



Bestuursrapportage

Januari - April 2024



Inleiding	4
1. Context vertrekpunt	6
1.1 Missie	6
1.2 Visie	6
1.3 Kernwaarden	6
1.4 Doelen	7
1.5 Strategie	7
2. Verantwoording jaarplan 2024	8
2.1 Medewerkers	8
2.1.1 Cultuur	8
2.1.2 Leren en ontwikkelen	9
2.1.3 Strategisch personeelsplan	9
2.1.4 Vitaliteit	10
2.1.5 Leiderschapsontwikkeling	10
2.1.6 Nieuwe technieken en middelen	10
2.2 Processen	11
2.2.1 GBTop	11
2.2.2 RPA	11
2.2.3 ISO-certificering	11
2.3 Klanten	12
2.3.1 Stakeholdersmanagement	12
2.3.2 Visie op dienstverlening	12
2.3.3 Feedback op klantreizen	13
2.3.4 Inwonerparticipatie	13
2.4 Financiële middelen	13
2.4.1 Optimalisatie financiële bedrijfsvoering	13
2.4.2 Acceptabele maatschappelijke kosten	14
2.4.3 WOZ bezwaren: meer uitleg en betere (digitale) informatievoorziening	14
2.4.4 Minder tijd en geld van overheid naar NCNP-bureaus	15
3. Borging	16
4. Projecten	17
Businesscase	17
Plan van aanpak	17
Projecten in het projecten MT	17
Categorisering van projecten 2024	17
5. Stand van zaken Primaire processen	20
5.1 Aanslagoplegging	20
5.2 WOZ bezwaren inclusief PCK-vergoedingen	20
5.2.1 WOZ-bezwaren	20
5.2.2 Beroepen 2023	22

5.3	HEF bezwaren	22
5.4	Kwijtschelding	23
5.5	Invordering	24
5.6	Klantcontact en klachten/complimenten	24
6.	Stand van zaken Begroting 2024	27
7.	Bedrijfsvoering	30
7.1	Organisatieontwikkelingen	30
7.1.1	Werving en selectie	30
7.2	Overige bedrijfsvoeringsaspecten	30
7.2.1	Fiscaal juridische ontwikkelingen	30
7.2.2	Besluit gegevensverstrekking	32
7.2.3	Inkoop	32
7.2.4	(Vervangings-)investeringen.....	33
7.2.5	Voorzieningen.....	33
7.3	Risicoprofiel	34

Inleiding

In deze 1e bestuursrapportage van GBTwente van 2024 nemen wij u mee in de organisatieontwikkelingen over de periode van 1 januari 2024 tot en met 30 april 2024. Deze bestuursrapportage is onderdeel van de Planning & Control cyclus van GBTwente en is zo opgesteld dat deze aansluit bij het Strategieplan 2023-2026 en bij de 1e gewijzigde begroting 2024.

Strategieplan 2023-2026

In het Strategieplan 2023-2026 met de titel 'Met elkaar en voor elkaar' zijn Persoonlijk en Begrijpelijk als uitgangspunten gekozen. Werkend aan het vertrouwen in het algemeen, met de Deskundig, Integer en Behulpzaam als ondersteunende kernwaarden. Focus ligt op:

Medewerkers: Betrokken en trots

Processen: Effectief en efficiënt

Klanten: Tevredenheid (opdrachtgevers én inwoners)

Financiën: Efficiënte inzet van financiële middelen

Context GBTwente

Het afgelopen jaar 2023 bleek een zeer bijzonder jaar. Bijzonder door een verdubbeling van de ontvangen WOZ-bezwaren en de daarmee gepaard gaande organisatorische perikelen. Door de implementatie van grote procesverbeteringen (innovaties) en door o.a. meevallers in de renteopbrengsten bleken we bij het presenteren van de jaarcijfers over 2023 in staat de exploitatie binnen de oorspronkelijke begroting te houden.

Zo na het verstrijken van het 1e kwartaal van 2024 durf ik wel de voorzichtige conclusie te trekken dat 2024 er heel anders uitziet, gelukkig meer in de lijn van hetgeen we (financieel) verwacht hebben. Het aantal WOZ-bezwaren is ongeveer de helft minder dan vorig jaar en van de ingezette innovaties uit 2023 kunnen we nu maximaal profiteren. Uit een enquête bij onze opdracht gevende gemeenten krijgen we positieve signalen over hun tevredenheid terug. Later dit jaar zullen we ook de tevredenheid bij onze medewerkers gaan meten op 'betrokken en trots' en op 'werkdruk'.

Kort op de bal spelen

Het is de afgelopen tijd wel gebleken dat we als organisatie altijd 'aan' moeten staan. De ontwikkelingen volgen elkaar snel. Adaptief zijn is echt een must!

Ook de komende tijd voorzien we zaken die onze serieuze aandacht gaan vragen. Een paar voorbeelden:

De voorgestelde korting op gemeenten van 3 miljard euro (ravinjaar) hebben ongetwijfeld ook impact op ons. Wij bereiden ons erop voor en komen met voorstellen richting uw bestuur.

Advocaat Generaal Koopmans heeft onlangs een advies aan de Hoge Raad uitgebracht inzake een WOZ-proceskostenvergoeding. Dit advies neigt naar een financiële tegemoetkoming richting gemachtigden bij beroepszaken. Als de Hoge Raad in haar arrest (dat later dit jaar verwacht wordt) het advies van de Advocaat Generaal volgt, kan dit gevolgen hebben voor andere uitspraken op beroepen, met waarschijnlijk administratieve en financiële impact.

Vertrouwen in de overheid door middel van onder andere burgerparticipatie heeft continu onze aandacht. GBTwente staat aan de wieg van een landelijk project om inwoners te betrekken bij de WOZ-waarderingen. In een eerste pilot gaan we een klantenpanel inwoners naar hun mening vragen over de manier waarop wij inwoners willen betrekken bij de WOZ-waardering. Met deze input en met landelijke ervaringen gaan we later dit jaar een pilot in een nader te bepalen gemeente uitvoeren om inwoners daadwerkelijk te vragen mee te werken aan het controleren van de kenmerken van hun woning.

Zo maar een paar voorbeelden die kunnen gaan spelen en die onze focus vragen. En dan hebben we het nog niet over ontwikkelingen die voort kunnen komen uit de nieuwe kabinetsformatie of uit ideeën die spelen op het gebied van verdere vereenvoudiging van de WOZ door bijvoorbeeld de waarde-taxaties te laten gelden voor 2 jaar in plaats van de huidige jaarlijkse herwaardering.

Tenslotte

GBTwente is stabiel. We zijn fit en in basis goed uitgerust en ingericht op de huidige taken. We praten landelijk op diverse niveaus mee en zitten dicht bij het vuur. Toch is waakzaamheid geboden. We koesteren wat we nu hebben, maar kijken steeds naar wat nodig is voor borging onze continuïteit op de langere termijn. We doen het met elkaar en voor elkaar!

Hans Cloosterman

Directeur

1. Context vertrekpunt

GBTwente bevindt zich in een tijd waarin het vertrouwen in de overheid onder druk staat en waar polarisatie en een verharding van de samenleving te zien zijn. Daarnaast is er sprake van grote lastenstijgingen en onzekerheid vanwege aangekondigde veranderingen in de landelijke financieringssysteem. Ook de behoefte aan (schaarser wordend) personeel is groot. Toch zien we in de omgeving van GBTwente ook een 'wereld' aan ongekennde automatiseringsmogelijkheden, en een wereld waar we trachten meer verbinding met onze inwoners te bewerkstelligen en samenwerking (Noaberschap) nog echt van meerwaarde is.

1.1 Missie

Onze missie is: *Betrouwbaar, dienstverlenend en efficiënt waarden, heffen en innen*

Dit is wat we bij GBTwente in essentie doen. Betrouwbaar spreekt voor zich. Dienstverlenend omdat GBTwente in opdracht van de gemeente(n) werkt en daarmee ook een 'visitekaartje' van de gemeente is. Efficiënt, dus zo optimaal mogelijk. Waarden, heffen en innen verwijst naar ons primaire proces.

1.2 Visie

Onze visie is: *Wij maken gemeentelijke belastingen persoonlijk en begrijpelijk*

Bij GBTwente staan we in direct contact met inwoners en gemeenten, wat het belang van een persoonlijke en begrijpelijke aanpak benadrukt. Iedereen moet namelijk betalen vanuit de eigen situatie en een persoonlijke en begrijpelijke aanpak maakt dit voor (nagenoeg) iedereen uitvoerbaar.

1.3 Kernwaarden

De kernwaarden van GBTwente zijn: *Deskundig, integer en behulpzaam*

Deskundig: Samen streven we ernaar om hét kenniscentrum op het gebied van (gemeentelijke) belastingen te zijn. Hiervoor is kennis en kunde nodig. GBTwente investeert organisatie breed in deskundigheid door het trainen en scholen van medewerkers in de kennis en vaardigheden die zij nodig hebben om alle stakeholders te bedienen. Er is ruimte voor (persoonlijke) ontwikkeling. Door te zorgen voor deskundige medewerkers, kunnen zowel gemeente als inwoner erop vertrouwen dat GBTwente waardeert, heft en int op een betrouwbare, dienstverlenende en efficiënte wijze. Deskundigheid is niet alleen kennis en kunde, het betekent ook trots zijn op elkaar en op de organisatie. In houding en gedrag professioneel en representatief.

Integer: GBTwente stelt zich als organisatie integer op bij de uitvoering van haar werkzaamheden. Handelend naar aan alle relevante en van toepassing zijnde wetsartikelen, (interne) afspraken en

gedragscodes. Dit dragen we vanuit de organisatie (als geheel en per individu) uit naar inwoners, door transparant te zijn over onze werkzaamheden.

Behulpzaam: Dagelijks verlenen we vanuit GBTwente diensten aan diverse stakeholders (inwoners, opdrachtgevers en collega's). Al deze groepen en individuen hebben uiteenlopende wensen en behoeften. Behulpzaamheid is een houding die altijd past. De basisgedachte is 'zelfredzaamheid van de ander' (voordoen > samendoen > zelf doen), met daarnaast behulpzaam zijn en aanspreekbaar zijn op eigen verantwoordelijkheid. Zo kunnen we doen wat nodig is, op een juiste manier. Zowel intern als extern draagt dit bij aan toekomstbestendige dienstverlening, die mensgericht, klantgericht en vraaggericht is.

1.4 Doelen

Deze visie, missie en kernwaarden leiden tot vertrouwen; het alles overkoepelende doel om bij onze medewerkers en inwoners het best mogelijke resultaat te bereiken. De **doelen** voor de aankomende jaren zijn gericht op:

- Betrokken en trotse collega's
- Effectieve processen
- Tevreden klanten (opdrachtgevers en inwoners)
- Efficiënte inzet van (financiële) middelen

1.5 Strategie

De strategie van GBTwente blijft gebaseerd op twee pijlers:

1. Dienstverlening op maat [wat]
 - a. Persoonlijk
 - b. Begrijpelijk
2. Optimale uitvoering [hoe]
 - a. Medewerkers
 - b. Proces
 - c. Klant
 - d. Financiële middelen

2. Verantwoording jaarplan 2024

Om het geschetste meerjarige perspectief te concretiseren, richten we ons bij GBTwente in 2024 op:

1. Medewerkers
 - a. Cultuur
 - b. Leren en ontwikkelen
 - c. Strategisch personeelsplan, expertises en motivatiemodel
 - d. Vitaliteit
 - e. Werkgever van de toekomst in combinatie met Campusrecruitment
 - f. Leiderschapsontwikkeling (MD-traject)
 - g. Kennisontwikkeling
 - h. Toekomstscenario's
 - i. Nieuwe technieken en middelen
2. Processen
 - a. Helderheid in bestaande processen en afstemming van de processen onderling, Procesverbetering en efficiency, met behulp van LEAN-technieken.
 - b. Robotic Process Automation (RPA)
 - c. ISO.
3. Klanten
 - a. Stakeholdermanagement; een actieve adviesrol richting gemeenten.
 - b. Het uitwerken en realiseren van de visie op dienstverlening.
 - c. Vragen om actieve feedback via klantonderzoeken.
 - d. Inwonerparticipatie.
4. Financiële middelen
 - a. Optimalisatie van de (financiële) bedrijfsvoering.
 - b. Acceptabele maatschappelijke kosten.
 - c. Meer uitleg en betere (digitale) informatievoorziening.
 - d. Minder tijd en geld van overheid naar NCNP-bureaus.

2.1 Medewerkers

2.1.1 Cultuur

Binnen GBTwente is samenwerken enorm belangrijk, om die reden hebben we ook 5 vaardigheden benoemd die we essentieel vinden om goed samen te kunnen werken. Het gaat om de volgende vaardigheden:

1. Intentie tot samenwerking;
2. Eerlijk- en openheid;
3. Eigen verantwoordelijkheid;

4. Je van jezelf bewust zijn en je bewust zijn van anderen;
5. Probleemoplossing en onderhandelen.

Binnen GBTwente hebben wij continue aandacht voor een veilige (werk-/samenwerkings-) cultuur. Dit wordt gedaan bijvoorbeeld door het regelmatig uitzetten van een MTO (deze wordt in kwartaal twee van 2024 uitgezet met als onderwerpen: betrokken en trots, werkdruk en een onderwerp naar keuze), ontwikkelgesprekken en door het gewenste gedrag bespreekbaar te maken en voorbeeldgedrag te laten zien.

2.1.2 Leren en ontwikkelen

Bij GBTwente geloven we dat leren en ontwikkelen essentieel is voor zowel de groei van onze medewerkers als het succes van onze organisatie. Met het visiedocument dat in november 2023 is vastgesteld bepalen we welke rol “leren en ontwikkelen” in onze organisatie heeft en op welke manier we werken aan het creëren van een cultuur waarin medewerkers het beste uit zichzelf kunnen halen en kennisdeling wordt gestimuleerd. Een van de eerstvolgende stappen op het gebied van leren en ontwikkelen is de aanschaf en implementatie van een Learning Management Systeem (LMS). De aanbesteding hiervoor is in voorbereiding en de verwachting is dan ook dat dit systeem dit jaar nog geïmplementeerd kan worden.

2.1.3 Strategisch personeelsplan

In 2023 hebben we de expertises uitgerold binnen de organisatie en het motivatiemodel ontwikkeld. Eind 2023 hebben wij het motivatiemodel gepresenteerd aan de medewerkers en per januari 2024 is het motivatiemodel een onderdeel van het ontwikkelgesprek.

In het eerste kwartaal van 2024 zijn wij ook aan de slag gegaan met onderdeel vier en vijf: analyse verschillen van het huidige en gewenste personeelsbestand én met de HR-speerpunten en oplossingen. Deze zal naar verwachting in kwartaal twee van 2024 in het MT gebracht worden.



Figuur 1. Moon HRM

2.1.4 Vitaliteit

In het eerste kwartaal van 2024 zijn wij aan de slag gegaan met het opstellen van het jaarplan vitaliteit 2024 en hebben wij ons huidige HR beleid aangepast op basis van de nieuwe ontwikkelingen uit de cao SGO 2024. In mei 2024 heeft zowel het MT als de OR ingestemd met het voorstel.

2.1.5 Leiderschapsontwikkeling

In september 2023 zijn we bij GBTwente van start gegaan met een MD-traject. Aan dit traject namen naast de managers ook een zestal adviseurs deel die nauw met het MT samenwerken. Doelstelling van het traject was authentiek leiderschap (met name voor het management), en optimale samenwerking. Naar verwachting ronden we in de maand mei een succesvolle 1e fase van dit traject af met mooie behaalde resultaten. Zowel als het gaat om individuele inzichten, als ook de groei van en samenwerking binnen het MT en de samenwerking tussen MT en de verschillende adviseurs.

De 2e fase zal naar verwachting vooral intern worden georganiseerd en begeleid en richt zich met name op het voortzetten en uitdiepen van de inzichten die tijdens de 1e fase zijn opgedaan. Daarnaast zal er nog meer aandacht komen voor het verstevigen van de samenwerking tussen de adviseurs onderling.

2.1.6 Nieuwe technieken en middelen

GBTwente wil trotse en betrokken medewerkers die arbeidsmarktwaardig en -vaardig zijn. Om medewerkers arbeidsmarktwaardig en -vaardig te maken/behouden is het noodzakelijk om mee te gaan met de ontwikkelingen in de arbeidsmarkt, waaronder op IT-gebied. Een voorbeeld hiervan is het introduceren van AI binnen onze organisatie. Vanuit onze visie op leren en ontwikkelen past dit in de brede ontwikkeling van medewerkers. We willen hierbij vooral de volgende leervormen in te zetten: leren tijdens het werken en leren van elkaar.

Deze ontwikkeling kan daarnaast onzekerheid met zich meebrengen bij de medewerkers. Aan de ene kant een verplichte ontwikkeling en aan de andere kant onzekerheid of deze ontwikkeling wat met de functie van de medewerker gaat doen. In afstemming met communicatie zet GBTwente dan ook in op beleving bij medewerkers dat de ontwikkelingen ervaren wordt als een aanvulling en hulpmiddel. Medewerkers blijven namelijk het belangrijkste kapitaal binnen GBTwente.

2.2 Processen

2.2.1 GBTop

In het jaarplan is de ambitie uitgesproken de processen Medisch afval en Invordering verder te optimaliseren. Om dit doel te bereiken worden beide processen in het tweede deel van 2024 aan een GBTop sessie onderworpen. Er wordt al wel gewerkt aan het proces opstellen prognoses binnen de belastingrapportages. Het verzamelen van financiële kengetallen, die als basis gebruikt worden voor het afgeven van een prognose wordt via RPA-tooling geautomatiseerd, waardoor de prognoses sneller gemaakt kunnen worden.

Begin 2024 – vóór de bezwarenronde 2024 – hebben we samen met de betrokken collega's helder in beeld gebracht hoe het proces WOZ-bezwaren loopt. Aan de hand van LEAN-technieken is het proces visueel inzichtelijk gemaakt. Dit schepte voor iedereen duidelijkheid hoe het proces nu werkt, welke afstemming en overlap er is. Verder zijn er kleine procesverbeteringen aangebracht, zodat het proces nog efficiënter verloopt in 2024. Ook zijn er diverse dashboards verbeterd en gemaakt. Ten slotte is er een Obeya ingericht.

Er is een eerste start gemaakt met het in beeld brengen van het proces beroepen WOZ. Later dit jaar geven we hier – middels GBTop sessies – een vervolg aan.

2.2.2 RPA

RPA stelt ons in staat om repeterende werkzaamheden te automatiseren, wat leidt tot efficiëntieverbeteringen en kostenbesparingen. Ook om snel op ontwikkelingen in te kunnen spelen biedt de inzet van RPA goede (tijdelijke) oplossingen.

We hebben 5 bedrijfsprocessen geselecteerd als geschikte processen voor automatisering. Hierbij hebben we gekeken naar repeterende taken met gestandaardiseerde regels. Dit maakt ook onderdeel uit van de GBTop sessies die door middel van LEAN-methodiek worden geanalyseerd.

Door RPA zijn we in staat gebleken om tijdrovende handmatige taken te verminderen, denk hierbij aan de afhandeling van de bezwaren 2023, waardoor medewerkers zich kunnen richten op de excessen. GBTwente blijft investeren in RPA en zal blijven zoeken naar nieuwe mogelijkheden om processen te optimaliseren en de dienstverlening aan gemeenten en inwoners te verbeteren.

2.2.3 ISO-certificering

Op 25, 26 en 27 maart heeft de externe ISO-auditor een hercertificeringsaudit afgenomen om te beoordelen of het ISO-certificaat verlengd kan worden. Tijdens deze audits hebben diverse medewerkers van GBTwente enthousiast verteld over hun processen en heeft de auditor een goed beeld gekregen van

het kwaliteitssysteem bij GBTwente. Er zijn twee kleine tekortkomingen geconstateerd, waarvoor we vervolgens verbeterplannen hebben opgesteld. Begin mei hebben we gehoord dat de maatregelen die in het verbeterplan waren opgenomen goedgekeurd zijn en dat hiermee de effectiviteit van het managementsysteem is aangetoond en dat de certificerende instantie GBTwente voor hercertificering heeft voorgedragen.

2.3 Klanten

2.3.1 Stakeholdersmanagement

In maart 2024 hebben we een klantentevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd om inzicht te krijgen in de mate van tevredenheid van onze opdrachtgevers over onze dienstverlening. Via een online vragenformulier zijn een 10-tal vragen voorgelegd aan de accounthouders van onze DVO- en FVO-gemeenten. De vragen konden met een cijfer van 1 tot en met 10 worden beantwoord. Alle accounthouders hebben het KTO ingevuld. De gemiddelde beoordeling per vraag ligt tussen de 7,8 en 8,7. Onze opdrachtgevers zijn tevreden over onze dienstverlening. Doorgaan waar we mee bezig zijn en op onderdelen zo mogelijk verbeteringen doorvoeren.

2.3.2 Visie op dienstverlening

Momenteel zijn we druk bezig met de aanbesteding rondom de nieuwe website. Er is een eisenlijst opgesteld, leveranciers zijn aangeschreven en zijn uitgenodigd voor een presentatie op kantoor. Daarnaast was er ruimte om vragen te stellen. Ook heeft er een brainstormsessie met twee leveranciers plaatsgevonden om te kijken hoe, mochten zij de gunning winnen, met ons wordt samengewerkt en hoe zij dit project zouden oppakken. Er zijn beoordelingsformulieren ingevuld door alle projectleden. Dit moet nog langs het MT om een definitieve keuze te maken welke leverancier het wordt.

Verder is er voornamelijk vanuit IT gewerkt aan de ontwikkeling van lopende zaken in het digitale loket. Technisch gezien kan er al veel zoals het toevoegen van documenten en aanvullende informatie aanleveren. Echter zijn er nog aanvullende wensen vanuit de organisatie en dan voornamelijk vanuit het taakveld Dienstverlening. Dit wordt momenteel verder in kaart gebracht en is noodzakelijk om op een kwalitatieve livegang in de komende tijd te borgen.

Digitale dienstverlening verandert continu. Dit wordt meegenomen in de doorontwikkeling van het technische gedeelte van lopende zaken en de communicatie richting de medewerkers over lopende zaken. Het is op dit moment al wel mogelijk om de status te zien van betaalafspraken, kwijtscheldingsverzoeken en bezwaren.

2.3.3 Feedback op klantreizen

Met behulp van de klantcontactmonitor meet GBTwente de klanttevredenheid bij inwoners. Resultaten en effecten van dit onderzoek zijn via een organisatiedashboard inzichtelijk. Het meten vindt plaats aan de hand van een aantal klantreizen. Inwoners die een bezwaar tegen de WOZ waarde of tegen de aanslag gemeentelijke belastingen indienen, krijgen de mogelijkheid om hieraan deel te nemen. Op deze manier kunnen inwoners de ervaring ten aanzien van de klantreis delen en hierop feedback geven. Het gebruik van de klantcontactmonitor wordt daarmee een onderdeel van onze dienstverlening en de continue verbetering die wij daarin nastreven.

2.3.4 Inwonerparticipatie

Om inwoners meer te betrekken bij de WOZ-waardering en de WOZ-waarde nauwkeuriger te bepalen is er binnen GBTwente een projectteam samengesteld. Met het projectteam is gewerkt aan een digitale omgeving “Check uw woning” waarin de inwoner zelf de kenmerken van zijn woning kan doorgeven.

Ondertussen is er landelijk gestart met het project “Het nieuwe waarderen” waarbij de Waarderingskamer en LVLB¹ zijn betrokken. Het projectteam van GBTwente en het landelijke projectteam hebben regelmatig informatie met elkaar uitgewisseld. De eerste resultaten van het onderzoek zijn inmiddels bij het landelijke projectteam bekend en worden binnenkort gedeeld met het projectteam van GBTwente.

De digitale omgeving “Check uw woning” is zo goed als gereed voor het starten van de eerste fase. De communicatie rondom het onderzoek en de enquête voor het onderzoek is gereed. Verwacht wordt dat in het derde kwartaal 2024 gestart kan worden met het onderzoek naar wat de inwoner vindt van de wijze waarop zij worden betrokken bij de WOZ-waardering. Hierin vindt nauwe afstemming plaats met het landelijke project. Het bestuur wordt begin juli 2024 eerst ingelicht voordat het eerste deel van de testfase wordt gestart.

De resultaten van het onderzoek worden gedeeld met het landelijke project en gebruikt voor de tweede fase.

2.4 Financiële middelen

2.4.1 Optimalisatie financiële bedrijfsvoering

Finance 2.0 is de werktitel van een optimalisatieslag die nodig is op het gebied van bedrijfsvoering/finance om voor de komende jaren de kwaliteit te kunnen blijven borgen. Deze optimalisatieslag hebben we weer wat verder kunnen doorvoeren door onze contracten verder in Topdesk te optimaliseren om zo eenvoudiger een (digitale) connectie te kunnen leggen met de budgetten in onze begroting. De komende periode gaan we dit verder vorm geven.

¹ Landelijke Vereniging Lokale Belastingen.

2.4.2 Acceptabele maatschappelijke kosten

Binnen de toenemende vraag op zowel inhoud als op de uitvoering en hebben we onszelf als doel gesteld om binnen de bestaande middelen optimaal gebruik te maken van nieuwe technieken (innovatie). We kijken naar samenwerkingsmogelijkheden met vergelijkbare organisaties, zowel regionaal als landelijk.

Wij zijn ons ervan bewust dat we de plicht hebben om te leveren tegen de laagste kosten, die mogelijk zijn binnen bestaande afspraken over effectieve dienstverlening. We monitoren continu onze processen om die zo efficiënt mogelijk te laten verlopen en voeren waar mogelijk continu procesverbeteringen door.

2.4.3 WOZ bezwaren: meer uitleg en betere (digitale) informatievoorziening

In het jaarplan hebben we aangekondigd dat de campagneboodschap dit jaar anders zou zijn. In plaats van inwoners op te roepen om te bellen, verwijzen we ze nu door naar onze website. Deze website hebben we volledig geoptimaliseerd tijdens de campagne om de inwoner zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bovendien leggen we minder nadruk op bezwaar maken en richten we ons meer op informatievoorziening. De aanslagperiode is inmiddels achter de rug en we zien dat het aantal bezwaren en telefoontjes flink is afgenomen. Hoewel we geen harde conclusies kunnen trekken over de effectiviteit van de campagne, omdat er ook geen extreme stijging van de WOZ-waarde was zoals in 2023, lijkt de nieuwe aanpak effect te hebben.

Momenteel voeren we een onderzoek uit onder de inwoners die bezwaar hebben gemaakt en hebben aangegeven mee te willen werken. Dit onderzoek loopt nog. We willen onder andere antwoorden krijgen op vragen over de informatievoorziening en hoe inwoners informatie hebben opgezocht rondom hun bezwaar. Het onderzoek is toegespitst op de campagne, de website en de ingezette communicatiekanalen. Zodra dit onderzoek is afgerond, verwachten we meer inzicht te krijgen in of de informatievoorziening is verbeterd ten opzichte van vorig jaar en wat we nog meer kunnen verbeteren voor aankomend jaar.

Dit jaar hebben we ook proactief de samenwerking gezocht met de deelnemende gemeenten. Deze samenwerking werd goed opgepikt door de communicatieadviseurs van de gemeenten, die actief hun communicatiekanalen hebben aangeboden en ingezet. Hierdoor hebben we veel meer gebruik kunnen maken van sociale media, lokale advertenties en de websites van de gemeenten. Dankzij de korte lijntjes weten we elkaar nu goed te vinden en verloopt de samenwerking soepel.

De informatievoorziening is aanzienlijk verbeterd, en we willen dit nog verder optimaliseren om de tevredenheid van de inwoners te vergroten. De resultaten van het lopende onderzoek zullen ons daarbij helpen om gericht verbeteringen door te voeren.

2.4.4 Minder tijd en geld van overheid naar NCNP-bureaus

Door het nieuwe wetsvoorstel inzake aanpassing van de proceskostenvergoeding hebben we besloten om de campagne niet te richten op de NCNP-bureaus, maar echt op de informatievoorziening bij de burger. Dit is ook besproken met de gemeenten en hun communicatie hierover is hiermee in lijn gebracht

Ondanks deze inspanningen, bleek na het versturen van de eerste aanslagen dat de NCNP-bureaus toch actief waren. Dit bleek echter een landelijk probleem te zijn.

Eventuele verhoging proceskostenvergoeding

De Advocaat Generaal heeft onlangs een advies aan de Hoge Raad uitgebracht inzake een WOZ-proceskostenvergoeding. Dit advies neigt naar een financiële tegemoetkoming richting gemachtigden bij beroepszaken. Dit heeft mogelijk een financiële impact. Het is even afwachten of de Hoge Raad in haar arrest (dat later dit jaar verwacht wordt) het advies van de Advocaat Generaal gaat overnemen.

We volgen dit met grote belangstelling en komen hier in de 2e Berap 2024 op terug.

3. Borging

Het jaarplan 2024 van GBTwente is vertaald in een Obeya. Obeya is een term vanuit het LEAN management en betekent in het Japans 'Grote Kamer'. Een Obeya is feitelijk een visuele manier om grip te krijgen. In de Obeya zijn de doelen (in de vorm van mijlpalen) en prestaties (in de vorm van KPI's) voor 2024 verwoord. Er is een Obeya op MT-niveau waar de doelen en prestaties zoals die in dit jaarplan staan opgenomen staan gevisualiseerd. Daarnaast starten we in 2024 ook op taakveldniveau met het maken van Obeya's, waarin een verdiepingsslag wordt gemaakt van de doelen en KPI's die op hoofdniveau zijn benoemd. Hiermee wordt beoogd dat het jaarplan een leidraad is voor de gehele organisatie en alle taakvelden daar een bijdrage aan leveren.

Binnen de Obeya wordt ook gewerkt met het principe van de PDCA-cyclus. Plan – Do – Check – Act staat voor een continue cyclus voor het plannen van acties en/of verbeteringen, ten uitvoer brengen van geplande acties en/of verbeteringen, het checken van de resultaten en het bijsturen van de uitvoering. De KPI's worden SMART beschreven:

S(pecifiek):	Begrijpelijk geformuleerd
M(eetbaar):	Elk moment meetbaar
A(cceptabel):	Acceptabel voor MT en organisatie
R(ealistisch):	Haalbaar met alle beschikbare middelen
T(ijdgebonden):	Begin- en eindpunt voor meting moet helder zijn

In de Obeya is er een continu dashboard beschikbaar waarin de status van de doelen en prestaties zichtbaar is en acties en/of verbeteringen gemonitord kunnen worden.

4. Projecten

Jaarlijks ontstaan er vele initiatieven en worden vele zaken al dan niet samen en gecoördineerd opgepakt. Om deze initiatieven te stroomlijnen, om bewust keuzes te maken en om ze actief te kunnen managen is er voor het jaar 2024 een inventarisatie van de lopende en gewenste nieuwe projecten gemaakt. Tevens zijn er afspraken gemaakt hoe GBTwente wil omgaan met projecten.

Businesscase

Alvorens besloten wordt tot een project wordt er een GO/NO GO besluit door het MT genomen op basis van een globale businesscase (haalbaarheidsstudie, waarin kosten tegen de baten worden afgewogen, rekening houdend met de risico's). Waar in onderstaande lijst nieuwe projecten genoemd worden, geldt dus dat er eerst een GO/NO GO besluit genomen moet worden. Na een GO besluit gaat het idee over naar de volgende fase: het plan van aanpak.

Plan van aanpak

Per project is een projectplan beschikbaar. Hierin zijn de afspraken vastgelegd over de uitvoering van het project tussen de opdrachtgever, 'opstarter' en de projectleider. Het projectplan wordt aangeboden aan het MT voor een volgend GO/NO GO besluit.

In zijn algemeenheid geldt dat wanneer de uit te voeren werkzaamheden behoren tot de reguliere taken van een team/taakveld, ze gevolgd worden in de wekelijkse Obeya en het reguliere MT. Wanneer ze voldoen aan de beschrijving van een project, dan volgen we ze in het Projecten MT.

Projecten in het projecten MT

Projecten kenmerken zich door hun 'reikwijdte'. Ze gaan vaak over teams/taakvelden heen, zijn tijdelijk van aard en kenmerken zich door een 'start' en een 'eind'. Daarnaast is er een aantal incidentele werkzaamheden die niet aan bovenstaande kenmerken voldoet, maar gezien het belang voor de organisatie, de externe zichtbaarheid of kritische einddatum, toch als project (in het projecten MT) worden behandeld.

Categorisering van projecten 2024

Bij de categorisering van de projecten in 2024 sluiten we aan bij de pijlers genoemd in het meerjarenplan.

- Betrokken en trotse medewerkers
- Effectieve processen
- Tevreden klanten (opdrachtgevers en inwoners)
- Efficiënte inzet van financiële middelen

In onderstaande tabellen zijn de projecten voor 2024 opgenomen.

Nr.	Project	Toelichting	Stand van zaken
1	Strategisch personeelsplan	Implementatie expertise en motivatiemodel	In 2023 zijn de expertises uitgerold binnen de organisatie en het motivatiemodel ontwikkeld. Eind 2023 is het motivatiemodel gepresenteerd aan de medewerkers en per januari 2024 is het motivatiemodel een onderdeel van het ontwikkelgesprek. In het eerste kwartaal van 2024 zijn wij ook aan de slag gegaan met onderdeel vier en vijf: analyse verschillen van het huidige en gewenste personeelsbestand én met de HR-speerpunten en oplossingen. Deze zal naar verwachting in kwartaal twee van 2024 in het MT gebracht worden.  <pre> graph LR 1[1 voorbereiding] --> 2[2 externe & interne ontwikkelingen, strategie en ambitie] 2 --> 3[3 analyse huidige personeelsbestand] 2 --> 4[4 analyse toekomstige, gewenste personeelsbestand] 3 --> 5[5 analyse verschillen] 4 --> 5 5 --> 6[6 HR-speerpunten & oplossingen] </pre>
2	ICT-visie	Diverse (deel)projecten om van kwetsbaar naar beheersbaar te komen.	In de vorming van de IT-visie hebben we met behulp van externe ondersteuning als GBTwente de volgende stappen gezet. Het stappenplan en de eerste verkenning is reeds uitgevoerd. Diverse belanghebbenden, zoals het MT en IT-collega's worden betrokken bij deze visievorming. Dit staat voor Q2 gepland.
3	DIV	Naar papierloos werken en digitale archivering	In concept zijn het handboek DIV en het besluit tot vervanging van archiefbescheiden gereed. Hiermee zijn de volgende stappen gezet om de archivering en informatiehuishouding binnen GBTwente op orde te krijgen en te houden. Momenteel zoekt GBTwente in de regio aansluiting en afstemmen om de archivarisfunctie goed te beleggen.
4	Koppelingen	XML-berichtenverkeer GOUW-ORTAX	Op basis van een risico afweging is deze koppeling doorgeschoven naar Q1-2025. Investeringsvoorstel staat op de agenda van aankomende bestuursvergadering.
5	Rechtmatigheidsverantwoording	Implementeren dat DB-rechtmatigheidsverantwoording over 2023 kan afleggen.	Succesvol afgerond. Het DB heeft in de jaarstukken 2023 de eerste rechtmatigheidsverantwoording afgelegd.
6	Website, digitaal loket en lopende zaken	Door-ontwikkelen van website en digitaal loket in het kader van digi-toegankelijkheid en beveiliging.	Ligt op schema. Op 15 mei was de beoordeling door de beoordelingscommissie voor de voorlopige gunning van de in dit jaar doorlopen aanbesteding.
7	WMEBV	Invoeren Wet modernisering elektronisch berichtenverkeer	De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) regelt de manier waarop burgers en bedrijven zaken met de overheid digitaal kunnen afhandelen. Burgers en bedrijven hebben na de invoering van de wet het recht om officiële berichten, zoals aanvragen voor

			vergunningen en bezwaarschriften, elektronisch aan het bestuursorgaan te zenden. Daarnaast verbetert hun rechtspositie in het digitale contact met de overheid. De invoering van deze wet is uitgesteld van 1-7-2024 naar 1-1-2025. Dan moeten overheidsorganisaties compliant zijn. GBTwente heeft een project opgestart met als doelstelling om per 1-7-2024 (oorspronkelijke deadline) aan de deze wet te voldoen, zodat we klaar zijn voor het drukke najaar in het belastingenproces. Het project ligt op schema qua planning en bestede uren en geld.
8	Betrekken inwoners bij WOZ-proces ten behoeve van (nog) nauwkeurigere waardebeoordeling	Betrekken inwoners bij WOZ-proces ten behoeve van (nog) nauwkeurigere waardebeoordeling	Het project loopt iets achter op de oorspronkelijke planning. Er is voor gekozen om in lijn te komen met het landelijke project en dat kost iets meer tijd dan oorspronkelijk gedacht. Gewenste inrichting is uitgewerkt. Ook is de doelgroep bepaald. Op dit moment moet de projectgroep nog akkoord geven op de in de testomgeving ingerichte applicatie. Bestuur wordt binnenkort nader geïnformeerd.
9	MD-traject	MD-traject voor MT en adviseurs	Het MD-traject voor MT en de adviseurs bevindt zich in een afrondende fase. De laatste gezamenlijke sessie staat gepland op maandag 10 juni. Resultaat is dat we van individuen een team geworden zijn met meer inzicht in elkaars talenten en voorkeursgedrag.
10	Modelinrichting niet woningen	Herinrichting waarderingsmodel Niet Woningen	Ligt op schema. Op 5 juni komen 2 consultants van het waarderingsmodel om het (nieuwe) model in de test-omgeving te implementeren. Aansluitend zal gecontroleerd worden of de waarden kloppen. Zo nodig kunnen enkele parameters van het model worden aangepast voor een nog beter resultaat. De planning is om vanaf week 27 het model in productie te nemen.

5. Stand van zaken Primaire processen

5.1 Aanslagoplegging

Gecombineerde aanslag met WOZ-beschikking

In het jaarplan 2024 is vastgelegd dat ernaar gestreefd wordt dat 95% van de adressen op 1 maart 2024 een gecombineerde aanslag ontvangt. Op 1 maart ligt dit percentage op 97,2% en op 31 maart 2024 op 98,9%.

Woning eigenaren en eigenaren en gebruikers van niet-woningen/bedrijven ontvangen een aanslag gemeentelijke belastingen met een WOZ-beschikking. De hoogte van de onroerendezaakbelastingen is afhankelijk van de WOZ-waarde. Huurders van woningen ontvangen sinds 2024 geen WOZ-beschikking meer. Huurders betalen geen belastingen die afhankelijk zijn van de WOZ-waarde. De huurder ontvangt daarom alleen een aanslag gemeentelijke belastingen.

Overige belastingen

Maandelijks verstuurd GBTwente namens de gemeenten aanslagen voor leges, begraafplaatsrechten, naheffingsaanslagen parkeerbelastingen en havengelden. De gemeente levert hiervoor bij GBTwente in een vast format de gegevens aan. De gegevens van de belastingplichtige, het belastbare feit en het bedrag wordt door de gemeente aangeleverd. Deze gegevens worden verwerkt tot een aanslag.

Dit jaar wordt er actief contact gezocht met verschillende gemeentelijke afdelingen die gegevens aanleveren. Tijdens een overleg worden knelpunten besproken en samen wordt er gezocht naar een passende oplossing. De verwachting is dat de kwaliteit toeneemt. Daarnaast worden er afspraken gemaakt over het moment van aanleveren zodat GBTwente ook kan borgen dat de aanslagen goed en tijdig worden opgelegd.

Daarnaast geeft GBTwente uitvoering aan de vastgestelde verordeningen voor verschillende belastingsoorten. Dit zijn veelal jaarlijkse aanslagen zoals toeristenbelasting, forensenbelasting, BIZ, precario- en reclamebelasting.

5.2 WOZ bezwaren inclusief PCK-vergoedingen

5.2.1 WOZ-bezwaren

De WOZ-bezwaren zijn – ten opzichte van belastingjaar 2023 in dezelfde periode – met meer dan 50% afgenomen. Op dit moment zijn er in belastingjaar 2024 11.438 bezwaren ontvangen. Daarvan is 58,3% NCNP en 41,7% regulier.

Ontvangen bezwaren 2024:

Gemeente	Regulier	NCNP
Almelo	480	889
Berkelland	431	573
Borne	341	448
Bronckhorst	535	453
Enschede	1207	1793
Haaksbergen	290	324
Hengelo	630	998
Losser	265	327
Oldenzaal	271	470
Twenterand	319	394
Eindtotaal	4769	6669

Inmiddels zijn wij – conform planning – gestart met de taxatie technische afhandeling van de reguliere bezwaren. Het versturen van de uitspraken starten wij binnenkort mee. Op dit moment zijn er 43% van de reguliere bezwaren taxatie technisch afgehandeld².

Met de afhandeling van de NCNP-bezwaren wordt later gestart. De afhandeling van de NCNP-bezwaren kost meer tijd, een groot deel van de NCNP-bureaus vraagt aanvullende stukken op. De bezwaren van NCNP-bureaus bevatten ook veel grieven die allemaal beantwoord moeten worden en al deze bezwaren moeten ook gehoord worden. Tot dusver worden de bezwaren conform planning en afgesproken doorlooptijd afgehandeld. De planning is gebaseerd op de afgesproken doorlooptijden en wordt dagelijks

² Hiervan ligt het aantal toegekende bezwaren onder de 35%. Echter, wij kunnen in de tweede BERAP hier een actueler en reëler beeld van geven.

bijgehouden. In het jaarplan 2024 is vastgelegd dat er voor de reguliere bezwaren een doorlooptijd is van maximaal 100 dagen en voor de NCNP-bezwaren maximaal 200 dagen.

De eerste maanden van 2024 lag de focus qua WOZ-bezwaren op de afronding van de bezwaren van 2023. In 2023 innoveerden we het proces van het behandelen van WOZ-bezwaren. Uiteindelijk bleken we in staat een groot deel van de 24.000 ontvangen WOZ-bezwaren in het jaar 2023 te behandelen, zonder dat daarvoor extra financiële middelen nodig waren. Sterker nog, als het proces niet geïnnoveerd was, waren extra financiële uitvoeringskosten ter grootte van € 1,3 miljoen benodigd geweest. Ondanks deze innovatie bleek verdaging voor zo'n 5.000 stuks nodig. Bij een aantal van deze verdagingen (ongeveer 5% van de bezwaren 2023 die we in 2024 hebben afgehandeld) waren we niet in staat binnen de gestelde verdagingstermijn van 6 weken de uitspraak te doen, waardoor een dwangsom vergoed moest worden.

5.2.2 Beroepen 2023

In 2023 zijn er 1.223 beroepen ontvangen. Van het aantal ontvangen beroepen zijn er inmiddels ook een heel aantal ingetrokken. Uiteindelijk moeten er nog 711 beroepen door een taxateur en/of jurist behandeld worden. Om het aantal beroepen af te kunnen handelen hebben wij ter ondersteuning van de juristen tijdelijk een juridisch medewerker ingehuurd en om de taxateurs te ondersteunen hebben wij een taxateur wonen ingehuurd.

Voortgang beroepen 2023:

NCNP	1124
Openstaand	647
Ingetrokken	436
Compromis	39
Niet-ontvankelijk	1
Ongegrond	1
Geground	0
PARTICULIER	99
Openstaand	64
Ingetrokken	7
Compromis	26
Niet-ontvankelijk	0
Ongegrond	2
Geground	0
Eindtotaal	1223

5.3 HEF bezwaren

In het jaarplan 2024 is vastgelegd dat de bezwaren tegen de aanslag gemeentelijke belastingen een (maximale) gemiddelde doorlooptijd van 40 dagen hebben. Hierbij is een onderverdeling gemaakt tussen de bezwaren die binnenkomen via de diverse kanalen.

Kanaal van ontvangst	Doorlooptijd KPI 2024	Werkelijke doorlooptijd	Aantal ontvangen zaken	Aantal afgehandeld
Internet/digitaal loket mijn.gbtwente	38 dagen	22 dagen	899	829
Post/mail	80 dagen	31 dagen	908	726
Ambtshalve	2 dagen	1 dag	573	567

5.4 Kwijtschelding

Inwoners kunnen kwijtschelding aanvragen voor de aanslag gemeentelijke belastingen. De belastingen die hiervoor hoofdzakelijk in aanmerking komen zijn afvalstoffenheffing vast tarief en rioolheffing. In een aantal gemeenten kunnen inwoners ook kwijtschelding aanvragen voor het variabele tarief/ ledigingen. Aanvragen kan digitaal en op verzoek verstuurd GBTwente een aanvraagformulier.

In het jaarplan 2024 is vastgesteld dat de aanvragen een gemiddelde doorlooptijd van (maximaal) 48 dagen mogen hebben. We zitten weliswaar binnen de norm maar door personele wisselingen is de gemiddelde doorlooptijd wel langer dan in 2023.

Sinds 1 mei 2024 is de formatie weer gevuld en hebben wij daarnaast extra externe ondersteuning om de afhandeling van de verzoeken zo snel mogelijk op te kunnen pakken. De verwachting is dat de doorlooptijd de komende periode nog wel enkele dagen zal toenemen. De reden hiervoor is dat we nieuwe mensen moeten inwerken maar ook de behandeling van een verzoek meer tijd kost dan voorgaande jaren. Dit wordt onder andere veroorzaakt door de wettelijke wijziging in de huurtoeslag en de Wajong uitkering.

	Ontvangen verzoeken	Afgehandelde verzoeken	Doorlooptijd KPI	Werkelijke doorlooptijd
Januari – april 2023	8.008	6.085	46 dagen	30 dagen
Januari – april 2024	7.688	3.135	48 dagen	44 dagen

5.5 Invordering

Het invorderingsproces van GBTwente past bij haar missie en visie. De verschillende processtappen worden tijdig en consistent uitgevoerd. Dit draagt bij aan het succesvol innen van de vorderingen. Het consistent uitvoeren van het proces biedt de mogelijkheid maatwerk toe te passen voor de inwoner en ondernemer.

Na de vervaldata van de aanslag wordt er (mogelijk) een kosteloze herinnering verstuurd. Per gemeente is de keuze gemaakt of dit ook geldt voor hun inwoners/ ondernemers. Hierbij wordt aandacht gevraagd voor het betalen van de aanslag. Blijft de betaling uit dan volgt er een aanmaning. Blijft de betaling ook uit na de aanmaning dan volgt het dwangbevel. Voor vorderingen onder de € 58 wordt tussen de aanmaning en het dwangbevel vanwege het proportionaliteitsbeginsel een herinnering verstuurd. Bij het uitblijven van een betaling volgt een hernieuwd bevel. GBTwente vraagt informatie op bij verschillende instanties, zoals RDW, Rijksbelastingdienst en het Kadaster of er mogelijkheden zijn voor een andere invorderingsactie als de betaling uitblijft. In veel gevallen wordt een administratief middel, zoals loonvordering, ingezet om de vordering te innen.

5.6 Klantcontact en klachten/complimenten

Telefonie

Het uitgangspunt is om belastingen persoonlijk en begrijpelijk te maken voor alle inwoners van ons verzorgingsgebied. We willen bereikbaar blijven voor onze inwoners waarbij persoonlijk contact mogelijk moet blijven. Het taakveld dienstverlening is verantwoordelijk voor alle klantcontact. Deze contacten zijn telefonisch of via de mail.

De onderstaande tabel geeft een weergave van het aantal telefoongesprekken in de periode januari t/m april 2024. In 2024 zien we een duidelijke afname van het aantal ontvangen gesprekken. Het is op dit moment nog niet onderzocht of de informatiecampagne voor en tijdens het versturen van de aanslag hierop van invloed is geweest. Voor een verdeling van het aantal telefoongesprekken per gemeente verwijzen wij u naar de belastingrapportage.

Telefonie januari - april 2024	2024	2023	verschil tov 2023
Algemeen nummer GBTwente	3.096	4.295	-1.199
Berkelland en Brockhorst	2.481	5.861	-3.380
Gemeenschappelijke Regeling	18.275	23.837	-5.562
Totaal	23.852	33.993	-10.141

Telefonie na aanslagoplegging.

De aanslagen voor de gemeentelijke belastingen – WOZ-beschikking, onroerendezaakbelastingen, afvalstoffenheffing en rioolrecht – zijn in februari verstuurd. Voor de opvang van de telefonische reacties is gewerkt met twee telefooteams. Een “WOZ-team” en een “belasting team”. Door deze splitsing worden inwoners direct met de juiste medewerker in contact gebracht. Eind maart is een vervolg kohier verstuurd. De inwoners die contact opnemen met GBTwente krijgen dezelfde services zoals in februari.

De samenstelling van het WOZ-team bestond uit medewerkers die ervaring hebben met taxaties en vastgoed. Het belasting team bestond voor een deel uit eigen frontofficemedewerkers aangevuld met uitzendkrachten. Deze medewerkers zijn intern opgeleid en werden dagelijks begeleid door een buddy.

De onderstaande tabel geeft een weergave van het aantal gesprekken gesplitst naar WOZ- of Belastingvragen.

Telefonie januari - april 2024 op onderwerp WOZ /Belastingen	2024	2023	verschil tov 2023
WOZ	3.030	10.833	-7.803
Belastingen	20.822	23.160	-2.338

Ervaring overgang telefonische contacten Hengelo

Vanaf 1 november 2023 vangt GBTwente de eerste telefonische klantcontacten op voor de gemeenten Hengelo. Dit heeft invloed op de telefonie. De inhoud van de gesprekken wijkt niet af van de vragen die wij ontvangen van andere gemeente.

Onderzoek overgang telefonische contacten gemeente Borne

Met de gemeente Borne zijn gesprekken gevoerd om de telefonische klantcontacten op te vangen. GBTwente staat hier positief tegenover. Hiervoor is reeds een offerte uitgebracht.

Administratieve taken

Bij de herinrichting van het taakveld dienstverlening zijn ook een aantal administratieve taken vanuit de backoffice overgedragen aan de frontofficemedewerkers en casemanagers. Het inboeken van de aanvragen kwijtschelding en de verwerking van de retourpost wordt op dagelijkse basis uitgevoerd. Ook de ambtshalve vermindering is een taak voor dienstverlening en wordt door de casemanagers opgepakt. De mutaties met betrekking tot de gebruikers niet-woningen komen niet in het bezwaartraject maar de afhandeling vindt direct plaats. Naast deze administratieve taken worden ook alle klantvragen, die niet in het eerste contact afgehandeld kunnen worden, door de casemanager opgepakt en afgehandeld. Samen met de backoffice (andere taakvelden) zijn hierover afspraken gemaakt. Dit geeft helderheid in het proces. De inwoner en/of ondernemer heeft één contactpersoon in de vorm van een casemanager.

Digitale contacten

Op de website van GBTwente staat veel informatie over de gemeentelijke belastingen. Voor vragen kunnen inwoners ons ook 24/7 bereiken via de mail of het contactformulier op de website bereiken. Deze vragen worden afgehandeld bij het taakveld Dienstverlening. Via het digitaal loket mijn.gbtwente.nl

kunnen inwoners en ondernemers hun betaling regelen, bezwaar maken, kwijtschelding aanvragen en gegevens of zaken inzien.

Klachtenafhandeling

Klachten worden door de klachtenfunctionaris van GBTwente behandeld. Met ingang van 2020 is besloten om voor de definitie van klacht aan te sluiten bij de definitie van de Nationale Ombudsman: *iedere uiting van ongenoegen is een klacht*. Daarbij moet het wel gaan over gedrag van een medewerker of gedrag van GBTwente als organisatie. Dit vereiste komt uit de Algemene wet bestuursrecht en de interne klachtenprocedure GBTwente.

Het aantal door de klachtenfunctionaris behandelde klachten over de periode januari t/m april 2024 is 65. Dit aantal is vergelijkbaar met het aantal behandelde klachten in dezelfde periode van vorig jaar (67 klachten). Onderstaand overzicht toont het aantal binnengekomen klachten over de periode 1 januari 2024 t/m 30 april 2024 en de conclusies na onderzoek.

Klachten januari - april 2024	gegrond	ongeground	overig
automatisering	1		
informatieverstrekking	6		
kwaliteit dienstverlening	4		
behandelduur	7		
nog te analyseren	1	31	15
Totaal	19	31	15

6. Stand van zaken Begroting 2024

Als gevolg van de beschreven ontwikkelingen in deze 1^e bestuursrapportage 2024 wordt een nieuwe jaarprognose 2024 gepresenteerd. Deze prognose geeft een beter beeld van de werkelijkheid en zorgt voor meer grip richting het resultaat.

Bedragen x € 1.000		Bijgestelde Begroting 2024			Aanpassing Prognose			Prognose 2024 na 1e Berap		
Lasten negatief bedrag, baten positief bedrag		Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo
Overhead										
	Salarissen en Sociale lasten	-1.747		-1.747	30	10	40	-1.717	10	-1.707
	Goederen en diensten	-1.697		-1.697	-30		-30	-1.727		-1.727
	Dotaties voorzieningen									
Overige Algemeen										
	Salarissen en Sociale lasten	-28		-28				-28		-28
	Goederen en diensten	-534		-534				-534		-534
Vastgoed en Belastingen										
	Salarissen en Sociale lasten	-6.892		-6.892	185	51	236	-6.707	51	-6.656
	Goederen en diensten	-4.394		-4.394	-151		-151	-4.545		-4.545
	Dotaties voorzieningen				-14		-14	-14		-14
	Kapitaallasten	-210		-210	-3		-3	-213		-213
Vennootschapsbelasting										
Desintegratiekosten		-10		-10				-10		-10
Subtotaal		-15.511		-15.511	17	61	78	-15.494	61	-15.433
Onvoorzien										
	Gemeentelijke bijdragen		14.784	14.784		68	68		14.852	14.852
	Bijdrage desintegratiekosten		10	10					10	10
	Rente schatkistbankieren					530	530		530	530
Subtotaal dekkingsmiddelen			14.794	14.794		598	598		15.392	15.392
Resultaat uit bedrijfsvoering voor bestemming		-15.511	14.794	-717	17	659	676	-15.494	15.453	-41
Onttrekking aan reserve			719	719		200	200		919	919
Toevoeging aan reserve		-2		-2				-2		-2
Subtotaal mutaties reserve		-2	719	717		200	200	-2	919	917
Resultaat		-15.513	15.513		17	859	876	-15.496	16.372	876

Door € 659.000 aan hogere baten en een afname van de lasten met € 17.000 wordt er ten opzichte van de gewijzigde begroting 2024 nu een nadelig saldo verwacht van € 41.000 voor mutaties in de reserve.

In de bijgestelde begroting 2024 is een begrotingswijziging opgesteld om het daar berekende tekort van € 719.000 te dekken uit de specifieke bestemmingsreserve die in 2023 gevormd is vanuit de bestemming van het positieve jaarrekeningsaldo 2023.

Er is bij de bestemming van het positieve jaarrekeningsaldo 2023 ook een bedrag van € 170.000 gereserveerd voor de afhandeling 285 extra beroepschriften die nog behandeld moeten worden vanuit 2023 en een bedrag van € 30.000 voor een tool/applicatie voor uniforme vastlegging van bevindingen en opvolgingen van uit de Interne Controle en Verbijzonderde Interne Controle en de vastlegging van de vereisten vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Deze bestemmingsreserve voor specifieke doelen die is ingesteld bij bestemming van het voordelig saldo van de jaarrekening 2023 is tevens ingezet in deze bestuursrapportage.

Samenvattend is er sprake van een geprognoseerd voordelig saldo 2024 van € 876.000 na mutaties in beide bestemmingsreserves, dit in afwachting van het werkelijke saldo van de jaarrekening 2024.

Toelichting op de voornaamste posten van deze 1^e Berap:

1. Autonome ontwikkelingen

Rentebaten schatkistsaldo

Bij deze eerste bestuursrapportage schatten wij de rentebaten die we gaan ontvangen op ons schatkistsaldo voor 2024 zo realistisch mogelijk in. De inschatting is gebaseerd op de werkelijke rente die we voor het 1e kwartaal hebben ontvangen en de liquide positie die we op dit moment hebben met bijbehorende rentepercentages. Daarnaast kijken we voor de verdere periode dit jaar naar de liquide stromen die wij jaarlijks hebben en de dalende rentepercentages die worden verwacht. Voor 2024 schatten we onze rentebaten op ons schatkistsaldo in op € 530.000. We zullen bij de tweede bestuursrapportage opnieuw rapporteren en bijsturen wanneer dit nodig blijkt.

Renteontwikkeling

Tot op heden hebben we in 2024 te maken met een relatief stabiele rentemarkt. Dit komt door een stabiele ECB-rente (Europese Centrale Bank) en licht dalende inflatie. De dalende inflatie zorgt voor de verwachting dat de ECB-rente in 2024 wordt teruggeschoefd. De verwachting was dat dit vier keer zou gebeuren met een kwart procent per keer. Het eerste moment was in april en werd door de ECB als te vroeg bestempeld. We houden dit nauwlettend in de gaten.

2. Overige Ontwikkelingen

Overhead

Salarissen en Sociale Lasten

- Er is sprake van een onderuitputting van € 30.000 als gevolg van niet ingevulde vacatureruimte. Dit betreft de formatieruimte voor de Functionaris Gegevensbescherming (FG). De FG van de gemeente Oldenzaal is gedetacheerd bij GBTwente en wordt daarmee verantwoord onder de post personeel van derden.
- Er is een compensatie aan vergoedingen voor personeel voor zwangerschapsverlof /ouderschapsverlof ontvangen. Dit levert een voordeel op van € 10.000.

Goederen en diensten

- Er is sprake van meerkosten van € 30.000 als gevolg van de aanschaf en licentiekosten van een tool/applicatie voor uniforme vastlegging van bevindingen en opvolgingen van uit de Interne Controle en Verbijzonderde Interne Controle en de vastlegging van de vereisten vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Dit bedrag wordt gedekt door de hiervoor ingestelde reserve specifieke doelen 2023.

Vastgoed en Belastingen

Salarissen en Sociale Lasten

- Er is sprake van een onderuitputting van € 185.000 als gevolg van later of op dit moment nog niet ingevulde vacatureruimte.
- Er wordt € 14.000 gedoteerd aan de voorziening spaarverlof op basis van de tot nu toe geormerkte verlofuren voor spaarverlof.

- Er is een compensatie aan vergoedingen voor personeel voor zwangerschapsverlof /ouderschapsverlof ontvangen. Dit levert een voordeel op van € 51.000.

Goederen en diensten

- Zoals in paragraaf 5.2.1. ook is toegelicht, is ongeveer 5% van de verdaagde bezwaren 2023 niet binnen de gestelde termijn afgehandeld. Hierdoor is sprake geweest van uitbetaalde dwangsommen vanwege het niet tijdig beschikken of het versturen van een uitspraak. De kosten hiervan zijn € 180.000 en worden in deze Berap meegenomen.
- De kosten voor inzet van personeel van derden op de diverse belastingprocessen levert per saldo een voordeel op van € 30.000 (hierbij zijn ook de meerkosten van de behandeling van de beroepszaken meegenomen). Dit bedrag wordt voor € 170.000 gedekt door de hiervoor ingestelde reserve specifieke doelen 2023.

Kapitaallasten (vervangings-)investeringen 2024

Het plaatsen van een terreinkast voor extra stroomvoorzieningen samen met de vervanging van de huidige verouderde laadpalen wordt voor een totaalbedrag van zo'n € 30.000 ingeschat. De bijbehorende kapitaallast van deze investering bedraagt zo'n € 3.000 en zal worden meegenomen in de bijgestelde prognose.

Onvoorzien

De post "Onvoorzien" is in de bijgestelde begroting 2024 reeds volledig als dekking ingezet.

Gemeentelijke bijdragen

De inkomensbijdragen zijn € 68.000 hoger dan eerder ingeschat. De meeropbrengsten van de overname van de frontofficewerkzaamheden waren nog niet in de bijgestelde begroting 2024 meegenomen. Momenteel worden tevens de kosten voor ondersteuning bij de BAG werkzaamheden en de overname van de Frontofficewerkzaamheden van de gemeente Borne in beeld gebracht, evenals kosten voor de omzetting van woningdelen bij niet woningen naar gebruiksoppervlakte voor de gemeenten Berkelland en Bronckhorst. Hier komen we in de 2^e Berap 2024 op terug.

7. Bedrijfsvoering

7.1 Organisatieontwikkelingen

7.1.1 Werving en selectie

Begin 2024 heeft er binnen GBTwente al in-, door- en uitstroom plaatsgevonden. GBTwente vindt het belangrijk medewerkers intern doorgroeimogelijkheden te bieden zodat zij kunnen voldoen aan de interne ontwikkelbehoeften van de medewerkers. Dit draagt bij aan het gemotiveerd en trots houden van onze medewerkers. Naast uit- en doorstroom heeft er ook instroom plaatsgevonden. We hebben inhuurmedewerkers in dienst genomen. Nieuwe mensen kennis laten maken met de overheid en in het specifiek kennis laten maken met Belastingen is voor GBTwente een mooie ontwikkeling. Kennis van buiten de gemeente en/of de organisatie in de organisatie krijgen én leren van elkaar. Met elkaar en voor elkaar!

Op dit moment staan er vier vacatures open, namelijk:

- Medewerker Frontoffice – 3 FTE
- Juridisch Medewerker Belastingen – 1 FTE

7.2 Overige bedrijfsvoeringsaspecten

7.2.1 Fiscaal juridische ontwikkelingen

BIZ-heffing Bedrijvenpark Twente gemeente Almelo

Eind vorig jaar bleek er onvoldoende draagvlak voor de invoering van deze BIZ. De door de gemeenteraad vastgestelde BIZ-verordening is niet in werking getreden. Het bestuur van BIZ Bedrijvenpark Twente wil in 2024 wederom een poging doen om een BIZ te realiseren. Ze zijn met de tegenstemmers in gesprek gegaan en willen na hun feedback het BIZ-plan aanpassen. In het eerste kwartaal zijn de potentieel belastingplichtigen opnieuw geïnventariseerd.

BIZ-heffing Vastgoed binnenstad Enschede

Eind vorig jaar heeft de gemeente Enschede kenbaar gemaakt dat ze per 2025 een BIZ-heffing voor de vastgoedeigenaren in de binnenstad van Enschede willen invoeren. In het eerste kwartaal van 2024 zijn hiervoor de eerste gesprekken gevoerd. Na inventarisatie blijkt dat het om ongeveer 600 objecten gaat.

Huurder zonder belang bij WOZ-waarde kan geen bezwaar maken

Met ingang van dit jaar versturen wij geen gebruikersbeschikkingen meer naar gebruikers van woningen. Dit omdat zij zelden belang hebben bij de WOZ-waarde. Begin dit jaar is duidelijk geworden dat ook de Hoge Raad niet langer als uitgangspunt hanteert dat iedereen aan wie een WOZ-beschikking is bekendgemaakt, geacht wordt een belang te hebben bij de daarin vastgestelde WOZ-waarde. Als iemand door een wijziging van de vastgestelde WOZ-waarde niet in een gunstiger positie kan komen, dient het daartegen gemaakte bezwaar niet-ontvankelijk te worden verklaard.

Kwijtschelding en de Wajong

Een deel van de mensen met een Wajong-uitkering komt per 2023 niet meer in aanmerking voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen als gevolg van de verlaging van de basis voor bijstand. Hierdoor dreigen ze in koopkracht achteruit te gaan, terwijl hun uitkeringspositie niet is veranderd. Minister Carola Schouten (Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen) heeft onlangs aan gemeenten en waterschappen gevraagd om voor deze groep niet tot invordering van deze belastingen over te gaan. Kwijtschelden kan niet maar de invordering kan wel stopgezet worden. GBTwente heeft de gemeenten gevraagd of deze voorgestelde maatregel uitgevoerd mag worden. Enkele gemeenten hebben dit op dit moment nog in beraad.

Oproep aanhouden kwijtscheldingsverzoeken

Er zijn signalen dat mensen met ingang van 2024 niet meer in aanmerking komen voor kwijtschelding vanwege de verhoging van de huurtoeslag, die als koopkrachtmaatregel is bedoeld. De VNG vroeg begin dit jaar om de kwijtscheldingsverzoeken waarop dit mogelijk van invloed is in behandeling te houden. Op 30 april jl. is er door het Rijk een wijziging van de Leidraad Invordering 2008 gepubliceerd. Met deze wijziging van de leidraad is er een oplossing gekomen voor dit onbedoelde effect. In navolging van het Rijk heeft de VNG de Model Leidraad invordering gemeentelijke belastingen aangepast. Bij de vaststelling van de betalingscapaciteit bij kwijtschelding en uitstel van betaling wordt de verhoging van de huurtoeslag buiten beschouwing gelaten. Deze wijziging wordt doorgevoerd in onze eigen Leidraad.

Proceskostenvergoeding bezwaarfase

De proceskostenvergoeding in de bezwaarfase voor belasting- en premiezaken is geregeld in het Besluit proceskosten bestuursrecht ("Bpb"). Per 1 januari 2024 is het tarief vastgesteld op € 310 per punt. Voor de overige zaken is het tarief vastgesteld op het dubbele nl. € 624 per punt. Op dit moment bestaat hierover nog geen keiharde juridische duidelijkheid en een geschil hierover ligt bij de Hoge Raad. De advocaat-generaal (A-G) bij de Hoge Raad, mr. R.J. Koopman concludeerde recentelijk in zijn advies dat het verschil in vergoeding van de kosten tussen belasting- en premiezaken en overige zaken strijdig is met het discriminatieverbod uit de Grondwet. Wat hem betreft moet in belastingzaken voortaan ook het hogere tarief worden berekend. Het is de vraag of de Hoge Raad de opvatting van de A-G zal volgen. De Hoge Raad zal vermoedelijk dit jaar arrest wijzen.

Machtiging NCNP-bureau in strijd met wet

Vanaf 1 januari 2024 worden de proceskostenvergoedingen rechtstreeks overgemaakt naar de persoon voor wie het NCNP-bureau bezwaar heeft ingediend, in plaats van naar het bureau zelf. Landelijk zijn er geluiden dat een NCNP-bureau een machtiging verspreidt waarin de vordering tot uitbetaling van de proceskostenvergoeding wordt overgedragen aan het NCNP-bureau. Dat is in strijd met de wet en met de bedoeling van de wetgever. In art. 30a, vierde lid Wet WOZ staat dat uitbetaling van proceskosten, immateriële schadevergoeding, dwangsommen en dergelijke uitsluitend plaatsvindt op een bankrekening die op naam staat van belanghebbende. Art. 30a, vijfde lid Wet WOZ luidt: "Vorderingen tot uitbetaling als bedoeld in het vierde lid zijn niet vatbaar voor vervreemding of verpanding". Deze bepalingen zijn met ingang van 1 januari 2024 in werking getreden, zonder overgangsrecht. Deze machtiging is kortom in strijd met de wettekst en met de bedoeling van de wetgever.

Nu de bezwaartermijnen m.b.t. de gecombineerde aanslagen 2024 grotendeels zijn verstreken blijkt dat we bij GBTwente niet met dergelijke machtigingen te maken hebben gehad.

Rechter toetst steeds vaker op deugdelijke besluitvorming

De rechter toetst steeds meer op het antwoord op de vraag of aan ‘ingrijpende wijzigingen’ in de belastingverordening deugdelijke besluitvorming ten grondslag ligt. Dat betekent dat wijzigingen die doorgevoerd worden in de verordeningen onderbouwd moeten worden in de raadsstukken. Hoe duidelijker de gemeentelijke wetgever (de gemeenteraad) is in zijn onderbouwing, hoe terughoudender de rechter toetst.

Startbijeenkomst ondernemers Reclamebelasting Glanerbrug

Op uitnodiging van de gemeente Enschede en de voorzitter van de ondernemersvereniging was een gedeelte van de ondernemers in het centrum van Glanerbrug aanwezig bij een informatiebijeenkomst in april 2024. Het doel is een ondernemersfonds op te zetten wat gevuld wordt vanuit de opbrengsten reclamebelasting. Afgesproken is dat de ondernemers een plan van aanpak opstellen waarin o.a. wordt aangegeven wat het gebied wordt waarbinnen wordt geheven en waaraan de gelden aan worden besteed en hoe het fonds wordt beheerd.

7.2.2 Besluit gegevensverstrekking

In de bestuursvergadering van 14 oktober 2022 heeft het bestuur het “besluit gegevensverstrekking 2022 GBTwente” vastgesteld. Ook zijn toen het formulier gegevensverstrekking GBTwente, en de kostenverrekening gegevensverstrekkingen vastgesteld. Daarmee zijn deze nieuwe afspraken van kracht geworden. Iedere aanvraag om gegevens te leveren, wordt sindsdien getoetst aan dit nieuwe besluit. Aanvragen die niet op dit besluit voorkomen, moeten door middel van het nieuwe formulier worden aangevraagd.

In de praktijk zien we dat veel aanvragen passen binnen de toegestane dataleveringen die zijn opgenomen in het besluit. In het eerste kwartaal van 2024 zijn 27 aanvragen gehonoreerd. In 2023 waren 38 aanvragen gehonoreerd. In 2022 waren er dat 50.

Bij nagenoeg alle aanvragen kan direct beoordeeld worden dat deze passen binnen de lijst met toegestane leveringen.

Slechts een enkele keer wordt de Functionaris Gegevensbescherming (FG) nog om advies gevraagd. In 2 gevallen is een gevraagde gegevensverstrekking geweigerd door ons, en in 1 geval is de aanvraag toegestaan, maar pas na aanpassing van de te leveren gegevens. In een geval zal de aanvraag die is beoordeeld, leiden tot een aanpassing van het besluit. GBTwente is dankzij het nieuwe besluit veel minder tijd kwijt bij de beoordeling of en aanvraag is toegestaan.

7.2.3 Inkoop

GBTwente werkt met een jaarlijkse aanbestedingskalender die periodiek in het MT wordt besproken en met het bestuur wordt gedeeld.

Inmiddels zijn de volgende aanbestedingen gaande en/of afgerond;

1. Europese aanbestedingen;
 - Verwerking Post → momenteel lopend

- Leaseauto's → momenteel lopend

2. Meervoudig Onderhandse aanbestedingen;

- Actualisering Website → voorlopig gegund
- Robotic Process Automation (RPA) → voorlopig gegund

7.2.4 (Vervangings-)investeringen

Met ingang van de meerjarenbegroting 2024-2027 is inzicht gegeven in de geplande (vervangings-) investeringen.

Voor het jaar 2024 zijn er een aantal vervangingsinvesteringen gepland;

- | | |
|---|----------|
| • Investerings in veiligheidsvoorzieningen Bedrijfsgebouwen | € 47.900 |
| • Diverse investeringen op het gebied van ICT | € 43.520 |
| • Vervanging van diverse audiovisuele middelen | € 54.340 |

De jaarlijkse kapitaallasten zijn in de meerjarenbegroting reeds opgenomen en hoeven op basis van de huidige inzichten vooralsnog niet te worden bijgesteld.

Daarnaast moeten er een tweetal investeringen gedaan worden voor het borgen van de bedrijfsvoering. Dit betreffen de volgende onderdelen;

- Actualisering van de website van GBTwente, dit ook als gevolg van de wet en regelgeving in het kader van de Web Content Accessibility Guides (WCAG). Oftewel de digi-toegankelijkheid.
Het algemeen bestuur heeft in de vergadering van 4 april jl. reeds het krediet van € 60.000 euro voor de actualisering van de website beschikbaar gesteld voor de eenmalige kosten. De aangeboden offerte bedraagt € 55.210.
- Het plaatsen van een terreinkast voor extra stroomvoorzieningen samen met de vervanging van de huidige verouderde laadpalen wordt voor een totaalbedrag van zo'n € 30.000 ingeschat.
Bij het vaststellen van deze 1^e Berap 2024 wordt aan het algemeen bestuur gevraagd om het krediet voor de terreinkast en de laadpalen beschikbaar te stellen. De bijbehorende kapitaallast van deze investering bedraagt zo'n € 3.000 en zal worden meegenomen in de bijgestelde prognose.

7.2.5 Voorzieningen

Er zijn twee voorzieningen ingesteld. De voorziening "*door derden bekleemde middelen*" is ingesteld voor het spaarverlof dat medewerkers hebben aangemerkt. De voorziening "*Egalisatie groot onderhoud*" is ingesteld voor het onderhoud dat volgens het onderhoudsplan aan het gebouw plaats dient te vinden in de komende periode.

Voorziening spaarverlof

Vanaf 2023 is een voorziening gevormd voor verlofsparen. Door de invoering van de spaarverlofregeling kunnen medewerkers de volgende zaken omzetten naar spaarverlof:

- Verlofuren uit onregelmatig werken
- Bovenwettelijk verlof
- Overwerkvergoeding
- Gekochte bovenwettelijke uren

Inmiddels maken 5 medewerkers gebruik van deze regeling en hebben verlofuren omgezet naar spaarverlof. Daarnaast is het als gevolg van de CAO indexatie noodzakelijk om de hoogte van de *Voorziening spaarverlof* bij te stellen. Totaal is een extra dotatie nodig van € 14.600. Daarmee komt het totale saldo van deze voorziening op een bedrag van € 52.600 en is daarmee weer op niveau. De voorzieningen zullen bij de opstelling van de 2^e Berap 2024 en de jaarrekening 2024 opnieuw worden getoetst.

7.3 Risicoprofiel

Bij het bepalen van het risicoprofiel wordt per risico de hoogte van het financiële gevolg ingeschat en hoe vaak een bepaald risico zich voordoet, variërend van meerdere keren per jaar tot minder dan één keer per vijf jaar. Als het risico zich minder vaak voordoet, wordt het verwachte financiële gevolg minder zwaar meegewogen (tussen de 90% bij meerdere keren per jaar tot 10% bij minder dan één keer per vijf jaar). Met toepassing van de kansberekening en de geschatte financiële impact per risico is het risicoprofiel thans gecalculeerd op € 3.086.474. In onderstaand overzicht wordt inzichtelijk gemaakt wat de mogelijke maximale impact per gemeente zal zijn en de gemeente dus in hun eigen risicoprofiel kunnen opnemen ter dekking van eventuele tegenvallers bij GBTwente. Hierin is rekening gehouden met de bestaande reserve³ die GBTwente zelf aanhoudt.

Oorzaak Risico			Risico-aandeel per gemeente naar rato van gemeentelijke bijdrage			
	31-12-2023	30-4-2024	Gemeente	Bijdrage 2024 (gewijzigde begroting)	Procentuele aandeel	Gemeentelijk aandeel in risicoprofiel
Eigen beleid	€ 1.594.316	€ 1.640.461	Almelo	€ 2.130.317	16%	€ 367.816
Beleid andere overheden	€ 3.500	€ 3.500	Borne	€ 616.572	5%	€ 106.456
Autonome ontwikkelingen	€ 105.443	€ 110.208	Enschede	€ 5.061.613	37%	€ 873.926
Doen/nalaten door derden	€ 1.332.305	€ 1.332.305	Haaksbergen	€ 708.318	5%	€ 122.297
Totaal	€ 3.035.563	€ 3.086.474	Hengelo	€ 2.584.859	19%	€ 446.296
			Losser	€ 621.294	5%	€ 107.271
			Oldenzaal	€ 923.631	7%	€ 159.472
			Twenterand	€ 851.128	6%	€ 146.954
			TOTAAL	€ 13.497.732		€ 2.330.487

Omschrijving	Bedrag
Risicoprofiel 2024	€ 3.086.474
Hoogte reserve GBTwente	€ 755.987
Deel risico dat in het risicoprofiel van de gemeenten moet worden opgenomen	€ 2.330.487

Periodiek wordt het profiel geactualiseerd. Hierbij wordt gekeken naar mogelijk nieuwe risico's die in het profiel opgenomen moeten worden, dan wel vanuit herwaardering van bestaande risico's. Het totale risicoprofiel is ten opzichte van 31 december 2023 gestegen met € 50.911. Deze stijging is het gevolg van herwaardering van bestaande risico's. De ratio tussen de hoogte van de reserve van GBTwente ten opzichte van het risicoprofiel bedraagt 0,24.

Op basis van de vastgestelde beleidsregels mag GBTwente maximaal 5% van de begrote lasten in de reserve houden als weerstandscapaciteit. Op basis van de vastgestelde gewijzigde begroting 2024 mag deze reserve € 775.550 bedragen. De reservemutaties wordt bij bepaling van het jaarrekeningresultaat door het algemeen bestuur vastgesteld.

³ De reservemutaties vanuit de bestemming jaarresultaat 2023 zijn nog niet in dit bedrag verwerkt, omdat het algemeen bestuur van GBTwente deze resultaatbestemming nog niet heeft vastgesteld. Wanneer het algemeen bestuur instemt met de resultaatbestemming 2023 zal de hoogte van de reserve € 1.652.371 bedragen (€ 732.900 in de reserve 5% begrote lasten, € 200.000 in de bestemmingsreserve specifiek doel en € 719.471 ter dekking van het tekort in de gewijzigde begroting 2024) en de ratio muteren naar 0,54 bij een gelijkblijvend risicoprofiel.