GBTwente

Voorstel voor het dagelijks bestuur van GBTwente	
Van	De secretaris van GBTwente
Vergaderdatum	14 april 2022

Onderwerp
Vaststellen verslag 17 december 2022

Voorstel
Vaststellen onderstaand verslag van de vergadering van 17 december 2021 van het dagelijks bestuur van het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente.

Naam	Organisatie	Functie	Aanwezig	Afwezig
Alex Langius	Gemeente Almelo	Voorzitter	X	
Mariska ten Heuw	Gemeente Hengelo	Lid	X	
Evelien Zinkweg	Gemeente Oldenzaal	Vicevoorzitter	X	
Ronny Tijink	GBTwente	Secretaris	X	
Bart Lassche	GBTwente	Ambtelijk	X	
	GBTwente	Griffier	X	
	GBTwente	Ambtelijk	Tijdens agendapunt 17	
	GBTwente	Ambtelijk	Tijdens agendapunt 17 en 18	

1. Opening, vaststelling agenda en mededelingen, binnengekomen stukken

Mededelingen secretaris:

a. *Voortgang Havenbedrijf*

De heer Tijink geeft aan dat GBTwente opgelegd heeft wat aangeleverd is, maar dat de gemeenten veel inkomen misloopt omdat er 's nachts geen controles worden uitgevoerd.
CCT is voorgesteld een voorlopige aanslag op te leggen van € 30.000 maar de oorspronkelijke instemming is weer ingetrokken. Volgende week is er wederom een overleg met het 'escalatiegroepje' van het havenbedrijf.
De heer Langius vraagt wanneer GBTwente afscheid kan nemen van het havenbedrijf.
In april komt er een nieuwe havenmeester, misschien lost dat een deel van de problemen op.

b. *Corona-correctie voor niet-woning 2022*

Geen van de gemeenten gaat de OZB alsnog verhogen voor 1 januari 2022. Alle gemeenten gaan door met de bestendige beleidslijn die vorig jaar is ingezet.

GBTwente

c. *Vermogensrendementsheffing*
De heer Lassche meldt dat hij er in het overleg directeuren groot samenwerkingsverbanden en de Waarderingskamer zorgen zijn geuit over de vorm te geven vermogensrendementsheffing, welke gebaseerd zou zijn aan WOZ. Het belang van de WOZ-waarde wordt nu veel groter. Tot nu toe werden er ongeveer 2 `a 3% bezwaren ingediend, maar als het financiële belang groter wordt, zullen de bezwaren ook met vermoedelijk factor 10 stijgen.

⇨ Mevrouw Zinkweg neemt hierover contact met de op zodat hij dit mee kan nemen naar Den Haag.

Binnen gekomen stukken:

d. Brief Gedeputeerde Staten: repressief toezicht
Net als voorgaande jaren staat GBTwente onder repressief toezicht van Gedeputeerde Staten.

e. TPM Suwinet.
geeft aan dat ze de TPM Suwinet verstuurd heeft naar de accounthouders en de CISO's van de gemeenten. De TPM-verklaring kan gebruikt worden voor de ENSIA verantwoording van de gemeenten.

2. Verslag van de vergadering van het dagelijks bestuur van 7 oktober 2021

Voorstel:
Vaststellen verslag van het dagelijks bestuur van 7 oktober 2021 en doorlopen actiepunten.

Besluit:
Conform vastgesteld.

3. Klanttevredenheidsonderzoek

Voorstel:
Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van het klanttevredenheidsonderzoek 2021.

Besluit:
Conform voorstel

De heer Tijink meldt dat de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek 2021 ook gedeeld is met Berkelland en Bronckhorst. B&B gaven een iets lagere score dan de deelnemende gemeenten maar de accounthouders geven ook wel aan dat B&B andere soort partijen zijn en dat het dus logisch is dat ze een wat lagere score geven.

4. Jaarplan GBTwente 2022

Voorstel:
Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van het jaarplan GBTwente 2022.

GBTwente

Besluit:
Conform voorstel.

5. Omzetten inhuurbudget naar vast personeel

Voorstel:
Het algemeen bestuur voor te stellen in te stemmen met:
a. de uitbreiding van de huidige formatie met in totaal 9,33 fte. Het gaat hierbij om de volgende invulling:
   1. 1,33 fte voor HR;
   2. 7 fte voor Waardebepaling;
   3. 1 fte voor Invordering.
b. de financiële dekking door omzetting van het bestaande inhuurbudget naar vast personeel. Het gaat hierbij om de volgende budgetten:
   1. HR ten bedrage van € 60.000 + € 15.500 = € 75.500;
   2. Waardepaling ten bedrage van € 432.600;
   3. Invordering ten bedrage van € 67.800.

Besluit:
Conform voorstel

Het bestuur geeft aan dat hier in diverse informele zettingen eerder over gesproken is. Momenteel is er wel een schaarste op de markt. De gemeente Hengelo heeft daar ook last van.

6. Managementletter

Voorstel:
Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van:
a. de managementletter 2021, zoals bijgevoegd in bijlage 1;
b. de opvolging van de bevindingen door GBTwente.

Besluit:
Conform voorstel

7. Corona: update uitstel van betaling, betalingsregelingen en maatwerkafspraken 2020 en 2021

Voorstel
Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de huidige stand van zaken van het verleende uitstel van betaling, de betalingsregelingen en de maatwerk betaalafspraken aan ondernemers in 2020 en 2021.

Besluit:
Conform vaststellen

De heer Tijink geeft aan dat er vorig jaar al 1% minder aanmaningen zijn verstuurd. Hij is ervan overtuigd dat de aanpak werkt. Ook het bedrag dat op dit moment aan oninbaar is voorgesteld is ver beneden het verwachte bedrag.

GBTwente

8. **Corona: Invorderingsrente 2022**

Voorstel:
Het algemeen bestuur te verzoeken in te stemmen met, in navolging van het Rijksbesluit en op advies van de VNG:
a. De invorderingsrente tot 1 juli 2022 op 0% te laten;
b. De invorderingsrente vanaf 1 juli 2022 te verhogen naar 1%.
De rentederving voor de gemeenten wordt geschat op € 84.000 voor het boekjaar 2022.

Besluit:
Conform voorstel

9. **Toeslagenaffaire Belastingdienst**

Voorstel:
Het algemeen bestuur te verzoeken, met terugwerkende kracht vanaf 15 november 2021, in te stemmen met het (definitief) oninbaar verklaren door de invorderingsambtenaar van vorderingen gemeentelijke belastingen, die in aanmerking komen voor kwijtschelding, in het kader van de hersteloperatie Toeslagen.

Besluit:
Conform voorstel

geeft een toelichting op het voorstel.

10. **Borging BAG-WOZ**

Voorstel:
Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van:
a. het projectplan BAG-WOZ structurele borging;
b. de stand van zaken inzake het project BAG-WOZ borging.

Besluit:
Conform voorstel

De heer Lassche geeft aan dat er momenteel sprake is van een goede samenwerking. Er is veel samenhorigheid en ze informeren elkaar over en weer.
Mevrouw Zinkweg is van mening dat er nu ook een goede, bescheiden, projectleider op zit.

11. **Werking beheersmaatregelen frauderisico's**

Voorstel:
Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de uitgevoerde controles op de werking van de beheersmaatregelen om fraude, misbruik of oneigenlijk gebruik te voorkomen.

Besluit:
Conform voorstel

GBTwente

12. Tactisch informatiebeveiligingsbeleid en -plan Suwinet

Voorstel:
a. Vaststellen Tactisch Informatiebeveiligingsbeleid en -plan Suwinet;
b. Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van het Tactisch Informatiebeveiligingsbeleid en -plan Suwinet.

Besluit:
Conform voorstel

geeft aan dat per 01-01-2022 de overeenkomst met Suwinet wordt opgezegd. GBTwente ontvangt slechts de NAW-gegevens van de werkgever van de belastingplichtige. Deze info kan GBTwente inmiddels ook op een andere eenvoudigere wijze verkrijgen.

13. Aanbestedingskalender

Voorstel:
Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de aanbestedingskalender.

Besluit:
Conform voorstel

14. Leidraad invordering

Voorstel:
a. Vaststellen 2e wijzing Leidraad invordering GBTwente 2021 met terugwerkende kracht;
b. Vaststellen de Leidraad invordering GBTwente 2022.

Besluit:
Conform voorstel.

GBTwente

15. **Update externe ontwikkelingen** (wordt mondeling toegelicht)

Bart Lassche geeft aan dat er landelijk veel bezwaren worden verwacht door de omzetting naar gebruiksoppervlakte (GBO).

De heer Tijink meldt dat hij met Berkelland een evaluatiegesprek heeft gehad welke goed verliep. Ze zijn tevreden over de dienstverlening van GBTwente.
Met Bronckhorst heeft de heer Tijink ook een evaluatiegesprek gevoerd. Hier loopt het contact wat stroever, niet alleen op BAG niveau maar ook op andere onderdelen.
De leidinggevende was een beetje boos op de heer Tijink omdat veel inwoners met GBTwente bellen omdat ze geen contact kunnen krijgen met de gemeente zelf.
was wel blij te horen dat GBTwente de inwoners dan te woord staat en probeert het contact tussen de gemeente en de inwoner te initiëren.

16. **Rondvraag**

Er zijn geen zaken voor de rondvraag.

Onderstaande agendapunten worden gezamenlijk met het algemeen bestuur behandeld.

17. **Presentatie: Communicatiestrategie WOZ-bezwaren 2022**

Voorstel:
Kennisnemen van de presentatie Communicatiestrategie WOZ-bezwaren 2022

Besluit:
Conform voorstel.

De presentatie wordt verzorgd door .

Wat doen we anders dan vorig jaar?
- De periode dat we communiceren is langer. Niet alleen communiceren we in de aanloopfase maar tevens in de aanslagopleggingsfase en de bezwaarfase.
- De 'tone of voice' is anders: dit jaar is de communicatie meer gericht op de eigen kracht van GBTwente. We werken hierover samen met andere grote belastingsamenwerkingen zodat we landelijk een boodschap kunnen afgeven.
- De soort in te zetten communicatiemiddelen is divers, het kan gaan om krantenartikelen, radiocommercials, lokale televisie, twitter, LinkedIn e.d. Kortom een mix van traditionele en nieuwe media. Graag willen we ook hierin samenwerken met de gemeenten om zo dezelfde boodschap uit te dragen.
- De QR-codes voor het maken van bezwaar en voor het verrichten van een betaling zijn op de aanslag gevoegd

vraagt wat GBTwente doet voor bedrijven.
antwoordt dat GBTwente dit jaar focust op de inwoners maar dat vanaf volgend jaar ook de bedrijven worden meegenomen.
De heer Lassche voegt toe dat de urgentie meer bij de inwoners lag aangezien daar meer NCNP-bezwaren van afkomstig waren.

De heer Tijink geeft aan dat we met de echt grote eigenaren jaarlijks vooraf contact hebben (denk dan aan bijvoorbeeld UT, Heracles stadion, ziekenhuis e.d.)

vraagt of GBTwente het wiel hierin opnieuw uitvindt of dat er elders in het land ervaringen zijn wat hiervoor gebruikt kan worden.
antwoordt dat we niet zelf het wiel opnieuw gaan uitvinden maar dat we juist met andere belastingsamenwerkingen optrekken waarbij we gebruik maken van materiaal die al bewezen resultaat hebben.

vraagt of er al effecten merkbaar zijn?
De heer Tijink antwoordt dat we procentueel minder NCNP-bezwaren binnen hebben gekregen. De QR-code hebben GBTwente en BSOB gebruikt, maar alleen bij GBTwente is het aantal NCNP-bezwaren procentueel naar beneden gegaan.
We merken ook dat de inwoner vertrouwen in GBTwente krijgt als wij terugbellen op het afgesproken tijdstip. Daarnaast hebben de digitale bezwaren voor 1 juli jl. zijn beantwoord. Voor de NCNP-bezwaren zijn pas (op verzoek van de NCNP-bureaus) in oktober gesprekken gevoerd (hoorzittingen).

Mevrouw Zinkweg vraagt of GBTwente aan inwoners beoordelingen over GBTwente vraagt en zo ja, worden die dan ook zichtbaar gemaakt op de website.
antwoordt dat GBTwente dat is wel opgenomen in de strategie, maar er dient nog wel nader onderzoek plaats te vinden over hetgeen zichtbaar gemaakt kan worden i.v.m. de AVG.

geeft aan dat ze de raadsleden hierover graag zou willen informeren.
⇨ Misschien is het mogelijk om een brief hierover naar de raadsleden te sturen of iets op de website te vermelden?
Mevrouw ten Heuw informeert de raadsleden hier periodiek over middels raadsbrieven. De strategie is niet nieuw, GBTwente is het nu aan het finetunen.

geeft aan dat vanaf dit punt de vergadering wordt opgenomen.

18. Presentatie: Invorderingsbeleid GBTwente 2022 en verder

Voorstel:
Het algemeen bestuur te verzoeken:
a. Kennis te nemen van de presentatie Invorderingsbeleid GBTwente;
b. In te stemmen met het uitvoeren van een herinneringscampagne;
c. In te stemmen met het versturen van een herinnering voor vorderingen tussen de € 8 en € 52;
d. Het nieuwe invorderingsbeleid GBTwente vast te stellen.

Besluit:
Conform vastgesteld.

De presentatie wordt verzorgd door .

GBTwente

De heer Tijink geeft aan dat in de juni vergadering van 2021 een aantal stellingen aan het bestuur zijn voorgelegd. De reacties van de bestuursleden zijn verwerkt in het nieuwe invorderingsbeleid.

In verleden waren de werkzaamheden vanaf hernieuwd bevel uitbesteed aan een externe partij. GBTwente wil voor zichzelf heldere beleidsregels hebben. Door een goede uniforme gedragslijn op te stellen, waar iedereen van uit kan gaan, is dat zowel voor de inwoner, als de bestuurder als de medeweker van GBTwente prettig.
GBTwente wil de inwoner bij de hand nemen om ervoor te zorgen dat de aanslag wordt betaald.

schets de oude en de voorgestelde nieuwe werkwijze, waarbij de laatste uitvoerig toegelicht wordt.
Het inzetten op van herinneringscampagnes middels diverse kanalen, hetgeen weer aansluit op de communicatiestrategie, helpt inwoners tijdig te betalen of juist tijdig aan te geven dat dit niet mogelijk is. In dat geval kan een verzoek tot kwijtschelding worden ingediend of misschien volgt er een doorverwijzing naar de schuldhulpverlening.
GBTwente wil de inwoners liever aan de voorkant helpen dan achteraf.
Aansluitend benoemd de invorderingsinstrumenten en geeft middels een matrix aan wanneer welk instrument ingezet wordt. Door de keuze van het in te zetten instrument af te stemmen op het individuele geval kan GBTwente veel effectiever invorderen. Zo zal bijvoorbeeld een deurwaarder niet meer op pad gaan naar iemand die eigenlijk voor kwijtschelding in aanmerking komt.

Mevrouw ten Heuw verzoekt GBTwente in de communicatiecampagnes ook aandacht te vragen voor de berichten box van MijnOverheid (MO). Velen zijn zich er niet (meer) van bewust dat ze zich daarvoor hebben aangemeld en dat de aanslag gemeentelijke belastingen/de WOZ beschikking middels dit kanaal wordt gecommuniceerd.

⇨ Bij het versturen van de herinneringsbrieven van de kleine openstaande posten moeten deze brieven voor de inwoners die de aanslag middels MO krijgen ook verstuurd worden middels MO.

Actielijst

actie-punt	agenda-punt	d.d.	Actie	door	Eind datum
1	1e	27-02-2020	Samen met communicatiemensen van deelnemers kijken naar mogelijkheden om starters vooraf te voorzien van info. Tevens bespreken in accounthouders-overleg.	GBT	2022
2	8	01-07-2020	Samenwerking Stadsbank wachten op besluitvorming SON voordat dit wederom op de agenda komt.	GBT	2022
3	1b	14-04-2021	Borging BAG-WOZ nader uitgewerkt voorstel voor mogelijke invulling borging en financieel geraamde kosten	GBT	Juli 2022
4	1c	14-04-2021	a. Onderzoeken samenwerking RIEC;	GBT	Juli

GBTwente

			b. Uitwerken convenant met RIEC		2022
5	5	14-04-2021	IT aanbevelingen uit managementletter oppakken	GBT	Juli 2022
6	0	07-10-2021	Projectplanning incl. financiële impact toevoegen aan IT-visie waarna deze vastgesteld kan worden	GBT	Juli 2022
7	1c	17-12-2022	Mevrouw Zinkweg neemt contact op met over de vermogensrendementsheffing	GBT	Juli 2022

Gereed (vervalt op het volgende verslag)

actie-punt	agenda-punt	d.d.	actie	door	Eind datum
1	22	14-04-2021	Oppakken aandachtspunten uit accountantsverslag	GBT	Gereed
2	3+6	07-10-2021	Invloed QR-code op het aantal NcNp bezwaren inzichtelijk maken in evaluatie WOZ-bezwaren	GBT	Gereed
3	11	17-12-2021	1. Voorval dient gemeld te worden bij de accountant. 2. Leverancier aansprakelijk stellen.	GBT	Gereed

Besluit
Het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft het verslag van de vergadering van 17 december 2021 conform voorstel vastgesteld.

Ondertekening	
Secretaris,	Vicevoorzitter
De heer B. Lassche	De mevrouw E. Zinkweg-Ankone