

Informatienota voor de raad

Datum 18 september 2020

Onderwerp	ontwikkelingen GBLT
Versienummer	V .

Portefeuillehouder Klaas Sloots

Informant P.W. Schoorlemmer / M.A. Pierik

Afdeling Financiën

Telefoon 038 498 2163

Email M.Pierik@zwolle.nl

Bijlagen geen

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

Ontwikkelingen bij GBLT de afgelopen periode en de plannen voor de toekomst

Datum 18 september 2020

[Toelichting op het voorstel](#)**Inleiding**

Via deze notitie willen we u informeren over GBLT. De afgelopen jaren is er al veel gesproken over GBLT. We denken dat er mooie stappen zijn gezet bij GBLT samen met haar deelnemers en dit een mooi moment is om terug te kijken maar ook vooruit.

Uitgangspunten

In 2014 is Zwolle toegetreden tot het samenwerkingsverband GBLT. Momenteel zijn er 11 deelnemers, vijf waterschappen en zes gemeenten. De belangrijkste reden om toe te treden tot GBLT was dat de inwoners één jaarlijkse factuur ontvangen voor zowel gemeentelijke aanslagen als die van het waterschap. Daarnaast kon de taakstelling die toen speelde van 400.000,-- ingevuld worden. Ook is toen besloten dat GBLT een gedeelte van het Stadskantoor ging huren vanaf 2015.

De kosten van GBLT worden via een verdeelsleutel toegerekend aan haar deelnemers. Het onderdeel WOZ wordt volledig betaald door de zes gemeenten. De kosten van heffen, innen, KCC en overhead (generieke kosten) worden betaald door alle deelnemers. Toerekening hiervan vindt plaats via onderstaande verdeelsleutel (2020).

<i>Procentuele verdeling</i>	<i>begroting 2021</i>	<i>2021</i>	<i>2021</i>
deelnemer	generiek	waterschap	gemeente
waterschap Drents Overijsselse Delta		17,59%	
waterschap Rijn en IJssel		19,22%	
waterschap Vallei en Veluwe		29,21%	
waterschap Vechtstromen		22,45%	
waterschap Zuiderzeeland		11,53%	
Totaal Waterschappen	92,41%		
gemeente Bunschoten			6,73%
gemeente Dalfsen			9,60%
gemeente Dronten			13,98%
gemeente Leusden			9,83%
gemeente Nijkerk			14,07%
gemeente Zwolle			45,78%
Totaal Gemeenten	7,59%		
Totale deelnemersbijdrage	100%	100%	100%

Van de WOZ kosten betaalt Zwolle dus 45,78% maar van de kosten KCC komt 3,47% (45,78% van 7,59%) voor rekening van Zwolle.

GBLT heeft via de kaderbrief de raden van de gemeenten en besturen van de waterschappen jaarlijks geïnformeerd over de verwachte ontwikkelingen en de financiële gevolgen hiervan. Op deze manier wordt de Raad meegenomen en via een zienswijze in de gelegenheid gesteld indien gewenst hierop te reageren.

Datum

18 september 2020

Terug kijken

De eerste jaren van de samenwerking waren minder optimaal dan verwacht. Ondanks dat GBLT op onderdelen gedetailleerdere informatie kon leveren dan onze systemen was de datakwaliteit niet optimaal. Alle energie ging dan ook zitten in het optimaliseren van de datakwaliteit en eenduidige werkprocessen. Het op orde brengen van de basis was alleen mogelijk door een extra bijdrage van de deelnemers. Het grootste gedeelte hiervan was incidenteel. Structureel werden de kosten ook hoger doordat de Waarderingskamer strenger ging beoordelen op het eens in de 5 jaar controleren van alle objecten. Ook werd het vanaf 2016 verplicht om WOZ-waarden van woningen via de Landelijke voorziening openbaar te maken.

In 2016 zijn Dalfsen en Bunschoten toegetreden tot het samenwerkingsverband. Dit was mogelijk doordat GBLT een behoorlijke slag had gemaakt in de datakwaliteit en processen.

Dat was ook het moment dat GBLT naast datakwaliteit ook is gaan werken aan verbetering van de klantcontacten. Hiervoor zijn extra gelden beschikbaar gesteld door de deelnemers, eerst incidenteel waarna een deel omgezet is in structureel.

Vanaf 2017 is kanaalsturing opgepakt en via de klantreis is gekeken hoe de burgers beter toegang krijgen tot hun gegevens. Ook zijn de website en de brieven aangepast waardoor deze beter te begrijpen zijn. Uitgangspunt hierbij is niveau B1-taalgebruik, begrijpelijk voor de overgrote meerderheid van de bevolking. Doelstelling hiervan is dat er minder vragen maar ook minder bezwaren binnen komen waardoor er meer tijd is voor de vragen die over blijven. Daarnaast is het doel het vertrouwen van burgers in GBLT te vergroten. Ook voor de toekomst blijft de kwaliteit van dienstverlening een belangrijk speerpunt.

Bij kwijtschelding zijn behoorlijke stappen gezet waardoor burgers vanaf 2018 minder gegevens zelf hoeven aan te leveren. Helaas blijft het voor sommige aanvragers nodig om een gedeelte van de gegevens zelf aan te leveren zoals mensen met een eigen huis, zzp-ers of studenten. Gevolg van het vereenvoudigen is wel dat het bedrag aan kwijtschelding is gestegen. Het is goed dat steeds meer mensen die recht hebben op kwijtschelding dit ook aanvragen en krijgen maar de druk op met name afval (98% heeft betrekking op afvalstoffenheffing) neemt toe. Deze verbeteringen zijn binnen het reguliere budget van GBLT gerealiseerd.

De afgelopen jaren zien we de kosten van No Cure No Pay bezwaren toenemen, dit is een landelijke trend. Gespecialiseerde bedrijven maken voor burgers en bedrijven bezwaar en ontvangen daarvoor als zij gelijk krijgen een wettelijke vergoeding. Het is begrijpelijk dat burgers en bedrijven kiezen voor deze makkelijke manier van bezwaar maken, krijg je geen gelijk kost het ze niks. Het grote nadeel is dat de te betalen vergoeding door GBLT, enkele honderden euro's, vaak niet in verhouding staat tot het voordeel van de burger. De bureaus hebben baat bij een zolang mogelijke procedure om een hogere vergoeding te ontvangen. Deze kosten komen ten laste van de gemeentelijke deelnemers. GBLT stimuleert op verschillende manieren om burgers en bedrijven zelf bezwaar te laten maken. Hiervoor zijn de formulieren en de website eenvoudiger gemaakt. Daarnaast hebben zij veel burgers en bedrijven gevraagd wat zou helpen dit terug te dringen. Hier is helaas niet veel uitgekomen. Het gemak en dat het voor de belastingplichtige geen kosten met zich meebrengt geven vaak de doorslag.

Gedachte was om via voormeldingen het aantal bezwaren terug te dringen. Bij dit traject worden de burgers en bedrijven voor de definitieve aanslag geïnformeerd over de kenmerken van hun object en de beoogde waarde. Het vooroverleg met grote partijen als woningcorporaties geeft zeker voordelen. Uitwisseling van gegevens levert betere waardes en minder bezwaren op.

Datum 18 september 2020

De voormeldingen bij burgers geeft nog niet het gewenste resultaat, het percentage bezwaren onder deze groep is hoger dan het gemiddelde. Op basis van een evaluatie ziet GBLT hier wel voordelen in en vervolgt dit traject en zal dit waar mogelijk optimaliseren..

Jaarlijks zien we dat GBLT een positief resultaat heeft op de invorderopbrengsten. Dit zijn opbrengsten die ontstaan omdat burgers en bedrijven niet tijdig betalen en daardoor een opslag krijgen op hun aanslag. Aangezien deze opbrengsten door onze burgers en bedrijven betaald worden mag dit geen doel op zich zijn. GBLT heeft in overleg met de deelnemers een pilot gedaan om burgers die wel willen maar niet kunnen betalen beter te helpen, het zogenaamde Sociaal invorderen. Een gedeelte van deze personen bleek recht te hebben op kwijtschelding, met een deel is een betalingsregeling getroffen, een deel is werkelijk niet in staat te betalen en een deel is onbereikbaar. Als iemand werkelijk niet kan betalen en geen recht heeft op kwijtschelding dan heeft het geen zin om jaarlijks aanmaningen te sturen.

Daarnaast is er gekeken naar de mogelijkheid om burgers die normaal altijd tijdig betalen maar een keer te laat zijn een herinnering te sturen zodat zij geen extra kosten hoeven te betalen. De uitkomsten van deze pilot zijn positief en worden verder uitgebreid. Dit kan gevolgen hebben voor het positieve resultaat bij de invorderopbrengsten maar is gunstig voor onze inwoners.

Vanaf 2018 heeft GBLT gewerkt aan het omzetten van m³ naar m². Dit is een landelijk project die uiterlijk eind 2021 afgerond moet zijn. Voor deze landelijke omzetting is gekozen omdat m² beter herkenbaar is voor burgers en we dit ook zien bij verkoop van woningen maar ook omdat m² de basis is voor de BAG.. GBLT is dit jaar begonnen met het omzetten van de objecten binnen Zwolle. Hierbij wordt goed samengewerkt met het BAG-team. Doelstelling is dat er geen verschillen meer zijn tussen de WOZ en BAG. Om dit in de toekomst zo te houden zijn er afspraken gemaakt om jaarlijks via luchtfoto's nieuwbouw / verbouw op te sporen. Dit zal in de toekomst nog belangrijker worden als onder de omgevingswet en de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (WKB) er minder bouwvergunningen bij de gemeente binnen zullen komen. Voor deze werkzaamheden hebben de gemeentelijke deelnemers incidenteel budget beschikbaar gesteld. Dit maakt wel dat de samenwerking tussen WOZ en BAG nog belangrijker wordt.

Naast bovengenoemde heeft GBLT ook gewerkt aan o.a. risicomanagement, AVG en invoering nieuw belastingenpakket. Het is goed om te zien dat GBLT steeds meer in staat is om binnen haar begroting nieuwe ontwikkelingen op te pakken.

GBLT heeft zelfs op onderdelen haar capaciteit weten te verlagen, zoals bij inning en bezwaren.

Ook de Waarderingskamer heeft onderkend dat GBLT haar processen beter op orde heeft en daarom het predicaat "GOED" aan GBLT gegeven. Dit is de één na hoogste score die de Waarderingskamer kan geven. Bij de toetreding tot GBLT was dit predicaat ook het uitgangspunt.

Tijdens de corona toen er, voornamelijk vanuit Zwolle, gevraagd werd om snelle actie vanuit GBLT is dit goed opgepakt. Uitstel van betaling was snel geregeld en ook na 1 september kan in overleg met GBLT gezocht worden naar maatwerk oplossingen. Gelukkig viel het aantal aanvragen voor uitstel mee.

Datum

18 september 2020

Toekomst

Voor de toekomst heeft GBLT samen met haar deelnemers een koersdocument opgesteld. Het algemeen Bestuur van GBLT heeft zich gebogen over het vraagstuk van schaal en samenwerking voor GBLT. Dit document maakt onderdeel uit van de kadernotitie 2021 die 25 mei 2020 met uw raad is gedeeld.

De inhoudelijke ontwikkeling van GBLT en het tegelijkertijd blijvend verbeteren van de kwaliteit van de taakuitvoering door GBLT en het vasthouden van het huidige kostenniveau, staan voorop als het gaat om het vraagstuk schaal en samenwerking.

De huidige schaal van GBLT lijkt voor de korte termijn toereikend en dat betekent dat er nu niet actief wordt ingezet op schaalvergroting, wel wordt er blijvend gekeken naar slimme vormen van samenwerking. Toetreding is mogelijk onder de volgende criteria:

- het ondersteunen in de verdere inhoudelijke ontwikkeling van GBLT;
- het versterken van de landelijke positie van GBLT
- het vergroten van de robuustheid van GBLT qua bedrijfsvoering of het WOZ-team.

Naast deze strategische criteria kan maatschappelijke verantwoordelijkheid richting een potentiële deelnemer een aanleiding zijn om toetreding niet uit te sluiten.

De strategie inzake schaalvergroting en/of samenwerking kan opnieuw bekeken worden, wanneer de uitvoering van de adaptieve strategie daartoe aanleiding geeft.

De governance van GBLT functioneert naar tevredenheid bij de huidige samenstelling. Met het oog op mogelijke uitbreiding wordt onderzocht hoe de opzet van de GR en de stemverhouding moet worden herzien en uitgewerkt, in het geval de samenstelling gaat veranderen. Dat onderzoek wordt uitgevoerd, vooruitlopend op een aanmelding, zodat deze herziening (pas) bij een eventuele toetreders snel bestuurlijk kan worden toegepast.

In de achtereenvolgende kadernota's zijn de doelen van GBLT als volgt benoemd:

- Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opleggen en innen;
- Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving;
- Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren
- Medewerkers in beweging
- Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven.
- Daling van maatschappelijke kosten mogelijk maken.

GBLT zal zich verder gaan richten op samenwerking met andere partijen. Die samenwerking kan verschillende vormen krijgen. Dit is nodig om klaar te zijn voor de nieuwe grote ontwikkelingen in de lokale belastingen.

De centraal georganiseerde objectadministratie bundelt de belangen van veel partijen. Onder de noemer 'common ground' wordt gestreefd naar gezamenlijke standaard oplossingen (processen en systemen) voor de uitvoering van overheidsdiensten, waaronder belastingen.

Diverse instanties werken aan nieuwe taxatiemodellen op basis van big-data. Hiermee veranderen de werkzaamheden en vraagt dit een investering in de vakbekwaamheid van de medewerkers van GBLT. GBLT wil graag een adviseur en leverancier van benodigde data zijn mocht het belastinggebied voor gemeenten verruimd worden.

De toekomstige digitale mogelijkheden veranderen en daarmee de interactie tussen burger en overheid, waarbij aan de burger 'regie op gegevens' wordt toegedacht. Overheden staan hierbij voor de vraag welke kansen datagedreven sturing biedt en hoe ze hier effectief op in kunnen spelen.

GBLT wil haar data delen met haar partners maar is daarbij wel gebonden aan wet- en regelgeving.

Datum 18 september 2020

GBLT wil de digitale overheid mede vormgeven, omdat allen belang hebben bij foutloze (en veilige) data. Enkelvoudige opslag en meervoudig gebruik in de keten kan alleen door gemeenschappelijke architectuur en naadloze samenwerking in de keten.

GBLT is ontstaan door het samenvoegen van de elf belastingafdelingen van de deelnemers. Dat samenvoegen alleen was niet voldoende. Naast fiscale kwaliteit waren investeringen nodig in klantprocessen, ICT, business control en dergelijke om GBLT te brengen naar een hoger niveau en om te kunnen opereren op de schaal die we hadden bereikt. De volgende stap naar ketenkwaliteit vraagt om een volgend plateau; kwaliteit door samenwerking.

Die samenwerking kan verschillende vormen krijgen. Denk aan:

- uitbesteden of inbesteden van diensten in deelprocessen;
- bondgenootschappen met collega's in lokale belastingen;
- gezamenlijke investeringen in overstijgende oplossingen;
- informatiedeling met deelnemers en maatschappelijke partijen;
- uitwisseling van deskundigheid bij koepelorganisaties UvW, VNG en LVLB;

Om dit allemaal te kunnen realiseren zijn vakbekwame medewerkers, foutloze data, klantgerichte processen, betrouwbare systemen en gelijkgestemde partners nodig. Ook voor de toekomst zijn er samen met de partners nog genoeg uitdagingen maar wel binnen een organisatie die er goed voor staat.

En nogmaals, kwaliteit van dienstverlening naar onze burgers en bedrijven maar ook naar de deelnemers van GBLT blijft onveranderd een speerpunt.

Consequenties

n.v.t.

Communicatie

n.v.t.

Vervolg

n.v.t.

Openbaarheid

Openbaar

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Ingrid Geveke