



Algemeen bestuur

VERGADERDATUM 3 juni 2015	STUKDATUM 21 mei 2015	AFDELING Bedrijfsbureau	NAAM STELLER Bram van Bilzen	EIGENAAR Richard van Hussen
AGENDAPUNT	ONDERWERP Bestuursrapportage			

Voorstel

Rubriek **Opiniërend/Besluitvormend**;

1. Neem kennis van de bestuursrapportage 2015-1;
2. Besluit in te stemmen met een pakket aan extra werkzaamheden in 2015 en 2016 als uitbreiding op de bestaande begroting, te weten:
 - a. de verwerking van de natuurbezwaren ten bedrage van € 185.000;
 - b. het voortzetten van bereikbaarheid van ten minste 90% in het KCC frontoffice ten bedrage van € 500.000;
 - c. de uitvoering van het Programma Gegevensbeheer ten bedrage van € 1.965.000, waarvan € 1.165.000 middels dit voorstel beschikbaar wordt gesteld;
 - d. de uitvoering van het Transitieplan GBLT Team WOZ voor een bedrag van € 645.500.
3. Besluit in te stemmen met het voorstel om in 2015 een taakstelling op te leggen ter hoogte van maximaal 30% van de hiervoor genoemde vier punten onder 2. Dit komt neer op een totale taakstellende besparing van circa € 750.000.
4. Besluit in te stemmen met de extra kosten ad € 191.000 "no cure no pay" bezwaren

Samenvatting

In de bijlage treft u de bestuursrapportage over het eerste kwartaal 2015 aan, waarin aandacht wordt geschonken aan de bedrijfsvoering en het financiële (exploitatie)resultaat.

In de bestuursrapportage worden een aantal voorstellen tot wijziging van de begroting gedaan. De twee omvangrijkste voorstellen betreffen een algemeen Programma Gegevensbeheer en het Transitieplan GBLT Team WOZ, beide bedoeld om de kwaliteit in het primaire proces te verbeteren. De extra kosten zijn aanmerkelijk en worden voor ruim 20 % gedekt uit bestaande begrotingsposten, voor 20-30% uit een aanvullende bezuiniging in het lopende boekjaar en voor het resterende deel uit extra bijdragen van deelnemers

Als bijlagen bij deze bestuursrapportage is toegevoegd; de onderbouwing van genoemd Programma Gegevensbeheer en het Transitieplan GBLT Team WOZ.

Voorbesproken

De bestuursrapportage is besproken in het dagelijks bestuur op 13 mei 2015. Het dagelijks bestuur onderschrijft de noodzaak van de voorgestelde (extra) werkzaamheden en steunt de plannen die daarvoor zijn opgesteld; dat is de maatregelen en de daaruit voortvloeiende extra kosten. Daarbij constateert zij dat de voorstellen een groot beroep doen op de lopende begrotingen van de deelnemers. Met het oog daarop doet het dagelijks bestuur het voorstel om de extra bezuiniging door te voeren, een bezuiniging die nog moet worden uitgewerkt en aangeboden bij de Berap2. Voor de omvang van de

ONDERWERP

Bestuursrapportage

DATUM

3 juni 2015

gemeente- en
waterschapsbelastingen

bezuiniging opteert het DB voor 20 tot 30% van de begrotingswijziging (exclusief No-Cure-No-Pay bezwaren). In de bestuursrapportage is gerekend met een besparing van 30%.

Eind april is in twee bijeenkomsten met gemeentelijke vertegenwoordigers het transitieplan WOZ voorbesproken, dat heeft onder anderen geleid tot het voornemen om hen ook bij de verdere uitwerking te betrekken.

Het financiële deel van de bestuursrapportage is voorbesproken met een ambtelijke vertegenwoordiging van de deelnemers op 28 april 2015.

Behandelen in vergadering d.d. 3 juni 2015

Toelichting

De bestuursrapportage is de tussentijdse rapportage van het dagelijks bestuur aan het algemeen bestuur van GBLT. De rapportage gaat over de realisatie van de plannen uit de begroting van de GBLT-organisatie en de bedrijfsvoering, waaronder de realisatie van de heffing van de belastingen ten behoeve van de deelnemers.

De rapportage zal daarnaast dienen om de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling te informeren over de bedrijfsvoering binnen GBLT.

Voorts bevat deze bestuursrapportage voorstellen tot wijziging van de begroting.

Twee belangrijke elementen van de begrotingswijziging betreffen:

- de uitvoering van het Programma Gegevensbeheer voor een bedrag van € 1.965.000, waarvoor een bedrag van € 800.000 wordt daarvoor gevonden binnen de begroting van GBLT;
- de uitvoering van het Transitieplan GBLT Team WOZ ten bedrage van € 645.500.

Programma gegevensbeheer

In de afgelopen jaren is GBLT een steeds meer op Informatisering en automatisering gerichte organisatie geworden. Er stromen miljoenen gegevens door de organisatie. Gegevens die met behulp van intelligente systemen informatie worden; informatie die moet leiden tot een correcte belastingaanslag.

In de afgelopen jaren heeft GBLT door diverse oorzaken te kampen gehad met vele fouten in de binnenkomende gegevens en fouten in de verwerking van die gegevens tot informatie. Dat heeft geleid tot onevenredig veel handwerk en grote risico's op fouten in de aanslagen, met negatieve gevolgen voor de processen van innen en veel extra klantcontacten. Daarnaast is het ontsluiten van die gegevens ten behoeve van rapportages en verantwoording lastig gebleken. Voor de vier K's: kosten, kwetsbaarheid, kwaliteit en klantgerichtheid heeft deze situatie een negatief effect gehad.

Inmiddels vraagt de omgeving van GBLT om adequate acties en anticipatie op veranderende omstandigheden. Het stelsel van basisregistraties wordt steeds belangrijker (en verplicht!) evenals aansluiting op voorzieningen als *Mijn Overheid*. Beveiligings- en continuïteitsbeleid dient te worden geoperationaliseerd. Er is in toenemende mate sprake van certificering van uitvoeringstaken en objectivering van kerngegevens. De accountant vraagt nadrukkelijk om verbetering van de inrichting van onze systemen, omdat uit de EDP audit is gebleken dat men onvoldoende kan steunen op de systemen van GBLT. Daarnaast heeft het algemeen bestuur van GBLT op 19 november 2014 nogmaals nadruk gelegd op de betrouwbaarheid van prognoses m.b.t. de belastinginkomsten en optimalisering van de dienstverlening richting burgers.

Voor deze problematiek geeft het Programma gegevensbeheer oplossingen. Met de uitvoering van het Programma worden de belangrijkste knelpunten binnen de applicaties en systemen van GBLT opgelost, de kwaliteit van gegevens en de werking en inrichting van systemen structureel verbeterd.

De uitvoering van het programma zal zich toespitsen op een viertal gebieden, te weten:

ONDERWERP

Bestuursrapportage

DATUM

3 juni 2015

gemeente- en
waterschapsbelastingen

1. Het opwerken van de datakwaliteit, denk hierbij aan het opwerken van gegevens voor aansluiting op de LV-WOZ, de BAG-WOZ koppeling, het werken met NHR- en waterbankgegevens en de juiste afbakening van het verzorgingsgebied.
2. Het implementeren van de ESB (Electronic Service Bus) in de software architectuur van GBLT, alsmede de technische aansluiting op de basisregistraties.
3. De technische voorbereiding van het belastingpakket op het werken met en het leveren aan verschillende basisregistraties.
4. Het ontsluiten van juiste data aan onze opdrachtgevers.

De volgende effecten worden na de uitvoering van het Programma verwacht:

- optimalisatie van het proces zuiveringsheffing voor bedrijfsruimten;
- optimalisatie van het proces watersysteemheffing eigenaren;
- optimalisatie van het proces zuiveringsheffing woonruimten.

Het interne resultaat zal zijn:

- een juiste en volledige aanslagoplegging;
- minder telefonische reacties;
- minder bezwaren;
- tijdige aanslagoplegging;
- minder invorderingswerkzaamheden.

Het externe resultaat zal onder meer zijn:

- betere dienstverlening aan de burger;
- betere dienstverlening aan onze opdrachtgevers;
- voldoen aan de wettelijke eisen voor aansluiting op de verschillende basisregistraties.

De (netto) kosten die met het Programma zijn gemoeid worden geraamd € 1.965.000.

De uitvoering van het Transitieplan GBLT Team WOZ

In relatieve korte tijd is er binnen het GBLT veel veranderd. Niet alleen is het taakveld WOZ erbij gekomen maar ook de vakspecialisten op dit gebied zijn van de betreffende gemeenten overgenomen. Medewerkers van vier organisaties zijn in één team samengevoegd en vanuit de vier organisaties zijn werkprocessen nog niet voldoende geharmoniseerd en ingericht. In 2013 zijn voor Dronten, Nijkerk en Leusden en in 2014 ook voor Zwolle de gemeentelijke belastingen, samen met de waterschapsbelastingen, op één biljet verstuurd. Voor Zwolle moet nog een slag in gemaakt worden om dit verder te optimaliseren. De WOZ-beschikkingen zijn succesvol verzonden.

Deze grote veranderingen hebben natuurlijk gevolgen gehad voor de organisatie. Hoewel er al veel is gepresteerd, zien wij ook dat er nog een verbeteringslag nodig is om te komen tot een *toonaangevend* WOZ-team. Daarom is eind 2014 een evaluatie en analyse. Daaruit blijkt dat de organisatie en aansturing van drie en later vier gemeenten en deze te transformeren tot één geoliede machine aanzienlijk complexer is dan de aansturing van de belastingprocessen van één gemeente afzonderlijk.

Deelnemende gemeenten mogen van GBLT verwachten dat hij zich houdt aan binnen de GR gemaakte "contractafspraken". Daarnaast zijn er diverse andere bronnen van waaruit GBLT is gehouden aan tijdigheid en juistheid van het op te leveren werk. Hierbij valt te denken aan de Waarderingskamer, de accountant, de DVO en het tarievenbeleid en de planning- en controlcyclus van de gemeenten.

Om dit te verwezenlijken is een Transitieplan GBLT Team WOZ opgesteld, waarin de aanpak wordt beschreven om de volgende verbeteringen te realiseren.

- De betrouwbaarheid van prognoses en analyses met betrekking tot de belastinginkomsten en optimalisering van de dienstverlening richting burgers;
- Excellent presterende organisatie;
- Effectief en efficiënt;
- Lean processen, beheerst, flexibel en vernieuwend met continue verbeteringen;

ONDERWERP
Bestuursrapportage
DATUM
3 juni 2015



gemeente- en
waterschapsbelastingen

- Klantgericht.

Doelstellingen 2015-2017

Aan het eind van de transitie is er grip op de processen. De kwaliteit van gegevens is goed en gegevens zijn aantoonbaar volledig in de systemen aanwezig. Rapportages zijn op orde en prognoses worden tijdig afgegeven. Voor deelnemers is de totstandkoming van prognoses transparant en begrijpelijk. Er wordt planmatig gewerkt aan de hand van gedetailleerde uitvoerings- en capaciteitsplanningen. Medewerkers zijn toegerust voor hun taken, goed opgeleid en kennen hun taken en verantwoordelijkheden. Het WOZ-team is meegenomen in het traject van *houding en gedrag*; de GBLT kernwaarden (betrokken, betrouwbaar, altijd beter, met passie en lef) worden gerespecteerd en zijn zichtbaar. Daarbij worden medewerkers maximaal gefaciliteerd met goed werkende en adequaat ingerichte systemen. Nieuwe manieren van het betrekken van de burger bij het waarderingproces worden samen met deelnemers geëxploreerd en door GBLT in praktijk gebracht. Naar verwachting zal de Waarderingkamer geleidelijk de Beoordeling honoreren met "voldoende" in 2015 en 2016 en "goed" in 2017.

De aansluiting van Dalfsen en Bunschoten is in een separaat project georganiseerd. In 2015 zal dit geen effect hebben op de reguliere processen. De kwaliteit van gegevens zal extra aandacht krijgen. Vanaf 2016 zal de uitvoering meelopen met de regulieren processen. Doel is om van begin af aan medewerkers goed tot hun recht te laten komen en te faciliteren, zodat de processen foutloos verlopen. Daarmee zal uiteindelijk volledig aan de DVO worden voldaan.

De hier genoemde doelstellingen betreffen vooral zaken rondom het reguliere productieproces. Daarnaast zijn er echter nieuwe (wettelijke) eisen, waarmee wij rekening moeten houden. Deels zijn die eisen en dus de impact daarvan nog niet volledig bekend.

GBLT verwacht voor 2015 € 645.500 aan extra nodig te hebben om de genoemde verbeteringen te realiseren. Daarnaast is naar aanleiding van de jaarrekening 2014 de inschatting van de te betalen 'No cure No pay' bedragen met € 191.000 naar boven bijgesteld. Daarmee komt de totale aanvraag voor extra middelen op € 836.500.

Personele consequenties

Niet van toepassing.

Financiële consequenties

De kosten van de extra werkzaamheden zijn als volgt:

1. afwikkeling natuurbezwaren	185.000
2. extra inhuur Front Office KCC	500.000
3. programma gegevensbeheer	1.965.000
dekking eigen begroting	<u>-800.000</u>
extra kosten programma gegevensbeheer	1.165.000
4. Woz transitieplan	645.500
5. no cure no pay	<u>191.000</u>
totaal extra kosten	2.686.500
Taakstellende besparing 30%	<u>-750.000</u>
Begroting verhogende bijdrage	<u>1.936.500</u>

ONDERWERP
Bestuursrapportage

DATUM
3 juni 2015



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Het dagelijks bestuur constateert dat de voorstellen een groot beroep doen op de lopende begrotingen van de deelnemers. Met het oog daarop doet het dagelijks bestuur het voorstel om de extra bezuiniging door te voeren, een bezuiniging die nog moet worden uitgewerkt en aangeboden bij de Berap2. Voor de omvang van de bezuiniging opteert het DB voor 20 tot 30% van de begrotingswijziging (exclusief No-Cure-No-Pay bezwaren). In de bestuursrapportage is gerekend met een besparing van 30%

De gevolgen voor de bijdragen van de deelnemers zijn in de hierna opgenomen tabel weergegeven.

deelnemer	natuur	FO	Programma	WOZ	Taakstellend besparing 30 %	NCNP	Wijzigingen Berap I 2015
Groot Salland	38.322	50.323	117.253	-	(75.485)	-	130.414
Reest en Wieden	26.127	33.296	77.579	-	(49.944)	-	87.058
Rijn en IJssel	41.552	86.132	200.689	-	(129.199)	-	199.175
Vallei en Veluwe	37.054	137.490	320.352	-	(206.235)	-	288.661
Vechtstromen	35.666	107.180	249.730	-	(160.770)	-	231.805
Zuiderzeeland	6.279	53.834	125.433	-	(80.751)	-	104.795
Dronten		5.385	12.548	109.507	(8.078)	32.403	151.765
Leusden		3.935	9.170	80.025	(5.903)	23.679	110.906
Nijkerk		5.368	12.507	109.153	(8.052)	32.298	151.273
Zwolle		17.056	39.739	346.815	(25.583)	102.621	480.648
Totalen	185.000	500.000	1.165.000	645.500	(750.000)	191.000	1.936.500

In deze tabel ziet u de effecten die de hiervoor genoemde ontwikkelingen hebben per deelnemer.

deelnemer	jaarrekening 2014	bijdrage begroting 2015	Wijzigingen Berap I 2015	bijdrage begroting Berap I 2015	verschil in bijdrage na wijziging begroting
Groot Salland	1.442.350	1.391.076	130.414	1.521.490	130.414
Reest en Wieden	984.638	920.393	87.058	1.007.451	87.058
Rijn en IJssel	2.551.951	2.380.945	199.175	2.580.120	199.175
Vallei en Veluwe	4.676.660	4.354.362	288.661	4.643.023	288.661
Vechtstromen	3.201.824	2.962.761	231.805	3.194.566	231.805
Zuiderzeeland	1.702.062	1.647.257	104.795	1.752.052	104.795
Dronten	589.735	506.960	151.765	658.725	151.765
Leusden	434.480	370.474	110.906	481.380	110.906
Nijkerk	665.337	573.725	151.273	724.998	151.273
Zwolle	1.613.187	1.605.573	480.648	2.086.220	480.648
Totalen	17.862.224	16.713.526	1.936.500	18.650.026	1.936.500

In deze tabel kunt u de individuele bijdragen van de deelnemers zien ten opzichte van de jaarrekening 2014 en de primaire begroting 2015.

Juridische consequenties

Geen

ONDERWERP
Bestuursrapportage
DATUM
3 juni 2015



gemeente- en
waterschapsbelastingen

I&A consequenties

Geen

Communicatie consequenties

De bestuursrapportage zal na instemming van het algemeen bestuur formeel worden aangeboden aan de besturen van de deelnemers.

De besturen van de deelnemende waterschappen zijn in de afgelopen maand nieuw samengesteld. Mede daardoor is de kennis over GBLT, de achtergrond en de ambitie, niet bij alle bestuursleden beschikbaar. Ook bij gemeenten kan er aanleiding is om een themabespreking in het college te wijden aan het belang in GBLT als verbonden partij en als uitvoerder van belastingen. Bij GBLT is Maarten van Helden aangetreden als directeur. Hij beschikbaar om invulling te geven aan zo'n themabespreking in gemeentelijke colleges of nieuw gevormde dagelijks besturen van deelnemers. De strategie, de dienstverlening, de financiële verhoudingen kunnen daarbij worden toegelicht.

Voor de belangstelling en de organisatie van zo'n ontmoeting zal hij contact opnemen met elk van de GBLT bestuurders.

Andere uitvoeringsconsequenties en risico's

Niet van toepassing

Resultaten en evaluatie

Bij Berap 2 over 2015 komen we terug op de uitwerking de bezuinigingstaakstelling.

Bijlagen

1. Bestuursrapportage 2015-1
2. Programma gegevensbeheer
3. Transitieplan GBLT Team WOZ

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur van GBLT in haar vergadering van 3 juni 2015

M.A. van Helden
Directeur

T.J. Boersma
Voorzitter