



Evaluatie GBLT 2019

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding en aanleiding evaluatie	3
Leeswijzer	3
2. GBLT	4
3. Evaluatie aandachtspunten 2018	5
Dienstverlening	5
Kwijtschelding	6
Kostenvoordeel.....	6
Behandelen Kadernota GBLT	6
WOZ-waardering	6
Risicomanagement	7
4. Ontwikkelingen en vooruitblik	8
Vooruitblik	8

1. Inleiding en aanleiding evaluatie

In de raadscommissie van 22 januari 2018 is de evaluatie van GBLT behandeld. Hiermee werd voldaan aan de vastgelegde afspraken in de Kadernota verbonden partijen van maart 2016. In deze Kadernota is vastgelegd dat aan het einde van iedere raadsperiode een evaluatie van verbonden partijen plaatsvindt. Doel van de evaluatie is antwoord te geven op de vraag of de verbonden partij nog steeds de geëigende vorm is om de doelstellingen van de gemeente te realiseren. Tijdens de behandeling op 22 januari 2018 zijn er diverse vragen en reacties naar voren gekomen, waarna de portefeuillehouder heeft toegezegd om eind 2019 met een extra evaluatie naar uw raad te komen.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt o.a. ingegaan op de doelstelling van GBLT, de formele status en afspraken die bij GBLT spelen. De door uw raad aangedragen aandachtspunten komen in hoofdstuk 3 aan de orde, waarbij per aandachtspunt wordt ingegaan op de huidige situatie en worden eventuele ontwikkelingen geschetst. In het laatste hoofdstuk geven we een doorkijk naar mogelijke toekomstige ontwikkelingen in onze samenwerking met GBLT.

2. GBLT

Vanaf het belastingjaar 2016 is de gemeentelijke belastingheffing bij GBLT ondergebracht. GBLT is een gemeenschappelijke regeling, waarin 5 waterschappen en 6 gemeenten deelnemen.

Bij het deelnemen in een gemeenschappelijke regeling blijft de gemeente verantwoordelijk voor de realisatie van de eigen beoogde doelstellingen van de programma's en hebben zowel de raad als het college taken met betrekking tot de verbonden partij. Deze taken zijn verschillend en zijn afhankelijk van het type verbonden partij. GBLT is een uitvoeringsregeling, die getroffen is door het college.

In de gemeenschappelijke regeling is de doelstelling van GBLT als volgt verwoord:

“GBLT heeft als doelstelling zorg te dragen voor een efficiënte en effectieve heffing en invordering van belastingen, voor de heffing en invordering waarvan de vertegenwoordigende organen van deelnemers belastingverordeningen en kwijtscheldingsregels hebben vastgesteld, elk voor zover het hun grond betreft, de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken alsmede desgewenst de inrichting en/of het beheer van andere basisregistraties”.

Tussen GBLT en de deelnemers is een dienstverleningsovereenkomst (DVO) gesloten. Deze DVO is een nadere precisering van de aard van de werkzaamheden en de wijze waarop deze werkzaamheden worden uitgevoerd. Zo zijn in de DVO kwalitatieve en kwantitatieve afspraken met betrekking tot het heffen en innen van gemeentebelastingen en de waardebeoordeling van onroerende zaken vastgelegd. De beschrijving bestaat uit een definitie van de te leveren diensten met de daarbij behorende afspraken en een lijst met prestatie-indicatoren en operationele afspraken die van belang zijn met het oog op (de kwaliteit van) de bedrijfsvoering en dienstverlening.

Vanaf 2016 is door GBLT ingezet op de kwaliteit van Dienstverlening. Hierbij is eerst de focus gericht op de kwaliteit van de producten en vervolgens op de service. De huidige strategische doelstellingen zijn voor de begroting voor 2020 als volgt geformuleerd:

1. Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig, opgelegd en geïnd;
2. Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving;
3. Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren;
4. Medewerkers in beweging;
5. De ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven;
6. Daling van maatschappelijke kosten mogelijk maken.

Naast rapportages over de financiële voortgang en ontwikkelingen, komen deze onderwerpen jaarlijks diverse keren aan de orde in de verschillende overleggen met GBLT.

3. Evaluatie aandachtspunten 2018

Dienstverlening

De kwaliteit van de dienstverlening is het belangrijkste aandachtspunt wat naar voren is gebracht bij de evaluatie in januari 2018. Dit betreft zowel de dienstverlening van GBLT richting de burger, maar wat ons betreft ook de dienstverlening richting de gemeente. Met betrekking tot de dienstverlening richting de burger kunnen wij aangeven, dat die stapsgewijs is verbeterd. Wel is het zo dat in het begin van dit jaar sprake was van een tijdelijke verminderde telefonische bereikbaarheid bij GBLT. Dit kwam onder andere door ziekte en verloop onder medewerkers GBLT.

Op het moment dat burgers vragen hebben met betrekking tot de dienstverlening van en door GBLT en zij er met GBLT niet uitkomen, werd en wordt er contact gezocht met de gemeente. Wij kunnen constateren, dat dit het afgelopen jaar minder is geworden.

Een andere indicatie is het aantal ontvangen bezwaarschriften. Dit laat een dalende trend zien, waarbij het belastingjaar 2019 nog wel verder zal oplopen. Voor de meeste belastingplichtigen geldt wel, dat de termijn voor het indienen van een bezwaar voor 2019 inmiddels verlopen is.

Ontvangen bezwaren	2017	2018	2019
Heffingsbezwaren	645	569	173
WOZ-bezwaren*	582	391	371
Waarvan NCNP	182	128	143
Totaal	1.227	960	544

*aantal objecten (NCNP = no-cure no-pay)

De meest voorkomende reden om bezwaar in te dienen is: “geen gebruiker (meer)”. GBLT is voor een groot deel afhankelijk van gegevens uit diverse basisadministraties. In 2018 heeft GBLT het proces gegevensbeheer centraal in de organisatie geplaatst. Eén van de taken van gegevensbeheer is het terug melden van onjuist ontvangen informatie uit de diverse basisregistraties. GBLT draagt hiermee bij aan het verbeteren van de informatie en realiseert hiermee een kwaliteitsverbetering. Deze kwaliteitsverbetering is aanleiding om de afgesproken doorlooptijd van behandeltermijnen WOZ-bezwaren aan te passen.

Eén van de prestatie indicatoren is de termijn waar binnen bezwaarschriften tegen de vastgestelde WOZ worden afgedaan. Op voorstel van GBLT is dit voor 2020 aangescherpt van: “afhandeling volgens de wettelijke termijn binnen het kalenderjaar”, naar: “voor 1 augustus heeft GBLT 75% van de uitspraken verzonden voor de woningbezwaren, niet zijnde NCNP”. GBLT geeft met deze aanscherping een positief signaal af over de beheersing van de interne bedrijfsvoering.

Naast de dienstverlening van GBLT aan onze burgers, hebben wij als gemeente ook veelvuldig contact met GBLT. Hierbij gaat het naast reguliere AB-vergaderingen, om diverse ambtelijke contacten met betrekking tot de P&C documenten, belastingopbrengsten etc. Voor de uitwisseling van deze gegevens heeft GBLT het proces voor de gegevensuitwisseling intern verder gestroomlijnd en is hiervoor een vaste businesscontroller voor onze gemeente aangewezen. Deze businesscontroller kan zelfstandig binnen de organisatie opereren en zorgen voor juiste en adequate behandeling en beantwoording van vragen. Hierdoor is sprake van korte lijnen en is duidelijk wat er speelt. Dit alles heeft een positief effect op de kwaliteit van uitwisseling van gegevens, beantwoording van vragen en financiële analyses.

Dit signaal is door onze portefeuillehouder afgegeven aan de directeur van GBLT, waarbij is aangegeven dat we deze ontwikkeling zien, hier blij mee zijn en dat we gezamenlijk blijven streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit en efficiënt mogelijke uitwisseling van gegevens.

Kwijtschelding

Vanuit GBLT was en is er aandacht voor processen die verbeterd kunnen worden. Een voorbeeld hiervan is de aanpassing van het proces van aanvragen kwijtschelding. Door de ingevoerde verkorte aanvraag hoeven er nog maar een paar vragen beantwoord te worden en minder bewijsstukken mee te worden gestuurd. Ook is er sprake van eenvoudigere continuering van toegekende kwijtschelding.

Kostenvoordeel

Door verschillende partijen is aandacht gevraagd voor de realisatie van het vooraf ingeschatte kostenvoordeel bij toetreding tot GBLT. Het maken van een juiste vergelijking tussen de huidige kosten en de bij toetreding ingeschatte kosten is feitelijk niet te maken. In de periode vanaf toetreding is er sprake geweest van diverse, niet vooraf ingeschatte en bekende ontwikkelingen, die van invloed zijn op onze bijdrage aan GBLT. Dit zijn o.a.:

- waarden op gebruiksoppervlakte (m²) in plaats van de huidige waardering op inhoud (m³);
- toenemende kosten van ICT. Dit ligt in lijn met toenemende oriëntatie op datakwaliteit, toegankelijkheid voor burgers en koppeling aan bronnen en gebruikers, zoals gebruik van de berichtenbox op MijnOverheid;
- inwerkingtreding AVG;
- toename aantal complexe fiscale bezwaar- en beroepsprocedures.

Bij de toetreding in 2016 is gerekend met een bijdrage aan GBLT van € 365.000 per jaar. Wanneer we een doorkijk maken naar 2020 stijgt de geraamde bijdrage met een totaalbedrag van € 73.000 naar € 438.000. Dit is een gemiddelde jaarlijkse stijging van 3%. Naast autonome stijgingen vanwege inflatie en cao-ontwikkelingen zijn hiermee ook de kosten van nieuwe ontwikkelingen vanaf 2016 opgevangen.

Behandelen Kadernota GBLT

De kadernota 2020 en begroting 2020 zijn door GBLT gelijktijdig aan de gemeente aangeboden en behandeld. GBLT werkt nu aan de planning voor 2021, waarbij dezelfde behandeling wordt voorgesteld. Op grond van de Wgr is er voor de behandeling van de begroting wel en voor de kadernota geen mogelijkheid om een zienswijze in te dienen.

In onze Kadernota Verbonden Partijen is afgesproken dat de gemeenteraad de kadernota van de raads- en gemengde regelingen behandelt en het indienen van zienswijzen omtrent de ontwerpbegroting delegeert aan het college. Doordat GBLT een collegeregeling is, ligt op grond van onze Kadernota Verbonden Partijen de behandeling van de kadernota en de begroting bij ons college. Begin 2020 zal de evaluatie van de Kadernota Verbonden Partijen aan uw raad worden voorgelegd. Het lijkt ons goed om voor nu vast te houden aan de afgesproken werkwijze en bij de evaluatie van de Kadernota Verbonden Partijen mogelijke aanpassingen met u te bespreken.

Uiteraard zullen wij u, net als voorgaande jaren, onze advisering met betrekking tot de kadernota en begroting van GBLT met u delen.

WOZ-waardering

De waarderingskamer beoordeelt de kwaliteit van de WOZ-gegevens. De beoordeling van de WOZ-waarden door de waarderingskamer naar waarde peildatum 1 januari 2018 luidt: "Voldoende". Deze waardering is begin 2019 door de waarderingskamer afgegeven.

GBLT schrijft in de kadernota 2020, dat het zichzelf ten doel stelt door de Waarderingskamer met een "goed" beoordeeld te worden. Hierbij wordt aangegeven dat dit vereist dat GBLT de specifieke gegevens van de objecten verder compleet maakt. In de diverse overleggen met GBLT is dit

afgelopen jaar aan de orde geweest en wij zijn met u van mening dat er sprake moet zijn van een verschuiving van het oordeel "Voldoende" naar "Goed".
Op dit moment is het oordeel van de waarderingskamer over de WOZ-waarden naar waarde peildatum 1 januari 2019 nog niet bekend. Zodra dit bekend is, zullen wij u hierover informeren.

Risicomanagement

In 2017 is GBLT gestart met een implementatieplan voor de risicomanagementcyclus, met de insteek om in 2018 de basis op orde te brengen. Om dit te realiseren was de planning om in 2018 een risicomanager te werven om het proces en de cyclus verder te professionaliseren. De invulling van deze vacature heeft langer geduurd, dan vooraf ingeschat. Dit jaar wil GBLT de stap maken naar een volwassen risicomanagement. Hiervoor zijn de belangrijkste risico's geïventariseerd en zijn in alle gevallen beheersmaatregelen getroffen en/of acties uitgezet om het risico verder te mitigeren. De risico's worden in een aparte paragraaf in de begroting van GBLT verder toegelicht.

4. Ontwikkelingen en vooruitblik

Sinds de toetreding in 2016 is er sprake van diverse veranderingen, die van invloed zijn op onze, maar ook op de bedrijfsvoering van GBLT. De ICT ontwikkelingen gaan steeds verder en steeds meer zaken kunnen en worden digitaal afgedaan. Deze digitalisering maakt het mogelijk steeds meer data te verzamelen en deze te gebruiken om processen aan te passen of te vereenvoudigen. Een voorbeeld hiervan is de aanpassing van het proces kwijtschelding, dat door GBLT sterk vereenvoudigd is.

Een ontwikkeling waar we vanaf 2018 mee geconfronteerd zijn, is de invoering van de AVG. Deze nieuwe regelgeving maakt ons bewust, dat we zorgvuldig moeten omgaan met persoonsgegevens. In de praktijk is dat niet altijd even praktisch. In 2018 is er een besluit gegevensverstrekking vastgesteld op grond waarvan de gegevens uitwisseling plaatsvindt. GBLT heeft het adviesbureau Thorbecke gevraagd de huidige afspraken en procedures te beoordelen en te kijken of dit een efficiënte manier van werken is voor zowel GBLT als de deelnemers van GBLT. Dit alles uiteraard binnen de geldende wet- en regelgeving. Inmiddels is er begin oktober een eerste terugkoppeling naar de deelnemers geweest en zijn eerste evaluatiepunten gedeeld. De eindrapportage wordt nog dit jaar verwacht. Met alle deelnemers is afgesproken dat zij intern gaan inventariseren aan welke belastinggegevens behoefte is, zodat mogelijk het besluit gegevensverstrekking kan worden verruimd. Verruiming betekent dat gevraagde gegevens eenvoudig opgevraagd en verstrekt kunnen worden. Naast een inventarisatie van behoeften, wordt er ook gekeken of het hele proces en de daarbij behorende formulieren aangepast en vereenvoudigd kan worden. Dit om te komen tot een zo efficiënt en effectief mogelijke uitwisseling van gegevens binnen de grenzen van wet- en regelgeving.

Een andere ontwikkeling is de opstelling van een strategische toekomstvisie van GBLT. Eind 2018 heeft GBLT een proces opgestart om te komen tot een vernieuwde samenwerkingsstrategie tussen GBLT en haar deelnemers. Hiervoor zijn een aantal gezamenlijke en individuele bijeenkomsten georganiseerd met zowel bestuurders als secretaris-directeuren om bij de deelnemers op te halen, hoe zij de toekomstvisie op samenwerking van en met GBLT zien. Vragen die in dit proces een rol spelen, zijn o.a.: wat kan of moet GBLT bieden, eventuele uitbreiding van de samenwerking en mogelijke schaalvergroting. Wij hebben o.a. aangegeven, dat wij de kwaliteit van dienstverlening het belangrijkste vinden en dat we schaalvergroting alleen zien als middel en niet als doel. Op ons verzoek gaat GBLT de uitwerking van dit proces delen met de gemeenteraden en algemene besturen van de waterschappen van alle deelnemers. Op het moment van opstellen van deze evaluatie is nog niet bekend, wanneer dit plaats kan vinden, maar de verwachting is dat dit begin 2020 zal zijn. Uiteraard stellen wij u hiervan op de hoogte.

Andere ontwikkelingen die op ons afkomen, zijn o.a. toekomstige samenvoeging van basisregistraties en sociaal incasseren. Op dit moment is daar nog weinig over te melden.

Vooruitblik

Op dit moment constateren wij dat er duidelijk sprake is van een verbetering van de kwaliteit van dienstverlening door GBLT. Dit betekent niet dat we er al zijn. Daarnaast is het oordeel van de Waarderingskamer op dit moment nog “voldoende” en wij zijn met u van mening dat dit oordeel “goed” hoort te zijn. Het oordeel “voldoende” dateert van januari 2019 en we zijn in afwachting van de nieuwe beoordeling.

Het realiseren van de juiste kwaliteit kost in eerste instantie meer tijd en geld, maar zal op termijn leiden tot minder correcties, aanpassingen en bezwaren. De verwachting en inschatting is dat de investering aan de voorkant aan de achterkant daardoor wordt terug verdiend.

Verder is er sprake van diverse ontwikkelingen, die naast de reguliere onderwerpen in de diverse overleggen met GBLT besproken worden. In deze overleggen hebben wij een proactieve houding en inbreng en waar nodig zullen wij u actief informeren en betrekken.