



gemeente- en  
waterschapsbelastingen

# Kaderpuntennotitie

voor gemeenten bij toetreding tot de  
Gemeenschappelijke regeling GBLT



Zwolle, mei 2014



## Inhoudsopgave

	Bladz.
1. Inleiding	5
2. Achtergrond en context	5
2.1 Kaders	6
2.1.1 Missie, visie en strategie GBLT	6
2.1.2 Governance	7
2.1.3 Hoofdstructuur en lean-services traject	11
2.1.4 Belastingapplicatie Key2GH en OrtaX	12
2.1.5 Plaatsing en rechtspositie medewerkers	12
2.1.6 Kosten- en opbrengsten verdeelsystematiek	12
2.1.7 Portfolio	14
2.1.8 Financiële quick scan	15
2.2 Uitvoeringsbeleid	15
2.3 Dienstverleningshandvest	16
2.4 Klantcontact naar de burger	16
3. Vervolgactiviteiten	19

### Bijlagen:

1. Gemeenschappelijke regeling Gemeenschappelijk belastingkantoor Lococensus-Tricijn 2014
2. Dienstverleningsovereenkomst met de deelnemers in de GR
3. Dienstverleningshandvest ten behoeve van de burger



## 1. Inleiding

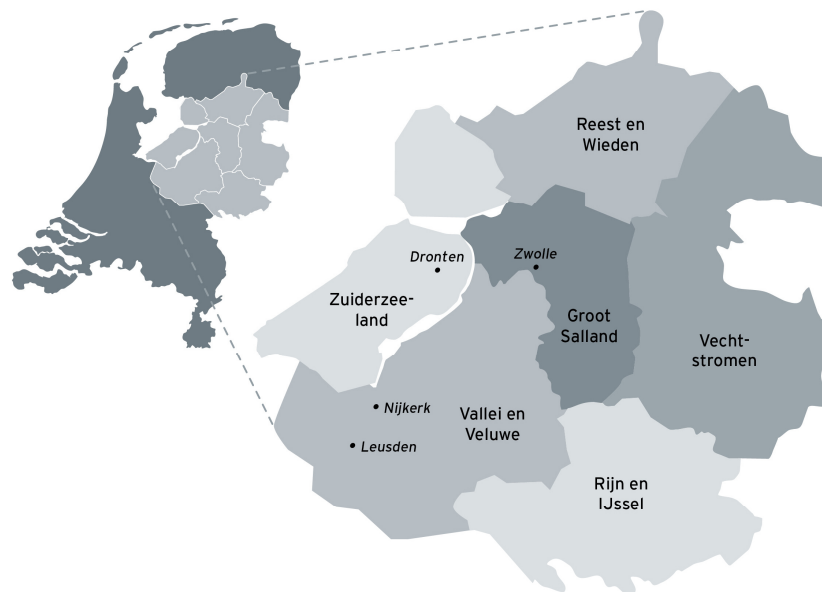
Het doel van dit document is om bij de gemeente Dalfsen te dienen als basis voor de afweging om al dan niet toe te treden tot de gemeenschappelijke regeling GBLT (Gemeenschappelijk belastingkantoor Lococensus – Tricijn).

Dit document is een levend document. Op basis van voortschrijdend of nieuwe inzicht(en) kunnen hier zaken aan worden toegevoegd dan wel worden gewijzigd.

## 2. Achtergrond en context

GBLT is opgericht per 1 januari 2011 en is de rechtsoptvolger van de belastingorganisaties Lococensus (opgericht per 1 januari 2007) en Tricijn (opgericht per 1 januari 2008). Lococensus was uitvoeringskantoor voor de belastingheffing en –inning voor de waterschappen Groot Salland, Reest en Wieden, Velt en Vecht, Regge en Dinkel<sup>1</sup>, Rijn en IJssel. Tricijn was dat voor de waterschappen Vallei en Eem, Veluwe<sup>2</sup> en Zuiderzeeland. Met ingang van 1 januari 2013 voert GBLT de belastingheffing en –inning plus de Wet WOZ uit voor de gemeenten Dronten, Leusden en Nijkerk en Zwolle.

De nu volgende figuur laat het werkgebied van de GBLT organisatie zien.



<sup>1</sup> Het Waterschap Velt en Vecht en het Waterschap Regge en Dinkel zijn per 1-1-2014 gefuseerd in het Waterschap Vechtstromen.

<sup>2</sup> Het Waterschap Vallei & Eem en Waterschap Veluwe zijn per 1 januari 2013 gefuseerd. Het nieuwe waterschap heet Vallei en Veluwe.

Binnen het gehele verzorgingsgebied wordt in de belastingcorrespondentie de naam GBLT gehanteerd.

#### **Vestigingen:**

GBLT heeft tot uiterlijk 31 december 2014 twee vestigingen, namelijk Harderwijk en Zwolle. Vanaf (uiterlijk) 1 januari 2015 zullen beide kantoren opgaan in de vestiging Lübeckplein 2 te Zwolle.

#### **Kengetallen:**

Enkele kengetallen (2014) van de organisatie:

Deelnemers	Waterschap Groot Salland, Waterschap Reest en Wieden Waterschap Rijn en IJssel Waterschap Vallei en Veluwe Waterschap Vechtstromen Waterschap Zuiderzeeland Gemeente Dronten Gemeente Leusden Gemeente Nijkerk Gemeente Zwolle
Omvang verzorgingsgebied	1.175.250 ha
Aantal gemeenten in verzorgingsgebied	93
Aantal inwoners	3.840.000
Aantal aanslagbiljetten	1.600.000
Aantal aanslagregels	5.600.000
Aantal aanmaningen	200.000
Aantal dwangbevelen	60.000
Aantal WOZ objecten (4 gemeenten)	116.000
Totaal aanslagbedrag deelnemers	€ 570.000.000

## 2.1 Kaders

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de kaders met betrekking tot de organisatie en governance van GBLT:

1. missie, visie en strategie plus gemeenschappelijke regeling;
2. governance;
3. structuur en Lean Services
4. De belastingapplicatie Key2GH van Centric
5. Plaatsing en rechtspositie personeel
6. Kosten- en opbrengstenverdeelsystematiek
7. Portfolio
8. Ambtelijke afstemming tussen deelnemers en de uitvoeringsorganisatie.

### 2.1.1 Missie, visie en strategie GBLT

De missie van GBLT luidt als volgt:

*Wij heffen en innen belastingen en geven uitvoering aan de wet WOZ voor lagere overheden, tegen zo laag mogelijke kosten.*

De visie van GBLT is:

*GBLT: Toonaangevend in Belastingen*

Toonaangevend betekent: richtinggevend, onderscheidend, origineel en wij tonen lef, trots en passie.

1. De missie en visie van GBLT laten zich vertalen in de volgende doelstellingen van de organisatie:
2. Wij hebben een goede prijs/kwaliteitverhouding in onze primaire taken, producten en diensten.
3. Wij zijn continu op zoek naar inhoudelijke verbetering en vernieuwing van (werk-)processen.
4. Wij zijn klantgericht.
5. Wij optimaliseren de schaalvoordelen van de organisatie door samenwerking met andere overheden.
6. Wij zijn een lerende organisatie waarbij medewerkers kansen krijgen om zich te ontwikkelen in het kader van persoonlijke en organisatorische groei.

De strategie van GBLT is als volgt:

1. Onze processen zijn zodanig ingericht dat wij tegen minimale kosten maximaal heffen, optimaal innen en de wet WOZ uitvoeren (Operational Excellence).
2. De contacten met de burgers zijn daarbij betrouwbaar en respectvol.
3. Wij hebben samenwerkingsovereenkomsten met minimaal 8 gemeenten en/of met andere overheden/samenwerkingsverbanden, waarvan één 100.000+ gemeente.

#### 2.1.1.1 De gemeenschappelijke regeling

GBLT is een openbaar lichaam overeenkomstig de Wet Gemeenschappelijke regelingen. Nieuw aansluitende gemeenten treden toe tot de gemeenschappelijke regeling die als bijlage is bijgevoegd. Toetreding van nieuwe deelnemers vereist een aanpassing van de regeling via alle deelnemers.

## 2.1.2 Governance

In deze paragraaf is het governance-model van GBLT weergegeven.

### 2.1.2.1 Besturingsconcept

Het besturingsconcept van het GBLT wordt gekenmerkt door gedeeld eigenaarschap, goed opdrachtgeverschap, dienstverlening op zakelijke grondslag binnen publieke verhoudingen en goed werkgeverschap.

#### Gedeeld eigenaarschap:

De deelnemende partijen (gemeenten en waterschappen) in de gemeenschappelijke regeling hebben samen zeggenschap over het GBLT en nemen door het allemaal zitting te nemen in het Algemeen bestuur ook voluit gezamenlijk verantwoordelijkheid voor de instandhouding van het GBLT. Zij stellen de kaders en creëren de noodzakelijke functioneringscondities, waaronder voldoende middelen en duurzame afspraken over bekostiging en deelname, en leggen deze vast in basisdocumenten als begroting en meerjarenperspectief. De kosten van de GBLT organisatie worden verdeeld op basis van de afgesproken verdeelsleutel (zie onder 2.1.6). Als er problemen ontstaan met het GBLT, hebben de partijen in de gemeenschappelijke regeling (in hun rol als eigenaar) de gezamenlijke verantwoordelijkheid om dit op te lossen.

#### Goed opdrachtgeverschap

De aard en omvang van de dienstverlening en de prijs-kwaliteitverhouding wordt door de deelnemers gezamenlijk bepaald en is door hen beïnvloedbaar. Het GBLT toetst de uitvoerbaarheid van nieuwe wensen van de opdrachtgevers.

Het goed opdrachtgeverschap vereist van de waterschappen en gemeenten dat zij planmatig nadenken over hun behoefte aan dienstverlening van het GBLT. Het GBLT heeft daarbij als opdrachtnemer een belangrijke initiërende rol.

#### Dienstverlening op zakelijke grondslag binnen publieke verhoudingen

De afspraken over dienstverlening en prestaties worden vastgelegd in een (meerjarige en zo mogelijk collectieve) dienstverleningsovereenkomst die past binnen de begroting en het financieel meerjaren perspectief dat door de deelnemende partijen (in hun eigenaarsrol) in de GR is vastgesteld.

De dienstverleningsovereenkomst wordt door de opdrachtgevers (de gemeentesecretaris of de secretaris-directeur) en het GBLT als opdrachtnemer (de directeur) ondertekend. De deelnemers (in hun rol als opdrachtgever individueel en/of collectief) en het GBLT hebben periodiek overleg over de omvang en kwaliteit van producten en diensten, de daarin toegestane afwijkingruimte en de daaraan verbonden kosten. In dat overleg worden ook afspraken gemaakt en/of herzien. De volume-prestaties (belastingproductie op de verschillende belastingsoorten) worden geprognostiseerd en afgesproken in het reguliere begrotingsproces, maar hebben tevens hun doorwerking in de dienstverleningsovereenkomst.

#### Goed werkgeverschap

Het kapitaal van het GBLT zijn de medewerkers. Hun gemotiveerdheid, deskundigheid en dienstverlenende instelling is een belangrijke succesfactor voor het GBLT.



Het werkgeverschap moet daartoe uitnodigen en stimuleren, door ruimte te bieden voor leren en ontwikkelen om medewerkers te binden en te boeien, en, als dat nodig blijkt, ook sturend en corrigerend zijn.

### 2.1.2.2. Rolneming

De deelnemers (gemeenten en waterschappen) vervullen als deelnemer in de gemeenschappelijke regeling van het GBLT verschillende rollen, namelijk die van eigenaar en opdrachtgever.

De ervaring met regionale samenwerkingsverbanden leert dat het onderscheiden van deze rollen van belang is uit het oogpunt van transparantie en good governance. Vanuit de verschillende verantwoordelijkheden en rollen beschikken de deelnemers over verschillende instrumenten om op het functioneren en de dienstverlening van het GBLT te sturen.

Zij stellen daarvoor ook kaders. Klanten (burgers) hebben de mogelijkheid om binnen deze kaders de dienstverlening te beïnvloeden.

Uitgangspunt is, dat per aspect slechts één actor stuurt; dus óf de eigenaren, óf de opdrachtgevers, maar niet beiden tegelijk. In het volgende overzicht wordt dit principe uitgewerkt.

Sturingsaspecten per rol

Rollen →	Eigenaar	Opdrachtgever
Sturingsaspecten GBLT ↓	Verantwoordelijk voor instandhouding, stelt kaders, zorg voor geld en stuurt op strategische doelen en stuurt door middel van	Stelt kaders en stuurt op type diensten en prijs-kwaliteitverhouding van dienstverlening en stuurt door middel van
Continuïteit en strategische koers (groei, innovatie, doorontwikkeling)	Basisdocumenten (bijv. tekst GR, instellingsbesluit of overeenkomst	
Budget en financiering	Begroting	
	Financieringsmodel en kostenverdeelsleutel	
Samenstelling producten- en dienstenpakket		Dienstverleningsovereenkomst
Effectiviteit in de uitvoering, kwaliteit, kosten verhouding prijs-kwaliteit		Dienstverleningsovereenkomst (afgekort: DVO), inclusief b.v. een klanttevredenheidsonderzoek
Verantwoording	Jaarrekening t.a.v. exploitatie GBLT	Jaarrekening t.a.v. belastinginkomsten inclusief resultaten t.a.v. DVO
Leiding	Directiestatuut en	

## mandaatregelingen

De uitvoering van de eigenaarrol is belegd bij het bestuur van de uitvoeringsorganisatie, dat gevormd wordt door de vertegenwoordigers van de deelnemers in de GR; de eigenaar vervult ook de werkgeversrol voor alle medewerkers in het GBLT.

De rol van opdrachtgever wordt ingevuld door het dagelijks bestuur van de gemeente of het waterschap die dat in de regel mandateert aan de gemeentesecretaris of secretaris-directeur. Uiteraard kan die verantwoordelijkheid worden doorgemandateerd aan bijvoorbeeld de directeur Middelen of Publieksdienst. Zij zijn verantwoordelijk voor de samenstelling van het productendienstenpakket en de prijs-kwaliteitverhouding via een dienstverleningsovereenkomst in dialoog met de opdrachtnemer, de directeur van het GBLT. De DVO 2013 is als bijlage opgenomen.

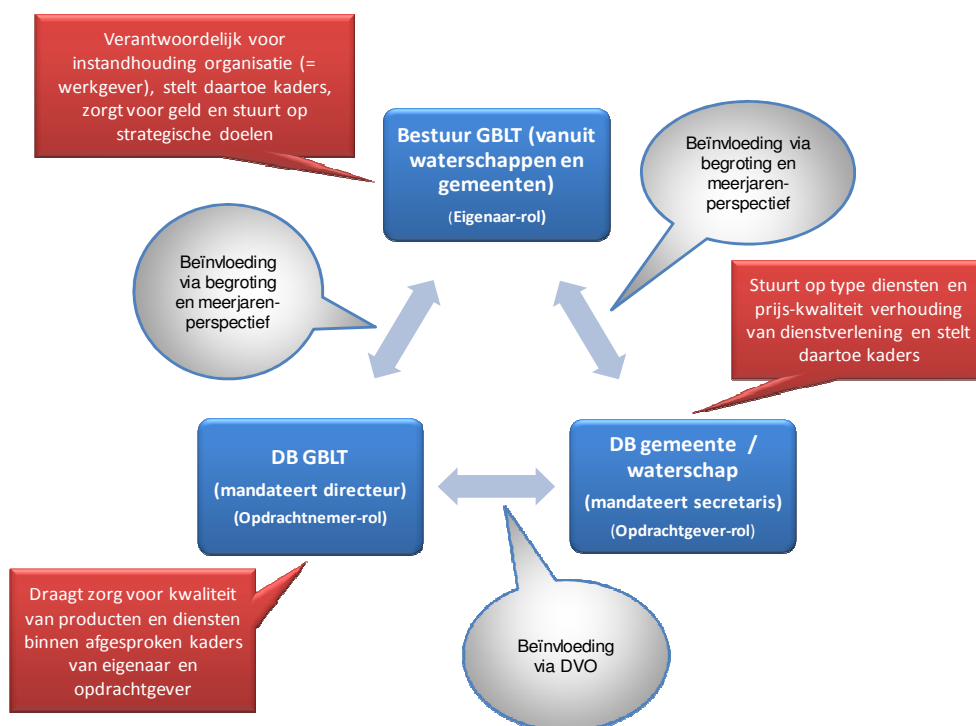
De directeur van het GBLT is via het DB gemandateerd opdrachtnemer en legt langs verschillende lijnen verantwoording af:

- aan de eigenaar (het bestuur van GBLT) over (a) de generieke prestaties in relatie tot de gestelde (financiële) kaders, (b) de strategische ontwikkeling van GBLT en (c) over het functioneren van de organisatie als geheel, met bijzondere aandacht voor de personele kant;
- aan de dagelijks besturen van de waterschappen/gemeenten over de geleverde prestaties in termen van diensten en kwaliteit van dienstverlening.

Het afleggen van verantwoording vindt in schriftelijke vorm plaats via de jaarrekening en periodieke bestuursrapportages.

Ten behoeve van de sturingsrelatie opdrachtgever – opdrachtnemer vindt er periodiek overleg (individueel en/of collectief) plaats waarin de prestaties van de organisatie op basis van de dienstverleningsovereenkomst worden besproken.

Het governance model staat samengevat in het volgende figuur.



### 2.1.2.3 Ambtelijke afstemming tussen de deelnemer en het GBLT

Een belangrijk aspect bij een deelnemer in de GR is de zorg ten aanzien van ambtelijke afstemming/kwaliteitsbewaking/regie. Hiervoor wordt in de praktijk bij de deelnemers een zgn. "contact- of regiefunctionaris" benoemd. De contactfunctie is een intermediair tussen de deelnemers en GBLT. Deze functie draagt zorg voor het zijn van de 'bestuurlijke en ambtelijke antenne' binnen de deelnemende organisatie en weet hoe het ambtelijke en politieke besluitvormingsproces in de deelnemende organisatie verloopt.

De gemeente maakt uiteraard zelf de afweging op welke wijze deze functie wordt belegd.

Er bestaat een frequent operationeel overleg tussen de contactpersonen en GBLT functionarissen. Gemiddeld vier maal per jaar vindt er een afstemmend operationeel overleg plaats. Onderwerp van bespreking is dan b.v. het jaarverslag, de voortgang-, en de bestuurlijke rapportages.

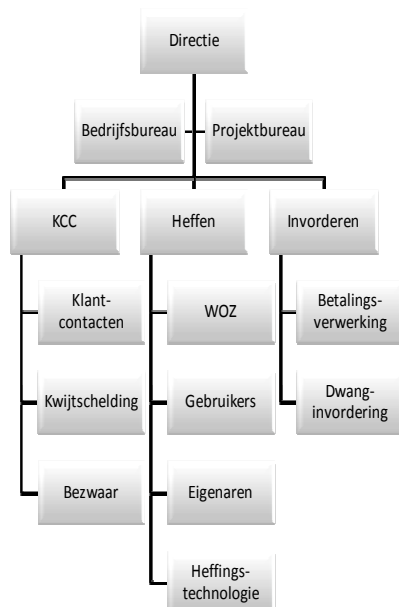
Informatievragen vanuit de organisatie van de deelnemers worden uit oogpunt van eenduidigheid en sturing op de beantwoording, via een apart e-mailkanaal [gegevensvraag@gbt.nl](mailto:gegevensvraag@gbt.nl) uitgewisseld.

Naast het contactpersonenoverleg vindt er tevens frequent overleg plaats tussen de directeuren Middelen/ sectorhoofden Financiën van de deelnemers en de directie GBLT. Dit overleg heeft beleidsmatig karakter waarin informatie wordt uitgewisseld op tactisch/strategisch niveau.

Beide soorten overleg vinden in de regel altijd plaats voorafgaand aan de bestuurlijke overleggen binnen GBLT zodat er tevens een advisering kan plaatsvinden aan de verantwoordelijk heemraad of wethouder van de eigen waterschaps- of gemeentelijke organisatie.

### 2.1.3 Hoofdstructuur en lean services-traject

Het organigram van GBLT ziet er als volgt uit:



#### Toelichting:

Het **KCC** handelt alle klantgebonden werkzaamheden af.

De afdeling **Heffen** draagt als één van de backoffice afdelingen zorg voor de dataverwerking en -veredeling vanuit de basisregistraties, het WOZ-proces, het aanslagproces en heeft een specifiek team Heffingstechnologie.

De afdeling **Invordering**, de andere back office afdeling, draagt zorg voor de betalingsverwerking van de betaalde aanslagen en het (dwang)invorderproces (aanmaningen, dwangbevelen, loonvorderingen, beslagen etc.).

De formatieomvang van GBLT is 156,5 fte. (1-1-2014)

**Lean services:**

GBLT werkt aan een organisatie doorontwikkelingsmodel conform het INK. Daarbinnen wordt gebruik gemaakt van het zgn. Lean services model.

Vorm en inhoud van de organisatie worden als volgt bepaald:

- efficiëntie en kwaliteit van processen;
- het denken in termen van toegevoegde waarde;
- maximale transparantie;
- korte doorlooptijden en geringe uitval;
- vraaggerichtheid;
- klantgerichtheid;
- innovatie, flexibel en continu verbeteren.

Met als logisch gevolg:

- feedback en verantwoordelijkheid geven en nemen en als gemeengoed zien en ervaren;
- verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie beleggen.

**2.1.4 Kosten- en opbrengsten verdeelsystematiek**

De kosten van het GBLT worden enerzijds door de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling gedragen en anderzijds verevend door de opbrengst aan invorderkosten die voor het verzenden van aanmaningen en dwangbevelen aan de belastingschuldigen in rekening worden gebracht.

De netto kosten worden op basis van een verdeelsleutel aan de deelnemers in rekening gebracht.

**2.1.4.1 Systematiek GBLT sleutel**

Deze verdeelsleutel heeft als grondslag gegevens die voor alle deelnemers inzichtelijk en transparant zijn.

De kosten die voor rekening van de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling komen worden (schematisch weergegeven) als volgt verdeeld (zie volgende pagina).

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

De sleutel werkt als volgt:

Als start worden de kosten van GBLT verdeeld over de verschillende producten die de dienstverlening van GBLT kent. Deze dienstverlening wordt gekoppeld aan de deelnemers welke gebruik maken van de dienstverlening. De specifieke dienstverlening wordt alleen doorbelast naar de gebruikers die gebruik maken van deze specifieke dienstverlening.

Naast specifieke dienstverlening kent GBLT als overige post de generieke dienstverlening. Dit betreft vooral de componenten Heffen, Innen en Overhead.

Het generieke deel wordt verdeeld tussen alle deelnemers door een gewogen gemiddelde van aandelen van aantal huishoudens en aantal WOZ objecten per deelnemer.

Na deze eerste, initiële verdeling volgt er tussen de waterschappen een tweede verdeling met wegingsfactoren aan de categorieën Waterzuivering en Watersysteem. Met de verdere detaillering wordt beoogd recht te doen aan de specifieke geografische en demografische kenmerken van de verschillende waterschappen. Andere componenten worden op eenvoudigere wijze doorbelast naar de deelnemers die gebruikmaken van de dienstverlening.

**NB:** Dit verdeelmodel is geldend voor 2014.

Ten behoeve van de verdelingen worden de grondslagen daar waar mogelijk ontleend aan de authentieke basisregistraties. Voor een aantal van de gebruikte grondslagen wordt uitgegaan van begrotingen (T-1) van de deelnemers.

In onderstaande tabel treft u per verdeelsleutel de bron (voor de begroting 2015) aan:

Grondslag	Basis bepaling omvang
Aantal ingezetenen	GBA per 1 januari T-1
WOZ Objecten	WOZ basis registratie per 1 januari T-1
Hectaren ongebouwd	Begrotingen waterschappen T-1
Hectaren Natuur	Begrotingen waterschappen T-1
VE huishoudens	Begrotingen waterschappen T-1
VE bedrijven	Begrotingen waterschappen T-1
Aantal aanslagen Diftar	Begroting gemeente T-1

Daarnaast wordt, conform afspraak, binnen GBLT jaarlijks een globale analyse gemaakt van de verwachte omvang van de grondslagen in verhouding tot de gerealiseerde grondslagen. Als deze analyse hiertoe aanleiding geeft zal met de deelnemers een eventuele aanpassing van de systematiek en grondslagen worden besproken.

### 2.1.5 Portfolio

Ten behoeve van de huidige opdrachtgevers voert GBLT de volgende werkzaamheden uit:

Gemeenten	Waterschappen
Uitvoering WOZ	Zuiveringsheffing
OZB	Verontreinigingsheffing
Rioolheffing	Watersysteemheffing
Afvalstoffenheffing	- ingezetenen
Brandweerheffing	- ongebouwd
Hondenbelasting	- gebouwd
Marktgelden	- natuur
Forensenbelasting	Heffingstechnologie
Parkeerbelasting	
Baatbelasting	
Toeristenbelasting	
Grafrechten	
Diftar	
Bezwaar en Beroep, dwanginvordering en kwijtschelding	
Dienstverlening:	
- 1 aanslagbiljet door GBLT maar met duidelijke verwijzing naar de desbetreffende gemeente en/of waterschap	
- Frontoffice cq backoffice belastingtelefoon	
- Fiscaal juridische advisering belastingverordeningen aan opdrachtgevers	

### 2.1.6 Belastingapplicatie Key2GH

GBLT maakt gebruik van de belastingapplicatie Key2GH van Centric. Het is een systeem dat veelal in gebruik is bij belastingkantoren met een combinatie van gemeenten en waterschappen, vergelijkbaar dus met GBLT.

Ten behoeve van de WOZ-taak wordt gebruik gemaakt van de waarderingapplicatie OrtaX.

### 2.1.7 Financiële quick scan

Om de financiële gevolgen van de samenwerking in kaart te brengen, biedt GBLT een scan aan. Deze scan doorloopt de volgende stappen en wordt in nauw overleg met (vertegenwoordigers van) de gemeente(n) uitgevoerd.



### 2.1.8 Plaatsing en rechtspositie medewerkers

In de regel is in de financiële scan bepaald hoeveel formatie (op de functienivo's WOZ, Heffen, Innen, KCC en Staf) met de overgang van taken is gemoeid.

Door de ontvangende organisatie (GBLT) wordt - in nauw overleg met de latende organisatie - bepaald wie mee over gaat.

GBLT hanteert voor de medewerkers de Sectorale Arbeidsvoorwaardenregelingen Waterschapspersoneel (SAW). Uit ervaring blijkt dat deze vergelijkbaar is met de CAR-UWO (de rechtspositie bij de gemeenten). De secundaire arbeidsvoorwaarden bij GBLT kunnen desgevraagd worden overlegd. Medewerkers bouwen hun pensioen op bij het ABP.

De latende partij draagt zelf zorg voor overleg met de eigen Medezeggenschap(sorganen) over de overgang van taken en werkzaamheden naar de GBLT organisatie. Desgewenst kan GBLT daarbij informatie en ondersteuning verschaffen.

GBLT organiseert informatiebijeenkomsten of -momenten bij de nieuwe deelnemer dan wel bij GBLT ten behoeve van het personeel dat overkomt naar GBLT.

## 2.2 Uitvoeringsbeleid

In de volgende drie tabellen staat het uitvoeringsbeleid van GBLT samengevat weergegeven. De nieuwe aansluiters kan op deze manier beoordelen op welke wijze het vigerende beleid (bij de gemeente) dient te worden aangepast.

Harmonisatie beleidsaspecten:

Onderwerp	GBLT
Kwijtschelding (norm)	100%
Schort betalingsverplichting op na indienen kwijtscheldingsverzoek	Neen
Bezwaar/ beroep: schort de betalingsverplichting wel of niet op	Alleen bestreden deel
Herinnering voor de aanmaning	Neen
Aanwijzen belastingplichtige (o.b.v. beleidsregels)	Oudste; op verzoek is wijziging (aanwijzen) belastingplichtige mogelijk in jaar x + 1
Storneringen	Na 2 keer uit a.i.
Oninbaar verklaren	Overdracht bevoegdheid naar DB GBLT

Harmonisatie betaaltermijnen:

Onderwerp	GBLT
Belastingsoorten gecombineerd aanslagbiljet: automatische incasso	Resterende maanden van het belastingjaar
Belastingsoorten gecombineerd aanslagbiljet: accept giro	1 termijn van twee maanden
Overige belastingsoorten	Huidige systematiek handhaven

Harmonisatie van de dagtekening van de aanslag:

Onderwerp	Voorstel
Belastingsoorten gecombineerd aanslagbiljet	Uiterlijk eind februari

### 2.3 Dienstverleningshandvest

GBLT heeft een dienstverleningshandvest (zie bijlage 3).

Met dienstverleningsconcept bedoelen we de manier waarop de contacten met de belastingplichtigen van de gemeente(n) richting GBLT worden georganiseerd<sup>3</sup>. Het gaat dan om het gebruik van de verschillende communicatiekanalen als, brief, mail, telefoon, balie-contact en digitaal loket ten behoeve van de burger in de gemeente.

Aspecten die daarbij een rol spelen zijn:

- ✓ Klantgerichtheid
- ✓ Meest efficiënte werkwijze/laagste kosten
- ✓ Kwetsbaarheid
- ✓ Eenduidigheid van beantwoording vragen
- ✓ Duidelijke rolverdeling tussen KCC van gemeente en KCC van GBLT.

<sup>3</sup> Voor de goede orde: het gaat hierbij (dus) niet om het dienstverleningsconcept van GBLT zelf richting de deelnemers in de GR (of van de gemeenten).



## 2.4 Klantcontacten met de burger

Voor een groot aantal gemeenten is GBLT (v.w.b. de waterschapsbelastingen) het (enige) aanspreekpunt richting de belastingplichtigen. Voor de gemeente waar GBLT ook het heffing- en inningsproces + de wet WOZ uitvoert zijn er meerdere mogelijkheden.

De mogelijkheid waarbij GBLT grotendeels de KCC- functie vervult en de mogelijkheid waarin de gemeente zelf (ook voor de waterschapsbelastingen) de KCC-functie gaat vervullen. Daarnaast is het goed mogelijk deze keuze aan de burger te laten. De burger wordt hierbij de mogelijkheid geboden te kiezen welk kanaal hij of zij neemt en wordt in beide gevallen snel en adequaat geholpen met zijn/haar klantvraag.

Mogelijkheid 1:

Communicatiekanaal	
Aanslagbiljet (en bijsluiter)	Op het aanslagbiljet staat het telefoonnummer van GBLT. De opbouw van het aanslagbiljet is voor alle gemeenten gelijk; via de bijsluiter (indien gewenst) wordt specifieke informatie verstrekt.
Telefoon	In principe belt de belastingplichtige (burger) bij vragen rechtstreeks met GBLT. Als een belastingplichtige telefonisch contact opneemt met de gemeente (bijvoorbeeld via 14+) is het gemeentelijk KCC in staat om de meest gestelde vragen mondeling te beantwoorden (80-20 regel). Dit betreft de meest gestelde vragen en antwoorden die ook beschikbaar zijn op de website van GBLT. In die gevallen waarin dat niet mogelijk is schakelt de gemeente door naar het KCC van GBLT.
Balie/ fysiek loket	Als er na de zgn. "aanslagruns" behoefte is aan baliecontact neemt de belastingplichtige contact op met het KCC van GBLT voor het maken van een afspraak. De locatie van de afspraak wordt in onderling overleg bepaald. Als de belastingplichtige aan de balie van de gemeente komt, is het gemeentelijk KCC in staat om de meest gestelde vragen mondeling te beantwoorden (80-20 regel); dit zijn de meest gestelde vragen en antwoorden die ook beschikbaar zijn op de website van GBLT. Voor andere vragen kan de burger een afspraak maken met GBLT. Desgewenst kan GBLT (in overleg) ondersteuning bieden in de periode kort na de oplegging van de aanslagen binnen de gemeente.
Hoorzittingen	Locatie wordt bepaald in overleg met de belastingplichtige.
Post	Postadres is het adres van GBLT.
Website/ E-Loket/ Email	De belastingplichtige kan via de gemeentesite doorgelinkt naar de website van GBLT. Via de website van GBLT is er sprake van een modern instrument, Mijn Loket, waar belastingplichtigen langs digitale weg (24/7) bezwaar

kunnen indienen, vragen kunnen stellen, aanslagen kunnen inzien, kunnen betalen etc. Het doel hiervan is optimale synergie te bereiken tussen dienstverlening aan de burger en kostenefficiëncy.

Mogelijkheid 2:

Communicatiekanaal	
Telefoon	<p>In principe belt de belastingplichtige (burger) bij vragen rechtstreeks met de gemeente.</p> <p>Het gemeentelijk KCC is in staat om de meeste gestelde vragen mondeling te beantwoorden (80-20 regel). Dit betreft de meest gestelde vragen en antwoorden die ook beschikbaar zijn op de website van GBLT. In die gevallen waarin dat niet mogelijk is schakelt de gemeente door naar het KCC van GBLT.</p>
Balie/ fysiek loket	<p>Als er na de zgn. “aanslagruns” behoefte is aan baliecontact neemt de belastingplichtige contact op met het KCC van de gemeente voor het maken van een afspraak. De afspraken vinden plaats op het gemeentehuis.</p> <p>Als de belastingplichtige aan de balie van de gemeente komt, is het gemeentelijk KCC in staat om de meest gestelde vragen mondeling te beantwoorden (80-20 regel); dit zijn de meest gestelde vragen en antwoorden die ook beschikbaar zijn op de website van GBLT. Voor andere vragen kan de burger een afspraak maken met GBLT.</p>
Website/ E-Loket/ Email	<p>De belastingplichtige wordt via de gemeentesite doorgelinkt naar de website van GBLT. Via de website van GBLT kunnen de meeste klantvragen worden gesteld.</p>

### 3. Vervolgactiviteiten

Na definitieve bestuurlijke goedkeuring tot aansluiting moeten er uiteraard een aantal concrete vervolgactiviteiten plaatsvinden en zaken verder worden uitgewerkt.

Belangrijke aandachtspunten (op onderwerp gerangschikt) voor het kritische pad (tot de feitelijke start van de samenwerking) zijn (indicatief en voorbeeld):

#### Bestuurlijk besluitvormingsproces:

- Intentie uitspraak van gemeente voor verdere samenwerking
- Overleg over aanpassingen in de tekst van Gemeenschappelijke regeling
- Er is sprake van overdracht van taken
- Verzoek tot toetreding GR van nieuwe deelnemer
- Aanpassing diverse juridische documenten die overgang mogelijk maken

#### Personeel:

- Overleg over plaatsing overgaand personeel en afspraken schriftelijk vastleggen,

<p>regie ligt bij GBLT, tijdige verzending aanstellingsbrieven door GBLT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken maken over tussentijdse vacature vervulling</li> <li>• Individuele of groepsgesprekken over rechtspositie bij GBLT en over werkzaamheden in de verschillende afdelingen, welkomstbijeenkomst bij start en eventueel “buddy-systeem” t.b.v. 1<sup>e</sup> periode binnen GBLT</li> <li>• Informatieverstrekking van GBLT-zijde aan Onderdeelcommissie/OR en GO van aansluitende partij</li> </ul>
<p><b>IT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op tijd overleg organiseren van gemeentelijke met GBLT IT-afdeling ter afstemming van wederzijdse verwachtingen en onderstreping belang</li> <li>• Vroegtijdig starten met conversie-traject (bv 2 proefconversies) van de gemeentelijke belastingdata naar de belastingapplicatie van GBLT (wel/niet historie en zo ja hoeveel), gemeentelijke WOZ data is leidend</li> <li>• Juiste inrichting communiceren</li> <li>• Zorgdragen voor opleiding van gebruikers</li> <li>• De koppeling van de WOZ basisadministratie (die overgaat naar GBLT) met de BAG basisadministratie (die bij de gemeenten blijft)</li> <li>• De digitalisering van de belangrijkste gegevens van afdelingen als BWT, GEO, Milieu en Burgerzaken</li> <li>• Gem-net aansluiting realiseren</li> <li>• Uniforme interface van waaruit alle benodigde gemeentelijke applicaties benaderbaar zijn vanuit GBLT en ook historie raadpleegbaar is</li> </ul>
<p><b>Werkprocessen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrek alle disciplines in afstemmingsfase over werkprocessen</li> <li>• Afspraken maken over kwaliteit van over te dragen data “schoon door de poort”</li> <li>• BAG-WOZ scheiding projectmatig aanpakken</li> <li>• Contract inventarisatie m.b.t. (lopende) uitbestedingen en externe dienstverleners</li> <li>• Tijdige informatieverschaffing over fijnstructuur bij GBLT</li> <li>• Informatieverstrekking over huidige gemeentelijke management en bestuurlijke informatieverschaffing</li> <li>• Practische handelwijze hanteren m.b.t. overname gemeentelijke AI's in belastingapplicatie GBLT</li> <li>• Zorgdragen voor tijdige wijzigingen in redactie gemeentelijke belastingverordeningen</li> <li>• Feitelijke overgang van medewerkers in najaar (nadat herwaardering is afgerond)</li> <li>• Afspraken maken over inhoudelijke rol en taak contactfunctionarissen en gebruik van e-mail kanaal <a href="mailto:gegevensvraag@gbt.nl">gegevensvraag@gbt.nl</a></li> </ul>
<p><b>Financiën</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In voorbereidingsfase juiste mensen aan tafel</li> <li>• Uitwisseling informatie organiseren m.b.t. kostenverdeelmodel en DVO</li> </ul>

**Communicatie**

- Communicatieplan opstellen m.b.t. informatie aan burgers b.v. inloopavonden na aanslagronde en brief aan burgers van de aansluitende gemeente
- Participatie communicatiemedewerkers aan reguliere GBLT-communicatie overleg
- Nieuwsbrief t.b.v. gemeentelijke medewerkers over voortgang in het aansluitingsproces van de taken naar GBLT
- Afstemming met vertegenwoordigers van gemeentelijke KCC over onderlinge informatie-uitwisseling en werkafspraken tussen beide KCC's

**Projektorganisatie**

GBLT voert de regie in projectorganisatie en sturing op projectbudget.

Afhankelijk van de omvang van de transitie is de ervaring dat na de bestuurlijke besluitvorming de ontvangende en de latende organisatie in de regel 10 - 14 maanden nodig hebben voor vervolgitwerking en feitelijke implementatie.

**Bijlagen:**

1. de vigerende gemeenschappelijke regeling Gemeenschappelijk belastingkantoor Lococensus – Tricijn 2014;
2. de dienstverleningsovereenkomst tussen de (gemeentelijke) deelnemers en GBLT 2014;
3. het Dienstverleningshandvest.

