

Beantwoording technische vragen

Vergadering	Raadsvergadering	Datum 26-jun-17
Vragensteller	CU	
Agendapunt/onderwerp	GBLT	
Eenheid	Control en Resultaat	
Contactpersoon	Jolanda Volkerink - Kanis	
Contactgegevens	j.volkerink@dalfsen.nl	
	0529-488318	

Vraag 1: Op welke wijze stuurt de gemeente Dalfsen als (mede) opdrachtgever GBLT aan?

Antwoord vraag 1 a: Op welke wijze is het niveau van dienstverlening gespecificeerd en vindt u dit voldoende concreet?

In de gemeenschappelijke regeling is de bestuurlijke verhouding tussen GBLT en de deelnemers geregeld. Daarnaast is een dienstverleningsovereenkomst afgesloten. Deze is namens de colleges van burgemeester en wethouders door de gemeentesecretarissen met de directeur van GBLT aangegaan voor onbepaalde tijd. Dit met dien verstande dat de DVO jaarlijks wordt geëvalueerd en indien één van de deelnemers, GBLT of beiden dit wensen wordt aangepast. De dienstverleningsovereenkomst is een nadere precisering van de aard van de werkzaamheden en de wijze waarop deze werkzaamheden worden uitgevoerd. Zo zijn in de dienstverleningsovereenkomst kwalitatieve en kwantitatieve afspraken, met betrekking tot het heffen en innen van gemeentebelastingen en de waardebeoordeling van onroerende zaken in het kader van de wet WOZ door GBLT, voor de deelnemers vastgelegd. De beschrijving bestaat uit een definitie van de te leveren diensten met de daarbij behorende afspraken. Verder bevat de dienstverleningsovereenkomst een lijst met prestatie-indicatoren en operationele afspraken die van belang zijn met het oog op (de kwaliteit van) de bedrijfsvoering.

Naast de dienstverleningsovereenkomst zijn de afspraken over de dienstverlening aan burgers neergelegd in een Dienstverleningshandvest.

De uitwerking van het niveau van dienstverlening is met de gemeenschappelijke regeling, de dienstverleningsovereenkomst en het dienstverleningshandvest voldoende concreet gespecificeerd.

Antwoord vraag 1 b: Hoe wordt hierover gerapporteerd door GBLT?

Gemeente Dalfsen ontvangt van GBLT de volgende rapportages:

Financiële rapportage (maandelijks):

Gerapporteerd wordt over het verloop van de belastingaanslagen met daarin per belastingsoort en belastingjaar het cumulatief bedrag van de netto opgelegde aanslagen, het bedrag aan verleende kwijtscheldingen, het bedrag aan oninbaar verklaringen, het bedrag aan ontvangsten en het bedrag aan openstaande belastingaanslagen. Bij de rapportage wordt tevens een maandelijks geactualiseerd liquiditeitsoverzicht en een ouderdomsanalyse op het debiteurensaldo toegevoegd per belastingjaar.

Kerncijfers voor de begroting (2 x per jaar):

De rapportages met kerncijfers voor de begroting.

*Voortgangsrapportage heffen en innen (3x per jaar):*

Per gemeente wordt de voortgang gerapporteerd van de heffing en de invordering. De rapportage bevat informatie over de belastingheffing inclusief de bezwaarafhandeling, de prognose voor de heffing aan het einde van het belastingjaar, de belasting inning en over prestatie-indicatoren en operationele afspraken conform de dienstverleningsovereenkomst.

Bestuursrapportages (2x per jaar)

Verslaglegging over interne bedrijfsvoering, uitvoering van het proces van heffen en innen en uitvoering WOZ inclusief de interne controle daarop.

Jaarverslag/rekening (jaarlijks)

Verslaglegging en financiële verantwoording over het afgelopen jaar.

Antwoord vraag 1c: Op welke wijze vindt beoordeling plaats door opdrachtgever?

Binnen de stafeenheid Control en Resultaat (met ingang van 1 juni team concerncontrol) is een medewerker verantwoordelijk voor de regie op verbonden partijen en fungeert o.a. als regiefunctionaris voor het GBLT. Deze regiefunctionaris beoordeelt alle rapportages van GBLT en heeft periodiek een regiefunctionarissenoverleg bij het GBLT. Daarnaast wordt - indien de rapportages daartoe aanleiding geven - een gesprek gepland met GBLT over de inhoud of kwaliteit van de rapportages. Deze medewerker rapporteert aan de portefeuillehouder (lid AB GBLT) en het college.

Antwoord vraag 1d: Worden er audits uitgevoerd door opdrachtgevers? Zo ja, wat zijn hiervan de resultaten?

Door de opdrachtgevers gezamenlijk worden geen audits uitgevoerd. Recentelijk is echter wel in opdracht van het algemeen bestuur van GBLT een evaluatie uitgevoerd naar de aansluiting van de gemeenten Dalfsen en Bunschoten bij GBLT. De doelstelling van deze evaluatie was tweeledig:

1. Het aansluittraject: wat ging goed en wat kon beter (procesevaluatie)
2. De huidige dienstverlening: is de dienstverlening ingericht zoals is afgesproken (productevaluatie).

Uit de conclusies van dit rapport blijkt:

De aansluiting in 2016 is niet heel soepel is verlopen. Een groot deel van de oorzaak hiervan ligt in het feit dat in de projectfase onderdelen niet goed zijn opgepakt en/of afgerond. Hierdoor heeft GBLT in 2016 veel aan implementatiewerkzaamheden uitgevoerd, wat heeft geleid tot latere oplegging van aanslagen etc.

Uit het onderzoek blijkt dat tussen de gemeenten en GBLT verschillende verwachtingen over de dienstverlening bestaan. In het aansluitproject is dit onvoldoende onderzocht, waardoor de gemeenten bijvoorbeeld minder informatie krijgen dan verwacht. De samenwerking wordt over het algemeen als goed beoordeeld.

Voor wat betreft het project is de conclusie dat de projectaanpak en -uitvoering qua samenwerkingsbereidheid, sfeer en constructieve houding als goed is te beoordelen. Er wordt een matige beoordeling gegeven op het gebied van projectmanagement.

Voor wat betreft de dienstverlening: de overgang is in 2016 voor het grootste gedeelte wel geslaagd, waarmee 2016 kan worden aangemerkt als leerjaar. De belangrijkste bevinding in de

dienstverleningsfase is het niet goed werkende proces van informatie-uitwisseling. De procedure rondom gegevensvragen van de gemeenten aan GBLT werkt niet, aangezien de vragen niet of zeer laat worden beantwoord. Tevens hebben de gemeenten het gevoel minder te krijgen aan informatie dan was beloofd. Daarnaast kan het proces rondom informatie van BAG/WOZ-gegevens, managementinformatie en beleidswijzigingen worden verbeterd.

Naar aanleiding van deze rapportage heeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen op 18 mei 2017 een reactie verzonden aan het algemeen bestuur van GBLT. Deze reactie is behandeld in de vergadering van het algemeen bestuur d.d. 24 mei 2017.

Verder merken wij op dat de gemeenteraad op 21 maart 2016 de kadernota verbonden partijen heeft vastgesteld. In de kadernota verbonden partijen is o.a. opgenomen dat aan het einde van iedere raadsperiode een evaluatie van de verbonden partijen plaatsvindt. Dit geldt dus ook voor GBLT. 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.

Vraag 2: Hoe beoordeelt u de operationele dienstverlening van GBLT op de volgende punten:

a. Gemak voor burgers met betrekking tot continueren van bijvoorbeeld kwijtscheldingen voor volgende jaren en automatische incasso.

Met betrekking tot het continueren van kwijtschelding:

Inwoners kunnen voor zowel de gemeente- als de waterschapsbelastingen kwijtschelding aanvragen bij GBLT. Kwijtschelding kan worden aangevraagd via 'mijn loket' op de website van GBLT of telefonisch. Er bestaat eveneens de mogelijkheid van geautomatiseerde kwijtschelding. Indien een inwoner namelijk voor 3 december volledige kwijtschelding heeft ontvangen van GBLT, dan kan GBLT de gegevens in de toekomst gebruiken om geautomatiseerd te toetsen of het recht op kwijtschelding 'automatisch' kan worden verlengd. Hiervoor worden de gegevens gecontroleerd via UWV, de Belastingdienst en de RDW. Het recht wordt in deze gevallen geautomatiseerd vastgesteld en de inwoner hoeft daarvoor niet opnieuw kwijtschelding aan te vragen. In de overige gevallen dient de inwoner jaarlijks zelf een aanvraag in te dienen bij GBLT.

GBLT heeft overigens geen inzage in de stukken die inwoners bij de gemeente hebben aangeleverd in het kader van de Participatiewet. Een inwoner met een uitkering in het kader van de Participatiewet komt niet automatisch in aanmerking voor kwijtschelding. De aanvraag voor kwijtschelding wordt door GBLT getoetst aan de Invorderingswet en de Uitvoeringsregeling grote verschillen met betrekking tot vermogen.

Met betrekking tot automatische incasso:

Inwoners kunnen GBLT machtigen voor een automatische incasso. Dit kan eveneens worden aangevraagd via 'Mijn Loket' op de website GBLT. Via deze website kan eveneens een opdracht voor automatische incasso worden gewijzigd of ingetrokken.

Indien een inwoner de gemeente in het verleden heeft gemachtigd om de gemeentebelastingen te innen via automatische incasso was deze machtiging niet geldig voor GBLT. Indien een inwoner GBLT eerder had gemachtigd om de waterschapsbelastingen te innen via automatische incasso dan was deze machtiging ook geldig voor de inning van gemeentebelastingen. Inwoners zijn door middel van een begeleidende brief bij de aanslag in zowel 2016 als 2017 hierop geattendeerd.

b. Kennisniveau en klantvriendelijkheid bij klantcontact.

Via de GBLT Academie worden alle personeelsleden van GBLT middels een opleidingsprogramma toegerust voor hun huidige functie en voor hun toekomstige inzetbaarheid. Alle medewerkers dienen een basisopleiding te volgen. De modules binnen dit programma worden binnen GBLT ontwikkeld. Het doel is dat in 2018 alle medewerkers van GBLT een basiscursus (kennis) en een cursus schrijven (communicatieve vaardigheden) hebben gevolgd. Daarnaast wordt in 2018 voor de medewerkers frontoffice gestart met een programma gericht op klantgerichtheid en hebben alle medewerkers van de backoffice in 2018 een vervolgcursus voor hun vakgebied gevolgd (kennis).

Voor wat betreft klantvriendelijkheid heeft de gemeente een aantal meldingen ontvangen van inwoners die aangaven dat de klantvriendelijkheid te wensen overliet. Dit zijn echter enkele meldingen geweest (incidenten). Indien dit zich voordoet wordt door de regiefunctionaris van de gemeente Dalfsen contact gezocht met de manager van het KCC. De afspraak is dat de persoon in kwestie binnen een werkdag wordt teruggebeld door GBLT om e.e.a. recht te zetten. Verder blijkt uit de eerste bestuursrapportage 2017 dat GBLT geen klachten omtrent communicatie heeft ontvangen. Ten aanzien van 'bejegening' zijn twee klachten ontvangen en deze zijn gegrond verklaard.

c. Beheer van gegevens. Denk ook aan de informatie van de wethouder dat een aantal objecten niet in kaart was/is. Heeft GBLT een volledig beeld van de WOZ-objecten en andere belastingobjecten? Is dit beheerproces voldoende ingericht?

In 2015 en 2016 is door GBLT extra inzet gepleegd om de volledigheid van data te vergroten. Hiervoor is een specifiek programma opgestart in combinatie met softwarematige aansluiting op basisadministraties. Door het geautomatiseerd vergelijken van gegevensbronnen met dat in het belastingpakket van GBLT wordt de datakwaliteit vergroot, worden de prognoses betrouwbaarder en worden belastinginkomsten vergroot. Dit programma is eind april 2017 afgerond maar het verbeteren van het gegevensbeheer gaat door. GBLT gaat hiervoor een centraal team inrichten. Dit team wordt verantwoordelijk voor de uniforme kwaliteit van het gegevensbeheer.

Specifiek voor de gemeentelijke belastingen is onlangs een analyse op volledigheid afgerond en is objectniveau aantoonbaar in beeld welke objecten belastingplichtig zijn, vrijgesteld of leegstand zijn volgens diverse basisregistraties.

d. Is er sprake geweest van ongelijke behandeling door onvolledige administraties?

Indien een onvolledige administratie heeft geleid tot een verkeerde beschikking dan heeft een inwoner de mogelijkheid om bezwaar/beroep in te dienen. Hier wordt ongelijke behandeling door voorkomen.

e. Waardebepaling in het algemeen. Als voorbeeld noemen we Weteringlanden (1-25 oneven) in Nieuwleusen waar onverklaarbare waarde-aanpassingen over de jaren 2015, 2016 en 2017 lijken plaats te vinden. Ook zijn aanpassingen o.b.v. bezwaren mogelijk correct verwerkt voor vergelijkbare objecten. We ontvangen graag een goede analyse.

Ten aanzien van de waardebepaling in algemene zin:

Reeds sinds 2015 is bij GBLT een transitie gaande voor wat betreft de uitvoering van de WOZ. In 2015 is bij GBLT een transitieplan WOZ vastgesteld waarin een lijst met benodigde inspanningen en activiteiten is opgesteld waarmee de kwaliteit van de WOZ-uitvoering moet worden verbeterd. In 2016 is het transitieplan geactualiseerd en is gewerkt aan de uitvoering van de verbeteracties. In 2016 was een belangrijk doel voor GBLT het verbeteren van de kwaliteit van het WOZ-team en het

bereiken van een “voldoende” als algemeen resultaat van het oordeel van de Waarderingskamer. Nog steeds is er werk te verzetten om de kwaliteit te verbeteren. De transitie is echter afgerond en dit wordt door GBLT beschouwd als een continu proces van verbeteren.

Ten aanzien van de vraag over specifieke objecten:

De WOZ-waarden van deze objecten zijn openbaar en raadpleegbaar via de site www.wozwaardeloket.nl. Een analyse van de verschillende bezwaren en de verwerking daarvan kan GBLT niet openbaar maken gelet op de privacywetgeving. Dit is enkel bedoeld voor intern gebruik bij GBLT. Deze data zijn voor gemeente Dalfsen niet inzichtelijk.

f. Vindt het college, evenals de Waarderingskamer, dat de uitvoering voldoende is? Welke verbeteringen zijn afgesproken?

Het oordeel van de Waarderingskamer over de uitvoering van de Wet WOZ was "Goed" (uitvoering bij gemeente Dalfsen). Op basis van de recente onderzoeken bij GBLT heeft de Waarderingskamer dit oordeel bijgesteld. Het algemeen oordeel van de Waarderingskamer luidt nu dat de uitvoering van de Wet WOZ voor de gemeente Dalfsen "Voldoende" verloopt (uitvoering door GBLT). Een "Voldoende" is van toepassing op een gemeente die de WOZ-taxaties van voldoende kwaliteit levert en op de belangrijkste onderdelen van het WOZ-werkproces voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. Een "Goed" is van toepassing op een gemeente die WOZ-taxaties van goede kwaliteit levert en daarnaast op alle onderdelen van het WOZ-werkproces voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. De gemeente heeft ook voldoende maatregelen getroffen voor adequate aansturing en kwaliteitsbeheersing van de werkzaamheden.

De uitvoering is zoals blijkt uit het onderzoek van de Waarderingskamer voldoende. Er zijn echter verschillende aandachtspunten. Door GBLT worden de verschillende zaken opgepakt die in de aanbevelingen zijn meegenomen, zoals huur inlichtingen formulieren, 20% objectcontrole, voormelden, bezwaarproces, interne beheersing etc. Het algemeen bestuur van GBLT dringt ook aan op een uitvoering "goed".