

Jaarstukken 2023



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Leeswijzer.....	4
Voorwoord.....	5
Deel I Jaarverslag	7
1. Programmaverantwoording.....	8
1.1 Wendbare organisatie	9
1.2 Aantoonbare datakwaliteit	11
1.3 Klantdienstverlening	12
1.4 Dienstverlening opdrachtgevers	15
1.5 Sociaal gezicht.....	16
1.6 Lerende organisatie	17
1.7 Overige thema's.....	18
2. Exploitatie.....	29
3. Paragrafen.....	30
3.1 Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar	30
3.2 Normen en uitgangspunten.....	31
3.3 Incidentele baten en lasten	31
3.4 Kostentoerekening.....	31
3.5 Onttrekkingen overige bestemmingsreserves en voorzieningen	31
3.6 Waterschaps- en gemeentebelastingen	32
3.7 Weerstandvermogen en risicobeheersing.....	34
3.8 Financiering.....	36
3.9 Verbonden partijen	37
3.10 Bedrijfsvoering	37
3.11 EMU-saldo	38
3.12 Wet Normering Topinkomens	38
3.13 Wet Open Overheid.....	39
Deel II Jaarrekening	40
4. Jaarrekening.....	41
4.1 Balans.....	41
4.2 Exploitatierekening (naar soorten).....	49

4.3	Exploitatierkening (naar kostendragers)	56
4.4	Wet Normering Topinkomens	57
5.	Overige gegevens	60
5.1	Controleverklaring	60
5.2	Vaststellingsbesluit.....	60
	Bijlagen.....	61
	Bijlage A Staat van vaste activa	62
	Bijlage B Kengetallen	63

Leeswijzer

Dit verantwoordingsdocument bestaat uit het jaarverslag (deel I) en de jaarrekening (deel II) over 2023.

Het jaarverslag is onderverdeeld in de programmaverantwoording en de paragrafen. In de programmaverantwoording legt GBLT verantwoording af over de speerpunten uit de Begroting 2023 en de overige ontwikkelingen in de bedrijfsvoering. Daarna volgt de exploitatie waar op hoofdlijnen de financiën van GBLT zijn weergegeven. Vervolgens zijn de verplichte paragrafen uit het Waterschapsbesluit opgenomen.

Het financiële jaarverslag is te lezen in de jaarrekening met de daarbij behorende stukken en bijlagen.

De Jaarstukken 2023 zijn in overeenstemming met de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen en titel IV van de Waterschapswet 'De financiën van het waterschap'.

Voorwoord

Voor u liggen de Jaarstukken 2023 van GBLT. In dit verantwoordingsdocument worden de resultaten van 2023 afgezet tegen de voornemens zoals deze zijn verwoord in de begroting en het meerjarenperspectief. Separaat wordt ambtelijk aan de individuele opdrachtgever gerapporteerd over de belastingresultaten.

Voor het heffingsjaar 2023 zijn de waterschaps- en gemeentelijke belastingen bijna volledig opgelegd waarmee procentueel de realisatie bijna gelijk is aan dezelfde periode vorig jaar. Het openstaande bedrag aan vorderingen is ten opzichte van het opgelegde bedrag nagenoeg gelijk aan vorig jaar. Door de stijging van de inflatie en vaste lasten hadden wij meer betaalproblemen verwacht. In vergelijking met dezelfde periode vorig jaar, ontvingen we echter iets minder verzoeken en beroepen om kwijtschelding. Wij blijven de ontwikkelingen op dit vlak uiteraard nauwgezet volgen en adviseren over de gevolgen voor de heffingen met prognoses aan de opdrachtgevers.

De inzet van breed opgeleide medewerkers aan de telefoon zorgt er steeds vaker voor dat we klanten in een keer kunnen helpen. We hebben dan ook de eerder gerapporteerde klanttevredenheid vast kunnen houden en worden beoordeeld met een 7,9 gemiddeld. Daarbij is onze bereikbaarheid van 94% op hetzelfde niveau gebleven als vorig jaar. Een mooie bevestiging van onze kwaliteit van dienstverlening. Resultaten waar we met zijn allen trots op zijn. Ook dit jaar is de telefoonrespons ten opzichte van voorgaande jaren afgenomen met 5% en zien we een toename in het gebruik van digitale kanalen.

De verbetering in kwaliteit van aanslagoplegging is ook zichtbaar in de bezwaren en klachten. We zien een daling van het aantal klachten. Na enkele jaren van sterke daling zien we nu een lichte daling in het aantal heffingsbezwaren. De aansluiting op het Nieuw Handelsregister heeft in de overgangsfase incidenteel geleid tot meer bezwaren door onjuiste koppelingen of onjuiste data in het Handelsregister. Het aantal invorderbezwaren lijkt te stabiliseren. Begin 2024 volgt een nadere analyse van de bezwaren over 2023.

In 2023 is landelijk en ook bij GBLT sprake van een grote toename van het aantal bezwaren tegen de WOZ-waarde. Het aantal ontvangen bezwaren is procentueel gestegen met 138% ten opzichte van 2022. Hoewel de druk op de uitvoering hoog was, is het ons gelukt om nagenoeg alle bezwaarschriften dit jaar af te handelen. Hierbij dan ook een groot compliment aan de GBLT-collega's, want door hun inzet is dit resultaat mogelijk gemaakt. De toename van WOZ-bezwaren, en specifiek de WOZ-bezwaren via NCNP-bureaus heeft wel geleid tot een forse toename van de proceskostenvergoedingen.

2023 stond ook in het teken van een groot aantal projecten. Meerdere projecten liepen tegelijkertijd, enerzijds doordat sommige projecten uitliepen, anderzijds omdat we afhankelijk waren van leveranciers. Dit heeft dan ook veel van de medewerkers gevraagd. De meeste deadlines zijn echter gehaald, met name door de extra inspanningen van onze eigen GBLT-collega's. De meeste ontwikkelingen liggen daarmee op koers en sluiten aan bij de ambities zoals opgenomen in de begroting. Zo hebben wij de aansluiting op BRK 2.0 gerealiseerd en is het eerste deel van dit jaar gebruikt om kennis en ervaring op te doen met de inzet van robotica. Inmiddels voeren de eerste kleine robots werk uit binnen GBLT. Daarnaast is hard gewerkt om tijdig klaar te zijn voor de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv), aan de eisen aan digitoegankelijkheid en het werken aan meertaligheid. In ons klantcontact en in onze processen worden onze servicebeloften meegenomen. Dit zien klanten terug in onze uitingen, maar ook in onze dienstverlening. We bieden nu een toenemende flexibiliteit bij betaalwijzen en meer en duidelijkere informatie op onze website.

Ook zijn wij gestart met het vergroten van het aantal breed inzetbare medewerkers. Deze medewerkers kunnen verschillende basistaken voor hun rekening nemen. Ook hebben wij stappen gezet in de ontwikkeling van een nieuw generiek functiehuis. Beide acties hebben als doel het genereren van meer flexibiliteit en wendbaarheid binnen de organisatie. We bekijken continu waar we werkzaamheden kunnen uitbesteden of zelf willen uitvoeren. In dat kader hebben we ook het contract met het uitzendbureau voor de inhuur voor onze frontoffice herzien. Een positieve businesscase met betrekking tot het in dienst nemen van deze medewerkers leidt ertoe dat we geen nieuwe aanbesteding doen en wij inzetten op brede inzetbaarheid van onze medewerkers met goede arbeidsvoorwaarden en ontwikkelkansen. Hiermee kunnen we kwaliteit leveren en blijven we flexibel.

In 2023 is ook verder vormgegeven aan sociaal incasseren, oftewel passend invorderen: vriendelijker voor de mensen die moeite hebben met betalen en daadkrachtiger voor degenen die niet willen betalen. De samenwerking met een nieuwe deurwaarderspartij blijkt daarbij succesvol. In lijn met passend invorderen hebben we begin september weer een relatiedag gehouden. Met 'Samenwerken tegen armoede' hadden we geen actueel thema kunnen kiezen. Door stijgende prijzen hebben veel Nederlanders immers moeite hun rekeningen te betalen. En 'bestaanszekerheid' is op het moment hét thema in politiek Den Haag. De komende tijd gaan wij samen met onze deelnemers in gesprek om verdere samenwerking te zoeken op dit actuele thema.

In het kader van de herziening van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) heeft het bestuur van GBLT een ambtelijke werkgroep een ontwerp van de Gemeenschappelijke regeling (GR) op laten stellen waarin de herziening en ook de toetreding van de gemeente Ommen is meegenomen. De nieuwe GR van GBLT inclusief de toetreding van de gemeente Ommen is ingegaan op 1 januari 2024.

Er is dit begrotingsjaar sprake van een onderuitputting van de lasten ten opzichte van de begroting. Daarin zitten incidentele posten, waaronder later invullen van vacatures en lagere kosten van de postverwerking. Naast een kostenvoordeel is sprake van hogere baten bij de invordering van ongeveer € 0,6 mln. en een voordeel door rente op schatkistbankieren. Ook hier is sprake van een incidentele en een structurele component. De structurele componenten worden verwerkt in de begrotingswijziging 2024 en de begroting van 2025 en latere jaren. Het resultaat voor 2023 komt hiermee per saldo uit op ongeveer € 2,3 mln. dat na afsluiting van het boekjaar wordt verrekend met de deelnemersbijdrage.

Zwolle, 27 maart 2024

Namens het dagelijks bestuur

B.J. van Vreeswijk, voorzitter

R.A.C. de Haan, directeur

Deel I Jaarverslag

1. Programmaverantwoording

In de begroting 2023 is evenals voorgaande jaren de kwaliteit van dienstverlening benoemd als ontwikkelstrategie. Deze ontwikkelstrategie omvat de dienstverlening aan zowel de belastingplichtigen als aan de opdrachtgevers en betreft voortdurend verbeteringen doorvoeren in processen, systemen en medewerkers.

Wij maken ons sterk voor lokale belastingen, eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is. Dat doen we voor de deelnemers van onze organisatie. Zij participeren in het bestuur van onze organisatie en jaarlijks formuleren zij onze opdracht met een meerjarig kader en een begroting. We hebben onze doelen als volgt benoemd:

- De wendbaarheid van onze organisatie vergroten
- Datakwaliteit aantoonbaar maken
- Het vergroten van de klantdienstverlening
- Het verbeteren van de informatiepositie en dienstverlening aan opdrachtgevers
- Het toepassen van een sociaal gezicht in onze klantbenadering en in ons werkgeverschap
- Het ontwikkelen van medewerkers in een lerende organisatie

In paragraaf 1.1 tot en met 1.6 is beschreven op welke wijze GBLT hier in 2023 invulling aan heeft gegeven. Naast deze strategische doelen rapporteren we in paragraaf 1.7 over de overige relevante ontwikkelingen in 2023.

1.1 Wendbare organisatie

In dit onderdeel komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Vergroten van wendbaarheid
- Sourcingbeleid
- Vergroten van ketendenken
- Inzet van RPA
- Klantgerichte processen conform LLBP

Vergroten van wendbaarheid

Werken onder architectuur en het generiek inrichten van onze architectuur vergroot onze wendbaarheid doordat we veranderingen in samenhang oppakken en toekomstbestendige keuzes maken. Het afgelopen jaar hebben we enkele stappen gezet in het werken onder architectuur. Binnen de community van de Landelijke Lokale Belastingprocessen (LLBP) hebben we aan een generieke architectuur voor lokale belastingorganisaties gewerkt. We hebben hiervoor het bedrijfsfunctiemodel opgeleverd (een beschrijving *wat* een belastingorganisatie doet). Op dit moment leggen we de laatste hand aan het bedrijfsprocesmodel (een beschrijving *hoe* een belastingorganisatie dat doet) en aan de informatiestromen waarmee de link gelegd kan worden tussen de generieke LLBP-processen en de bedrijfsfuncties.

Daarnaast toetsen we in verandertrajecten de gewenste oplossingen aan de door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) verplicht gestelde standaarden en onze technische en informatie-architectuurprincipes. Dit zorgt op de lange termijn voor flexibiliteit waardoor wij en onze leveranciers sneller kunnen reageren op veranderingen om ons heen. Architectuur draagt zo bij aan reductie van complexiteit waardoor we ook sneller aanpassingen kunnen doen in ons applicatielandschap ('Build to change').

Het generiek inrichten van onze processen vergroot ook onze wendbaarheid. De stappen die wij hierin hebben gezet in 2023, zijn terug te vinden onder 'Klantgerichte processen LLBP'.

Zowel binnen de processen van de eigen afdeling als voor andere processen binnen de organisatie, zijn verschillende medewerkers afgelopen jaar breed ingezet. Zo hebben we een gedeelte van de pieken op kunnen vangen met eigen mensen en daarmee is meer inhuur voorkomen. Daarnaast is besloten de specialistische taken binnen de afdelingen breder te gaan beleggen, om te voorkomen dat we afhankelijk zijn van de kennis van een of enkele personen. De afdelingen gaan hier in 2024 de plannen verder voor uitwerken. Dit alles is onderdeel van onze strategische personeelsplanning.

We zijn bezig geweest met het ontwikkelen van een generiek functiehuis. De eerste fase (het actualiseren van het huidige functiehuis) is inmiddels bijna afgerond. De bestaande functiebeschrijvingen zijn door de leidinggevenden in overleg met (een afvaardiging van) medewerkers in dezelfde functiegroep doorgenomen en geactualiseerd waar nodig. Het huidige actuele functiehuis is de basis voor het nieuw te bouwen generieke functiehuis. Omdat het generieke functiehuis gebaseerd is op ons reeds bestaande functiehuis, zal dit naar alle waarschijnlijkheid niet leiden tot grote wijzigingen in de waarderingen van de functies. We verwachten het generiek functiehuis in het tweede kwartaal van 2024 geïmplementeerd te hebben.

Sourcingbeleid

We bekijken per perceel waar we werkzaamheden kunnen uitbesteden of zelf willen en kunnen uitvoeren.

De ICT-diensten voor de digitale werkomgeving hebben we sinds een aantal jaren grotendeels uitbesteed. Deze trend hebben we dit jaar voortgezet door ook steeds meer applicaties als een SaaS-dienst af te nemen waarbij we het technische beheer uitbesteden aan softwareleveranciers. Een voorbeeld hiervan is onze financiële applicatie.

Eind 2023 liep het contract af met het uitzendbureau dat de inhuur voor onze frontoffice regelde. In plaats van een nieuwe aanbesteding hebben we gekozen voor het zelf in dienst nemen van extra frontofficemedewerkers. Een groot aantal van de uitzendkrachten heeft gesolliciteerd op deze vaste posities, de meeste daarvan zijn aangenomen. Voor enkele plaatsen hebben we nog extern geworven, waarmee alle vacatures nu ingevuld zijn. We zetten hierbij nadrukkelijk in op brede inzetbaarheid. De primaire taak ligt bij de frontoffice, maar daarnaast wordt men ook op andere werkzaamheden ingezet. Op deze manier kunnen wij pieken opvangen met eigen medewerkers, die daarmee ook een goede afwisseling aan werkzaamheden hebben. We blijven op deze wijze toch flexibel en kunnen nog betere kwaliteit leveren.

Vergroten van ketendenken

Dit jaar hebben wij vervolgstappen gezet om ketenbreed de processen te bespreken en te beschrijven. Het doel is om van elkaar te leren, kennis over te dragen en gezamenlijke afhankelijkheden van de processen inzichtelijk te maken. We hebben de meeste processen beschreven en in Engage vastgelegd.

In diverse processen hebben we verbeteringen doorgevoerd, waarbij we ook aandacht hebben besteed aan de verbetering van onze interne, ketenbrede informatiepositie en communicatie. We hebben een communicatieplan opgesteld om de medewerkers meer mee te nemen in de ontwikkeling in het procesgericht werken. Op deze manier zijn medewerkers meer betrokken bij het procesgericht werken en kunnen ze proactief meedenken en helpen bij de verbetering van de processen.

Daarnaast hebben we een start gemaakt met ketenmonitoring. Het proces van telefonisch klantcontact is verbeterd. De nieuwe werkwijze en bijbehorende KPI's zijn ketenbreed afgestemd. Daar wordt op gestuurd en elk kwartaal wordt de rapportage hierover in het ketenoverleg besproken.

Het belang van het ketendenken wordt ook toegepast bij het starten van projecten en het doorvoeren van organisatieontwikkelingen. Binnen de keten hebben we aansluiting gezocht met het project *Nieuw Handelsregister* (NHR). Dit project is ketenbreed opgepakt en medewerkers van alle afdelingen hebben meegeholpen om dit project uit te voeren. Daarnaast hebben we via het Ketenoverleg ondersteuning in verschillende processen geregeld van andere afdelingen. Zo wordt gestimuleerd dat medewerkers breed inzetbaar zijn in verschillende processen. Dit maakt ons als organisatie wendbaarder en geeft medewerkers extra uitdaging en afwisseling in hun werkzaamheden en een breder inzicht in de processen.

Inzet van RPA

Begin 2023 zijn we gestart met een pilot RPA (robotic process automation, ook wel robotisering genoemd). Robots kunnen ons in principe veel tijd schelen, tijd die we kunnen inzetten voor andere werkzaamheden. We hebben software voor robotisering beschikbaar gesteld, hebben medewerkers geïnformeerd over de (on)mogelijkheden van een robot en hebben de eerste robots hun werk binnen GBLT

uit laten voeren. De robots hebben we ingezet bij voorbereidende werkzaamheden voor de bezwaarprocedures en als vervanger van maatwerkscripts. We hebben besloten het ontwikkelen en onderhouden van een robot in eigen beheer te gaan doen. Dit vraagt specifieke kennis. De opleiding hiervoor is eind dit jaar niet doorgedaan en zal begin volgend jaar weer ingepland worden. Vlak voor de overgang naar het nieuwe jaar hebben we het aantal licenties uitgebreid, om vanaf volgend jaar meer en gelijktijdig robots in te kunnen zetten.

Klantgerichte processen conform LLBP

Binnen GBLT wordt het inbedden van de LLBP-processen opgepakt in het Ketenoverleg. Dit is een lopend proces, we streven ernaar om uiteindelijk alle processen bij GBLT volgens de LLBP-afspraken te implementeren. Op deze wijze conformeren we ons aan landelijke standaarden, waardoor er minder maatwerk nodig is en we in nieuwe aanbestedingen kunnen eisen dat de leverancier aan de LLBP-standaard voldoet.

We hebben controles op onze beschreven processen uitgevoerd en daar waar het nodig was zijn de processen en KPI's aan de landelijke standaard aangepast.

Dit jaar hebben wij deelgenomen aan LLBP-overleggen over het proces kwijtschelding (3.0). Dit heeft geresulteerd in een uitgebreide nieuwe procesplaat die als mogelijke standaard kan gaan dienen bij de landelijke uitvoering van het kwijtscheldingsproces. In aanloop daarnaartoe hebben wij een grote bijdrage geleverd aan de pilot kwijtscheldingen bij de stichting Inlichtingenbureau. Waarbij onder andere het nieuwe IB 3.0 kwijtscheldingsproces uitvoerig is getest en geanalyseerd, en door de inzichten van GBLT diverse verbeteringen zijn doorgevoerd. Het nieuwe proces zal voor 31 december 2024 geïmplementeerd worden.

1.2 Aantoonbare datakwaliteit

In dit onderdeel komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Inzichtelijk maken van datakwaliteit
- Samenwerkingsrelaties met bronhouders

Inzichtelijk maken van datakwaliteit

In het afgelopen jaar is de monitor datakwaliteit in onze BI-tool Vyzyr in gebruik genomen. Waar nodig kunnen verschillen of fouten worden geanalyseerd en ter verwerking worden uitgezet bij de afdelingen. Hieronder de belangrijkste gerealiseerde ontwikkelingen:

1. De vergelijking totaalstand Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP) wordt uitgevoerd.
2. De volledigheidscntrole Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ) afnemersproces is in gebruik genomen.
3. De toetsing van kwaliteit en volledigheid van mutatiebestanden tariefdifferentiatiekaarten is ontwikkeld en is beschikbaar. Bij ontvangst van mutatiebestanden tariefdifferentiatiekaarten worden deze in gebruik genomen.
4. Het project Basisregistratie Kadaster 2.0 (BRK 2.0.) is gerealiseerd.
5. De vergelijking van de totaalstand tariefdifferentiatiekaarten is uitgevoerd met onze belastingapplicatie.

Samenwerkingsrelaties met bronhouders

Bronhouders en beheerders van basisregistraties zijn continu bezig om de kwaliteit van data te verhogen. GBLT is afhankelijk van de kwaliteit van deze basisregistraties. Op landelijk niveau en in samenwerking met collega-belastingkantoren proberen we zoveel mogelijk invloed uit de oefenen om de kwaliteit zo hoog mogelijk te krijgen én te houden.

Dit jaar hebben we een succesvolle aansluiting op de Basisregistratie Kadaster (BRK) Levering 2.0 gehad, zodat we de gegevens van het Kadaster (zoals percelen en gebouwen) goed aangeleverd blijven krijgen.

Voor de kwaliteit van de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ) zijn we actief geweest in een landelijk overleg met de Waarderingskamer, Centric en de Gebruikersvereniging Centric. Het doel is om de verwerking van WOZ-mutaties te verbeteren en daarmee de datakwaliteit te verhogen. We zetten deze overleggen de komende periode voort en we zullen daarin actief blijven participeren. Daarnaast hebben we dit jaar voorbereidende werkzaamheden verricht om de terugmeldvoorziening WOZ te implementeren voor zowel bronhouders (gemeenten) als afnemers (waterschappen). Met de terugmeldvoorziening WOZ zijn we als bronhouder van de LV WOZ in staat de terugmeldingen van bronhouders en afnemers digitaal te ontvangen, te behandelen en af te handelen. In 2024 worden eerst de bronhouders aangesloten en daarna de afnemers.

Begin volgend jaar stopt de Kamer van Koophandel (KVK) met mutatiebestanden en gaan we over op berichtenverkeer. Op de wijziging die de KVK gaat doorvoeren, hebben wij in 2023 een impactanalyse uitgevoerd. De analyse heeft uitgewezen dat het berichtenverkeer naar de afnemers hetzelfde blijft, waardoor er aan onze kant geen werkzaamheden nodig zijn. De impact is dus beperkt. Wij hoeven alleen het juiste abonnement aan te vragen bij de KVK en het verzorgingsgebied in te stellen.

1.3 Klantdienstverlening

In dit onderdeel komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Invulling geven aan servicebeloften
- Verder uitrollen van de klantreis
- Mogelijkheden van robotica (RPA) en kunstmatige intelligentie (AI)

Invulling geven aan servicebeloften

Volgens planning hebben wij 9 januari 2023 onze servicebeloften publiek gemaakt. Zo hebben wij onze slogan 'Eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is' toegevoegd aan de ondertekening van e-mails voor klanten, in de Berichtenbox, in Mijn Loket en op onze enveloppen. Op kantoor is de slogan te vinden op muren, informatieschermen, laptop- en zoomachtergronden, bekertjes, pennen, notitieblokken en waterflessen.

Dit jaar hebben wij de maandelijkse sessies rondom servicebeloften met leidinggevend, na evaluatie, omgezet naar een kwartaalevaluatie. Tijdens de derde kwartaalevaluatie bleek dat wij aan de servicebeloften vooral 'over de as van het werk' invulling en uitvoering geven. Met 'over de as van het werk' bedoelen wij dat eerst wordt gekeken welke verbetering van onze dienstverlening de meeste toegevoegde waarde heeft voor de klant. Daarna wordt gekeken welke servicebelofte het beste past bij de verbetering.

De klant heeft gemerkt dat wij de dienstverlening hebben verbeterd. Klanten hebben bijvoorbeeld de mogelijkheid gekregen in Mijn Loket zelf een betaaldag en het aantal betaaltermijnen in te stellen en aan te passen. Ook hebben wij op de website een filmpje geplaatst over kwijtschelding aanvragen en extra informatie rondom overlijden opgenomen. Daarnaast hebben we bij telefonisch contact klanten sneller kunnen helpen doordat we nu in twee klikken een machtigingsformulier kunnen sturen.

De evaluatie en vooruitblik van de huidige Reis naar de Toekomst (klantreis) hebben wij laten plaatsvinden zonder inzet van een externe partij. En met een positief resultaat; de evaluatie is een feit en de eerste klantlijnen voor een nieuwe visie zijn geschetst. De resultaten van de evaluatie werken we volgend jaar verder uit.

Verder uitrollen van de klantreis

In 2023 zijn we verdergegaan met onze Reis naar de Toekomst. Daarbij zijn we aan de slag gegaan met drie thema's: Het luisteren naar de klantbehoefte, uitvoeren van het kanalenbeleid en het vergroten van selfservice. We geven hieronder uitleg per thema.

Verbeteren van klantprocessen met behulp van klantbehoeften

In oktober hebben we een sessie klantfeedback georganiseerd met collega's uit de gehele organisatie. We hebben klantfeedback onderzocht in relatie tot mogelijkheden, toegevoegde waarde en behoefte vanuit GBLT. We hebben gekeken naar bestaande onderzoeken en ook nieuwe feedbackmethodes verkend. Hier zijn drie aanbevelingen uit naar voren gekomen die wij al deels hebben gerealiseerd:

1. Wij vragen feedback van onze klanten over onze servicebeloften, onze website en de telefonische dienstverlening. De respons van de eerste twee onderzoeken is dusdanig laag dat deze niet representatief is. De inzichten zijn dan ook beperkt bruikbaar. Daarom is nu de eerste prioriteit om de inzichten vanuit ons klanttevredenheidsonderzoek na telefonische dienstverlening te gebruiken voor verbetering. Hier is de respons wel representatief. 15% van de klanten die een uitnodiging ontvangt voor deelname aan ons klanttevredenheidsonderzoek laat een reactie achter.
2. We gaan de inzichten van ons klanttevredenheidsonderzoek structureel binnen het ketenoverleg beleggen om nog meer impact te maken met de klantfeedback. We moeten de inzichten vanuit ons huidige onderzoek eerst nog beter gaan benutten, voordat wij overgaan tot het uitbreiden naar andere onderzoeksmethoden.
3. Er is al langere tijd behoefte aan klantpanels voor aanvullende kwalitatieve inzichten. Daarom zijn wij hiervoor in december met een inventarisatie gestart.

Daarnaast hebben wij ons proces rondom klanttevredenheidsonderzoek bij telefonische dienstverlening verbeterd. Vanaf eind december vindt er nazorg plaats voor klanten die ons met een 6 of lager beoordeelden én hun contactgegevens doorgaven. Deze klanten bellen wij op om te vragen of hun vraag is opgelost. Zo niet dan helpen wij alsnog de vraag op te lossen. Er worden aantekeningen gemaakt en aanvullende feedback van klanten wordt verzameld om op een later moment te kunnen analyseren.

Uitvoeren van kanalenbeleid

In ons kanalenbeleid hebben wij voorgesteld eerst de bestaande kanalen te verbeteren. Daarom zijn wij in 2023 met de werkgroep e-mailoptimalisatie gestart. Binnen de werkgroep hebben we dit jaar het beleid Digitale berichtenuitwisseling gerealiseerd en een zestal verbetervoorstellen gedaan. We hebben vervolgens een planning op hoofdlijnen gemaakt om deze verbetervoorstellen te gaan realiseren. De verbeteringen hebben we gevat in drie thema's en onderverdeeld binnen de werkgroep zodat wij efficiënt

kunnen overgaan tot implementatie. Ook voor de website zijn we in 2023 gestart met een verbeterplan. Dit bevat twee sporen, vanwege de omvang van de te realiseren verbeteringen:

- Spoor 1: Inhoudelijke en functionele verbeteringen. Zoals meertaligheid realiseren voor gbtl.nl en overstap naar een andere leverancier voor betere privacy voor onze klanten bij de sneltest kwijtschelding en ons dataverzamelingsplatform. Ook het vernieuwen van de toegankelijkheidsverklaring van gbtl.nl was hiervan een onderdeel;
- Spoor 2: Revisie van de website (redesign). Dit betekent dat we kritisch kijken naar de bestaande menustructuur, zoals de onderwerpkeuze en de gelaagdheid hiervan, alsook de lengte van onze pagina's en indeling daarvan. Verder nog veel meer randzaken waarmee de performance van de website beter wordt.

Omdat uit ons klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de eerste behoefte van klanten is om te kunnen e-mailen met GBLT hebben wij de overige geplande acties (onder andere chat en een terugbelagenda) voorlopig uitgesteld naar 2025. Daarnaast hebben wij de eerste stappen gezet om informatie visueler te maken; bijvoorbeeld door dit mee te nemen in de briefings naar de vormgever en meer beeldgebruik op de website toe te passen.

Vergroten van selfservicemogelijkheden

Op basis van feedback van klanten hebben wij de sneltest kwijtschelding verbeterd; een test waarbij een klant zelf binnen vijf vragen weet of kwijtschelding aanvragen zin heeft. We geven nu uitgebreidere uitleg in simpele en duidelijke taal als de uitslag is dat wij een aanvraag kwijtschelding waarschijnlijk niet zullen toekennen. Ongewijzigd is de uitleg dat klanten ondanks het resultaat van de test 'gewoon' een aanvraag voor kwijtschelding kunnen doen. Het antwoord wanneer de klant wel in aanmerking komt voor kwijtschelding is gedetailleerder. Tevens hebben we vastgesteld aan welke eisen een slim contactformulier in de ogen van de klant moet voldoen. Er is een stappenplan met planning opgesteld voor het realiseren van het slimme contactformulier. Een slim contactformulier werkt met afhankelijkheden. Het is qua functionaliteit te vergelijken met een beslisboom. De klant kiest zelf een onderwerp. Het hangt af van de keuze van de klant of hij een vervolgvraag, vervolgstap of antwoord te zien krijgt.

Mogelijkheden van robotica (RPA) en kunstmatige intelligentie (AI)

De activiteiten die wij in 2023 rondom robotica hebben uitgevoerd, staan beschreven onder Wendbare organisatie onderdeel Inzet RPA.

We werken aan een Engelstalige website. In 2023 is hierop een oplossingsrichting met een integratie van een AI-vertaalservice gerealiseerd door onze websiteleverancier. Alle websiteteksten zijn nu automatisch vertaald. Ongeveer een kwart van alle pagina's op gbtl.nl is nu ook geredigeerd in het Engels, dit is nu nog niet zichtbaar voor de klant.

De WOZ-waarde van woningen wordt volgens het klassieke model bepaald. Naast het klassieke model experimenteren we met waarderingen op basis van artificial intelligence (AI) en machine learning (ML). Op basis van de bestaande gegevens in de WOZ-administratie, aangevuld met nieuw in te winnen objectkenmerken en locatiekenmerken, berekent de computer met toepassing van AI en ML per woning een AI-waarde. Deze waardebeoordeling op basis van AI/ML heeft het klassieke model in 2023 aangevuld en heeft geholpen bij het controleren van de onderlinge waardeverhoudingen en waardering van (complexe) objecten.

1.4 Dienstverlening opdrachtgevers

In dit onderdeel komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Optimale invulling van objectenbeheer
- Deskundig adviseur voor opdrachtgever

Optimale invulling van objectenbeheer

We dragen zorg voor de uitvoering van de Wet WOZ voor zeven inliggende gemeenten. Om hier goed invulling aan te kunnen geven is het van belang om objectenbeheer correct en efficiënt uit te kunnen voeren in samenwerking met overige belanghebbenden. Wij onderzoeken hiervoor een toekomstbestendige oplossing. In het afgelopen jaar is een start gemaakt met de gemeente Dalfsen om veel meer in onderlinge samenhang de basisregistraties WOZ-BAG en BGT te beheren. Door gebruik te maken van de applicatie Way2GO als een hulpmiddel zijn we beter in staat de administraties te synchroniseren en de kwaliteit te verbeteren. Na een pilot en evaluatie wordt bezien of het toepasbaar en effectief is in de samenwerking met meerdere gemeenten.

Deskundig adviseur voor opdrachtgever

Ook dit jaar is GBLT weer goed vertegenwoordigd in landelijke commissies, besturen en andere overlegvormen. Denk hierbij aan de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB, in het algemeen bestuur en een aantal commissies), de commissie benchmark WOZ van de Waarderingskamer, de Werkgroep Waterheffingen van de Unie van Waterschappen, de LLBP, het overleg belastingsamenwerkingen van de VNG/UvW en het gebruikersoverleg/de Gebruikersvereniging Centric.

Afgelopen jaar hebben specialisten van GBLT binnen de Werkgroep Waterheffingen van de Unie van Waterschappen hun inbreng gehad bij:

1. Het in beeld brengen van de uitvoeringsconsequenties van de aanpassing belastingstelsel voor de waterschappen.
2. De aanpassing van het Besluit vervuilingswaarde ingenomen water 2009 en de daarbij behorende praktische regeling voor kleine bedrijven met een vervuilingswaarde minder dan 50.
3. Het opstellen van een afwijkprotocol vanwege de vervanging van milieubelastende parameters in de Rijkshheffingsformule.
4. Het opstellen van een notitie perceptiekosten met betrekking tot de kosten voor meten, bemonsteren en analyseren van afvalwater in het kader van de zuiveringsheffing meetbedrijven, vanwege de aanpassing van het belastingstelsel voor de waterschappen.
5. Het zitting nemen in de begeleidingscommissie voor de uitvoeringstoets Wet versterking waarborgfunctie Awb (aanpassing Awb aan de menselijke maat).

Vanuit het gebruikersoverleg Centric zijn medewerkers betrokken bij de ontwikkeling van de digitale aangifte. Vanuit de Gebruikersvereniging Centric (alwaar we vertegenwoordigd zijn in het bestuur voor het domein Belastingen) is een werkgroep actief, waarin samen met Centric en de Waarderingskamer is gewerkt aan een goede aansluiting/synchroniciteit met de LV WOZ. Een van de resultaten is een blauwdruk voor het oplossen van foutmeldingen. Verder zijn medewerkers van GBLT betrokken bij overleggen met aan GBLT deelnemende waterschappen:

1. Overleg over discrepantieonderzoeken;
2. Procesoverleg met heffingstechnologen.

1.5 Sociaal gezicht

In dit onderdeel komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Nadere uitwerking sociaal incasseren
- Mogelijkheden samenwerking bij multischuldenproblematiek
- Diversiteit en banenafpraak

Nadere uitwerking sociaal incasseren

Het afgelopen jaar is door ons uitgedacht hoe we verder vorm willen geven aan sociaal incasseren. Eigenlijk spreken we liever van passend invorderen, voor iedere specifieke doelgroep, omdat dat beter de lading dekt. Vriendelijker voor de mensen die moeite hebben met betalen en daadkrachtiger voor degenen die niet willen betalen. Uitgangspunt is dat we dat zo proactief mogelijk doen.

Vanuit onze visie willen we onze inning proactief, vriendelijk, daadkrachtig en vanuit vertrouwen uitvoeren. Eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is. Daarom hebben we dit jaar een verdeling gemaakt in een team dat de massale inning uitvoert en een team dat werkt vanuit 'persoonlijk als het nodig is'. Zij werken aan klantcontact en maatwerk. Maatwerk betekent invordering afstemmen op de persoonlijke situatie als een eenvoudige, massale aanpak niet werkt. Denk aan een betalingsregeling of de pilot buitenlandse invordering zoals we die dit jaar gestart zijn.

Schuldenknooppunt

Een georganiseerde vorm van samenwerking bij schuldenproblematiek is Het Schuldenknooppunt. Deze stond op de planning voor dit jaar. Het Schuldenknooppunt staat helaas nog in de kinderschoenen. De technische aansluiting en werking ervan zijn nog niet bewezen. In combinatie met de relatief hoge kosten voor GBLT (in verband met onze omvang van schulddossiers) vinden we nu instappen niet verantwoord. In 2024 wordt de stand van zaken opnieuw bekeken en maken we een nieuwe afweging.

Mogelijkheden samenwerking bij multischuldenproblematiek

Tijdens de GBLT-relatiedag is een eerste aanzet gedaan om samen te werken tegen armoede. In oktober hebben wij samen met de regiefunctionarissen van onze deelnemers besproken wat een wenselijke voortzetting is van de relatiedag. De uitkomst is dat we gezamenlijk, schuldeisers zijnde, willen onderzoeken of we ons kunnen voorbereiden op de wettelijke mogelijkheid tot vroegsignalering en onderzoeken of er alternatieve mogelijkheden zijn voor een proactieve schuldenaanpak. Zowel GBLT als de deelnemende gemeenten (vanuit hun schuldhelpverlenende positie) verkennen welk doel wij hiermee beogen. Met elkaar zullen we daarna de uitgangspunten en invulling moeten definiëren, zodat duidelijk wordt wat we willen bereiken. Tevens wordt door ons verkend welke mogelijke alternatieven er al in het land worden uitgevoerd door andere partijen. Begin 2024 wordt hierop een vervolg gepland.

Diversiteit aan talent in lijn met de wet banenafpraak

Diversiteit aan talent is voor GBLT een belangrijk punt. Als organisatie willen we graag een afspiegeling van de samenleving zijn. Daarom nodigen wij in onze vacatures nadrukkelijk mensen met verschillende achtergronden uit om te solliciteren. Ook hebben we binnen GBLT 'ambassadeurs' die actief meedenken over dit onderwerp om de kans op een succesvolle plaatsing te vergroten. Om die kans te vergroten is onderzocht of er nieuwe samenwerkingsverbanden zijn waar we ons bij kunnen aansluiten. Hier gaan we begin 2024 verder mee aan de slag.

Vanuit de Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten hebben we een taakstelling met betrekking tot het aantal uren dat ingevuld moet worden door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. In 2023 bedraagt de taakstelling 163,2 uur (6,4 fte). Wij hebben op dit moment 84 uur ingevuld. Dat zijn drie collega's met een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en dit betreft 51,5% van onze doelstelling.

1.6 Lerende organisatie

In dit onderdeel komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Invulling geven aan strategische personeelsplanning
- Visie op duurzame inzetbaarheid en vitaliteit
- Inzichtelijk maken van kwaliteit, volume en kosten

Invulling geven aan strategische personeelsplanning

Strategisch personeelsmanagement is een cyclisch proces waarbij er blijvende afstemming is tussen de richting die GBLT op wil, het daarvoor benodigde personeelsbestand en het HR-beleid dat dit ondersteunt.

We hebben de toekomstige ontwikkelingen in kaart gebracht en een doorkijk gemaakt naar de effecten van deze ontwikkelingen op de functies en medewerkers binnen GBLT voor de komende jaren. Op basis van deze gegevens hebben we in beeld gebracht bij welke functies een eventuele krimp of groei verwacht wordt (kwantitatieve analyse). De leidinggevendenden hebben met hun eigen medewerkers ontwikkelgesprekken gevoerd. Door middel van de uitkomsten van deze gesprekken is gekeken in hoeverre de ambities en ontwikkelmogelijkheden van de medewerkers aansluiten bij de ontwikkelingen in de organisatie. De volgende stap is het in beeld brengen waar de toekomstige mogelijkheden en eventuele hiaten liggen (kwalitatieve analyse) en welke ontwikkelpaden daarbij horen.

Visie op duurzame inzetbaarheid en vitaliteit

GBLT vindt het belangrijk dat medewerkers met plezier hun werk uitvoeren, zich blijven ontwikkelen en daarmee hoogwaardige kwaliteit blijven leveren. Met alle medewerkers wordt gesproken over hun ambities en ontwikkelmogelijkheden (onder andere tijdens de ontwikkelgesprekken). Ook hebben we de afgelopen periode een vragenlijst over de eigen ontwikkeling uitgezet en een meting gedaan hoe het werk binnen GBLT wordt beleefd. De uitkomsten van beide vragenlijsten worden meegenomen in toekomstig op te stellen visie en beleid rondom duurzame inzetbaarheid.

Naar aanleiding van het onderzoek van een arbeids- en organisatiedeskundige vanwege het hoge verzuim is een ontwikkeltraject voor de leidinggevendenden ingezet. In navolging van dit ontwikkeltraject hebben het managementteam en de teamleiders de intervisiesessies binnen hun eigen groepen voortgezet om zich blijvend te ontwikkelen op gebied van (dienend) leiderschap, eigen regie en reduceren van het ziekteverzuim. Ook heeft het managementteam in afstemming met de teamleiders afspraken gemaakt over de kaders die nodig zijn om dit proces te kunnen ondersteunen. Hiertoe zijn onder andere gezamenlijke teamdagen georganiseerd.

Inzichtelijk maken van kwaliteit, volume en kosten

We willen onze kwaliteit en kosten vergelijken met andere belastingkantoren. Dit doen we enerzijds door naar onze eigen processen te kijken en anderzijds door te benchlearnen. Voor een beter zicht op de kosten, kwaliteit en volume zijn we medio 2022 gestart met een controllersoverleg, waar meerdere

belastingssamenwerkingen bij zijn aangesloten. Daarnaast hebben we individuele contacten gelegd met een belastingssamenwerking om van elkaar te leren. Het vergt voornamelijk een tijdsinvestering om benchlearning nog concreter op te kunnen pakken, zowel bij GBLT als bij de andere belastingssamenwerkingen. In het eerste half jaar hebben alle kantoren te maken gehad met een piekbelasting, waardoor de overleggen op een lager pitje zijn gezet. Ook bij GBLT is door een tijdelijk beperkte capaciteit een pas op de plaats noodzakelijk geweest. In het laatste kwartaal van 2023 zijn de overleggen verder geïntensiveerd. Deze lijn wordt in 2024 doorgetrokken.

1.7 Overige thema's

In dit onderdeel komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Inkoop en aanbesteding
- Risicomanagement, privacy en informatiebeveiliging
- Klantcontacten
- Innen
- Kwijtschelding
- Bezwaren en beroepen
- Klachten
- Overige ontwikkelingen

Inkoop en aanbesteding

Het inkopen en aanbesteden van opdrachten wordt zowel intern als extern uitgevoerd. De externe inkoopadviseur van Coppa begeleidt de Europese aanbestedingen en is de sparringpartner van onze interne inkoopadviseurs. De meervoudige onderhandse aanbestedingen voeren wij zelf uit.

We hebben dit jaar de volgende opdrachten Europees aanbesteed:

- Uitval van het berichtenverkeer;
- Waarderingsapplicatie;
- Specialistische inhuur;
- Bezwaarafhandeling;
- Accountantsdiensten.

De Europese aanbesteding voor Accountantsdiensten loopt nog.

Ook zijn wij deelnemer geworden van de raamovereenkomst 'Software reseller' inzake de levering van standaardsoftware en diensten. Deze Europese aanbesteding is uitgevoerd door Het Waterschapshuis. Door onze deelname kunnen wij schaalvoordelen behalen. Denk hierbij aan het realiseren van besparingen, (staffel)-kortingen en betere condities en/of voorwaarden. Daarnaast hebben we een meervoudig onderhandse aanbesteding doorlopen voor de controle van de toeristenbelasting.

Bij het uitvoeren van onze Europese aanbestedingen hebben wij gemerkt dat het aantal inschrijvingen op een opdracht is teruggelopen. Uit onderzoek van TenderNed en de Universiteit Utrecht voor het Publieke-Inkoop-Monitor-project (PIM-project) is gebleken dat deze trend ook zichtbaar is bij andere aanbestedende diensten. Public Procurement Research Centre (PPRC) en de Universiteit Twente hebben onderzocht welke factoren leiden tot meer inschrijvingen. Hieruit zijn aanbevelingen gekomen waar wij de komende tijd mee aan de slag gaan.

Door de economische ontwikkelingen hebben een aantal leveranciers een hoger indexatietarief voorgesteld. Hierbij hebben wij het uitgangspunt 'we doen wat is afgesproken' gehanteerd. Sommige leveranciers zijn echter harder geraakt. Met deze leveranciers zijn we in gesprek gegaan en hebben we maatwerkafspraken gemaakt.

Professionalisering is een continu proces. Behalve onze professionalisering op het gebied van inkoop, zijn wij ook verder gegaan met het professionaliseren van contractmanagement. We leiden een interne medewerker op als inkoopadviseur en contractmanager. En door regelmatig in gesprek te gaan met leveranciers hebben we stappen gemaakt in proactief contractmanagement. De module contractmanagement binnen ons financiële systeem, dat we in 2023 in gebruik hebben genomen, heeft daarin bijgedragen. Deze module vergroot het inzicht in alle benodigde contractinformatie. Hierdoor hebben we een betrouwbare basis gecreëerd.

Risicomanagement, privacy en informatiebeveiliging

Risicomanagement

Risicomanagement blijft een essentieel aspect binnen onze organisatie, waarbij het 'Three Lines of Defense'-model wordt ingezet om onze risico's effectief te beheren. We hebben beheersmaatregelen geïmplementeerd voor alle risico's, met de veronderstelling dat deze maatregelen de risico's tot een netto acceptabel niveau hebben teruggebracht. Doorlopend voeren we controles uit op de opzet, het bestaan en de werking van de beheersmaatregelen. Binnen verschillende deelprocessen werken we continu aan verdere verbeteringen om mogelijke risico's tot een minimum te beperken.

Naast 'hard controls' hebben we ook aandacht voor 'soft controls'. Begrippen als bespreekbaar maken en betrokkenheid komen regelmatig aan de orde. Alle risico's tot nul terugbrengen is echter niet reëel. We streven naar een gezonde balans tussen risico's nemen en beheersen.

Een vast onderdeel binnen risicomanagement betreft de frauderisicoanalyse. Met behulp van de frauderisicoanalyse willen we de mogelijke frauderisico's maximaal beperken. De actualisatie van de frauderisicoanalyse is een vast onderdeel van de planning & control-cyclus. In 2023 hebben we geen (potentiële) fraudegevallen gesignaleerd.

Privacy en informatiebeveiliging

Dit jaar hebben we informatiebeveiliging opnieuw de nodige aandacht gegeven. In het eerste deel van dit jaar bezocht onze Chief Information Security Officer (CISO) alle afdelingen om hen te informeren over bestaande beveiligingsrisico's en privacyaspecten, en hoe deze aan te pakken. We hebben de benodigde informatie geïdentificeerd en getoetst om ons werk zo veilig en privacyvriendelijk mogelijk uit te voeren. Deze inspanningen resulteerden in een periode van zeven weken, die begon op 1 september 2023, waarin we praktische tips deelden over bewust, veilig en privacybewust werken binnen GBLT.

Nagenoeg alle medewerkers hebben de drie verplichte e-learningmodules over informatiebeveiliging en privacy gevolgd. Via Loek (intranet), de informatieschermen via het narrowcasting-systeem, en informatiesessies hebben we onze medewerkers geïnformeerd over de risico's die het werken met gevoelige informatie met zich meebrengt, waardoor het bewustzijn van onze medewerkers op het gebied van informatiebeveiliging is vergroot.

Datalekken

Het aantal gemelde datalekken alsook het aantal gemelde beveiligingsincidenten (die geen datalekken zijn) is gestegen. Deze toename relateren wij aan een verbeterd bewustzijn bij medewerkers. Dit heeft geleid tot een grotere bereidheid om meldingen te doen.

Jaar	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
2019	6	11	9	9	35
2020	8	4	2	5	19
2021	10	8	8	6	32
2022	4	3	3	9	19
2023	21	11	8	6	46

In totaal werden 171 beveiligingsincidenten gemeld via de interne meldprocedure, tegenover 89 in 2022. 46 hiervan waren datalekken. Drie datalekken zijn gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens, waarvan twee ook bij de betrokkenen zijn gemeld.

In 2023 heeft GBLT 1.942.288 poststukken verstuurd. 44 van de 46 gemelde datalekken hebben plaatsgevonden bij het versturen van brieven binnen de processen heffen, invorderen of het uitvoeren van de Wet WOZ. Dit is 0,002% van het aantal verstuurd poststukken. De meeste datalekken betroffen brieven die verkeerd waren geadresseerd of bezorgd, om uiteenlopende redenen zoals menselijke fouten, onjuiste adressen in de subjectadministratie, adreswijzigingen van belanghebbenden, of foutieve postbezorging. De beveiligingsincidenten die geen datalekken waren, bestonden voornamelijk uit phishingmails, meldingen over verkeerd geadresseerde of bezorgde brieven voor overleden personen of bedrijven of bleken achteraf geen beveiligingsincidenten te zijn.

Baseline Informatiebeveiliging Overheid Self Assessment (BIO-SA)

We hebben een securityspecialist ingehuurd om het BIO-SA voor ons uit te voeren, een instrument dat de mate van volwassenheid van onze organisatie op het gebied van informatiebeveiliging meet. Dit dient als stuurinstrument voor stapsgewijze planmatige verbetering en is tevens een krachtig middel om bewustwording te vergroten bij zowel het management als de medewerkers. Het volwassenheidsmodel onderscheidt vijf niveaus. Niveau 3 wordt als minimum gezien om te voldoen aan de eisen van BIO; op dit niveau is informatiebeveiliging bedrijfsbreed ingeregeld. Ons ambitieniveau is niveau 4 ('voorspelbaar'). Op niveau 4 is er inzicht in de mate waarin de genomen maatregelen passend zijn. Het resultaat van de BIO-SA is een score van 3,8. Dit betekent dat we bijna op het gewenste niveau zitten. In 2024 gaan we stappen zetten om ons ambitieniveau te bereiken.

Met voortdurende aandacht voor bewustwording en verbetering van onze processen, blijven we streven naar een afname van datalekken en een verdere optimalisatie van onze informatiebeveiliging.

Crisismanagementteam (CMT)

We hebben een crisismanagementteam (CMT) ingericht om voorbereid te zijn op diverse crisissituaties, variërend van brand in het gebouw tot gehackte systemen. We willen duidelijke afspraken maken om juist en tijdig te handelen tijdens een crisis, waarbij we taken en verantwoordelijkheden vooraf duidelijk willen vastleggen. Een eerste oefening met een ransomware-aanval middels een simulatiespel vindt plaats begin 2024.

Deze gecombineerde inspanningen in risicomanagement, informatiebeveiliging en privacy weerspiegelen onze toewijding aan een veilige, privacybewuste en effectieve werkomgeving. We blijven echter altijd alert op mogelijke verbeteringen en aanvullingen op ons huidige beleid, met als doel onze processen verder te optimaliseren en risico's tot een minimum te beperken.

Klantcontacten

In de volgende tabel is een vergelijking gemaakt tussen 2022 en 2023 voor de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoongesprekken en de telefonische bereikbaarheid. Daaronder is een overzicht opgenomen van de digitale contacten die ook zijn vergeleken met 2022.

Telefonie	2023	2022
inkomende telefoontjes	176.735	186.058
beantwoorde telefoontjes	166.177	174.581
servicelevel bereikbaarheid	94%	94%

Het aantal inkomende telefoontjes is gedaald met 5%, terwijl het gebruik van de website 12% hoger is in 2023 ten opzichte van 2022. Daarnaast hadden we dit jaar ook meer schriftelijke klantcontacten in verband met het hoger aantal WOZ-bezwaren.

Ondanks de daling in telefonische klantrespons zorgen wisselingen in de bezetting en krapte op de arbeidsmarkt voor druk op de beschikbare capaciteit. Wij doen geen concessies aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Capaciteit met voldoende kwaliteit blijft een belangrijk aandachtspunt. Daarom huren wij met ingang van 1 januari 2024 geen capaciteit meer in via het uitzendbureau (14 fte). We hebben per 1 december 13 personen in dienst genomen. Met deze vaste capaciteit kunnen wij de bereikbaarheid halen en tegelijkertijd onze kwaliteit van dienstverlening garanderen. Doordat mensen bij GBLT blijven werken, blijft daarmee hun kennis ook.

Met 94% is de afgesproken bereikbaarheid (van 90%) net als in 2022 ruim gehaald. In 2023 scoorden wij gemiddeld een 7,9 op het gebied van klanttevredenheid, hetzelfde als in 2022. Via de CustomerEffortScore hebben wij op een vijfpuntsschaal de mate van gemak voor de klant gemeten. Hoe meer gemak de klant ervaart, hoe lager de score voor klantgemak. In 2023 scoorden wij voor klantgemak een 2,2. Dit is gelijk aan 2022.

Digitale kanalen	2023	2022
aantal bezoekers website GBLT	779.814	697.766
Berichtenbox van Mijn Overheid	951.312	940.359
Mijn Loket	182.276	210.712
Totaal	1.913.402	1.848.837

Het aantal websitebezoeken is gestegen met 12% ten opzichte van vorig jaar. Dit komt met name door de Google Ads-campagne die wij weer hebben ingezet om bezwaren tegen de WOZ-waarde van NCNP-bureaus te voorkomen. Het gebruik van de Berichtenbox van Mijn Overheid is gestegen met 1% en het gebruik van Mijn Loket is gedaald met 13%. Om te achterhalen wat hiervan de oorzaak is, zal in de loop van 2024 een analyse plaatsvinden.

Innen

We hebben gewerkt aan vriendelijker en duidelijker communicatie in onze brieven. Zowel onze kwijtscheldingsbrieven als de brieven voor rentebesikking en betalingsregeling zijn hierdoor verbeterd. Daarnaast hebben we de flexibele incasso ingevoerd. Hierdoor is het voor klanten mogelijk om zelf te bepalen op welke dag en in hoeveel termijnen (standaard maximaal 10) er geïncasseerd wordt.

Invorderproces

2023 stond in het teken van sturen op een strak invorderproces. Dat doen we omdat we geloven dat een goed lopend invorderproces en tijdige invordering ook in het belang is van de klant. Dit geeft een bepaalde mate van voorspelbaarheid, duidelijkheid en voorkomt schuldenstapeling. We hebben onze debiteurenstand onder de loep genomen en hele oude vorderingen zonder verhaalsmogelijkheid afgesloten. Dit zorgt ervoor dat ons bestand niet vervuild is en we strakker op ons invorderproces kunnen sturen. Naar aanleiding van de conclusies uit deze opschoonactie en een uitgevoerde audit, zijn we gestart met de pilot buitenlandse invordering voor debiteuren die naar het buitenland vertrokken zijn. In de pilot onderzoeken we in hoeverre het effectief en proportioneel is om deze vorderingen te innen. Resultaten volgen in 2024.

In 2023 is door de aanbesteding van de deurwaarder ook de werkwijze van de deurwaarders gewijzigd. De communicatie wordt beter afgestemd op de klant. 40% van de betalingen wordt gedaan na minnelijke acties. Uitgangspunt voor onze dwanginvordering is duurzaam invorderen; klanten moeten in staat zijn om ook de komende jaren hun belasting te kunnen betalen. We hebben een aantal verbeteringen in ons dwanginvorderproces aangebracht. Zo hebben we het afgelopen jaar de deurwaardersapp gerealiseerd. Hiermee kan de deurwaarder 'realtime' alle openstaande vorderingen bekijken. Hiermee kan effectiever, efficiënter en klantvriendelijker worden gewerkt. Daarnaast hebben we de pilot loonvordering uitgevoerd. Hierdoor hebben we inzicht gekregen in de effectiviteit van de loonvordering. Dit middel zal vanaf 2024 voor klanten in loondienst worden toegepast. Hiermee voorkomen we extra kosten voor de klant en vorderen we efficiënter in. Daarnaast hebben we gewerkt aan verbetering van de dienstverlening. Onder andere door klanten door te verwijzen naar de automatische incasso, om volgend jaar dwanginvordering te voorkomen, en de brieven ook Engelstalig aan te bieden.

Invorderdocumenten

Ten opzichte van 2022 zijn er in 2023 meer invorderdocumenten verstuurd.

Invorderdocumenten	2023	2022
Aanmaningen	149.821	133.815
Dwangbevelen	83.346	76.916
Hernieuwde bevelen (betekend)	21.445	26.024
Totaal	254.612	236.755

Naar aanleiding van een opschoonactie en het wegwerken van achterstand bij de vorige deurwaarder (onder andere door afronden van het contract en de pilot huisbezoeken in 2022) zijn er dit jaar substantieel meer dossiers uitbesteed. Voor een deel hiervan is een hernieuwd bevel betekend en voor het overige deel is betaald naar aanleiding van een minnelijke actie of is een loonvordering uitgevoerd.

Daarnaast heeft de effectiviteit van de nieuwe deurwaarderspartij geleid tot hogere invorderbaten. 77% van de dossiers wordt betaald. Exacte vergelijking met vorig jaar is lastig door een ander type contract en

werkzaamheden, maar komt neer op grofweg 50%. Als de effectiviteit in de dwanginvordering hoger is leidt dat logischerwijs ook tot hogere invorderbaten.

Kwijtschelding

In onderstaande tabel is het verloop van de werkvoorraad kwijtscheldingsverzoeken en –beroepen weergegeven voor 2023. Ter vergelijking zijn ook de aantallen van 2022 opgenomen.

Waterschappen	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken 2023	3.221	98.614	101.835	99.761	2.074
Verzoeken 2022	3.423	102.554	105.977	102.756	3.221
Beroepen 2023	260	2.847	3.107	2.868	239
Beroepen 2022	345	3.155	3.500	3.240	260

Gemeenten	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken 2023	450	10.175	10.625	10.336	289
Verzoeken 2022	427	10.344	10.771	10.321	450
Beroepen 2023	39	433	472	427	45
Beroepen 2022	63	464	527	488	39

Zowel bij de waterschappen als de gemeenten was er in 2023 een lichte daling van het aantal kwijtscheldingsverzoeken te zien ten opzichte van 2022. Voor de beroepen is deze daling wat hoger, bijna 10% bij de waterschappen en ruim 6% bij de gemeenten.

Onlangs werden wij geconfronteerd met de Wajong–problematiek. Klanten met (onder andere) een Wajong–uitkering kwamen onvoorzien in 2023 niet meer in aanmerking voor kwijtschelding. Voor deze groep is landelijk, door de VNG en Unie van Waterschappen, geadviseerd het in 2023 en 2024 niet verder te bemoeilijken. Het herstel heeft inmiddels voor het grootste deel plaatsgevonden en deze klanten worden in 2024 proactief benaderd wanneer zij niet hoeven te betalen.

Daarnaast hebben we ook nog steeds te maken met de gedupeerden en ex–partners van de gedupeerden uit de toeslagenaffaire. Hiervoor hanteren we de specifieke kota–werkwijze. Inmiddels heeft er in ons eigen proces ook een kleine wijziging plaatsgevonden. In het proces van kwijtschelden en invorderen worden deze gedupeerden op een eerder moment geselecteerd en wordt er naar hun individuele situatie gekeken en maatwerk toegepast. Dit om te voorkomen dat schrijnende gevallen in de dwanginvordering terecht komen. Hiermee geven we invulling aan 'persoonlijk als het nodig is'.

Eind 2023 waren wij bij met de volledig aangeleverde verzoeken kwijtschelding. Enkel de verzoeken die nog wachten op een aanvulling van de klant zijn nog onderhanden. Dit heeft ons ruimte gegeven om in december te werken aan de afhandeling van de Wajong–dossiers.

Bezwaren en beroepen

In onderstaande tabellen geven we inzicht in het aantal ontvangen en verwerkte bezwaren en beroepen. In de tabellen wordt onderscheid gemaakt tussen heffings- en invorderingsbezwaren en -beroepen en WOZ-bezwaren en -beroepen. Daarnaast wordt de vergelijking gemaakt met 2022 om zo een beeld te geven van de ontwikkeling van het aantal bezwaren en beroepen en de verwerking ervan.

Bezwaarschriften 2023	ontvangen bezwaren per heffingsjaar	verwerkt	toekennen %	afwijzen %	onderhanden werk
heffingsbezwaren	14.917	14.417	65	35	500
invorderingsbezwaren	1.245	1.216	9	91	29
WOZ-bezwaren*, waarvan:	12.038	11.628	31	69	410
- WOZ-bezwaren NCNP	6.170	5.923	25	75	247

* aantal objecten

Bezwaarschriften 2022	ontvangen bezwaren per heffingsjaar	verwerkt	toekennen %	afwijzen %	onderhanden werk
heffingsbezwaren	14.981	14.422	66	34	559
invorderingsbezwaren	1.200	1.164	7	93	36
WOZ-bezwaren*, waarvan:	5.057	4.724	31	69	333
- WOZ-bezwaren NCNP	2.721	2.474	24	76	247

* aantal objecten

Heffings- en invorderingsbezwaren

Het aantal ontvangen heffings- en invorderingsbezwaren in 2023 ligt op gelijk niveau met 2022. Dit geldt ook voor het percentage toekennen en afwijzen. Van de heffingsbezwaren is 65% toegekend. Op deze toegekende bezwaren doen we in het eerste kwartaal van 2024 een analyse, om te bepalen waar de meeste toegekende bezwaren over gaan en waar we verbeteringen in ons proces kunnen doorvoeren. Bij de invorderingsbezwaren is 9% van de bezwaren toegekend.

In 2023 hebben we door de koppeling met het Nieuw Handelsregister (NHR) extern een aantal correcties moeten laten uitvoeren. Dit heeft ervoor gezorgd dat dit deel van de heffingsbezwaren, ondanks externe ondersteuning, niet binnen de termijn van 12 weken afgehandeld kon worden. De verwerking van deze mutaties loopt nog door in het eerste kwartaal van 2024. Voor de overige nog openstaande bezwaren ligt de afhandeling op schema om de 12-wekentermijn te halen of wachten we op aanvullende informatie om de bezwaarschriften af te kunnen handelen.

WOZ-bezwaren

Het aantal WOZ-bezwaren is in 2023 138% hoger dan een jaar eerder. Dit sluit aan bij de landelijke trend. De helft van de bezwaren is ingediend door een NCNP-bureau. We hebben als interne doelstelling om op 1 augustus 75% van de woningbezwaren ingediend door belanghebbende zelf afgehandeld te hebben. Door de grote toename van het aantal bezwaren hebben we deze doelstelling niet gehaald. Op 1 augustus was voor 54% van deze bezwaren de uitspraak verzonden.

Om de WOZ-bezwaren binnen het kalenderjaar af te handelen, hebben we verschillende maatregelen getroffen:

- We hebben een interne flexibele schil ingezet op administratieve werkzaamheden;
- We hebben gebruikgemaakt van externe inhuur;
- We hebben onze werkwijze voor bezwaren van NCNP-bureaus efficiënter ingericht, waardoor zowel de taxateurs als de bezwaarbehandelaars in staat waren om meer bezwaren af te handelen in dezelfde tijd.

GBLT heeft 97% van de ontvangen bezwaarschriften binnen het kalenderjaar afgehandeld. Voor de nog openstaande bezwaren is een verdagingsbrief gestuurd, waarmee we de termijn voor het afhandelen van de bezwaren met 6 weken verlengd hebben. De afhandeling van deze bezwaren ligt op schema om deze termijn te halen. 31% van de bezwaren is gegrond verklaard. Als we specifiek kijken naar de bezwaren ingediend door de NCNP-bureaus is 25% van de bezwaren gegrond verklaard.

Proceskostenvergoeding

De grote toename van het aantal WOZ-bezwaren heeft ervoor gezorgd dat het budget voor vergoeding van de proceskosten verhoogd is tot € 1,14 mln. In 2023 hebben we in totaal € 1,01 mln. aan proceskostenvergoeding bij de WOZ-bezwaren uitgekeerd. Voor de ontvangen bezwaren en beroepen tot 31 december 2023 die nog niet zijn afgehandeld (de werkvoorraad) hebben we een voorziening getroffen van € 216.000.

Beroepen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beroepsprocedures. Daarbij is een onderverdeling gemaakt in de ontvangen heffings- en invorderingsberoepen en de ontvangen WOZ-beroepen.

Beroepen heffen en invorderen	Onderhanden werk vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt (uitspraak/ingetrokken)	Onderhanden werk
Beroepen	25	55	80	36	44
Hoger beroepen	24	25	49	42	7
Cassatie	3	0	3	3	0
Totaal	52	80	132	81	51

Beroepen WOZ*	Onderhanden werk vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt (uitspraak/ingetrokken)	Onderhanden werk
Beroepen	114	217	331	174	157
Hoger beroepen	23	12	35	22	13
Cassatie	1	0	1	0	1
Totaal	138	229	367	196	171

* aantal objecten

Het totaal aantal ontvangen beroepen voor heffen en invorderen is in 2023 ten opzichte van vorig jaar iets gestegen van 70 naar 80. Het aantal beroepen WOZ is ongeveer gelijk gebleven. Daarbij moet worden

opgemerkt dat de termijnen voor het indienen van beroep tegen de uitspraak op bezwaar van de WOZ-beschikkingen bij de rechtbank, nog niet voor alle bezwaarschriften is verstreken.

In vergelijking met vorig jaar is het aantal onderhanden werk voor de WOZ-beroepen iets toegenomen. Voor de afhandeling van de procedures zijn wij afhankelijk van de planning zoals deze door de rechtbank Overijssel en het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden wordt gehanteerd. Wij constateren dat de rechtbanken er langer over doen om een zittingsdatum in te plannen.

Hieronder zijn twee procedures verder toegelicht.

Beroepsprocedure watersysteemheffing rijkswateren

Een landelijke natuurorganisatie heeft bezwaar gemaakt tegen aanslagen watersysteemheffing voor ongebouwde onroerende zaken gelegen in rijkswateren. De natuurorganisatie wijst op het Waddenzee-arrest en stelt dat de heffingsbevoegdheid niet geldt voor rijkswateren. In samenspraak met de betrokken waterschappen en de natuurorganisatie is besloten een rechter te laten oordelen over enkele representatieve percelen. Die uitspraak is vervolgens richtinggevend voor de bezwaren waarop nog beslist moet worden. De rechtbank heeft uitspraak gedaan en geoordeeld dat percelen gelegen in rijkswateren niet aangeslagen mogen worden. In overleg met de betrokken waterschappen heeft GBLT hoger beroep ingesteld. Een zittingsdatum moet nog steeds worden gepland door het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden.

Beroepsprocedure drijvende zonneparken

Het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden heeft nog geen zittingsdatum vastgesteld voor het hoger beroep dat GBLT heeft ingesteld tegen de uitspraak van de rechtbank dat drijvende zonnepanelen op water roerende zaken zijn. De vraag ligt nu voor bij het gerechtshof om een uitspraak te doen of drijvende zonneparken juridisch als roerend of onroerend gezien moeten worden. Als het zonnepark op water als onroerend is te zien, kan GBLT onroerendezaakbelasting en watersysteemheffing heffen en invorderen. Als het zonnepark als roerend is te zien, kan GBLT deze belastingen niet heffen en invorderen. Het gaat om een groot bedrag onroerendezaakbelasting voor de gemeente en een redelijk bedrag aan watersysteemheffing voor het waterschap. Voor het verkrijgen van landelijke jurisprudentie heeft GBLT hoger beroep ingesteld bij het gerechtshof.

Klachten

In 2023 hebben we 228 klachten ontvangen. In 2022 waren dit er 368. Dit is een daling van 38%. Deze cijfers zijn niet helemaal met elkaar te vergelijken, omdat wij vanaf juli 2022 brieven van 'mensen die geen contract hebben met GBLT' (ook wel bekend als 'soevereine burgers' of 'autonomen') zoveel mogelijk als bezwaar behandelen. Dit zorgt voor een daling van het aantal klachten. In 2022 hebben we 73 brieven van soevereine mensen als klacht afgehandeld, in 2023 zijn dit er 11. Wanneer je deze cijfers buiten de totalen laat, is er in 2023 nog steeds een daling zichtbaar van het aantal klachten ten opzichte van 2022.

Klachten	Ontvangen	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld ongegrond	Formeel afgehandeld – gegrond				In behandeling
				Bejegening	Berichten-box	Communicatie	Overig	
2023	228	182	24	1	0	4	10	7
2022	368	335	14	1	0	2	1	15

Er zijn 39 klachten formeel afgehandeld. Daarvan is 62% ongegrond verklaard en 38% gegrond. In 2023 is één klacht buiten de termijn afgehandeld door een onjuiste registratie. De belangrijkste reden voor klagen

is de afhandeling van een verzoek om kwijtschelding. Daar zien we een stijging ten opzichte van 2022. De belangrijkste oorzaak daarvan is dat dit jaar een groep uitkeringsgerechtigden door wijzigingen in landelijke normen geen kwijtschelding meer ontving. Deze klachten zien we in de tabel terug in de categorie 'overig gegrond'. Hiervoor is inmiddels landelijk een herstelactie opgezet. Communicatie is daarnaast de belangrijkste reden voor klagen. Hierbij zien we in bovenstaande tabel een stijging van het aantal formeel afgehandelde gegronde klachten van 2 naar 4. Als we echter naar alle klachten kijken over de communicatie, zowel formeel als informeel afgehandeld, is er een duidelijke daling te zien ten opzichte van 2022. Alle aandacht die we besteed hebben aan verbetering van onze brieven en de website lijkt daarmee zijn vruchten af te werpen.

Met de afhandeling van de klachten hebben we per dossier de specifieke situatie opgelost en intern teruggekoppeld. De klachten hebben daarnaast tot aanpassing van de website en verbetervoorstellen voor brieven geleid. Daarnaast wordt organisatiebreed een instructie gemaakt voor adresonderzoek bij erven.

De Nationale Ombudsman heeft dit jaar 41 klachten ontvangen over GBLT. Dit is beduidend lager dan voorgaande jaren. Toen lag het aantal klachten tussen de 60 en 65. Twee klachten over kwijtschelding hebben tot een onderzoek geleid, waarvan één klacht ongegrond en één gegrond is verklaard. Vijf klachten zijn met een interventie opgelost, één onderzoek is beëindigd en de overige 33 klachten hebben geleid tot een doorverwijzing of verschaffen van informatie.

Op dit moment loopt er één onderzoek bij de Nationale Ombudsman over GBLT. Het onderzoek gaat over hoe om te gaan met schadevergoedingen bij kwijtscheldingsverzoeken. Het onderzoek betreft drie kwijtscheldingsklachten in één en is op dit moment in de afrondende fase.

In 2023 is daarnaast één onderzoeksrapport over GBLT geschreven. Dit rapport (Behandeling verzoek om kwijtschelding door GBLT kon beter) gaat eveneens over de behandeling van een kwijtscheldingsverzoek. GBLT had onvoldoende duidelijk informatie opgevraagd en voldoet daarmee niet aan de norm van goede informatieverstrekking. De betreffende brief is inmiddels aangepast. Op de overige punten over de berekening van de betalingscapaciteit is de klacht ongegrond verklaard.

Overige ontwikkelingen

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

Voor de Wmebv hebben we een inventarisatie uitgevoerd voor welke formele berichten wij een digitaal kanaal open moeten stellen voor onze klanten. Dit geldt voor inkomende formele berichten en uitgaande berichten (notificaties). Het is gebleken dat we voor veel formele berichten al een digitaal kanaal beschikbaar hebben. Denk hierbij aan ons Digitale Loket. Voor de formele berichten waar we nog geen digitaal kanaal beschikbaar hebben, zijn we op zoek gegaan naar oplossingen. De oplossingen die we gaan toepassen zijn uitbreiding op ons Digitale Loket, slimme e-formulieren en contactformulieren op onze website. In het laatste deel van dit jaar zijn we begonnen met de implementatie van deze oplossingen. Vanwege de invoering van de Wmebv dient in 2024 het aanwijzingsbesluit elektronische kanalen nog door het dagelijks bestuur vastgesteld te worden. De invoeringsdatum is uitgesteld naar 1 januari 2025. We verwachten op tijd klaar te zijn vóór deze invoeringsdatum. We voldoen al aan de zorgplicht die vanuit de Wmebv wordt opgelegd en per 1 januari 2024 ingaat.

Digitoegankelijkheid

Met het Besluit digitale toegankelijkheid overheid zijn overheidsorganisaties verplicht hun websites en apps toegankelijk te maken én te houden. Onze website gblt.nl en ons Digitale Loket zijn opgenomen in het register van toegankelijkheidsverklaringen. De website gblt.nl voldoet gedeeltelijk en voor het Digitale Loket is een nieuw toegankelijkheidsonderzoek uitgevoerd. Dat is verplicht na drie jaar. Onze leverancier legt op dit moment de laatste hand aan de bevindingen. Ook wordt nog de laatste hand gelegd aan de bevindingen op het Onvermogenportaal. Begin 2024 verwachten we dit af te kunnen ronden.

Single Digital Gateway (SDG)

SDG is een Europese verordening waar alle overheden aan moeten voldoen. Het doel van de SDG is burgers en bedrijven makkelijk toegang te geven tot digitale overheidsdienstverlening in EU-lidstaten. Dat gebeurt met het portaal 'Your Europe', ook wel gateway genoemd. Deze centrale toegangspoort verwijst gebruikers door naar de juiste websites in de verschillende lidstaten. De SDG bestaat uit drie onderdelen, Annex I, II en III. De afgelopen periode hebben we samen met een aantal belastingsamenwerkingen uitgezocht welke verplichtingen wij hebben rondom de SDG. De conclusie is dat er voor belastingsamenwerkingen geen verplichtingen bestaan.

Organisatieveranderingen

In de loop van 2023 zijn enkele organisatieveranderingen in gang gezet. Zo is kwijschelding, voorheen onderdeel van het Klantcontactcenter (KCC), bij de afdeling Innen ondergebracht en is het team Bezwaren van het KCC uitgebreid met het team WOZ-bezwaren, dat voorheen onder de afdeling Waarderen viel. Binnen het KCC is tevens een nieuw team 'Breed inzetbare medewerkers' gevormd. De afdeling Waarderen heeft ook de nodige veranderingen ondergaan en heet nu *Gegevensbeheer en Taxaties*. Het team Gegevensbeheer is hierin samengevoegd met het team Gegevensbeheer WOZ. Met deze veranderingen stimuleren we de bredere inzetbaarheid van medewerkers, waarmee we ook weer wendbaarder zijn geworden.

2. Exploitatie

GBLT gaf in 2023 € 25,3 mln. uit aan exploitatielasten voor de heffing en inning van belastinggelden en de ondersteuning van dat proces.

De kosten worden voor een belangrijk deel (€ 20,9 mln.) gedragen door de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling en de bijdrage uit de dienstverleningsovereenkomst (DVO) van de gemeente Ommen. De inkomsten van GBLT bestaan voor ongeveer € 5,1 mln. uit in rekening gebrachte (wettelijke) invorderkosten. Deze kosten komen voort uit het niet op tijd betalen van belastingaanslagen. We hebben de plicht om overtollige middelen bij de schatkist te stallen. Over deze middelen hebben we € 0,4 mln. aan rente ontvangen. Daarnaast hebben we 0,9 mln. onttrokken aan voorzieningen en de overige € 0,3 mln. zijn incidentele baten van derden.

De jaarrekening sluit af met een positief resultaat van ongeveer € 2,3 mln. Dit resultaat verrekenen we met de deelnemersbijdrage van 2023. De herberekening van de bijdragen is in de volgende tabel weergegeven. Voor de gemeenten geldt dat zij de btw op de dienstverlening kunnen compenseren. De toelichting hierop treft u aan in het Jaarverslag, onderdeel Jaarrekening.

Deelnemer	Vastgestelde bijdragen 2023	Bijdrage op basis van Jaarrekening 2023	Na vaststelling jaarrekening 2023 overgemaakt / verrekend
Drents Overijsselse Delta	2.682.598	2.240.334	442.264
Rijn en IJssel	2.801.351	2.339.398	461.953
Vallei en Veluwe	4.486.601	3.747.034	739.567
Vechtstromen	3.343.555	2.792.318	551.237
Zuiderzeeland	1.802.983	1.505.778	297.205
Bunschoten	355.674	370.769	-15.095
Dalfsen	513.543	534.173	-20.630
Dronten	734.287	765.450	-31.163
Leusden	546.582	568.429	-21.847
Nijkerk	776.116	807.481	-31.365
Ommen	381.108	396.618	-15.510
Zwolle	2.508.960	2.609.023	-100.063
Totaal	20.933.358	18.676.805	2.256.553

3. Paragrafen

3.1 Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar

GBLT heeft de ambities beschreven in de Begroting 2023 grotendeels gerealiseerd. Dit is terug te lezen in de Programmaverantwoording.

Voor het heffingsjaar 2023 zijn de waterschaps- en gemeentelijke belastingen bijna volledig opgelegd. Hiermee ligt de procentuele realisatie in lijn met dezelfde periode vorig jaar. De waardering van de onroerende zaken voor de zes aangesloten gemeenten en de gemeente Ommen verliep volgens de afgesproken tijdslijn. De Waarderingskamer heeft GBLT nogmaals de kwalificatie 'Goed' gegeven. Dat betekent dat de uitvoeringsprocessen bij GBLT waarborgen dat we WOZ-beschikkingen nemen die voldoen aan de geldende kwaliteitseisen.

In het kader van de herziening van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) heeft het bestuur van GBLT een ambtelijke werkgroep een ontwerp van de gemeenschappelijke regeling (GR) op laten stellen waarin de herziening maar ook de toetreding van de gemeente Ommen is meegenomen. De nieuwe GR van GBLT, inclusief de toetreding van de gemeente Ommen, is ingegaan op 1 januari 2024.

In overleg met het bestuur is begin 2023 een begrotingswijziging vastgesteld. De begrotingswijziging is ingediend vanwege de nieuwe cao, wijzigingen ten aanzien van de financiering van de Wet Digitale Overheid (WDO), structurele kostenbesparingen en toename in de kosten, uitvoering van sociaal incasseren en lagere invorderbaten. In de toelichting op de verschillen in de jaarrekening gaan we in op afwijkingen met de bedragen uit deze begrotingswijziging.

Na het vaststellen van de begrotingswijziging 2023 hebben zich wijzigingen voorgedaan waardoor de lasten en baten autonoom zijn gestegen. Onder meer de stijging van de rente op de middelen bij de schatkist, wat bijdraagt aan een toename van de rentebaten. Voorgaande jaren waren deze rentebaten minimaal (ca. € 3.000). Inmiddels zijn de rentebaten door de stijging van de rente opgelopen tot ongeveer € 445.000. Doordat er geen afspraken met de deelnemers waren gemaakt over de verwerking van deze baten, is in overleg met het bestuur in het 3e kwartaal besloten deze baten als overige opbrengsten aan te merken in de staat van baten en lasten. Deze overige opbrengsten worden meegenomen in toekomstige begrotingen en meerjarenramingen. Er zijn meer invorderdocumenten verstuurd dan vorig jaar, wat heeft geleid tot hogere invorderbaten dan is meegenomen in de begrotingswijziging 2023. Doordat het aantal bezwaarschriften ten opzichte van vorig jaar meer dan verdubbeld is, valt de proceskostenvergoeding over 2023 hoger uit dan geraamd in de begrotingswijziging. De ontwikkeling van deze kosten is meegenomen in de prognoses van de twee bestuursrapportages van 2023.

In 2023 hebben de waterschapsverkiezingen plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot de aanwijzing van twee nieuwe bestuurders van waterschappen in het algemeen bestuur en de verkiezing van een nieuw lid in het dagelijks bestuur.

3.2 Uitgangspunten en normen

Het jaarverslag en de jaarrekening zijn opgesteld aan de hand van de (gewijzigde) Begroting 2023. Deze begroting bevat uitgangspunten en normen over de te hanteren loon- en prijsstijgingen. Deze uitgangspunten zijn toereikend gebleken.

3.3 Incidentele baten en lasten

In de jaarrekening 2023 zijn geen incidentele baten en lasten opgenomen. Hoewel GBLT voor het eerst in een aantal jaren weer een rentevergoeding krijgt voor de middelen die wij aanhouden bij de schatkist, is de verwachting dat dit zich de komende jaren structureel doorzet. Daarmee wordt deze baat structureel opgenomen in de begrotingswijziging 2024 en de begroting 2025 en verder.

3.4 Kostentoerekening

Voor informatie over de kostentoerekening verwijzen wij naar het onderdeel Jaarrekening, exploitatierekening naar kostendragers.

3.5 Onttrekkingen overige bestemmingsreserves en voorzieningen

GBLT kent geen bestemmingsreserves, maar wel voorzieningen. Voorzieningen zijn bedragen die worden gevormd om:

- verplichtingen, verliezen en risico's op te kunnen vangen waarvan de omvang per balansdatum onzeker is, maar wel redelijkerwijs zijn in te schatten;
- bepaalde jaaroverstijgende uitgaven gelijkmatig te kunnen verdelen over verschillende begrotingsjaren.

In de jaarrekening is door GBLT een voorziening Arbeidsgerelateerde verplichting voor toekomstige ambtsjubilea getroffen. Deze voorziening is bedoeld om aan alle uitkeringsverplichtingen voor jubilea te kunnen voldoen. Deze verplichtingen vloeien voort uit opgebouwde rechten uit hoofde van de geldende arbeidsvoorwaarden van werknemers van GBLT. De voorziening geldt voor de huidige werknemers en bestuurders en bij de berekening is rekening gehouden met de 'blijfkans'. In 2023 is voor € 33.000 aan deze voorziening onttrokken en voor € 35.500 gedoteerd.

Daarnaast hebben we in de jaarrekening een voorziening Uitkeringen aan voormalig personeel getroffen. Deze is bedoeld om uitkeringen aan voormalig personeel te dekken. In 2023 is voor € 45.000 aan deze voorziening onttrokken.

Vorig jaar is een voorziening voor de studieregeling PBB gevormd. Deze voorziening hebben we eind 2023 vrij laten vallen ad € 174.000, omdat het een arbeidsgerelateerde verplichting met een gelijkblijvend karakter betreft waarvoor geen voorziening getroffen mag worden.

Als laatste kennen we een voorziening voor proceskosten, waarvan de procedure is gestart in 2023, maar de financiële vertaling daarvan pas in 2024 is. In 2023 is voor € 129.000 aan deze voorziening onttrokken en voor € 216.000 gedoteerd.

De tabel met betrekking tot de voorzieningen is opgenomen in de balans van de jaarrekening onder het kopje Voorzieningen.

3.6 Waterschaps- en gemeentebelastingen

De deelnemers beschrijven in hun begrotingen de soorten waterschaps- en gemeentebelastingen en het kwijtscheldingsbeleid. Daarbij gaan zij in op de kostendekkendheid van de tarieven. De belastingopbrengsten verantwoorden wij in aparte voortgangsrapportages en jaarrapportages aan de deelnemers. Hieronder een overzicht van de belastingopbrengsten over 2023, onderverdeeld in totalen voor de waterschappen en voor de gemeenten.

Waterschappen

In onderstaande tabel is voor de waterschappen de realisatie tot en met 31 december 2023 van de opgelegde belastingaanslagen voor belastingjaar 2023 weergegeven. Ook geven we in de tabel een prognose van de nog op te leggen belastingaanslagen voor het belastingjaar 2023 af. De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting en de prognose einde belastingjaar verklaren we in de jaarrapportages van de individuele deelnemers van GBLT.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2023	Realisatie tot en met 31-12-2023	Nog op te leggen / te verminderen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de begroting
Zuiveringsheffing					
woonruimten	235.728	235.235	490	235.725	-3
bedrijfsruimten	94.239	93.835	4.061	97.897	3.658
Totaal zuiveringsheffing	329.967	329.070	4.551	333.622	3.655
Watersysteemheffing					
verontreinigingsheffing woonruimten	718	729	0	729	11
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	1.715	1.379	485	1.864	149
ingezetenen	128.285	127.941	203	128.144	-140
gebouwd	174.339	184.146	546	184.692	10.353
ongebouwd	48.368	48.448	135	48.583	215
ongebouwd natuurterreinen	2.299	2.304	-64	2.240	-59
Totaal watersysteemheffing	355.724	364.947	1.305	366.252	10.528
Totale belastingopbrengst	685.690	694.017	5.856	699.874	14.183

Voor belastingjaar 2023 is voor de waterschappen 101% opgelegd ten opzichte van de totale begroting. De prognose einde belastingjaar komt circa € 14,2 mln. hoger uit dan verwacht op basis van de kerncijfers voor de begroting van 2023. De meeropbrengst is hoofdzakelijk het gevolg van hogere WOZ-waarden die een positief resultaat genereren bij de watersysteemheffing gebouwd.

De prognose van de verwachte meeropbrengst bij de zuiveringsheffing bedrijven van circa € 3,7 mln. wordt voor een substantieel deel veroorzaakt door een beperkt aantal industriële lozers van afvalwater waarvoor de vervuilingswaarde wordt vastgesteld door middel van meten, bemonsteren en analyseren van het afvalwater.

In de jaarrapportages van 2022 is voor de oudere heffingsjaren (2020 tot en met 2022) een inschatting gemaakt aan nog op te leggen aanslagen van in totaal € 6,6 mln. Eind 2022 is een opbrengst van € 8,4 mln. gerealiseerd. Het verschil wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door een meeropbrengst voor de zuiveringsheffing bedrijven. Qua belastingopbrengsten wordt dit veroorzaakt door het verschil tussen de voorlopige en definitieve belastingaanslag.

In de individuele jaarrapportages voor de deelnemers wordt dit nader toegelicht. De producties van de aanslagoplegging in 2023 voor de verschillende belastingsoorten zijn volgens planning opgelegd zonder verstoringen.

Gemeenten

In onderstaande tabel is voor de gemeenten die deelnemen aan GBLT (dus exclusief gemeente Ommen) de realisatie tot en met 31 december 2023 van de opgelegde belastingaanslagen voor belastingjaar 2023 weergegeven. Ook geven we in de tabel een prognose van de nog op te leggen belastingaanslagen voor het belastingjaar 2023 af. De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting en de prognose einde belastingjaar verklaren we in de jaarrapportages van de individuele deelnemers van GBLT.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2023 (gewijzigd)	Realisatie tot en met 31-12-2023	Nog op te leggen / te verminderen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de (gewijzigde) begroting
Onroerendezaakbelasting					
eigenaar woningen	45.362	45.670	-6	45.664	302
eigenaar niet-woningen	28.310	29.201	-27	29.174	864
gebruiker niet-woningen	19.482	20.397	293	20.690	1.208
Totaal onroerendezaakbelasting	93.154	95.268	260	95.528	2.373
Overige belastingen					
rioolheffing	18.652	18.725	34	18.759	106
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	30.543	30.623	44	30.667	125
diftar	4.605	0	4.956	4.956	351
hondenbelasting	169	170	0	170	1
toeristenbelasting	2.926	2.246	439	2.685	-241
overige heffingen	984	1.061	22	1.083	100
Totaal overige belastingen	57.878	52.826	5.495	58.321	443
Totale belastingopbrengst	151.032	148.094	5.755	153.849	2.816

Voor de gemeentelijke heffingen 2023 is op 31 december 2023 ten opzichte van de totale begroting 98% opgelegd. De prognose einde belastingjaar komt circa € 2,8 mln. hoger uit dan verwacht op basis van de kerncijfers voor de begroting van 2023. De meeropbrengst is voor een belangrijk deel het gevolg van hogere WOZ-waarden en uitgevoerde leegstandscontroles die een positief resultaat genereren bij de onroerendezaakbelasting.

Het totaalbedrag aan nog op te leggen aanslagen voor belastingjaar 2023 bedraagt € 5,8 mln. en bestaat voor het grootste deel uit aanslagen diftar. De belastingaanslagen diftar 2023 worden in februari/maart 2024 opgelegd op basis van het daadwerkelijk aantal ledigingen dat wordt ontvangen van de verschillende huisvuilinzamelaars. Het merendeel van de definitieve aanslagen toeristenbelasting 2023 wordt in maart/april 2024 opgelegd op basis van de ontvangen aangiften.

Voor de voorgaande heffingsjaren (2021 en 2022) is bij de jaarrapportages 2022 een schatting opgenomen van € 2 mln. aan nog op te leggen aanslagen. Op 31 december 2023 is hiervan € 3 mln. gerealiseerd.

In de individuele voortgangsrapportages van de deelnemers wordt nader ingegaan op de relevante belastingsoorten. De producties van de aanslagoplegging in 2023 voor de verschillende belastingsoorten zijn volgens planning opgelegd zonder verstoringen.

Verantwoording invorderkosten

In de exploitatierekening verantwoorden wij de gerealiseerde opbrengst aan in rekening gebrachte invorderkosten. Deze opbrengst ontstaat doordat we aan belastingschuldigen, wanneer belastingaanslagen niet tijdig zijn voldaan, kosten in rekening brengen voor het verzenden van aanmaningen, dwangbevelen, hernieuwde bevelen en andere invorderingsmaatregelen. De in rekening te brengen kosten zijn wettelijk vastgelegd in de Kostenwet invordering rijksbelastingen, die geldt voor de invordering van waterschaps- en gemeentebelastingen. Het invorderbeleid is erop gericht de opgelegde aanslagen zo snel mogelijk te innen door tijdig betalen te stimuleren en dat zo gemakkelijk mogelijk te maken door effectief, efficiënt en menselijk onze taak uit te voeren.

3.7 Weerstandvermogen en risicobeheersing

Bij het uitvoeren van onze taken staan we bloot aan financiële risico's. We definiëren risico als de mogelijkheid van een onverwachte en onzekere gebeurtenis, resulterend in consequenties waarvan de financiële omvang nog niet definitief is vastgelegd. Voorbeelden hiervan zijn fraude, claims van derden, juridische geschillen en onzekerheden in investeringen. We blijven waakzaam en voeren doelgerichte (verbijzonderde) interne controles, audits en een analyse van frauderisico's uit.

Weerstandvermogen

Aangezien we niet over eigen vermogen en reserves beschikken, kunnen we geen weerstandvermogen berekenen. In de exploitatie hebben we een begrotingspost onvoorzien opgenomen. Indien financiële tegenvallers de post onvoorzien overstijgen en niet kunnen worden opgevangen in de eigen exploitatie, dienen deze te worden verrekend via de deelnemersbijdragen.

Risicomanagement

Op dit moment identificeren we 94 risico's. Voor al deze risico's zijn beheersmaatregelen opgesteld. Op basis van deze beheersmaatregelen wordt aangenomen dat alle risico's zijn teruggebracht tot een aanvaardbaar niveau.



Om de validiteit van de eerdergenoemde veronderstelling te beoordelen, maken we gebruik van het Three Lines of Defence-model, dat drie verdedigingslijnes omvat om ervoor te zorgen dat de risico's beheersbaar blijven. Gebaseerd op de uitgevoerde controles in 2023 kunnen we concluderen dat deze aanpak effectief is. De geïdentificeerde risico's binnen onze processen worden adequaat beheerst en indien nodig teruggebracht tot een aanvaardbaar restrisico. De resultaten van de controles en de opvolging van aanbevelingen worden gerapporteerd en vervolgens gemonitord in de risicomanagementrapportage, die in 2023 driemaal is opgesteld. Op deze manier streven we voortdurend naar verdere verbetering van onze processen.

Tevens blijven we voortdurend werken aan de verbetering van de kwaliteit van onze data. Het afgelopen jaar heeft een evaluatie plaatsgevonden van de totaalstand Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP), die over het algemeen een goede kwaliteit aantoonde. Eventuele gevonden verschillen zijn geanalyseerd en gecorrigeerd. De volledigheidscategorie van het afnemersproces van de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ) is succesvol geïmplementeerd. We hebben een specifieke tool ontwikkeld om de kwaliteit en volledigheid van mutatiebestanden voor tariefdifferentiatiekaarten (TDK) te beoordelen, en deze wordt momenteel ingezet bij de ontvangst van mutatiebestanden voor tariefdifferentiatiekaarten. Het project Basisregistratie Kadaster 2.0 (BRK 2.0), waarbij de nadruk lag op 'aantoonbare datakwaliteit', is eveneens succesvol afgerond. Daarnaast hebben we een vergelijking uitgevoerd tussen de totaalstand tariefdifferentiatiekaarten en onze belastingapplicatie om de consistentie te waarborgen. Een cruciaal aspect bij al deze gegevens is de beveiliging ervan, evenals het waarborgen van de privacy van zowel burgers als bedrijven.

Over het algemeen is het beeld dat, ondanks genomen maatregelen, sommige werkzaamheden in tijdsplanning knel komen te zitten. Dit hangt sterk samen met de beschikbaarheid van medewerkers en de hoeveelheid werkzaamheden die we willen uitvoeren. Het bedrijfsinformatieplan (BIP) 2023-2025 biedt inzicht in de strategie van GBLT, de gehanteerde uitgangspunten, benodigde informatiesystemen en vereiste acties. Dit geeft richting voor een effectieve prioritering en draagt bij aan het voorkomen van knelpunten.

Invoering rechtmatigheidsverantwoording

De rechtmatigheidsverantwoording legt verantwoording af over de naleving van geldende wet- en regelgeving tijdens de totstandkoming van de baten, lasten en balansmutaties in de jaarrekening. Momenteel geeft onze accountant, Deloitte, een rechtmatigheidsoordeel bij de jaarrekening. Vanaf 2025 verschuift de verantwoordelijkheid voor het afgeven van dit oordeel naar het dagelijks bestuur van onze organisatie. In 2023 is gestart met de voorbereiding op deze wijziging.

Deze wetswijziging vereist aanpassingen in de interne organisatie en heeft ook consequenties voor de relatie en werkwijze tussen het algemeen en dagelijks bestuur, evenals tussen GBLT en de accountant. Wij

beschouwen het goed implementeren van de gewijzigde werkwijze voor de rechtmatigheidsverantwoording als een kans voor GBLT. Het biedt een natuurlijk moment voor verdere ontwikkeling van onze bedrijfsvoering.

Het is belangrijk op te merken dat zowel voor de organisatie als voor de accountant er sprake is van een groeimodel, waarbij de werkwijzen de komende jaren geleidelijk verder worden aangescherpt.

3.8 Financiering

Bedrijfsfinanciering

GBLT trekt alleen geld aan voor activiteiten die door het bestuur zijn goedgekeurd. Bij het eventueel aantrekken van vreemd vermogen toetsen we aan de financieringsvoorschriften zoals die zijn vastgesteld in de Wet financiering decentrale overheden (wet Fido). Daarvoor staan twee instrumenten ter beschikking:

1. de kasgeldlimiet om het renterisico te beperken bij financiering met kort geld (< 1 jaar);
2. de renterisiconorm om het renterisico te beperken bij financiering met lang geld (> 1 jaar).

Kasgeldlimiet

De wettelijke kasgeldlimiet bepaalt hoeveel maximaal met 'kort geld' gefinancierd mag worden. De norm daarvoor is uitgedrukt in een percentage van het begrotingstotaal aan het begin van het begrotingsjaar (8,2% voor gemeenschappelijke regelingen). De kasgeldlimiet voor GBLT bedroeg in 2023 € 2 mln. (8,2% van 25,5 mln.). In 2023 werd geen kort geld aangetrokken.

Renterisiconorm

De renterisiconorm zorgt ervoor dat een zodanige opbouw van de leningenportefeuille tot stand komt dat het renterisico voor renteaanpassing en herfinanciering in voldoende mate is beperkt. Voor gemeenschappelijke regelingen is de renterisiconorm bepaald op 20% van het begrotingstotaal van 2023. De norm voor GBLT bedraagt daardoor € 5,1 mln. Omdat GBLT geen langlopende leningen heeft, is het renterisico nihil.

Herfinanciering

GBLT heeft de mogelijkheid tot een kredietfaciliteit bij de huisbankier meegenomen in de aanbesteding voor het betalingsverkeer. Deze kredietfaciliteit is echter niet nodig gebleken en is derhalve niet direct beschikbaar voor GBLT.

Liquiditeitspositie

We hebben de plicht tussentijdse overschotten bij de schatkist te stallen. Het saldo dat moet worden gestort in de schatkist schommelde rond de € 14 mln. met een enkele uitschieter tot € 76 mln. Dit zijn gelden die benodigd zijn voor de exploitatie van GBLT en ontvangen belastinggelden (verwerkingstijd 2 tot 3 dagen).

De door de deelnemers te betalen bijdragen, ten behoeve van de exploitatiekosten van GBLT, verrekenen wij maandelijks met de voor de deelnemers ontvangen en doorbetaalde belastinggelden.

Risicobeheer

Er vindt geen uitzetting van gelden plaats en GBLT maakt geen gebruik van financiële instrumenten zoals

derivaten en opties. Het risicobeleid is erop gericht toekomstige risico's inzichtelijk te maken, te beheersen, te verminderen of te spreiden.

3.9 Verbonden partijen

GBLT participeert in één verbonden partij. Een verbonden partij is een privaot- dan wel publiekrechtelijke organisatie waarin GBLT een bestuurlijk en een financieel belang heeft.

Vereniging werken voor waterschappen

De Vereniging werken voor waterschappen is opgericht eind 2018 en heeft tot doel om te werken aan moderne werknemersvoorwaarden (cao) voor waterschappen en gelieerde organisaties en neemt daarmee de werkgeverstaken over van de Unie van Waterschappen. Vanaf 2019 is GBLT aangesloten bij de werkgeversvereniging.

GBLT heeft stemrecht en betaalt een bijdrage voor de kostenvergoeding. Het financieel belang van GBLT in 2023 bedraagt € 5.962, wat gelijk staat aan een deelname van 1,32% op het begrotingstotaal van € 450.098. We onderkennen twee kleine risico's:

- Dat de onderhandelingen van een nieuwe cao niet op tijd klaar zijn voordat de huidige cao afloopt. Als dat het geval is zal de huidige cao nog verder doorlopen. Eind 2023 is dit risico voor 2024 vervallen, door het vaststellen van een nieuwe cao.
- Dat de vereniging een cao sluit die ons niet past. We zijn als werkgever gebonden aan de besluiten die de vereniging als werkgeversvereniging neemt.

3.10 Bedrijfsvoering

Wij verzorgen het hele lokale belastingproces voor onze deelnemende waterschappen en gemeenten. Dat doen we met aandacht voor de maatschappelijke vraagstukken. En met een zo hoog mogelijke service voor onze klanten.

Wij maken ons sterk voor lokale belastingen, eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is. Dat doen we voor de deelnemers van onze organisatie. Zij participeren in het bestuur van onze organisatie en jaarlijks formuleren zij onze opdracht met een meerjarig kader en een begroting. We hebben onze doelen als volgt benoemd:

- De wendbaarheid van onze organisatie vergroten;
- Datakwaliteit aantoonbaar maken;
- Het vergroten van de klantdienstverlening;
- Het verbeteren van de informatiepositie en dienstverlening aan opdrachtgevers;
- Het toepassen van een sociaal gezicht in onze klantbenadering en in ons werkgeverschap;
- Het ontwikkelen van medewerkers in een lerende organisatie.

Als grote verwerker van informatie van en over burgers en bedrijven willen wij een positieve bijdrage leveren aan de veilige informatiehuishouding van de overheid en de daarmee verbonden maatschappelijke kosten. Dat is een zich steeds ontwikkelende context, waarin we als organisatie en als medewerkers meebewegen en meegroeien. Onze ontwikkelstrategie is: wij leveren goede producten en diensten aan

belastingplichtigen en aan de opdrachtgevende waterschappen en gemeenten. Om de ontwikkelstrategie te realiseren onderkennen we vijf succesfactoren:

- vakbekwame medewerkers;
- foutloze data;
- klantgerichte processen;
- betrouwbare systemen;
- gelijkgestemde partners.

Het algemeen bestuur vergaderde in 2023 vijf keer en het dagelijks bestuur vergaderde zeven keer. Hiermee is voldaan aan de eis uit de gemeenschappelijke regeling om minimaal vier maal per jaar een vergadering te organiseren.

3.11 EMU-saldo

Het EMU-saldo geeft weer wat het saldo van de inkomsten en uitgaven in een bepaalde periode was. In onderstaande tabel is het EMU-saldo voor GBLT weergegeven.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	
1 Exploitatiesaldo voor bestemming van reserves	2.257
2 Invloed Investerings	
- bruto investeringsuitgaven	-39
+ verkoop materiële en immateriële vaste activa	
+ afschrijvingen	364
3 Invloed voorzieningen	
+ toevoegingen aan voorzieningen t.l.v. exploitatie	844
- onttrekkingen aan voorzieningen t.b.v. exploitatie	-873
- onttrekkingen rechtstreeks uit voorziening	-78
4 Invloed reserves	
+ toevoegingen aan reserves t.l.v. exploitatie	
- onttrekkingen aan reserves t.b.v. exploitatie	
- onttrekkingen rechtstreeks uit reserves	
5 Deelnemingen en aandelen	
- boekwinst	
+ boekverlies	
EMU Saldo	2.475

3.12 Wet Normering Topinkomens

De Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) stelt regels aan de openbaarheid en aan de hoogte van deze inkomens. Voor GBLT worden de leden van het algemeen en dagelijks bestuur en de directeur als topfunctionarissen beschouwd, zodat de openbaarheid daarop van toepassing is. De verplichte rapportage in het kader van de WNT is opgenomen in de Jaarrekening.

3.13 Wet open overheid

In juni 2023 heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) een brief gestuurd over de stand van zaken rond de actieve openbaarmaking in het kader van de Wet open overheid (Woo) en over de centrale digitale infrastructuur, waarmee op grond van deze wet informatie actief openbaar gemaakt moet worden.

Een belangrijk onderdeel van de Woo is de verplichting tot actieve openbaarmaking van zeventien informatiecategorieën. Aanvankelijk is er in 2022 bij de ontwikkeling van de verplichte digitale infrastructuur uitgegaan van een oplossing waarbij de informatie centraal zou worden opgeslagen. Op advies van het Adviescollege ICT-toetsing heeft de minister van BZK eind 2022 gekozen voor een eenvoudiger en sneller te realiseren oplossing: een verwijzindex (de 'Woo-index') met zoekfunctie. In de brief van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is aangedrongen op het aansluiten op deze Woo-index en de volgende acties uit te voeren:

- Door middel van registratie van de internetlocaties bij het Register van Overheidsorganisaties (ROO), wordt de informatie die GBLT zelf actief publiceert voor iedereen vindbaar gemaakt via de Woo-index.
- De rol van ROO-redacteur binnen de GBLT organisatie te beleggen en bij KOOP een account in het ROO aan te vragen.
- Ervoor zorg te dragen dat de zoeksoftware die de Woo-index gebruikt niet geweerd wordt door instellingen van GBLT op de website.
- Informatie van de Woo-categorieën die voor GBLT van belang en verplicht zijn te publiceren op de website van GBLT (Woo-pagina).

GBLT heeft in 2023 deze acties uitgevoerd.

In 2023 zijn in totaal 15 Woo-verzoeken ontvangen. Hiervan zijn er 12 afgehandeld. Op drie Woo-verzoeken moet nog een besluit worden genomen op de aanvraag. Voor deze drie verzoeken was eind december de termijn nog niet verstreken.

Deel II Jaarrekening

4. Jaarrekening

4.1 Balans

De balans voor resultaatbestemming van GBLT per 31 december 2023 ziet er in vergelijking met de balans per 31 december 2022 als volgt uit.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2023	31-12-2022
Activa		
<i>Vaste activa</i>		
Materiële vaste activa	555	880
Totaal vaste activa	555	880
<i>Vlottende activa</i>		
Uitzettingen met een looptijd korter dan één jaar	3.396	4.538
Kortlopende vorderingen	2.863	2.636
Liquide middelen	4	1
Totaal vlottende activa	6.263	7.175
Totaal activa	6.818	8.055
<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2023	31-12-2022
Passiva		
<i>Vaste passiva</i>		
Eigen vermogen		
Bestemmingsreserves	-	-
Nog te bestemmen resultaat lopend boekjaar	2.257	2.207
Voorzieningen		
Ambtsjubilea	204	201
Uitkering voormalig personeel	24	68
Studieregeling PBB	-	174
Proceskosten	216	129
Totaal vaste passiva	2.701	2.779
<i>Vlottende passiva</i>		
Netto vlottende schulden met een looptijd korter dan een jaar	3.521	4.169
Overlopende passiva	596	1.107
Totaal vlottende passiva	4.117	5.276
Totaal passiva	6.818	8.055

Waarderingsgrondslagen

De jaarrekening is in overeenstemming met de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen en hoofdstuk 4 van het Waterschapsbesluit.

Baten en lasten

De baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Winst wordt genomen zodra deze is gerealiseerd, een verlies wordt verwerkt zodra dit bekend is.

Activa en passiva

Voor zover niet anders is vermeld, zijn de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarden. Voor de investeringen gelden de afschrijvingstermijnen zoals opgenomen in de Verordening financieel beheer, zie onderstaande tabel.

Activa	Termijn in jaren
Gebouwen en verbouwingskosten	10
Inventaris	10
Hardware	5
Infrastructuur	5
Laptops en mobiele telefoons	3
Aanschaf- en implementatiekosten Belastingstelsel	5
Software, licenties en dergelijke	5
Dienstauto's	6
Onderzoek en ontwikkeling	5
Overige immateriële vaste activa tenzij gemotiveerd wordt dat een andere periode passender is.	4 tot 5

De afschrijving vindt lineair plaats. Ook hanteert GBLT het uitgangspunt dat pas na ingebruikname van de investering, de exploitatie wordt belast voor rente en afschrijving.

De materiële vaste activa wordt 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.

Voorzieningen

De voorzieningen zijn gewaardeerd tegen nominale waarde, behalve de voorziening Arbeidsgerelateerde verplichting die is opgenomen tegen de contante waarde. De gebruikte disconteringsvoet is 2%.

Toelichting op de activa

Materiële vaste activa

In de staat van vaste activa (bijlage A) is een nadere specificatie opgenomen van de materiële vaste activa, zoals bedrijfsgebouwen en software. Het verloop van de materiële vaste activa in 2023 is in de volgende tabel weergegeven.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Bedrijfs- gebouwen	Vervoer- middelen	Software	Overige materiële vaste activa	Totaal
Stand per 31 december 2022					
Historische aanschafwaarde	1.341	14	857	746	2.958
Cumulatieve afschrijvingen	-1.091	-14	-353	-620	-2.078
Boekwaarde	250	-	504	126	880
Mutaties 2023					
Investerings	-	-	39	-	39
Afschrijvingen	-134	-	-148	-82	-364
<i>Desinvesteringen Aanschafwaarde</i>	-	-	-	-	-
<i>Desinvestering Afschrijvingen</i>	-	-	-	-	-
Saldo mutaties 2023	-134	-	-109	-82	-325
Stand per 31 december 2023					
Historische aanschafwaarde	1.341	14	896	746	2.997
Cumulatieve afschrijvingen	-1.225	-14	-501	-702	-2.442
Boekwaarde	116	-	395	44	555

Onder de categorie 'bedrijfskosten' verantwoordt wij de investeringen in ons kantoorpand. Dit zijn investeringen in de kantoorruimte die we gedurende de huurperiode afschrijven. GBLT is geen juridisch eigenaar van het kantoorpand.

Vlottende activa

In onderstaande tabel zijn de vlottende activa inzichtelijk gemaakt.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2023	31-12-2022
Uitzettingen met een looptijd korter dan één jaar		
Uitzettingen schatkistbankieren	3.396	4.538
Kortlopende vorderingen		
Openstaande invorderingsdebiteuren	2.281	2.194
Debiteuren	-	162
Vooruitbetaalde bedragen	384	116
Overige vorderingen	198	164
Liquide middelen	4	1
Totaal	6.263	7.175

Uitzettingen met een looptijd korter dan 1 jaar

Sinds eind 2013 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 ingegaan. 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. De uitzettingen bestaan voor € 0,9 mln. uit ontvangsten die nog doorgestort moeten worden aan de deelnemers. Dit bedrag is dan ook niet ter vrije beschikking van GBLT.

Niet alle overtollige middelen behoeven in de schatkist te worden gestort. Hiervoor geldt een drempel. Het drempelbedrag is een minimumbedrag (afhankelijk van de omvang van de decentrale overheid) dat gemiddeld buiten de schatkist mag worden gehouden. In onderstaande tabel is het drempelbedrag voor schatkistbankieren per kwartaal weergegeven, alsmede de ruimte onder het drempelbedrag.

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000)				
Verslagjaar 2023				
Drempelbedrag	1.000	1.000	1.000	1.000
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	4	26	10	7
Ruimte onder het drempelbedrag	996	974	990	993
Overschrijding van het drempelbedrag	-	-	-	-

Kortlopende vorderingen

De kortlopende vorderingen betreffen onder andere de nog te realiseren invorderopbrengsten van € 2,3 mln. Alle kortlopende vorderingen zijn op balansdatum direct opeisbaar.

In de volgende tabel zijn de openstaande invorderingsdebiteuren per 31 december 2023 opgenomen.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2023	31-12-2022
Openstaande invorderingsdebiteuren	3.644	3.534
Af: voorziening dubieuze invorderingsdebiteuren	-1.363	-1.340
Totaal	2.281	2.194

Van de openstaande vorderingen is per ultimo 2023 op basis van ervaringscijfers en de fase waarin de vordering zich bevindt, berekend welke deel vermoedelijk oninbaar zal worden geleden. We verwachten van het openstaande bedrag 63% te innen (€ 2,3 mln.).

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	1-1-2023	Mutaties 2023	31-12-2023
Voorziening dubieuze invorderingsdebiteuren			
<u>Saldo aan het begin van het begrotingsjaar</u>	1.340		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		-	
overige interne vermeerderingen		593	
interne verminderingen		-570	
externe verminderingen		-	
<u>Saldo aan het einde van het begrotingsjaar</u>			1.363

De oninbaar geleden vorderingen van belastingjaar 2023 (€ 37.000) zijn gecorrigeerd op de invorderingsopbrengst 2023. Alle oudere posten zijn ten lasten van de voorziening dubieuze invorderingsdebiteuren gebracht (€ 570.000). Om de voorziening op het berekende niveau van € 1,4 mln. te brengen, is € 593.000 aan de voorziening toegevoegd.

Liquide middelen

Dit betreft de saldi op de bankrekeningen.

Toelichting op de passiva

Het eigen vermogen op de balans bestaat uit het nog te bestemmen resultaat. In onderstaand overzicht is het verloop van het te bestemmen resultaat weergegeven.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Bedrag
Stand per 31 december 2022	
Saldo eigen vermogen (<i>nog te bestemmen resultaat</i>) aan het eind van het vorige begrotingsjaar	2.207
Mutaties 2023	
Interne vermeerderingen	-
Uitbetaald resultaat	-2.207
Voorstel voor de toevoeging/onttrekking via de resultaatbestemming	-
Stand per 31 december 2023	
Saldo eigen vermogen (<i>nog te bestemmen resultaat</i>) aan het einde van het begrotingsjaar	2.257

Ambtsjubilea

In de jaarrekening is door GBLT een voorziening Arbeidsgerelateerde verplichting voor toekomstige ambtsjubilea getroffen. Deze voorziening is bedoeld om aan alle uitkeringsverplichtingen voor jubilea te kunnen voldoen. Deze verplichtingen vloeien voort uit opgebouwde rechten uit hoofde van de geldende arbeidsvoorwaarden van werknemers van GBLT. De voorziening geldt voor de huidige werknemers en bestuurders en bij de berekening is rekening gehouden met de 'blijfkans'.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	1-1-2023	Mutaties 2023	31-12-2023
Voorziening arbeidsgerelateerde verplichting			
<u>Saldo aan het begin van het begrotingsjaar</u>	201		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		-	
overige interne vermeerderingen		36	
interne verminderingen		-33	
externe verminderingen		-	
<u>Saldo aan het einde van het begrotingsjaar</u>			204

Uitkeringen voormalig personeel

We hebben een voorziening getroffen om uitkeringen aan voormalig personeel te dekken.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	1-1-2023	Mutaties 2023	31-12-2023
Voorziening uitkering voormalig personeel			
<u>Saldo aan het begin van het begrotingsjaar</u>	69		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		-	
overige interne vermeerderingen		-	
interne verminderingen		-45	
externe verminderingen		-	
<u>Saldo aan het einde van het begrotingsjaar</u>			24

Studieregeling PBB

Volgens de cao Werken voor waterschappen heeft elke medewerker recht op een Persoonlijk Basis Budget (PBB) ten behoeve van training & opleiding en vitaliteitsuren. Dit budget bedraagt sinds 2021 ten minste € 6.000 voor een periode van 5 jaar. Voor een gelijkmatige verdeling van de kosten, hadden we een voorziening hiervoor ingesteld. Eind 2023 hebben we deze voorziening laten vrijvallen, omdat het een arbeidsgerelateerde verplichting met een gelijkblijvend karakter betreft waarvoor geen voorziening getroffen mag worden.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	1-1-2023	Mutaties 2023	31-12-2023
Voorziening studieregeling PBB			
<u>Saldo aan het begin van het begrotingsjaar</u>	174		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		-	
overige interne vermeerderingen		-	
interne verminderingen		-174	
externe verminderingen		-	
<u>Saldo aan het einde van het begrotingsjaar</u>			-

Proceskosten

GBLT heeft een voorziening getroffen voor proceskosten (zowel bezwaren als beroepen). Dit zijn mogelijke kosten voor juridische procedures die over de jaargrens heen lopen, zoals bezwaar- en beroepsprocedures. Deze procedures kennen hun oorsprong in 2023, maar leiden tot een mogelijke last in 2024. Op basis van een schatting aan wat deze procedures mogelijk als kosten opleveren in het volgende verslagjaar, is in de exploitatie een last genomen van € 216.000.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	1-1-2023	Mutaties 2023	31-12-2023
Voorziening proceskosten			
<u>Saldo aan het begin van het begrotingsjaar</u>	129		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		-	
overige interne vermeerderingen		216	
interne verminderingen		-129	
externe verminderingen		-	
<u>Saldo aan het einde van het begrotingsjaar</u>			216

Flottende passiva

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 aan.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2023	31-12-2022
<u>Netto flottende schulden met een looptijd korter dan een jaar</u>		
Schulden aan leveranciers	279	30
Schulden i.v.m. te betalen belastingen en sociale premies	810	851
Nog te verwerken belastinginkomsten	940	1.199
Nog uit te betalen belastinginkomsten	854	1.388
Verloftegoeden personeel	598	670
Tegoed personeelsvereniging	4	9
Nog te besteden thuiswerkbudget	36	22
	3.521	4.169
<u>Overlopende passiva</u>		
Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar tot uitbetaling komen	593	1.107
Vooruit ontvangen bedragen	3	-
	596	1.107
Totaal	4.117	5.276

De nog uit te betalen belastinginkomsten betreffen de ontvangsten van klanten in de laatste dagen van 2023. Deze moeten per 31 december 2023 nog uitbetaald worden aan onze deelnemers.

Overlopende passiva

De verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die een volgend begrotingsjaar tot uitbetalingen komen, zijn als volgt gespecificeerd:

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2023	31-12-2022
Personele kosten	102	89
Inhuur personeel	74	132
Druk- en bindwerk	5	37
Onderhoud automatisering	72	213
Porti- en vrachtkosten	22	20
Bankkosten	18	17
Accountantskosten	116	82
Uitbestede werkzaamheden	145	375
Overige (facilitair, servicekosten e.d.)	2	64
Diensten derden	37	78
totaal	593	1.107

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

Huurverplichting

Met ingang van december 2014 is GBLT gevestigd aan het Lübeckplein te Zwolle. Daarvoor is een 10-jarige huurovereenkomst aangegaan met gemeente Zwolle. GBLT heeft nog een 1-jarige huurverplichting, waarvan € 701.500 in 2024 is verschuldigd. Jaarlijks vindt indexering van de huur plaats. Deze huurverplichting bevat een zuivere verplichting (huurlasten) en een niet-zuivere verplichting (facilitaire dienstverlening en servicekosten). De zuivere huurverplichting voor 2024 bedraagt € 380.500. Voor de gehele resterende looptijd van het huurcontract bedraagt de totale zuivere huurverplichting daarmee ook € 380.500.

Studieregeling PBB

Conform de cao hebben we de verplichting naar de medewerkers om een minimaal budget van €6.000 over een periode van vijf jaar beschikbaar te stellen ten behoeve van ontwikkeling, loopbaan en vitaliteit. De hoogte van deze verplichting is echter niet realistisch in te schatten, omdat de cao spreekt van een minimum verplichting en de medewerker niet verplicht is het budget te gebruiken.

Leaseverplichting

De opbouw van het totaal aan verplichtingen van de leaseovereenkomsten is in onderstaande tabel weergegeven.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Looptijd in jaren	Einddatum	Jaarlijkse verplichting	Totale verplichting
Leaseauto 1	5	28-6-2026	9	22
Leaseauto 2	3	10-11-2026	14	38
Totaal			23	60

4.2 Exploitatierkening (naar kostensoorten en -opbrengsten)

<i>Bedragen in € x1.000</i>	Jaar- rekening 2022	Begroting 2023	Gewijzigde begroting 2023	Jaar- rekening 2023	Verschil gewijzigde begroting en jaarrekening
Lasten					
1 Rente en afschrijvingen					
1.1 Externe rentelasten	-	-	-	-	-
1.2 Interne rentelasten	49	100	80	40	-40
1.3 Afschrijvingen van activa	369	406	371	364	-7
Totaal rente- en afschrijvingslasten	418	506	451	404	-47
2 Personeelslasten					
2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders	9.795	10.278	10.798	10.319	-479
2.2 Sociale premies	2.903	2.912	3.040	2.945	-95
2.3 Rechtstreekse uitkeringen huidig personeel en bestuurders	-	-	-	54	54
2.4 Overige personeelslasten	406	796	734	490	-244
2.5 Personeel van derden	1.668	1.569	2.017	2.324	307
2.6 Uitkeringen voormalig personeel en bestuurders	7	-	-	26	26
Totaal personeelslasten	14.779	15.555	16.589	16.158	-431
3 Goederen en diensten van derden					
3.1 Duurzame gebruiksgoederen	20	13	21	-	-21
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen	215	285	288	210	-78
3.3 Energie	8	5	7	7	-
3.4 Huren en rechten	344	350	364	364	-
3.5 Leasebetalingen operational lease	20	21	21	21	-
3.7 Verzekeringen	21	22	21	24	3
3.8 Belastingen	12	12	12	13	1
3.9 Onderhoud door derden	2.502	2.420	2.392	2.396	4
3.10 Overige diensten door derden	4.088	6.436	5.137	4.900	-237
Totaal goederen en diensten derden	7.230	9.564	8.263	7.935	-328
5 Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien					
5.1 Toevoegingen aan voorzieningen	413	-	-	844	844
5.2 Onvoorzien	-	200	200	-	-200
Totaal toevoegingen voorz./onvoorzien	413	200	200	844	644
Totaal lasten	22.840	25.825	25.503	25.341	-162

<i>Bedragen in € x1.000</i>	Jaar- rekening 2022	Begroting 2023	Gewijzigde begroting 2023	Jaar- rekening 2023	Vershil gewijzigde begroting en jaarrekening
Baten					
1 Financiële baten					
1.1 Interne rentebaten	3	-	-	-	-
1.2 Externe rentebaten	-	-	-	445	445
Totaal financiële baten	3	-	-	445	445
2 Personeelsbaten					
2.1 Baten i.v.m. salarissen en sociale lasten	107	70	70	95	25
Totaal personeelsbaten	107	70	70	95	25
3 Goederen en diensten aan derden					
3.6 Diensten derden – bijdragen deelnemers	20.035	20.755	20.933	20.933	-
Totaal goederen en diensten aan derden	20.035	20.755	20.933	20.933	-
4 Bijdragen van derden					
4.1 bijdragen van overigen	300	-	-	120	120
Totaal bijdragen van derden	300	-	-	120	120
5 Waterschapsbelastingen					
5.1 Invorderopbrengsten	4.602	5.000	4.500	5.132	632
Totaal waterschapsbelastingen	4.602	5.000	4.500	5.132	632
6 Interne verrekeningen					
6.1 Onttrekkingen aan voorzieningen	-	-	-	873	873
Totaal interne verrekeningen	-	-	-	873	873
Totaal baten	25.047	25.825	25.503	27.598	2.095
Totaal saldo van baten en lasten	2.207	-	-	2.257	2.257
Toevoegingen en onttrekkingen reserves					
Toevoegingen aan bestemmingsreserve	-	-	-	-	-
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	-	-	-	-	-
Resultaat	2.207	-	-	2.257	2.257

Toelichting op de lasten

Hierna zijn verklaringen van de afwijkingen ten opzichte van de gewijzigde begroting 2023 weergegeven voor zover zij een bedrag van € 25.000 te boven gaan. De afkorting I/S staat voor incidenteel/structureel en V/N staat voor voordeel/nadeel en de toelichting is geschreven op basis van de kostencategorie uit het BBV W.

Rente en afschrijving

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
1.2 Interne rentelasten			40
Afgelopen jaar hebben we sneller de (nadere) voorlopige aanslagen opgelegd, waardoor we minder rente verschuldigd waren.	I	V	

Personeelslasten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
<p>2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders & 2.2 Sociale premies</p> <p>De salariskosten van eigen personeel komt € 574.000 lager uit. Het niet (tijdig) kunnen invullen van alle vacatures heeft een drukkend effect op de salariskosten. Daar staat tegenover dat we te maken hebben met niet begrote wachtgelduitkeringen aan oud personeel van € 26.000 en rechtstreekse uitkeringen huidig personeel van € 54.000.</p>	I	V	574
<p>2.3 Rechtstreekse uitkeringen huidig personeel en bestuurders</p> <p>Dit betreffen uitbetaalde transitievergoedingen.</p>	I	N	54
<p>2.4 Overige personeelslasten</p> <p>Het ontstane voordeel heeft te maken met meerdere mutaties op onder andere studie & opleiding, studieregeling pbb, arbo, werving & selectie en overige personeelslasten.</p> <p><u>Studie en opleiding</u></p> <p>De kosten van studie en opleiding komen € 325.000 lager uit. Dit wordt veroorzaakt doordat in het begrote bedrag voor deze post ook de studieregeling PBB ad € 251.000 is begroot. Het overige voordeel (€ 74.000) heeft betrekking op lagere kosten voor studie en opleiding.</p> <p><u>Studieregeling pbb</u></p> <p>De studieregeling pbb, wat eerst een voorziening was, valt sinds 2023 onder de lasten. Het nadeel op deze post € 150.000 wordt veroorzaakt doordat het begrote bedrag (€ 251.000) staat onder studie en opleiding.</p> <p><u>Arbo</u></p> <p>We hebben € 22.000 minder aan arbo kosten uitgegeven.</p> <p><u>Werving en selectie</u></p> <p>De kosten voor werving en selectie zijn lager uitgevallen omdat enerzijds een aantal vacatures intern zijn ingevuld en anderzijds vacatures via eigen kanalen zijn uitgezet. Hierdoor ontstaat een voordeel van € 27.000</p> <p><u>Overige personeelslasten</u></p> <p>De overige personeelskosten vallen € 20.000 lager uit dan geraamd bij de begrotingswijziging. Dit is een optelsom van diverse kleine voordelen.</p>	I	V	244

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
2.5 Personeel van derden De kosten van personeel van derden valt € 307.000 hoger uit. Dit wordt enerzijds veroorzaakt door meer inhuur en anderzijds door het opvangen van ziekte en het niet (tijdig) kunnen invullen van vacatures op diverse afdelingen.	I	N	307
2.6 Uitkeringen voormalig personeel en bestuurders Dit betreft uitbetaalde wachtgeld uitkeringen.	I	N	26

Goederen en diensten van derden

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen Sinds 2022 verzorgt een nieuwe externe partij ons drukwerk. Dit heeft geresulteerd in een daling van de kosten. In de begrotingswijziging hebben we rekening gehouden met een indexatie die dit jaar niet tot uitvoer is gekomen. De meevaller op het drukwerk is € 73.000. Het overige voordeel op deze post (€ 5.000) is een optelsom van diverse kleine voordelen.	I	V	78
3.10 Overige diensten door derden Het ontstane voordeel heeft te maken met meerdere mutaties op onder andere Wet digitale overheid (WDO), proceskostenvergoedingen (ncnp), postverzending, servicekosten, bankkosten, extern advies, robotisering en sociaal incasseren. <u>Wet digitale overheid (WDO)</u> We hebben de eindafrekening nota's inzake de wet digitale overheid ontvangen. Dit levert een positief saldo op van € 55.000. <u>Proceskostenvergoeding (ncnp)</u> Het aantal bezwaarschriften ten opzichte van vorig jaar is meer dan verdubbeld. Hierdoor zijn ook de kosten toegenomen. Waardoor we op deze post een nadeel hebben van € 322.000. <u>Postverzending</u> Sinds 2022 verzorgt een nieuwe externe partij ons postproces. Dit heeft geresulteerd in een daling van de kosten. In de begrotingswijziging hebben we rekening gehouden met een indexatie die dit jaar niet tot uitvoer is gekomen. De meevaller op het postproces is € 174.000. <u>Servicekosten</u> De afrekening van de servicekosten over 2022 is € 27.000 lager dan eerder was geraamd. De stijging van de servicekosten valt € 22.000 lager uit.	I	V	237

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
<p><u>Bankkosten</u> De bankkosten vallen € 58.000 lager uit.</p> <p><u>Extern advies</u> Binnen de afdeling voor de WOZ-waardering is € 42.000 meer uitgeven aan extern advies dan was begroot. Dit heeft te maken met extra uitvalverwerking LV WOZ (€ 17.000), e-campagne woz bezwaar (€ 13.000) en project secundaire object kenmerken (€ 12.000).</p> <p>In de begroting 2023 hebben we rekening gehouden met een incidentele toename van de kosten van € 60.000. Dit blijkt niet nodig te zijn geweest. De kosten voor de uitrol van de servicebeloften zijn € 28.000 lager uitgevallen.</p> <p>Daarnaast zijn een aantal activiteiten in verband met andere prioriteiten en/of keuzes dit jaar niet uitgevoerd, onder andere het verkennen van een tool voor informatievisualisatie en chat als extra communicatiemiddel. Met als gevolg dat we € 54.000 minder hebben uitgegeven.</p> <p><u>Robotisering</u> In de begrotingswijziging zijn we uitgegaan van € 60.000 voor software voor robotisering. We hebben deze software (ad. € 17.000) ook beschikbaar gesteld. Waardoor we op deze post een voordeel hebben van € 43.000.</p> <p><u>Sociaal incasseren</u> In de begrotingswijziging zijn we uitgegaan van € 80.000 voor de eventuele minderopbrengsten uit de pilot loonvordering. De loonvordering komt daarmee vóór het hernieuwd bevel en dit zou minder hernieuwde bevelen kosten kunnen betekenen. De loonvordering blijkt echter niet voor minder baten zorgt door de hoge effectiviteit van de loonvordering en het percentage bedrijven en zzp'ers dat wel een hernieuwd bevel krijgt.</p>			

Toevoeging voorzieningen / onvoorzien

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
5.1 Toevoegingen aan voorzieningen We hebben onze voorzieningen voor ambtsjubilea en voorziening proceskosten moeten actualiseren met een mutatie van € 36.000 en € 216.000. Daarnaast hebben we een voorziening dubieuze invorderingsdebiteuren gevormd met een dotatie ad € 593.000.	I/S	N	844
5.2 Onvoorzien In 2023 zijn geen bestedingen voor deze post aangevraagd.	S	V	200

Toelichting op de baten

Financiële baten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
1.2 Externe rentebaten We hebben de plicht om overtollige middelen bij de schatkist te stallen. Over deze middelen ontvangen we rente.	I	V	445

Personeelsbaten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
2.1 Baten in verband met salarissen en sociale lasten Dit betreft de ontvangen premies voor ziekte en zwangerschap en loonkostensubsidies voor medewerkers uit het doelgroepenregister.	I	V	25

Bijdragen van derden

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
4.1 bijdragen van overigen <u>Doorbelastingen derden</u> GBLT moest tot en met het jaar 2022 voor het aantal keren dat een burger succesvol inlogt via DigiD op de GBLT-omgeving een vergoeding betalen. Dit geldt ook voor het aantal berichten dat verzonden wordt via de Berichtenbox naar burgers via MijnOverheid. We hebben in het jaar 2023 de eindafrekening over het jaar 2022 ontvangen. Het gemeentelijke deel daarvan (forfaitair 40%) kunnen we declareren bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). We hebben in de begrotingswijziging geen rekening mee gehouden met deze forfaitaire doorbelasting. Dit levert een nadeel op van € 22.000.	I	V	120

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
<p>GBLT heeft diverse kostenfacturen doorbelast aan derden, voordeel € 60.000.</p> <p><u>Compensatie KOTA</u> De uitvoeringskosten voor de KOTA en de compensatie voor gedeerde inkomsten bedragen gezamenlijk € 80.000. Dit voordeel is opgebouwd uit een compensatie voor de uitvoeringskosten van € 51.000 en een voordeel van € 29.000 op compensatie voor de gedeerde invorderbaten.</p> <p>De overige voordelen op kleine posten tellen op naar een bedrag van € 2.000.</p>			

Waterschapsbelastingen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
<p>5.1 Invorderopbrengsten In 2023 hebben we meer invorderdocumenten verzonden. Daarnaast heeft de effectiviteit van de nieuwe deurwaarderspartij geleid tot hogere invorderbaten.</p>	S	V	632

Interne verrekeningen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
<p>6.1 Onttrekkingen aan voorzieningen We hebben de voorziening proceskostenvergoeding aangesproken voor een bedrag van € 129.000.</p> <p>Daarnaast hebben we de voorziening studieregeling PBB laten vrijvallen ad € 174.000.</p> <p>Tot slot hebben we € 570.000 onttrokken uit de voorziening dubieuze debiteuren.</p>	S	V	873

4.3 Exploitatierkening (naar kostendragers)

Voor de jaarrekening zien we de deelnemers als kostendragers. Zij nemen de lasten van GBLT voor hun rekening. De lasten van GBLT worden enerzijds door de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling gedragen en anderzijds verworven door de invorderkosten voor het verzenden van onder andere aanmaningen, dwangbevelen en hernieuwde bevelen. De belastingplichtige is verantwoordelijk voor de betaling van deze invorderkosten. Inmiddels ontvangt GBLT over de aangehouden middelen in de schatkist ook een rentevergoeding. Deze rentevergoeding verlaagt de deelnemersbijdrage.

De netto exploitatielasten brengen we volgens de in de Bijdrageverordening GBLT 2016 neergelegde verdeelsleutel aan de deelnemers in rekening. Dit leidt tot de volgende bijdrage per deelnemer. De bijdrage van Ommen is excl. btw.

Deelnemer	Vastgestelde bijdragen 2023	Bijdrage op basis van Jaarrekening 2023	Na vaststelling jaarrekening 2023 overgemaakt / verrekend
Drents Overijsselse Delta	2.682.598	2.240.334	442.264
Rijn en IJssel	2.801.351	2.339.398	461.953
Vallei en Veluwe	4.486.601	3.747.034	739.567
Vechtstromen	3.343.555	2.792.318	551.237
Zuiderzeeland	1.802.983	1.505.778	297.205
Bunschoten	355.674	370.769	-15.095
Dalfsen	513.543	534.173	-20.630
Dronten	734.287	765.450	-31.163
Leusden	546.582	568.429	-21.847
Nijkerk	776.116	807.481	-31.365
Ommen	381.108	396.618	-15.510
Zwolle	2.508.960	2.609.023	-100.063
Totaal	20.933.358	18.676.805	2.256.553

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

Deelnemer	Compensabele btw inschatting 2023	Compensabele btw o.b.v. jaarrekening 2023
Bunschoten	13.284	23.193
Dalfsen	22.811	36.462
Dronten	27.404	47.883
Leusden	24.722	39.088
Nijkerk	34.014	54.627
Zwolle	113.986	179.991
Totaal	236.220	381.244

Na verrekening van bovenstaande compensabele btw komen de bijdragen van de gemeenten uit op de bedragen in de volgende tabel.

Deelnemer	Netto bijdrage excl. btw begroting 2023	Netto bijdrage jaarrekening 2023
Bunschoten	342.390	347.576
Dalfsen	490.732	497.711
Dronten	706.883	717.567
Leusden	521.860	529.341
Nijkerk	742.102	752.854
Zwolle	2.394.974	2.429.032
Totaal	5.198.942	5.274.081

4.4 Wet Normering Topinkomens

Het Waterschapsbesluit bepaalt dat in het jaarverslag een paragraaf moet zijn opgenomen die informatie bevat over topinkomens, zoals bedoeld in de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). Op grond van de WNT mag het inkomen van topfunctionarissen in de (semi)publieke sector in 2023 niet meer bedragen dan € 223.000.

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 leden van de groep hoogst 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.

Leden algemeen bestuur GBLT	Duur dienstverband 2023
Voorzitter B. van Vreeswijk (DB-lid waterschap Vallei en Veluwe)	1-1-2023 t/m 31-12-2023
F. Wissing (DB-lid waterschap Rijn en IJssel)	1-1-2023 t/m 31-12-2023
W. Stegeman (DB-lid waterschap Vechtstromen)	1-1-2023 t/m 30-6-2023
G. Wolters (DB-lid waterschap Vechtstromen)	1-7-2023 t/m 31-12-2023
T. Vereijken (DB-lid waterschap Zuiderzeeland)	1-1-2023 t/m 31-12-2023
K.H. Odink (DB-lid waterschap Drents Overijsselse Delta)	1-1-2023 t/m 30-6-2023
H. Pereboom (DB-lid waterschap Drents Overijsselse Delta)	1-7-2023 t/m 31-12-2023
SJ. Lap (Wethouder gemeente Dronten)	1-1-2023 t/m 31-12-2023
W.R. Vos (Wethouder gemeente Leusden)	1-1-2023 t/m 30-6-2023
A. Kolkman (Wethouder gemeente Leusden)	1-7-2023 t/m 30-9-2023
F. de Wit (Wethouder gemeente Leusden)	1-10-2023 t/m 31-12-2023
A. Rohen (Wethouder gemeente Nijkerk)	1-1-2023 t/m 31-12-2023
P. Guldemond (Wethouder gemeente Zwolle)	1-1-2023 t/m 31-12-2023
R.W.J. van Leeuwen (Wethouder gemeente Dalfsen)	1-1-2023 t/m 31-12-2023
R.J. Beukers (Wethouder gemeente Bunschoten)	1-1-2023 t/m 31-12-2023

De leden van het algemeen en dagelijks bestuur van GBLT ontvangen geen bezoldiging en geen onkostenvergoeding van GBLT.

In onderstaand overzicht staan de beloningsgegevens van de topfunctionarissen, zoals bedoeld in de WNT.

<i>Bedragen in €</i> Functiegegevens	R.A.C. de Haan Directeur
Gegevens 2023	
Aanvang en einde functievervulling in 2023	1/1 – 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	130.708
Beloningen betaalbaar op termijn	21.166
<i>Subtotaal</i>	<i>151.874</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	223.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Totale bezoldiging	151.874
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.
<i>Bedragen in €</i> Functiegegevens	R.A.C. de Haan Directeur
Gegevens 2022	
Aanvang en einde functievervulling in 2022	1/1 – 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	121.194
Beloningen betaalbaar op termijn	20.516
<i>Subtotaal</i>	<i>141.710</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	216.000
Totale bezoldiging	141.710

5. Overige gegevens

5.1 Controleverklaring

Wordt toegevoegd na verstrekking door de accountant.

5.2 Vaststellingsbesluit

Op grond van artikel 104 van de Waterschapswet zijn de Jaarstukken 2023, met daarin opgenomen de Jaarrekening 2023, op 10 april 2024 in openbare vergadering vastgesteld door het algemeen bestuur van GBLT.

De Jaarrekening 2023 sluit af met een resultaat voor resultaatbestemming van € 2,3 mln. positief. Het algemeen bestuur besluit dit resultaat op basis van de bepalingen in de Bijdrageverordening GBLT 2016 te verrekenen met de deelnemers.

Zwolle, 10 april 2024,

Het algemeen bestuur,

De voorzitter,

De directeur,

Bijlagen

Bijlage A Staat van vaste activa

Omschrijving	Afschrijvingsduur in jaren	Jaar van investering of activering	Historisch investeringsbedrag	Afschrijvingen voorgaande jaren	Balans per 31-12-2022	Investeringen 2023	Des-investeringen aanschafwaarde 2023	Des-investeringen afschrijving 2023	Afwaarderingen wegens duurz. waardeverminderingen 2023	Afschrijvingen 2023	Balans per 31-12-2023
Materiële vaste activa											
Bedrijfsgebouwen											
Verbouwing Zwolle Lubeckplein	10	2014	1.341.390	1.091.370	250.020					134.139	115.881
Vervoermiddelen											
Dienstauto's	6	2012	14.490	14.490	-					-	-
Overige materiële vaste activa											
Kantoormeubilair Lubeckplein Zwolle	10	2014	347.726	281.079	66.647					34.772	31.875
Infrastructuur Lubeckplein Zwolle	5	2014	176.474	176.474	-					-	-
Schermen vergaderruimtes en lounges	5	2014	79.415	79.415	-					-	-
Mobiele telefoons	3	2022	143.053	83.447	59.606					47.685	11.921
Software											
Waarderingsapplicatie	5	2018	101.165	101.165	-					-	-
Voormelding	5	2018	49.160	49.160	-					-	-
Belastingapplicatie	5	2021 / 2022	455.573	176.892	278.681					91.114	187.567
Koppelingen		2022	128.130	25.626	102.504					25.626	76.878
Archief		2023	107.314	-	107.314					21.462	85.852
E-formulieren designer		2023	15.065	-	15.065	39.022				9.240	44.847
Totalen			2.958.955	2.079.118	879.837	39.022	0	0	0	364.038	554.821

Bijlage B Kengetallen

Hieronder zijn de kerncijfers weergegeven voor de dienstverlening van GBLT over 2023.

Deelnemende waterschappen in 2023	Drents Overijsselse Delta Rijn en IJssel Vallei en Veluwe Vechtstromen Zuiderzeeland
Deelnemende gemeenten in 2023	Bunschoten Dalfsen Dronten Leusden Nijkerk Zwolle
Op basis van Dienstverleningsovereenkomst	Ommen
Grootte van het verzorgingsgebied	1,175 mln. hectare
Aantal gemeenten in het verzorgingsgebied	92
Aantal inwoners in het verzorgingsgebied	3,7 miljoen
Verzonden aanslagbiljetten in 2023	2,1 miljoen
Aantal aanslagregels in 2023	6,6 miljoen
Aantal aanmaningen in 2023	149.821
Aantal dwangbevelen in 2023	83.346
Aantal hernieuwde bevelen in 2023	21.445
Totaal voor 2023 opgelegde bedragen	
Gemeenten	148 miljoen
Waterschappen	694 miljoen