



# Bestuursrapportage

Januari - Augustus 2024



Inleiding .....	4
<i>Strategieplan 2023-2026</i> .....	4
<i>Een globale blik op 2024 tot nu toe</i> .....	4
<i>Toekomst</i> .....	5
1. Context vertrekpunt .....	7
1.1 <i>Missie</i> .....	7
1.2 <i>Visie</i> .....	7
1.3 <i>Kernwaarden</i> .....	7
1.4 <i>Doelen</i> .....	8
1.5 <i>Strategie</i> .....	8
2. Verantwoording jaarplan 2024 .....	9
2.1 <i>Medewerkers</i> .....	9
2.1.1 <i>Cultuur</i> .....	9
2.1.2 <i>Leren en ontwikkelen</i> .....	10
2.1.3 <i>Strategisch personeelsplan</i> .....	10
2.1.4 <i>Vitaliteit</i> .....	11
2.1.5 <i>Leiderschapsontwikkeling</i> .....	11
2.1.6 <i>Nieuwe technieken en middelen</i> .....	11
2.2 <i>Processen</i> .....	12
2.2.1 <i>GBTop</i> .....	12
2.2.2 <i>RPA</i> .....	13
2.2.3 <i>ISO-certificering</i> .....	13
2.3 <i>Klanten</i> .....	13
2.3.1 <i>Visie op dienstverlening</i> .....	13
2.3.2 <i>Feedback op klantreizen</i> .....	13
2.3.3 <i>Inwonerparticipatie</i> .....	14
2.4 <i>Financiële middelen</i> .....	14
2.4.1 <i>Optimalisatie financiële bedrijfsvoering</i> .....	14
2.4.2 <i>Acceptabele maatschappelijke kosten</i> .....	14
2.4.3 <i>WOZ bezwaren: meer uitleg en betere (digitale) informatievoorziening</i> .....	14
2.4.4 <i>Minder tijd en geld van overheid naar NCNP-bureaus</i> .....	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 .....	19
5.1 <i>Aanslagoplegging</i> .....	19

5.2	<i>WOZ bezwaren en beroepen inclusief PCK-vergoedingen</i>	19
5.2.1	<i>WOZ-bezwaren</i>	19
5.2.2	<i>Beroepen 2023</i>	21
5.3	<i>HEF bezwaren</i>	22
5.4	<i>Kwijtschelding</i>	22
5.5	<i>Invordering</i>	23
5.6	<i>Klantcontact en klachten/complimenten</i>	24
6.	<i>Stand van zaken Begroting 2024</i>	26
7.	<i>Bedrijfsvoering</i>	30
7.1	<i>Organisatieontwikkelingen</i>	30
7.1.1	<i>Werving en selectie</i>	30
7.2	<i>Overige bedrijfsvoeringsaspecten</i>	30
7.2.1	<i>Fiscaal juridische ontwikkelingen</i>	30
7.2.2	<i>Besluit gegevensverstrekking</i>	32
7.2.3	<i>Inkoop</i>	32
7.2.4	<i>(Vervangings-)investeringen</i>	33
7.2.5	<i>Voorzieningen</i>	34
7.3	<i>Risicoprofiel</i>	34

## Inleiding

Voor u ligt de tweede bestuursrapportage van GBTwente van 2024. In deze rapportage nemen wij u mee in de ontwikkelingen van GBTwente over de periode 1 mei 2024 tot en met 30 augustus 2024.

Deze bestuursrapportage is onderdeel van de Planning & Control cyclus van GBTwente en is zo opgesteld dat deze aansluit bij het Strategieplan 2023-2026, de eerste gewijzigde begroting 2024 en de eerste bestuursrapportage van 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 Deskundig, Integer en Behulpzaam als ondersteunende kernwaarden. De focus ligt op:

- Medewerkers: Betrokken en trots
- Processen: Effectief en efficiënt
- Klanten: Tevredenheid (opdrachtgevers én inwoners)
- Financiën: Efficiënte inzet van financiële middelen

## Een globale blik op 2024 tot nu toe

De inleiding van de eerste bestuursrapportage sloot ik als volgt af:

*'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 van onze continuïteit op de langere termijn. We doen het met elkaar en voor elkaar!'*

En niets is minder waar, zoals blijkt uit deze tweede tussentijdse rapportage van dit jaar.

### Medewerkerstevredenheid

In kwartaal twee hebben we de tevredenheid onder onze medewerkers gemeten, iets wat we vanaf nu elk kwartaal gaan doen. Collega's geven in dit eerste onderzoek een 8,0 (op een schaal van 10) op de vraag of zij GBTwente bij een ander zouden aanbevelen als werkgever. Op de vraag of men trots is voor en bij GBTwente te werken is het resultaat een 7,7. En het cijfer 7,6 wordt gescoord als het gaat om verbondenheid met de missie en waarden van de organisatie. Mooie cijfers die de basis vormen voor verdiepende gesprekken met de medewerkers.

### ISO 9001:2015-certificaat

De kernprocessen van Waarderen, Heffen en Innen worden adequaat en deskundig uitgevoerd. Met de datum 1 juni 2024 is een nieuw ISO 9001:2015-certificaat met een geldigheidsduur van 3 jaar behaald.

### Financieel

Ook in financiële zin is de organisatie in control, hetgeen onder meer door het positieve saldo van € 932.000 voor mutaties in de reserve van deze tweede bestuursrapportage bekrachtigd wordt.

## Toekomst

En toch is onze wereld volop in beweging. Er zijn tal van ontwikkelingen die onze aandacht vragen:

### *Het nieuwe waarden*

Onder de regie van de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen is het project 'Het nieuwe waarden' gestart. Uitgangspunt van dit project is dat de woningeigenaar:

- Meer wordt betrokken aan de voorkant van het WOZ-beschikkingsproces.
- De regie heeft over de kenmerken van de eigen woning.
- Op eenvoudige en uniforme wijze de kenmerken kan doorgeven.

Door de woningeigenaar eerder en actiever te betrekken bij de WOZ-waardering kan de WOZ-waarde nauwkeuriger vastgesteld worden. GBTwente is nauw betrokken bij de totstandkoming van dit project en start dit najaar met de pilot 'Check uw woning'. Afgelopen juli zijn onze raden hierover via een raadsinformatiebrief geïnformeerd.

### *Tweejaarlijkse herwaardering Wet WOZ*

Tijdens de ledenvergadering van de VNG van afgelopen juni is een motie aangenomen om een onderzoek te starten naar de mogelijkheden van een tweejaarlijkse herwaardering. Daarbij wordt ook gekeken naar wat de gevolgen zijn voor andere belastingen of instrumenten waarvoor de WOZ-waarde wordt benut. De VNG is druk bezig om de uitwerking van deze motie op te pakken. Het idee is om het Erasmus Studiecentrum voor Belastingen van Lokale Overheden eerst onderzoek te laten doen naar de mogelijkheden en knelpunten van een tweejaarlijkse herwaardering. Ook wordt het bredere gebruik van de WOZ-waarde goed in kaart gebracht. Inmiddels is bekend dat GBTwente als afgevaardigde vanuit de Landelijke Vereniging voor Lokale Belastingen zitting krijgt in deze stuurgroep.

### *Jurisprudentie Hoge Raad procesrecht Wet WOZ*

Op 12 juli 2024 heeft de Hoge Raad beslist dat in belastingzaken het lagere tarief voor proceskosten voor rechtsbijstand in bezwaar (€ 310 per procespunt) niet meer mag worden toegepast vanwege mogelijk discriminerend onderscheid met andere bestuursrechtelijke zaken waarvoor het hogere tarief geldt (€ 624).

Deze uitspraak volgt deels het in de eerste bestuursrapportage benoemde advies van advocaat Generaal Koopmans inzake WOZ-proceskostenvergoeding. Dit advies neigde al naar een financiële tegemoetkoming richting gemachtigden. Inmiddels is bekend dat er op landelijk niveau geen reparatiewetgeving voor lopende zaken wordt verwacht. Gevolg is dat in bepaalde gevallen aanvullende proceskosten voor afgehandelde bezwaren en beroepsprocedures zullen moeten worden uitbetaald. Via de periodieke belastingrapportages krijgen gemeenten inzicht in de (negatieve) financiële gevolgen hiervan. De VNG dringt er bij de wetgever op aan om vóór het belastingjaar 2025 te komen met maatregelen om de gevolgen van het arrest teniet te doen.

Op prinsjesdag 2024 heeft het Kabinet in het Belastingplan 2025 voorgesteld om reparatiewetgeving van kracht te laten worden, zodat de proceskostenvergoeding in WOZ-zaken weer op het niveau komt dat de wetgever voor ogen had per 1 januari 2024. Dit voorstel wordt nu beoordeeld door de Raad van State en vervolgens door de 2e en 1e kamer.

### *Aanvraag toetreding Berkelland en Bronckhorst*

Na afzonderlijke gesprekken met de verantwoordelijke wethouders van de gemeenten Berkelland en Bronckhorst wordt in die gemeenten (die al sinds 2016 via een fiscale uitvoeringsovereenkomst aan GBTwente zijn verbonden) op dit moment besluitvorming voor een aanvraag tot toetreding tot onze gemeenschappelijke regeling voorbereid. Dit zou kunnen betekenen dat na het doorlopen van een omvangrijk bestuurlijk besluitvormingstraject onze gemeenschappelijke regeling per 1 januari 2026 van 8 naar 10 gemeenten groeit. Dit kan zeker bijdragen aan de continuïteit van GBTwente op de lange termijn.

### Tot slot

GBTwente beseft dat ze een verlengstuk is van het lokale bestuur. Met ons bestuur zijn we continu in gesprek om onze kerntaken zo optimaal mogelijk in te richten en uit te voeren.

‘Wij zijn een hulpvaardige organisatie met een scherp oog op en voor de belastingomgeving. Door onze betrokken en gemotiveerde collega’s en steeds effectievere processen zorgen we voor een persoonlijke en begrijpelijke dienstverlening voor onze inwoners en gemeenten. Daarnaast worden de financiële middelen effectief gebruikt en werken we bij GBTwente met een positieve waardering van de Waarderingskamer (en andere relevante auditerende instanties).’

Adaptief zijn is een must in deze tijd, want “THE ROAD TO SUCCES IS ALWAYS UNDER CONSTRUCTION”.

We doen het met elkaar en voor elkaar!

September 2024,  
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 financieringssystematiek. Ook de behoefte aan (schaarser wordend) personeel is groot. Toch zien we in de omgeving van GBTwente ook een 'wereld' aan ongekende 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 waarderen, 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. Waarderen, 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. Leiderschapsontwikkeling (MD-traject)
  - f. 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 en blijft samenwerken enorm belangrijk. Daarom werken we op basis van 5 vaardigheden die wij 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.

We creëren binnen GBTwente door bijvoorbeeld continue aandacht een veilige (werk-/samenwerkings-) cultuur. Die aandacht uit zich bijvoorbeeld in het regelmatig uitzetten van een MTO. Deze is in het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2024 voor het eerst uitgezet en wordt vanaf nu 4 maal per jaar uitgezet. De onderwerpen zijn: betrokken en trots, werkdruk en een onderwerp dat elke keer wisselt. De uitkomsten van het MTO worden gedeeld en vervolgens vindt binnen elk taakveld een verdiepend gesprek plaats om te kijken of er punten zijn waar de medewerkers samen met de manager mee aan de slag willen. Daarnaast dragen goed voorbeeldgedrag, de ontwikkelgesprekken en het bespreekbaar maken van zowel gewenst als ongewenst gedrag bij aan de fijne sfeer die GBTwente kenmerkt. Ook onze cultuursessies dragen bij aan deze sfeer. Deze stonden aanvankelijk gepland voor het 4<sup>e</sup> kwartaal 2024 maar schuiven door naar 2025.

### 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. We creëren daarom een cultuur waarin medewerkers het beste uit zichzelf kunnen halen en kennisdeling wordt gestimuleerd.

De eerste stappen voor een aanbesteding voor een Learning Management Systeem (LMS) zijn inmiddels gezet. De verwachting is dat dit systeem in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2025 geïmplementeerd kan worden. De voorlopige planning is dat in het laatste kwartaal van 2024 het opleidingsbeleid wordt geactualiseerd en waar mogelijk ook al een opleidingsjaarplan voor 2025 wordt gemaakt. Dit laatste hangt voor een deel af met de verwachte planning voor het LMS. In dit jaarplan is onder andere beschreven op welke manier wij voor het betreffende jaar onze kennis- en cultuursessies hebben ingericht. Daarnaast wordt daar beschreven of er bijvoorbeeld verplichte trajecten gepland zijn (denk aan Informatiebeveiliging en specifieke opleidingen per taakveld).

### 2.1.3 Strategisch personeelsplan

Op 25 juni hebben we aan de hand van onderstaande stappen het Strategisch Personeelsplan 2024-2026 vastgesteld. In dit plan staat uitgewerkt op welke manier vanuit HR uitvoering wordt gegeven aan het strategieplan 2023-2026 van GBTwente. De HR-speerpunten en -oplossingen die in het Strategisch personeelsplan geformuleerd zijn, zijn geprioriteerd en daarnaast zal er een jaarlijkse update komen op het plan. In deze update wordt teruggeblikt op het jaar daarvoor en wat het effect is geweest van het uitvoeren van de geplande acties. Daarnaast wordt gekeken wat dat betekent voor de planning en prioritering van het jaar dat nog volgt. Eén van de onderdelen die in de eerste update van 2025 in ieder geval terug zal komen, is de feedback die we hebben ontvangen op het motivatiemodel. Dit hebben we per 2024 namelijk in gebruik genomen.



Figuur 1. Moon HRM

### 2.1.4 Vitaliteit

In het eerste kwartaal is het jaarplan vitaliteit 2024 vastgesteld. In 2024 komen een aantal successen uit eerdere jaren terug, bijvoorbeeld de GBTwente spelen, het kerstevent en het zomerevent. Verder hebben we dit jaar voor het eerst lunch & learn sessies georganiseerd. Tijdens deze sessies inspireert een spreker (veelal collega's) de geïnteresseerde collega's over een onderwerp dat verband houdt met vitaliteit, terwijl de aanwezigen genieten van hun lunch. Deze sessies zijn vooral nog een groot succes en een mooie aanvulling op de vitaliteitsagenda die we al hadden staan.

### 2.1.5 Leiderschapsontwikkeling

Net voor de zomer hebben we de 1<sup>e</sup> fase van MD-traject afgerond. Aan dit traject namen naast de managers ook een zestal adviseurs deel die nauw met het MT samenwerken. De doelstelling van het traject was authentiek leiderschap (met name voor het management), en optimale samenwerking. Hierin hebben we hele mooie resultaten behaald.

De 2e fase van dit traject zal naar verwachting in het 4<sup>e</sup> kwartaal starten en vooral intern worden georganiseerd en begeleid. Het traject richt zich nu met name op het voortzetten en uitdiepen van de inzichten die tijdens de 1e fase zijn opgedaan. Voor het management zal dit vooral gaan over het blijvend en consequent uitdragen van de visie van GBTwente en de persoonlijke link met en invulling daarvan. Daarnaast zal er nog meer aandacht komen voor het verstevigen van de samenwerking tussen de adviseurs onderling.

### 2.1.6 Nieuwe technieken en middelen

In het voorjaar hebben we een aantal kennissessies georganiseerd over AI. Tijdens deze sessies heeft een collega gemeente onze medewerkers kennis laten maken met de mogelijkheden en de gemakken van bijvoorbeeld ChatGPT en CoPilot. Daarbij zijn uiteraard ook de randvoorwaarden benoemd die wij daar als overheidsinstantie bij in acht hebben te nemen. Door het organiseren van dit soort sessies begeleiden we onze medewerkers op maat in de veranderingen die AI met zich meebrengt. Daarnaast houden we vanuit

HR altijd ook oog voor de onzekerheid die deze ontwikkelingen voor medewerkers met zich mee kunnen brengen.

Naar verwachting formuleert GBTwente dit jaar nog haar IT-visie. In deze visie zal ook aandacht zijn voor de rol die AI binnen GBTwente gaat krijgen de komende jaren. Waar nodig zal HR hierbij betrokken worden in verband met de impact die deze keuzes kunnen hebben op onze medewerkers.

## 2.2 Processen

### 2.2.1 GBTop

In het jaarplan is de ambitie uitgesproken de processen binnen GBTwente verder te optimaliseren. Hiervoor zijn in eerste instantie een aantal specifieke processen benoemd:

#### *Medisch afval*

Het proces medisch afval wordt voortdurend geëvalueerd en geoptimaliseerd. Met name de bescherming van persoonsgegevens is hierbij essentieel. De verbetering worden bereikt door met name gebruik te maken van automatisering. Op basis van voortschrijdend inzicht wordt voor dit proces geen GBTop sessie uitgevoerd.

#### *(Dwang-) invordering*

Binnen de (dwang-) invordering wordt gewerkt aan implementatie en optimalisatie van onze invorderingsinstrumenten. Om het proces als geheel te stroomlijnen wordt in het vierde kwartaal van 2024 een GBTop sessie georganiseerd.

#### *WOZ -bezwaren*

Binnen het proces WOZ-bezwaren wordt constant gewerkt aan (kleine) procesoptimalisaties. Dit is mogelijk doordat we begin 2024 samen met de betrokken collega's helder in beeld hebben gebracht hoe het proces WOZ-bezwaren loopt. Dit wordt voortdurend geëvalueerd. Op basis van recente ontwikkelingen binnen het team JZ WOZ wordt in het vierde kwartaal van 2024 wel een GBTop sessie voor dit team georganiseerd. Er wordt focus aangebracht op het proces, de planning en inhoudelijke kennis.

#### *Beroep WOZ*

Het proces beroepen WOZ wordt voortdurend geëvalueerd en geoptimaliseerd. De verbeteringen worden bereikt door met name gebruik te maken van automatisering en onze interne gebiedstaxateurs op te leiden tot volwaardige beroepstaxateurs. Op basis van voortschrijdend inzicht wordt voor dit proces geen GBTop sessie uitgevoerd.

#### *Opstellen prognoses*

Het verzamelen van financiële kengetallen, die als basis gebruikt worden voor het afgeven van een prognose is inmiddels via RPA-tooling volledig geautomatiseerd. De prognoses binnen de belastingrapportages kunnen daardoor sneller gemaakt worden.

### 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.

Door de inzet van RPA blijken we in staat om tijdrovende handmatige taken te verminderen 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. Inmiddels is de Europese aanbesteding van RPA afgerond en daarmee is RPA geborgd voor de komende jaren.

Het uitgangspunt blijft dat functionaliteiten welke ontwikkeld zijn middels RPA zo spoedig mogelijk in de standaard software kan worden opgenomen.

### 2.2.3 ISO-certificering

Inmiddels is de ISO-certificering volledig afgerond en is het certificaat voor de komende 3 jaar ontvangen.

## 2.3 Klanten

### 2.3.1 Visie op dienstverlening

Digitale dienstverlening ontwikkelt zich continu. Voor de inwoner heeft GBTwente de 'Lopende Zaken' functionaliteit in het digitaal loket MijnGBTwente ontwikkeld. Het doel hiervan is om de inwoner continu inzicht te kunnen geven in zijn/haar lopende zaken. Het blijkt een aanzienlijke verbetering van transparantie en inwonerservaring. Daarnaast worden het aantal telefonische contactmomenten die betrekking hebben op de status van een zaak en de afhandeling daarvan hiermee verkleint.

### 2.3.2 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 de klantreizen en het hierbij behorende bezwaarprocessen WOZ en Heffen. Voor het onderzoek hebben 1.228 inwoners een uitnodiging ontvangen. Zij hebben na afloop van het indienen van het bezwaar aangegeven dat ze de ervaring met ons willen delen door feedback te geven. Hierop is een respons gekomen van 39%. Deze feedback wordt gebruikt om het bezwaarproces en onze dienstverlening continu te verbeteren.

### 2.3.3 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.

Binnenkort gaan er vanuit het landelijke projectteam "Het nieuwe waarderen" de eerste pilots in het land van start, hierbij zal GBTwente begin oktober als eerste gaan starten.

Alle voorbereidingen voor het gebruik van "Check uw woning" zijn gereed, zodat we kunnen starten met deze eerste fase. In dit onderzoek vragen we aan een inwonerpanel van circa 500 inwoners wat zij vinden van de wijze waarop zij worden betrokken bij de WOZ-waardering. Het bestuur is geïnformeerd dat het eerste deel van de testfase in oktober 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.

Momenteel zijn we mogelijkheden aan het bekijken om het begrotingsproces te optimaliseren. Het doel van dit optimalisatieproces is om waar mogelijk diverse stappen te automatiseren en overige stappen zodanig te documenteren, zodat dit proces makkelijker over te nemen is door andere medewerkers. Dit vermindert de huidige kwetsbaarheid op dit bedrijf kritische proces.

### 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

De afgelopen periode zijn we bezig geweest met de evaluatie van de WOZ-campagne 2024 en hebben we alvast vooruitgeblikt op de aanslag van 2025. In de vorige rapportage vertelden we over het onderzoek onder inwoners. Dit onderzoek hebben we inmiddels geëvalueerd, en er zijn interessante punten naar voren gekomen die we kunnen meenemen in de campagne voor 2025 dan wel bij de implementatie van de nieuwe website die momenteel loopt.

Er is binnenkort een bijeenkomst gepland met alle communicatieadviseurs van deelnemende gemeenten. Tijdens deze bijeenkomst blikken we terug op de afgelopen periode en kijken we vooruit. Het is niet alleen belangrijk om de campagne van 2025 te bespreken, maar ook om alvast verder te kijken naar 2026 in verband met het zogenaamde 'ravijnjaar'.

#### 2.4.4 Minder tijd en geld van overheid naar NCNP-bureaus

Op 12 juli 2024 heeft de Hoge Raad beslist dat in belastingzaken het lagere tarief voor proceskosten voor rechtsbijstand in bezwaar (€ 310 per procespunt) buiten toepassing moet blijven vanwege mogelijk discriminerend onderscheid met andere bestuursrechtelijke zaken waarvoor het hogere tarief geldt (€ 624).

Hiermee volgt de Hoge Raad de conclusie van de advocaat-generaal mr. R.J. Koopman in zoverre dat in deze specifieke zaak bij gebrek aan informatie niet kan worden beoordeeld of de gemiddelde kosten van rechtsbijstand in de bezwaarfase in deze belastingzaak in relevante mate afwijken van de gemiddelde kosten in alle andere bestuursrechtelijke zaken.

Inmiddels heeft bij het Belastingplan 2025 door het kabinet voorgesteld om de factor van 0,25 uit artikel 30a van de Wet WOZ aan te passen naar 0,125. Dit wordt gezien als een reparatie die volgt op het arrest van de Hoge Raad van 12 juli 2024. De deelnemende gemeenten zullen via de accounthouders (o.a. nieuwsbrieven en mailcontacten) op de hoogte gehouden worden van verdere ontwikkelingen op dit onderwerp.

### 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 tabel zijn de lopende projecten voor 2024 opgenomen.

Nr.	Project	Toelichting	Stand van zaken
1	Strategisch personeelsplan	Implementatie expertise en motivatiemodel	Zie verdere informatie en toelichting in paragraaf 2.1.3
2	ICT-visie	Diverse (deel)projecten om van kwetsbaar naar beheersbaar te komen.	De ICT-visie is in concept gereed en wordt de komende maand in het MT besproken. Daarna zal de ICT-visie aan het bestuur worden aangeboden.
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. Inmiddels zijn er gesprekken met de gemeente Hengelo gaande om samen te onderzoeken of de gemeente Hengelo ons hierin kan ondersteunen
4	Koppelingen	XML-berichtenverkeer GOUW-ORTAX	Op basis van een risico afweging is deze koppeling doorgeschoven naar Q1-2025. Het algemeen bestuur heeft inmiddels heeft ingestemd met het investeringsvoorstel.
6	Website, digitaal loket en lopende zaken	Door-ontwikkelen van website en digitaal loket in het kader van digi-toegankelijkheid en beveiliging.	Op 6 augustus jl. is de overeenkomst met de nieuwe website leverancier designer getekend. Er is er een visueel ontwerp gemaakt, zodat de content templates bepaald kunnen worden. Half oktober is het functioneel ontwerp gereed en zal voorgelegd worden aan het MT. Hierna kan het functioneel ontwerp omgezet worden in de definitieve versie. Half november zal de eerste versie van de nieuwe website gereed moeten zijn voor de WCAG-toets. Communicatie is bezig om alle content te herschrijven.
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. Uitgesteld naar 1-1-2026  De invoering van deze wet is wederom uitgesteld van 1-1-2025 naar 1-1-2026. 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 wordt naar achteren geschoven omdat een aantal onderdelen ook de implementatie van de website raken en het efficiënter is om dit dan gelijk op te pakken.
8	Betrekken inwoners bij bepalen juiste WOZ-waarde	Betrekken inwoners bij WOZ-proces ten behoeve van (nog) nauwkeurigere waardebeoordeling	Het algemeen bestuur is akkoord met start van fase 1. De gemeenteraden zijn ook geïnformeerd. We gaan in oktober starten met deze eerste fase. Er is veel overleg met het landelijk project op dit gebied en we sluiten aan bij de uitgangspunten die worden vastgesteld in het landelijk project. Doordat in eerste instantie niet is uitgegaan van aansluiting en afstemming bij het landelijk project vraagt dit meer tijdsinvestering op het gebied van communicatie en projectmanagement.
9	Modelinrichting niet woningen	Herinrichting waarderingsmodel Niet Woningen	Vanwege de hoeveelheid werk en impact van een nieuw waarderingsmodel is de scope beperkt. Slechts één van de 4 niet woning modellen is dit jaar herzien te weten het BEDR-model. Deze staat in productie. De waarden worden op dit moment gecontroleerd. Eind oktober wordt de impact van de waarden van het nieuwe model bekend en wordt het communicatie traject bepaald, de komende 3 jaren zal er jaarlijks een ander model worden herzien.

## 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 en 100% op 1 september 2024. Voor 418 adressen volgt er nog een WOZ-beschikking met de aanslag onroerendezaakbelastingen. Voor deze adressen loopt er nog een onderzoek op kenmerken van de woning bij de gemeente of is GBTwente in overleg met de eigenaar. Op deze adressen is wel de aanslag voor de overige belastingen verstuurd. Op deze manier betalen inwoners al wel gemeentelijke belastingen. Maandelijks worden controles gedaan op de voortgang van de taxaties.

#### 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.

De contacten met de gemeentelijke afdelingen die verantwoordelijk zijn voor het aanleveren van gegevens zijn het afgelopen jaar intensiever dan voorgaande jaren. Gemeentelijke afdelingen krijgen een terugkoppeling over de aanlevering. Ook zijn met een aantal gemeenten en het havenbedrijf afspraken gemaakt over het moment van aanleveren. De andere gemeenten volgen later dit jaar.

Gegevensbestanden voor leges, parkeerboetes en grafrechten die conform planning worden aangeleverd worden ook dezelfde maand door middel van een aanslag opgelegd.

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

Voor de forensenbelasting wordt in september een pilot opgestart. Forensen op adressen binnen de gemeente Bronckhorst worden gevraagd om aangifte te doen. Op basis van de ontvangen informatie wordt bepaald of ze in aanmerking komen voor de forensenbelasting en wordt de aanslag vastgesteld. De resultaten van deze pilot worden gebruikt om deze werkwijze verder uit te rollen. Voor dit jaar wordt de belastingplicht in de overige gemeenten op de reguliere wijze vastgesteld.

### 5.2 WOZ bezwaren en beroepen inclusief PCK-vergoedingen

#### 5.2.1 WOZ-bezwaren

Op dit moment – peildatum 15 september 2024 – zijn er voor belastingjaar 2024 in totaal 11.515 WOZ-bezwaren ontvangen. Dit betekent nog steeds een afname van meer dan 50% van de WOZ-bezwaren ten opzichte van belastingjaar 2023.

Van de 11.515 WOZ-bezwaren zijn:

- 61,7% NCNP-bezwaren;
- 38,3% reguliere bezwaren.

Hieronder de aantallen verdeelt per gemeente en verdeeld naar NCNP/regulier:

Gemeente	Regulier	NCNP
Almelo	452	919
Berkelland	422	584
Borne	335	462
Bronckhorst	551	478
Enschede	1154	1870
Haaksbergen	269	335
Hengelo	580	1032
Losser	260	340
Oldenzaal	281	485
Twenterand	302	404
<b>Totaal</b>	<b>4606</b>	<b>6909</b>

Zoals in de eerste BERAP beschreven waren we – zoals gebruikelijk – reeds gestart met de afhandeling van de reguliere bezwaren. In totaal zijn er op dit moment 93,7% van de reguliere bezwaren afgehandeld. De overgebleven bezwaren zijn in behandeling en behoeven nader onderzoek.

Conform planning zijn we ook gestart met de afhandeling van de NCNP-bezwaren. Alle aanvullende motiveringen zijn opgevraagd en de hoorzittingen hebben plaatsgevonden. Verder zijn we waar mogelijk gestart met de taxatie technische en juridische afhandeling van de NCNP-bezwaren. Hieronder een overzicht van de reeds afgehandelde bezwaren per gemeente en verdeeld naar NCNP/regulier.

Afgehandelde bezwaren 2024:

Gemeente	Regulier	NCNP
Almelo	386	63
Berkelland	365	46
Borne	304	28
Bronckhorst	481	39
Enschede	1014	130
Haaksbergen	232	27
Hengelo	511	71
Losser	230	16
Oldenzaal	237	21
Twenterand	252	30
<b>Totaal</b>	<b>4012</b>	<b>471</b>

Op basis van het arrest van de Hoge Raad zijn de te verwachten proceskostenvergoedingen in 2024 opnieuw berekend. De volgende componenten zijn in de berekening meegenomen:

1. Aantal bezwaren en beroepen:
  - a. De aantallen bezwaren 2023 en beroepen die op 1-1-2024 nog open stonden;

- b. De aantallen bezwaren 2024 die we hebben ontvangen inclusief een schatting van de nog binnen te komen beroepen o.b.v. ervaringscijfers;
  - c. De aantallen beroepen 2023 die we nog in 2024 hebben ontvangen.
2. De rechtbank heeft inmiddels aangegeven zo overvol te zitten dat zij verwachten in 2024 geen enkel beroep op belastingjaar 2024 te kunnen behandelen. Deze beroepen de daaruit voortvloeiende kosten zullen volledig in 2025 komen te vallen. Dit is in onderstaand overzicht apart weergegeven en in mindering gebracht op het totaal.
3. De rechtbank heeft inmiddels ook aangegeven dat ze ook verwachten dat een deel van de belastingen op belastingjaar 2023 ook in 2025 afgehandeld zullen worden (en daarmee ook in 2025 tot kosten zal leiden. Wij hebben nu geschat dat 25% het jaar over zal gaan naar 2025. De rechtbank is nu bezig met het inplannen van de hoorzittingen in november. Later in het jaar weten we of onze schatting van 75% afhandeling in 2024 en 25% afhandeling in 2025 reëel is geweest als we zicht hebben op de volledige planning van de rechtbank in 2024. Dit is in onderstaand overzicht apart weergegeven en in mindering gebracht op het totaal.

Onderstaand tabel toont de verwachte kosten in 2024

Gemeente	Raming totaalbedrag aan proceskostenvergoeding in 2024 (o.b.v. openstaande bezwaren / beroepen per eind 2023 en in 2024 ingediende bezwaren 2024 (incl schatting beroep 2024) en beroepen 2023	Aandeel beroep 2024 in totale kosten. De beroepen worden in 2025 afgehandeld en leiden dan tot kosten	Aandeel (schatting) beroep 2023 dat in 2025 wordt afgehandeld (25% van de nu openstaande beroepen 2023)	Schatting daadwerkelijke kosten in 2024
Almelo	€ 260.205,14	€ -12.846,96	€ -14.674,65	€ 232.683,53
Berkelland	€ 190.655,10	€ -8.258,76	€ -13.129,95	€ 169.266,39
Borne	€ 97.439,18	€ -6.423,48	€ -3.475,58	€ 87.540,13
Bronckhorst	€ 166.489,92	€ -6.423,48	€ -11.585,25	€ 148.481,19
Enschede	€ 582.164,72	€ -26.152,74	€ -34.755,75	€ 521.256,23
Haaksbergen	€ 95.881,56	€ -4.588,20	€ -5.020,28	€ 86.273,09
Hengelo	€ 283.889,96	€ -14.682,24	€ -15.060,83	€ 254.146,90
Losser	€ 104.617,54	€ -4.588,20	€ -7.337,33	€ 92.692,02
Oldenzaal	€ 136.737,34	€ -6.882,30	€ -7.337,33	€ 122.517,72
Twenterand	€ 147.034,62	€ -5.964,66	€ -10.040,55	€ 131.029,41
<b>Totaal</b>	<b>€ 2.065.115,08</b>	<b>€ -96.811,02</b>	<b>€ -122.417,48</b>	<b>€ 1.845.886,59</b>

## 5.2.2 Beroepen 2023

In 2024 hebben we – zoals bekend – een heel aantal beroepschriften ontvangen. Dit betreffen beroepschriften aangaande de WOZ-waarde van belastingjaar 2023. Inmiddels zijn een heel aantal beroepschriften ingetrokken, wat resulteert in een nog te behandelen aantal van 679. Om het aantal beroepen af te kunnen handelen hebben wij ter ondersteuning tijdelijk een juridisch medewerker en taxateur wonen ingehuurd. Hieronder de voortgang van de beroepen 2023:

	NCNP	Regulier	Totaal
Compromis	74	41	115
Gegronnd		1	1
Ingetrokken	468	8	476
Niet-ontvankelijk	15	13	28
Ongegrond	6	6	12
Openstaand	613	66	679
Vernietigd		5	5
<b>Totaal</b>	<b>1176</b>	<b>140</b>	<b>1316</b>

### 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	24 dagen	1425	1348
Post/mail	80 dagen	39 dagen	1869	1620
Ambtshalve	2 dagen	2 dagen	922	915

De doorlooptijden worden positief beïnvloedt door een duidelijke procesplanning en een effectieve verdeling van werkzaamheden. Indien een dossier echter incompleet is en hiervoor aanvullende informatie of advies noodzakelijk is wordt de doorlooptijd hierdoor nadelig beïnvloed.

Naast het bewaken van de doorlooptijden en de werkvoorraad wordt door het team in de laatste maanden van 2024 verder gewerkt aan procesoptimalisaties. Hierbij wordt onder andere gewerkt aan een geautomatiseerde rappelfunctie (bij een verzoek om informatie) en het optimaliseren van de digitale beschikbaarheid en bereikbaarheid van voor het bezwaar relevante documenten.

### 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. Vanwege het inwerken van nieuwe medewerkers en het aanhouden van een deel van de verzoeken vanwege het feit dat gemeenten nog geen besluit hebben genomen over hoe om te gaan met de Wajong-uitkering hebben we deze norm niet kunnen halen. De gemiddelde doorlooptijd ligt nu op 53 dagen.

	Ontvangen verzoeken	Afgehandelde verzoeken	Doorlooptijd KPI	Werkelijke doorlooptijd
Januari – augustus 2023	10.987	10.701	46 dagen	35 dagen
Januari – augustus 2024	10.299	8.546	48 dagen	53 dagen

### Overgang kwijtschelding 2.0 naar 3.0

Voor de beoordeling en afhandeling van een kwijtscheldingsverzoek maakt GBTwente gebruik van het informatieproduct kwijtschelding van het Inlichtingenbureau. De afgelopen jaren is er gewerkt door het Inlichtingenbureau samen met de Landelijke Vereniging voor Lokale Belastingen (LVLB) aan een doorontwikkeling op de geautomatiseerde toets Rechtmatigheidscontrole kwijtschelding. Vanaf 2025 werkt GBTwente ook met deze nieuwe dienst. In hoeverre dit nieuwe product bijdraagt aan een vereenvoudigde aanvraag of doorlooptijd is nog niet bekend. Parallel aan deze ontwikkeling worden de beheerschermen in de belastingapplicatie beoordeeld en daar waar nodig opnieuw ingericht.

## 5.5 Invordering

Het invorderingsproces van GBTwente wordt uitgevoerd conform het eerder vastgestelde invorderingsbeleid en past bij haar missie en visie. De verschillende bulkprocessen worden tijdig en consistent uitgevoerd. De bulkprocessen bestaan uit:

- de kosteloze betalingsherinnering (keuze gemeente)
- de aanmaning
- de kosteloze betalingsherinnering voor kleine openstaande posten (proportionaliteit)
- het dwangbevel
- het hernieuwde bevel

De genoemde processen dragen bij aan de inning van de openstaande posten. Indien de posten op basis van deze bulkacties onbetaald blijven wordt de dwanginvordering opgestart waarbij zoveel als mogelijk gericht wordt ingevorderd naar de betaalmogelijkheden van onze inwoner/ ondernemer.

Binnen de dwanginvordering wordt zoveel als mogelijk gebruik gemaakt van kosteloze invorderingsinstrumenten conform de vastgestelde invorderingsmatrix. In het derde en vierde kwartaal

van 2024 wordt nader uitvoering gegeven aan de implementatie (betalingsvordering en overheidsvordering) en verdere automatisering (vordering op inkomen) van deze instrumenten.

Indien deze instrumenten niet leiden tot een betaling worden nadere beslagmogelijkheden (voertuigen, inboedel of (niet-) woningen onderzocht in afstemming met onze deurwaarder. Ook de inzet van de beslagmogelijkheden wordt in de laatste maanden van 2024 verder geoptimaliseerd.

## 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 augustus 2024. In de eerste maanden van 2024 zagen we een duidelijke afname van het aantal ontvangen gesprekken. Deze afname zet door in de daarop volgende maanden. Voor een verdeling van het aantal telefoongesprekken per gemeente verwijzen wij u naar de belastingrapportage.

Telefonie januari-augustus 2024 / 2023	2024	2023	verschil tov 2023
Algemeen nummer GBTwente	5.131	7.881	-2.750
Berkelland en Brockhorst	3.888	8.146	-4.258
Gemeenschappelijke Regeling	32.491	39.284	-6.793
<b>Totaal</b>	<b>41.510</b>	<b>55.311</b>	<b>-13.801</b>

De inkomende telefoongesprekken worden vastgelegd op naam van de inwoner. In 2024 zien wij een toename van de gesprekken met als onderwerp "betaling van de aanslag". De komende maanden wordt dit verder geanalyseerd en uitgewerkt tot een verbetervoorstel.

### Klantcontact

In het jaarplan is opgenomen dat 80% van de klantvragen in het eerste contact is opgelost. Uit de cijfers van 2024 blijkt dat ruim 87% wordt opgelost in het eerste contact. De vragen niet die door een frontoffice medewerker opgelost kunnen worden, worden doorgezet naar een casemanager. De casemanager pakt deze case op en handelt deze af.

### Overgang telefonische contacten gemeente Borne

De offerte om de eerstelijns telefonisch contacten over te nemen van de gemeente Borne is uitgebracht. Deze offerte is in behandeling bij de gemeente Borne. Bij een positief besluit worden deze werkzaamheden uiterlijk per 1-1-2025 ondergebracht bij GBTwente.



### 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. Het digitaal loket mijn.gbtwente.nl heeft een nieuwe look en feel gekregen in onze huisstijl. Ook zien inwoners alleen producten die op hun situatie en/of gemeente betrekking hebben. De producten bezwaar maken, kwijtschelding aanvragen of een betaling regelen blijft voor iedere inwoner mogelijk.

### 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.

De klachtenfunctionaris heeft in de periode januari t/m augustus 2024 in totaal 105 klachten in behandeling genomen. Dit zijn er minder dan het aantal behandelde klachten in dezelfde periode van vorig jaar (130 klachten). Een duidelijke reden voor dit verschil is er niet.

Onderstaand overzicht toont het aantal gegronde, ongegronde en overige klachten die in de periode 1 januari 2024 t/m 31 augustus 2024 binnen zijn gekomen. De gegronde klachten zijn geanalyseerd. Hiervan toont het overzicht de conclusie.

Klachten januari - augustus 2024	Gegronde	Ongegronde	Geen klacht maar bezwaar/opmerking danwel klacht voor andere organisatie
automatisering	3		
informatieverstrekking	10		
kwaliteit dienstverlening	11		
behandelduur	6		
bejegening	2		
niet geanalyseerd		52	21
<b>Totaal</b>	<b>32</b>	<b>52</b>	<b>21</b>

## 6. Stand van zaken Begroting 2024

Als gevolg van de beschreven ontwikkelingen in deze 2<sup>e</sup> 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 Lasten negatief bedrag, baten positief bedrag	Bijgestelde Begroting 2024			Aanpassing Prognose in 1e berap			Prognose 2024 na 1e Berap			Aanpassing Prognose in 2e berap			Prognose 2024 na 2e Berap		
	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo
<b>Overhead</b>															
Salarissen en Sociale lasten	-1.747		-1.747	30	10	40	-1.717	10	-1.707	3	12	14	-1.714	22	-1.693
Goederen en diensten	-1.697		-1.697	-30		-30	-1.727		-1.727	160		160	-1.567		-1.567
Dotaties voorzieningen															
<b>Overige Algemeen</b>															
Salarissen en Sociale lasten	-28		-28				-28		-28				-28		-28
Goederen en diensten	-534		-534				-534		-534	24		24	-510		-510
<b>Vastgoed en Belastingen</b>															
Salarissen en Sociale lasten	-6.892		-6.892	185	51	236	-6.707	51	-6.656	290	8	298	-6.417	59	-6.359
Goederen en diensten	-4.497	103	-4.394	-151		-151	-4.648	103	-4.545	244	40	284	-4.404	143	-4.261
Dotaties voorzieningen				-14		-14	-14		-14	-12		-12	-26		-26
Kapitaallasten	-210		-210	-3		-3	-213		-213	-5		-5	-218		-218
<b>Vennootschapsbelasting</b>															
Desintegratiekosten	-10		-10				-10		-10			-46	-46		-46
<b>Subtotaal</b>	<b>-15.614</b>	<b>103</b>	<b>-15.511</b>	<b>17</b>	<b>61</b>	<b>78</b>	<b>-15.598</b>	<b>164</b>	<b>-15.433</b>	<b>657</b>	<b>60</b>	<b>717</b>	<b>-14.940</b>	<b>224</b>	<b>-14.717</b>
<b>Onvoorzien</b>															
Gemeentelijke bijdragen		14.784	14.784		68	68		14.852	14.852		150	150		15.002	15.002
Bijdrage desintegratiekosten		10	10					10	10					10	10
Rente schatkistbankieren					530	530		530	530		107	107		637	637
<b>Subtotaal dekkingsmiddelen</b>		<b>14.794</b>	<b>14.794</b>		<b>598</b>	<b>598</b>		<b>15.392</b>	<b>15.392</b>		<b>257</b>	<b>257</b>		<b>15.649</b>	<b>15.649</b>
<b>Resultaat uit bedrijfsvoering voor bestemming</b>	<b>-15.614</b>	<b>14.897</b>	<b>-717</b>	<b>17</b>	<b>659</b>	<b>676</b>	<b>-15.598</b>	<b>15.556</b>	<b>-41</b>	<b>657</b>	<b>316</b>	<b>973</b>	<b>-14.940</b>	<b>15.872</b>	<b>932</b>
Onttrekking aan reserve		719	719		200	200		919	919		-69	-69		850	850
Toevoeging aan reserve	-2		-2				-2		-2				-2		-2
<b>Subtotaal mutaties reserve</b>	<b>-2</b>	<b>719</b>	<b>717</b>		<b>200</b>	<b>200</b>	<b>-2</b>	<b>919</b>	<b>917</b>		<b>-69</b>	<b>-69</b>	<b>-2</b>	<b>850</b>	<b>848</b>
<b>Resultaat</b>	<b>-15.616</b>	<b>15.616</b>		<b>17</b>	<b>859</b>	<b>876</b>	<b>-15.600</b>	<b>16.475</b>	<b>876</b>	<b>657</b>	<b>248</b>	<b>905</b>	<b>-14.942</b>	<b>16.723</b>	<b>1.780</b>

In de 1<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024 hebben wij een tekort gepresenteerd van € 717.000. In de eerste bestuursrapportage hebben wij u gemeld dat wij door € 659.000 aan hogere baten en een afname van de lasten met € 17.000 ten opzichte van de gewijzigde begroting 2024 een nadelig saldo verwachten van € 41.000 voor mutaties in de reserve. Bij deze bestuursrapportage melden wij u dat de baten met nog € 316.000 zijn toegenomen en de lasten met € 657.000 zijn verminderd. Op basis van deze mutaties verwachten wij aan het einde van het jaar een voordelig saldo te kunnen presenteren van € 932.000 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 beroepschiffen 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

deels ingezet in deze bestuursrapportage. De daadwerkelijke reservemutatie wordt bij bepaling van het jaarrekeningresultaat door het algemeen bestuur bepaald.

Samenvattend is er sprake van een geprognosticeerd voordelig saldo 2024 van € 1.780.000 na mutaties in beide bestemmingsreserves, dit in afwachting van het werkelijke saldo van de jaarrekening 2024.

Toelichting op de voornaamste posten van deze 2<sup>e</sup> Berap:

## 1. Autonome ontwikkelingen

### *Rentebaten schatkistsaldo*

Bij de eerste bestuursrapportage hebben wij een schatting gemaakt voor de te ontvangen rente op ons schatkistsaldo voor 2024, deze hebben wij ingeschat op € 530.000. Er is aangegeven dat we waar nodig bij zullen sturen bij de tweede bestuursrapportage. Uit de werkelijk ontvangen rente van de eerste twee kwartalen, onze liquide positie en de huidige rentestanden verwachten we meer rente te ontvangen. We willen deze dan ook positief bijstellen met een bedrag € 107.000.

## 2. Overige Ontwikkelingen

### *Overhead*

#### Salarissen en Sociale Lasten

- Er is sprake van een onderuitputting van € 32.500 als gevolg van (nog) niet ingevulde vacaturruimte. Dit betreft o.a. de voor 2024 nog niet ingevulde formatieruimte voor de DIV specialist. De specialistische kennis wordt momenteel indien noodzakelijk ingehuurd en wordt daarmee verantwoord onder de post personeel van derden. Ten opzichte van de eerste bestuursrapportage nemen de kosten met € 2.500 af.
- Er is een compensatie aan vergoedingen voor personeel voor zwangerschapsverlof /ouderschapsverlof ontvangen. Dit levert een aanvullend voordeel op van € 11.700.

#### Goederen en diensten

- In de eerste bestuursrapportage is aangegeven dat wij meerkosten van € 30.000 verwachtten 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). Uit de marktverkenning is gebleken dat de genoemde kosten eenmalige kosten om het systeem werkend te krijgen en wij daarmee deze kosten moeten activeren en deze kosten niet direct ten laste van de exploitatie mogen brengen. De jaarlijkse kapitaallasten zullen gedekt door de hiervoor ingestelde reserve specifieke doelen 2023.
- Er is € 20.000 voordeel op onderhoudskosten voor hard- en software. Deze kosten waren geraamd voor bovenstaande rechtmatigheidstool. We verwachten deze tool vanaf 2025 te kunnen gaan gebruiken en daardoor vallen de geraamde onderhoudskosten voor dit jaar vrij.
- Er is een voordeel van € 16.500 op advieskosten. In 2024 hebben wij het klanttevredenheidsonderzoek, medewerkerstevredenheidsonderzoek en de cultuurscan in eigen beheer uitgevoerd, waarmee deze materiele kosten niet worden gemaakt.
- De kosten voor ICT zijn € 93.200 lager dan begroot. Door nieuwe contracten voor vaste en mobiele telefonie worden deze kosten verlaagd. Ook zijn de kosten voor het IT platform lager dan eerder begroot. De gemeente Enschede heeft nog geen factuur verstuurd voor de dienstverlening rondom

ICT. Wij houden nu rekening met 5% stijging van de kosten voor de DVO (gebaseerd op een gewogen gemiddelde van de CAO-stijging in 2024).

### *Overig algemeen*

#### Goederen en diensten

- De kosten voor huisvesting zijn € 23.500 lager dan begroot. De daadwerkelijke indexatie van de huur was lager dan de prijsindexatie in de begroting 2024.

### *Vastgoed en Belastingen*

#### Salarissen en Sociale Lasten

- Bij de eerste bestuursrapportage is gemeld dat er sprake is van een onderuitputting van € 185.000 als gevolg van later of op dit moment nog niet ingevulde vacatureruimte. De onderuitputting is toegenomen met € 289.500. Deze onderuitputting wordt veroorzaakt doordat nieuwe medewerkers veelal lager worden ingeschaald. Daarnaast hebben meerdere medewerkers de organisatie verlaten wat een aanvullende vrijval van loonsom heeft veroorzaakt. Het is nog niet gelukt om deze nieuwe vacatureruimte weer in te vullen.
- Er wordt aanvullend nog € 11.700 gedoteerd aan de voorziening spaarverlof op basis van de tot nu toe geormerkte verlofuren voor spaarverlof. Na afloop van het jaar wordt de dotatie opnieuw beoordeeld.
- Er is een compensatie aan vergoedingen voor personeel voor zwangerschapsverlof /ouderschapsverlof ontvangen. Dit levert een aanvullend voordeel op van € 7.600.

#### 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. Op basis van de huidige inzichten hebben wij de prognose ten opzichte van de vorige bestuursrapportage met € 6.700 verlaagd.
- De kosten voor inzet van personeel van derden op de diverse belastingprocessen levert per saldo een vergelijkbaar voordeel op als in de eerste bestuursrapportage (verlaging van het voordeel met € 1.400). In de afgelopen maanden hebben we op een aantal processen de inzet van personeel van derden kunnen afschalen, maar ook op andere processen vanwege vacatureruime moeten opschalen. Vanuit de rechtbank is aangegeven dat niet alle beroepschriften 2023 in 2024 behandeld kunnen worden. Hierdoor zal de inzet van personeel van derden op de beroepschriften ook nog in 2025 nodig zijn. Het is de verwachting dat er in 2024 een onttrekking van € 128.400 nodig is vanuit de ingestelde reserve specifieke doelen 2023 voor dekking van de gemaakte kosten.
- De kosten voor onderhoud hard- en software rondom de waardering van onze objecten zijn € 29.400 lager door minder inzet van consultancy en het verwijzen van inwoners naar ons digitale loket om bezwaar te maken tegen de WOZ-waarde in plaats van bezwaar maken via een QR-code.
- Er is een voordeel op overige kosten diensten derden bij waardebeoordeling van € 52.200. Door de WOZ-campagne op een andere manier vorm te geven hebben wij kunnen besparen op de kosten voor deze campagne.
- Door aanpassingen in het proces hebben we de kosten voor steekproefsgewijze controle van de aangiftes toeristenbelasting weten te verlagen. Dit levert dit jaar een voordeel op van € 32.000.
- De kosten voor onderhoud hard- en software zijn € 56.000 lager dan begroot. Dit wordt onder meer veroorzaakt doordat er minder consultancy-uren vanuit de leverancier zijn ingezet.

- Er is een voordeel van € 69.000 op facilitaire kosten. De kosten voor schoonmaak zijn lager dan begroot. Tevens is er in 2023 de keuze gemaakt om eigen koffieautomaten aan te schaffen met bijbehorende verbruiksmaterialen. Hierdoor zijn de jaarlijkse kosten voor warme dranken gedaald.
- De opbrengsten zijn € 40.000 hoger dan begroot. Deze opbrengsten bestaan uit opbrengsten uit dwanginvordering voor de FUIO-gemeenten en doordat wij opleidingskosten voor een vertrekkende medewerker konden door factureren aan de nieuwe werkgever.

#### Kapitaallasten (vervangings-)investeringen 2024

In paragraaf 7.2.4 is uitleg gegeven over de (vervangings-)investeringen. De toegenomen afschrijvingskosten voor alle nieuwe (vervangings-)investeringen bedragen € 18.000 hoger dan begroot. Doordat de renteopbrengsten uit het schatkistbankieren hoger zijn dan de betaalde rente op de leningen mogen wij op basis van het BBV geen rente toerekenen aan de investeringen. Dit zorgt voor een vrijval aan rentelasten van € 10.000, waardoor de kapitaallasten per saldo met € 5.000 toenemen ten opzichte van de eerste bestuursrapportage.

#### *Onvoorzien*

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

#### *Gemeentelijke bijdragen*

In de eerste bestuursrapportage is al aangegeven dat er rekening was gehouden met de verhoogde inkomensbijdrage van € 68.000 voor de overname van de frontofficewerkzaamheden. Nu is er meer zekerheid over andere maatwerkopbrengsten:

- € 75.300 voor het omzetten van woningdelen bij niet-woningen van kubieke meter naar vierkante meter bij de FUIO-gemeenten;
- € 25.500 aan eenmalige kosten voor de invoering van de BIZ-heffing voor een tweetal nieuwe zone's;
- € 12.900 voor de beoordeling van kwijtschelding aan gedupeerden van de toeslagenaffaire;
- € 32.000 voor de uitvoering van BAG-werkzaamheden voor de gemeente Borne;
- € 3.000 voor het opleggen van de biobox.

#### *Vennootschapsbelasting*

Als gevolg van de maatwerkopdrachten voor de FUIO gemeenten en de vrijval van diverse lasten is de hoogte van de vennootschapsbelasting toegenomen. Ook deze mutatie is in deze bestuursrapportage meegenomen.

## 7. Bedrijfsvoering

### 7.1 Organisatieontwikkelingen

#### 7.1.1 Werving en selectie

In heel 2024 zien we binnen GBTwente in-, door- en uitstroom plaatsvinden. 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. Met elkaar en voor elkaar!

Bij de start van 2024 was er sprake van een aantal openstaande vacatures. Inmiddels zijn we er in geslaagd om deze vacatures in te vullen met uitzondering van de vacature bij DIV en de vacature Functionaris Gegevensbescherming. Deze laatste vacature wordt structureel ingehuurd via de gemeente Oldenzaal.

Op dit moment staan er vier vacatures open als gevolg van uitstroom van medewerkers, namelijk:

- Belastingdeurwaarder – 1 FTE
- Juridisch specialist wonen – 1 FTE
- Juridisch specialist niet-wonen – 1 FTE
- Financieel controller – 1 FTE

### 7.2 Overige bedrijfsvoeringsaspecten

#### 7.2.1 Fiscaal juridische ontwikkelingen

**BIZ-heffing Bedrijvenpark Twente gemeente Almelo**

In het 2<sup>e</sup> kwartaal is de belastingverordening in concept gereedgekomen. De BIZ-heffing is bedoeld voor gebruikers van bedrijfspanden. De hoogte van de BIZ-bijdrage is gerelateerd aan de WOZ-waarde en gemaximeerd op € 1.500,- per WOZ-object en per belastingplichtige als deze meerdere WOZ-objecten in gebruik heeft. De draagvlakmeting zal waarschijnlijk in oktober worden gehouden, mits het college en de gemeenteraad hiermee instemt.

**BIZ-heffing Vastgoed binnenstad Enschede**

In het 2<sup>e</sup> kwartaal is in samenwerking met de gemeente Enschede en Stichting binnenstadmanagement Enschede (SBME) de laatste hand gelegd aan de Uitvoeringsovereenkomst Bedrijveninvesteringszone (BIZ) Vastgoed Binnenstad Enschede 2025 – 2029, het Reglement draagvlakmeting Bedrijveninvesteringszone (BIZ) Binnenstad Enschede 2025 – 2029 en de belastingverordening in concept. Besluitvorming is in de raadsvergadering van 11 november 2024. De draagvlakmeting zal waarschijnlijk in november worden gehouden, mits het college en de gemeenteraad hiermee instemt

**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 het verzoek van GBTwente om in voorkomende gevallen niet tot invordering over te gaan nog in beraad.

#### Oproep tot invoering kosteloze betalingsherinnering

De staatssecretaris van BZK roept gemeenten op om kosteloze betalingsherinneringen te versturen, als ze dat nog niet doen. Zij stelt voor om dit op te nemen in het invorderingsproces als de eerste betalingstermijn is verstreken. Gemeenten moeten in ieder geval onderzoeken wat de mogelijkheden hiervoor zijn. Ook wordt onderzocht of dit wettelijk verplicht kan worden. In de praktijk blijken veel overheidsinstanties al kosteloze herinneringen te versturen in het kader van maatschappelijk verantwoord invorderen. Bij onze deelnemende gemeenten zijn dit Borne, Losser, Haaksbergen, Oldenzaal en Berkelland.

#### Wetsvoorstel versterking waarborgfunctie Awb

De Wet versterking waarborgfunctie Awb is een wetsvoorstel dat beoogt de Algemene wet bestuursrecht (Awb) aan te passen. Het doel van deze aanpassing is om de overheid te stimuleren besluiten voor burgers begrijpelijker te maken, zich bij de uitvoering van taken meer in de burger te verplaatsen en zich minder formeel op te stellen. Kortom, het beoogt een meer empathische en toegankelijke benadering van de burger in procedures van besluitvorming en rechtsbescherming. Twee onderdelen uit het wetsvoorstel springen er qua gevolgen uit nl.:

1. Volledige heroverweging bestreden besluit.
2. Verplichte afdoenings-overleg bij ieder bezwaar.

Dit betekent dat we in (WOZ)bezwaar niet alleen de aangedragen bezwaargronden moeten beoordelen maar altijd alle kenmerken en referenties kenbaar moeten heroverwegen. Daarbij moeten we altijd in overleg met belanghebbende en met mede-belanghebbenden zoals mede-eigenaren en (ver)huurders over de afhandeling van het bezwaar. Ook als het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. Dit zal meer capaciteit vragen.

De VNG staat achter dit doel maar vreest voor meer juridisering en plaatst vraagtekens bij de uitvoerbaarheid. Het wetsvoorstel bevat te veel open normen. Het gevaar bestaat dat rechters hierover duidelijkheid moeten geven, terwijl het maken van duidelijke en uitvoerbare wetgeving nu juist een taak van de wetgever is.

Een aantal wijzigingen in het wetsvoorstel, zoals begrijpelijke motivering, de toepassing van het evenredigheidsbeginsel en passend contact, zijn ook nu al belangrijke noties voor gemeenten bij het nemen van besluiten en dienstverlening aan burgers en bedrijven. De rechtspraak versterkt de aandacht hiervoor. De VNG geeft er de voorkeur aan deze cultuurverandering te versterken in plaats van een vergaande formele juridische verankering.

Verder wijst de VNG op de grote consequenties voor de huidige, van de Awb afwijkende, regimes in bijzondere wetten zoals de Invorderingswet (voor gemeentelijke belastingen) en de wetgeving in het fysiek

domein. Bij gemeentelijke belastingen, zoals de OZB, zullen vooral de no-cure-no-paybureaus voordeel hebben van dit wetsvoorstel. In het fysiek domein wordt het moeilijker en tijdrovender om een besluit te kunnen nemen, bijvoorbeeld over woningbouw en stedelijke infrastructurele ontwikkelingen. De VNG wil daarom de afwijkende regimes gehandhaafd zien.

De VNG heeft het ministerie van BZK op 31 juli een consultatiereactie op het wetsvoorstel gestuurd.

#### Tweejaarlijkse herwaardering Wet WOZ

De gemeenten Katwijk en Gouda hebben een motie ingediend bij de VNG om in nauwe samenspraak met de uitvoering, vertegenwoordigd door de LVLB (Landelijke Verenigingen voor Lokale Belastingen) en in afstemming met de betrokken ministeries op korte termijn een onderzoek te starten naar de mogelijkheden van een tweejaarlijkse herwaardering waarbij ook betrokken wordt wat de gevolgen zijn voor andere belastingen of instrumenten waarvoor de WOZ-waarde wordt benut. Op de ledenvergadering van de VNG is de motie met ruim 90% aangenomen. De VNG is druk bezig om uitwerking van deze motie op te pakken. Het idee is om eerst een onderzoek te laten uitvoeren naar de mogelijkheden en knelpunten van een tweejaarlijkse herwaardering en om het bredere gebruik van de WOZ-waarde goed in kaart te brengen. Voor ons als uitvoerders is het van groot belang om de gevolgen van het bredere gebruik voor onze gemeenten en samenwerkingsorganisaties, zoals bijvoorbeeld de daarmee gemoeide capaciteit en kosten in kaart te brengen. De VNG heeft het voornemen om een stuurgroep in te stellen met een vertegenwoordiging vanuit de LVLB. De directeur van GBTwente heeft zitting in het bestuur van deze landelijke vereniging en is vanuit de vereniging aangewezen als deelnemer in de VNG-stuurgroep. We volgen de ontwikkelingen op de voet.

#### Startbijeenkomst ondernemers Reclamebelasting Glanerbrug

In april is afgesproken dat de ondernemers een plan van aanpak opstellen waarin o.a. wordt aangegeven wat het gebied wordt waarbinnen wordt geheven en waar de gelden aan worden besteed en hoe het fonds wordt beheerd. Dit is tot op heden door de ondernemers niet ingediend bij de gemeente Enschede.

### 7.2.2 Besluit gegevensverstrekking

In de periode 1 mei t/m 31 augustus zijn er 25 aanvragen geregistreerd. Vorig jaar waren dit 23 aanvragen. De meeste aanvragen kunnen door de accounthouders worden beoordeeld op basis van het besluit Gegevensverstrekking. Er is één keer advies gevraagd aan de Functionaris Gegevensbescherming (FG) over een aanvraag die via het formulier Gegevensverstrekking is aangevraagd. Deze aanvraag is geweigerd omdat deze niet voldeed aan de proportionaliteit- en subsidiariteit beginsel uit het besluit.

### 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 → lopende aanbesteding
  - Leaseauto's → definitief gegund
  - Robotic Process Automation (RPA) → definitief gegund
2. Meervoudig Onderhandse aanbestedingen;
  - Actualisering Website → definitief gegund
  - Tooling Rechtmatigheidsverantwoording en monitoring AVG/BIO → lopende aanbesteding
3. Enkelvoudige Onderhandse aanbestedingen;
  - Controle hondenbelasting → definitief gegund
  - Nieuwe laadpalen met extra stroomkasten → definitief gegund

#### 7.2.4 (Vervangings-)investeringen

Met ingang van de meerjarenbegroting 2024-2027 is inzicht gegeven in de geplande (vervangings-) investeringen. GBTwente heeft als gedragslijn dat alle (vervangings-)investeringen die in de loop van een jaar worden gedaan per 1 juli van dat jaar worden geactiveerd en afgeschreven.

Voor het jaar 2024 is er een aantal vervangingsinvesteringen gepland;

- Investeringen in veiligheidsvoorzieningen Bedrijfsgebouwen (beschikbare budget € 47.900)  
Op dit moment zijn wij ons nog aan het oriënteren welke veiligheidsvoorzieningen vervangen moeten worden gezien het huidige maatschappelijke klimaat. Mogelijk dat deze vervangingen pas in 2025 plaats gaan vinden. Dan verzoeken wij het algemeen bestuur om in te stemmen met verschuiving van het budget naar 2025. Mochten we dit jaar nog gaan herinvesteren, dan zullen de kapitaallasten maximaal € 4.790 gaan bedragen.
- Diverse investeringen op het gebied van ICT (beschikbare budget € 43.520)  
De in 2019 gedane investeringen hadden te maken met de verhuizing naar de huidige locatie. Hiervoor hoeven geen vervangingsinvesteringen gedaan te worden. Wel zijn er voor de belastingapplicatie zijn een aantal investeringen nodig voor koppelingen die nodig zijn voor het dwanginvorderingsproces, de pilot om inwoners te betrekken bij de secundaire objectkenmerken en het mogelijk maken om in bulk documenten te kunnen verwaardigen en uit te kunnen wisselen. Ook kunnen we dit jaar al beginnen met de inrichting van het XML-berichtenverkeer, waardoor een klein deel van de eenmalige kosten al in 2024 in rekening worden gebracht. Het totaalbedrag van deze investeringen bedraagt € 27.000 met € 1.950 aan afschrijvingslasten in 2024.
- Vervanging van diverse audiovisuele middelen (beschikbare budget € 54.340)  
De huidige audiovisuele middelen zijn beoordeeld op de noodzaak tot vervanging. De diverse televisieschermen hoeven dit jaar niet vervangen te worden. Wel worden er aanpassingen gedaan in de vergaderfaciliteiten om het digitaal vergaderen te optimaliseren. Het benodigde budget daarvoor bedraagt € 25.000 met € 2.500 aan afschrijvingslasten in 2024. Aan het bestuur wordt verzocht om het resterende budget door te schuiven naar 2025.

Daarnaast moeten er een viertal investeringen gedaan worden voor het borgen van de bedrijfsvoering, waarmee al eerder is ingestemd, dan wel in dezelfde bestuursvergadering voorgelegd wordt als deze rapportage wordt geagendeerd. Dit betreffen de volgende onderdelen;

- Actualisering van de website van GBTweste, 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 € 49.000 aan eenmalige kosten. De afschrijvingslasten bedragen € 4.900 in 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. Bij het vaststellen van deze 1<sup>e</sup> 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.
- De aanschaf van een tool/applicatie voor uniforme vastlegging van bevindingen en opvolgingen vanuit de interne controle en verbijzonderde interne controle en de vastlegging van de vereisten vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De eenmalige kosten bedragen naar verwachting € 30.000. De afschrijvingslasten bedragen € 3.000 in 2024.
- In verband met de veiligheid van onze medewerkers zijn wij voornemens de entree van ons kantoorpand aan te passen. De benodigde investering daarvoor bedraagt € 25.000. De afschrijvingslasten bedragen € 1.000 in 2024.

### 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 door derden bekleemde middelen voor spaarverlof*

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 6 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 in deze 2<sup>e</sup> Berap een extra dotatie nodig van € 11.700. Daarmee komt het totale saldo van deze voorziening op een bedrag van € 64.500 en is daarmee weer op niveau. De voorzieningen zullen bij de opstelling van de jaarrekening 2024 opnieuw worden getoetst.

Vanuit het meerjarig onderhoudsplan zijn een aantal werkzaamheden doorgeschoven naar 2025. Door deze verschuiving wordt de dotatie in 2024 met € 300 verlaagd naar € 19.900.

### 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 algemene reserve die GBTwente zelf aanhoudt.

Oorzaak Risico			Risico-aandeel per gemeente naar rato van gemeentelijke bijdrage			
	31-12-2023	31-8-2024	Gemeente	Bijdrage 2024 (gewijzigde begroting)	Procentuele aandeel	Gemeentelijk aandeel in risicoprofiel
Eigen beleid	€ 1.594.316	€ 1.640.461	Almelo	€ 2.130.317	16%	€ 371.459
Beleid andere overheden	€ 3.500	€ 3.500	Borne	€ 616.572	5%	€ 107.510
Autonome ontwikkelingen	€ 105.443	€ 110.208	Enschede	€ 5.061.613	37%	€ 882.584
Doen/nalaten door derden	€ 1.332.305	€ 1.332.305	Haaksbergen	€ 708.318	5%	€ 123.508
<b>Totaal</b>	<b>€ 3.035.563</b>	<b>€ 3.086.474</b>	Hengelo	€ 2.584.859	19%	€ 450.717
			Losser	€ 621.294	5%	€ 108.334
			Oldenzaal	€ 923.631	7%	€ 161.052
			Twenterand	€ 851.128	6%	€ 148.410
			<b>TOTAAL</b>	<b>€ 13.497.732</b>		<b>€ 2.353.574</b>

  

Omschrijving	Bedrag
Risicoprofiel 2024	€ 3.086.474
Hoogte algemene reserve GBTwente	€ 732.900
Deel risico dat in het risicoprofiel van de gemeenten moet worden opgenomen	€ 2.353.574

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 in de tweede bestuursrapportage 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 dit moment is er geen aanleiding om het risicoprofiel aan te passen.

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 € 780.700 bedragen. De reservemutaties wordt bij bepaling van het jaarrekeningresultaat door het algemeen bestuur vastgesteld.