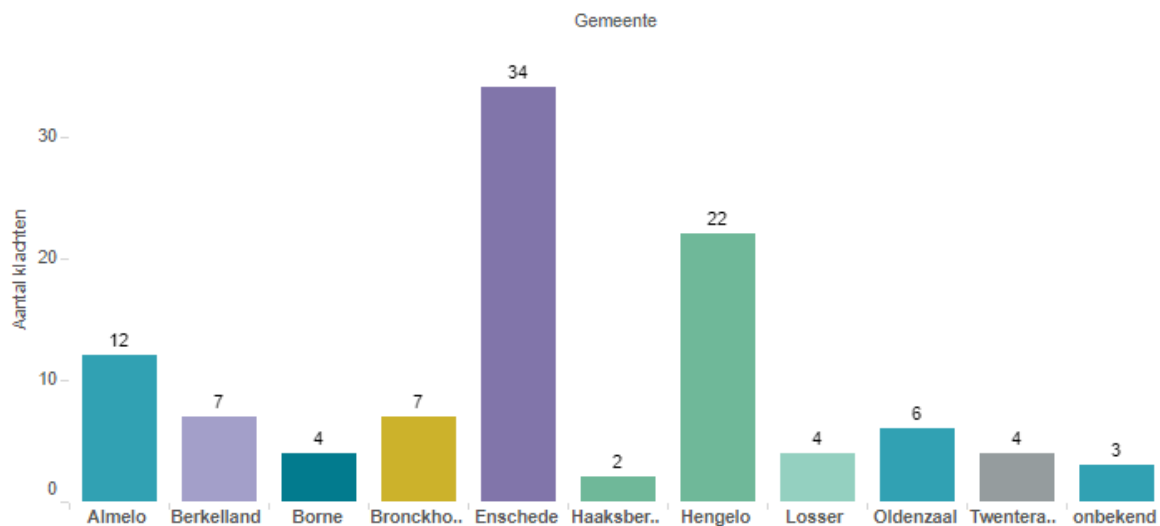
Als gevolg van de registratie naar uitingen van ongenoegen en de enge omschrijving klacht is geen goede vergelijking mogelijk van het aantal gegronde klachten in 2019 ten opzichte van het aantal in 2018. Een uiting van ongenoegen is namelijk niet onderverdeeld in gegronde, deels gegronde of ongegronde.

In onderstaande weergave is het verschil in registratie van de totaal binnengekomen uitingen zichtbaar.



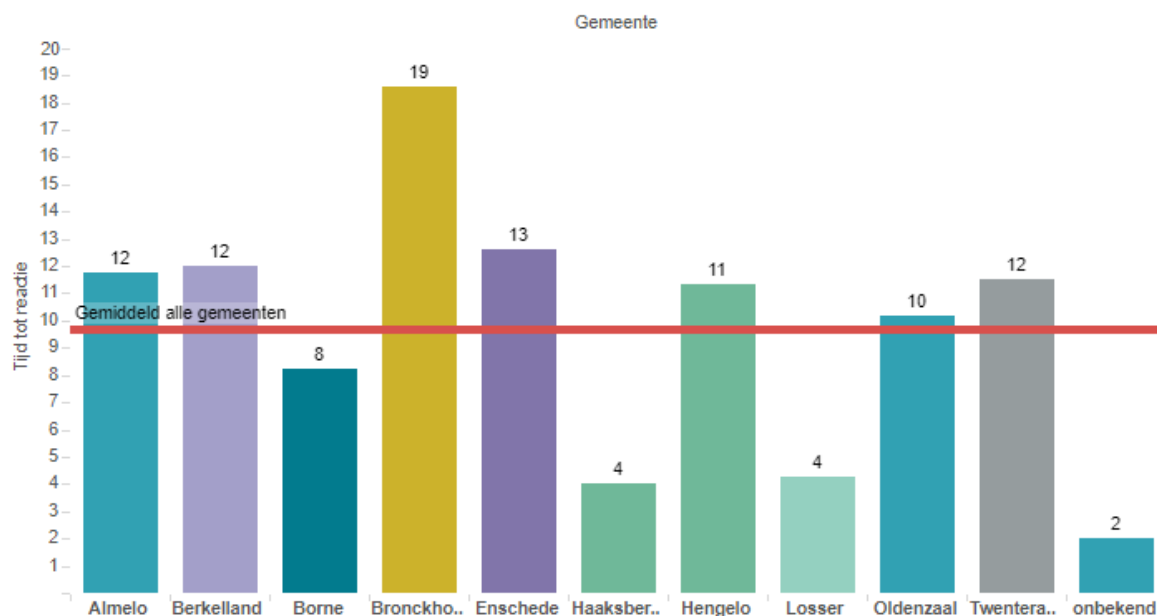
Onderstaande weergave toont het aantal in 2019 geregistreeerde uitingen per gemeente:

Aantal klachten per gemeente



De doorlooptijd van de klachten bedraagt gemiddeld 9 dagen. Dit is binnen de in de "Regeling interne klachtenprocedure" genoemde afhandeltermijn van 6 weken.

Gemiddelde doorlooptijd per gemeente



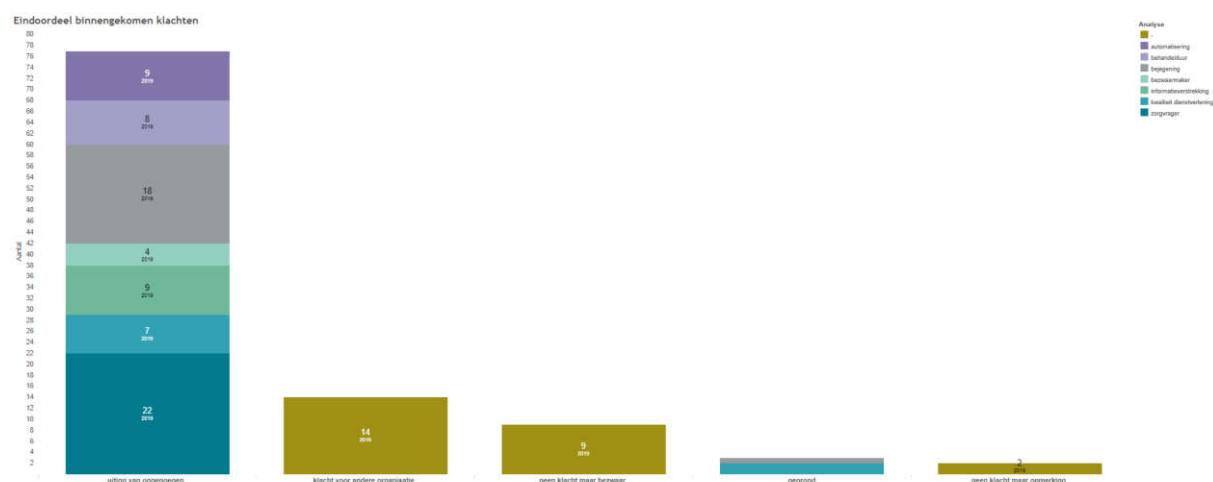
Alle uitingen zijn conform de door het Algemeen Bestuur vastgestelde 'Regeling interne klachtenprocedure GBTwente' afgehandeld. In deze regeling is opgenomen dat een informele afhandeling de voorkeur heeft. In 2019 zijn alle uitingen informeel afgehandeld.

Iedere klacht is een kans om te achterhalen hoe onze dienstverlening door de inwoner is ervaren. Daarom zijn de in 2019 gegrond verklaarde klachten en de uitingen van ongenoegen geanalyseerd.

De klachten zijn geanalyseerd naar:

- kwaliteit dienstverlening;
- behandelduur;
- informatieverstrekking ;
- automatisering ;
- bejegening ;
- zorgvrager ;
- bezwaarmaker.

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



Onderstaande weergave toont de verdeling van het aantal gegronde klachten en aantal uitingen van ongenoegen per gemeente. Tevens is zichtbaar hoe deze geanalyseerd zijn.



Inwoners dienen om uiteenlopende redenen klachten in. Uit analyse blijkt dat de meeste klachten ingediend worden door een klantgroep die wij 'zorgvragers' noemen. (22 van de 80 geanalyseerde uitingen). De zorgvrager is een inwoner die, soms ten einde raad, een klacht indient 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 er via automatisch incasso een bedrag wordt afgeschreven terwijl de inwoner van mening is dat er geen aanslag is opgelegd. De inwoner is niet op de hoogte van de aanmelding bij MijnOverheid en heeft de aanslag die in MijnOverheid is geplaatst niet gezien.

Vervolgens valt op dat een groot aantal uitingen betrekking heeft op de manier waarop de inwoner de bejegening door GBTwente heeft ervaren (19 van de 80 geanalyseerde uitingen). Voorbeelden daarvan zijn dat de inwoner zijn ongenoegen uit over het gelijk versturen van een aanmaning in plaats van het eerst versturen van een herinnering. Tevens is geuit dat het ongewenst is dat een taxateur in het kader van een bezwaarschrift tegen de WOZ-waarde onaangekondigd aan de deur komt voor een inpandige opname.

De uitingen hebben in 2019 de onderstaande verbeteringen tot gevolg gehad:

- voorafgaand aan het aanmaken van de brieven “aankondiging beslag” moet de lijst met de handmatig af te boeken invorderingskosten verwerkt zijn;
- verbeteren informatie op de website;
- verbeteren aanduiding producten in het loket van de website;
- informatie over rente in brief betalingsregeling duidelijker vermelden;
- tekst ontvangstbevestiging bezwaarschrift verbeteren;
- aanpassen proces inboeken heffingsbezwaren die via internet binnen komen.

Van bovenstaande heeft één verbetering tot een procesaanpassing geleid. De uiting heeft ertoe geleid dat de heffingsbezwaren die via internet worden ingediend gelijk worden beoordeeld. Daardoor wordt gelijk advies opgevraagd en/of een nadere motivering opgevraagd. Tevens wordt gelijk uitstel verleend als daar om gevraagd wordt.

2.5.5 Coronavirus

Op 31 december is voor het eerst het coronavirus aangetoond in China. Sindsdien heeft dit virus zich verspreid over de wereld en heeft ook inwoners van Nederland geïnfecteerd. Om het virus maximaal te controleren heeft het kabinet op 12 maart de eerste maatregelen aangekondigd. Vanaf 13 maart werken dan ook alle medewerkers van GBTwente thuis en deze maatregel zal tot minimaal 28 april duren, en zo nodig langer, mochten de omstandigheden dit verlangen. Er zijn aanpassingen doorgevoerd in de telefooncentrale, waardoor medewerkers ook thuis de inwoners te woord kunnen staan. Medewerkers hebben in de eerste week moeten wennen aan andere digitale vormen van communicatie, maar in de tweede week lijkt iedereen zijn draai te hebben gevonden. Het management onderhoudt intensief contact met de organisatie. Alle medewerkers krijgen dagelijks updates per mail die ook op het intranet gepubliceerd worden. Daarin staan alle aandachtspunten met betrekking tot het werkgebied, maar bijvoorbeeld ook tips om prettig thuis te kunnen werken zonder het contact met collega's te verliezen. Daarnaast zoekt het management regelmatig persoonlijk contact met iedereen en zijn ze voortdurend beschikbaar voor vragen van medewerkers. Daarnaast geven ze via filmpjes feedback op de organisatieprestaties en houden zo de doelstellingen van zowel GBTwente als haar medewerkers scherp. Alle werkzaamheden werden en worden ook nu nog steeds binnen de netwerkomgeving uitgevoerd met tweewegauthenticatie, waardoor er geen aanvullende risico's zijn op het gebied van cybercrime.

Nadat duidelijk was dat de impact van het virus substantieel zou zijn, is de gebruikelijke communicatie met de accounthouders van de gemeenten ook geïntensiveerd. De aanslagoplegging in dwanginvordering zijn in eerste instantie opgeschort tot 15 april 2020 en ook de buitendienstwerkzaamheden worden op aangepaste wijze voorgezet, waarbij recht wordt gedaan aan de getroffen maatregelen. Er zijn voorbereidingen getroffen om ondernemers de mogelijkheid te bieden om tot uiterlijk 1 oktober 2020 uitstel van betaling aan te vragen en is gekeken welke fiscaal juridische mogelijkheden de gemeenten hebben rondom de diverse belastingsoorten, om ook via de aanslagoplegging op gepaste wijze te acteren richting de ondernemers. Inmiddels is besloten om met dagtekening 30 april 2020 alle aanslagvervaardiging met uitzondering van de reclamebelasting, precariobelasting, toeristenbelasting, forensenbelasting en leges omgevingsvergunning weer op te starten. De belastingopbrengsten worden verantwoord in de exploitatie van de gemeenten. De gevolgen van de keuzes die gemeenten maken, zullen in 2020 voor GBTwente beperkt blijven tot de gevolgen voor de dwanginvordering. Deze opbrengsten zullen afnemen als de belastingopbrengsten lager zijn. Ook wordt gekeken naar de diverse scenario's voor het (opnieuw) starten van de dwanginvordering. Op 8 april wordt hierover met het bestuur gesproken en een besluit genomen. Afhankelijk van dit besluit wordt ook de financiële impact duidelijk voor GBTwente. De ADI-opbrengsten uit de dwanginvordering vertegenwoordigen 10% van de totale baten van GBTwente. Een afname van deze baten, als gevolg van de getroffen en nog te treffen maatregelen, raakt direct de exploitatie van GBTwente in 2020. De deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling staan samen borg voor eventuele tekorten in de exploitatie waardoor de continuïteit van GBTwente niet in het geding komt. GBTwente zal, zoals het er nu uit ziet, geen gebruik maken van de faciliteiten die door de regering beschikbaar gesteld zijn.

Op 4 april hebben 811 ondernemers reeds gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot uitstel van betaling. In totaal is er voor 1.098 aanslagbiljetten uitstel verleend met een totale openstaande post van € 3.354.313,10. De verwachting is dat dit aantal nog wel op zal lopen.

2.6 Verbonden partijen

GBTwente heeft geen verbonden partijen.

2.7 Grondbeleid

Deze paragraaf is niet van toepassing op GBTwente.

2.8 Rechtmatigheid

De activiteiten op het gebied van rechtmatigheid worden uitgevoerd binnen de teams en de verbijzonderde interne controle wordt uitgevoerd door kwaliteitsmedewerkers. De resultaten hiervan zijn terug te vinden in het onderdeel 1.1 'programmaverantwoording'. De rechtmatigheid is getoetst aan de hand van het normenkader dat onderdeel uitmaakt van het op 18 december 2014 vastgestelde Controleprotocol van de Gemeenschappelijke Regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente voor 2013 en volgende jaren. Het normenkader is in juni 2019 geactualiseerd



3

Jaarrekening

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

3.1 Balans

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

Activa

A C T I V A	31-dec-2019	31-dec-2018
Vaste activa		
Materiële vaste activa		
Investerings met economisch nut	1.637	284
Materiële vaste activa	1.637	284
Vaste activa	1.637	284
Vlottende activa		
Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar		
Vorderingen op openbare lichamen	1.919	895
Rekening courant verhouding met het Rijk	2.742	14.342
Overige vorderingen GBTwente	1.177	1.061
Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	5.838	16.297
Liquide middelen		
Kas- en banksaldi	95	172
Liquide middelen	95	172
Overlopende activa		
Nog te ontvangen bedragen en de vooruitbetaalde bedragen	209	408
Overlopende activa	209	408
Vlottende activa	6.142	16.877
Activa	7.779	17.161

Passiva

P A S S I V A	31-dec-2019	31-dec-2018
Vaste passiva		
Eigen vermogen		
Bestemmingsreserve	648	263
Gerealiseerd resultaat	-475	60
Eigen vermogen	173	323
Voorzieningen		
Voorzieningen ILB	-	-
Voorzieningen	-	-
Schulden met een rentetypische looptijd langer dan 1 jaar		
Overge schulden GBTwente	1.630	-
Schulden met een rentetypische looptijd langer dan 1 jaar	1.630	-
Vaste passiva	1.803	323
Vlottende passiva		
Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar		
Overige vlottende schulden GBTwente	215	591
RC-verhouding opdrachtgevers	4.187	15.521
Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	4.402	16.113
Overlopende passiva		
Vooruitontvangen en nog te betalen bedragen	1.573	725
Overlopende passiva	1.573	725
Vlottende passiva	5.975	16.838
Passiva	7.778	17.161

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

3.2 Het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening

Binnen de begroting van 2019 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.

(bedragen x € 1.000)	Begroting 2019 voor wijziging				Begroting 2019 na wijziging				Realisatie 2019			
	Baten	Lasten	Saldo		Baten	Lasten	Saldo		Baten	Lasten	Saldo	
Organisatie-eenheden												
Algemeen	0	-386	-386		0	-356	-356		0	-488	-487	
Vastgoed en belastingen	1.327	-9.464	-8.136		1.327	-9.235	-7.909		1.725	-9.995	-8.270	
(inclusief alle bijbehorende producten en FUIO-opdrachten)												
Project Gebruiksoppervlakte (van m3 naar m2)	0	0	0		0	-410	-410		0	-230	-230	
Subtotaal	1.327	-9.849	-8.522		1.327	-10.002	-8.675		1.725	-10.712	-8.987	
Inkomensoverdrachten gemeenten												
Inkomensoverdracht Borne	404	0	404		409	0	409		433	0	433	
Inkomensoverdracht Enschede	3.435	0	3.435		3.436	0	3.436		3.401	0	3.401	
Inkomensoverdracht Hengelo	1.781	0	1.781		1.782	0	1.782		1.764	0	1.764	
Inkomensoverdracht Losser	394	0	394		399	0	399		410	0	410	
Inkomensoverdracht Haaksbergen	451	0	451		456	0	456		475	0	475	
Inkomensoverdracht Almelo	1.426	0	1.426		1.433	0	1.433		1.433	0	1.433	
Inkomensoverdracht Oldenzaal	641	0	641		645	0	645		656	0	656	
Inkomensoverdracht Twenterand	574	0	574		580	0	580		575	0	575	
Inkomensoverdracht Lochem	11	0	11		11	0	11		11	0	11	
Inkomensoverdracht Hof van Twente	5	0	5		5	0	5		5	0	5	
Inkomensoverdracht Berkelland	624	0	624		624	0	624		655	0	655	
Inkomensoverdracht Bronckhorst	626	0	626		626	0	626		661	0	661	
Inkomensoverdrachten Project gebruiksoverlakte					410	0	410		230	0	230	
Saldo financieringsfunctie	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
Onvoorzien	0	-48	-48		0	-48	-48		0	0	0	
Subtotaal algemene dekkingsmiddelen	10.372	-48	10.324		10.818	-48	10.769		10.709	0	10.709	
Overheadkosten	0	-1.405	-1.405		0	-1.705	-1.705		0	-1.857	-1.857	
Vennootschapsbelasting	0	-42	-42		0	-39	-39		0	-15	-15	
Gerealiseerd saldo van baten en lasten	11.699	-11.344	355		12.145	-11.794	350		12.434	-12.585	-150	
Onttrekking reserve 5% begrote lasten	21		21		0	0	0		0	0	0	
Onttrekking bestemmingsreserve	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
Dotatie reserve 5% begrote lasten		-324	-324		0	-326	-326		0	-324	-324	
Subtotaal mutaties reserves	21	-324	-304		0	-326	-326		0	-324	-324	
Subtotaal	11.719	-11.669			12.145	-12.120			12.434	-12.909		
Gerealiseerd resultaat			51				24				-475	

3.3 Toelichtingen

3.3.1 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Inleiding

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

Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

De waardering van de activa en passiva en de bepaling van het resultaat vindt plaats op basis van historische kosten. 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.

De accountantskosten worden toegerekend aan het jaar, waarin de diensten zijn verricht.

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
Projectkosten	3 jaren betreffende investeringen m.b.t. toetreding gemeente Oldenzaal
	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 heeft 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 en overlopende posten

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 algemene reserve / reserve jaarresultaten 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.

³ u/g staat voor uitgeleend geld

Vlottende passiva

De vlottende passiva worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

Single Information Single Audit (SiSa)

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

3.3.2 Toelichting op de balans per 31 december 2019

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-dec-2019	31-dec-2018
Investerings met economisch nut	1.637	284
Totaal materiële vaste activa	1.637	284

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

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

Investerings met economisch nut	Boekwaarde 31-12-2018	Invest.	Desinvest.	Bijdragen	Afwaardering	Afschrijving	Boekwaarde 31-12-2019
Software GouwIT	149	56	-	-	-	31	174
Hardware GouwIT	11	-	-	-	-	11	-
Meubilair	91	247	-	-	-	21	317
Verbouwing huisvesting Demmersweg	32	843	-	-	-	23	852
Machines, apparaten en	-	201	-	-	-	20	181
Contractmanagementsysteem	-	120	-	-	-	7	113
Investerings met economisch nut	284	1.467	-	-	-	113	1.638

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 korter dan 1 jaar	Boekwaarde 31-12-2019	Voorziening oninbaarheid	Boekwaarde 31-12-2018
Vorderingen op openbare lichamen	1.919	-	895
Uitzettingen in 's Rijk schatkist met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	2.742	-	14.342
Overige vorderingen GBTwente	1.177	-	1.061
Totaal	5.838	-	16.298

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; In 2018 heeft GBTwente voor het jaareinde al een tussentijdse factuur verstuurd voor de doorgeschoven inkoop-BTW aan haar deelnemers over de periode tot en met november. In 2019 is dit niet gedaan, waardoor er een hoger bedrag op de balans staat aan nog door te schuiven BTW aan de deelnemers van de gemeenschappelijke regeling. Eind 2019 hadden een drietal gemeenten de laatste factuur voor de gemeentelijke bijdrage over het vierde kwartaal nog niet voldaan, waardoor het saldo hoger is.
- 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'; In december 2018 heeft er geen tussentijdse afstorting van belastingontvangsten voor het jaareinde plaats gevonden, waardoor de boekwaarde per 31 december 2018 erg hoog was. In 2019 heeft GBTwente eind december wel belastingontvangsten afgestort, waardoor de boekwaarde eind 2019 lager is.
- De overige vorderingen GBTwente betreffen de nog te ontvangen vervolgingskosten. GBTwente loopt geen risico over deze vorderingen. Wanneer betaling door de belasting-plichtige achterwege blijft, worden deze kosten meegenomen in het voorstel oninbaar en door de gemeente aan GBTwente betaald. .

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

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren Verslagjaar 2019 (bedragen x € 1.000)					
(1)	Drempelbedrag	250			
		Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
(2)	Kwartaalcijfers op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	159	366	129	117
(3a) = (1) > (2)	Ruimte onder drempelbedrag	91	-	121	133
(3B) = (2) > (1)	Overschrijding van het drempelbedrag	-	116	-	-

In het tweede kwartaal is het drempelbedrag enkele dagen overschreden, ondanks dat GBTwente gebruik maakt van de mogelijkheid om overtollige banktegoeden boven de drempel van € 100.000 automatisch af te romen naar 's Rijks schatkist. Dit wordt veroorzaakt doordat rond de vervaldatum van het grote kohier na het tijdstip van automatisch afromen nog substantiële bedragen op de bankrekeningen van GBTwente worden bijgeschreven.

Liquide middelen

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

Liquide Middelen	31-dec-2019	31-dec-2018
Kassaldi	-	-
Banksaldi	95	172
Totaal liquide middelen	95	172

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 met een looptijd tot en met 31 december 2019. In 2019 is de limiet twee dagen overschreden omdat er per abuis geen geld terug is gehaald uit 's Rijks schatkist.

Overlopende activa

De post overlopende activa kan als volgt onderscheiden worden:

Overlopende activa	31-dec-2019	31-dec-2018
Vooruitbetaalde bedragen	133	354
Nog te ontvangen bedragen	76	55
Totaal overlopende activa	209	409

Het saldo vooruitbetaalde bedragen bestaat uit facturen die ontvangen zijn in 2019, maar betrekking hebben op 2020 en uit vorderingen in het kader van het Fietsplan GBTwente. Het saldo nog te ontvangen bedragen betreft opgenomen rechten voor nog te ontvangen zwangerschapsvergoedingen, de afhandeling van aanvragen medisch afval Losser en nog terug te ontvangen vennootschapsbelasting, omdat de winst op de FUO-opdrachten lager is dan in de voorlopige aangifte rekening mee is gehouden.

Passiva

Eigen vermogen

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

Eigen vermogen	31-dec-2019	31-dec-2018
Algemene reserve	-	-
Bestemmingsreserve	648	263
Gerealiseerd resultaat 2018	-	60
Gerealiseerd resultaat 2019	-475	-
Totaal eigen vermogen	173	323

Het verloop in 2019 wordt in onderstaand overzicht per reserve weergegeven:

Overzicht reserves	Boekwaarde 31-12-2018	Bestemming resultaat vorig boekjaar	Toevoeging	Onttrekking	Vermindering ter dekking van afschrijvingen	Boekwaarde 31-12-2019
Bestemmingsreserve 5% begrotingstotaal	263	60	324	-	-	648
Gerealiseerd resultaat 2018	60	-60	-	-	-	-
Gerealiseerd resultaat 2019	-	-	-	-475	-	-475
Totaal Reserves	323	-	324	-475	-	173

Op basis van het negatieve resultaat van 2017 hebben de deelnemers aan GBTwente in 2019 op basis van de begroting een éénmalige dotatie in de reserve gedaan. Tevens is op basis van de resultaatbestemming van 2018 het positieve resultaat aan de reserve gedoteerd. Het jaar 2019 laat een negatief resultaat zien, dat in eerste instantie gedekt zal worden door een onttrekking uit de reserve. Bij de resultaatbestemming behorende bij deze jaarrekening zal dat ook voorgesteld worden aan het algemeen bestuur.

VOORZIENINGEN

GBTwente heeft geen voorzieningen op de balans staan.

Vaste Passiva

Onder de vaste passiva zijn opgenomen:

Vaste schulden met een rentetypische looptijd > 1 jaar	31-dec-2019	31-dec-2018
Overige leningen	1.630	-
Totaal vaste schulden met een rentetypische looptijd > 1 jaar	1.630	-

GBTwente heeft in 2019 twee langlopende leningen afgesloten. Eén met een rentetypische looptijd van 10 jaar tegen 0,44% rente en één met een rentetypische looptijd van 20 jaar tegen 1,165% rente. De rentelast voor deze twee leningen bedraagt in 2019 € 12.250.

VLOTTENDE PASSIVA

Onder de vlottende passiva zijn opgenomen:

Vlottende passiva	31-dec-2019	31-dec-2018
Schulden < 1 jaar	4.402	16.113
Overlopende passiva	1.573	725
Totaal vlottende passiva	5.975	16.838

Kortlopende schulden

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

Kortlopende schulden	31-dec-2019	31-dec-2018
Overige schulden	215	591
Rekeningcourant verhouding opdrachtgevers	4.187	15.521
Totaal kortlopende schulden	4.402	16.113

Per post kan de volgende toelichting worden gegeven:

- De overige schulden betreffen ontvangen facturen van leveranciers. Er zijn in januari 2020 nog veel facturen na het sluiten van de crediteurenadministratie binnengekomen, die als verplichting in de jaarstukken zijn opgenomen en waardoor het saldo op 31 december 2019 lager is dan het jaar er voor;
- De post 'rekening-courant verhouding opdrachtgevers' heeft betrekking op het saldo van de rekening-courant verhouding met de deelnemende gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Losser, Oldenzaal, Twenterand, Lochem, Hof van Twente, Berkelland en Bronckhorst en de openstaande belastingdebiteuren per gemeente. De daling wordt veroorzaakt doordat de afstorting aan belastingontvangsten vanuit de automatische incasso's over de maand december conform afspraak op 30 december 2019 is overgemaakt. Eind 2018 heeft de afstorting van de automatische incasso over de maand december per abuis in januari 2019 overgemaakt naar de gemeenten. Hierdoor is het saldo eind 2019 lager dan eind 2018.

Overlopende passiva

De specificatie van de post overlopende passiva is als volgt:

Overlopende passiva	31-dec-2019	31-dec-2018
Vooruitontvangen bedragen	574	272
Nog te betalen bedragen	999	453
Totaal overlopende passiva	1.573	725

GBTwente verstuurt in 2020 de definitieve aanslag afvalstoffenheffing over de ledigingen 2019 en betaalt in 2020 de compensatie medisch afval over 2019 uit. Daarom is een deel van de gemeentelijke bijdrage als vooruit ontvangen op de balans gezet, zodat deze bijdrage de uitvoeringskosten in 2020. Ook is een gedeelte van de ontvangen bijdrage voor het project gebruiksoppervlakte als vooruit ontvangen op de balans gezet, ter dekking van de uitvoeringskosten in 2020. De nog te betalen bedragen bestaan grotendeels uit opgenomen verplichtingen, verrekeningen met de belastingdienst en een nog te betalen bedrag aan een aantal gemeenten van een deel van de bijdrage Diftar 2018. De kosten van de afrekening 2018 in 2019 waren lager dan de bijdrage die daarvoor bedoelt was.

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

Er zijn ultimo 2019 geen waarborgen dan wel garanties verstrekt aan natuurlijke- en rechtspersonen.

Langlopende financiële verplichtingen

GBTwente is voor een aantal toekomstige jaren 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 (HRM en ICT);
3. Contracten met de softwareleveranciers Gouw-IT en Ortec Finance;
4. Contract met deurwaarderskantoor Invoned;
5. Raamovereenkomsten met ANG, SMQ, Thorbecke, Involon, Cannock Chase, Eiffel en Verkouw;
6. Leaseovereenkomst met LeasePlan voor twee leaseauto's voor algemeen gebruik en drie leaseauto's voor buitendienstmedewerkers;
7. Contract met BNG bank;
8. Huurovereenkomst Demmersweg 140 Hengelo;
9. Contract met Visschedijk en In het Veld voor facilitaire dienstverlening aan de Demmersweg 140.

Arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van een jaarlijks gelijke omvang

De arbeidskosten gerelateerde verplichtingen voor verlofdagen zijn overeenkomstig het BBV niet in de balans verwerkt. De nog niet opgenomen verlofuren per 31 december 2019 zijn vermenigvuldigd met het gemiddelde tarief aan loonsom per uur. Deze openstaande verplichting bedraagt € 188.000.

3.3.3 Toelichting op het overzicht van baten en lasten

Organisatie-eenheid Algemeen

Organisatie-eenheid Algemeen (bedragen x € 1.000)	Realisatie 2019	Begroting 2019 na wijziging	Begroting 2019 voor wijziging	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Baten	0	0	0	0
Lasten	-488	-356	-386	-27
Saldo van baten en lasten	-488	-356	-386	-27
Onttrekking bestemmingsreserve	0	0		
Resultaat	-488	-356	-386	-27

De organisatie-eenheid Staf en Algemeen heeft een negatief resultaat van € 131.785. De belangrijkste verschillen tussen begroting en realisatie worden hieronder toegelicht.

(bedragen in euro's)	Realisatie 2019	Begroting 2019 na wijziging	Begroting 2019 voor wijziging	Vershil begroting - realisatie
A) Personeel van derden	-12.718	0	0	-12.718
B) Reis en verblijfskosten	-16.787	-3.500	-3.500	-13.287
C) Representatie	-43.123	-33.400	-33.400	-9.723
D) Overige personeelskosten	-30.818	-18.500	-18.500	-12.318
E) Huur	-221.659	-199.700	-254.200	-21.959
F) Klein onderhoud gebouw	-23.534	0	0	-23.534
G) Advieskosten	-19.915	0	0	-19.915
H) Overige kosten diensten derden	-31.834	-11.300	-11.300	-20.534
I) OR	-6.742	-2.800	-2.800	-3.942

- A) Dit betreft de ondersteuning door een externe medewerker in het proces rondom de ISO-certificering.
- B) Tot 2018 faciliteerde de gemeente Enschede in de NS-business cards. Vanaf 2019 heeft GBTwente eigen NS-business cards.
- C) In 2019 heeft GBTwente haar 10-jarig bestaan gevierd en haar nieuwe pand geopend.
- D) GBTwente vindt de vitaliteit van haar medewerkers belangrijk. Daarom is besloten om dagelijks vers fruit aan de medewerkers aan te bieden. Deze kosten zaten nog niet als zodanig in de begroting.
- E) Dit betreft de overlap van de huur, die betaald werd voor het Stadskantoor aan de Hazenweg en de huur voor het huidige pand aan de Demmersweg.
- F) Dit betreffen meerdere onderhoudskosten voor het gebouw, zoals het verhelpen van storingen, regulier onderhoud aan de lift en brandblussers, maar ook het uitvoeren van elektrakeuring in het kader van de verzekering.
- G) Dit zijn gemaakte advieskosten in het kader van het organisatie ontwikkeltraject.
- H) Dit zijn grotendeels kosten voor deelname aan regionale initiatieven via Regio Twente in SSNT-verband.
- I) In 2019 zijn er OR verkiezingen geweest en zijn de nieuwe OR-leden op training geweest.

Organisatie-eenheid Vastgoed en belastingen

De organisatie-eenheid Vastgoed en Belastingen kan in 2 onderdelen gesplitst worden, te weten de Gemeenschappelijke regeling en de FUO-opdrachten. Hieronder wordt per onderdeel een nadere toelichting gegeven.

Gemeenschappelijke regeling

Organisatie-eenheid Vastgoed en belastingen GR (bedragen x € 1.000)	Realisatie 2019	Begroting 2019 na wijziging	Begroting 2019 voor wijziging	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Baten	1.571	1.294	1.294	20
Lasten	-8.718	-8.172	-8.378	0
Saldo van baten en lasten	-7.147	-6.878	-7.084	20
Onttrekking bestemmingsreserve	0	0	0	0
Resultaat	-7.147	-6.878	-7.084	20

De organisatie-eenheid 'Vastgoed en belastingen' van de gemeenschappelijke regeling heeft een negatief saldo van baten en lasten van € 269.055. De belangrijkste verschillen tussen begroting en realisatie worden hieronder toegelicht.

(bedragen in euro's)	Realisatie 2019	Begroting 2019 na wijziging	Begroting 2019 voor wijziging	Verschil begroting - realisatie
A) Vergoedingen voor personeel	20.304	0	0	20.304
B) Opbrengsten uit dwanginvordering	1.471.101	1.207.100	1.207.100	264.001
C) Uitbetaalde proceskostenvergoedingen	-465.106	-255.100	-219.200	-210.006
D) Personeel van derden	-1.216.953	-360.200	-360.200	-856.753
E) Lonen en sociale premies	-4.345.344	-4.994.300	-5.164.300	648.956
F) Uitbestede werkzaamheden	-396.591	-280.000	-280.000	-116.591

A) De vergoedingen voor personeel betreffen zwangerschapsvergoedingen voor een tweetal medewerkers.

B) De opbrengsten uit dwanginvordering waren in 2019 hoger dan begroot.

C) De uitbetaalde proceskostenvergoedingen zijn hoger dan begroot. In 2019 zagen we een stijging van het aantal WOZ-bezwaren en tevens een verschuiving tussen het aantal belastingplichtigen die zelf bezwaar aantekenen en het aantal belastingplichtigen die een No Cure No Pay bureau in de hand hebben genomen om namens hen bezwaar aan te tekenen. Hierdoor zijn de kosten significant gestegen ten opzichte van voorgaand jaar. Deze trend voorzien we ook voor de komende jaren.

D) Er is in 2019 meer personeel van derden ingezet van begroot. Dit komt enerzijds door de aanwezige vacatureruimte en de tijdelijke opvulling daarvan om de processen conform afspraken te laten verlopen als ook door verhoogde inzet op de bezwaarafhandeling.

E) Door de aanwezige vacatureruimte is er een onderschrijding van het begrote budget. GBTwente heeft meerdere vacatures uitstaan om de aanwezige vacatureruimte op te vullen. Daarnaast verlaten ook medewerkers GBTwente vanwege het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd, waardoor de opvulling van de vacatureruimte in combinatie met het vinden van passend personeel niet zo heel hard gaat.

F) De kosten voor uitbestede werkzaamheden zijn hoger dan begroot. Dit komt met name door de uitbesteding van de bezwaarafhandeling van de WOZ-bezwaren.

FUO-opdrachten

Organisatie-eenheid Vastgoed en belastingen FUO (bedragen x € 1.000)	Realisatie 2019	Begroting 2019 na wijziging	Begroting 2019 voor wijziging	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Baten	154	33	33	0
Lasten	-1.277	-1.063	-1.085	0
Saldo van baten en lasten	-1.123	-1.030	-1.052	0
Onttrekking bestemmingsreserve	0	0		0
Resultaat	-1.123	-1.030	-1.052	0

De organisatie-eenheid 'vastgoed en belastingen FUO' heeft een negatief resultaat van € 92.614.

De belangrijkste verschillen tussen begroting en realisatie worden hieronder toegelicht.

(bedragen in euro's)	Realisatie 2019	Begroting 2019 na wijziging	Begroting 2019 voor wijziging	Verschil begroting - realisatie
A) Opbrengsten uit dwanginvordering	142.508	33.000	33.000	109.508
B) Proceskostenvergoedingen	-153.733	-29.800	-29.800	-123.933
C) Advieskosten	-11.617	0	0	-11.617
D) Uitbestede werkzaamheden	-72.607	-24.900	-24.900	-47.707
E) DVO ICT	-43.212	-18.900	-18.900	-24.312

A) De opbrengsten uit dwanginvordering zijn hoger dan begroot.

B) De uitbetaalde proceskostenvergoedingen zijn hoger dan begroot. In 2019 zagen we een stijging van het aantal WOZ-bezwaren en tevens een verschuiving tussen het aantal belastingplichtigen die zelf bezwaar aantekenen en het aantal belastingplichtigen die een No Cure No Pay bureau in de hand hebben genomen om namens hen bezwaar aan te tekenen. Hierdoor zijn de kosten significant gestegen ten opzichte van voorgaand jaar. Deze trend voorzien we ook voor de komende jaren.

C) GBTwente heeft advies ingewonnen bij de actualisatie van de verordening toeristenbelasting in het kader van de forfaits binnen deze verordening.

D) De kosten voor uitbestede werkzaamheden zijn hoger dan begroot. Dit komt met name door de uitbesteding van de bezwaarafhandeling van de WOZ-bezwaren, maar ook door een stijging van de kosten voor de controle van de toeristenbelasting door toename van het aantal objecten met toeristenbelasting.

E) De kosten voor de DVO ICT zijn hoger dan begroot. De begroting moet daarop aangepast worden.

Project Gebruiksoppervlakte

Project Gebruiksoppervlakte (bedragen x € 1.000)	Realisatie 2019	Begroting 2019 na wijziging	Begroting 2019 voor wijziging	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Baten	0	0	0	0
Lasten	-230	-410	0	0
Saldo van baten en lasten	-230	-410	0	0
Dotatie bestemmingsreserve	0	0	0	0
Resultaat	-230	-410	0	0

Het project gebruiksoppervlakte zit budgetneutraal in de begroting. De daadwerkelijke kosten zijn lager dan begroot. De ontvangen bijdrage is als vooruit ontvangen bijdrage op de balans geplaatst.

Dekkingsmiddelen

De dekkingsmiddelen van GBTwente bestaan uit drie componenten:

- onvoorzien;
- financiering;
- gemeentelijke bijdrage.

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

- Het saldo uit de financiering betreft het verschil tussen de werkelijk betaalde en ontvangen rente. In 2019 was het saldo € 0,00.

De gemeentelijke bijdragen zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Inkomensoverdracht gemeenten (bedragen x € 1.000)	Realisatie 2019	Begroting 2019 na wijziging	Begroting 2019 voor wijziging
Inkomensoverdracht van Enschede	3.401	3.436	3.435
Inkomensoverdracht van Hengelo	1.764	1.782	1.781
Inkomensoverdracht van Borne	433	409	404
Inkomensoverdracht van Losser	410	399	394
Inkomensoverdracht van Haaksbergen	475	456	451
Inkomensoverdracht van Almelo	1.433	1.433	1.426
Inkomensoverdracht van Oldenzaal	656	645	641
Inkomensoverdracht van Twenterand	575	580	574
Inkomensoverdracht van Lochem	11	11	11
Inkomensoverdracht van Hof van Twente	5	5	5
Inkomensoverdracht van Berkelland	655	624	624
Inkomensoverdracht van Bronckhorst	661	626	626
Ink. overdrachten project GBO	230	410	0
Totaal	10.709	10.818	10.372

De afwijkingen in de bijdragen worden veroorzaakt door:

- Enschede: deel van de bijdrage wordt doorgeschoven naar 2020 voor het versturen van de definitieve aanslag afvalstoffenheffing 2019 in 2020 en de uitbetaling van medisch afval 2019 in 2020;
- Hengelo: deel van de bijdrage wordt doorgeschoven naar 2020 voor het versturen van de definitieve aanslag afvalstoffenheffing 2019 in 2020 en de uitbetaling van medisch afval 2019 in 2020;

- Borne: eenmalige kosten voor de invoering van medisch afval vanaf 2020;
- Losser: uitvoering van medisch afval 2019. Deze kosten zaten nog niet in de begroting en worden nog als maatwerk afgerekend;
- Haaksbergen: vanaf 2018 voert GBTwente zowel de 1^e lijns als 2^e lijns klantcontacten uit. In de begroting zat de uitvoering van alleen 2^e lijns klantcontact. Het verschil is als maatwerk in rekening gebracht;
- Oldenzaal: deel van de bijdrage wordt doorgeschoven naar 2020 voor het versturen van de definitieve aanslag afvalstoffenheffing 2019 in 2020 en de uitbetaling van medisch afval 2019 in 2020;
- Twenterand: deel van de bijdrage wordt doorgeschoven naar 2020 voor het versturen van de definitieve aanslag afvalstoffenheffing 2019 in 2020;
- Berkelland: er zijn maatwerkfacturen verstuurd voor de uitvoering van de reclamebelasting, het verzorgen van de kortingsregel op het aanslagbiljet en controle van het containerbestand;
- Bronckhorst: er zijn maatwerkfacturen verstuurd voor de uitvoering van nieuwe verordeningen reclamebelasting, actualisatie van de verordening toeristenbelasting en invoering omgekeerd inzamelen afvalstoffenheffing.

Kosten overhead

Overhead (bedragen x € 1.000)	Realisatie 2019	Begroting 2019 na wijziging	Begroting 2019 voor wijziging	Realisatie voorgaand boekjaar
Overhead	-1.857	-1.705	-1.405	-1746

Heffing vennootschapsbelasting

Vennootschapsbelasting (bedragen x € 1.000)	Realisatie 2019	Begroting 2019 na wijziging	Begroting 2019 voor wijziging	Realisatie voorgaand boekjaar
Lasten vennootschapsbelasting	-15	-39	-42	-64

Onvoorzien

Onvoorzien (bedragen x € 1.000)	Realisatie 2019	Begroting 2019 na wijziging	Begroting 2019 voor wijziging
Onvoorzien	0	-48	-48

Incidentele baten

Hiervoor is reeds op diverse plaatsen via een kolom "incidenteel gerealiseerd in boekjaar" aangegeven dat er sprake was van incidentele baten en lasten. Door de hierna opgenomen vergelijking van de realisatie van de incidentele baten en lasten met de begrotingscijfers ontstaat een (totaal)inzicht in de feitelijke afwijkingen van wat werd begroot en als een incidentele baten dan wel last is signaleerd.

Incidentele baten (bedragen in euro's)	Realisatie 2019	Begroting 2019 na wijziging	Begroting 2019 voor wijziging
1) Belastingen en vastgoed	20	0	0

1. Dit betreft een vergoeding voor een tweetal medewerksters, die met zwangerschapsverlof zijn.

Incidentele lasten (bedragen in euro's)	Realisatie 2019	Begroting 2019 na wijziging	Begroting 2019 voor wijziging
1) Algemeen	-27	-3	-3
2) Overhead	-217	0	0

1. Dit betreffen kosten voor ondersteuning tijdens het organisatie ontwikkeltraject;
2. Dit betreffen overnamekosten voor een medewerker van GBTwente.

Wet normering topinkomens

De WNT is van toepassing op GBTwente. Het voor GBTwente toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2019 € 194.000 (het algemeen bezoldigingsmaximum).

Bezoldiging topfunctionarissen

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

Gegevens 2019					
Bedragen x € 1	A. Langius	M.ten Heuw	E. Zinkweg	R. Toet	R. Tijink
Functiegegevens	Voorzitten DB	Lid DB	Lid DB	Directeur	Directeur a.i.
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12	12/10 - 31/12	01/01 - 30/09	01-10 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	0,025	0,025	0,025	1	1
Dienstbetrekking?	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja
Bezoldiging					
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 0	€ 0	€ 0	€ 70.004	€ 28.577
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 0	€ 0	€ 0	€ 12.400	€ 3.906
Bezoldiging	€ 0	€ 0	€ 0	€ 82.404	€ 32.482
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 4.850	€ 4.850	€ 1.076	€ 145.101	€ 48.899
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvngen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	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.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens 2018					
Bedragen x € 1	A. Langius	M.ten Heuw	R. Toet		
Functiegegevens	Lid DB	Lid DB	Directeur		
Aanvang en einde functievervulling in 2018	14/04 - 31/12	01/01 - 31/12	01/01 - 31/12		
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	0,025	0,025	1		
Dienstbetrekking?	Nee	Nee	Ja		
Bezoldiging					
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 0	€ 0	€ 92.918		
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 0	€ 0	€ 15.157		
Bezoldiging	€ 0	€ 0	€ 108.075		
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 4.725	€ 4.725	€ 189.000		

1b. Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking in de periode kalendermaand 1 t/m 12

Bedragen x € 1			
		E. Zinkweg	
Functiegegevens	Lid DB	2019	2018
Kalenderjaar			
Periode functie in het kalenderjaar (aanvang - einde)	01/01 - 11/10		12/10 - 31/12
Aantal kalendermaanden functievervulling in het kalenderjaar		9	3
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum			
Maximum uurtarief in het kalenderjaar		€ 187,00	€ 182,00
Maxima op basis van de normbedragen per maand		€ 195.300	€ 75.900
Individueel toepasselijke maximum gehele periode kalendermaand 1 t/m 12		€ 271.200	
Bezoldiging			
Werkelijke uurtarief lager dan het maximum uurtarief?		Ja	Ja
Bezoldiging in de betreffende periode		€ 0	€ 0
Bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12		€ 0	
Onverschuldigd betaald en nog niet terug ontvangen bedrag		n.v.t.	
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan		n.v.t.	
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling		n.v.t.	

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

Er zijn geen toezichthoudende topfunctionarissen met een bezoldiging hoger van € 1.700.

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

Naam topfunctionaris	Functie	Periode
A. Langius	Voorzitter Algemeen Bestuur	01/01/2019 - 31/12/2019
M. ten Heuw	Lid Algemeen Bestuur	01/01/2019 - 31/12/2019
H. Mulder	Lid Algemeen Bestuur	01/01/2019 - 31/12/2019
E. Eerenberg	Lid Algemeen Bestuur	01/01/2019 - 31/12/2019
L. Koopman	Lid Algemeen Bestuur	01/01/2019 - 31/12/2019
H. Nijhuis	Lid Algemeen Bestuur	01/01/2019 - 31/12/2019
E. Zinkweg	Lid Algemeen Bestuur	01/01/2019 - 31/12/2019
R. Koster	Lid Algemeen Bestuur	01/01/2019 - 31/12/2019

2. Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen met of zonder dienstbetrekking alsmede degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt.

Gegevens 2019	
Bedragen x €	R. Toet
Functiegegevens	Directeur
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Jaar waarin dienstverband is beëindigd	2019
Uitkering wegens beëindiging van het dienstverband	
Overeengekomen uitkering wegens beëindiging van het dienstverband	€ 37.500
Individueel toepasselijk maximum	€ 75.000
Totaal uitkeringen wegens beëindiging dienstverband	€ 37.500
Waarvan betaald in 2019	€ 37.500
Onverschuldigd betaald en nog niet terug ontvangen	n.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2019 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Analyse begrotingsafwijkingen en begrotingsrechtmatigheid

OVERZICHT VAN BATEN EN LASTEN IN DE JAARREKENING									
(bedragen x € 1.000)	Begroting 2019 na wijziging			Realisatie 2019			Verschil		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
Organisatie-eenheden									
Algemeen	0	-356	-356	0	-488	-487	0	-132	-131
Vastgoed en belastingen	1.327	-9.235	-7.909	1.725	-9.995	-8.270	398	-760	-362
(inclusief alle bijbehorende producten en FUI-opdrachten)									
Project Gebruiksoppervlakte (van m3 naar m2)	0	-410	-410	0	-230	-230	0	181	181
Subtotaal	1.327	-10.002	-8.675	1.725	-10.712	-8.987	398	-711	-312
Inkomensoverdrachten gemeenten									
Inkomensoverdracht Borne	409	0	409	433	0	433	24	0	24
Inkomensoverdracht Enschede	3.436	0	3.436	3.401	0	3.401	-36	0	-36
Inkomensoverdracht Hengelo	1.782	0	1.782	1.764	0	1.764	-18	0	-18
Inkomensoverdracht Losser	399	0	399	410	0	410	10	0	10
Inkomensoverdracht Haaksbergen	456	0	456	475	0	475	19	0	19
Inkomensoverdracht Almelo	1.433	0	1.433	1.433	0	1.433	0	0	0
Inkomensoverdracht Oldenzaal	645	0	645	656	0	656	11	0	11
Inkomensoverdracht Twenterand	580	0	580	575	0	575	-5	0	-5
Inkomensoverdracht Lochem	11	0	11	11	0	11	0	0	0
Inkomensoverdracht Hof van Twente.	5	0	5	5	0	5	0	0	0
Inkomensoverdracht Berkelland	624	0	624	655	0	655	31	0	31
Inkomensoverdracht Bronckhorst	626	0	626	661	0	661	35	0	35
Inkomensoverdrachten Project gebruiksoppervlakte	410	0	410	230	0	230	-181	0	-181
Saldo financieringsfunctie	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Onvoorzien	0	-48	-48	0	0	0	0	48	48
Subtotaal algemene dekkingsmiddelen	10.818	-48	10.769	10.709	0	10.709	-109	48	-60

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

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

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

Bijlage taakvelden

Perceptiekosten per taakveld		Begroting				Gewijzigde begroting				Realisatie			
taakveld	Omschrijving	baten	lasten	saldo	baten	lasten	saldo	baten	lasten	saldo	baten	lasten	saldo
0	Bestuur en ondersteuning												
0.1	Bestuur	-	-52.400	-52.400	-	-83.600	-83.600	-	-76.106	-76.106	-	-76.106	-76.106
0.4	Overhead	-	-1.405.000	-1.405.000	-	-1.704.500	-1.704.500	-	-1.834.487	-1.834.487	-	-1.834.487	-1.834.487
0.61	OZB woningen	287.506	-3.909.034	-3.621.528	697.970	-4.190.388	-3.492.418	626.854	-4.678.842	-4.051.988			
0.62	OZB niet woningen	59.159	-576.585	-517.426	59.159	-559.889	-500.730	81.084	-648.495	-567.412			
0.63	Parkeerbelasting	86.529	-340.471	-253.942	86.529	-329.863	-243.334	112.315	-311.963	-199.648			
0.64	Belastingen overige	62.892	-281.413	-218.521	62.892	-275.483	-212.591	67.584	-249.466	-181.883			
0.8	Overige baten en lasten	10.371.868	-48.300	10.323.568	10.407.268	-48.300	10.358.968	10.479.278	-	10.479.278			
0.9	Vennootschapsbelasting	-	-42.000	-42.000	-	-39.100	-39.100	-	-15.108	-15.108			
0.10	mutaties in reserve	20.506	-324.470	-303.964	-	-326.417	-326.417	-	-324.470	-324.470			
2	Verkeer, vervoer en waterstaat												
2.4	Economische havens en waterwegen	16.433	-64.660	-48.227	16.433	-62.645	-46.212	21.330	-59.246	-37.916			
3	Economie												
3.3	Bedrijvenloket en bedrijfsregelingen	2.476	-8.762	-6.286	2.476	-8.574	-6.098	3.657	-9.057	-5.400			
3.4	Economische promotie	5.310	-37.163	-31.853	5.310	-35.730	-30.420	8.397	-45.691	-37.295			
6	Sociaal domein												
6.3	Inkomensregelingen	75.793	-584.528	-508.735	75.793	-555.167	-479.374	63.696	-541.576	-477.880			
7	Volksgezondheid en milieu												
7.2	Riolering	376.855	-1.861.529	-1.484.674	376.855	-1.825.878	-1.449.023	497.370	-1.958.756	-1.461.386			
7.3	Afval	300.551	-1.899.526	-1.598.975	300.551	-1.848.625	-1.548.074	402.967	-1.930.827	-1.527.861			
7.5	Begraafplaatsen en crematoria	21.361	-106.174	-84.813	21.361	-102.817	-81.456	28.110	-108.687	-80.578			
8	Volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en stedelijke vernieuwing												
8.3	Wonen en bouwen	32.236	-126.840	-94.604	32.236	-122.888	-90.652	41.842	-116.220	-74.377			
0.11	resultaat van de rekening			50.619			24.966			-474.515			



4

Overige gegevens

4.1	Gebeurtenissen na balansdatum	60
4.2	Voorstel tot resultaatbestemming	60
4.3	Controleverklaring	61

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 heeft zich na het opmaken van de jaarrekening één gebeurtenis van betekenis voorgedaan, dat is de uitbraak van het Corona virus. In paragraaf 2.5.5 Coronavirus zijn de gevolgen voor de bedrijfsvoering al uitgebreid beschreven.

GBTwente kan wel haar primaire processen uit voeren, maar de gevolgen van maatregelen die genomen zijn en mogelijk nog getroffen worden om ondernemers zoveel mogelijk te ondersteunen, zullen de exploitatie van GBTwente wel raken. De huidige maatregelen bestaan uit het verlenen van uitstel van betaling aan ondernemers voor een periode van 6 maanden en tijdelijke opschorting van de aanslagoplegging en het invorderingsproces tot half april 2020, waarna aanslagoplegging weer gedeeltelijk opgestart zal worden. Deze maatregelen zorgen voor een afname van de liquiditeiten en onvoldoende dekking van de kosten. De duur van de huidige maatregelen en het nemen van eventuele aanvullende maatregelen door de gemeente rondom specifieke ondernemers-gerelateerde heffingen zullen bepalend zijn voor de uiteindelijke financiële consequenties voor GBTwente. Deze zullen na 8 april duidelijk worden. Verwachting is dat de continuïteit van GBTwente niet in gevaar komt omdat de gemeenten financieel bij dragen in tekorten als deze groter zijn dan het saldo in de reserve van GBTwente.

4.2 Voorstel tot resultaatbestemming

Het resultaat 2019 bedraagt € 474.515 negatief. Er wordt een separaat voorstel voor resultaatbestemming aangeboden aan het bestuur.

Vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente.

Hengelo, 08 april 2020

De secretaris	De voorzitter
.....	
R.H.J. Tijink	A.L. Langius

4.3 Controleverklaring

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

