



jaarstukken

2015

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Voorwoord	3
Kerngegevens	5
Leeswijzer	6
Jaarverslag	7
Hoofdstuk 1 – Programma's	7
Programma 1 – Heffing en inning van belastingen	7
Hoofdstuk 2 – De paragrafen	8
Paragraaf 1 – Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar	9
Paragraaf 3 – Incidentele baten en lasten	9
Paragraaf 5 – Onttrekkingen aan bestemmingsreserves en voorzieningen	9
Paragraaf 6 – Waterschaps- en gemeentebelastingen	9
Paragraaf 7 – Weerstandsvermogen en risicobeheersing	10
Paragraaf 8 – Financiering	11
Paragraaf 9 – Verbonden partijen	11
Paragraaf 10 – Bedrijfsvoering	11
Paragraaf 11 – EMU saldo	19
Paragraaf 12 – Topinkomens	19
Hoofdstuk 3 – Belastingopbrengsten	20
Hoofdstuk 4 – Jaarrekening 2015	22
4.1 De balans	22
4.1.1 Waarderingsgrondslagen	23
4.1.2 Toelichting op de activa	24
4.1.3 Toelichting op de passiva	28
4.1.4 Niet uit de balans blijvende verplichtingen	31
4.2 De exploitatierekening	32
4.2.1 De exploitatierekening in het kort	32
4.2.2 De exploitatierekening naar kosten- en opbrengstsoorten	33
4.2.3 Wet Normering Topinkomens	36
4.2.4 De exploitatierekening naar kostendragers	38
4.2.5 Exploitatierekening naar programma's	40
Hoofdstuk 5 – Besluit tot vaststelling van de jaarrekening	41
Hoofdstuk 6 – Controleverklaring	42
Bijlagen	43
A Prestatie-indicatoren	44
B Staat van vaste activa	50
C Staat van personeelslasten	51

Voorwoord

In 2015 heeft de gemeenschappelijke regeling Gemeenschappelijk Belastingkantoor Lococensus-Tricijn (GBLT) de basis onder de samenwerking en de taakuitvoering versterkt. Hierbij treft u aan het jaarverslag 2015 (inclusief jaarrekening) van GBLT.

De jaarrekening 2015 sluit af met een resultaat na resultaatbestemming van € 75.037 positief. Dit resultaat zal op basis van de vastgestelde verdeelsleutel worden verrekend met de deelnemers.

Bestuurlijk ambtelijk samenspel

Het algemeen bestuur van GBLT is 6 maal bijeengewees in 2015. Het dagelijks bestuur 7 maal.

Tijdens de besprekingen, zowel in het dagelijks als in het algemeen bestuur, is 2015 gemarkeerd als een overgangsjaar. Begin 2015 is afscheid genomen van de heer B.S.C. Groeneveld en per 1 april is de heer M.A. van Helden gestart als directeur van GBLT. Vervolgens is overeenstemming bereikt met de deelnemers over omvangrijke extra financiering, noodzakelijk voor een impuls in het gegevensbeheer en voor een transitieplan WOZ. Om te borgen dat de gewenste eendracht en solidariteit tussen de (geledingen van) deelnemers bewaard blijft zijn in het derde kwartaal aanvullende bepalingen opgenomen in regeling. Toetreding door nieuwe deelnemers en wijzigingen in de financiële verhoudingen tussen deelnemers zijn daardoor onderworpen aan een vereiste van unanimiteit. De aanpassing is nodig door de wijzigende getalsverhoudingen in de kring van deelnemers.

Binnen het bestuurlijk ambtelijk samenspel is het bewustzijn over de onderscheiden rollen van deelnemer en opdrachtgever verder gegroeid. De uitwerking daarvan in ambtelijke voorbereidingen zal in 2016 worden voortgezet.

In 2015 hebben de waterschappen Groot Salland en Reest en Wieden hun fusie voorbereid tot waterschap Drents Overijsselse Delta. Dat heeft ook geleid tot het terugtreden van de voorzitter van GBLT, de heer T. Boersma. In zijn plaats is per 6 januari 2016 gekozen de heer V. Doorn.

Deelnemers

Per 1 januari 2016 treden de gemeenten Bunschoten en Dalfsen toe tot de gemeenschappelijke regeling. De overdracht van medewerkers, data en processen is volgens plan voorbereid en afgerond.

In het verslagjaar zijn geen afspraken gemaakt met andere kandidaten voor deelname. In de praktijk betekent dit dat mogelijke toekomstige uitbreiding niet voor 2018 zal plaatsvinden.

Belastinguitvoering

Het belastingproces voor de opdrachtgevers is in 2015 in grote lijnen goed verlopen, met uitzondering van watersysteemheffing belastingjaar 2013. Een laatste restant aan de nog op te helderen bestandsverschillen is niet tijdig opgelost om verjaring af te wenden. De deelnemende waterschappen moeten daardoor een tekort op de begroting als verlies nemen. Dat stelt teleur en des te meer omdat het tekort niet eerder is aangekondigd.

Het plan om in te lopen op de inning leidt tot de voorgenomen resultaten. De dienstverlening in het klantencontactcentrum heeft de bereikbaarheidsdoelstelling gehaald. Aan elk van de opdrachtgevers wordt separaat verslag gedaan van hun belastinguitvoering, voorzien van een controleverklaring.

Na bestuurlijke instemming is halverwege 2015 het Transitieplan WOZ ingezet met als doel een volledig herstel van de uitvoering WOZ. De uitvoering van het plan ligt op schema en wordt in 2016 afgerond.

Gelijktijdig is aangevangen met het programma gegevensbeheer, een investering in platform en processen om de kwaliteit van gegevens te vergroten. Belangrijk onderdeel van het programma is de aansluiting op de basisadministraties WOZ, BRK, BAG en NHR in 2016. Op diverse momenten is gebleken dat de voortgang afhankelijk is van de soms trage toelieferingen door de ICT leveranciers. Dit vormt nog geen bedreiging voor het eindresultaat, maar het frustreert de verbetering en de medewerkers die zich daarvoor inspannen.

Hoge Raad over natuurprocedures.

In het verslagjaar heeft de Hoge Raad uitspraak gedaan in de zogenoemde natuurprocedures. Naar aanleiding hiervan zijn door de waterschappen nieuwe analyses uitgevoerd om te bepalen welke cultuurgronden als natuur dienen te worden aangemerkt. De uitkomsten van deze analyses vormen de basis voor de aanslagoplegging 2016 en de bezwaarafhandeling over de jaren 2009 tot en met 2015. Deze voor waterschappen gevoelige zaak, waarvan de definitieve financiële consequenties nog niet in beeld zijn, vergt een zorgvuldige afwikkeling die nog doorloopt in 2016.

Informatieveiligheid

Het bestuur heeft in 2015 het beleid over informatiebeveiliging vastgesteld. Dit beleid heeft geleid tot een Plan van Aanpak Continuïteit & Beveiliging waarin onder meer is opgenomen dat GBLT het basis niveau Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG) en Waterschappen (BIWA) van de NEN 27002 nastreeft. Om dit te bereiken is voorlopig de Central Information Security Officer (CISO) rol belegd bij de concerncontroller zodat geborgd is dat op directieniveau het beveiligings- en continuïteitsbeleid onder de aandacht blijft.

Risicomanagement

Het algemeen bestuur heeft met de directie en de concerncontroller in 2015 aandacht geschonken aan de risico's die het bestuur ziet voor GBLT en haar taakuitvoering. Naast die financiële risico's heeft het bestuur risico's benoemd die samenhangen met ontwikkelingen zoals de invoer van de Wet Datalekken en de steeds grotere afhankelijkheid van de ICT omgeving. In 2016 zal dit worden voorgezet en leiden tot een door het bestuur vastgestelde nota Risicomanagement. Verder zal vanaf de eerste bestuursrapportage in 2016 aan het bestuur een paragraaf worden opgenomen, waarin de belangrijkste risico's, beheersingsmaatregelen en ontwikkeling gerapporteerd worden.

Exploitatie

De exploitatie van het samenwerkingsverband is gevoerd in overeenstemming met de aangepaste begroting. Dit resulteert in een beperkt begrotingsoverschot. Over de exploitatie wordt in dit verslag verantwoording afgelegd. Deze gaat vergezeld van een verslag door Deloitte Accountants.

Zwolle, 9 maart 2016
Het dagelijks bestuur,
De directeur,

De voorzitter,

M.A. van Helden

V. Doorn

Kerngegevens

Deelnemende waterschappen in 2015	Groot Salland Reest en Wieden Rijn en IJssel Vallei en Veluwe Vechtstromen Zuiderzeeland
Deelnemende gemeenten in 2015	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 31-12-2015	93
Aantal inwoners in het verzorgingsgebied per 31-12-2015	3,6 mln.
Aantal in 2015 verzonden aanslagbiljetten	2,1 mln.
Aantal in 2015 op de aanslagbiljetten opgenomen aanslagregels	5,9 mln.
Aantal in 2015 verzonden aanmaningen	260.000
Aantal in 2015 verzonden dwangbevelen	97.000
Totaal in 2015 opgelegd aanslagbedrag	€ 599 mln.
Waarvan:	
<i>ten behoeve van de waterschappen</i>	<i>€ 501 mln.</i>
<i>ten behoeve van de gemeenten</i>	<i>€ 98 mln.</i>
Totaal aantal werkelijke formatieplaatsen per 31-12-2015	149,6
Telefonische bereikbaarheid in 2015	93%
Aantal klachten in 2015	195
Waarvan gegrond verklaard	52%
Aantal bezwaarschriften in 2015	58.150

Leeswijzer

De jaarstukken bestaan uit een drietal hoofdstukken en een vaststellingsbesluit.

1. Jaarverslag 2015

Het jaarverslag geeft een toelichting op de voortgang van de plannen die in de begroting 2015 werden gepresenteerd. In het jaarverslag is een aantal (verplichte) paragrafen opgenomen.

2. Jaarrekening 2015

De jaarrekening behandelt de financiële verantwoording van het in 2015 door GBLT gevoerde beleid.

3. Controleverklaring

In het laatste hoofdstuk is de controleverklaring van de accountant opgenomen met daarin het oordeel dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van de financiële positie per 31 december 2015 en de baten en lasten over 2015.

In de controleverklaring geeft de accountant ook een oordeel over de financiële rechtmatigheid van GBLT.

Vaststellingsbesluit

Hierin is de datum van behandeling/vaststelling van het jaarverslag 2015 door het algemeen bestuur van GBLT opgenomen.

Jaarverslag

Hoofdstuk 1 – Programma's

Programma 1 – Heffing en inning van belastingen

Er is één programma, de heffing en inning van belastingen en de uitvoering van de Wet WOZ voor lokale overheden, dat op hoofdlijnen de volgende activiteiten kent.

Waarderen

Deze activiteit heeft betrekking op het uitvoeren van de Wet waardering onroerende zaken (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 waardering onroerende zaken
- bepalen van de WOZ-waarden

Heffing, inclusief het gegevensbeheer

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

- verwerken van gegevens uit de Basisregistratie Kadaster (BRK)
- verwerken van gegevens uit de Gemeentelijke basisadministratie van persoonsgegevens (GBA)
- verwerken van mutatieleveringen uit andere bronnen
- verwerken van leveringen van waarden in het kader van de WOZ van nog niet aangesloten gemeenten
- opleggen en verzenden van aanslagen

Inning

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
- behandeling van verzoeken om kwijtschelding van belastingen
- verzenden van aanmaningen en dwangbevelen indien aanslagen onbetaald blijven
- het treffen van andere invorderingsmaatregelen
- het beoordelen van oninbaarheid van aanslagen

De activiteiten die worden uitgevoerd ten aanzien van het afhandelen van klantcontact en het behandelen van bezwaren en beroepen zijn in deze activiteiten inbegrepen.

Hoofdstuk 2 – De paragrafen

Volgens artikel 4.30 van het Waterschapsbesluit worden een aantal verplichte paragrafen in het jaarverslag opgenomen, tenzij het desbetreffende aspect niet aan de orde is.

De paragrafen 2 (uitgangspunten en normen) en 4 (kostentoerekening) zijn bij het opstellen van het jaarverslag niet aan de orde.

1. Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar
3. Incidentele baten en lasten
5. Onttrekkingen aan overige bestemmingsreserves en voorzieningen
6. Waterschapsbelastingen
7. Weerstandsvermogen en risicobeheersing
8. Financiering
9. Verbonden partijen
10. Bedrijfsvoering
11. EMU saldo
12. Topinkomens

Paragraaf 1 – Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar

Per 1 januari 2016 treden de gemeenten Bunschoten en Dalfsen toe tot de gemeenschappelijke regeling. Door deze toetreding en de fusie van de waterschappen Groot Salland en Reest en Wieden wijzigen de getalsmatige verhoudingen in het algemeen bestuur fundamenteel.

Om te borgen dat de gewenste eendracht en solidariteit tussen de (geledingen van) deelnemers niet wordt verstoord zijn de bepalingen over toetreding door nieuwe deelnemers, en over de financiële verhoudingen tussen deelnemers in de gewijzigde gemeenschappelijke regeling en in de Bijdrageverordening onderworpen aan een vereiste van unanimiteit.

Naar aanleiding van de eerste bestuursrapportage is door het algemeen bestuur besloten tot het wijzigen van de begroting 2015. De wijziging was significant en hield verband met het uitvoeren van het Programma gegevensbeheer en het Transitieplan WOZ.

Het algemeen bestuur heeft daarnaast besloten dat, in verband met de uitvoering van het Programma gegevensbeheer en het Transitieplan WOZ, van de organisatie een besparingsinspanning te verwachten van € 750.000. Deze besparingsinspanning is nagenoeg gerealiseerd.

Paragraaf 3 – Incidentele baten en lasten

Deze paragraaf bevat een overzicht van de baten en lasten die als eenmalig ten opzichte van voorgaande en komende begrotingsjaren moeten worden beschouwd. Rapportage vindt plaats indien deze baten en of lasten meer bedragen dan 1% van het begrotingstotaal.

- In 2015 heeft een eenmalige taakstellende bezuiniging plaatsgevonden van € 750.000.

Paragraaf 5 – Onttrekkingen aan bestemmingsreserves en voorzieningen

Naar aanleiding van het besluit van het algemeen bestuur wordt een reorganisatiereserve 2014-2016 gevormd. In de volgende tabel het verloop van deze reserve.

Verloop reserves en voorziening 2015	Bedragen x € 1.000
Stand per 31 december 2014	
saldo eigen vermogen	
aan het eind van het vorige begrotingsjaar	499
Mutaties 2015	
interne vermeerderingen	885
interne verminderingen	-472
Stand per 31 december 2015	
saldo eigen vermogen	
aan het einde van het begrotingsjaar	912

De onttrekkingen aan de reserve betreffen kosten van medewerker-trajecten van “werk naar werk” begeleiding, salarissen van medewerkers die bij andere werkgevers werkzaam zijn in het kader van vertrekregeling, studie en opleidingskosten en ten slotte een vertrekpremie van een medewerker die uit dienst is getreden.

In 2014 is er een voorziening gevormd in het kader van de gemaakte afspraken over de verdeling van de frictiekosten bij toetreding van de gemeente Zwolle. Van deze voorziening is € 59.342 vrijgevallen en verwerkt in het resultaat.

Paragraaf 6 – Waterschaps- en gemeentebelastingen

Onder deze post wordt de door GBLT gerealiseerde opbrengst aan in rekening gebrachte invorderkosten verantwoord. Het invorderbeleid is er op gericht de opgelegde aanslagen zo snel mogelijk te innen en daar waar nodig de betalingsmoraal van belastingplichtigen te verbeteren. De belastingopbrengsten worden in aparte jaarverslagen aan de deelnemers verantwoord.

Paragraaf 7 – Weerstandsvermogen en risicobeheersing

De bestemmingsreserves van GBLT worden gerekend tot het weerstandsvermogen. Andere risico's die niet in de begroting zijn opgenomen, en niet gedragen kunnen worden vanuit de begrotingspost onvoorzien, moeten worden gedragen door de deelnemers van de gemeenschappelijke regeling. Zie daarvoor de risicoparagraaf op bladzijde 11.

Er wordt een bestemmingsreserve opgebouwd die bedoeld is om eventuele frictiekosten die ontstaan vanuit de formatiereductie in verband met de besparingsdoelstelling, te dekken. Verder zal een bestemmingsreserve worden opgebouwd, om onverwachte schommelingen in het uit te betalen bedrag in verband met proceskostenvergoedingen WOZ, die onder andere worden geclaimd door de NCNP bureaus, op te vangen en te egaliseren.

Risicobeheer

GBLT trekt alleen geld aan voor de uitvoeringstaak. Dit betekent dat alleen geld wordt aangetrokken voor activiteiten die door het bestuur zijn goedgekeurd.

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 het GBLT zal voldoen aan de wettelijke kasgeldlimiet en renterisiconorm. Wordt hiervan afgeweken dan zal dit met redenen onderbouwd worden gerapporteerd aan bestuur.

Risicoparagraaf

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 claims van derden, rechtsgedingen en onzekerheden in investeringen.

Het doel van de risicoparagraaf is een overzicht te geven van de voorzienbare risico's waarvoor geen voorzieningen zijn gevormd of die tot een afwaardering van de activa hebben geleid en die van materiële betekenis kunnen zijn in relatie tot het balanstotaal of de financiële positie.

Als voorzienbaar risico voor de deelnemers vallen de volgende omstandigheden te benoemen.

- Hoewel het aantal bezwaren tegen WOZ-beschikkingen ten opzichte van vorig jaar is gedaald, lopen de kosten en het risico op kosten voor vergoedingen aan de zgn. no-cure-no-pay-bureaus op. Deze bureaus ontleen hun bestaansrecht aan de proceskostenvergoeding die moet worden betaald in bezwaar en beroepsprocedures. In 2015 werd voor ruim € 86.000 aan dergelijke vergoedingen uitgekeerd. Dit bedrag zal echter nog oplopen omdat nog niet alle bezwaren zijn afgedaan en omdat er nog beroepsprocedures lopen.
- Daarnaast loopt GBLT, op grond van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen, een beperkt risico bij het niet binnen de wettelijke termijnen nemen van een besluit op bezwaar. Indien door een belastingplichtige met succes een beroep op deze wet wordt gedaan kan de maximale te verbeuren dwangsom per geval oplopen tot een bedrag van € 1.260. In 2015 is 9 maal een beroep gedaan op deze regeling wat uiteindelijk tot een last heeft geleid van € 4.685. Voor dit risico is geen voorziening opgenomen omdat een dergelijk gering risico binnen de begroting kan worden opgevangen.

Het algemeen bestuur heeft met de directie en de concerncontroller in 2015 aandacht geschonken aan de risico's die gezien worden voor taakuitvoering van GBLT. Risico's die werden benoemd zijn:

- Integriteit en menselijk handelen;
- Informatie beveiliging;
- Continuïteit;
- Bedrijfsblindheid;
- Kostenbeheersing;
- Frauderisico;
- Imago;
- Kwetsbare functies;
- Kennis bij GBLT en niet bij de deelnemers;
- Tijdigheid en volledigheid van aanslagen;
- Kwaliteit van gegevens;
- Afhankelijk van kosten/baten accepteren van risico's.

In 2016 zal dit worden voorgezet en leiden tot een door het bestuur vastgestelde nota Risicomanagement. Verder zal vanaf de eerste bestuursrapportage in 2016 aan het bestuur een paragraaf worden opgenomen, waarin de belangrijkste risico's, beheersingsmaatregelen en ontwikkelingen gerapporteerd worden.

Paragraaf 8 – Financiering

Bij het, eventueel, aantrekken van vreemd vermogen houdt GBLT zich aan de financieringsvoorschriften zoals die zijn vastgesteld in de Wet financiering decentrale overheden (wet Fido).

Kasgeldlimiet

De kasgeldlimiet geeft de grens aan tot welk bedrag lagere overheden hun activiteiten met kort geld mogen financieren. Voor gemeenschappelijke regelingen is de limiet bepaald op 8,2% van het begrotingstotaal bij aanvang van het jaar.

Voor GBLT betekent dit, dat in 2015 de kasgeldlimiet € 1.831.880 (8,2% van € 22,340 mln.) bedraagt. GBLT had de juridische mogelijkheid dit bedrag te lenen in een zogenaamde "kortgeld constructie". Van die mogelijkheid is geen gebruik gemaakt.

Renterisiconorm

Uitgangspunt voor het invoeren van de renterisiconorm is het streven naar een spreiding van de looptijden van langlopende leningen met als doel een beperking van renterisico's.

Het bedrag aan aflossingen en het bedrag van de lening, dat in aanmerking komt voor renteherziening mag in het betreffende jaar de renterisiconorm niet overschrijden.

Voor gemeenschappelijke regelingen is de renterisiconorm bepaald op 20% van het begrotingstotaal per 1 januari van het begrotingsjaar met een minimum van € 2.500.000.

Voor 2015 betekent dit dat de renterisiconorm voor GBLT € 4.468.000 bedraagt.

Eén van de rechtsvoorgangers van GBLT (Lococensus) heeft in 2007 een aflossingsvrije lening ten bedrage van € 2 mln. afgesloten bij de Nederlandse Waterschapsbank. Hierover wordt 4,29% rente betaald. De lening loopt af op 22 januari 2017.

Aangezien GBLT geen andere leningen heeft, die in 2015 in aanmerking kwamen voor renteherziening, wordt voldaan aan de renterisiconorm.

Liquiditeitspositie

De door de deelnemers te betalen bijdragen worden maandelijks verrekend met de ten behoeve van de deelnemers ontvangen belastinggelden.

Paragraaf 9 – Verbonden partijen

Het GBLT kent geen verbonden partijen zoals bedoeld in het Waterschapsbesluit en de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen (RBVW).

Een verbonden partij is een privaat- dan wel publiekrechtelijke organisatie waarin de organisatie het GBLT een bestuurlijk en een financieel belang heeft.

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

Paragraaf 10 - Bedrijfsvoering

De bestaansredenen (missie) van de organisatie zijn gedefinieerd en daarop is een visie ontwikkeld die de kracht van GBLT schetst. De strategie die daarbij met het oog op de toekomstige ontwikkelingen zal worden gevolgd, wordt voortdurend met het bestuur en (mede daardoor) met de deelnemers afgestemd.

De missie, de visie en strategie zijn in de begroting vastgelegd en door het algemeen bestuur op 28 mei 2014 geherformuleerd voor de jaren 2016 – 2020.

Programma gegevensbeheer

In 2015 is gestart met het Programma gegevensbeheer. Het programma voorziet in de aansluiting op en ontsluiting van diverse basisregistraties (o.a. de LV WOZ). Het jaar 2015 heeft vooral in het teken gestaan van voorbereidende werkzaamheden, zo zijn er updates uitgevoerd voor het belastingpakket en is er een "digikoppeling" ingericht om in 2016 aan te kunnen sluiten op de LV WOZ. Een conversie naar het RSGB-datamodel (Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens) heeft geen doorgang kunnen vinden in 2015. In het eerste kwartaal van 2016 wordt opnieuw gepoogd een

conversie uit te voeren. Daarnaast heeft er verdere inrichting van het gegevensmagazijn plaatsgevonden om data en informatie te kunnen ontsluiten naar de deelnemers. Het programma is in 2015 afgesloten met de aansluiting op de Basisregistratie Kadaster. Het jaar 2016 zal in het teken staan van het opwerken van de datakwaliteit (o.a. BAG-WOZ en het bedrijvenbestand met behulp van de basisregistraties en de aansluiting op de LV WOZ).

Vanwege vertraging in sommige onderdelen van het programma is het budget minder uitgeput dan voorzien. In 2016 zal naar verwachting de vertraging worden ingelopen en het programma worden afgerond.

Transitieplan WOZ

In januari van 2015 is een lijst met aanbevelingen opgesteld om te komen tot structurele verbeteringen binnen het team WOZ. In de loop van het jaar zijn deze verbeteringen doorgevoerd. Op dit gebied zijn grote stappen gemaakt maar de activiteiten lopen door in 2016. Belangrijkste winstpunten zijn sterke verbeteringen op het gebied van communicatie (zowel intern als extern), planning, financieel inzicht, operationeel inzicht en organisatie versterkingen.

Een keer per kwartaal werd de voortgang aan het management en de deelnemende gemeenten gecommuniceerd.

Aandachtspunt in het project blijft het beschrijven en implementeren van de processen. Hier zal in 2016 aandacht voor zijn.

Het toezichtsorgaan op de uitvoering van de Wet WOZ (de Waarderingskamer) heeft aangegeven dat de afspraken uit het transitieplan en de noodzakelijke verbetering om in te kunnen stemmen met het verzenden van de WOZ beschikkingen in 2016 in voldoende mate zijn nagekomen. Het definitieve oordeel van de Waarderingskamer heeft GBLT inmiddels ontvangen. Dat oordeel luidt "voldoende". Dat betekent voor de gemeente Zwolle een aanpassing van het oordeel, omdat dit oordeel eerder luidde "moet op onderdelen verbeterd worden".

Aantoonbaar volledig en juist

Het fundament voor de kwaliteit van de dienstverlening van GBLT ligt in het procesmatig beheren van gegevens, in een optimale registratie van objecten, percelen en subjecten en hun onderlinge samenhang. Daarnaast is het belangrijk dat de gegevens volledig, juist en tijdig in de administratie zijn opgenomen.

Gegevensbeheer is een belangrijke kerntaak. Waarbij het streven naar een foutloze registratie wordt beoogd. De betrouwbaarheid, volledigheid en juistheid van de gegevens staan, na het uitvoeren van gedegen controles zoals deze in het rapport "aantoonbaar volledig en juist" zijn weergegeven, niet ter discussie.

In het rapport is beschreven welke controles GBLT uitvoert om de volledigheid en juistheid van de bestanden te borgen. Het rapport is met de contactpersonen van de opdrachtgevers besproken.

De in het rapport beschreven controles zijn in 2015 grotendeels uitgevoerd. Voor de in 2015 geplande aanslagoplegging voor het restant van de aanslagoplegging waterschapsbelastingen voor het belastingjaar 2013, zoals geprognosticeerd bij het opstellen van de jaarcijfers 2014, heeft dit door het ontbreken van een aantal essentiële rapportages niet geresulteerd in volledige aanslagoplegging. In de voor elk waterschap, na de accountantscontrole, op te stellen definitieve jaarrapportages zal daarop worden ingegaan.

De in het rapport beschreven controles worden met ingang van 2016 geïntegreerd in het proces van interne controle. Enerzijds wordt binnen dit proces de focus gelegd op de verantwoording en frequenties van de uit te voeren controles. Anderzijds wordt een bewakingsinstrument opgenomen om de verwerking van de voortgang te monitoren.

Over de resultaten van de interne controle activiteiten zal worden gerapporteerd in de verschillende bestuursrapportages.

Inspanningsverplichting bezuiniging

Op 3 juni 2015 heeft het algemeen bestuur ingestemd met het voorstel van het dagelijks bestuur voor het lopende jaar 2015 een inspanningsverplichting te leveren om ter hoogte van maximaal 30% van de extra gevraagde middelen voor het programma Gegevensbeheer en de transitie WOZ team te besparen, wat neer komt op een bedrag van circa € 750.000.

De posten die samen met het inkoopvoordeel van € 400.000 leiden tot de totale besparing van bijna € 750.000 bestaan uit diverse overwegend kleine posten. De grotere posten betreffen overige diensten door derden, externe en juridische adviezen, catering, overige personeelskosten, contributies en abonnementen, heffingsrente (betreft rente op terug te betalen belastingen), kantoorartikelen, bankkosten en op salariskosten en aanverwante werkgeverspremies. Het laatste wordt voornamelijk

veroorzaakt door pensioneringen die eerder ingaan dan bij de primaire begroting is verwerkt. Een deel van de besparingen zijn een indirect gevolg van het samengaan van de twee vestigingen, voorbeelden hiervan zijn de dienstreizen en abonnementen waarop meer bespaard kon worden dan bij het opstellen van de primaire begroting werd voorzien. Hetzelfde geldt voor de besparing op kantoorartikelen, een kostenpost die door de verdergaande automatisering nog meer beperkt lijkt te kunnen worden. Tot slot is noemenswaardig de post 'samenwerking gemeenten'.

Verwerving deelnemers

In 2015 zijn geen nieuwe deelnemers verworven. Dat is in lijn met de wens van de huidige deelnemers om de aandacht te richten op het fundament onder de belastinguitvoering en de invlechting van de belastingtaken voor de gemeenten Bunschoten en Dalfsen. Over de voortgang daarvan wordt elders in dit verslag melding gemaakt. In de kadernota 2016 2020 wordt de ontwikkelstrategie van GBLT voor de komende jaren voorgelegd.

Kosten deelnemers

De uitdaging voor GBLT bestaat uit het realiseren van maximale opbrengsten tegen zo laag mogelijke kosten. GBLT heeft gemerkt dat na jaren van het realiseren van besparingen het einde van bezuinigingsmogelijkheden zichtbaar is.

De kosten voor de deelnemers worden uitgedrukt in kosten per aanslagregel. Hiermee worden de kosten gekoppeld aan een productie indicatie. Daarnaast worden de kosten in vergelijking met de belastingopbrengst uitgedrukt. Dit zijn de zogenaamde perceptiekosten. Ook hier vindt koppeling aan output plaats.

In de begroting 2015 zijn prestatie-indicatoren opgenomen ten aanzien van de hiervoor genoemde elementen.

De kosten per aanslagregel dienen, ten opzichte van de deelnemersbijdrage, lager te zijn dan € 3,76 terwijl de perceptiekosten minder moeten zijn dan 5% van de belastingopbrengst.

Voor de deelnemende waterschappen geldt dat wordt voldaan aan beide prestatie-indicatoren. Voor de gemeenten echter niet. Dit is het gevolg van het meerekenen van de WOZ taxatiekosten in de deelnemersbijdrage.

In de volgende tabel worden de perceptiekosten per deelnemer aangegeven.

Waterschap	Aandeel in euro's	Netto belasting-opbrengst	Percentage perceptie-kosten	Aantal aanslagregels	Kosten per aanslagregel in euro's	Kosten 2014 per aanslagregel in euro's
Groot Salland	1.517.120	66.352.324	2,29%	585.232	2,59	2,54
Reest en Wieden	1.004.442	45.917.668	2,19%	362.164	2,77	2,79
Rijn en IJssel	2.572.300	80.239.377	3,21%	999.013	2,57	2,64
Vallei en Veluwe	4.625.079	127.742.497	3,62%	1.613.078	2,87	3,04
Vechtstromen	3.184.751	111.276.302	2,86%	1.256.041	2,54	2,62
Zuiderzeeland	1.745.743	69.885.706	2,50%	557.112	3,13	3,21
Totalen	14.649.435	501.413.874	2,92%	5.372.640	2,73	2,81

Gemeente	Aandeel in euro's	Netto belasting-opbrengst	Percentage perceptie-kosten	Aantal aanslagregels	Kosten per aanslagregel in euro's	Kosten per aanslagregel in euro's
Dronten	650.871	17.013.900	3,83%	85.055	7,65	7,12
Leusden	475.581	9.870.414	4,82%	58.967	8,07	7,49
Nijkerk	713.321	14.003.577	5,09%	128.998	5,53	5,27
Zwolle	2.085.780	56.850.694	3,67%	256.006	8,15	6,49
Totalen	3.925.553	97.738.585	4,02%	529.026	7,42	6,40

De onderlinge verschillen in kosten per aanslagregel zijn het gevolg van toepassing van de diverse elementen in de verdeelsleutel en verschillen in aantallen aanslagregels in relatie met de bijdrage. De indicator "kosten per aanslag" zoals deze in het verleden werd gehanteerd heeft aan waarde verloren omdat, met ingang van 2014 waar mogelijk zoveel mogelijk belastingsoorten worden gecombineerd op één aanslagbiljet. Door de kosten per aanslagregel weer te geven ontstaat een betere indicator.

Klantcontact

De extra maatregelen die voor 2015 zijn genomen, onder andere meer spreiding van de aanslagoplegging, (voortdurend) opleiden en trainen van medewerkers, inrichten van een cyclus van continu verbeteren en inhuren van extra medewerkers voor de flexibele schil, hebben tot een betere dienstverlening geleid ten opzichte van 2014 en 2013.

Met ingang van 1 januari 2015 gebruikt GBLT een telefonische selfservice optie voor het aanvragen van een kwijtscheldingsformulier. Door het in gebruik nemen hiervan is minder personele inzet benodigd, waardoor minder druk op de Front Office ontstaat met als uiteindelijk resultaat een betere bereikbaarheid.

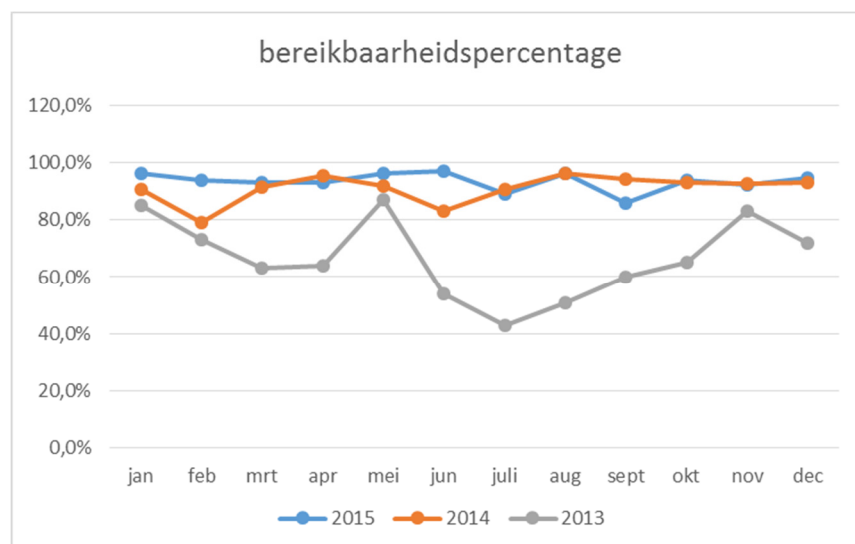
Onderstaande tabel geeft de door GBLT verzonden documenten in 2015 weer in vergelijking met de jaren 2014 en 2013, alsmede de naar aanleiding daarvan ontvangen en beantwoorde telefoontjes en de telefonische bereikbaarheid.

	2015	2014	2013
verzonden aanslagbiljetten	2.145.645	2.011.411	2.733.503
verzonden aanmaningen	259.636	292.503	221.202
verzonden dwangbevelen	97.206	14.199	107.386
verzonden overige documenten	243.340	201.116	191.969
totaal verzonden documenten	2.745.827	2.519.229	3.254.060
beantwoorde telefoontjes	237.128	232.683	245.043
percentage bereikbaarheid	93%	90%	66%
gemiddelde gespreksduur	3,39 min	3,37 min	3,43 min
doorverbonden gesprekken	0,80%	0,9%	2,6%
aantal gesprekken per uur	9	7	5

Het aantal telefonische klantcontacten is ten opzichte van 2014 iets gedaald (ruim 6.000).

Met het bestuur is afgesproken om, binnen de toegewezen middelen, ten minste 90% bereikbaarheid te realiseren en te streven naar 95%. Dit doel is gerealiseerd.

De navolgende grafiek geeft de bereikbaarheidspercentages voor de jaren 2013 tot en met 2015 weer.



Kosten KCC

Om de telefonische bereikbaarheid op het niveau van 2014 (gemiddelde 90%) te kunnen realiseren is het (deel)budget van de Frontoffice van het KCC in 2015 verhoogd met € 500.000.

Dit bedrag is gebruikt voor extra inhuur. De verhoging van het budget wordt jaarlijks met € 100.000 afgebouwd. De gemiddelde bereikbaarheid is met 93% in 2015 zo'n 3% hoger uitgevallen dan in 2014.

Klachten

In 2015 zijn in totaal 195 klachten formeel afgehandeld. In 2014 waren dit er 409. Er zijn in 2015 beduidend minder klachten binnengekomen. Daarnaast heeft een wijziging in de afhandeling van de kwijscheldingsklachten een positief effect op het aantal formeel afgehandelde klachten. Daar waar deze klachten over 2014 nog allemaal schriftelijk zijn afgehandeld, wordt er nu veel vaker voor gekozen om telefonisch contact op te nemen met de klager (efficiëntie) om de onduidelijkheden weg te nemen. Gezien het positieve effect van deze werkwijze wordt in 2016 deze aanpak verder uitgebreid. In 2014 werd 48% van de klachten ongegrond verklaard. In 2015 was het percentage 52%. Deze cijfers geven een indicatie voor verbetering in de kwaliteit van de uitvoering.

De formeel afgehandelde klachten betreffen klachten conform de definitie zoals die is gegeven in de Algemene wet bestuursrecht. Ze gaan over de wijze waarop GBLT de burger heeft bejegend. Dit kan gaan om individueel contact of bijvoorbeeld het niet nakomen van gemaakte afspraken.

Naar aanleiding van de (gegronde) klachten zijn continu verbeteracties in de organisatie uitgezet. Individuele bejegeningsklachten worden teruggekoppeld aan de betreffende medewerker, uitgaande brieven zijn duidelijker gemaakt en onderwerpen uit klachten zijn op de agenda van het KCC overleg gezet, dan wel teruggekoppeld aan de betreffende afdeling als aandachtspunt/verbeterpunt.

De volgende tabel geeft de klachtverwerking per opdrachtgever weer.

	ongegrond	gegrond				totaal per deelnemer	in behandeling *
		bejegening	kwijschelding	communicatie	overig		
waterschap							
Groot Salland	10	1	1	8	4	24	
Reest en Wieden	6	0	0	3	2	11	
Vechtstromen	20	0	3	5	4	32	
Rijn en IJssel	5	2	0	1	5	13	
Vallei en Veluwe	37	5	2	11	8	63	
Zuiderzeeland	12	1	2	4	4	23	
gemeente							
Dronten	3	0	0	0	1	4	
Leusden	1	1	1	3	2	8	
Nijkerk	0	0	0	0	0	0	
Zwolle	7	0	2	4	4	17	
totaal	101	10	11	39	34	195	12

* totaal openstaande werkvoorraad, zowel formeel als informeel

Natuurbezwaren

In 2015 hebben de waterschappen een nieuwe analyse uitgevoerd om te bepalen wat (extra) natuur is naar aanleiding van de uitspraak van de Hoge Raad in de voorbeeldprocedures. De uitkomst van deze analyse vormt de basis voor de aanslagoplegging 2016 en de bezwaarafhandeling over de jaren 2009 tot en met 2015.

GBLT heeft de voorgestelde wijzigingen op perceelsniveau, inclusief kaartmateriaal, aan alle natuur behorende organisaties toegezonden met verzoek om reactie. Van een aantal organisaties hebben we reactie gehad en er zijn gesprekken gepland om de verschillen in inzicht te bespreken met het doel tot overeenstemming te komen. De natuurbezwaren voor de particulieren zijn grotendeels afgehandeld. Naar verwachting zullen alle natuurbezwaren voor de aanslagoplegging 2016, medio april, afgehandeld zijn. De definitieve financiële consequenties voor de waterschappen zijn nog niet bekend.

WOZ bezwaren inclusief NCNP

Voor 2015 zijn 2.543 (= 2% van het aantal aangeslagen objecten) bezwaren tegen de vastgestelde WOZ waarde ingediend. Dat zijn er minder dan voor 2014 (2.608).

Het aantal bezwaren dat is ingediend door de NCNP bureaus is 633 voor 2014 waren dat er 448.

Er zijn nog 129 NCNP bezwaren onderhanden. Voor de afgehandelde bezwaren van NCNP bureaus heeft GBLT ultimo 2015 ruim € 86.000 moeten uitkeren aan proceskostenvergoedingen.

Het totaal begrote bedrag NCNP bedraagt voor 2015 € 291.000. Het verschil wordt gebruikt om een bestemmingsreserve met een maximum van € 300.000 op te bouwen.

Gemeente	Woningen bel.jr. 2015	Niet woningen bel.jr. 2015	Totaal bezwaren bel.jr. 2015	Totaal beroepen bel.jr. 2015	NCNP bel.jr. 2015	NCNP bel.jr. 2015	Totaal bezwaren bel.jr. 2014	NCNP bel.jr. 2014	NCNP bel.jr. 2014
Nijkerk	269	152	421	10	69	€ 4.739	418	74	€ 47.510
Leusden	174	100	274	2	48	€ 5.981	319	85	€ 40.248
Dronten	239	384	623	11	74	€ 5.122	322	39	€ 11.297
Zwolle	1.861	602	2.463	31	442	€ 70.624	1.549	250	€ 109.583
Totaal	2.543	1.238	3.781	54	633	€ 86.466	2.608	448	€ 208.638

Op 935 bezwaarschriften dient nog een uitspraak verstuurd te worden. Dit is achterstand die is veroorzaakt doordat de aanbesteding voor de afhandeling van de taxatie technische adviezen te laat is afgerond waardoor het bezwaar afhandelproces pas laat op gang is gekomen. Een tweede oorzaak is de WMS procedure die zeer arbeidsintensief is.

Invorderopbrengsten

Voor de nog te verrichten van dwanginvorderingswerkzaamheden is in de jaarrekening 2014 een kostenpost opgenomen van ongeveer € 1,1 mln. Op dit bedrag is, als gevolg van een Europese aanbesteding, een inkoopvoordeel behaald van om en nabij € 400.000.

In de jaarrekening 2014 is een bedrag van € 3,811 mln. aan nog te realiseren invorderopbrengsten opgenomen voor de heffingsjaren 2014 en ouder.

In de navolgende tabel wordt aangegeven op welke wijze dit bedrag is opgebouwd.

bedragen in € x1.000	tot en met belastingjaar 2013	belastingjaar 2014	Totaal
verwachte opbrengst debiteuren	1.028	1.628	2.656
nog in rekening te brengen en te innen invorderopbrengst	319	836	1.155
Totaal nog te innen invorderopbrengst	1.347	2.464	3.811

Het nog te realiseren bedrag moest worden geëffectueerd door het versturen van 14.300 aanmaningen, 10.700 dwangbevelen en betekenen van circa 61.800 hernieuwde bevelen met de daaruit voorkomende vervolgacties op het gebied van de individuele dwanginvordering.

In onderstaande tabel wordt de realisatie tot en met december 2015 weergegeven uitgezet tegen het aantal begrote documenten.

	realisatie belastingjaar 2014 en ouder	realisatie belastingjaar 2015	totale realisatie
Aantal nog te realiseren documenten			
Aanmaningen	31.185	185.925	231.410
Dwangbevelen	21.388	66.419	98.507
Hernieuwde bevelen	49.634	13.679	125.113

Het totaal aantal nog te realiseren aanmaningen en dwangbevelen voor de belastingjaren 2014 en ouder is ruimschoots gerealiseerd.

Voor het heffingsjaar 2015 zijn de aanmaningen en dwangbevelen conform productieplanning verzonden. In bovenstaande tabel worden deze aantallen ook weergegeven. Volgens de begroting 2015 moesten voor het heffingsjaar 2015 circa 141.000 aanmaningen en 70.000 dwangbevelen worden verzonden. Voor nog niet alle aanslagen zijn dwanginvorderingsdocumenten verzonden. Dit kan te maken hebben met het nog niet verstrijken van de vervaldatum of storneringen van automatische incasso's in de laatste twee maanden van het jaar.

In onderstaande tabel worden de ontvangen invorderopbrengsten versus de begrote opbrengsten in 2015 weergegeven.

	Voorgaande jaren	2011	2012	2013	2014	2015	Totaal
Invorderopbrengsten begroot	-	30.554	282.404	714.683	2.783.806	3.680.000	7.491.447
Ontvangsten t/m december 2015	39.308	53.874	435.919	574.966	946.706	2.384.686	4.435.459
Nog te realiseren							3.055.988

Op basis van een analyse op de debiteuren invorderopbrengsten wordt ingeschat, dat van het totaal van ruim €3 mln. nog te innen opbrengsten circa € 2,5 mln. daadwerkelijk wordt geïnd. Op basis van proefkohieren is een inschatting gemaakt van nog te realiseren invorderdocumenten voor de heffingsjaren 2015 en ouder. Ingeschat wordt dat hier nog een opbrengst te verwachten is van ongeveer € 423.000.

Het belangrijkste deel van nog te realiseren invorderopbrengsten moet komen uit de openstaande vorderingen voor het heffingsjaar 2014 die worden uitbesteed.

Vanwege de Europese aanbesteding voor het extern uitbesteden van de dwanginvorderingswerkzaamheden zijn, in het kader van de rechtmatigheid, in de eerste helft van het jaar 2015 geen substantiële aantallen vorderingen overgedragen aan ons huidige deurwaarderskantoor. Alleen de begrote aantallen voor de heffingsjaren 2012 en ouder zijn overgedragen. Eind juni 2015 is de Europese aanbesteding afgerond en de definitieve gunning bekend gemaakt aan het externe deurwaarderskantoor.

In de eerste twee weken van juli 2015 hebben implementatiewerkzaamheden plaatsgevonden. In deze fase moesten de externe deurwaarders worden aangesteld, legitimatiebewijzen worden vervaardigd en de wijze waarop de verschillende bestanden worden uitgewisseld ingeregeld.

In onderstaande tabel wordt een overzicht weergegeven van geplande uitbesteding versus realisatie inclusief het totaal uitbestede bedrag (belastingaanslag + invorderkosten) en het % nog te innen.

Maand	Gepland aantal vorderingen 2014 en ouder	Aantal vorderingen daadwerkelijk uitbesteed			Totaal bedrag € uitbesteed	Nog te Innen 31-dec-15 Totaal	% te Innen Totaal
		2014 en ouder	2015	Totaal			
jul-15	5.000	8.501	0	8.501	€ 1.763.635	€ 1.097.863	62,3%
aug-15	10.000	12.492	0	12.492	€ 2.307.626	€ 1.283.873	55,6%
sep-15	15.000	10.473	18	10.491	€ 1.881.657	€ 844.891	44,9%
okt-15	15.000	6.526	5.007	11.533	€ 3.156.939	€ 2.338.762	74,1%
nov-15	5.000	6.891	6.130	13.021	€ 2.431.202	€ 1.998.473	82,2%
dec-15	0	5.594	5.323	10.917	€ 2.277.740	€ 1.990.837	87,4%
jan-16	5.000			0			
feb-16	5.000			0			
mrt-16	5.000			0			
Totaal	65.000	50.477	16.478	66.955	€ 13.818.800	€ 9.554.699	69,1%

Maandelijks vindt monitoring plaats. De doorlooptijden van de dwanginvordering zijn sterk afhankelijk van de rechtspersoon en het dwanginvorderingsmiddel dat wordt ingezet. Loonvorderingen en betalingsregelingen kunnen meerdere maanden (6-12) lopen.

Door de genoemde acties zal in 2015 en 2016 het debiteurensaldo gestaag afnemen. Eind 2016 is er geen achterstand meer in met name het laatste stadium van de dwanginvordering.

Debiteurensaldo

Het bestuur en de directie van GBLT en de deelnemers hebben in het verleden hun zorgen geuit over oplopend debiteurensaldo.

Ten opzichte van de jaarrekening 2014 is het debiteurensaldo voor de aanslagen opgelegd in 2014 en ouder afgenomen met ruim € 25,077 mln. tot € 15,70 mln. (61,5%). Het aantal openstaande vorderingen is met 152.500 afgenomen tot circa 108.000 (59%).

Voor het heffingsjaar 2015 is een totaalbedrag van €592,8 mln. aan aanslagen opgelegd. Op 7 januari bedroeg het totaal openstaande debiteurensaldo € 18,2 mln. Het debiteurenpercentage 2015 nog te innen bedraagt 3,0%. Opgemerkt dient te worden dat voor de opgelegde aanslagen in de maanden november en december 2015 de vervaldatum van de aanslag nog niet is verstreken. Het debiteurenpercentage 2014 bedroeg vorig jaar omstreeks hetzelfde tijdstip 3,9%.

Percentage oninbaar en de landelijke ontwikkeling

In november 2015 heeft de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) het rapport "LVLB Benchmark 2014 Van elkaar leren uitgebracht". Aan deze benchmark heeft GBLT ook meegedaan. In onderstaande grafiek is het oninbaar verklaarde bedrag over het heffingsjaar 2010 afgezet tegen het bedrag dat aan belastingaanslagen over het heffingsjaar 2010 is opgelegd. Hierbij zijn de nog openstaande vorderingen in 2014 over het heffingsjaar 2010 als oninbaar aangemerkt, vanuit de gedachte dat deze vorderingen na het verloop van (vijf) de jaren nauwelijks of niet meer in te vorderen zijn. Het gemiddelde oninbaarheidspercentage over de deelnemers bedraagt circa 0,6 %.

Voor GBLT bedraagt het percentage oninbaar circa 0,45 %. Dit is een gemiddelde van de waterschappen. Tussen de individuele deelnemers is een range van 0,28 - 0,56%. Van de gemeentelijke deelnemers heeft GBLT geen cijfers over het heffingsjaar 2010. In het DVO is aangegeven, dat wanneer

het percentage oninbaar boven de 0,25 % uitkomt, hier een verklaring voor gegeven moet worden. In bovenstaande grafiek zijn grote verschillen zichtbaar. De verschillen in oninbaarheidspercentages worden beïnvloed door:

- de sociale structuur van de gemeente of samenwerkingsverband;
- het soort belastingen dat geheven wordt (bijvoorbeeld parkeerbelasting bij buitenlandse kentekens);
- Faillissement(en) van grote ondernemingen;
- Snelheid waarmee het invorderingsproces wordt opgestart;
- Sturing op de invordering van grote bedragen
- Kwijtscheldingsbeleid (al dan niet gebruik maken van verruimingsmogelijkheden).

Vanwege de slechtere economische situatie de afgelopen jaren blijkt ook uit de benchmark dat een oninbaarheidspercentage van 0,25% een absolute ondergrens is. Voor het ramen van een voorziening oninbaar is dit cijfer dan ook niet bruikbaar. Gezien de cijfers in de benchmark LVLB voor de gemeenten, samenwerkingsverbanden en de huidige gerealiseerde percentages oninbaar voor het heffingsjaar 2010 in 2015 is de inschatting dat in 2015 uitgekomen wordt op een percentage in de range van 0,5% – 0,8 %. In de jaarrapportages zal per deelnemer een inschatting worden gemaakt welk percentage realistisch is om aan te houden voor het maken van een jaarlijkse voorziening oninbaar waarop dan afgeschreven kan worden voor dat betreffende heffingsjaar.

Wijziging Algemene wet bestuursrecht

Bij de Tweede Kamer is een wetsvoorstel aanhangig dat wijzigingen aanbrengt in het heffingssysteem voor belastingen.

Het wetsvoorstel wijzigt de Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR). Deze wet geldt ook bij de heffing van waterschapsbelastingen en gemeentelijke belastingen en (voor een deel bij) de Wet WOZ. Het gaat om de volgende wijzigingen:

- Wijziging aanslagtermijn en introductie informele herziening op verzoek in plaats van bezwaar.
- Verkorting navorderingstermijn voor belastingplichtigen te goeder trouw. Bij kwade trouw 12 jaar.
- Verplicht elektronisch berichtenverkeer (dus belastingaanslagen etc. digitaal) Uitzonderingen mogelijk bij ministeriële regeling (lees: collegebesluit).

Het wetsvoorstel is nog altijd bij de Tweede Kamer aanhangig.

De Unie van Waterschappen en de Vereniging Nederlandse gemeenten hebben kritisch gereageerd op de uitvoerbaarheid. Vooral in het geval van de aanpassing van de aanslagtermijn en het verplicht elektronisch dataverkeer waaraan veel ICT consequenties vastzitten.

Wijziging woningwaarderingssysteem en de gevolgen daarvan voor uitvoering van de WOZ

Per 1 oktober 2015 heeft de WOZ-waarde een significante invloed op het puntensysteem (woningwaarderingssysteem) dat de maximale huurprijs voor een woning bepaalt. Voor de uitvoering van de wet WOZ is van belang dat door dit gewijzigde woningwaarderingssysteem huurders van woningen veel vaker een formeel belang zullen hebben bij de WOZ-waarde van de woning waarin zij wonen. Concreet betekent dit dat het GBLT volledig uitvoering dient te geven aan artikel 24 van de Wet WOZ en dus ook in de eerste 8 weken van het jaar een WOZ-beschikking moeten sturen aan alle belanghebbende gebruikers van zelfstandige huurwoningen. Deze beschikkingen kunnen als regel op het aanslagbiljet meegenomen worden en zijn voor bezwaar en beroep vatbaar.

Vanaf 1 oktober 2015 kunnen huurders een WOZ-beschikking op verzoek aanvragen. Vanaf 1 januari 2016 moeten alle huurders van woningen een WOZ-beschikking ontvangen. De WOZ-processen wijzigen in basis niet, echter het aantal WOZ-bezwaren zal vanaf belastingjaar 2016 naar verwachting toenemen. Er is op dit moment nog geen inschatting te maken van de hoeveelheid bezwaarschriften.

Onderzoek verruiming gemeentelijk belastinggebied

Het kabinet komt vóór de zomer van 2016 met een voorontwerp van een wetsvoorstel dat als basis kan dienen om vanaf 2019 een verschuiving te realiseren van de inkomstenbelasting naar het gemeentelijk belastinggebied. Dit wordt op een zodanige wijze vorm gegeven dat deze maximaal koopkrachtneutraal uitpakt voor burgers, de inkomensverdeling zoveel mogelijk intact laat en tegelijkertijd leidt tot minimaal 15.000 tot 20.000 extra banen. Randvoorwaarden bij deze verschuiving tussen inkomstenbelasting en gemeentelijke belastingen zijn, voor het kabinet, dat gemeenten geen inkomenspolitiek gaan bedrijven, dat voorkomen wordt dat lasten eenzijdig afgewenteld worden op specifieke groepen, dat het stelsel goed uitvoerbaar is en de totale lastendruk (Rijk plus lokale overheden) gelijk blijft. Ook de wijze van heffen wordt hierbij betrokken. Onderdeel van het ontwerp kan zijn dat een aantal kleinere gemeentelijke belastingen wordt afgeschaft.

MTO

Kort voor het einde van het jaar is een medewerker tevredenheidsonderzoek gehouden. De resultaten daarvan zijn kortgeleden bekend geworden. De evaluatie van de resultaten zal in 2016 plaatsvinden.

Paragraaf 11 – EMU saldo

In de volgende tabel is het EMU saldo voor GBLT weergegeven.

bedragen x € 1.000

	2015
1 Exploitatiesaldo voor bestemming van reserves	75
2 Invloed Investerings	
- bruto investeringsuitgaven	-127
+ verkoop materiële en immateriële vaste activa	-
+ afschrijvingen	994
3 Invloed voorzieningen	
+ toevoegingen aan voorzieningen t.l.v.exploitatie	-
- ontrekkingen aan voorzieningen t.b.v.exploitatie	-
- ontrekkingen rechtstreeks uit voorziening	-120
4 Invloed reserves	
+ toevoegingen aan reserves t.l.v.exploitatie	1.133
- ontrekkingen aan reserves t.b.v.exploitatie	-
- ontrekkingen rechtstreeks uit reserves	-420
5 Deelnemingen en aandelen	
- boekwinst	-
+ boekverlies	-
EMU Saldo	1.535

Paragraaf 12 – Topinkomens

Op 1 januari 2013 is de wet Normering Topinkomens (WNT) in werking getreden. Nu deze wet in werking is getreden moet op basis van deze wet over topinkomens worden gerapporteerd.

De WNT geldt onder andere voor bestuurders van publieke instellingen.

In de WNT is onder meer geregeld dat:

- topfunctionarissen niet meer mogen verdienen dan het wettelijk maximum;
- het wettelijk maximum (voor 2015 is dit 178.000) wordt jaarlijks vastgesteld in een ministeriele regeling;
- bij gemeenschappelijke regelingen zijn de algemeen bestuurders, als leden van het hoogst toezichthouden de orgaan, topfunctionarissen in de zin van de wet;
- de directeur van GBLT eveneens is een topfunctionaris zoals in de wet is bedoeld.

Voor de rapportage in het kader van de WNT verwijzen wij u naar hoofdstuk 4.2.3.

Hoofdstuk 3 – Belastingopbrengsten

Waterschapsbelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 31 december 2015 gegenereerde opbrengsten voor de belastingjaren 2014 en 2015 voor de waterschapsdeelnemers weergegeven.

In de tabel wordt ook een prognose van de realisatie aan het einde van het belastingjaar afgegeven. De realisatiecijfers betreffen het netto opgelegde bedrag (= oplegging minus verminderingen naar aanleiding van bezwaarschriften)

De producties zijn verlopen volgens planning. Dat wil zeggen dat meer dan 98% van het aantal geplande aanslagen is opgelegd. Daarmee wordt voldaan aan de in de Dienstverleningsovereenkomst gemaakte afspraak.

De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting 2015 en de uiteindelijke realisatie zullen in de jaarrapportages aan de individuele deelnemers worden verklaard.

bedragen in € x 1.000	Realisatie belastingjaar 2014 tot en met 31-dec-15	Kerncijfers begroting 2015	Realisatie tot en met 31-dec-15	nog op te leggen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de kerncijfers begroting
zuiveringsheffing						
woonruimten	172.638	177.770	174.789	2.806	177.596	-174
bedrijfsruimten	65.122	65.631	65.243	1.214	66.457	827
totaal zuiveringsheffing	237.760	243.400	240.032	4.021	244.053	652
watersysteemheffing						
verontreinigingsheffing woonruimten	573	632	542	114	655	23
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	1.283	588	591	655	1.247	659
ingezetenen	82.025	85.756	84.469	1.617	86.086	330
gebouwd	131.582	131.230	131.292	268	131.560	330
ongebouwd	37.629	39.044	38.570	403	38.973	-71
ongebouwd natuurterreinen	1.354	1.384	1.395	8	1.403	18
totaal watersysteemheffing	254.446	258.634	256.858	3.065	259.923	1.288
totale belastingopbrengst	492.206	502.035	496.890	7.086	503.975	1.941

Zuiveringsheffing

Voor de zuiveringsheffing woonruimten en bedrijfsruimten zal, per einde belastingjaar € 652.000 (0,3%) meer zijn opgelegd dan de kerncijfers voor de begroting 2015 aangaven. Dit is voornamelijk het gevolg van hogere realisatiecijfers ten aanzien van de meetbedrijven.

Watersysteemheffing

Voor de watersysteemheffing zal per einde belastingjaar € 1.288.000 (0,5%) meer zijn opgelegd dan de kerncijfers voor de begroting aangaven. Dit is voor ruim 51% het gevolg van het voor de verontreinigingsheffing bedrijfsruimten aanslaan van bronneringsobjecten.

Voor een bedrag van € 330.000 is dit het gevolg van het hoger aanslaan voor de watersysteemheffing ingezetenen en voor een bedrag van eveneens € 330.000 het gevolg van een hogere aanslagoplegging voor de watersysteemheffing gebouwd.

Bij het afsluiten van het boekjaar waren nog niet alle aanslagen voor de belastingjaren 2013 tot en met 2015 opgelegd. Daarom zijn inschattingen gemaakt van wat mogelijk nog opgelegd en verminderd zou kunnen worden. In onderstaande tabel worden deze inschattingen op totaalniveau weergegeven.

bedragen in € x 1.000	Prognose nog op te leggen belastingjaar 2013	Prognose nog op te leggen belastingjaar 2014	Prognose nog op te leggen belastingjaar 2015	Prognose totaal nog op te leggen
zuiveringsheffing				
woonruimten	0	1.385	2.806	4.192
bedrijfsruimten	270	750	1.214	2.234
totaal zuiveringsheffing	270	2.135	4.021	6.426
watersysteemheffing				
verontreinigingsheffing woonruimten	0	0	114	114
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	0	116	655	771
ingezetenen	0	490	1.617	2.107
gebouwd	0	181	268	449
ongebouwd	0	161	403	564
ongebouwd natuurterreinen	0	4	8	12
totaal watersysteemheffing	0	953	3.065	4.017
totale belastingopbrengst	270	3.088	7.086	10.443

Gemeentebelastingen

In de hierna volgende tabel zijn de tot en met 31 december 2015 gegenereerde opbrengsten voor de belastingjaren 2014 en 2015 voor de gemeentelijke deelnemers weergegeven.

In de tabel wordt ook een prognose van de realisatie aan het einde van het belastingjaar afgegeven.

De realisatiecijfers betreffen het netto opgelegde bedrag (= oplegging minus verminderingen naar aanleiding van bezwaarschriften)

De producties zijn verlopen volgens planning. Dat wil zeggen dat meer dan 98% van het aantal geplande aanslagen is opgelegd. Daarmee wordt voldaan aan de in de Dienstverleningsovereenkomst gemaakte afspraak.

De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting 2015 en de uiteindelijke realisatie zullen in de jaarrapportages aan de individuele deelnemers worden verklaard.

<i>bedragen x 1.000</i>	Realisatie belastingjaar 2014 tot en met 31-dec-15	Begroting 2015	Realisatie tot en met 31-dec-15	nog op te leggen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de kerncijfers begroting
onroerendzaakbelasting						
eigenaar woningen	27.162	27.914	28.302	-17	28.285	371
eigenaar niet woningen	17.501	17.928	18.699	-176	18.524	596
gebruiker niet woningen	11.778	11.951	12.471	-184	12.287	336
rioolheffing	13.192	12.944	12.696	275	12.971	27
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	21.939	22.062	21.757	447	22.204	142
hondenbelasting	691	700	695	4	699	-1
toeristenbelasting	1.288	1.329	732	598	1.330	1
forensenbelasting	153	196	144	25	169	-27
overige heffingen	331	443	346	108	454	11
totale belastingopbrengst	94.035	95.466	95.843	1.079	96.922	1.456

Uit de voorgaande tabel valt af te lezen dat de prognose voor het belastingjaar 2015 hoger is dan begroot en hoger is dan de realisatie voor het belastingjaar 2014. Dit is grotendeels toe te schrijven aan de onroerendzaakbelasting.

Onroerendzaakbelasting

Het verschil tussen het totale begrotingsbedrag voor de onroerendzaakbelasting en het per einde van het belastingjaar te realiseren bedrag is € 1.303.000 (2,3%). Dit is voor een groot deel (55%) het gevolg van een hogere aanslagoplegging dan begroot voor de gemeente Zwolle.

Overige belastingen

Het verschil tussen het totale begrotingsbedrag en het per einde van het belastingjaar te realiseren bedrag is € 153.000 (0,4%). Dit verschil is voor een groot deel (€ 100.000) het gevolg van een hoger verwachte opbrengst Diftar voor de gemeente Nijkerk.

Voor de toeristenbelasting moet nog een bedrag van bijna € 600.000 worden definitief worden opgelegd. Het opleggen van definitieve aanslagen toeristenbelasting kan pas plaatsvinden na afloop van het belastingjaar.

Bij het afsluiten van het boekjaar waren nog niet alle aanslagen voor de belastingjaren 2013 tot en met 2015 opgelegd. Daarom zijn inschattingen gemaakt van wat mogelijk nog opgelegd en verminderd zou kunnen worden. In onderstaande tabel worden deze inschattingen op totaalniveau weergegeven.

<i>bedragen x 1.000</i>	Prognose nog op te leggen belastingjaar 2013	Prognose nog op te leggen belastingjaar 2014	Prognose nog op te leggen belastingjaar 2015	Prognose totaal nog op te leggen
onroerendzaakbelasting	0	-245	-377	-622
rioolheffing	0	39	275	314
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	0	73	447	519
hondenbelasting	0	0	4	4
toeristenbelasting	0	-6	598	593
forensenbelasting	16	8	25	49
overige heffingen		99	108	207
totale belastingopbrengst	16	-32	1.079	1.063

Hoofdstuk 4 – Jaarrekening 2015

4.1 De balans

De balans voor resultaatbestemming van GBLT per 31 december 2015 ziet er in vergelijking met de balans per 31 december 2014 als volgt uit.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2015	31-12-2014
Activa		
<i>Vaste activa</i>		
immateriële vaste activa	786	1.300
materiële vaste activa	1.923	2.276
Totale vaste activa	2.709	3.576
<i>Vlottende activa</i>		
uitzettingen met een looptijd korter dan een jaar	5.729	1.210
Overige vorderingen	2.501	3.036
overlopende activa	423	1.156
liquide middelen	13	4
Totaal vlottende activa	8.666	5.406
Totaal activa	11.375	8.982

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2015	31-12-2014
Passiva		
<i>Vaste passiva</i>		
eigen vermogen		
bestemmingsreserves	1.160	379
nog te bestemmen resultaat lopend boekjaar	75	-782
voorzieningen	0	120
vaste schulden met looptijd van een jaar of langer	2.000	2.000
Totale vaste passiva	3.235	1.717
<i>Vlottende passiva</i>		
netto-vlottende schulden met een looptijd korter dan een jaar	4.244	4.185
overlopende passiva	3.896	3.080
Totaal vlottende passiva	8.140	7.265
Totaal passiva	11.375	8.982

4.1.1 Waarderingsgrondslagen

Op de jaarrekening is naast het gestelde in het Waterschapsbesluit de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen (RBVW) van toepassing.

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.

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".

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.

Tijdens de realisatie van de investering worden geen (bouw)rente en/of eigen uren aan de investering toegerekend. Activering vindt plaats op het moment van ingebruikname.

De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:

gebouwen en verbouwingskosten	10 jaar
inventaris	10 jaar
hardware	5 jaar
infrastructuur	5 jaar
laptops en mobiele telefoons	3 jaar
aanschaf- en implementatiekosten Key2GH	5 jaar
software, licenties e.d.	5 jaar
dienstauto's	6 jaar
onderzoek en ontwikkeling	5 jaar
overige immateriële vaste activa tenzij gemotiveerd wordt dat een andere periode passender is.	4 tot 5 jaar

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. Alle posten opgenomen onder de passiva zijn gewaardeerd tegen de nominale waarde.

4.1.2 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 in deze jaarrekening opgenomen.

De immateriële activa worden alle gecategoriseerd onder de "overige immateriële vaste activa".

Het verloop van de immateriële vaste activa kan als volgt worden weergegeven:

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Overige immateriële activa
Stand per 31 december 2014	
Historische aanschafwaarde	2.757
Cumulatieve afschrijvingen	-1.457
Boekwaarde	1.300
Mutaties 2015	
Overgeboekt onderhanden werk	
Investerings	79
Desinvesteringen	0
Afschrijvingen	-593
Saldo mutaties 2015	786
Stand per 31 december 2015	
Historische aanschafwaarde	2.836
Cumulatieve afschrijvingen	-2.050
Boekwaarde	786

Materiële vaste activa

In de staat van vaste activa is tevens een nadere specificatie opgenomen van de materiële vaste activa, zoals bedrijfsgebouwen, vervoermiddelen en overige materiële vaste activa. De staat is als bijlage in deze jaarrekening opgenomen.

Het verloop van de materiële vaste activa is als volgt:

<i>Bedragen x € 1.000</i>	bedrijfsgebouwen	vervoermiddelen	overige materiële vaste activa	Totaal
Stand per 31 december 2014				
Historische aanschafwaarde	1.341	122	1.299	2.762
Cummulatieve afschrijvingen	-18	-113	-355	-486
Boekwaarde	1.323	9	944	2.276
Mutaties 2015				
Overboeking Onderhanden werk				
Investeringen		48		48
Desinvesteringen				0
Afschrijvingen	-134	-10	-257	-401
Saldo mutaties 2015	1.189	47	687	1.923
Stand per 31 december 2015				
Historische aanschafwaarde	1.341	170	1.299	2.810
Cummulatieve afschrijvingen	-152	-123	-612	-887
Boekwaarde	1.189	47	687	1.923

Flottende Activa

<i>bedragen in €</i>	31-12-2015	31-12-2014
Uitzettingen met een looptijd korter dan 1 jaar		
Uitzettingen schatkistbankieren	5.729	1.210
Overige vorderingen		
Openstaande invorderingsdebiteuren	2.496	2.656
Nog te ontvangen bijdragen gemeente WOZ proceskosten	-	366
Debiteuren	5	12
Leningen Personeel	-	2
	2.501	3.036
Overlopende activa		
Nog te realiseren invorderopbrengsten	423	1.156
Liquide middelen	13	4
Totaal	8.666	5.406

Uitzettingen met een looptijd korter dan één jaar

Sinds eind 2013 zijn decentrale overheden verplichte deelnemers aan schatkistbankieren.

Vanaf dat moment 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-courantovereenkomst 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.

In onderstaande tabel is de berekening van het drempelbedrag voor het schatkistbankieren per kwartaal weergegeven.

Bedragen in € x 1.000

Berekening benutting drempelbedrag schatkist bankieren (bedragen x € 1000)				
Verslagjaar 2015				
Drempelbedrag	250			
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	49	87	54	71
Ruimte onder het drempelbedrag	201	163	196	179
Overschrijding van het drempelbedrag	0	0	0	0

Overlopende activa

Dit betreffen de nog te realiseren invorderopbrengsten.

Hieronder zijn de openstaande invorderingsdebiteuren per 31 december 2015 opgenomen onder vermindering van de inschatting van de niet te realiseren inning.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Openstaand bedrag	Percentage verwachte inning	Voorziening	Opgenomen per 31-12-2015
Openstaande invorderingsdebiteuren 2015	2.052	70%	616	1.436
Openstaande invorderingsdebiteuren 2014	1.974	35%	1.283	691
Openstaande invorderingsdebiteuren 2013	1.343	20%	1.074	269
Openstaande invorderingsdebiteuren 2012	1.004	10%	904	100
Openstaande invorderingsdebiteuren 2011 en voorgaande jaren	325	0%	325	0
Totaal	6.698		4.202	2.496

.

Liquide middelen

Dit betreft de saldi op de bankrekeningen.

4.1.3 Toelichting op de passiva

Eigen vermogen

Het eigen vermogen op de balans bestaat uit het nog te bestemmen resultaat en de bestemmingsreserve.

In onderstaand overzicht wordt het verloop van het te bestemmen resultaat weergegeven.

Verloop Eigen vermogen	Bedragen x € 1.000
Stand per 31 december 2014	
saldo eigen vermogen (<i>nog te bestemmen resultaat</i>) aan het eind van het vorige begrotingsjaar	-782
Mutaties 2015	
interne vermeerderingen	782
interne verminderingen	
voorstel voor de toevoeging/onttrekking via de resultaatbestemming	75
Stand per 31 december 2015	
saldo eigen vermogen (<i>nog te bestemmen resultaat</i>) aan het einde van het begrotingsjaar	75

Naast het nog te bestemmen resultaat, wordt er naar aanleiding van het besluit van het algemeen bestuur, bij de vaststelling van de begroting 2013 op 10 juli 2013, tevens een reorganisatiereserve 2014-2016 gevormd.

Het verloop van deze reserve wordt als volgt worden weergegeven:

Verloop reorganisatiereserve 2014-2016	Bedragen x € 1.000
Stand per 31 december 2014	
saldo bestemmingsreserve aan het eind van het vorige begrotingsjaar	379
Mutaties 2015	
interne vermeerderingen	885
interne verminderingen	-352
voorstel voor de toevoeging/onttrekking via de resultaatbestemming	
Stand per 31 december 2015	
saldo bestemmingsreserve aan het einde van het begrotingsjaar	912

De onttrekkingen aan deze reserves betreffen kosten van medewerker trajecten van werk naar werk begeleiding, salarissen van medewerkers die bij andere werkgevers werkzaam zijn in het kader van vertrekregeling, studie en opleidingskosten.

De onttrekkingen aan deze reserves betreffen kosten van medewerker trajecten van werk naar werk begeleiding, salarissen van medewerkers die bij andere werkgevers werkzaam zijn in het kader van vertrekregeling, studie en opleidingskosten.

Bestemmingsreserve WOZ

In onderstaande tabel is het verloop van de bestemmingsreserve WOZ opgenomen.

Verloop bestemmingsreserve WOZ	Bedragen x € 1.000
Stand per 31 december 2014 saldo bestemmingsreserve aan het eind van het vorige begrotingsjaar	-
Mutaties 2015 interne vermeerderingen interne verminderingen voorstel voor de toevoeging/onttrekking via de resultaatbestemming	249 -
Stand per 31 december 2015 saldo bestemmingsreserve aan het einde van het begrotingsjaar	249

Voorziening

In 2014 is er een voorziening gevormd in het kader van de gemaakte afspraken over de verdeling van de frictiekosten bij toetreding van de gemeente Zwolle. Van deze voorziening is € 59.342 vrijgevallen en verwerkt in het resultaat.

Verloop voorziening 2015	Bedragen x € 1.000
Stand per 31 december 2014 saldo voorziening aan het eind van het vorige begrotingsjaar	120
Mutaties 2015 interne vermeerderingen interne verminderingen voorstel voor de toevoeging/onttrekking via de resultaatbestemming	-120
Stand per 31 december 2015 saldo voorziening aan het einde van het begrotingsjaar	0

Vaste schulden met een looptijd van één jaar of langer

Dit betreft een aflossingsvrije lening van € 2 mln. met een rentepercentage van 4,29 die op 22 januari 2017 afloopt.

De lening is afgesloten bij de Nederlandse Waterschapsbank.

De rentelast over 2015 bedraagt € 85.800. Voor deze lening is geen zakelijke zekerheid gesteld.

Netto vlottende schulden met een looptijd korter dan één jaar

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.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	31-12-2015	31-12-2014
vlottende schulden		
schulden aan leveranciers	178	170
schulden i.v.m. te betalen belastingen en sociale premies	604	698
nog te betalen belastinginkomsten aan deelnemers	2.399	2.078
overige kortlopende schulden	820	1.016
verloftegoeden personeel	234	217
tegoed personeelsvereniging	9	6
	4.244	4.185
overlopende passiva		
verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd		
en die in een volgend begrotingsjaar tot uitbetaling komen	3.807	2.999
nog uit te betalen levensloop opname	8	-
te betalen rente	81	81
	3.896	3.080
totaal	8.140	7.265

In de voorgaande tabel is een bedrag van circa € 3.807.000 opgenomen als voorboekingen voor nog te betalen kosten. Dit bedrag is als volgt samengesteld:

<i>bedragen in € x 1.000</i>	31-12-2015
Personele kosten	405
Inhuur personeel	289
Druk- en bindwerk	15
Onderhoud automatisering	160
Gegevensverstrekking	18
Porti- en vrachtkosten	50
Bankkosten	45
Kwijtschelding gemeenten	170
Telefonie en dataverkeer	8
Juridische kosten	39
Accountantskosten	55
Uitbestede werkzaamheden	1.167
Overige (facilitair, serviceskosten ed.)	119
Programma 2015-2016	1.120
Natuurbezwaren	147
totaal	3.807

4.1.4 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Huurverplichtingen

Met ingang van december 2014 is GBLT gevestigd aan het Lübeckplein te Zwolle. Daarvoor is een 10 jarige huurovereenkomst aangegaan met de gemeente Zwolle. GBLT heeft nog een 9 jarige huurverplichting, waarvan 561.785 in 2016 is verschuldigd. De huur wordt jaarlijks geïndexeerd. De zuivere huurverplichting voor 2016 bedraagt 314.706.

Leaseverplichtingen

Het totaal aan verplichtingen over de totale looptijd van de leaseovereenkomsten is als volgt opgebouwd.

<i>bedragen in € x 1.000</i>				
Product	Looptijd	Einddatum	Jaarlijkse verplichting	Totale verplichting
Leaseauto 1	4 jaar	25-6-2018	8	20
Leaseauto 1	4,5 jaar	31-12-2019	10	40
totaal			18	60

4.2 De exploitatierekening

4.2.1 De exploitatierekening in het kort

Op deze pagina treft u de financiële gegevens op hoofdlijnen aan. GBLT gaf in 2015 ruim € 22 mln. uit aan exploitatielasten ten opzichte van een vrijwel gelijke begroting. Het bedrag wordt volledig gebruikt voor de heffing en inning van belastinggelden en de ondersteuning van dat proces.

De kosten worden voor een belangrijk deel gedragen door de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling. Daarnaast bestaan de inkomsten van GBLT voor een bedrag van ongeveer € 3,6 mln. uit in rekening gebrachte (wettelijke) invorderkosten in verband met het (door de burger) niet tijdig betalen van belastingaanslagen.

De jaarrekening sluit af met een positief resultaat van € 75.037.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	jaarrekening 2014	Begroting 2015	gewijzigde begroting 2015	jaarrekening 2015
LASTEN				
1 Rente en afschrijvingen	1.185	1.319	1.319	1.201
2 Personeelslasten	11.682	11.305	12.169	11.578
3 Goederen en diensten van derden	8.772	6.685	8.687	8.584
4 Bijdragen aan derden	0	0	0	0
5 Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien	833	1.085	915	885
6 Stelpost taakstellende bezuiniging			-750	
TOTAAL LASTEN	22.472	20.394	22.340	22.248
BATEN				
0 Resultaat voorgaand boekjaar	0	0	0	0
1 Financiële baten	11	0	0	0
2 Personeelsbaten	72	0	10	57
3 Goederen en diensten aan derden	17.434	16.714	18.650	18.660
4 Bijdragen van derden	2	0	0	4
5 Waterschapsbelastingen	4.171	3.680	3.680	3.543
6 Interne verrekeningen	0	0	0	59
TOTAAL BATEN	21.690	20.394	22.340	22.323
RESULTAAT	-782	0	0	75

4.2.2 De exploitatierekening naar kosten- en opbrengstsoorten

bedragen in € x1.000	jaarrekening 2014	begroting 2015	gewijzigde begroting 2015	jaarrekening 2015	verschil tussen gewijzigde begroting en jaarrekening
LASTEN					
1 Rente en afschrijvingen					
1.1 Externe rentelasten	86	86	86	86	0
1.2 Interne rentelasten	89	196	196	122	74
1.3 Afschrijvingen van activa	813	1.037	1.037	993	44
1.4 Afschrijvingen van boekverliezen	197	0	0	0	0
Totaal rente- en afschrijvingslasten	1.185	1.319	1.319	1.201	118
2 Personeelslasten					
2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders	7.601	7.745	7.892	7.649	243
2.2 Sociale premies	1.909	1.949	1.972	1.762	210
2.4 Overige personeelslasten	341	566	566	443	123
2.5 Personeel van derden	1.831	1.045	1.739	1.724	15
Totaal personeelslasten	11.682	11.305	12.169	11.578	591
3 Goederen en diensten van derden					
3.1 Duurzame gebruiksgoederen	29	31	31	12	19
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen	767	669	669	426	243
3.3 Energie	21	15	15	22	-7
3.4 Huren en rechten	525	331	331	282	49
3.5 Leasebetalingen operational lease	28	33	33	20	13
3.7 Verzekeringen	21	25	25	17	8
3.8 Belastingen	13	11	11	13	-2
3.9 Onderhoud door derden	1.493	1.239	1.239	1.774	-535
3.10 Overige diensten door derden	5.875	4.331	6.333	6.018	315
Totaal goederen en diensten derden	8.772	6.685	8.687	8.584	103
5 Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien					
5.1 Toevoegingen aan voorzieningen	833	885	885	885	0
5.2 Onvoorzien	0	200	30	0	30
Totaal toevoegingen voorzieningen/onvoorzien	833	1.085	915	885	30
6 stelpost taakstellende bezuiniging					
6.1 Taakstellende bezuiniging		0	-750	0	-750
Totaal taakstellende bezuiniging		0	-750	0	-750
TOTAAL LASTEN	22.472	20.394	22.340	22.248	92
BATEN					
1 Financiële baten					
1.1 Externe rentebaten	11	0	0	0	0
Totaal financiële baten	11	0	0	0	0
2 Personeelsbaten					
2.1 Baten in verband met salarissen en sociale lasten	72	0	10	57	47
Totaal personeelsbaten	72	0	10	57	47
3 Goederen en diensten aan derden					
3.6 Diensten voor derden Bijdragen Waterschappen	17.429	16.714	18.650	18.650	0
3.6 Diensten voor derden	5	0	0	10	10
Totaal goederen en diensten aan derden	17.434	16.714	18.650	18.660	10
4 Bijdragen van derden					
4.1 bijdragen van overigen	2	0	0	4	4
Totaal bijdragen van derden	2	0	0	4	4
5 Waterschapsbelastingen					
5.1 Invorderopbrengsten	4.171	3.680	3.680	3.543	-137
Totaal waterschapsbelastingen	4.171	3.680	3.680	3.543	-137
6 Interne verrekeningen					
6.1 Onttrekkingen aan voorzieningen	0		0	59	59
Totaal interne verrekeningen	0		0	59	59
TOTAAL BATEN	21.690	20.394	22.340	22.323	-17
RESULTAAT	-782		0	75	75

Ten opzichte van de vorige rapportage ten aanzien van de exploitatie zijn er geen significante wijzigingen te melden.

Hieronder 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

Toelichting op de lasten

1 Rente en afschrijvingen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € X 1.000
1.2 Interne rentelasten Op grond van de invorderingswet 1990 ontstaat voor GBLT, in sommige gevallen een verplichting om de gedeelde rente aan de belastingplichtige te voldoen. Rente wordt vergoed aan belastingsschuldigen, waarvan de aanslag was verlaagd nadat deze was betaald. In 2015 is minder aan rentevergoeding uitbetaald dan verwacht.	S	V	74
1.3 Afschrijvingen van activa De afschrijvingslasten zijn lager doordat investeringen niet door zijn gegaan.	S	V	44

2 Personeelslasten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € X 1.000
2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders Dit verschil wordt veroorzaakt door niet ingevulde formatieplaatsen. Dit tekort in de formatie is opgevangen door personeel op tijdelijke basis in te huren.	I	V	243
2.2 Sociale premies Dit is in lijn met de lager ingevulde formatie volgen de sociale premies dezelfde lijn.	I	V	210
2.4 Overige personeelslasten - Het voordeel is onder meer het gevolg van lagere acquisitiekosten dan verwacht ten behoeve van de werving voor managementfuncties.	I	V	123

3 Goederen en diensten van derden

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de nog te realiseren invorderopbrengsten.

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € X 1.000
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen Dit voordeel is onder meer het gevolg van lagere kosten voor druk en bindwerk.	S	V	243
3.4 Huren en rechten Er is minder aan huur betaald dan aanvankelijk gedacht	S	V	49
3.9 Onderhoud door derden Het nadeel ontstaat door hogere kosten van ICT.	S	N	535
3.10 Overige diensten door derden Er is minder uitgegeven aan bankkosten (€ 123.000), dienstreizen (€ 131.000) en gegevensverstrekking (€ 100.000). Nadelige budgetresultaten zijn zichtbaar op kosten van kwijtschelding door gemeenten (€ 158.000) en accountantsdiensten (€ 120.000).	S/I	V	315

5 Toevoeging voorzieningen/onvoorzien

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € X 1.000
5.2 Onvoorzien Betreft het niet gebruikte bedrag "onvoorzien".	I	V	30

Toelichting op de baten

2 Personeelsbaten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € X 1.000
2.1 Personeelsbaten Het voordelige resultaat is voornamelijk het gevolg van vergoedingen in verband met zwangerschappen. Deze baten zijn ingezet voor vervangende inhuur.	I	V	47

5 Waterschapsbelastingen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € X 1.000
5.1 Invorderopbrengsten De invorderopbrengsten zijn lager door een andere benadering van de accountant op de nog te realiseren opbrengsten.	S	N	137

6 Interne verrekeningen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € X 1.000
6.1 Onttrekkingen aan voorzieningen In 2014 is er een voorziening gevormd in het kader van de gemaakte afspraken over de verdeling van de frictiekosten bij de toetreding van Zwolle. Van deze voorziening is € 59.342 vrijgevallen.	I	V	59

Resultaatbestemming

De jaarrekening 2015 sluit af met een positief resultaat voor resultaatbestemming van € 75.037. Dit bedrag zal met de deelnemers worden verrekend.

4.2.3 Wet Normering Topinkomens

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semi publieke sector, kortweg Wet normering topinkomens (WNT) ingegaan.

Het Waterschapsbesluit bepaalt dat in het jaarverslag een paragraaf moet worden opgenomen die informatie bevat over topinkomens, zoals bedoeld in deze wet.

Op grond van de WNT mag het inkomen van topfunctionarissen in de (semi) publieke sector niet meer bedragen dan € 178.000.

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.

Voorzitter T.J. Boersma (DB-lid waterschap Reest en Wieden) duur dienstverband	1-1-2015 t/m 31-12-2015
Plaatsvervangend voorzitter V. Doorn (DB-lid waterschap Vallei en Veluwe) duur dienstverband	1-1-2015 t/m 31-12-2015
J. Oggel (DB-lid waterschap Groot Salland) duur dienstverband	1-1-2015 t/m 31-12-2015
B.J. Bussink (DB-lid waterschap Rijn en IJssel) duur dienstverband	1-1-2015 t/m 31-12-2015
W. Stegeman (DB-lid waterschap Vechtstromen) duur dienstverband	1-1-2015 t/m 31-12-2015
C.A.A.A. Maenhout (DB-lid waterschap Zuiderzeeland) duur dienstverband	1-1-2015 t/m 31-12-2015
T. van Amerongen (Wethouder gemeente Dronten) duur dienstverband	1-1-2015 t/m 31-12-2015
A.J. Dragt (Wethouder gemeente Leusden) duur dienstverband	1-1-2015 t/m 31-12-2015
C.J. Windhouwer (Wethouder gemeente Nijkerk) duur dienstverband	1-1-2015 t/m 17-11-2015
W. van Veelen (Wethouder gemeente Nijkerk) duur dienstverband	18-11-2015 t/m 31-12-2015
J.E. Brink (Wethouder gemeente Zwolle) duur dienstverband	1-1-2015 t/m 31-12-2015

De leden van het algemeen bestuur 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 Wet normering topinkomens, weergegeven.

<i>bedragen in €</i> <i>Functie(s)</i>	J.H Lepage Plaatsvervangend directeur	J.H Lepage Adjunt directeur	M.A. van Helden Directeur	B.S.C. Groeneveld Directeur
Duur dienstverband in 2015	1/1 - 31/3	1/4 tm 31-12	1/4 - 31/12	
Omvang dienstverband (in fte)	1	1	1	
Gewezen topfunctionaris?	nee	ja	nee	
Echte of fictieve dienstbetrekking?	ja	ja	ja	
Individueel WNT-maximum	178.000	178.000	178.000	
Bezoldiging				
Beloning	23.890	71.670	85.406	
Belastbare onkostenvergoedingen	-	-	-	
Beloningen betaalbaar op termijn	3.276	9.827	11.172	
Subtotaal	27.166	81.497	96.578	
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	0	0	0	
Totaal bezoldiging	27.166	81.497	96.578	
Gegevens 2014				
Duur dienstverband in 2014				1/1 - 31/12
Omvang dienstverband 2014 (in fte)				1
Bezoldiging 2014				
Beloning				125.000
Belastbare onkostenvergoedingen				122
Beloningen betaalbaar op termijn				14.481
Totaal bezoldiging 2014				139.603
Individueel WNT-maximum 2014				230.474

4.2.4 De exploitatierekening naar kostendragers

In de jaarrekening wordt de kostendrager gezien als de deelnemers die de lasten van het GBLT voor rekening nemen.

Het resultaat zoals weergegeven in de exploitatierekening naar kosten- en opbrengstsoorten (hoofdstuk 4.2.2), is na bestemming € 75.037 positief, waardoor de door de deelnemers te betalen bijdrage daalt van € 18.650.025 naar € 18.574.988.

Het bedrag van € 59.342 dat is vrijgevalen uit de voorziening die in 2014 is gevormd in het kader van de gemaakte afspraken over de verdeling van de frictiekosten bij de toetreding van Zwolle, wordt op basis van de toen gemaakte afspraken (bijdrage in de voorziening op basis van procentueel voordeel bij de toetreding van Zwolle) verdeeld. Het restant van het resultaat ad € 15.695 wordt verdeeld volgens onderstaande kostenverdeelsleutel.

KOSTENCATEGORIE						
Specifiek	Specifiek	Generiek			Specifiek	Specifiek
Heffings-technologie	Kosten gegevens aanlevering				DIFTAR	WOZ afdeling
GEBRUIKERS						
W 2	W6	G 4 en W 6			G 1	G 4
VERDELINGS GRONDSLAG						
Aantal VE Bedrijven	Aantal mutaties	WOZ				
		Waterschappen		Gemeenten		
		2015: 93,63 %		2015: 6,37 %		
		Waterzuivering 50%	Watersysteem 50 %	WOZ Objecten		
		obv VE's zowel bedrijfs als huish. (zowel verontreinigings-heffing als zuiveringsheffing)	Ingezetenen 45 % WOZ Objecten 35 % HA Ongeb. 18 % HA Natuur 2 %			
DRAGERS						
W 2	W6	W6	W6	G 4	G 1	G 4

Dit leidt tot de volgende uitkomst per deelnemer.

Bedragen in €

Deelnemer	Betaalde voorschotten 2015	Bijdrage op basis van jaarrekening 2015	Terug te ontvangen bijdrage
Groot Salland	1.521.490	1.517.120	4.370
Reest en Wieden	1.007.451	1.004.442	3.009
Vechtstromen	3.194.566	3.184.751	9.815
Rijn en IJssel	2.580.120	2.572.300	7.820
Vallei en Veluwe	4.643.023	4.625.079	17.944
Zuiderzeeland	1.752.052	1.745.743	6.309
Dronten	658.725	650.871	7.854
Leusden	481.380	475.581	5.799
Nijkerk	724.998	713.321	11.677
Zwolle	2.086.220	2.085.780	440
Totaal	18.650.025	18.574.988	75.037

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

Deelnemer	Compensabele BTW inschatting 2015	Compensabele BTW op basis van jaarrekening 2015
Dronten	47.859	49.071
Leusden	39.974	35.860
Nijkerk	53.704	54.066
Zwolle	151.573	155.409
Totaal	293.110	294.406

4.2.5 Exploitatierekening naar programma's

In dit hoofdstuk wordt normaliter de realisatie van de begroting naar programma's opgenomen. De gerealiseerde doelstellingen worden dan per programma in beeld gebracht.

Aangezien bij GBLT gegeven de aard van de uitgevoerde bedrijfsactiviteiten slechts sprake is van één programma, te weten belastingheffing en inning, is dit hoofdstuk niet verder ingevuld.

Hoofdstuk 5 – Besluit tot vaststelling van de jaarrekening

Op grond van artikel 104 van de Waterschapswet is het jaarverslag 2015, met daarin opgenomen de jaarrekening 2015 op 30 maart 2016 in openbare vergadering vastgesteld door het algemeen bestuur van GBLT.

De jaarrekening 2015 sluit af met een resultaat voor resultaatbestemming van € 75.037 positief. Het algemeen bestuur besluit dit resultaat op basis van de vastgestelde verdeelsleutel te verrekenen met de deelnemers.

Daarnaast besluit het algemeen bestuur een reserve te vormen om een reserve op te bouwen tot een bedrag van € 300.000 voor de uit te betalen proceskostenvergoedingen WOZ. Aan deze reserve wordt € 249.000 toegevoegd.

Zwolle, 30 maart 2016

Het algemeen bestuur,
De directeur,

De voorzitter,

M.A. van Helden

V. Doorn

Hoofdstuk 6 – Controleverklaring

Bijlagen

De volgende bijlagen zijn opgenomen:

- A - Prestatie-indicatoren
- B - Staat van vaste activa
- C - Staat van personeelslasten

A Prestatie-indicatoren

De begroting bevat een lijst met succesbepalende factoren en daarbij behorende (kritische) prestatie-indicatoren met daarbij behorende normen die van belang zijn met het oog op (de kwaliteit van) de bedrijfsvoering. Over de in die lijst voorkomende indicatoren en afspraken en de daarbij behorende normen, wordt in de volgende tabellen gerapporteerd. De verantwoording is als volgt.

	Is, dan wel wordt conform de begroting gerealiseerd
	Is, dan wel wordt niet geheel volgens de begroting gerealiseerd
	Is, dan wel wordt niet conform de begroting gerealiseerd, maar kan nog wel worden gerealiseerd
	Is niet conform de begroting gerealiseerd en kan niet meer worden gehaald
	Pas op een later tijdstip te meten

Stakeholder:

Bestuur en financiers

Element uit missie, visie en strategie:

Maximaal Heffen, optimaal innen en uitvoeren van de wet WOZ

Succesbepalende factoren:

- Processen zijn efficiënt ingericht
- Processen worden periodiek getoetst op zorgvuldigheid en rechtmatigheid, actualiteit en verbetermogelijkheden
- Verantwoording vindt tijdig plaats

KPI:	PI:	Norm:	
De processen zijn beschreven en periodieke toetsing vindt plaats op het bestaan, opzet en efficiënte werking er van.	Alle (deel)processen zijn geïnventariseerd, vastgesteld en beschreven.	100% van de vastgestelde lijst met te beschrijven processen	
	Alle (deel)processen staan op intranet.	100% van de vastgestelde lijst met te beschrijven processen	
	Periodiek vindt toetsing plaats	Jaarlijks	
	Kwaliteitsaudits (inclusief efficiencytoets) vinden plaats.	Volgens vastgesteld jaarplan	
	Er vindt opvolging plaats over de adviezen van de accountant.	Binnen één jaar na het advies	
Uitvoering van de processen vindt zorgvuldig en rechtmatig plaats.	Interne controle vindt plaats.	Volgens een met de accountant afgestemd jaarplan	
	Verbijzonderde interne controle vindt plaats.	Volgens een met de accountant afgestemd jaarplan	

	Jaarrekening wordt door de accountant gecontroleerd.	Goedkeurende verklaring jaarrekening (inclusief rechtmatigheid)	
	Verantwoording belastingontvangsten wordt door de accountant gecontroleerd.	Goedkeurende verklaring belastingopbrengsten (inclusief rechtmatigheid)	
Verantwoording vindt tijdig plaats.	Rapportages aan de opdrachtgevers worden tijdig verstrekt.	Financiële- en voortgangsrapportage	
	Jaarverslag (inclusief jaarrekening) wordt tijdig aan gedeputeerde staten verstrekt.	Binnen 14 dagen na vaststelling, doch uiterlijk 15 juli	



De jaarrekening werd door de accountant gecontroleerd. De controleverklaring werd, met een beperking op de inkoop, afgegeven.



De verantwoordingen op de belastingontvangsten werden door de accountant gecontroleerd. De verklaringen werden, door de vele deelwaarnemingen die moeten worden verricht, niet tijdig afgegeven.



De rapportages werden, met uitzondering van de financiële rapportage over de maand februari, tijdig verzonden.

Stakeholder:

Bestuur en financiers

Element uit missie, visie en strategie:

Operational Excellence tegen minimale kosten

Succesbepalende factoren:

- zo laag mogelijke kosten, zo hoog mogelijke opbrengst
- voortdurend op zoek naar schaalvoordelen

KPI:	PI:	Norm:	
De kosten zijn zo laag mogelijk	De aanslagen en vervolgingsstukken worden tijdig verstuurd.	Afwijking vastgesteld productieplan < 14 dagen	😊
	Zo laag mogelijke kosten per aanslagregel.	Bruto < € 4,64 Netto < € 3,76	😊
	Perceptiekosten waterschapsbelastingen lager dan de norm van de Unie van waterschappen.	< 5%	😊
	Kosten per WOZ object voor de gemeentelijke belastingen zijn lager dan de norm.	2014 =< € 16 (ex BTW)	😊
De opbrengst is optimaal	Periodiek wordt de volledigheid van de bestanden getoetst	Alle controles uitgevoerd conform vastgesteld controleplan	😊
	Periodiek wordt de volledigheid van de aanslagoplegging getoetst	Alle controles uitgevoerd conform vastgesteld controleplan	😊

Stakeholder:

Medewerkers

Element uit missie, visie en strategie:

Toonaangevend in belastingen

Succesbepalende factoren:

- De organisatie is voortdurend met medewerkers in gesprek over ontwikkeling en voortgang
- Er worden goede opleidingsmogelijkheden geboden
- De werkomgeving is wordt als goed en veilig ervaren
- Medewerkers zijn tevreden en loyaal

KPI:	PI:	Norm:	Q1
Er wordt zorgvuldig met de belangen van de medewerkers omgegaan.	Jaarlijks vinden gesprekken plaats over het functioneren binnen de organisatie van de individuele medewerkers	Minimaal één maal	😊
Het opleidingsbudget is hoger dan het normbudget (2,5% van de loonsom) uit de SAW.	% gereserveerd voor opleidingsbudget	=> 3% van de loonsom	😊
	% uitputting van het opleidingsbudget, aansluitend op de behoefte van de organisatorische eenheden.	=> 90%	😊
Er is voortdurende aandacht voor goede en veilige werkomstandigheden. Er wordt geleerd van eventueel voorkomende fouten.	% verzuim	< 4,5%	😞
	Verzuimfrequentie	< 1,5 per persoon/jaar	😊
	Externe uitvoering RI&E	1 x per 3 jaar	🕒
	Opvolging RI&E	Conform PvA	🕒
	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	Conform PvA	😊

😞 Het ziekteverzuimpercentage komt voor 2015, inclusief langdurige ziektegevallen, uit op 4,60%.

Stakeholder:

Belastingbetalers

Element uit missie, visie en strategie:

Klantgerichtheid

Succesbepalende factoren:

- Stipt, betrouwbaar, respectvol en begrijpelijk

KPI:	PI:	Norm:	
Klantcontacten worden tijdig afgehandeld	Afhandeltermijn bezwaarschriften tegen de heffing	< 6 weken	☹️
	Afhandeltermijn kwijtscheldingsverzoeken	< 3 maanden	😊
	Afhandeltermijn verzoekschriften	< 8 weken	☹️
	Afhandeltermijn bezwaarschriften tegen de WOZ waarde	< einde kalenderjaar	☹️
	Afhandeltermijn klachten	< 6 weken	☹️
	Aantal gegronde verzoeken op basis van de Wet dwangsom en beroep	0	😊
GBLT is goed bereikbaar	Telefonische bereikbaarheid op werkdagen van 09:00 uur - 17:00 uur	98%	☹️
	Alle inkomende telefoongesprekken worden beantwoord	95% tot max. 5.000 gesprekken per dag	😊
	Elektronische bereikbaarheid van de website en e-loket 24 uur per dag	100%	😊
De aanslagen zijn correct	Percentage gegronde bezwaarschriften	< 95%	🕒
	Percentage gegronde verzoeken	< 95%	🕒
De invorderingsdocumenten zijn correct	Percentage gegronde bezwaarschriften	< 5%	🕒
De omgang met de belastingbetaler is respectvol en de communicatie uitingen aan de belastingbetaler zijn begrijpelijk	Aantal door Nationale ombudsman (deels) gegrond verklaarde klachten	0	😊
	Aantal door GBLT (deels) gegrond verklaarde klachten	0	☹️
	Periodieke meting klanttevredenheid op basis van een vastgesteld (jaar)plan	> 6,0	😊



Er zijn nog 129 bezwaren, ingediend door NCNP bureaus, tegen de vastgestelde WOZ waarden in behandeling.

-  GBLT streeft er naar om bezwaarschriften, verzoekschriften en klachten binnen de daartoe gestelde normtermijnen af te doen. In het begin van het jaar werden nagenoeg alle reacties op bezwaren verzoeken en klachten binnen de termijnen afgedaan. Inmiddels is dit gedaald naar ongeveer 85% tijdige afdoening.
-  GBLT stelt zich ten doel op een respectvolle wijze met de belastingbetalers om te gaan. Er zijn 195 formele klachten geregistreerd, waarvan er 101 (52%) ongegrond werden verklaard (zie daarvoor ook bladzijde X van deze rapportage).
-  De gemiddelde telefonische bereikbaarheid in 2015 was 93%.
-  Klanttevredenheid wordt permanent gemeten en daar waar noodzakelijk wordt de klant benaderd. In 2016 wordt een uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.
-  Er werden 94 klachten gegrondverklaard.

B Staat van vaste activa

Omschrijving	Afschrijvings- duur in jaren	Jaar van investering of activering	Historisch investering- bedrag	Afschrijvingen voorgaande jaren	Balans per 31-12-2014	Investeringen 2015	Afwaardering en wegens duurzame waardever- minderingen 2015	Afschrijvingen 2015	Balans per 31-12-2015
Immateriële vaste activa									
Exact financiële administratie	5	2011	37.086	29.672	7.414			7.414	-
Project Frontoffice	5	2012	181.389	108.833	72.556			36.278	36.278
Project nieuwe belastingapplicatie	5	2012/2013	2.120.079	1.245.065	875.014			437.507	437.507
Oracle Licentie's	5	2013	184.517	73.807	110.710			36.903	73.807
BGT Implementatie	5	2015	75.025		75.025			15.005	60.020
Project Addcomm drukwerk	4	2015	159.357		159.357	78.650		59.502	178.505
Materiële vaste activa									
Bedrijfsgebouwen									
Verbouwing Zwolle Lubeckplein	10	2014	1.341.390	18.294	1.323.096			133.421	1.189.675
Vervoersmiddelen									
Dienstauto's Zwolle/Harderwijk	6	2012	14.490	4.991	9.499			2.425	7.074
Dienstauto Zwolle/Harderwijk	6	2015	-		-	47.943		7.990	39.953
Overige materiële vaste activa									
Kantoormeubilair	10	2011	59.734	44.734	15.000			15.000	-
Telefooncentrale GBLT (2011)	5	2011	227.553	182.042	45.511			45.511	-
Citrix Hardware (2012)	5	2012	188.508	113.105	75.404			37.702	37.701
Kantoormeubilair Lubeckplein Zwolle	10	2014	347.726	2.898	344.829			34.773	310.055
Infrastructuur Lubeckplein Zwolle	5	2014	176.474	3.345	173.129			35.213	137.916
Schermen vergaderruimtes en lounges	5	2014	79.415	1.324	78.091			15.883	62.208
Werkplekken lubeckplein Zwolle	3	2014	158.843	4.412	154.430			52.948	101.483
Mobiele telefoons	3	2014	60.471	3.360	57.111			20.157	36.954
		Totalen	5.412.057	1.835.882	3.576.175	126.593	-	993.631	2.709.136

C Staat van personeelslasten

Organisatorische eenheid	Personele sterkte		Personeelslasten (x € 1.000)					
	toegestane formatie in fte	werkelijke bezetting in fte	salarissen eigen personeel 2015	sociale lasten eigen personeel 2015	overige personele lasten eigen personeel 2015	salarissen tijdelijk personeel 2015	totaal personeelslasten 2015	totaal begroting 2015
Directie	2,00	2,00	191	56	15	-	262	282
Bedrijfsbureau	30,61	29,27	1.769	362	343	425	2.899	3.157
Heffen	38,46	40,07	2.027	481	27	8	2.543	2.332
WOZ	13,00	12,82	677	152	3	13	845	874
Heffingstechnologie	5,50	5,39	244	62	6	36	348	350
Innen	24,95	23,28	1.168	274	20	16	1.478	1.519
KCC	35,08	33,45	1.573	375	29	1.226	3.203	3.266
Totaal	149,60	146,28	7.649	1.762	443	1.724	11.578	11.780