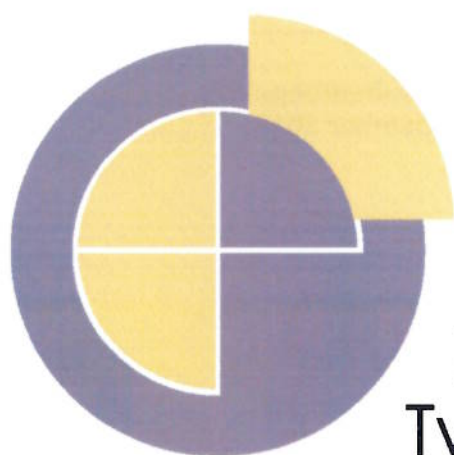


Jaarverslag GBT 2011



Gemeentelijk
Belastingkantoor
Twente

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
SAMENVATTING	4
1 INLEIDING	6
2 JAARVERSLAG	7
2.1 PROGRAMMAVERANTWOORDING	7
2.1.1 Programma Staf en algemeen	8
2.1.2 Programma WOZ	8
2.1.3 Programma Heffen	9
2.1.4 Programma Invorderen	11
2.1.5 Algemene dekkingsmiddelen	12
2.1.6 Personeelskosten en kosten externe inhuur	12
2.1.7 Toelichting op vervolgingskosten op de balans	13
2.2 PARAGRAFEN	14
2.2.1 Lokale heffingen	14
2.2.2 Weerstandvermogen	14
2.2.3 Onderhoud kapitaalgoederen	15
2.2.4 Treasury	15
2.2.5 Bedrijfsvoering	16
2.2.6 Verbonden partijen	20
2.2.7 Grondbeleid	20
2.2.8 Rechtmatigheid	20
3 JAARREKENING	21
3.1 PROGRAMMAREKENING	21
3.1.1 Toelichting programmarekening	23
3.2 BALANS	29
3.2.1 Balans	29
3.2.2 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	31
3.2.3 Toelichting op de balans per 31 december 2011	32

VOORWOORD

Klaar voor de toekomst!

Sinds de oprichting van het GBT heeft de organisatie zich in 2009 en 2010 vooral gericht op het procesmatig inrichten van de organisatie en de daarbij behorende belastingadministratie. Een succesvol traject dat noodzakelijk was om de dienstverlening kwalitatief en efficiënt te laten verlopen.

De door het bestuur vastgestelde toekomstvisie heeft in 2010 een groen licht gekregen voor doorontwikkeling van een belastingkantoor van en voor de Twentse gemeenten. De gemeente Losser is al in 2011 welkom geheten, terwijl in dat jaar ook de gemeente Haaksbergen aan de deur klopt. Gemeenten die nadenken over continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening op het gebied van gemeentelijke belastingen, kunnen niet meer om het GBT heen. Daarom is afgelopen jaar besloten om de organisatie toekomstbestendig in te richten. En die nieuwe organisatie staat er per 1 november 2011, gedragen door de medewerkers. Afgelopen jaar is geïnvesteerd in de communicatie met de gemeenten om de dienstverlening aan loketten te verbeteren maar ook om gegevens efficiënter naar elkaar uit te wisselen. Daarmede wordt verzekerd dat het GBT ondanks de toekomstige groei, dicht bij de gemeenten blijft staan.

Groei draagt ook bij om efficiënter te functioneren. In de begroting 2011 is uitgegaan van een structurele verlaging van de gemeentelijke bijdragen met € 500.000. In de effectuering hiervan is het GBT geslaagd. Daar bovenop een incidenteel voordeel van € 445.115. Al met al een jaar om met genoegen op terug te zien.

Veel dank is daarom verschuldigd aan allen die bijgedragen hebben aan dit succes.

Hengelo, maart 2012

Directeur GBT

Voorzitter van het bestuur,

J.H.M.Beimer

R.G. Welten

SAMENVATTING

Voor u ligt het jaarverslag van het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBT). Deze samenvatting geeft de belangrijkste resultaten over 2011 weer.

Hoofdpijnen financieel

De financiële cijfers laten, na onttrekking uit de bestemmingsreserve 2010, een positief exploitatieresultaat zien van € 445.115. In onderstaande tabel staat op hoofdpijnen weergegeven hoe dit resultaat tot stand is gekomen (bedragen in euro's):

Specificatie positief resultaat 2011		
Omschrijving		Bedrag
Onderschijding personeelskosten	+	138.203
Meeropbrengsten uit dwanginvordering	+	357.133
Overige opbrengsten derden	+	143.867
Vergoeding voor personeel (sociaal plan Losser)	+	41.523
Diverse overschrijdingen/onderschijdingen, netto:	-	13.868
Overschrijding personeel van derden	-	221.742
Totaal		445.115

In onderstaande tabel is het resultaat van het gehele GBT weergegeven:

GBT (bedrag in euro's)	Realisatie 2011	Begroting 2011 na wijziging	Begroting 2011 voor wijziging
Baten	-8.000.716	-7.445.000	-7.063.000
Lasten	7.751.602	7.641.000	7.063.000
Resultaat uit bedrijfsvoering	-249.115	196.000	0
Onttrekking bestemmingsreserve	-196.000	-196.000	
Jaarresultaat 2010			
Te bestemmen resultaat	-445.115	0	

In de laatste bestuursrapportage van september 2011 is een verwacht jaarresultaat van € 287.312 afgegeven. Het uiteindelijke jaarresultaat ligt € 157.803 hoger dan de afgegeven prognose. Dit is 2% van het begrotingstotaal.

Hoofdpijnen organisatie en bedrijfsvoering

- De gemeente Haaksbergen treedt per 1 januari 2012 toe aan het GBT. In 2011 is het conversietraject succesvol verlopen. Ook de medewerkers van Haaksbergen, die overkomen naar het GBT zijn op basis van een standplaatswijziging per 1 november al werkzaam bij het GBT.
- Met ingang van 1 november heeft de organisatiewijziging zijn beslag gekregen. Alle medewerkers zijn conform de plaatsingsprocedure geplaatst in de nieuwe organisatie.
- In mei 2011 heeft het GBT een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO) verricht onder de eigen medewerkers. 88% van de medewerkers is tevreden over de baan, wat overeen komt met het gemiddelde in de benchmark. 85% van de medewerkers is tevreden over het GBT als organisatie. Vergeleken met de benchmark is dit een bovengemiddelde score.
- In 2011 is de Gouw Belastingapplicatie verder verbeterd en uitgebreid, zodat het GBT zijn uitvoeringstaken efficiënter uit kan voeren.
- Het GBT heeft begin 2011 een meervoudige onderhandse aanbesteding doorlopen inzake de inhuur van derden (specialisten) en uitbesteding van bepaalde werkzaamheden. Met vijf leveranciers zijn raamovereenkomsten afgesloten.
- De Administratieve Organisatie van de kritische processen zijn beschreven als opmaat voor het behalen van het kwaliteitskeurmerk ISO-9001 in 2012.
- De digitale belastingloketten van Gouw zijn via de websites van de deelnemende gemeenten beschikbaar gekomen voor de burgers.

"Voor identificatiedoeleinden

Behorende bij controleverklaring

d.d. 11 APR. 2012

Hoofdpijnen primair proces

- H) Het subjectenbestand van Losser is opgeschoond en de objectgegevens van Losser en Haaksbergen zijn geïmplementeerd in Ortax.
- I) De diverse belastingaanslagen zijn binnen 1 maand na aanlevering van de gegevens verstuurd.
- J) De bezwaren zijn binnen de wettelijke termijnen afgehandeld.
- K) De pilot voormelding Borne is uitgevoerd, met als doel in 2012 de transparantie in de dienstverlening te verbeteren en om in de toekomst de processen te optimaliseren.
- L) De werkzaamheden die voortvloeien uit het dwanginvorderingsproces zijn tijdig uitgevoerd.
- M) In 2011 wordt geautomatiseerde kwijtschelding verleend aan subjecten van de gemeenten Enschede, Hengelo en Borne op basis van bestanden van het Inlichtingenbureau. Het Inlichtingenbureau is een organisatie opgericht door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en helpt onder andere gemeenten te bepalen op welke ondersteuning burgers recht hebben, waaronder kwijtschelding van gemeentelijke belastingen.
- N) Eind 2011 is zijn de openstaande belastingdebiteuren opgeschoond tot en met belastingjaar 2007.

In het jaarplan 2011 heeft het GBT de volgende die speerpunten geformuleerd:

- 1) Organisatiestructuur en HRM-beleid: in 2011 dienen de nieuwe organisatiestructuur en het HRM-beleid uitgekristalliseerd te zijn.
- 2) Digitaal loket en midoffice: het projectmatig oppakken van informatieverstrekking aan en van opdrachtgevers.
- 3) Voorbereiding nieuwe toetreders: het efficiencyvoordeel van het GBT wordt onder andere behaald door schaalvergroting. Zo blijft het GBT een interessante partij om zaken mee te doen

Het GBT heeft inspanning geleverd om bovenstaande speerpunten te verwezenlijken.

De volgende hoofdstukken bevatten meer gedetailleerde informatie die bovenstaande analyses op hoofdpijnen onderbouwen.

1 INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag van het Gemeentelijke Belastingkantoor Twente (GBT). 2011 is een jaar geweest, waarin het GBT de eerste nieuwe toetreders heeft mogen verwelkomen. Ook zijn er voorbereidingen getroffen voor de tweede toetreders per 1 januari 2012. De belastingapplicatie is verder geoptimaliseerd en de informatievoorziening van en naar opdrachtgevers is verbeterd. Er is een nieuwe organisatiestructuur ingevoerd, waarmee het GBT de verwachte groei op kan vangen. Ook de medewerkers zijn niet uit het oog verloren. Er is een potentieelscan uitgevoerd en er is een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waaraan 87% van de medewerkers deel heeft genomen. De punten die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen zijn actief opgepakt. De uitvoeringstaken van het GBT met betrekking tot de heffing en invordering van gemeentelijke belastingen is conform planning uitgevoerd. Er vindt periodiek afstemming plaats met betrekking tot de rekening-courant verhouding met de deelnemende gemeenten. Dit alles is binnen de vastgestelde financiële kaders uitgevoerd en het GBT laat voor het derde jaar op rij een positief resultaat zien. Dit alles resulteert erin dat wij dit jaarverslag en programmaverantwoording met vertrouwen presenteren.

De jaarrekening is opgemaakt met inachtneming van de voorschriften die het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten (BBV) daarvoor geeft. Wij vertrouwen erop met dit jaarverslag een getrouw beeld te geven van de stand van zaken van het GBT.

2 JAARVERSLAG

2.1 PROGRAMMAVERANTWOORDING

In deze paragraaf worden de vier programma's van het GBT toegelicht:

- 2.1.1 Programma Staf en algemeen
- 2.1.2 Programma WOZ
- 2.1.3 Programma Heffen
- 2.1.4 Programma Invorderen

Voor de vier programma's zijn in het jaarplan 2011 meerdere doelstellingen geformuleerd. In onderstaande toelichting worden de belangrijkste doelstellingen toegelicht.

Daarnaast zijn er drie GBT-brede doelstelling geformuleerd:

- Organisatiestructuur en HRM-beleid
- Digitaal loket en Midoffice
- Voorbereiding nieuwe toetreders

De invoering van de nieuwe organisatiestructuur heeft enige vertraging opgelopen. De oorzaak hiervan lag in de onduidelijkheid over de toepassing van het sociaal statuut. Medio oktober zijn op basis van het sociaal statuut de afdelingsmanagers aangewezen en de medewerkers door tussenkomst van een plaatsingsadviescommissie in hun functie geplaatst. De latere invoering heeft geen nadelige gevolgen gehad, maar zelfs voordelen. De invoering viel nu samen met de verhuizing binnen het Stadskantoor, waardoor alle medewerkers in één keer op één verdieping op de juiste plek gehuisvest konden worden. Hierdoor wordt het onderlinge contact tussen mensen en afdelingen versterkt.

Het HRM-beleid is verder vorm gegeven. Er is een potentieelscan uitgevoerd, waarvan de resultaten zijn besproken binnen de voortgangsgesprekken. De hierdoor ontstane inzichten zijn onder andere gebruikt bij de inrichting van de nieuwe organisatiestructuur. Er zijn stappen gezet in het kader van breder werken en er is een pilot gestart in het kader van het nieuwe werken. Ook zijn er voorbereidingen getroffen voor een integriteit- en omgangsprotocol.

Eind februari hebben de deelnemende gemeenten de beschikking gekregen over de digitale loketten van het GBT. Deze loketten zijn op de websites van de deelnemende gemeenten geplaatst en zo beschikbaar gekomen voor de burgers. Ook is begonnen met de implementatie van een KlantContactSysteem voor de frontoffices van de deelnemende gemeenten. Dit heeft enige vertraging opgelopen. Naar verwachting komt het KlantContactSysteem in 2012 beschikbaar voor de deelnemende gemeenten. In 2011 is het project implementatie Midoffice opgestart. Hierdoor wordt de informatie-uitwisseling verbeterd.

De toetreding van de gemeente Haaksbergen is conform planning verlopen. De conversie is zonder problemen verlopen en tijdig afgerond. De medewerkers zijn op basis van een standplaatswijziging al per 1 november 2011 werkzaam bij het GBT.

Met de gemeente Almelo is er gewerkt aan een vervolgonderzoek om tot definitieve toetreding te komen per 1 januari 2013. Eind 2011 is er een projectgroep opgericht en werkgroepen om de diverse facetten met betrekking tot de toetreding goed in kaart te brengen. Definitieve besluitvorming vindt in 2012 plaats.

Samen met de gemeente Oldenzaal zijn voorbereidingen getroffen voor een haalbaarheidsonderzoek voor toetreding.

In paragraaf 2.1.5 staat een overzicht van de algemene dekkingsmiddelen.

2.1.1 Programma Staf en algemeen

Doelstelling

In het jaarplan 2011 staat de volgende kerndoelstelling van het programma Staf en algemeen beschreven:

- Van alle kritische processen de Administratieve Organisatie beschrijven
- Informatievoorziening (intern / extern)

Wat hebben we bereikt?

Eind 2011 zijn de primaire en secundaire processen de Administratieve Organisatie beschreven en gehermodelleerd. Er zijn voorbereidingen getroffen voor de in productie name van de midoffice en het KlantContactSysteem voor de frontoffices van de deelnemende gemeenten.

Wat hebben we daarvoor gedaan?

Er is een adviseur ingehuurd om het GBT te begeleiden bij het beschrijven en hermodelleren van de AO-beschrijvingen van de primaire en secundaire processen aan de nieuwe organisatiestructuur. Het IC-plan is herschreven en de door te teams uitgevoerde procescontroles zijn opgenomen in het controleplan.

Daarnaast is het GBT ook bezig geweest met een aantal nieuwe ontwikkelingen. Er is hard gewerkt aan een nieuwe netwerkomgeving, die ervoor moet zorgen dat de performance vooruit gaat. Ook is het GBT in samenwerking met GouwIT bezig met een tweetal nieuwe producten, te weten Gouw Mobile voor de buitendienstcontrole en Gouw Dashboard voor het verkrijgen van managementinformatie. Er zijn voorbereidingen getroffen om in 2012 over te gaan naar een nieuwe belastingomgeving Gouw7 en om de midoffice en het KlantContactSysteem in productie te nemen.

Wat heeft het gekost?

Programma Staf en algemeen (bedragen in euro's)	Realisatie 2011	Begroting 2011 na wijziging	Begroting 2011 voor wijziging
Baten	-45.183	0	0
Lasten	3.434.010	3.435.868	2.970.131
Resultaat uit bedrijfsvoering	3.388.827	3.435.868	2.970.131
Onttrekking bestemmingsreserve jaarresultaat 2010	-81.000	-81.000	
Te bestemmen resultaat	3.307.827	3.354.868	

Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

Een aantal stafadviseurs controleert continu de rechtmatigheid van de diverse programma's. De resultaten hiervan zijn bij deze programma's kort toegelicht.

2.1.2 Programma WOZ

Doelstelling

In het jaarplan 2011 staat de volgende doelstelling van het programma WOZ beschreven:

- "Het ontdebelen van subjecten en adressen Losser"
- "Aansluiting met de BAG realiseren"
- "implementatie van Losser in Ortax" Ortax is de applicatie waarmee alle objecten gewaardeerd worden.

Wat hebben we bereikt?

Het ontdebelen van subjecten Losser is ruim binnen de doelstelling gehaald. Het adressenbestand was van goede kwaliteit en bevatte geen dubbelingen. De objectgegevens

van Losser en Haaksbergen zijn geïmplementeerd in Ortax. De aansluiting tussen de BAG en WOZ is helaas eind 2011 nog niet gerealiseerd.

Wat hebben we daarvoor gedaan?

In Gouw Belastingen zit een speciale module, die gebruikt wordt voor het ontdebellen van subjecten. Subjecten die dubbel voorkwamen in gouw zijn één voor één bekeken, met als eindresultaat één subject, waarbij de gegevens van beide subjecten zijn samengevoegd. De objectbestanden van Losser en Haaksbergen zijn geïmplementeerd in Ortax. De bestanden van beide gemeenten zijn aan een kwaliteitscontrole onderworpen, waarbij de DUWOZ-codes, de kenmerken en deelobjecten zijn gevuld conform de taxatie-instructie van het GBT. Daarnaast is in het voorjaar van 2011 het gehele buitengebied van Haaksbergen geïnventariseerd en in het najaar van 2011 alle woningen binnen de bebouwde kom van Haaksbergen met uitzondering van woningen van de woningbouwverenigingen. Bij deze inventarisatie zijn alle hoofdsoortcodes, eventuele deelobjecten, kenmerken en de inhoud van de objecten gecontroleerd en waar nodig gecorrigeerd. De aansluiting met de BAG is niet gerealiseerd. Met de bestaande programmatuur was het niet mogelijk de koppeling te maken en het GBT heeft ervoor gekozen geen aparte applicatie aan te schaffen, waarmee de koppeling wel mogelijk was. In 2012 gaat het GBT over naar de belastingomgeving Gouw7, waarin de koppeling met de BAG wel mogelijk is. Er is een plan van aanpak gemaakt voor de realisatie van de BAG-WOZ koppeling.

Wat heeft het gekost?

Programma WOZ (bedragen in euro's)	Realisatie 2011	Begroting 2011 na wijziging	Begroting 2011 voor wijziging
Baten	-3.545.635	-3.483.000	-3.279.000
Lasten	1.656.627	1.651.692	1.947.431
Resultaat uit bedrijfsvoering	-1.889.008	-1.831.308	-1.331.569

Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

In 2011 zijn de diverse Interne Controle (IC) werkzaamheden uitgevoerd m.b.t. het programma WOZ, onder andere met betrekking tot de koppeling met het kadaster en de verwerking van de daaruit volgende mutaties in de belastingapplicatie, controle op bouwvergunningen en de verwerking ervan in de belastingapplicatie, steekproefsgewijze controle van de waardering van de objecten en controle op gebouwde vrijgestelde objecten. Bij deze controles zijn er geen bijzonderheden geconstateerd. Ook is de controle op de koppeling tussen Gouw en Ortax geëffectueerd.

2.1.3 Programma Heffen

Doelstelling

In het jaarplan 2011 staan de volgende doelstellingen van het programma Heffen beschreven:

- 95% van alle aanslagen binnen één maand na aanlevering van gegevens verwerken en de aanslagbiljetten versturen, met uitzondering van de gecombineerde aanslagen;
- Bezwaarschriften afhandelen binnen de wettelijke termijnen en binnen de in de DVO in beginsel overeengekomen termijnen.

Wat hebben we bereikt?

Eind 2011 zijn nagenoeg alle aanslagen gemeentelijke belastingen 2011 verstuurd binnen 1 maand na aanlevering van de gegevens door de opdrachtgevers.

In 2011 zijn er 2704 WOZ-bezwaren binnengekomen. Hiervan zijn er 2643 afgehandeld en zijn er per 31-1-2012 nog 61 WOZ-bezwaren in behandeling. De bezwaarafhandeling heeft binnen de wettelijke termijnen plaatsgevonden.

Daarnaast is de pilot voormelding Borne uitgevoerd, met als doel in 2012 de transparantie in de dienstverlening te verbeteren.

Wat hebben we daarvoor gedaan?

De samenwerking tussen de diverse teams/afdelingen en individuele medewerkers binnen het GBT en met de opdrachtgevers (deelnemende gemeenten) hebben ervoor gezorgd dat we in 2011 tijdig de aanslagen hebben kunnen opleggen. Het opleggen van het grote kohier gemeentelijke belastingen is zonder noemenswaardige problemen verlopen.

Het verder digitaliseren heeft in 2011 aardig vorm gekregen en wordt verder verfijnd in 2012. Ook zijn de verschillende werkprocessen en werkinstructies geactualiseerd in het kader van de opmaat naar de ISO-certificering. Daarnaast heeft de afdeling Heffingen een vaste kwaliteitsmedewerker die naast de reguliere werkzaamheden het onderdeel kwaliteit in portefeuille heeft.

Vanuit het bestuurderssymposium 2010 "Doorbraak in dienstverlening" is de afspraak gemaakt om 8 doorbraakdossiers te gaan toetsen op business impact. Een van de dossiers betrof WOZ. Hiertoe heeft het GBT in samenspraak met een van de opdrachtgevers, de gemeente Borne, een zogenaamde *pilot voormeldingen WOZ* uitgevoerd onder 6.000 particuliere woningbezitters in Borne. Deze pilot wordt landelijk met grote belangstelling gevolgd en wordt samen met een vergelijkbare pilot die bij de gemeente Tilburg is uitgevoerd, gebruikt voor verdere besluitvorming op landelijk niveau omtrent de WOZ-dienstverlening. Voornoemde huizenbezitters zijn in 2011 geïnformeerd over de WOZ-waarde en de opbouw hiervan en zijn in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. Er hebben 925 mensen gereageerd (circa 15%). De mensen die aangegeven hebben niet akkoord te zijn met 1 of meerdere onderdelen van de WOZ-waarde (opbouw) zijn bezocht aan huis voor een controle ter plekke en heeft geleid tot onderstaande resultaten:

Onderdeel:	Eens:	Oneens:
Waarde	657	268
Type	905	20
Onderdelen	797	128
Kadastraal	885	40
Onderbouwende verkopen	726	199

Oneens:	Geen wijziging (na controle)	Gewijzigd (na controle)
Waarde	800	125
Type	912	13
Onderdelen	839	86
Kadastraal	923	2
Onderbouwende verkopen	731	194

De mensen die een reactie hebben gegeven zijn na afronding van de controles hiervan via een e-mailbericht op de hoogte gesteld.

Begin 2012 wordt het evaluatierapport opgemaakt van deze pilot. Hierin worden ook de resultaten van de 'meting' van de mening van de deelnemers (de mensen die een reactie hebben gegeven) over de pilot meegenomen. Voor dit onderdeel wordt een extern gespecialiseerd bureau in de arm genomen. Tenslotte worden de pilot en de resultaten gepresenteerd tijdens de plenaire sessie op het gemeentelijk belastingcongres van de VNG in Veldhoven in maart 2012.

Na afronding van de termijn, waarbinnen bezwaar gemaakt kan worden tegen de hoogte van de WOZ-beschikking, wordt geëvalueerd in hoeverre de pilot voormelding Borne heeft geresulteerd in een afname van het aantal bezwaarschriften.

Wat heeft het gekost?

Programma Heffen (bedragen in euro's)	Realisatie 2011	Begroting 2011 na wijziging	Begroting 2011 voor wijziging
Baten	-1.851.784	-1.801.000	-1.710.000
Lasten	1.234.768	1.275.176	1.110.175
Resultaat uit bedrijfsvoering	-617.016	-525.824	-599.825
Onttrekking bestemmingsreserve	-30.000	-30.000	
jaarresultaat 2010			
Te bestemmen resultaat	-647.016	-555.824	

Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

In 2011 zijn er diverse interne controlewerkzaamheden (IC) uitgevoerd met betrekking tot heffen, o.a. tariefcontroles, kohiercontroles, controles op (geautomatiseerde) ontheffingen en bezwaarafhandeling. Op basis van deze uitgevoerde controles kan geconcludeerd worden dat de betrouwbaarheid en juistheid net als in 2010 is gewaarborgd.

2.1.4 Programma Invorderen

Doelstelling

De doelstellingen voor 2011 waren met name gericht op:

- de tijdige uitvoering van werkzaamheden die voortvloeien uit het dwanginvorderingsproces;
- opschoning van oudere belastingjaren;
- geautomatiseerde kwijtschelding verlenen via het Inlichtingenbureau;
- digitalisering van de machtigingskaarten voor automatische incasso.

Wat hebben we bereikt?

De termijnen, waarbinnen dwanginvorderingsacties opgestart moeten worden zijn gehaald. Eind 2011 zijn de openstaande belastingdebiteuren opgeschoond tot en met belastingjaar 2007. Dit heeft onder andere geleid tot hogere opbrengsten uit dwanginvordering, maar ook tot meer oninbaar lijden van aanslagen. In 2011 wordt geautomatiseerde kwijtschelding verleend aan subjecten van de gemeenten Enschede, Hengelo en Borne op basis van bestanden van het Inlichtingenbureau. De digitalisering van machtigingskaarten is opgestart.

Wat hebben we daarvoor gedaan?

Er zijn maandelijks aanmaningen en postdwangbevelen verstuurd. Bij het uitblijven van betaling wordt, waar mogelijk, binnen een maand beslag gelegd op het salaris of de uitkering of wordt een beslagopdracht uitgevaardigd aan het deurwaarderskantoor. De uitstelcodes zijn opgeschoond en worden nu maandelijks gecontroleerd, zodat onterecht uitstel wordt voorkomen en de verdere invordering van deze aanslagen tijdig wordt hervat. De bewaking van betalingsregelingen vindt maandelijks plaats, waardoor bij het uitblijven van betaling ook nu de verdere invordering tijdig wordt hervat. De oudere belastingjaren tot en met 2007 zijn opgeschoond. Aanslagen met een reële kans op invordering zijn in het invorderingsproces meegenomen. Aanslagen waarvan de kans op invordering minimaal werd geschat zijn voorgesteld voor oninbaar lijden.

Begin 2011 zijn de bestanden, die retour zijn gekomen van het Inlichtingenbureau beoordeeld en is aan 6.357 subjecten van Borne, Enschede en Hengelo geautomatiseerde kwijtschelding verleend (ten opzichte van 5.651 subjecten in 2010). In het laatste kwartaal van 2011 zijn opnieuw bestanden aangeleverd aan het Inlichtingenbureau voor de geautomatiseerde kwijtschelding van belastingjaar 2012. In deze periode gaat het om 10.620 subjecten die gecontroleerd gaan worden.

In 2011 is gestart met de digitalisering van documenten. Vanaf het laatste kwartaal van 2011 worden alle nieuw binnengekomen machtigingskaarten voor AIC en wijzigingsformulieren ingescand.

"Voor identificatiedoeleinden

Behorende bij controleverklaring

d d. 11 APR 2012

Wat heeft het gekost?

Programma Invorderen (in euro's)	(bedragen Realisatie 2011	Begroting 2011 na wijziging	Begroting 2011 voor wijziging
Baten	-2.558.115	-2.161.000	-2.074.000
Lasten	1.426.198	1.278.264	1.275.263
Resultaat uit bedrijfsvoering	-1.131.918	-882.736	-798.737
Onttrekking bestemmingsreserve jaarresultaat 2010	-85.000	-85.000	
Te bestemmen resultaat	-1.216.918	-967.736	

Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

In 2011 zijn door de Staf de volgende Interne Controle (IC) werkzaamheden m.b.t. programma Invorderen uitgevoerd:

- Kwijtschelding: de automatische kwijtschelding en individuele verzoeken om kwijtschelding; er zijn geen onrechtmatigheden geconstateerd.
- Inning: automatische incasso, betalingen en restituties; er zijn geen onrechtmatigheden geconstateerd.
- Dwanginvordering: er zijn door de Staf alleen controles uitgevoerd op de oninbaar verklaringen; er zijn geen onrechtmatigheden geconstateerd.

2.1.5 Algemene dekkingsmiddelen

In onderstaande tabel is een overzicht weergegeven van de algemene dekkingsmiddelen.

Algemene dekkingsmiddelen (bedragen in euro's)	Realisatie 2011	Begroting 2011 na wijziging	Begroting 2011 voor wijziging
Baten	-6.817.000	-6.817.000	-6.450.000
Lasten	0	0	0
Saldo	-6.817.000	-6.817.000	-6.450.000

Deze bestaan uit de volgende bijdragen per gemeente:

Borne	€ 434.000
Enschede	€ 3.851.000
Hengelo	€ 2.081.000
Losser	€ 451.000.

2.1.6 Personeelskosten en kosten externe inhuur

In onderstaande tabel zijn de personeelskosten 2011 en de kosten voor externe inhuur 2011 weergegeven:

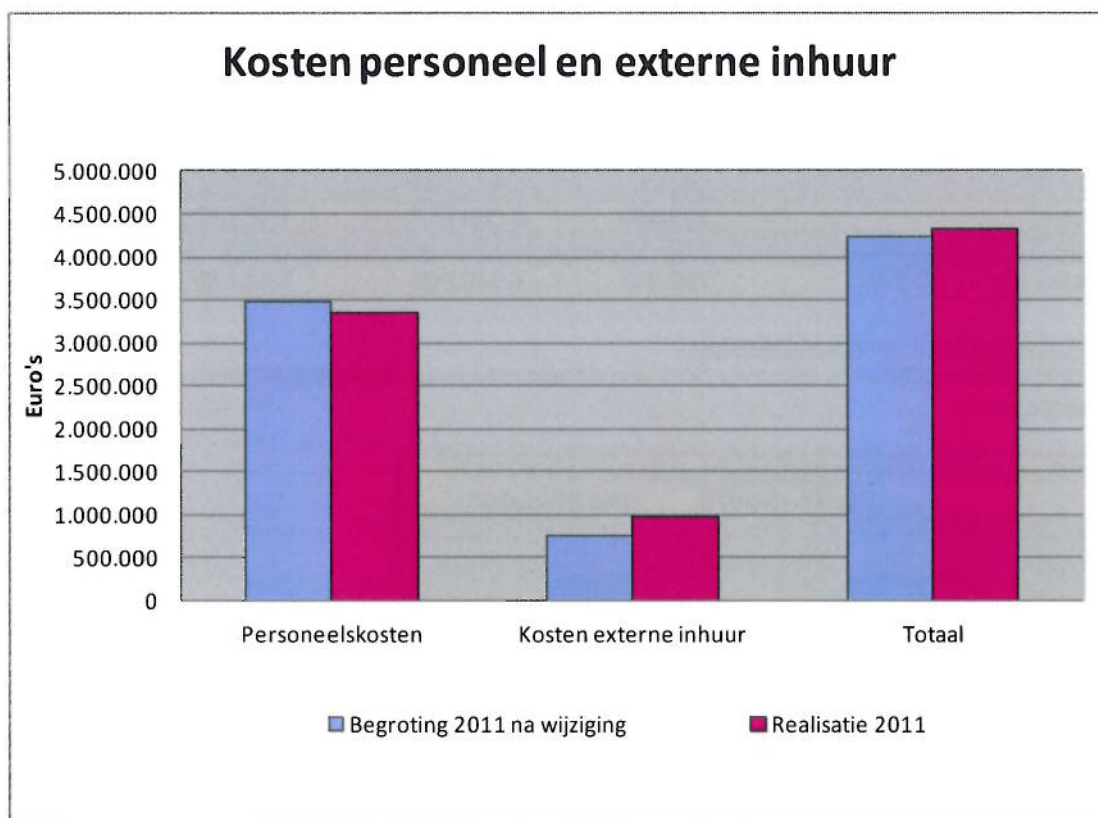
KOSTEN PERSONEEL EN EXTERNE INHUUR GBT (bedragen in euro's)			
	Realisatie 2011	Begroting 2011 na wijziging	Begroting 2011 voor wijziging
Personeelskosten	3.337.557	3.475.760	3.454.000
Kosten externe inhuur	976.742	755.000	1.141.000
Totaal	4.314.299	4.230.760	4.595.000

In de kolom realisatie personeelskosten zijn de in 2011 geboekte kosten weergegeven inclusief de kosten sociaal plan, uitkeringslasten ABP in kader van de FPU en ontvangen

vergoedingen via het UWV. Er is ruimte in het budget personeelskosten, doordat niet alle formatieplaatsen zijn ingevuld. Deze vacatureruimte zal in de toekomst worden gebruikt voor plaatsing van bestaand personeel van nieuwe toetreders. De financiële ruimte binnen het budget personeelskosten is gebruikt om de overschrijding kosten extern personeel te dekken.

De overschrijding van het budget kosten extern personeel wordt onder andere veroorzaakt door inhuur van een ad-interim afdelingshoofd invorderen, uitvoering van de herwaardering voor de gemeente Haaksbergen (tegenover deze werkzaamheden stond een vergoeding) en extra inzet bij de pilot voormelding.

In onderstaande grafiek is voor beide bovengenoemde budgetten afzonderlijk en op totaalniveau de begroting en realisatie weergegeven:



2.1.7 Toelichting op vervolgingskosten op de balans

Afrekening vervolgingskosten

Bij de conversie van de gemeente Losser zijn alleen de subject-, adres- en objectgegevens geconverteerd. De nog openstaande posten zijn in Losser achtergebleven en worden daar afgehandeld, waardoor er ook geen verrekening van vervolgingskosten heeft plaatsgevonden.

In 2011 is de werkwijze met betrekking tot de voorziening oninbare debiteuren aangepast. In overleg met de accountmanagers is besloten om de voorziening weer bij de gemeente te plaatsen en niet meer op te nemen op de balans van het GBT. Oninbaar verklaarde aanslagen worden voor het nominale bedrag via rekening courant met de desbetreffende gemeente verrekend. Ook de oninbaar verklaarde ADI-kosten¹ worden verrekend met de

¹ ADI-kosten zijn invorderingskosten (aanmaning, dwangbevel en overige invorderingskosten)

deelnemende gemeenten. Zowel het nominale bedrag als de ADI-kosten zijn bij de deelnemende gemeenten voorzieningen opgenomen.

Verloopoverzicht belastingdebiteuren

In onderstaande tabel is een overzicht van de openstaande belastingdebiteuren per gemeente weergegeven.

Verloopoverzicht openstaande belastingdebiteuren per gemeente (bedragen in euro's)				
Belastingjaar	Borne Per 31-12-2011	Enschede Per 31-12-2011	Hengelo Per 31-12-2011	Losser Per 31-12-2011
2003		2.873		
2004		1.626	1.359	
2005		1.577	1.408	
2006		14.441	2.770	
2007	526	317.476	7.606	
2008	3.805	167.444	48.936	
2009	12.016	470.910	117.153	
2010	23.447	1.342.308	257.046	
2011	169.567	5.682.163	1.239.343	298.402
Totaal	209.360	8.000.817	1.675.621	298.402
Stand per 31-12-2010	299.895	7.988.469	2.144.801	0

Verloopoverzicht vervolgingskosten

In onderstaande tabel is een overzicht van de openstaande vervolgingskosten per gemeente weergegeven.

Saldo openstaande vervolgingskosten (bedragen in euro's)		
	Per 31-12-2010	Per 31-12-2011
Borne	16.364	15.159
Enschede	494.829	423.745
Hengelo	135.893	132.220
Losser	0	9.786
Totaal	647.086	580.910

2.2 PARAGRAFEN

2.2.1 Lokale heffingen

De verslaglegging over de belastingopbrengsten en paragrafen lokale heffingen maken geen onderdeel uit van het jaarverslag van het GBT. Hiervoor wordt verwezen naar de jaarverslagen van de gemeenten Borne, Enschede, Hengelo en Losser.

2.2.2 Weerstandsvermogen

2.2.2.1 Capaciteit en beleid

Met de opdrachtgevers Borne, Enschede, Hengelo en Losser zijn tot en met 2012 afspraken gemaakt over de financiële vergoeding aan het GBT voor geleverde dienstverlening. Dit biedt het GBT meerjarige zekerheid, zeker ook gelet op het karakter van de dienstverlening: de uitvoering van wettelijke taken.

"Voor identificatiedoeleinden
Behorende bij controleverklaring
d.d. 11 APR. 2012

Voor nieuwe dienstverlening aan gemeenten wordt door middel van een offerte aan de mogelijke opdrachtgever aangegeven welke uitvoeringskosten gemaakt worden door het GBT. Beleid is om transparant de verwachte kosten in beeld te brengen en deze zonder opslag te offeren.

De sluitende meerjarige afspraken tezamen met het beleid ten aanzien van nieuwe opdrachtgevers (doorberekening kosten) maakt dat het eigen weerstandsvermogen van het GBT op dit moment aanvaardbaar gering is.

2.2.2.2 Risico's

Korte-termijn financiële en bedrijfsvoeringsrisico's zijn gering.

In 2011 is de controle op de balans van het GBT aangescherpt. Het gaat dan bijvoorbeeld over het afstemmen van de debiteuren- en rekening-courantsaldi met de gemeenten, het tijdig zorgen voor afloop van tussenrekeningen en controle op de juiste en tijdige journalisering vanuit de belastingapplicatie.

In de exploitatie van het GBT is een opbrengst voor vervolgingskosten opgenomen. Deze opbrengst kan sterk fluctueren omdat deze afhankelijk is van de invorderingswerkzaamheden waaronder het versturen van aanmaningen en dwangbevelen. Door de directe relatie tussen kosten en opbrengsten is het financieel risico op deze begrotingspost echter gering.

Het surplus op de jaarrekening 2010 ad € 375.000 is in 2011 niet aangesproken en staat nog volledig in een reserve op de balans. Hierdoor heeft het GBT enig weerstandsvermogen om risico's af te kunnen dekken, incidentele knelpunten in de bedrijfsvoering te kunnen opvangen en innovatieve ontwikkelingen te kunnen bekostigen.

Het GBT is in 2011 succesvol geweest op het gebied van werving van nieuwe opdrachtgevers. Per 1 januari 2012 treedt de gemeente Haaksbergen toe tot het GBT. Met de gemeente Almelo zijn er vergaande gesprekken over toetreding per 1 januari 2013. Ook met overige potentiële opdrachtgevers worden gesprekken gevoerd, zodat het GBT op termijn meer efficiencyvoordelen kan behalen.

In 2011 is er updates doorgevoerd voor de belastingapplicatie (Gouw7, Gouw Mobile en Gouw Dashboard). Deze updates zijn ten laste van de exploitatie gekomen.

2.2.3 Onderhoud kapitaalgoederen

In 2011 zijn er geen investeringen gedaan, die op de balans zijn geactiveerd.

Voor verdere toelichting wordt verwezen naar paragraaf 3.2.2. en paragraaf 3.2.3 (onderdeel materiële vast activa).

2.2.4 Treasury

De treasuryfunctie voor het Gemeenschappelijke Belastingkantoor Twente wordt uitgevoerd door de treasurer van de gemeente Hengelo. Belangrijke zaken die betrekking hebben op het GBT worden besproken met alle betrokken treasurers van de deelnemers. Dit gebeurt sporadisch.

De treasuryfunctie beperkt zich feitelijk tot het saldobehoor van de diverse rekeningen. Naast de specifiek voor het GBT bij de Bank Nederlandse Gemeenten geopende rekeningen wordt eind 2011 nog één rekeningnummer gebruikt van de gemeente Enschede, te weten de rekening bij de Deutsche Bank. Alle overige rekeningnummers, die destijds specifiek voor de toenmalige afdelingen Belastingen van de deelnemende gemeenten waren geopend, zijn