Jaarstukken 2018

GBLT

gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

Leeswijzer **4**

Deel I Bestuursverslag **5**
1 Bestuurlijk voorwoord **6**
2 Terugblik **7**
2.1 Dienstverlening 7
2.2 ICT-digitalisering 8
2.3 Communicatie 9
2.4 Opleiding en werving 10
2.5 Data als grondstof 10
2.6 Relatie 11
3 Overige ontwikkelingen in de organisatie **12**
3.1 Algemeen 12
3.2 Waarderen 14
3.3 Heffen 15
3.4 Innen 16
3.5 Gegevensbeheer 16
3.6 Klantcontacten 17
4 Belastingopbrengst **21**
4.1 Waterschapsbelastingen 21
4.2 Gemeentebelastingen 22
5 Exploitatie **23**

Deel II Jaarverslag **24**
1 Programma **25**
1.1 Waarderen 25
1.2 Heffen 25
1.3 Innen 25
1.4 Gegevensbeheer 26
1.5 Klantcontacten 26
2 Paragrafen **27**
2.1 Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar 27
2.2 Incidentele baten en lasten 27
2.3 Onttrekkingen en bestemmingsreserves en voorzieningen 27
2.4 Waterschaps- en gemeentebelastingen 28

2.5 Weerstandsvermogen en risicobeheersing 28
2.6 Financiering 29
2.7 Verbonden partijen 30
2.8 Bedrijfsvoering 30
2.9 EMU-saldo 31
2.10 Wet Normering Topinkomens 31
3 Jaarrekening 32
3.1 Balans 32
3.2 Exploitatierekening (naar kosten- en opbrengstsoorten) 39
3.3 Exploitatierekening (naar kostendragers) 43
3.4 Wet Normering Topinkomens 45
4 Overige gegevens 47
4.1 Controleverklaring 47
4.2 Vaststellingsbesluit 48
Bijlagen 49
Bijlage A Kengetallen 2018 50
Bijlage B Staat van vaste activa 51

Leeswijzer

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

In deel I Bestuursverslag legt GBLT verantwoording af over de speerpunten uit de Begroting 2018 en de overige ontwikkelingen in de bedrijfsvoering. Ook worden de belastingaanslagen voor het belastingjaar 2018 verantwoord samen met een prognose van de realisatie aan het einde van dit belastingjaar. Als laatste volgt hoofdstuk 5 Exploitatie waar op hoofdlijnen de financiën van GBLT zijn weergegeven.

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

De Jaarstukken 2018 zijn in overeenstemming met de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen en titel IV van de Waterschapswet 'De financiën van een waterschap' (samen ook wel BBVW genoemd).

Deel I Bestuursverslag

1 Bestuurlijk voorwoord

In 2018 plukte GBLT de vruchten van de inspanningen uit eerdere jaren. We hebben de belastingoplegging nagenoeg volgens productieplanning uitgevoerd. Dit is het effect van de verbeterde datakwaliteit en de inhaalslag op oude jaren. De deelnemers van GBLT ontvangen naast deze jaarstukken ook de belastingverantwoording 2018. Daaruit blijkt dat GBLT in 2018 meer belasting heeft opgelegd dan in voorgaande jaren. De belastingopbrengst is in de meeste gevallen hoger dan begroot. In totaal heeft GBLT € 651 mln. aan belastingen opgelegd. De invordering verliep voorspoedig. Het debiteurensaldo is gedaald van € 50 mln. naar € 37 mln. De waardering van de onroerende zaken voor de zes aangesloten gemeenten verliep aantoonbaar volgens de afgesproken tijdlijn.

Het aantal klantencontacten is afgenomen. Dit is een signaal dat producties van GBLT bij de klanten minder vragen of bezwaren oproepen. In de media is weinig gezegd of geschreven over GBLT. Dit is een goed signaal. In 2018 is het aantal digitale contacten en het gebruik van de Berichtenbox net als vorig jaar toegenomen. Dat leidt niet tot dalende kosten voor het klantenverkeer. GBLT wil de klant geven waar hij recht op heeft. De medewerkers besteden meer tijd per contact om de klant in één keer goed te helpen. En de burger wordt steeds mondiger. Zeker als het om invordering gaat. Daarnaast heeft GBLT te maken met de Wet digitale overheid. Dit betekent dat vanaf 2018 GBLT moet betalen voor het gebruik van de Berichtenbox.

GBLT werkt aan de processen van gegevensbeheer. Dit resulteert in een afname van uitval van productie. Tegelijkertijd neemt de bewijsvoering over de belastingverantwoording toe. Deze verandering betekent een verschuiving van taken. Er is gekozen is om die verschuiving organisch te laten plaatsvinden. Dit kost meer tijd dan verwacht.

In oktober is besloten om de aanbesteding van de belastingapplicatie opnieuw te doen. Het gevolg hiervan is een jaar vertraging. Voor de productie heeft dat geen nadelige gevolgen. Met de nieuwe belastingapplicatie streven we naar het loskoppelen van de gegevens van het belastingsysteem. Dit maakt ons flexibeler en daardoor beter in staat onze processen te optimaliseren. Deze ambitie nemen we bij de nieuwe aanbesteding mee.

GBLT sluit de exploitatie van 2018 af met een positief resultaat van € 1,5 mln. Dat is het saldo van € 2,4 mln. extra baten en € 0,9 mln. meer lasten, vooral voor de klantencontacten. Om aan alle doelen te voldoen kostte het proces waarderen € 151.000 meer dan begroot, zodat de gemeentelijke bijdragen aan GBLT 0,7% hoger uitvallen dan begroot. De bijdragen door waterschappen dalen met 8,7%. Ten opzichte van de bestuursrapportages eerder in 2018 bevat de jaarrekening geen verrassingen en dat is een bevestiging dat GBLT de belastinguitvoering steeds beter beheerst.

Het algemeen bestuur vergaderde in 2018 zes keer en het dagelijks bestuur vergaderde daarnaast nog zeven keer. Als gevolg van de gemeenteraadsverkiezingen heeft GBLT in 2018 vier nieuwe bestuurders verwelkomd.

Zwolle, 6 maart 2019
Namens het dagelijks bestuur,

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

2 Terugblik

In de Begroting 2018 heeft GBLT speerpunten voor de bedrijfsvoering benoemd. In dit hoofdstuk leest u over de resultaten van deze speerpunten. Per speerpunt leggen we uit wat we hebben gedaan.

2.1 Dienstverlening

We maken het concept klantreis structureel onderdeel van onze klantprocessen.

We hebben stappen gezet om de dienstverlening en klanttevredenheid te verbeteren. In 2018 hebben we een klantreisonderzoek uitgevoerd. Bij dit onderzoek hebben we de wensen en behoeften van klanten over dienstverlening in kaart gebracht. Uitkomst van dit klantreisonderzoek zijn vijf ontwikkelpaden om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren:
1. Wij werken vanuit de mogelijkheden, niet vanuit de beperkingen;
2. Communicatie is kort en bondig, geschreven vanuit de klantvraag;
3. Laagdrempelig contact via klanten en momenten die de klant kiest;
4. Wij hebben persoonlijk en proactief contact met de klant;
5. Wij zijn transparant en houden de klant op de hoogte.

In afstemming met het bestuur hebben we op basis van de ontwikkelpaden drie verbeteracties geselecteerd. Voor deze drie verbeteracties hebben we een plan van aanpak gemaakt:
- Klantgericht denken: wij werken vanuit de mogelijkheden, niet vanuit de beperkingen;
- Duidelijke aanslagbiljetten: communicatie is kort en bondig, geschreven vanuit de klantvraag;
- Klantgerichte website: laagdrempelig contact via klanten en momenten die de klant kiest.

We starten in 2019 met de uitvoering van deze verbeteracties.

We voeren een klanttevredenheidsonderzoek uit.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2018 blijkt dat de meeste klantreacties gaan over:
- bereikbaarheid;
- ontbreken van e-mail;
- aanmaningskosten;
- dwangbevelkosten.

In 2019 onderzoeken we verder hoe we op deze punten onze dienstverlening kunnen verbeteren. Daarnaast breiden we het klanttevredenheidsonderzoek uit naar:
- telefonische dienstverlening;
- brieven;
- aanslagbiljetten.

We gaan verder digitaliseren: • We breiden onze communicatiekanalen uit naar SMS en Chat (of anders, afhankelijk van de uitkomsten uit klantreisonderzoek en KTO). • We richten een Kennisbank in voor het KCC.

Uitbreiding van de communicatiekanalen
Tijdens het klantreisonderzoek zijn klanten geïnterviewd. Er is onder andere gevraagd naar communicatievoorkeuren en klantenserviceverwachtingen. Uit analyse blijkt dat klanten behoefte

hebben aan uitbreiding van de communicatiekanalen. Het voorkeurskanaal is hierbij nog onduidelijk, bijvoorbeeld e-mail, webformulier, chat of WhatsApp. Omdat een extra kanaal een kostbare investering is, onderzoeken we eerst welke kanaaluitbreiding de meest toegevoegde waarde brengt. Hierom is besloten om in 2019 eerst een chatpilot te houden en extra onderzoek uit te voeren.

Kennisbank voor de klant én medewerker
In 2018 is een kennisbank opgericht voor de medewerkers van het Klantcontactcentrum. Met deze kennisbank willen we het volgende bereiken:

- één informatiebron voor alle klantcontactkanalen;
- betere ondersteuning van medewerkers in het behandelen van klantverzoeken;
- één duidelijke en centrale plek waar de juiste en actuele informatie staat;
- efficiëntere hulp aan klanten. Dit leidt naar verwachting tot een afname van herhaalverkeer;
- medewerkers inzicht geven welke informatie in de digitale assistent voor klanten beschikbaar is en hiernaar te verwijzen;
- de flexibele schil sneller in te werken; de medewerker hoeft minder te onthouden nu informatie op te zoeken is in de kennisbank.

In 2019 evalueren we de kennisbank en de eerder in gebruik genomen digitale assistent (24/7 online klantenservice).

2.2 ICT-digitalisering

We geven uitvoering aan de Digitale Agenda 2020 (gemeenten) en het thema E-overheid (waterschappen):

- We breiden Mijn Overheid uit met Ondernemersportaal, met gebruik van E-herkenning bedrijven.
- We gaan Digimelding gebruiken (terugmeldfunctie basisregistraties).
- We breiden geautomatiseerde schuldhulpverlening uit (Webis schuldhulp).
- We gaan e-facturering toepassen.

We gebruiken hiervoor de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI, verplicht door BZK).

Ondernemers regelen veilig belastingzaken digitaal
Ondernemers en instellingen kunnen zich sinds begin 2018 aanmelden in het digitaal loket via E-Herkenning. Op die manier kunnen zij veilig vertrouwelijke gegevens uitwisselen en online belastingzaken regelen bij GBLT.

Meer terugmeldingen door digitaal formulier
Terugmelden is één van de instrumenten om de kwaliteit van basisregistraties te verbeteren. Het proces van terugmelden zorgt ervoor dat we fouten in de basisregistraties signaleren en na onderzoek zo nodig laten herstellen. Het nieuwe proces van terugmelden heeft er daarnaast voor gezorgd dat het aantal terugmeldingen in 2018 is toegenomen door het beschikbaar stellen van een digitaal terugmeldformulier. Iedere terugmelding draagt bij aan het verbeteren van een basisregistratie en dus aan de kwaliteit van de dienstverlening van GBLT.

GBLT staat op de 6de plaats van alle instanties die terugmelden
Landelijk gezien doet GBLT het goed bij het terugmelden aan basisregistraties. De Rijksdienst voor Identiteitsgegevens heeft een overzicht gepubliceerd van het aantal terugmeldingen van fouten in persoonsgegevens. In het overzicht tot en met oktober 2018 staat GBLT op plaats 6, net achter Dienst Uitvoering Overheid (DUO).

Geautomatiseerde informatie-uitwisseling met schuldhulpverleners en bewindvoerders

De informatie-uitwisseling met schuldhulpverleners en bewindvoerders is geautomatiseerd. We geven schuldhulpverleners en bewindvoerders de mogelijkheid om via een portaal zelf acties online te verrichten. Hierdoor beschikken zij direct over de juiste informatie. Deze informatie verwerken we geautomatiseerd. Dit bespaart tijd en geld en het draagt bij aan de kwaliteit van de dienstverlening van GBLT.

Ontvangen en verwerken van E-facturen bespaart tijd en geld

We hebben ons financiële systeem geschikt gemaakt voor het ontvangen en verwerken van e-facturen van ondernemers. Daarmee voldoen we tijdig aan de wettelijke verplichting van e-factureren. Het bespaart tijd en geld, de kans op fouten is kleiner en rekeningen worden sneller betaald.

Gebruik digitale diensten stijgt met 15,8%

De Wet digitale overheid, voorheen Wet generieke digitale infrastructuur, regelt het veilig en betrouwbaar inloggen voor Nederlandse burgers en bedrijven bij de (semi-)overheid en regelt de beschikbaarheid van een aantal basisgegevens voor het gebruik in overheidsprocessen. Deze ontwikkeling stimuleren we en we stellen nieuwe diensten van de digitale overheid zo veel mogelijk beschikbaar voor een groter gebruiksgemak voor burgers en bedrijven. Ten opzichte van 2017 is er in 2018 15,8% meer gebruik gemaakt van deze diensten.

2.3 Communicatie

We gaan extra inzetten op communicatie:

- We gaan alle correspondentie omvormen naar taalniveau B1.
- We gaan website en klantportaal moderniseren en innoveren, op basis van KTO en klantreisonderzoek. Daarbij horen borging en structurele aandacht voor kwaliteit van communicatie.
- We gaan de inzet van nieuwe media professionaliseren, op basis van KTO en klantreisonderzoek (denk aan webcare en sociale media).

We zien dat communicatie voor klantcontact steeds belangrijker is.

Duidelijke brieven

We hebben in 2018 het herschrijven van de correspondentie van GBLT naar taalniveau B1 voortgezet. Onze communicatie is kort, bondig en geschreven vanuit de klantvraag. We schrijven duidelijke brieven. Het project voor het omzetten van de correspondentie is omvangrijk. Het project loopt daarom door in 2019. Het doel is om eind 2019 alle correspondentie op taalniveau B1 te realiseren.

Klantgerichte website

Eén van de ontwikkelpaden vanuit het klantreisonderzoek is het verbeteren van klantgerichtheid van de website. We hebben hiervoor een plan van aanpak opgesteld om de website verder te moderniseren en zover mogelijk te innoveren. Een website waarbij de bezoeker centraal staat. Daarbij hebben we extra aandacht besteed aan de borging en structurele verbetering van de klantcommunicatie.

Structureel klanttevredenheidsonderzoek

Het professionaliseren van nieuwe media vindt plaats op basis van het klanttevredenheidsonderzoek. Dit krijgt verder vorm in 2019.

2.4 Opleiding en werving

We richten ons op stevige basiskennis en communicatieve vaardigheden:
- Alle medewerkers van GBLT hebben in 2018 de basiscursus gevolgd (kennis).
- Alle medewerkers van de backoffice hebben daarnaast een vervolgcursus voor hun vakgebied gevolgd (kennis).
- Alle medewerkers hebben de cursus schrijven op taalniveau B1 gevolgd (communicatieve vaardigheid).
- Voor medewerkers frontoffice starten we met een programma gericht naar klantgerichtheid.

De GBLT Academie, ons intern opleidingsprogramma, gaf in 2018 voorrang aan basiskennis en communicatieve vaardigheden. De helft van de medewerkers heeft de training Klantgericht schrijven en de cursus Spellen gevolgd. 90% van de medewerkers heeft deelgenomen aan de module Continuïteit en Beveiliging, een module van de basiscursus. Diverse onderdelen van de basiscursus (e-learning) kwamen met vertraging beschikbaar. Hierdoor is het deelnamepercentage over 2018 voor de overige modules ongeveer 24%. 35 mensen hebben de cursus Basisregistraties gevolgd. De kennis op het vakgebied is verstevigd doordat 22 mensen actualiteitendagen hebben gevolgd. De cursus voor medewerkers van de frontoffice is geactualiseerd en uitgebreid met een onderdeel klantgerichtheid.

In 2018 hebben we geïnvesteerd in de organisatie van de GBLT Academie. Dit hebben we gedaan door:
- een medewerker vrij te maken voor de rol van opleidingssecretaris;
- de inventarisatie van de leerbehoeftes te verbeteren.

2.5 Data als grondstof

We verbinden maximale privacy met maximale transparantie van data:
- We richten ons bij het gebruik van gegevens op de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) (per 25 mei 2018 van toepassing).
- We stellen – binnen wettelijke kaders en het kader van de AVG – zoveel mogelijk data beschikbaar voor burgers en bedrijven (open data en transparantie).

Informatiebeveiliging maakt transparantie naar burgers mogelijk.

GBLT is AVG-proof

De AVG heeft uiteraard zijn weerslag op GBLT. In 2018 hebben alle inspanningen ertoe geleid dat we AVG-proof zijn. Door tijdig een Privacy Impact Assessment uit te voeren op onze verwerking van persoonsgegevens waren we in staat om voor 25 mei de verbetervoorstellen door te voeren die daaruit voortvloeiden. In het tweede kwartaal hebben we ons privacybeleid intern en extern gepubliceerd.

Data delen is minder eenvoudig

Het ter beschikking stellen van data aan derden doen we met de grootste zorgvuldigheid. Een strikte toepassing van de AVG leidt hier en daar tot problemen in de procesgang; werkwijzes moeten hierdoor soms worden aangepast.

Het verstrekken van gegevens aan deelnemers gebeurt volgens het eerder vastgesteld besluit Gegevensverstrekking. De praktische invulling van dit besluit evalueren we in 2019.
Voor GBLT is data de basis van zijn processen. Het verbeteren en waar nodig/gewenst het verstrekken van data is daarom een blijvend punt van aandacht.

2.6 Relatie

We gaan relatiebeheer door ontwikkelen:
- We ontwikkelen relatiebeheer door naar accountmanagement:
    - Relatiemanagement;
    - Contractmanagement;
    - Performance management;
- Samen met deelnemers gaan we demand management vormgeven.
- We gaan proactief de dienstverlening met deelnemers verbeteren.

Relatiebeheer wordt accountmanagement
Begin 2018 is er voor gekozen om de rol van relatiebeheer door te ontwikkelen naar accountmanagement en dit onder te brengen bij business control. GBLT heeft daarop geïnvesteerd in de functie van business controller en ter versterking van het team is vanaf juli een derde business controller aangetrokken. De business controllers zijn vanaf 2018 op ambtelijk niveau het eerste aanspreekpunt. Hierbij bewaken zij de dienstverlening (contract- en performance management), dragen zij zorg voor de verantwoordingsinformatie en beheren ze de contacten en vragen van de deelnemers.

In 2018 is meer proactief de afstemming en samenwerking gezocht met de deelnemers. We hebben bijvoorbeeld de voortgangsrapportages individueel besproken en overgedragen aan de deelnemers. Daarnaast hebben wij de kerncijfers als basis voor de begroting 2019 afgestemd met de deelnemers en zijn daarbij alle relevante ontwikkelingen meegenomen. Deze samenwerking pakken we de aankomende periode, bij de jaarrapportage en in 2019, verder op.

We gaan de P&C cyclus en producten verbeteren:
- Meer capaciteit beschikbaar stellen voor het waarborgen van de kwaliteit en tijdigheid van de P&C producten.
- Vernieuwen van de P&C producten (o.a. op basis van data analyses).
- Het automatiseren van de cyclus voor sneller en continue inzicht en overzicht.

Rapporteren en verantwoorden centraal gepositioneerd
Vanaf 2018 is de rapportage- en verantwoordingsfunctie centraal gepositioneerd bij business control. De ontwikkeling van de rapportage- en verantwoordingsfunctie vindt volgens planning plaats. In het eerste kwartaal van 2018 hebben we de eerste stappen gezet bij de jaarrapportages 2017. Hierna hebben we de voortgangsrapportages voor de deelnemers volgens deze principes opgesteld. De business controllers hebben in 2018 hierdoor de eerste verdiepingsslagen gemaakt in de analyses. Zo hebben we een hogere kwaliteit en tijdigheid van de stuur- en verantwoordingsinformatie voor de deelnemers bereikt.

Om de kwaliteit van onze planning en control producten verder te verbeteren, hebben we software van LIAS aangeschaft. LIAS zetten we in voor:
- het verbeteren van de interne sturing;
- de verantwoording naar onze deelnemers.

De implementatie en inrichting van het systeem hebben we later uitgevoerd. Dat komt door een vertraging in de selectie. Hierdoor gebruiken we Lias voor het eerst voor de Jaarstukken 2018.

3 Overige ontwikkelingen in de organisatie

3.1 Algemeen

Strategische personeelsplanning
De personeelsbezetting is in 2018 nauwelijks gegroeid van 161 fte naar 164 fte. Tegenover het vertrek van ruim 10 fte staat de uitbreiding van het aantal medewerkers voor verantwoording, verslaglegging, risicomanagement en procesmatig gegevensbeheer. Dit zijn allemaal medewerkers met HBO/WO kennis en verandercapaciteit. Dit past bij de koers van de organisatie. Bij de frontoffice is het aantal vaste aanstellingen uitgebreid. Zo verhogen we de kwaliteit van dienstverlening en beheersen we de kosten.

De strategische personeelsplanning heeft organisatie breed geleid tot vier uitdagingen:
- brede inzetbaarheid van medewerkers;
- stimuleren van ontwikkeling van medewerkers;
- bezinning op de leidinggevende rollen;
- versterken van communicatieve competenties.

De brede inzetbaarheid van medewerkers vergt lange adem. Bijna dertig medewerkers (16%) hebben afgelopen jaar de overstap gemaakt naar een ander takenpakket, soms gedurende een deel van hun werktijd. Zij vervullen een voorbeeldrol voor collega's en laten zien dat ontwikkeling van medewerkers niet alleen via de opleidingsroute verloopt.

De rol van leidinggevenden als people manager is daarin evident. Het is belangrijk dat zij voldoende tijd en vaardigheden hebben voor deze rol. Dat is afgelopen jaar bij deze groep in kaart gebracht. Bovendien is een van de leidinggevenden deels vrijgemaakt voor de rol van ontwikkelcoach voor medewerkers.

Om de wisselende capaciteitsbehoefte en de beschikbaarheid van medewerkers beter af te stemmen voeren we stapsgewijs een centrale capaciteitsplanning in de keten in. Dat draagt bij aan bredere inzetbaarheid van medewerkers, omdat nu nog ervaren 'schotten' tussen werkzaamheden gaan verdwijnen.

Lean Six Sigma
Lean Six Sigma (LSS) is ook in 2018 ingezet om de kwaliteit van de processen en de dienstverlening te verbeteren. In 2018 lag de focus op het afronden van de lopende LSS-projecten. Dit heeft geleid tot het succesvol afsluiten van de volgende projecten:
- Doorlooptijd kwijtscheldingsverzoeken;
- Doorlooptijd bezwaarafhandeling;
- Beperken toegewezen WOZ-bezwaarschriften;
- Doorlooptijd bezwaarafhandeling heffingstechnologie.

GBLT heeft nu de beschikking over 13 gecertificeerde belts: 6 GreenBelts en 7 BlackBelts.

In 2018 zijn de eerste stappen gezet richting een procesmatig ingerichte organisatie.
De Lean-methodiek willen we blijven inzetten om tot verdere procesverbetering te komen.

Risicomanagement

In 2018 is een start gemaakt met het doorlopen van de gehele risicomanagementcyclus. De in 2017 geïnventariseerde risico's en beheersmaatregelen zijn geëvalueerd en indien nodig aangescherpt. Ten aanzien van de verantwoording hebben we gewerkt aan de verdere professionalisering van rapporteren en verantwoorden. Eind 2018 is een adviseur risicomanagement aangesteld om de risicomanagementcyclus adequaat te begeleiden en doorlopend te verbeteren.

Netwerksamenwerking

GBLT maakt deel uit van verschillende samenwerkingsverbanden met andere belastingkantoren. We treden gezamenlijk op richting:

- toezichthouder (Waarderingskamer, Autoriteit persoonsgegevens);
- bronhouder (Kadaster);
- leveranciers (Centric, Bakerware).

Daarnaast zitten we in een samenwerkingsverband met andere kantoren die gebruikmaken van de belastingapplicatie van Centric. Dit is ingericht op zowel operationeel/tactisch als op tactisch/strategisch niveau. In 2018 heeft GBLT in dit laatste samenwerkingsverband een iets minder actieve rol gehad vanwege de aanbesteding van een nieuwe belastingapplicatie.

GBLT heeft initiatieven om de koepelvrijstelling btw te behouden actief gesteund. Net als de lobby voor een passende doorberekening van de kosten voor de Wet digitale overheid. Daarvoor is een motie ingediend bij de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Dit heeft in 2018 nog niet geleid tot een ander besluit. De aanpassing van de koepelvrijstelling btw is wel uitgesteld, maar een definitief besluit is hierover nog niet genomen.

Inkoop en aanbesteden

We hebben dit jaar de afdeling inkoop verder geprofessionaliseerd door:

- het inkoopbeleid te actualiseren;
- de algemene inkoopvoorwaarden te herzien en te splitsen in twee sets inkoopvoorwaarden;
- de medewerker inkoop op te leiden.

In 2018 hebben we negen projecten Europees aanbesteed, te weten: ICT-Outsourcing, inhuur van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt, uitbesteding AKR-Stuf WOZ, accountantsdiensten, kwijtschelding, invordering, het belastingsysteem, inhuur en payrolling en multi channel communicatie.

We ervaren dat aanbestedingen moeilijker worden. Er is krapte op de markt. Inschrijvers worden selectiever en vragen hogere prijzen. Juridische risico's nemen toe. Drie aanbestedingen van GBLT in 2018 hebben niet geleid tot een overeenkomst. Met de huidige leveranciers is een overbruggingsovereenkomst gesloten in afwachting van een volgende ronde. De extra inspanning die dat kost, vangen we op met inhuur van externe inkoopadviseurs.

3.2 Waarderen

Waarderingsinstructie

GBLT heeft in 2018 een aantal procesonderzoeken gedaan, Dit naar aanleiding van de nieuwe waarderingsinstructie die door de Waarderingskamer in 2017 is uitgebracht. Het gaat om de volgende procesonderzoeken:

- beheer objectafbakening;
- bijhouden objectkenmerken;
- modelmatige waardebepaling en kwaliteitsbewaking woningen;
- bezwarenafhandeling.

De conclusie van de Waarderingskamer op basis van het onderzoek 'interne beheersing' is dat de kwaliteit van de WOZ-uitvoering door GBLT voldoende geborgd is door interne beheersingsmaatregelen.

Zelfevaluaties leiden tot continu proces van leren en verbeteren

We hebben dit jaar drie zelfevaluaties uitgevoerd voor bezwaren, BAG-WOZ en permanente marktanalyse niet-woningen. De evaluaties leiden tot diverse verbeteringen in het waarderingsproces. Onder leiding van de Waarderingskamer heeft GBLT deelgenomen aan de workshop Wereldcafé Zelfevaluaties. De uitkomsten van de workshop zijn meegenomen in de zelfevaluaties. Zo ontstaat er een continu proces van leren en verbeteren.

Nieuwe waarderingsapplicatie

Per 1 maart voeren we de herwaardering uit met de nieuwe waarderingsapplicatie 4WOZ. We hebben gekozen voor deze applicatie vanwege:

- de mogelijkheid tot het modelmatig uitvoeren van de herwaardering;
- de mogelijkheid voor een workflow voor het registreren en afhandelen van WOZ bezwaren.

Het modelmatig uitvoeren van de herwaardering heeft al geleid tot efficiencyvoordeel in de herwaardering waardoor er meer en betere controles op de herwaardering zijn uitgevoerd. We verwachten hiermee de kwaliteit van de WOZ-waardering te verbeteren.

Voor de WOZ-bezwaren is een workflow in de nieuwe waarderingsapplicatie ingericht. Hierdoor hebben we meer grip op het proces en beschikken we tijdig over de juiste stuurinformatie.

Waarderen op gebruiksoppervlakte

De Waarderingskamer vereist dat gemeenten de komende jaren voor woningen de overgang maken van het waarderen op basis van bruto inhoud naar het waarderen op basis van netto gebruiksoppervlakte. In 2018 zijn we projectmatig gestart met de omzetting van de gemeenten Bunschoten en Nijkerk. De inwoners van de gemeente Bunschoten sturen we in 2019 voor het eerst een WOZ-waarde die bepaald is op de netto gebruiksoppervlakte.

Naast de primaire resultaten van het project hebben we extra projectresultaten gehaald. Deze extra resultaten leiden tot verbetering van het WOZ-bestand. Het gaat vooral om verbeteringen over de primaire objectkenmerken (vergunningsvrije bouwwerken):

- eventuele aanbouw, serre, dakopbouw voor de gemeenten Leusden, Dronten en Nijkerk;
- bepaling en registratie van oppervlakte bijgebouwen.

Door het controleren van de woningen zijn de objectkenmerken verbeterd. Daarnaast zijn fouten in de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG) en WOZ administratie terug gemeld.

Voormelden

We hebben het voormeld-proces ingericht. Het doel van dit proces is:

- de kwaliteit van de secundaire objectkenmerken verbeteren;
- de burger actief betrekken bij het tot stand komen van de WOZ-waarde.

In 2018 hebben we 10.000 huishoudens random in het voormeld-proces betrokken. Ongeveer 15% van de ondervraagde huishoudens heeft gereageerd. In december hebben we deze huishoudens vooraf geïnformeerd over hun voorlopige WOZ-waarde 2019. De evaluatie vindt in het eerste kwartaal van 2019 plaats.

3.3 Heffen

Ontdubbelen

In 2018 is het ontdubbelen van woningobjecten in het belastingsysteem uitgevoerd. Hierbij zijn ongeveer 160.000 objecten ontdubbeld. Ook zijn de hefmodellen vereenvoudigd. De resultaten van deze acties zijn:

- minder uitval bij geautomatiseerde gegevensverwerking voor de verschillende basisregistraties;
- het aantal gekoppelde belastingsoorten is meer in overeenstemming met het aantal WOZ-objecten. De volledigheid is hierdoor aantoonbaar.

Het geautomatiseerd ontdubbelen van woningobjecten gelegen in de waterschapsgebieden is afgerond. In 2019 staat een ontdubbelproject in de zes aangesloten gemeenten op het programma. Hiermee voegen we historische waterschapsobjecten samen met de gemeentelijke WOZ-objecten.

Uitspraak wegenprocedure

Eind 2018 heeft de Hoge Raad uitspraak gedaan in een procedure welk oppervlak bij wegen in de aanslag betrokken kan worden voor de waterschapsbelasting watersysteemheffing eigenaren. Dit resulteert erin dat voor de bezwaarmakers in 2019 de aanslagen verminderd worden. Het te verminderen totaalbedrag voor alle waterschappen is ingeschat op € 150.000 en heeft betrekking op de heffingsjaren 2015 tot en met 2018.

Heffingstechnologie

Met ingang van 2018 zijn de medewerkers heffingstechnologie terug gegaan naar de waterschappen Vallei en Veluwe en Zuiderzeeland. Het controleprogramma voor de meetbedrijven is, na enkele kleine opstartproblemen, volgens schema uitgevoerd door beide waterschappen.

Uniforme meetbeschikkingen zijn essentieel om te komen tot uniforme berekeningswijzen voor de aanslagen zuiveringsheffing bij het opstellen van heffingsadviezen. In 2018 is op initiatief van GBLT gezamenlijk met de waterschappen gewerkt aan uniforme meetschikkingen voor beperkt meten, bemonsteren en analyseren van het afvalwater bij de meetbedrijven. Vanaf 2019 maken alle vijf de waterschappen gebruik van de nieuwe meetbeschikkingen.

Daarnaast hebben wij bij verschillende waterschappen ondersteuning geleverd op het gebied van discrepantie onderzoeken en fiscaal juridische ondersteuning bij heffingstechnologische lozingssituaties.

3.4 Innen

Externe dwanginvordering

In juni zijn we gestart met een Europese aanbesteding voor de externe dwanginvordering. Drie partijen hebben zich hiervoor ingeschreven. Op 4 december is de procedure afgerond met de definitieve gunning aan Cannock Chase Public. De procedure verliep zonder tegenslagen en binnen de gestelde termijnen.

Sociaal invorderen

De maatschappij vraagt de overheid steeds vaker rekening te houden met de financiële situatie van de burger bij de uitvoering van haar taken. Dit om te voorkomen dat zij bijdraagt aan het ontstaan van schuldenproblematiek bij burgers. Ook GBLT onderschrijft dit standpunt. Daarom zijn we in 2018 met diverse vooronderzoeken gestart naar de mogelijkheden van sociaal invorderen binnen GBLT. We hebben onze mening hierover actief gepromoot. We hebben:

- de ombudsman uitgenodigd om van gedachten te wisselen over dit onderwerp;
- ons bestuur meegenomen door een aantal plannen van aanpak op dit onderwerp aan te kondigen voor 2019;
- de Relatiedag 2018 het thema ´het sociale gezicht van GBLT´ gegeven.

3.5 Gegevensbeheer

GBLT heeft een centraal team Gegevensbeheer gevormd. Dit team ondersteunt de primaire afdelingen. We hebben een kwartiermaker Gegevensbeheer aangesteld. Deze kwartiermaker heeft de opdracht om de processen in te richten. Medewerkers werken in multidisciplinaire teams samen om die processen goed te laten verlopen. Zij werken korte of langere tijd samen in verschillende rollen. Medio 2018 is een procesmanager gestart die de processen van gegevensbeheer aanstuurt.

De gegevens worden vanuit verschillende bronnen binnengehaald en (geautomatiseerd) gecontroleerd, ingelezen en verwerkt. Hiervoor zijn procesbeschrijvingen vastgelegd en geïmplementeerd. Dit jaar lag de focus op basisgegevens uit de vijf basisregistraties (Basisregistratie Personen (BRP), Basisregistratie Handelsregister (NHR), Basisregistratie Kadaster (BRK), BAG en WOZ). Gebruik van basisregistraties is verplicht voor GBLT. Zo ook het terugmelden van gerede twijfel over (authentieke) gegevens. Terugmelden heeft ertoe geleid dat de kwaliteit van de basisregistraties is verbeterd; de fouten worden bij de bron hersteld.

Twee scrumteams hebben zich in 2018 beziggehouden met gegevensbeheer. Het eerste scrumteam heeft zich op datakwaliteit gericht. Dit heeft het team gedaan door:

- het oplossen van data-issues en uitval;
- het borgen van kennis door het opleveren van (proces)documentatie.

Het tweede scrumteam was gericht op:

- data-analyse;
- de ontwikkeling van een standaardmethode voor data-analyse;
- de monitor datakwaliteit;
- verbetervoorstellen voor de datakwaliteit. De verbeteringen uiten zich in de volledigheid van de opbrengsten.

Informatie- en archiefbeheer

In 2018 hebben we gewerkt aan het opstellen van een plan van aanpak voor het informatiebeheer. De uitvoering van het plan heeft geleid tot:

- een verandering bij het team documentaire informatievoorziening (DIV);
- de inrichting van het informatie- en archiefbeheer;
- Geactualiseerde en vastgestelde beheersregels. Dit zijn de Archiefverordening en de beheerregeling Informatiebeheer.

Samen met VADA Archieven heeft GBLT gewerkt aan het project 'Bewerken archieven GBLT Zwolle'. Daarmee hebben we bijgedragen aan het bewerken van zeven archiefbestanddelen in relatie tot het beheer van de fysieke archieven van GBLT door VADA. Inmiddels zijn vijf archiefbestanden bewerkt. De definitieve afronding van deze bewerking vindt begin 2019 plaats.

Informatiemanagement

In 2018 heeft GBLT de eerste stappen gezet om het informatiemanagement te organiseren. Gegevensbeheer en informatie- en archiefbeheer scharen we onder de paraplu van informatiemanagement. Informatiemanagement is het proces dat ervoor zorgt dat informatiebehoefte van de organisatie wordt vertaald in de informatievoorziening. Informatiemanagement fungeert als opdrachtgever voor de (interne) ICT-leverancier. Het vertegenwoordigt de gebruikersorganisatie als afnemer van de informatievoorziening. We hebben in 2018 een start gemaakt met de inrichting van het wijzigingsbeheer (changemanagement) en het project(portfolio)management. De voorstellen zijn goedgekeurd door het managementteam. De operationalisering hiervan vindt plaats in 2019.

3.6 Klantcontacten

In 2018 hebben we verschillende acties voortgezet om structureel de kwaliteit van de klantprocessen te verbeteren. Deze acties dragen ook bij aan het afbouwen van de flexibele schil om kosten te besparen:

- het verbeteren van de processen (Lean-traject);
- dataverbetering (verlagen contactratio);
- meer toepassen van digitale media (kanaalsturing);
- verdere professionalisering van klantcontactprofessionals door coaching en training;
- administratieve lastenverlichting voor de klant (er is een nieuw verkort, makkelijker en eenvoudiger aanvraagformulier kwijtschelding per post en digitaal beschikbaar);
- samenwerking met maatschappelijke organisaties en vrijwilligers om de kwijtscheldingsaanvragen voor klanten makkelijker te maken en ze beter te helpen;
- we handelen klachten en bezwaren zoveel mogelijk informeel af en niveau B1 schrijven wordt zover mogelijk toegepast;
- de flexibele schil is verder afgebouwd. Kennis en kunde borgen we door een paar medewerkers in vaste dienst te nemen. Daarmee verbeteren we de balans tussen uitzendkrachten en eigen personeel;
- de functie van de medewerker KCC is herijkt, het gevraagde niveau van eigen mensen én inhuurkrachten wordt hoger.

Telefonie en digitaal

Het aantal inkomende telefoontjes is in 2018 met 27% gedaald ten opzichte van 2017. Deze daling komt door:

- de verbetering van kwaliteit in het aanslagproces;
- onze communicatie;
- een toename van het gebruik van onze digitale kanalen;
- de digitale assistent.

telefonie	2018	2017
Inkomende telefoontjes	221.494	302.322
Bereikbaarheid	88%	94%
Afhandeltijd in seconden	353	317

Het percentage beantwoorde telefoontjes in 2018 is ten opzichte van 2017 afgenomen van 94% naar 88%. Door een kwaliteitsverbetering in de gespreksvoering is de gemiddelde afhandeltijd van gesprekken hoger dan in 2017. Een persoonlijke benadering en klantvriendelijkheid kosten meer tijd. Door een toename in kennis van de medewerkers Frontoffice zijn we beter in staat de klant in één gesprek te helpen (First Time Right). Anderzijds heeft de grote uitstroom van medewerkers van de flexibele schil impact op de bereikbaarheid gehad.

digitaal	2018	2017
Aantal bezoekers website GBLT	532.413	512.776
Berichtenbox van Mijn Overheid	896.947	774.696
Mijn Loket	173.373	186.843
Totaal	**1.602.733**	**1.474.315**

Kwijtschelding

In het schema hieronder staat hoeveel kwijtscheldingsverzoeken en -beroepen GBLT heeft ontvangen in 2018. De aantallen zijn gesplitst in waterschappen en gemeenten.

	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Gemeenten	186	9.045	9.231	7.275	1.956
Waterschappen	6.515	102.802	109.317	88.701	20.616
Totaal	**6.701**	**111.847**	**118.548**	**95.976**	**22.572**

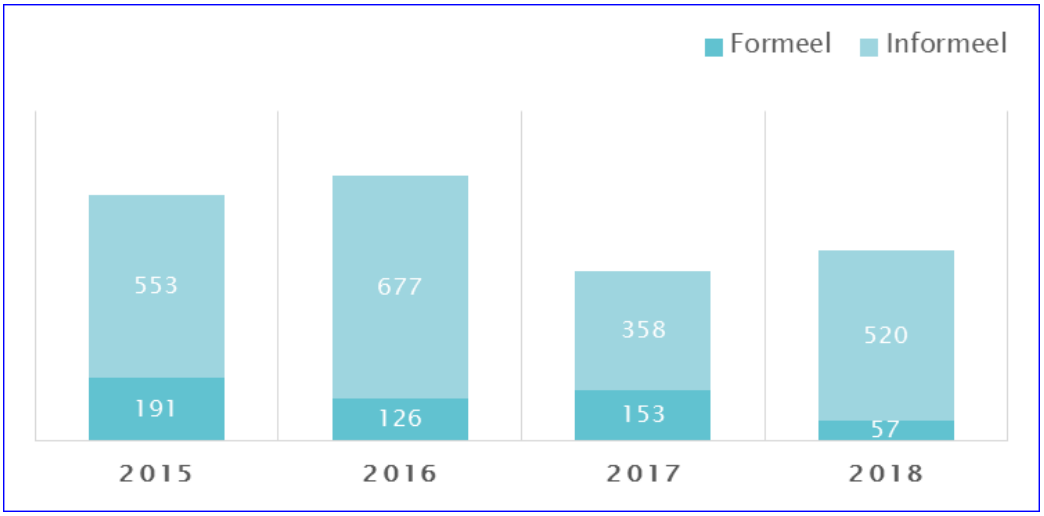
De stijgende trend van het aantal kwijtscheldingsverzoeken is in 2018 doorgezet. In 2018 heeft GBLT voor gemeentebelastingen 28% meer kwijtscheldingsverzoeken ontvangen en voor waterschaps-belastingen 30% meer verzoeken.

Vereenvoudigd kwijtscheldingsproces

GBLT heeft in 2018 het kwijtscheldingsproces vereenvoudigd. Hierdoor vraagt de burger sneller en gemakkelijker kwijtschelding aan. De stijging van binnengekomen verzoeken wordt hierdoor gedeeltelijk verklaard. 84% van de door GBLT verwerkte kwijtscheldingsverzoeken en beroepschriften (gemeenten en waterschappen) zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld. In 2017 was dit 98%. Dit heeft te maken met het nieuwe kwijtscheldingsproces. Hoewel het voor de klanten eenvoudiger is om kwijtschelding aan te vragen, is de doorlooptijd van de afhandeling iets langer. Dit komt door een aantal technische problemen. In het laatste kwartaal van 2018 hebben we voor het opvragen van aanvullende gegevens een geautomatiseerde procedure ingericht en getest. We nemen de procedure in 2019 in gebruik. De huidige werkvoorraad handelen we in het eerste kwartaal van 2019 af.

Klachten

GBLT heeft in 2018 in totaal 577 klachten ontvangen. Dit is toename van 12% ten opzichte van 2017. Het merendeel van deze klachten hebben we via de informele weg opgelost. 57 klachten zijn formeel afgehandeld. Dit betekent een daling van 65% ten opzichte van 2017. We hebben op 1 januari 2019 nog 11 klachten van 2018 in behandeling.



In 2018 hebben we geïnvesteerd in opleiding en coaching van onze medewerkers in klantvriendelijkheid en persoonlijk benadering. Dit heeft er toe geleid dat we in 2018 75% minder bejegeningsklachten hebben ontvangen ten opzichte van 2017. Daarnaast heeft in 2018 de Nationale ombudsman 52 klachten ontvangen over GBLT. Hiervan zijn 43 klachten niet in onderzoek genomen en 9 klachten zijn tussentijds beëindigd via interventie.

Bezwaren en beroepen WOZ

Bezwaren

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de bezwaren tegen de WOZ-waarde. De tabel geeft de bezwaren per object weer. GBLT heeft net als in 2017 extra kwaliteitscontroles uitgevoerd met als doel het verhogen van de kwaliteit van de primaire beschikking. Daarnaast hebben we vooroverleg gehouden met de groot zakelijk gerechtigden met als doel overeenstemming te bereiken over de WOZ-waarde.

	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt 31-12-2018	Onderhanden werk
Woningen - niet NCNP	71	1.926	1.997	1.994	3
Woningen - NCNP	34	1.181	1.215	1.207	8
Huurders	0	79	79	78	1
Niet woningen - niet NCNP	98	685	783	739	44
Niet woningen - NCNP	44	683	727	665	62
Totaal	**247**	**4.554**	**4.801**	**4.683**	**118**

Op 31 december 2018 hebben we 118 bezwaarschriften in behandeling. Dit zijn vooral bezwaren over objecten waarvoor meerdere malen met de gemachtigde overleg is gevoerd. Dit zorgt voor een langere afhandelingstermijn.

Beroepen

GBLT heeft in 2018 voor 179 objecten beroepen tegen de WOZ-waarde ontvangen. Daarnaast lopen nog 117 procedures van 2017 door in 2018. In totaal zijn 189 procedures afgerond door intrekking van het beroep of een uitspraak van de rechter, 107 procedures zijn nog in behandeling.

	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Afgehandeld uitspraak / ingetrokken	Verweerschrift ingediend in afwachting zitting	Onderhanden werk
Woningen - niet NCNP	8	35	43	24	4	15
Woningen - NCNP	53	91	144	89	16	39
Huurders	0	0	0	0	0	0
Niet woningen - niet NCNP	4	19	23	6	3	14
Niet woningen - NCNP	52	34	86	70	7	9
Totaal	**117**	**179**	**296**	**189**	**30**	**77**

GBLT heeft voor 41objecten een hoger beroep ontvangen. Op basis van de huidige aantallen is de verwachting dat het aantal beroepsprocedures tegen de WOZ-waarde ten opzichte van 2017 lager is.

Bezwaren en beroepen overige heffingen en invorderingskosten

GBLT heeft in 2018 22% minder bezwaren ontvangen dan in 2017. Een deel van het onderhanden werk heeft betrekking op bezwaren die in december 2018 zijn ontvangen. Deze bezwaren zijn in januari 2019 afgehandeld. De overige onderhanden bezwaren zijn gericht tegen de watersysteemheffing wegen. Eind 2018 heeft de Hoge Raad de uitspraak gedaan dat de waterschappen voor de watersysteemheffing wegen het onverharde deel (bijvoorbeeld bermen) niet mogen belasten voor het hoge wegen tarief. Voor de percelen waartegen bezwaar is gemaakt moet een nieuwe afbakening plaatsvinden waarna de aanslagen verminderd worden. Het totaal te verminderen aanslagbedrag schatten we op € 150.000 en de prognose voor afhandeling is mei 2019.

	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt 31-12-2018	Onderhanden werk
heffingsbezwaren	3.809	31.601	35.410	34.641	7
invorderingsbezwaren	657	4.699	5.356	3.970	1.3
Totaal	**4.466**	**36.300**	**40.766**	**38.611**	**2.155**

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beroepsprocedures.

	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt 31-12-2018	Onderhanden werk
Beroep	35	126	161	97	64
Hoger beroep	9	9	18	10	8
Hoge Raad/cassatie	0	5	5	4	1
Totaal	**44**	**140**	**184**	**111**	**73**

Op 31 december 2018 lopen er in totaal 73 verschillende procedures bij de rechtbank. Van de 64 onderhanden beroepen zijn er 44 zaken die betrekking hebben op de BIZ Bunschoten met een totaal betwist bedrag van € 36.375.

4 Belastingopbrengst

4.1 Waterschapsbelastingen

In de volgende tabel staan de tot en met 31 december 2018 opgelegde belastingaanslagen voor het belastingjaar 2018. Verder geven we een prognose van de realisatie aan het einde van het belastingjaar 2018. De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting 2018 en de realisatie per einde van het belastingjaar verklaren we in de jaarrapportages aan de individuele deelnemers.

Bedragen in € x 1.000	Kerncijfers begroting 2018	Realisatie tot en met 31-12-2018	Nog op te leggen	Nog te vermin-deren	Prognose einde belasting-jaar	Afwijking van de begroting
Zuiveringsheffing						
woonruimten	181.885	180.041	1.126	-9	181.158	-727
bedrijfsruimten	72.430	73.440	639	-376	73.703	1.273
Totaal zuiveringsheffing	**254.315**	**253.481**	**1.765**	**-385**	**254.861**	**546**
Watersysteemheffing						
verontreinigingsheffing woonruimten	584	591	6	0	597	14
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	1.013	619	501	-7	1.113	99
ingezetenen	99.015	98.100	443	-2	98.542	-473
gebouwd	139.395	139.760	1.399	-28	141.131	1.736
ongebouwd	41.223	40.834	253	-85	41.002	-221
ongebouwd natuurterreinen	1.639	1.655	0	0	1.655	16
Totaal watersysteemheffing	**282.869**	**281.559**	**2.602**	**-122**	**284.039**	**1.170**
Totale belastingopbrengst	**537.184**	**535.039**	**4.367**	**-507**	**538.900**	**1.716**

Voor belastingjaar 2018 is voor de waterschappen 99,6% opgelegd ten opzichte van de totale begroting.

In de jaarcijfers 2017 is voor de oudere heffingsjaren (2015 t/m 2017) een inschatting gemaakt van in totaal € 5,5 mln. aan nog te realiseren aanslagen. Eind 2018 is € 9,7 mln. gerealiseerd (175%). De hogere realisatie is hoofdzakelijk het gevolg van een meeropbrengst bij de zuiveringsheffing voor bedrijfsruimten.

4.2 Gemeentebelastingen

In de volgende tabel staan de opgelegde belastingaanslagen tot en met 31 december 2018. Verder geven we een prognose van de realisatie aan het einde van het belastingjaar 2018. De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting 2018 en de realisatie per einde van het belastingjaar verklaren we in de jaarrapportages aan de individuele deelnemers.

Bedragen in € x 1.000	Kerncijfers begroting 2018	Realisatie tot en met 31-12-2018	Nog op te leggen	Nog te vermin-deren	Prognose einde belasting-jaar	Afwijking van de begroting
Onroerendzaakbelasting						
eigenaar woningen	35.461	35.935	46	-49	35.932	471
eigenaar niet woningen	21.581	22.272	228	-382	22.118	537
gebruiker niet woningen	13.925	14.627	191	-363	14.454	529
Totaal onroerendzaakbelasting	**70.968**	**72.834**	**465**	**-794**	**72.505**	**1.537**
Overige belastingen						
rioolheffing	15.377	15.370	189	-3	15.556	179
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	24.151	23.710	418	-18	24.110	-41
diftar	1.408	0	1.432	0	1.432	24
hondenbelasting	901	926	5	-2	929	27
toeristenbelasting	1.482	878	715	0	1.593	110
overige heffingen	1.932	1.798	58	-2	1.853	-78
Totaal overige belastingen	**45.252**	**42.682**	**2.817**	**-25**	**45.473**	**221**
Totale belastingopbrengst	**116.220**	**115.515**	**3.282**	**-819**	**117.978**	**1.758**

Voor de gemeentelijke heffingen 2018 is op 31 december 2018 ten opzichte van de totale begroting 99,4% opgelegd. Het totaalbedrag aan nog op te leggen aanslagen voor 2018 van € 3,3 mln. is met € 320.000 afgenomen ten opzichte van 2017. Dit is een afname van 0,3% ten opzichte van de begroting van het vorige heffingsjaar 2017. Hieruit blijkt dat de volledigheid in aanslagoplegging ten opzichte van de begroting in het lopende heffingsjaar is toegenomen.

Voor de voorgaande heffingsjaren (2016 en 2017) is bij de jaarcijfers 2017 een inschatting gemaakt van in totaal € 2,3 mln. aan nog te realiseren aanslagen. Op 31 december 2018 was hiervan € 3,3 mln. gerealiseerd (145%).

5 Exploitatie

GBLT gaf in 2018 € 22,4 mln. uit aan exploitatielasten voor de heffing en inning van belastinggelden en de ondersteuning van dat proces. Een onderdeel hiervan zijn de kosten voor de Wet digitale overheid van € 0,5 mln. waarmee in de begroting geen rekening gehouden is.

De kosten worden voor een belangrijk deel (€ 18,0 mln.) gedragen door de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling. De inkomsten van GBLT bestaan voor ongeveer € 5,0 mln. uit in rekening gebrachte (wettelijke) invorderkosten. Deze kosten komen voort uit het niet op tijd betalen van belastingaanslagen. Uit landelijke afspraken over de Wet digitale overheid is het gemeentelijke deel van € 0,2 mln. aan het ministerie van BZK doorbelast.

De jaarrekening sluit af met een positief resultaat van € 1,5 mln. Dit resultaat verrekenen we met de deelnemersbijdrage van 2018. De herberekening van de bijdragen is in de volgende tabel weergegeven. Hierin is het deel van de waterschappen voor de Wet digitale overheid van € 0,3 mln. apart weergegeven.

Deelnemer	Betaalde voorschotten 2018	Bijdrage op basis van Jaarrekening 2018	Te verrekenen bijdrage	WDO nog in rekening brengen	Na vaststelling Jaarrekening 2018 overgemaakt / verrekend
Drents Overijsselse Delta	2.418.964	2.152.953	266.011	56.491	209.520
Rijn en IJssel	2.539.115	2.259.890	279.224	59.297	219.927
Vallei en Veluwe	3.957.489	3.522.287	435.202	92.421	342.781
Vechtstromen	3.067.180	2.729.885	337.295	71.629	265.666
Zuiderzeeland	1.555.424	1.384.375	171.049	36.324	134.724
Bunschoten	291.064	292.988	-1.924		-1.924
Dalfsen	422.609	425.401	-2.792		-2.792
Dronten	567.269	571.233	-3.964		-3.964
Leusden	410.761	413.632	-2.871		-2.871
Nijkerk	608.242	612.260	-4.018		-4.018
Zwolle	1.871.837	1.884.919	-13.082		-13.082
Totaal	**17.709.954**	**16.249.824**	**1.460.130**	**316.162**	**1.143.968**

Deel II Jaarverslag

1 Programma

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

1.1 Waarderen

Deze activiteit heeft betrekking op het uitvoeren van de Wet WOZ ten behoeve van deelnemende gemeenten en, indirect, voor de in het GBLT deelnemende waterschappen. De volgende werkzaamheden vallen hieronder:

- verzamelen, registreren, bewerken en optimaliseren van basisgegevens ten behoeve van de uitvoering van de Wet WOZ;
- bepalen van de WOZ-waarden;
- afhandelen van WOZ-bezwaren en beroepen.

1.2 Heffen

Deze activiteit heeft betrekking op het verzamelen, registreren, beoordelen, bewerken en optimaliseren van basisgegevens ten behoeve van de belastingheffing voor alle deelnemers in het GBLT. De volgende werkzaamheden worden daarvoor uitgevoerd:

- verwerken van uitval van gegevens uit de basisregistraties (BRK, BRP en LV WOZ);
- verwerken van mutatieleveringen uit andere bronnen;
- fiscaal-juridische advisering over lokale belastingen en verordeningen;
- het voeren van beroepsprocedures;
- heffingstechnologische beoordeling van processen bij bedrijven;
- het tijdig, volledig en juist opleggen en verzenden van aanslagen.

1.3 Innen

Deze activiteit heeft betrekking op alle werkzaamheden in het kader van de inning en de (dwang)invordering van belastinggelden. Tot dit procesonderdeel behoort de incasso, het voeren van een volledige en accurate administratie en het uitvoeren van dwanginvorderingswerkzaamheden.
De volgende werkzaamheden vallen hieronder:

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

1.4 Gegevensbeheer

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

- verwerken van de levering van de gegevens uit de BRK;
- verwerken van de levering van de gegevens uit de BRP;
- verwerken van de levering van de gegevens uit de NHR;
- verwerken van de levering van de gegevens uit de BAG;
- verwerken van de levering van de gegevens uit de WOZ;
- terugmelden van gerede twijfel over gegevens uit bovenstaande basisregistraties.

1.5 Klantcontacten

Deze activiteit heeft betrekking op alle werkzaamheden die ontstaan door reacties van klanten (burgers en bedrijven). Het gaat om:

- beoordeling en afhandeling van aanvragen kwijtschelding;
- beoordeling en afhandeling van de beroepen (kwijtschelding);
- beoordeling en afhandeling van ingediende bezwaren;
- beoordeling en afhandeling van klachten;
- behandeling van alle overige binnenkomende reacties via alle kanalen (Mijn Loket, post, telefoon, Twitter).

2 Paragrafen

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

2.1 Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar

GBLT heeft de speerpunten uit de Begroting 2018 grotendeels gerealiseerd. De belastingoplegging is nagenoeg volgens de productieplanning uitgevoerd. Dit is het effect van de verbeterde datakwaliteit en de inhaalslag op oude jaren. Ook de invordering verliep voorspoedig en het debiteurensaldo is teruggelopen. De waardering van de onroerende zaken voor de zes aangesloten gemeenten verliep volgens de afgesproken tijdlijn. Ten opzichte van de bestuursrapportages eerder in 2018 bevat de jaarrekening geen verrassingen. Dat is een signaal dat GBLT er steeds beter in slaagt om de belastinguitvoering beheerst te laten verlopen. Voor een uitvoerige toelichting verwijzen we naar deel I hoofdstuk 3 ´Overige ontwikkelingen in de organisatie´.

2.2 Incidentele baten en lasten

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

2.3 Onttrekkingen en bestemmingsreserves en voorzieningen

Naar aanleiding van het besluit van het algemeen bestuur is een reorganisatiereserve 2014-2016 gevormd. Deze reorganisatie reserve is ingesteld om de aanwezige boventalligheid in de organisatie op te lossen tot en met het boekjaar 2016. De onttrekking betreft improductieve lasten van vertrekkende medewerkers en de kosten van oud-medewerkers waarvoor nog een WW-verplichting is. Bij het vaststellen van de jaarrekening 2016 heeft het algemeen bestuur besloten deze reserve nog twee jaar aan te houden. In 2018 zijn de laatste middelen uit deze reserve ingezet. De reserve kan daarmee komen te vervallen.

Daarnaast is een bestemmingsreserve WOZ opgebouwd tot het maximale bedrag van € 300.000 om onverwachte schommelingen bij uitbetalingen in verband met proceskostenvergoedingen WOZ op te vangen en te egaliseren. Onttrekkingen aan deze reserve vinden pas plaats wanneer sprake blijkt van bovenmatige lasten. De onttrekking aan de reserve betreft een hogere uitbetaling dan begroot.
Voor het boekjaar 2018 is besloten om de wettelijke verplichting van het overzetten van de waardering naar m2 voor € 225.000 te bekostigen uit deze reserve. Het restant is in 2018 gebruikt voor hogere uitbetalingen voor proceskosten. Eind 2018 is deze reserve volledig uitgeput en kan komen te vervallen.

In de volgende tabel is het verloop van deze reserves weergegeven.

Bedragen x € 1.000	Reorganisatie-reserve 2014-2016	Bestemmings-reserve WOZ	Totaal bestemmings-reserve
Stand per 31 december 2017			
Saldo bestemmingsreserve aan het eind van het vorige begrotingsjaar	349	231	580
Mutaties 2018			
Bestedingen ten laste van reserve	-349	-231	-580
Stand per 31 december 2018			
Saldo bestemmingsreserve aan het einde van het begrotingsjaar	**0**	**0**	**0**

2.4 Waterschaps- en gemeentebelastingen

De deelnemers beschrijven in hun begrotingen de soorten waterschaps- en gemeentelijke belastingen en het kwijtscheldingsbeleid. Daarbij wordt ingegaan op de kostendekkendheid van de tarieven voor de nog op te leggen belastingen. De belastingopbrengsten worden in aparte voortgangsrapportages en jaarrapportages aan de deelnemers verantwoord.

In de exploitatierekening wordt de door GBLT gerealiseerde opbrengst aan in rekening gebrachte invorderkosten verantwoord. Deze opbrengst ontstaat doordat aan belastingschuldigen, wanneer belastingaanslagen niet tijdig zijn voldaan, kosten in rekening worden gebracht voor het verzenden van aanmaningen, dwangbevelen en andere invorderingsmaatregelen. De in rekening te brengen kosten zijn wettelijk vastgelegd in de Kostenwet invordering rijksbelastingen, die ook geldt voor de invordering van gemeentelijke- en waterschapsbelastingen. Het invorderbeleid is er op gericht de opgelegde aanslagen zo snel mogelijk te innen en daar waar nodig de betalingsmoraal van belastingplichtigen te verbeteren.

2.5 Weerstandsvermogen en risicobeheersing

GBLT loopt bij het uitoefenen van taken financiële risico's. Onder risico wordt hier bedoeld de kans dat een onverwachte en onzekere gebeurtenis plaatsvindt, waarbij gevolgen ontstaan waarvan de financiële omvang nog niet is vast te stellen. Hierbij valt te denken aan fraude, claims van derden, rechtsgedingen en onzekerheden in investeringen. GBLT is daarop alert en voert daarom daarop gerichte interne controles, audits en fraude-analyses uit.

Risicomanagement
In de Kadernota 2019 is de doelstelling opgenomen om te groeien naar een hoger volwassenheidsniveau. Om dit te bereiken is in 2017 een start gemaakt met het ontwikkelen van het organisatie brede risicobewustzijn, onder andere door het organiseren van presentaties voor het management en de afdelingen.

Het risicomanagement- en controlesysteem richt zich op de belangrijkste risico's (de key-risks). Op grond van de eerste inventarisatie en analyse eind 2017 zijn 69 (detail)risico's in beeld gebracht verdeeld over de zeven key-risks:
1. data- en informatie veiligheid niet op orde;
2. onvolledige/onjuiste/niet tijdige dataverwerking;
3. onvolledige/onjuiste/niet tijdige oplegging;
4. onvolledige/onjuiste/niet tijdige inning;
5. onvolledige/onjuiste/niet tijdige afhandeling klantreactie;
6. onvolledige/onjuiste/niet tijdige verantwoording;
7. continuïteit.

Alle afdelingen hebben aan het eind van het eerste kwartaal van 2018 gerapporteerd over de status van de detailrisico's en de werking van de beheersmaatregelen. In deze periode heeft bij sommige afdelingen tevens een heroverweging plaats gevonden op de oorspronkelijke risico beoordeling. Dit past binnen de risicomanagementcyclus en helpt de organisatie om risicomanagement op een steeds hoger niveau te tillen.

Ten aanzien van key-risk 6 (verantwoording) is gewerkt aan de verdere professionalisering van rapporteren en verantwoorden. Zo is een uitgebreide inventarisatie op het huidige proces uitgevoerd en een derde business controller aangesteld. We kunnen stellen dat ook de risico's op dit vlak in voldoende mate in beeld zijn en dat in het huidige proces, om te komen tot de verantwoordingsrapportages, beheersmaatregelen worden toegepast om de eventuele risico's te mitigeren.

Bij een tweede evaluatie/rapportage over de risico's is geconcludeerd dat voor key-risk 6 het risico afgenomen is door de ingezette acties van het management. Tevens blijkt dat diverse risico's zich bevinden op het snijvlak tussen de huidige afdelingen en het in ontwikkeling zijnde Gegevensbeheer. Tevens is in 2018 een frauderisico analyse uitgevoerd. Op basis van deze analyse zijn geen (significante) bevindingen gedaan. In 2019 wordt deze analyse geïntegreerd binnen risicomanagement.

Om de risicomanagementcyclus adequaat te begeleiden en doorlopend te verbeteren, is eind 2018 een adviseur risicomanagement aangesteld. Helaas heeft dit langer geduurd dan we in eerste instantie verwacht hadden. De adviseur risicomanagement is tevens de opvolger van de huidige capaciteit interne controle, die halverwege 2019 uitstroomt. De intensivering van risicomanagement past in een meerjarige ontwikkeling naar een hoger volwassenheidsniveau in lijn met de ambitie van GBLT.

2.6 Financiering

Bedrijfsfinanciering

GBLT trekt alleen geld aan voor activiteiten die door het bestuur zijn goedgekeurd. Bij het, eventueel, aantrekken van vreemd vermogen toetst GBLT aan de financieringsvoorschriften zoals die zijn vastgesteld in de Wet financiering decentrale overheden (wet Fido). Daarvoor staan haar twee instrumenten ter beschikking:

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

Kasgeldlimiet

De wettelijke kasgeldlimiet bepaalt hoeveel maximaal met ´kort geld´ gefinancierd mag worden. De norm daarvoor is uitgedrukt in een percentage van het begrotingstotaal aan het begin van het

begrotingsjaar (8,2% voor gemeenschappelijke regelingen). De kasgeldlimiet voor GBLT bedroeg in 2018 € 1,75 mln. (8,2% van € 21,34 mln.). In 2018 werd geen kort geld aangetrokken.

Renterisiconorm

De renterisiconorm zorgt ervoor dat een zodanige opbouw van de leningenportefeuille tot stand komt dat het renterisico voor renteaanpassing en herfinanciering in voldoende mate is beperkt. De renterisiconorm is berekend over 20% van het begrotingstotaal van 2018. De norm voor GBLT bedraagt daardoor € 4,27 mln.

Herfinanciering

GBLT heeft een permanente kredietfaciliteit bij de huisbankier. Deze kredietfaciliteit is een oplossing die voldoet aan overwegingen van principiële, praktische en financiële aard. In 2018 is de kredietfaciliteit niet aangesproken.

Liquiditeitspositie

GBLT heeft de plicht tussentijdse overschotten bij de schatkist te stallen. Het saldo dat moet worden gestort in de schatkist schommelt rond de € 4 mln. met een enkele uitschieter tot € 30 mln. Dit zijn gelden die benodigd zijn voor de exploitatie van GBLT en ontvangen belastinggelden (verwerkingstijd 2 tot 3 dagen).

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

Risicobeheer

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

Voor wat betreft de externe toetsing van renterisico's geldt dat GBLT zal voldoen aan de wettelijke kasgeldlimiet en renterisiconorm. Wordt hiervan afgeweken dan zal dit met redenen onderbouwd worden gerapporteerd aan het bestuur.

2.7 Verbonden partijen

GBLT kent geen verbonden partijen zoals bedoeld in het Waterschapsbesluit en RBVW. Een verbonden partij is een privaat- dan wel publiekrechtelijke organisatie waarin de organisatie GBLT een bestuurlijk en een financieel belang heeft.

Voor GBLT zijn de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling geen verbonden partij, andersom is dat wel het geval.

2.8 Bedrijfsvoering

De missie, visie en strategie van de organisatie zijn door het algemeen bestuur voor de jaren 2016-2020 als volgt geformuleerd.

Missie

Wij heffen en innen belastingen en geven uitvoering aan basisregistratieve taken voor lokale overheden, tegen zo laag mogelijke kosten.

Visie
GBLT is toonaangevend in belastingen.

Strategie
- Onze processen zijn zodanig ingericht dat wij tegen minimale kosten maximaal heffen, optimaal innen en basisregistratieve taken uitvoeren;
- de contacten met de burgers zijn daarbij betrouwbaar en respectvol;
- wij hebben samenwerkingsovereenkomsten met minimaal 8 gemeenten en/of andere overheden/samenwerkingsverbanden.

Voor de beschrijving van de bedrijfsvoering van GBLT in 2018 verwijzen wij u naar deel I Bestuursverslag van deze jaarstukken.

2.9 EMU-saldo

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

Bedragen x € 1.000	
1 Exploitatiesaldo voor bestemming van reserves	1.460
2 Invloed Investeringen	
– bruto investeringsuitgaven	-150
+ verkoop materiële en immateriële vaste activa	
+ afschrijvngen	366
3 Invloed voorzieningen	
+ toevoegingen aan voorzieningen t.l.v.exploitatie	
– ontrekkingen aan voorzieningen t.b.v.exploitatie	
– ontrekkingen rechtstreeks uit voorziening	
4 Invloed reserves	
+ toevoegingen aan reserves t.l.v.exploitatie	
– ontrekkingen aan reserves t.b.v.exploitatie	
– ontrekkingen rechtstreeks uit reserves	-580
5 Deelnemingen en aandelen	
– boekwinst	
+ boekverlies	
EMU Saldo	**1.096**

2.10 Wet Normering Topinkomens

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

3 Jaarrekening

3.1 Balans

De balans voor resultaatbestemming van GBLT per 31 december 2018 ziet er in vergelijking met de balans per 31 december 2017 als volgt uit.

Bedragen x € 1.000	31-12-2018	31-12-2017
Activa		
Vaste activa		
Immateriële vaste activa	135	90
Materiële vaste activa	1.120	1.382
Totale vaste activa	**1.255**	**1.472**
Vlottende activa		
Uitzettingen met een looptijd korter dan een jaar	2.915	5.551
Overige vorderingen	1.572	1.439
Liquide middelen	0	10
Totaal vlottende activa	**4.487**	**7.000**
Totaal activa	**5.742**	**8.472**

Bedragen x € 1.000	31-12-2018	31-12-2017
Passiva		
Vaste passiva		
Eigen vermogen		
Bestemmingsreserves	0	580
Nog te bestemmen resultaat lopend boekjaar	1.460	1.416
Totale vaste passiva	**1.460**	**1.996**
Vlottende passiva		
Netto-vlottende schulden met een looptijd korter dan een jaar	3.399	5.413
Overlopende passiva	883	1.063
Totaal vlottende passiva	**4.282**	**6.476**
Totaal passiva	**5.742**	**8.472**

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

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

Activa en passiva
Voor zover niet anders is vermeld, zijn de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarden. Voor de investeringen en de nieuwe investeringen gelden de afschrijvingstermijnen zoals opgenomen in de Verordening financieel beheer.
De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen historische kostprijs onder aftrek van afschrijvingen gebaseerd op de verwachte economische levensduur en duurzame waardeverminderingen.

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

Afschrijving
Er vindt lineaire afschrijving plaats. Ook wordt als uitgangspunt gehanteerd dat pas na ingebruikname van de investering, de exploitatie wordt belast voor rente en afschrijving.
De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd.

Activa	Termijn in jaren
Gebouwen en verbouwingskosten	10
Inventaris	10
Hardware	5
Infrastructuur	5
Laptops en mobiele telefoons	3
Aanschaf- en implementatiekosten Belastingsysteem	5
Software, licenties en dergelijke	5
Dienstauto's	6
Onderzoek en ontwikkeling	5
Overige immateriële vaste activa tenzij gemotiveerd wordt dat een andere periode passender is.	4 tot 5

Toelichting op de activa

Immateriële vaste activa
In de staat van vaste activa is een nadere specificatie opgenomen van de immateriële vaste activa, zoals software en licenties. De staat is als bijlage B in deze jaarrekening opgenomen.
De immateriële vaste activa worden alle gecategoriseerd onder de ´overige immateriële vaste activa´.

Het verloop van de immateriële vaste activa is in onderstaande tabel weergegeven.

Bedragen x € 1.000	Overige immateriële activa
Stand per 31 december 2017	
Historische aanschafwaarde	2.433
Cumulatieve afschrijvingen	-2.343
Boekwaarde	**90**
Mutaties 2018	
Investeringen	150
Afschrijvingen	-105
Desinvesteringen Aanschafwaarde	*-238*
Desinvestering Afschrijvingen	*238*
Saldo mutaties 2018	**45**
Stand per 31 december 2018	
Historische aanschafwaarde	2.345
Cumulatieve afschrijvingen	-2.210
Boekwaarde	**135**

De afschrijvingen hebben betrekking op de uit het verleden geïnvesteerde immateriële activa zoals in bijlage B staat vermeld. Voor het opschonen van de balans wordt het 4 jarige project drukwerk gedesinvesteerd.

Materiële vaste activa
In de staat van vaste activa (bijlage B) is een nadere specificatie opgenomen van de materiële vaste activa, zoals bedrijfsgebouwen en vervoermiddelen. Het verloop van de materiële vaste activa in 2018 is in onderstaande tabel weergegeven.

Bedragen x € 1.000	Bedrijfs-gebouwen	Vervoer-middelen	Overige materiële vaste activa	Totaal
Stand per 31 december 2017				
Historische aanschafwaarde	1.341	14	888	2.243
Cumulatieve afschrijvingen	-418	-12	-431	-861
Boekwaarde	**923**	**2**	**457**	**1.382**
Mutaties 2018				
Afschrijvingen	-132	-2	-128	-262
Saldo mutaties 2018	**-132**	**-2**	**-128**	**-262**
Stand per 31 december 2018				
Historische aanschafwaarde	1.341	14	888	2.243
Cumulatieve afschrijvingen	-550	-14	-559	-1.123
Boekwaarde	**791**	**0**	**329**	**1.120**

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

Vlottende activa

Bedragen x € 1.000	31-12-2018	31-12-2017
Uitzettingen met een looptijd korter dan 1 jaar		
Uitzettingen schatkistbankieren	2.915	5.551
Kortlopende vorderingen		
Openstaande invorderingsdebiteuren	1.237	1.343
Debiteuren	16	85
Vooruitbetaalde bedragen	3	11
Overige vorderingen	316	0
Liquide middelen	**0**	**10**
Totaal	**4.487**	**7.000**

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

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

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000)				
Verslagjaar 2018				
Drempelbedrag	**250**			
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	**20**	**19**	**31**	**13**
Ruimte onder het drempelbedrag	230	231	219	237
Overschrijding van het drempelbedrag	-	-	-	-

Kortlopende vorderingen
De kortlopende vorderingen betreffen onder andere de nog te realiseren invorderopbrengsten van € 1.237.000 en het te verrekenen waterschapsgedeelte van de Wet digitale overheid van € 316.000. Alle kortlopende vorderingen zijn op balansdatum direct opeisbaar, behalve de vordering op de waterschappen betreffende de Wet digitale overheid.

Hieronder zijn de openstaande invorderingsdebiteuren per 31 december 2018 opgenomen onder vermindering van de inschatting van de niet te realiseren inning.

Bedragen x € 1.000	Openstaand bedrag 31-12-2018	Openstaand bedrag 31-12-2017
Openstaande invorderingsdebiteuren 2018	1.784	
Openstaande invorderingsdebiteuren 2017	585	1.669
Openstaande invorderingsdebiteuren 2016	223	525
Openstaande invorderingsdebiteuren 2015	171	315
Openstaande invorderingsdebiteuren 2014	102	221
Openstaande invorderingsdebiteuren 2013 en voorgaande jaren	95	172
Totaal	**2.960**	**2.902**
Percentage verwachte inning	42%	46%
Voorziening	1723	1559
Openstaande invorderingsdebiteuren	**1.237**	**1.343**

Voor de verwachte inning op het openstaande bedrag is een nieuwe berekeningsmethode ontwikkeld waarbij de verwachte ontvangsten worden berekend op basis van de ervaringscijfers en op basis van de fase waarin de vordering zich bevindt.

Liquide middelen
Dit betreft de saldi op de bankrekeningen.

Toelichting op de passiva

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

Bedragen x € 1.000	Bedrag
Stand per 31 december 2017	
Saldo eigen vermogen *(nog te bestemmen resultaat)* aan het eind van het vorige begrotingsjaar	1.416
Mutaties 2018	
Interne vermeerderingen	
Uitbetaald resultaat	-1.416
Voorstel voor de toevoeging/onttrekking via de resultaatbestemming	1.460
Stand per 31 december 2018	
Saldo eigen vermogen *(nog te bestemmen resultaat)* aan het einde van het begrotingsjaar	**1.460**

Bestemmingsreserves
Het verloop van de bestemmingsreserves in 2018 is als volgt weer te geven.

Bedragen x € 1.000	Reorganisatie-reserve 2014-2016	Bestemmings-reserve WOZ	Totaal bestemmings-reserve
Stand per 31 december 2017			
Saldo bestemmingsreserve aan het eind van het vorige begrotingsjaar	349	231	580
Mutaties 2018			
Bestedingen ten laste van reserve	-349	-231	-580
Stand per 31 december 2018			
Saldo bestemmingsreserve aan het einde van het begrotingsjaar	**0**	**0**	**0**

Reorganisatiereserve 2014-2016
Naar aanleiding van het besluit van het algemeen bestuur is een reorganisatiereserve 2014-2016 gevormd. Deze reorganisatiereserve is ingesteld om de aanwezige boventalligheid in de organisatie op te lossen. Bij de jaarrekening 2016 is het gebruik van deze reserve met twee jaar verlengd tot en met het boekjaar 2018.

De kosten in 2018 betreffen improductieve lasten en afspraken van vertrekkende medewerkers en de kosten van oud-medewerkers waarbij nog een WW verplichting is. In 2018 zijn de laatste middelen uit deze reserve ingezet. De reserve kan daarmee komen te vervallen.

Bestemmingsreserve WOZ
Er is een bestemmingsreserve WOZ opgebouwd tot het maximale bedrag van € 300.000 om onverwachte schommelingen in uitbetalingen in verband met proceskostenvergoedingen WOZ op te vangen en te egaliseren. Voor het boekjaar 2018 is besloten om de wettelijke verplichting van het overzetten van de waardering naar m2 voor € 225.000 te bekostigen uit deze reserve. Het restant is in 2018 gebruikt voor hogere uitbetalingen van proceskosten in 2018. Eind 2018 is deze reserve volledig uitgeput en kan komen te vervallen.

Vlottende passiva
Hier zijn onder meer de bedragen opgenomen van de nog te betalen bedragen aan leveranciers, sociale premies en nog te maken verrekeningen inzake belastingontvangsten.

In onderstaande tabel treft u een overzicht van deze balanspost aan.

Bedragen x € 1.000	31-12-2018	31-12-2017
Netto vlottende schulden met een looptijd korter dan een jaar		
Schulden aan leveranciers	51	304
Schulden i.v.m. te betalen belastingen en sociale premies	715	669
Nog te verwerken belastinginkomsten	1.155	2.711
Overige kortlopende schulden	939	1.282
Verloftegoeden personeel	285	248
Nog te besteden PBB reservering	248	187
Tegoed personeelsvereniging	6	12
Subtotaal	**3.399**	**5.413**
Overlopende passiva		
Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar tot uitbetaling komen	883	1.057
Vooruitontvangen bedragen	0	6
Subtotaal	**883**	**1.063**
Totaal	**4.282**	**6.476**

Overlopende passiva

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

Bedragen x € 1.000	31-12-2018	31-12-2017
Personele kosten	255	349
Inhuur personeel	89	147
Druk- en bindwerk	6	14
Onderhoud automatisering	90	76
Porti- en vrachtkosten	20	23
Bankkosten	15	16
Kwijtschelding gemeenten	200	130
Accountantskosten	66	60
Uitbestede werkzaamheden	44	74
Overige (facilitair, servicekosten e.d.)	31	10
Diensten derden	62	151
Telefonie en dataverkeer	5	7
totaal	**883**	**1.057**

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

Huurverplichtingen

Met ingang van december 2014 is GBLT gevestigd aan het Lübeckplein te Zwolle.
Daarvoor is een 10-jarige huurovereenkomst aangegaan met gemeente Zwolle. GBLT heeft nog een 6-jarige huurverplichting, waarvan € 608.000 in 2019 is verschuldigd. De huur wordt jaarlijks geïndexeerd. De zuivere huurverplichting voor 2019 bedraagt € 326.000. Voor de gehele looptijd van het huurcontract bedraagt de totale zuivere huurverplichting € 1.962.000.

Leaseverplichtingen

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

bedragen in € x 1.000	Looptijd in jaren	Einddatum	Jaarlijkse verplichting	Totale verplichting
Leaseauto 1	4,5	31-12-2019	10	10
Leaseauto 2	4	2-1-2021	11	22
Leaseauto 3	4	9-1-2021	8	16
Totaal			**29**	**48**

3.2 Exploitatierekening (naar kosten- en opbrengstsoorten)

Bedragen in € x1.000	Jaar-rekening 2017	Begroting 2018	Gewijzigde begroting 2018	Jaar-rekening 2018	Verschil begroting en jaarrekening
Lasten					
1 Rente en afschrijvingen					
1.1 Externe rentelasten	5	12	12	0	12
1.2 Interne rentelasten	193	196	196	103	93
1.3 Afschrijvingen van activa	426	575	553	366	187
Totaal rente- en afschrijvingslasten	**624**	**783**	**761**	**469**	**292**
2 Personeelslasten					
2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders	8.216	8.372	8.126	8.572	-446
2.2 Sociale premies	2.070	2.113	2.047	2.278	-231
2.4 Overige personeelslasten	661	584	566	579	-13
2.5 Personeel van derden	2.182	1.415	1.415	2.242	-827
2.6 Uitkeringen voormalig personeel en bestuurders	62	0	0	148	-148
Totaal personeelslasten	**13.191**	**12.484**	**12.154**	**13.819**	**-1.665**
3 Goederen en diensten van derden					
3.1 Duurzame gebruiksgoederen	0	32	32	7	25
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen	447	389	372	235	137
3.3 Energie	29	20	7	11	-4
3.4 Huren en rechten	324	328	328	319	9
3.5 Leasebetalingen operational lease	38	22	22	34	-12
3.7 Verzekeringen	23	22	15	16	-1
3.8 Belastingen	12	19	14	10	4
3.9 Onderhoud door derden	2.074	2.307	2.245	1.801	444
3.10 Overige diensten door derden	4.484	4.732	4.770	5.516	-746
Totaal goederen en diensten derden	**7.431**	**7.871**	**7.805**	**7.949**	**-144**
5 Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien					
5.2 Onvoorzien	167	200	200	200	0
Totaal toevoegingen voorz./onvoorzien	**167**	**200**	**200**	**200**	**0**
Totaal lasten	**21.413**	**21.338**	**20.920**	**22.437**	**-1.517**

Bedragen in € x1.000	Jaar-rekening 2017	Begroting 2018	Gewijzigde begroting 2018	Jaar-rekening 2018	Verschil begroting en jaarrekening
Baten					
2 Personeelsbaten					
2.1 Baten i.v.m. salarissen en sociale lasten	23			63	63
Totaal personeelsbaten	**23**	**0**	**0**	**63**	**63**
3 Goederen en diensten aan derden					
3.6 Diensten derden - bijdragen deelnemers	17.748	18.128	17.710	18.026	316
Totaal goederen en diensten aan derden	**17.748**	**18.128**	**17.710**	**18.026**	**316**
4 Bijdragen van derden					
4.1 bijdragen van overigen	7	0	0	220	220
Totaal bijdragen van derden	**7**	**0**	**0**	**220**	**220**
5 Waterschapsbelastingen					
5.1 Invorderopbrengsten	4.643	3.210	3.210	5.008	1.798
Totaal waterschapsbelastingen	**4.643**	**3.210**	**3.210**	**5.008**	**1.798**
6 Interne verrekeningen	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Totaal baten	**22.421**	**21.338**	**20.920**	**23.317**	**2.397**
Totaal saldo van baten en lasten	**1.008**	**0**	**0**	**880**	**880**
Toevoegingen en onttrekkingen reserves					
Toevoegingen aan bestemmingsreserve	0	0	0	0	0
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	408	0	0	580	580
Resultaat	**1.416**	**0**	**0**	**1.460**	**1.460**

Toelichting op de lasten

Hierna worden de afwijkingen ten opzichte van de gewijzigde begroting weergegeven voor zover zij een bedrag van € 25.000 te boven gaan.

De volgende afkortingen worden gebruikt:
I/S = incidenteel/structureel en
V/N = voordeel/nadeel

1 Rente en afschrijvingen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
1.2 Interne rentelasten Er is een voordeel op de interne rentelasten. Dit komt door het beter op elkaar laten aansluiten van de voorlopige en definitieve aanslagen. Hierdoor zijn de te betalen lasten lager.	I	V	93
1.3 Afschrijvingen van activa Er is een voordeel op de afschrijvingskosten. Dit komt omdat er in de begroting rekening is gehouden met nog in te vullen investeringsruimte vanuit de afgelopen jaren. Een deel van deze investeringsruimte is uitgesteld. Hierdoor komen de kosten lager uit.	I	V	187

2 Personeelslasten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders & 2.2 Sociale premies Er is een nadeel op het salaris van personeel. Dit is veroorzaakt door het aannemen van extra personeel bij Business Control, Gegevensbeheer en ICT.	I/S	N	677
2.5 Personeel van derden Er is een nadeel op het personeel van derden. Dit nadeel is veroorzaakt door een verschuiving van de kosten van inhuur naar uitbesteden diensten. Daarnaast zijn er hogere kosten op de inhuur van de frontoffice bij de afdeling KCC en de afdelingen I&A en Waarderen.	I/S	N	827
2.6 Uitkeringen voormalig personeel en bestuurders Dit betreffen kosten in verband met wachtgeld verplichtingen. In de begroting is ervan uitgegaan dat deze kosten rechtstreeks ten laste van de bestemmingsreserve reorganisatie zouden komen. In de jaarrekening zijn deze kosten eerst in de exploitatie verantwoord. Vervolgens heeft er een onttrekking aan de bestemmingsreserve reorganisatie plaatsgevonden. Het betreft dus een afwijking als gevolg van een andere presentatie van baten en lasten.	I	N	148

3 Goederen en diensten van derden

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen Er is een voordeel op overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen. Dit komt door een verschuiving van de kosten tussen druk- en bindwerk en digitale postverwerking. De kosten voor digitale postverwerking valt onder de post overige diensten door derden.	S	V	137
3.9 Onderhoud door derden Er is een voordeel op onderhoud door derden. Dit komt door een verschuiving in de kosten van inhuur naar uitbesteden diensten.	I/S	V	444

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
3.10 Overige diensten door derden Er is een nadeel op overige diensten door derden. Dit is als volgt te specificeren naar voor- en nadelige afwijkingen groter dan € 100.000 per kostensoort: Voordeel: - lagere bankkosten - € 386.000 - lagere onderzoekskosten samenwerking gemeenten - € 146.000 - verschuiving inhuur naar diensten derden - €486.000 Nadeel: - niet begrote kosten Wet digitale overheid - € 527.000 - projectkosten aanbesteding belastingpakket - € 203.000 - niet begrote kosten project Waarderen op gebruiksoppervlakten - € 249.000 - hogere kosten dwanginvordering - € 300.000 - hogere kosten bezwaarafhandeling - € 140.000 - hogere kosten gegevensopwerking - € 180.000	S/I	N	746

5 Toevoeging voorzieningen/onvoorzien

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
5.2 Onvoorzien In 2018 zijn er bestedingen aangevraagd vanuit de post onvoorzien. De post onvoorzien is met goedkeuring van het dagelijks bestuur gebruikt voor: Voormeldingen € 40.000, informatie- en archiefbeheer € 50.000, inrichting Datamart gegevensbeheer € 35.000 en langdurige ziekte € 75.000.	I	N	0

Toelichting op de baten

2 Personeelsbaten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
2.1 Baten in verband met salarissen en sociale lasten Dit betreft het uitlenen van een personeelslid voor een half jaar en ontvangen premies voor ziekte en zwangerschap.	I	V	63

3 Goederen en diensten aan derden

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
3.6 Diensten voor derden bijdragen deelnemers Dit betreft het waterschapsdeel van het voorschot van de Wet digitale overheid welke worden verrekend in de jaarrekening.	I	V	316

4 Bijdragen van derden

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
4.1 Bijdragen van overigen Primair het gemeentelijk deel van het voorschot van de Wet digitale overheid.	I	V	220

5 Waterschapsbelastingen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
5.1 Invorderopbrengsten De invorderopbrengsten liggen hoger dan begroot. Er zijn meer vorderingen in het invorderproces behandeld en hebben geleid tot meer invorderbaten dan begroot.	S/I	V	1.798

3.3 Exploitatierekening (naar kostendragers)

Voor de jaarrekening wordt de kostendrager gezien als de deelnemers die de lasten van GBLT voor haar rekening nemen.

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

De netto exploitatielasten worden volgens de in de Bijdrageverordening GBLT 2016 neergelegde verdeelsleutel aan de deelnemers in rekening gebracht.

Dit leidt tot de volgende bijdragen per deelnemer.

Deelnemer	Betaalde voorschotten 2018	Bijdrage op basis van Jaarrekening 2018	Te verrekenen bijdrage	WDO nog in rekening brengen	Na vaststelling Jaarrekening 2018 overgemaakt / verrekend
Drents Overijsselse Delta	2.418.964	2.152.953	266.011	56.491	209.520
Rijn en IJssel	2.539.115	2.259.890	279.224	59.297	219.927
Vallei en Veluwe	3.957.489	3.522.287	435.202	92.421	342.781
Vechtstromen	3.067.180	2.729.885	337.295	71.629	265.666
Zuiderzeeland	1.555.424	1.384.375	171.049	36.324	134.724
Bunschoten	291.064	292.988	-1.924		-1.924
Dalfsen	422.609	425.401	-2.792		-2.792
Dronten	567.269	571.233	-3.964		-3.964
Leusden	410.761	413.632	-2.871		-2.871
Nijkerk	608.242	612.260	-4.018		-4.018
Zwolle	1.871.837	1.884.919	-13.082		-13.082
Totaal	**17.709.954**	**16.249.824**	**1.460.130**	**316.162**	**1.143.968**

De uitdaging voor GBLT bestaat uit het realiseren van kwaliteit van dienstverlening. De toename zal leiden tot een stijging van de vaste kosten en een afname van de (variabele) faalkosten. Het netto effect is een efficiency verbetering voor de deelnemers.

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

Deelnemer	Compensabele btw inschatting 2018	Compensabele btw o.b.v jaarrekening 2018
Bunschoten	17.983	26.397
Dalfsen	25.815	38.328
Dronten	33.896	51.244
Leusden	24.619	37.106
Nijkerk	37.677	55.163
Zwolle	112.754	169.091
Totaal	**252.745**	**377.328**

3.4 Wet Normering Topinkomens

Het Waterschapsbesluit bepaalt dat in het jaarverslag een paragraaf moet worden opgenomen die informatie bevat over topinkomens, zoals bedoeld in de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semi publieke sector (WNT). Op grond van de WNT mag het inkomen van topfunctionarissen in de (semi) publieke sector niet meer bedragen dan € 189.000.

De WNT definieert het begrip topfunctionaris voor instellingen in de (semi)publieke sector als:
1. de leden van de hoogste uitvoerende en toezichthoudende organen;
2. de hoogste ondergeschikte of de leden van de groep hoogste ondergeschikten aan dat orgaan en;
3. degene of degenen belast met de dagelijkse leiding.

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

Leden algemeen bestuur GBLT	Duur dienstverband 2018
Voorzitter **B.J. Bussink** (DB-lid waterschap Rijn en IJssel)	1-1-2018 t/m 31-12-2018
W. Stegeman (DB-lid waterschap Vechtstromen)	1-1-2018 t/m 31-12-2018
C.A.A.A. Maenhout (DB-lid waterschap Zuiderzeeland)	1-1-2018 t/m 31-12-2018
K.H. Odink (DB-lid waterschap Drents Overijsselse Delta)	1-1-2018 t/m 31-12-2018
B. van Vreeswijk (DB-lid waterschap Vallei en Veluwe)	1-1-2018 t/m 31-12-2018
T. van Amerongen (Wethouder gemeente Dronten)	1-1-2018 t/m 31-12-2018
A.J. Dragt (Wethouder gemeente Leusden)	1-1-2018 t/m 30-04-2018
W.R. Vos (Wethouder gemeente Leusden)	1-5-2018 t/m 31-12-2018
W. van Veelen (Wethouder gemeente Nijkerk)	1-1-2018 t/m 18-6-2018
W. Oosterwijk (Wethouder gemeente Nijkerk)	19-6-2018 t/m 31-12-2018
J.E. Brink (Wethouder gemeente Zwolle)	1-1-2018 t/m 11-6-2018
K. Sloots (Wethouder gemeente Zwolle)	12-6-2018 t/m 31-12-2018
R.W.J. van Leeuwen (Wethouder gemeente Dalfsen)	1-1-2018 t/m 31-12-2018
M. Nagel (Wethouder gemeente Bunschoten)	1-1-2018 t/m 5-6-2018
R.J. Beukers (Wethouder gemeente Bunschoten)	6-6-2018 t/m 31-12-2018

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

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

Bedragen in € Functiegegevens	M.A. van Helden Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	118.190
Beloningen betaalbaar op termijn	17.852
Subtotaal	*136.042*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	189.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t
Totale bezoldiging	**136.042**
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.
Bedragen in € Functiegegevens	M.A. van Helden Directeur
Gegevens 2017	
Aanvang en einde functievervulling in 2017	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	113.992
Beloningen betaalbaar op termijn	16.656
Subtotaal	*130.648*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	181.000
Totale bezoldiging	**130.648**

4 Overige gegevens

4.1 Controleverklaring

Wordt toegevoegd na goedkeuring van de jaarrekening 2018 door Deloitte Accountants.

4.2 Vaststellingsbesluit

Op grond van artikel 104 van de Waterschapswet zijn de Jaarstukken 2018, met daarin opgenomen de Jaarrekening 2018, op 27 maart 2019 in openbare vergadering vastgesteld door het algemeen bestuur van GBLT.

De Jaarrekening 2018 sluit af met een resultaat voor resultaatbestemming van € 1,46 mln. positief. Het algemeen bestuur besluit dit resultaat op basis van de bepalingen in de Bijdrageverordening GBLT 2016 te verrekenen met de deelnemers.

Zwolle, 27 maart 2019

Het algemeen bestuur,

De voorzitter, De directeur,

B.J. Bussink M.A. van Helden

Bijlagen

Bijlage A Kengetallen 2018

Deelnemende waterschappen	Drents Overijsselse Delta
	Rijn en IJssel
	Vallei en Veluwe
	Vechtstromen
	Zuiderzeeland
Deelnemende gemeenten	Bunschoten
	Dalfsen
	Dronten
	Leusden
	Nijkerk
	Zwolle
Provincies waarin de deelnemers zijn gelegen	Drenthe
	Flevoland
	Gelderland
	Overijssel
	Utrecht
Grootte van het verzorgingsgebied	1,175 mln. hectare
Aantal gemeenten in het verzorgingsgebied per 31-12-2018	92
Aantal inwoners in het verzorgingsgebied per 31-12-2018	3,6 mln.
Aantal verzonden aanslagbiljetten belastingjaar 2018	1,9 mln.
Aantal opgenomen aanslagregels op aanslagbiljetten belastingjaar 2018	6 mln.
Aantal verzonden aanmaningen belastingjaar 2018	189.624
Aantal verzonden dwangbevelen belastingjaar 2018	64.786
Totaal opgelegd aanslagbedrag belastingjaar 2018	€ 651 mln.
Waarvan:	
ten behoeve van de waterschappen	*€ 535 mln.*
ten behoeve van de gemeenten	*€ 116 mln.*
Totaal aantal bezette formatieplaatsen per 31-12-2018	164
Telefonische bereikbaarheid belastingjaar 2018	88%
Aantal formele klachten belastingjaar 2018	57
Waarvan gegrond verklaard	47%

Omschrijving	Afschrijvings-duur in jaren	Jaar van investering of activering	Historisch investerings-bedrag	Afschrijvingen voorgaande jaren	Balans per 31-12-2017	Investeringen 2018	Des-investeringen 2018	Afwaarderingen wegens duurz. waardever-minderingen 2018	Afschrijvingen 2018	Balans per 31-12-2018
Immateriële vaste activa										
Project nieuwe belastingapplicatie	5	2012/2013	2.120.079	2.120.079	0				0	0
BGT Implementatie	5	2015	75.025	45.015	30.010				15.005	15.005
Project Addcomm drukwerk	4	2015	238.007	178.505	59.502				59.502	0
Waarderingsapplicatie	5	2018				101.165			20.233	80.932
Voormelding	5	2018				49.160			9.832	39.328
Subtotaal			2.433.110	2.343.599	89.512	150.324	0	0	104.572	135.265
Materiële vaste activa										
Bedrijfsgebouwen										
Verbouwing Zwolle Lubeckplein	10	2014	1.341.390	418.559	922.831				131.833	790.998
Vervoermiddelen										
Dienstauto's	6	2012	14.490	12.267	2.223				2.223	0
Overige materiële vaste activa										
Kantoormeubilair Lubeckplein Zwolle	10	2014	347.726	107.216	240.511				34.773	205.738
Infrastructuur Lubeckplein Zwolle	5	2014	176.474	108.983	67.491				35.295	32.196
Schermen vergaderruimtes en lounges	5	2014	79.415	48.972	30.442				15.883	14.559
Werkplekken lubeckplein Zwolle	3	2014	158.843	158.843	0				0	0
Mobiele telefoons	3	2017	125.755	6.986	118.769				41.918	76.850
Subtotaal			2.824.087	861.825	1.382.267	0	0	0	261.925	1.120.342
Totalen			**5.257.198**	**3.205.424**	**1.471.779**	**150.324**	**0**	**0**	**366.497**	**1.255.607**