

opgeheven. Door het terugdringen van het aantal rekeningnummers worden de kosten voor het betalingsverkeer gedrukt en kan er efficiënter gewerkt worden.

Maandelijks worden de belastingontvangsten op de belastingrekening van het GBT afgestort op de hoofdrekening van de deelnemende gemeenten. Wanneer het saldo in de loop van de maand teveel oploopt op de belastingrekening wordt er ook tussentijds afgedragen. Dit komt met name voor in de maanden april tot en met juni. Hierdoor wordt het saldo op de belastingrekening zo laag mogelijk gehouden.

Het GBT profiteert van dezelfde faciliteiten, die in 2009 door de Netwerkstadgemeenten zijn overeengekomen met de Bank Nederlandse Gemeenten, na een Europese aanbestedingsprocedure. Na saldiverrekening worden de totale saldo automatisch uitgezet op Euribor<sup>2</sup> met een opslag van 25 basispunten (0,25% bij "rood staan") of op Eonia<sup>3</sup> met een afslag van 15 basispunten (bij een positief saldo).

In 2011 is de rente die ontvangen werd op creditsaldi steeds onder de 1% gebleven. De debetrente die moest worden betaald schommelde rond de 1,5%, met een dalende tendens richting het eind van het jaar.

Ook voor de kosten van betalingsverkeer wordt aangesloten bij de (relatief lage) tarieven, zoals die door de BNG aan de Netwerkstadgemeenten in rekening worden gebracht.

Het begrotingstotaal van het GBT bedroeg in 2011 € 7.641.000. De kasgeldlimiet (8,5% van het begrotingstotaal) bedroeg € 649.000,-. Deze is in 2011 nimmer overschreden. Het GBT voldoet daarmee ruimschoots aan de criteria van de Wet Fido met betrekking tot de kasgeldlimiet.

De renterisiconorm (20% van het begrotingstotaal) zal nooit in beeld komen omdat het GBT geen gelden aantrekt of uitzet. Het GBT heeft geen langlopende leningen opgenomen en uitstaan.

Het Treasurystatuut van het GBT is herzien en in het Dagelijks Bestuur behandeld. Begin 2012 wordt het Treasurystatuut aan het Algemeen Bestuur aangeboden. Het statuut is geheel in overeenstemming gebracht met de eisen van de Wet Fido en de Ruddo (Regeling uitzettingen en derivaten decentrale overheden) en geeft een adequate weergave van taken en bevoegdheden van de betrokkenen bij de treasuryfunctie.

## **2.2.5 Bedrijfsvoering**

### **2.2.5.1 Organisatie en medewerkers**

#### **Resultaat Gericht Werken**

In 2011 is de jaarlijkse cyclus conform planning uitgevoerd. In februari hebben de eerste gesprekken tussen de leidinggevende en de medewerker plaatsgevonden, waarin resultaat gerichte afspraken zijn gemaakt voor 2011. Er zijn twee voortgangsgesprekken geweest (mei en september) en in december hebben de beoordelingsgesprekken plaatsgevonden. In een van de voortgangsgesprekken is ook de potentiële scan besproken. Daarnaast kon de medewerker aangeven of er interesse is in Breder Werken. Breder Werken houdt in dat een medewerker tijdelijk bij één van de andere afdelingen wordt geplaatst om werkzaamheden van die afdeling uit te voeren. Hierdoor verlaagt het GBT haar kwetsbaarheid, kunnen piekmomenten binnen de organisatie opgevangen worden en kan de schil aan externe inhuur dunner gemaakt worden. Ook zorgt Breder Werken ervoor dat de baaninhoud van

<sup>2</sup> **Euribor** staat voor Euro Interbank Offered Rate. Euribor is het rente tarief waartegen een groot aantal Europese banken elkaar leningen in euro's verstrekken. Iedere werkdag om 11:00 Central European Time wordt het Euribor rente tarief vastgesteld en doorgegeven aan alle deelnemende partijen en aan de pers.

<sup>3</sup> **Eonia** is de afkorting van Euro OverNight Index Average. Eonia is het eendaags interbancaire rentetarief voor het eurogebied. Eonia wordt berekend aan de hand van de tarieven waartegen 57 Europese banken elkaar ongedekte leningen verstrekken met een looptijd van slechts 1 dag.



medewerkers interessant genoeg blijft. De eerste medewerkers zijn in 2011 begonnen met het Breder Werken. Zoals bij de start van het Breder Werken al is aangegeven zal dit instrument begin 2012 worden geëvalueerd.

### **Nieuwe Werken**

Medewerkers van het GBT konden zich in het laatste kwartaal van 2011 aanmelden voor de pilot "Het nieuwe werken". De pilot loopt gedurende één jaar. Aan medewerkers van het GBT wordt de mogelijkheid geboden om een dag per week thuis te werken, als nieuwe arbeidsvoorwaarde. Randvoorwaarde is wel dat er voldoende bezetting binnen de teams aanwezig moet zijn en dat de thuiswerkdag eventueel geen doorgang kan vinden als bepaalde verplichtingen binnen het GBT dit niet toelaten. Aan het einde van de periode wordt de pilot geëvalueerd.

### **Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)**

In mei 2011 heeft het GBT een MTO verricht onder de eigen medewerkers van het GBT met als doel inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de medewerkers over de verschillende aspecten van het werken bij het GBT. 87% van de medewerkers heeft deelgenomen aan het MTO, een bovengemiddelde respons. 88% van de medewerkers is tevreden over de baan, wat overeenkomt met het gemiddelde in de benchmark. 85% van de medewerkers is tevreden over het GBT als organisatie, een bovengemiddelde score in vergelijking met de benchmark. Er is een hoge tevredenheid over onder andere de relatie met collega's en leidinggevende, de baaninhoud en de loopbaanmogelijkheden. Er is een lage tevredenheid over de hoeveelheid werk, de werkstress en de fysieke werkplek. Er zijn diverse acties ondernomen om verbetering aan te brengen op deze punten

### **Personeelsvereniging**

In 2011 heeft de personeelsvereniging GÉBÉTÉPÉVÉ diverse bijeenkomsten georganiseerd voor haar leden. In juni was er een actieve bijeenkomst, waarbij het mogelijk was om kano te varen en in september een culturele bijeenkomst met een rondleiding door het centrum van Deventer. Aan beide bijeenkomsten hebben ongeveer 35 medewerkers deelgenomen (ruim de helft van het aantal leden). Ook zijn er kinderactiviteiten georganiseerd voor de kinderen van de medewerkers van het GBT. In september is er een kinderboerderij bezocht en in december is er een Sinterklaasbijeenkomst geweest. Bijna alle kinderen tot 12 jaar hebben hieraan mee gedaan.

### **Toetreders**

Er is extra aandacht besteed aan de medewerkers die vanuit de gemeente Losser zijn overgekomen naar het GBT. De ervaringen van deze medewerkers zullen gebruikt worden om de overgang van medewerkers van toekomstige toetreders naar het GBT te optimaliseren. Per 1 januari 2012 is de gemeente Haaksbergen toegetreden. De medewerkers, die overgekomen zijn naar het GBT, waren op basis van een standplaatswijziging per 1 november 2011 al werkzaam bij het GBT.

### **Vacatures**

In december 2011 is de werving- en selectieprocedure opgestart voor een nieuwe directeur GBT per 1 april 2012. Er zijn diverse advertenties geplaatst in lokale en landelijke dagbladen en vakbladen. In 2012 zullen de gesprekken met de selectie- en adviescommissie plaatsvinden.

### **Organisatiewijziging**

Per 1 november 2011 heeft de organisatiewijziging zijn beslag gekregen. Dit was later dan gepland vanwege onduidelijkheid over de toepassing van het sociaal statuut. Op 29 juni 2011 heeft het Dagelijks Bestuur het nieuwe organisatieplan vastgesteld, waarmee het GBT een groeibestendige organisatiestructuur krijgt. Medio oktober zijn, op basis van het sociaal statuut, de afdelingsmanagers en adjunct-directeur aangewezen. De medewerkers zijn, door tussenkomst van een plaatsingsadviescommissie, in hun functie geplaatst. Op de definitieve plaatsingsbesluiten zijn geen bezwaren van medewerkers binnengekomen. De verlate invoering van de organisatiewijziging viel samen met de geplande verhuizing binnen het

"Voor identificatiedoeleinden

Behorende bij controleverklaring

d.d. 11 APR. 2012



Stadskantoor van de gemeente Hengelo. Alle medewerkers konden hierdoor meteen op de juiste werkplek gehuisvest worden.

### **Ondernemingsraad**

In 2011 hield de OR zich met name bezig met de reorganisatie van het GBT, in het bijzonder met de advisering over het nieuwe functieboek, de sleutelfuncties daarin en de rechtspositionele gevolgen van de reorganisatie. Daarnaast heeft de OR instemming verleend aan de pilot Het Nieuwe Werken, het geformuleerde integriteitsbeleid en een herziening van het Resultaatgerichte Werken. Ook besteedde de OR aandacht aan de vervolgacties naar aanleiding van het eerste MTO, de toetredende medewerkers van de gemeente Losser en Haaksbergen en de verdere uitbouw van het personeelsbeleid. Ten slotte is de OR met de directie overeengekomen dat het GBT een eigen GO zal krijgen en dat de OR-verkiezingen pas zullen worden gehouden nadat de gemeente Almelo is toegetreden.

### **Ziekteverzuim**

Voor 2011 hanteert het GBT het streefcijfer van maximaal 4%. In onderstaande tabel is het ziekteverzuim voor de periode januari tot en met oktober 2011 weergegeven:

| Afdeling                             | Ziekteverzuim<br>2011 (%) |
|--------------------------------------|---------------------------|
| Gemeentelijk Belastingkantoor Twente | 3,56%                     |
| Staf                                 | 6,57%                     |
| WOZ                                  | 3,60%                     |
| Heffen                               | 1,90%                     |
| Invorderen                           | 3,31%                     |

Voor de periode november en december zijn geen juiste cijfers beschikbaar in verband met de organisatiewijziging en de toevoeging van een nieuwe afdeling.

In 2011 is er, in vergelijking met 2010, zowel GBT-breed als bij de afdeling WOZ een lichte stijging van het verzuimpercentage te zien. Bij de staf stijgt het percentage met bijna 2 procent. Dit wordt veroorzaakt door een langdurig zieke medewerker. Bij de overige afdelingen daalt het verzuimpercentage. Met uitzondering van de Staf is het verzuimpercentage onder de doelstelling van 4% gebleven. Voor 2011 is een maximale meldingsfrequentie van 1.0 als doel gezet. Ondanks de ondernomen acties zoals duurzaam @work, stoelmassage en een laserbehandeling om te kunnen stoppen met roken is deze doelstelling niet gehaald. Voor 2012 wordt in samenwerking met de bedrijfsarts een nadere analyse van het ziekteverzuim gemaakt om het ziekteverzuim verder terug te kunnen dringen.

### **Bedrijfscultuur**

Ook in 2011 is het GBT, onder leiding van het bureau Livingstone-advies, de GBT-cultuur blijven onderhouden. De bijeenkomsten zijn tevens gebruikt om medewerkers actief bij de organisatiewijziging te betrekken en om de nieuwe afdelingen een goede start te geven vanaf de organisatiewijziging.

## **2.2.5.2 Ondersteunende processen**

De P&C-cyclus is in 2011 volledig doorlopen. De jaarrekening 2010 is tijdig gereed gekomen. Er zijn met peildata 30 april 2011 en 30 september 2011 managementrapportages en bestuursrapportages gemaakt. De Begroting 2012 en Gewijzigde Begroting 2012 zijn aangeboden aan het bestuur en wordt er voldaan aan de informatiebehoefte van de opdrachtgevers. Op 10 oktober 2011 heeft Gedeputeerde Staten de jaarrekening 2010 en de begroting 2012 voorkennisgeving aangenomen.



In 2011 zijn er nieuwe releases geïnstalleerd van de belastingapplicatie om de uitvoering van de belastingtaken uit te breiden dan wel te verbeteren. De module BIZ-heffing<sup>4</sup> is aangeschaft om uitvoer te kunnen geven aan de experimentele wet BI-zone voor de deelnemende gemeenten. De update Gouw7 is aangeschaft om de koppeling tussen de BAG en de WOZ mogelijk te maken, GouwMobile om de buitendienstmedewerkers in 2012 live met Gouw te kunnen laten werken en GouwDashboard om de managementinformatie uit Gouw te verbeteren. De inrichting van Diftar voor de gemeente Hengelo is afgerond, waardoor met dagtekening 29 februari 2012 voor het eerst de aanslagen afvalstoffenheffing op basis van Diftar opgelegd kunnen worden. Ook is de dienstverlening richting de opdrachtgevers geüniformeerd. Alle deelnemende gemeenten hebben in februari de beschikking gekregen over de digitale loketten van Gouw. Deze loketten zijn op de websites van de deelnemende gemeenten geplaatst, waardoor onder andere ingediende bezwaren rechtstreeks in gouw verwerkt konden worden. Er is een begin gemaakt met de implementatie van een KlantContactSysteem, welke beschikbaar wordt gesteld aan de frontoffices van de deelnemende gemeenten. In de laatste maanden van 2011 is de conversie van de adres-, object- en subjectenbestanden van de gemeente Haaksbergen succesvol afgerond.

Het GBT heeft begin 2011 een onderhandse meervoudige aanbesteding doorlopen voor vijf verschillende kavels inzake de inhuur van derden (specialisten) en uitbesteding van bepaalde werkzaamheden. In totaal zijn acht leveranciers aangeschreven met het verzoek een offerte uit te brengen als reactie op onze offerteaanvraag. Per kavel zijn twee leveranciers aangemerkt als preferred supplier. Dit resulteerde in vijf raamcontracten waarin deze leveranciers worden aangemerkt als preferred supplier (marktplaatssysteem). Bij een nieuwe aanvraag/opdracht worden de preferred suppliers van een betreffende kavel als eerste verzocht om de diensten te leveren dan wel de werkzaamheden uit te voeren. Op 29 juni 2011 heeft het Dagelijks Bestuur toestemming verleend om af te wijken van de voorgeschreven marktbenadering voor de detachering van ad-interim invulling van de vacature van afdelingshoofd Invordering in afwachting van de organisatiewijziging.

In 2011 is een communicatieplan gemaakt. Hierin is aangegeven wat het GBT wil bereiken met communicatie en welke doelgroepen voor het GBT belangrijk zijn. Daarnaast is geïnventariseerd welke communicatiemiddelen al gebruikt worden, welke knelpunten bestaan en hoe het GBT daar een positieve wending aan kan geven. In 2012 zal met behulp van het plan van aanpak een groot aantal knelpunten worden opgelost.

#### **2.2.5.3 Front- en backoffice**

De vier gemeenten hebben ieder hun eigen centrale telefoonnummer voor de frontoffice, waar zoveel mogelijk belastingvragen worden opgevangen. Voor de backoffice wordt doorverbonden naar zgn. groepsnummers. Deze groepsnummers zijn per onderwerp zoals kwijtschelding, WOZ of bezwaarschriften toegewezen. De backoffice is op procesniveau georganiseerd. Dat betekent dat bij de backoffice geen onderscheid tussen gemeenten wordt gemaakt.

Er vindt regelmatig afstemming plaats van de frontoffice van de deelnemende gemeenten om de samenwerking zo optimaal mogelijk te laten verlopen.

<sup>4</sup> BIZ-heffing: de directe belasting die wordt geheven in het kader van de experimentele wet Bedrijven Investeringszone.

#### 2.2.5.4 Kwaliteitszorg

In deze paragraaf wordt ingezoomd op een aantal aspecten van kwaliteit:

- ISO-9001
- Klachtenbehandeling

De activiteiten in het kader van interne controle zijn per programma beschreven in het hoofdstuk 'jaarverslag'.

##### ISO-9001

In 2011 is de Administratieve Organisatie van de primaire en secundaire processen beschreven en aangepast aan de nieuwe organisatiestructuur. Er is een adviseur ingehuurd om het GBT in dit proces te begeleiden. Ook is het IC-plan herschreven. Er is een interne kwaliteitscoördinator benoemd, die verantwoordelijk is voor het ISO-traject. De planning is erop gericht om halverwege 2012 het ISO-certificaat te behalen.

##### Klachten

Voor de behandeling van klachten is door het Algemeen Bestuur de "regeling interne klachtenprocedure" vastgesteld.

In 2011 zijn er 29 klachten door het GBT ontvangen en in behandeling genomen. De gemiddelde afhandeltermijn bedroeg 8 dagen, ruim binnen de gestelde termijn van 6 weken. 8 klachten zijn gegrond verklaard, 5 deels gegrond en 13 ongegrond. Twee klachten bleken achteraf geen echte klacht te zijn. Eén klacht staat op 31 december 2012 nog open. De aard van de klachten lopen sterk uiteen. Bij klachten wordt hoor en wederhoor toegepast.

#### 2.2.6 Verbonden partijen

Het GBT heeft geen verbonden partijen.

#### 2.2.7 Grondbeleid

Deze paragraaf is niet van toepassing op het GBT.

#### 2.2.8 Rechtmatigheid

De activiteiten op het gebied van rechtmatigheid worden uitgevoerd door de Staf. De resultaten hiervan zijn terug te vinden in het hoofdstuk 'programmaverantwoording'.

### **3 JAARREKENING**

De jaarrekening is opgemaakt met inachtneming van de voorschriften die het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV) daarvoor geeft.

#### **3.1 PROGRAMMAREKENING**

Binnen de begroting van 2011 zijn de volgende programma's aanwezig:

- Programma Staf en algemeen
- Programma WOZ
- Programma Heffen
- Programma Invorderen

Deze programma's zijn weergegeven in de programmarekening, weergegeven op de volgende pagina.





Voor identificatie doeleinden  
Behorende bij controleverklaring  
11 APR. 2012  
d d

| PROGRAMMAREKENING OVER BEGROTINGSJAAR                 |                               |           |            |                             |           |            |                 |           |            |
|---|-------------------------------|-----------|------------|-----------------------------|-----------|------------|-----------------|-----------|------------|
| (bedragen in euro's)                                  |                               |           |            |                             |           |            |                 |           |            |
|   | Begroting 2011 voor wijziging |           |            | Begroting 2011 na wijziging |           |            | Realisatie 2011 |           |            |
|   | Baten                         | Lasten    | Saldo      | Baten                       | Lasten    | Saldo      | Baten           | Lasten    | Saldo      |
| Programma's   |                               |           |            |                             |           |            |                 |           |            |
| Programma Staf en algemeen                            | 0                             | 2.970.131 | 2.970.131  | 0                           | 3.435.868 | 3.435.868  | -45.183         | 3.434.010 | 3.388.827  |
| Programma WOZ   | 0                             | 1.707.431 | 1.707.431  | 0                           | 1.651.692 | 1.651.692  | -62.635         | 1.656.627 | 1.593.992  |
| Programma Heffen                                      | 0                             | 1.110.175 | 1.110.175  | 0                           | 1.275.176 | 1.275.176  | -50.784         | 1.234.768 | 1.183.984  |
| Programma Invorderen                                  | -613.000                      | 1.275.263 | 662.263    | -628.000                    | 1.278.264 | 650.264    | -1.025.115      | 1.426.198 | 401.082    |
| Subtotaal programma's                                 | -613.000                      | 7.063.000 | 6.450.000  | -628.000                    | 7.641.000 | 7.013.000  | -1.183.716      | 7.751.602 | 6.567.885  |
| Algemene dekkingsmiddelen                             |                               |           |            |                             |           |            |                 |           |            |
| Inkomensoverdracht Borne                              | -435.000                      | 0         | -435.000   | -434.000                    | 0         | -434.000   | -434.000        | 0         | -434.000   |
| Inkomensoverdracht Enschede                           | -3.902.000                    | 0         | -3.902.000 | -3.851.000                  | 0         | -3.851.000 | -3.851.000      | 0         | -3.851.000 |
| Inkomensoverdracht Hengelo                            | -2.113.000                    | 0         | -2.113.000 | -2.081.000                  | 0         | -2.081.000 | -2.081.000      | 0         | -2.081.000 |
| Inkomensoverdracht Losser                             |                               |           |            | -451.000                    | 0         | -451.000   | -451.000        | 0         | -451.000   |
| Subtotaal algemene dekkingsmiddelen                   | -6.450.000                    | 0         | -6.450.000 | -6.817.000                  | 0         | -6.817.000 | -6.817.000      | 0         | -6.817.000 |
| Resultaat uit bedrijfsvoering                         | -7.063.000                    | 7.063.000 | 0          | -7.445.000                  | 7.641.000 | 196.000    | -8.000.716      | 7.751.602 | -249.115   |
| Onttrekking bestemmingsreserve Prog. Staf en Algemeen |                               |           |            | -81.000                     | 0         | -81.000    | -81.000         | 0         | -81.000    |
| Onttrekking bestemmingsreserve Prog. Heffen           |                               |           |            | -30.000                     | 0         | -30.000    | -30.000         | 0         | -30.000    |
| Onttrekking bestemmingsreserve Prog. Invorderen       |                               |           |            | -85.000                     | 0         | -85.000    | -85.000         | 0         | -85.000    |
| Subtotaal mutaties reserves                           | 0                             | 0         | 0          | -196.000                    | 0         | -196.000   | -196.000        | 0         | -196.000   |
| Subtotaal   | -7.063.000                    | 7.063.000 |            | -7.641.000                  | 7.641.000 |            | -8.196.716      | 7.751.602 |            |
| Nog te bestemmen resultaat                            |                               |           | 0          |                             |           | 0          |                 |           | -445.115   |
|   |                               |           |            |                             |           |            | -8.133.133      | 7.299.352 | -833.781   |

### 3.1.1 Toelichting programmarekening

#### Programma Staf en Algemeen

| <b>Programma Staf en algemeen</b> (bedragen in euro's) | <b>Realisatie 2011</b> | <b>Begroting 2011 na wijziging</b> | <b>Vershil begroting-realisatie</b> |
|--|------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Totaal lasten  | 3.434.010              | 3.435.868                          | -1.858                              |
| Totaal baten   | -45.183                | 0                                  | -45.183                             |
| <b>Subtotaal</b>                                       | <b>3.388.827</b>       | <b>3.435.868</b>                   | <b>-47.041</b>                      |
| Gemeentelijke Bijdrage                                 | 0                      | 0                                  | 0                                   |
| <b>Resultaat uit bedrijfsvoering</b>                   | <b>3.388.827</b>       | <b>3.435.868</b>                   | <b>-47.041</b>                      |
| Onttrekking bestemmingsreserve Jaarresultaat 2010      | -81.000                | -81.000                            |                                     |
| <b>Te bestemmen resultaat</b>                          | <b>3.307.827</b>       | <b>3.354.868</b>                   |                                     |

Programma Staf en Algemeen heeft, na onttrekking uit de bestemmingsreserve, een positief resultaat van € 47.041. In 2010 zijn een aantal financiële verplichtingen aangegaan, waarvan de werkzaamheden nog niet (volledig) waren uitgevoerd en gefactureerd op het gebied van onderhoud hard- en software en advieskosten. Voor deze financiële verplichtingen is er vanuit het jaarresultaat 2010 een bestemmingsreserve gevormd.. Aan deze reserve wordt € 81.000 onttrokken om deze kosten te dekken conform onderstaande specificatie:

- Incidentele uitbreiding gouwapplicatie ad € 28.500;
- Implementatie midoffice ad € 12.500;
- Onderzoek tariefdifferentiatie ad € 15.000;
- Organisatieverandering GBT ad € 25.000.

De belangrijkste verschillen tussen begroting en realisatie worden hieronder toegelicht.

| (bedragen in euro's)                 | <b>Realisatie 2011</b> | <b>Begroting 2011 na wijziging</b> | <b>Begroting 2011 voor wijziging</b> | <b>Vershil begroting - realisatie</b> |
|--------------------------------------|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| A) Stelpost aanloopkosten            | 0                      | 2.220                              | 172.220                              | -2.220                                |
| B) Loonbetalingen en sociale premies | 815.611                | 844.000                            | 659.000                              | -28.389                               |
| C) Onderhoud hard- en software       | 414.034                | 362.500                            | 253.264                              | 51.534                                |
| D) Portikosten                       | 56.697                 | 66.000                             | 61.000                               | -9.303                                |
| E) Werving en Selectie               | 14.530                 | 0                                  | 0                                    | 14.530                                |
| F) Vergoeding voor personeel         | -44.953                | 0                                  | 0                                    | -44.953                               |

Nb. Een "-" staat voor een voordelig verschil.

- Het budget aanloopkosten ad € 170.000 is afgeraamd om lasten te dekken op het gebied van ISO-certificering ( € 32.500) en ICT ( € 137.500, o.a. update Gouw7, Gouw Mobile, Gouw Dashboard, Stufvordering, Gouw Bewaking en de licentie voor de BIZ-heffing).
- De realisatie van de lonen en sociale premies is lager dan de begroting. Bij de managementrapportage van september is door middel van een tweede begrotingswijziging het budget aangepast aan de berekende eindejaarsprognose. Er is gebleken dat het lastig is om een zuivere prognoseberekening te maken, waarbij rekening wordt gehouden met alle componenten die van invloed zijn op de loonsom.
- In 2011 is er gewerkt aan een KlantContactSysteem voor de frontoffices voor de deelnemende gemeenten en de installatie midoffice. De overschrijding van dit budget wordt grotendeels veroorzaakt door deze investering. Aan de resultaatbestemming 2010 is een bedrag van € 12.500 onttrokken om een deel van deze overschijding te dekken.
- De postdwangbevelen worden niet meer bij het GBT geprint en verstuurd, maar dit loopt via het externe printbedrijf. De portikosten die in 2011 worden gerealiseerd in het kader van het dwanginvorderingsproces worden verantwoord bij het programma Invorderen en niet meer bij het programma Staf en Algemeen. Hierdoor is de realisatie onder de begroting gebleven.



- E) Eind 2011 is de werving- en selectieprocedure opgestart voor een nieuwe directeur. In de begroting was met deze kostenpost geen rekening gehouden.
- F) De vergoeding voor personeel betreft een vergoeding van het UWV in verband met zwangerschap van een medewerkster en een vergoeding vanuit Losser voor een medewerker van de Staf.

### Incidentele lasten

Binnen het programma Staf en Algemeen zijn incidentele lasten verantwoord,, zie onderstaande tabel. Deze incidentele lasten worden nader toegelicht.

| Incidentele lasten (bedragen in euro's)      | Realisatie 2011 | Begroting 2011 na wijziging | Begroting 2011 voor wijziging |
|--|-----------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 1) Salarissen en sociale lasten              | 45.000          | 45.000                      | 0                             |
| 2) Werving en selectie                       | 14.530          | 0                           | 0                             |
| 3) Onderhoud hard- en software (incidenteel) | 168.819         | 137.500                     | 0                             |
| 4) Advieskosten (incidenteel)                | 32.529          | 32.500                      | 0                             |

- 1) Er is in 2011 een tegemoetkoming uitbetaald in verband met het in onderling overleg eerder beëindigen van een dienstverband. De dekking voor deze kosten komt vanuit de budgetten salarissen en sociale lasten van de andere 3 programma's.
- 2) De werving en selectie van een nieuw directeur is in december 2011 opgestart. De kosten, die hiermee gepaard gaan, worden gedekt door de ruimte binnen het budget drukwerk van dit programma.
- 3) In 2011 is geïnvesteerd in de Gouw-belastingapplicatie (zie A) ). Deze kosten worden gedekt door aframing van de stelpost aanloopkosten ad € 137.500 en de resultaatbestemming 2010 ad € 28.500.
- 4) Het GBT is bezig om zich ISO te certificeren. Er zijn specialisten op dit gebied aangetrokken om het GBT in dit traject te begeleiden. Deze kosten worden gedekt door aframing van de stelpost aanloopkosten ad € 32.500.

### Programma WOZ

| Programma WOZ (bedragen in euro's) | Realisatie 2011 | Begroting 2011 na wijziging | Vershil begroting-realisatie |
|------------------------------------|-----------------|-----------------------------|------------------------------|
| Totaal lasten                      | 1.656.627       | 1.651.692                   | 4.935                        |
| Totaal baten                       | -62.635         | 0                           | -62.635                      |
| Subtotaal                          | 1.593.992       | 1.651.692                   | -57.700                      |
| Gemeentelijke Bijdrage             | -3.483.000      | -3.483.000                  | 0                            |
| Resultaat uit bedrijfsvoering      | -1.889.008      | -1.831.308                  | -57.700                      |

### Begrotingsrechtmatigheid

Bij de rechtmatigheidcontrole vormt het begrotingscriterium een belangrijk toetsingscriterium. Begrotingsoverschrijdingen zijn in principe onrechtmatig. Volgens het toetsingskader van het Platform Rechtmatigheid provincies en gemeenten zijn er echter situaties denkbaar waarbij de overschrijdingen binnen het door het algemeen bestuur uiteengezette beleid zijn gebleven, zoals compensatie van hogere kosten door direct gerelateerde hogere opbrengsten en kostenoverschrijdingen bij openeinde regelingen.

Deze overschrijding doet zich voor bij de lasten van het programma WOZ en bedraagt € 4.935. In onderstaand overzicht zijn de afwijkingen van het programma WOZ opgenomen (overschrijding van de lasten) met daarbij de verklaring in hoeverre de afwijking past binnen het door het algemeen bestuur geformuleerde beleid. Voor een nadere uiteenzetting van de verschillen wordt verwezen naar de inhoudelijke toelichting op de afwijkingen welke ook in deze programmarekening is opgenomen. Het algemeen bestuur autoriseert deze kostenoverschrijdingen met het vaststellen van de jaarrekening.

### Personeelskosten derden

Overschrijding direct toe te wijzen aan primair proces. Er is personeel ingehuurd voor tijdelijke invulling van vacatureruimte en uitvoering van WOZ-werkzaamheden voor de gemeente Haaksbergen.

Programma WOZ heeft een positief resultaat van € 57.700. De belangrijkste verschillen tussen begroting en realisatie worden hieronder toegelicht.

| (bedragen in euro's)                 | Realisatie 2011 | Begroting 2011 na wijziging | Begroting 2011 voor wijziging | Vershil begroting - realisatie |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| A) Loonbetalingen en sociale premies | 879.839         | 925.260                     | 994.000                       | -45.421                        |
| B) Personeel van derden              | 511.336         | 423.000                     | 676.000                       | 88.336                         |
| C) Onderhoud hard- en software       | 164.822         | 178.000                     | 152.000                       | -13.178                        |
| D) Contributies en lidmaatschappen   | 1.931           | 10.000                      | 10.000                        | -8.069                         |
| E) Controle hondenbelasting          | 32.928          | 44.000                      | 44.000                        | -11.072                        |
| F) Vergoeding voor personeel         | -7.388          | 0                           | 0                             | -7.388                         |
| G) Overige opbrengsten derden        | -55.247         | 0                           | 0                             | -55.247                        |

Nb. Een "-" staat voor een voordelig verschil.

- A) De salariskosten zijn lager dan begroot. Dit wordt veroorzaakt door aanwezige vacatureruimte.
- B) De realisatie personeel van derden overschrijdt de begroting. Dit wordt vooral veroorzaakt doordat personeel is ingehuurd voor tijdelijke invulling van de vacatureruimte en voor WOZ-werkzaamheden, die voor Haaksbergen zijn verricht. De gemeente Haaksbergen heeft een vergoeding betaald voor de uitgevoerde werkzaamheden.
- C) De kosten voor Cyclomedia<sup>5</sup> en licenties en onderhoud van Ortax zijn lager uitgevallen dan begroot.
- D) Het budget contributies en lidmaatschappen is te hoog begroot.
- E) De kosten voor controle hondenbelasting zijn lager dan begroot, omdat door een groter te controleren gebied een scherper tarief is bedongen.
- F) De vergoeding voor personeel betreft een vergoeding van de gemeente Losser, voorkomend uit het sociale plan van Losser.
- G) De overige opbrengsten derden zijn het gevolg van uitgevoerde werkzaamheden voor de gemeente Haaksbergen (herwaardering met peildatum 1 januari 2011).

### Incidentele baten

Onderstaande incidentele baten zijn verantwoord binnen het programma WOZ:

| Incidentele baten (bedragen in euro's) | Realisatie 2011 | Begroting 2011 na wijziging | Begroting 2011 voor wijziging |
|--|-----------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 1) Overige opbrengsten derden          | -55.247         | 0                           | 0                             |

- 1) Dit is een vergoeding voor uitgevoerde werkzaamheden voor de gemeente Haaksbergen in verband met de herwaardering van de objecten per peildatum 1 januari 2011. Deze baten dekken de lasten binnen de budgetten eigen personeel, personeel van derden en onderhoud hard en software, die gemaakt zijn om de herwaardering voor de gemeente Haaksbergen uit te voeren.

<sup>5</sup> Cyclomedia is het bedrijf dat de luchtfoto's levert, die gebruikt worden bij de uitvoeringstaken van het GBT.



## Programma Heffen

| Programma Heffen (bedragen in euro's) | Realisatie 2011  | Begroting 2011 na wijziging | Verschil begroting-realisatie |
|---------------------------------------|------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Totaal lasten                         | 1.234.768        | 1.275.176                   | -40.408                       |
| Totaal baten                          | -50.784          | 0                           | -50.784                       |
| <b>Subtotaal</b>                      | <b>1.183.984</b> | <b>1.275.176</b>            | <b>-91.192</b>                |
| Gemeentelijke Bijdrage                | -1.801.000       | -1.801.000                  | 0                             |
| <b>Resultaat uit bedrijfsvoering</b>  | <b>-617.016</b>  | <b>-525.824</b>             | <b>-91.192</b>                |
| Onttrekking bestemmingsreserve        | -30.000          | -30.000                     |                               |
| <b>Jaarresultaat 2010</b>             |                  |                             |                               |
| <b>Te bestemmen resultaat</b>         | <b>-647.016</b>  | <b>-555.824</b>             |                               |

Programma Heffen heeft, na onttrekking uit de bestemmingsreserve, een positief resultaat van € 91.192. De belangrijkste verschillen tussen begroting en realisatie worden hieronder toegelicht. In 2010 zijn een aantal financiële verplichtingen aangegaan, waarvan de werkzaamheden nog niet (volledig) waren uitgevoerd en gefactureerd op het gebied van onderhoud overige kosten diensten derden en proceskostenvergoeding. Voor deze financiële verplichtingen is er vanuit het jaarresultaat 2010 een bestemmingsreserve gevormd.. Aan deze reserve wordt € 30.000 onttrokken om deze kosten te dekken conform onderstaande specificatie:

- Overige kosten diensten derden ad € 10.000;
- Proceskostenvergoeding ad € 20.000;

| (bedragen in euro's)                 | Realisatie 2011 | Begroting 2011 na wijziging | Begroting 2011 voor wijziging | Verschil begroting - realisatie |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| A) Loonbetalingen en sociale premies | 826.120         | 853.000                     | 908.000                       | -26.880                         |
| B) Overige opbrengsten derden        | -48.407         | 0                           | 0                             | -48.407                         |

Nb. Een "-" staat voor een voordelig verschil.

- A) De salariskosten zijn lager dan begroot. Dit wordt veroorzaakt door aanwezige vacatureruimte binnen het programma Heffen.
- B) De overige opbrengsten zijn het gevolg van detachering van een medewerker van het GBT bij de gemeente Borne en verrichte werkzaamheden voor de gemeente Hengelo in verband met Diftar en de BIZ-belasting en de draagvlakmeting BIZ-belasting voor de gemeente Losser.

## Incidentele baten

Onderstaande incidentele baten zijn verantwoord binnen het programma Heffen:

| Incidentele baten (bedragen in euro's) | Realisatie 2011 | Begroting 2011 na wijziging | Begroting 2011 voor wijziging |
|--|-----------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 1) Overige opbrengsten derden          | -48.407         | 0                           | 0                             |

- 1) Op deze kostenplaats zijn diverse opbrengsten (zie B) ) gerealiseerd. Deze baten dekken de kosten voor eigen personeel en inzet van consultancy in verband met de inrichting van de Gouw-belastingapplicatie voor Diftar van de gemeente Hengelo.

## Programma Invorderen

| <b>Programma Invorderen</b> (bedragen in euro's) | <b>Realisatie 2011</b> | <b>Begroting 2011 na wijziging</b> | <b>Verschil begroting-realisatie</b> |
|--|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Totaal lasten                                    | 1.426.198              | 1.278.264                          | 147.934                              |
| Totaal baten                                     | -1.025.115             | -628.000                           | -397.115                             |
| <b>Subtotaal</b>                                 | <b>401.082</b>         | <b>650.264</b>                     | <b>-249.182</b>                      |
| Gemeentelijke Bijdrage                           | -1.533.000             | -1.533.000                         | 0                                    |
| <b>Ein resultaat uit bedrijfsvoering</b>         | <b>-1.131.918</b>      | <b>-882.736</b>                    | <b>-249.182</b>                      |
| Onttrekking bestemmingsreserve                   | -85.000                | -85.000                            |                                      |
| Jaarresultaat 2010                               |                        |                                    |                                      |
| <b>Te bestemmen resultaat</b>                    | <b>-1.216.918</b>      | <b>-967.736</b>                    |                                      |

### **Begrotingsrechtmatigheid**

Bij de rechtmatigheidcontrole vormt het begrotingscriterium een belangrijk toetsingscriterium. Begrotingsoverschrijdingen zijn in principe onrechtmatig. Volgens het toetsingskader van het Platform Rechtmatigheid provincies en gemeenten zijn er echter situaties denkbaar waarbij de overschrijdingen binnen het door het algemeen bestuur uiteengezette beleid zijn gebleven, zoals compensatie van hogere kosten door direct gerelateerde hogere opbrengsten en kostenoverschrijdingen bij openeinde regelingen.

Deze overschrijding doet zich voor bij de lasten van het programma Invorderen en bedraagt € 147.934. In onderstaand overzicht zijn de afwijkingen van het programma Invorderen opgenomen (overschrijding van de lasten) met daarbij de verklaring in hoeverre de afwijking past binnen het door het algemeen bestuur geformuleerde beleid. Voor een nadere uiteenzetting van de verschillen wordt verwezen naar de inhoudelijke toelichting op de afwijkingen welke ook in deze programmarekening is opgenomen. Het algemeen bestuur autoriseert deze kostenoverschrijdingen met het vaststellen van de jaarrekening.

#### *Personeelskosten derden*

Begin 2010 heeft er een wervingsprocedure gelopen voor de vervulling van de vacature van afdelingshoofd Invorderen. De enige geschikte kandidaat heeft zich uiteindelijk teruggetrokken. Gezien de aankomende organisatiewijziging is daarna besloten om de vacature niet definitief in te vullen, maar te kiezen voor een tijdelijke oplossing in de vorm van een ad-interim afdelingshoofd voor de periode tot en met half mei 2011. Gezien de organisatiewijzigingen, de toetreding van de gemeente Haaksbergen en een tekort aan managers is besloten de detachering te verlengen tot het einde van het jaar. Dit is in het overleg van het Dagelijks Bestuur van 29 juni 2011 aan de orde geweest.

#### *Vergoede invorderingsrente*

Overschrijding direct toe te wijzen aan primair proces en taakopdracht GBT.

Programma Invorderen heeft, na onttrekking aan de bestemmingsreserve, een positief resultaat van € 249.182. De belangrijkste verschillen tussen begroting en realisatie worden hieronder toegelicht. In 2010 zijn een aantal financiële verplichtingen aangegaan, waarvan de werkzaamheden nog niet (volledig) waren uitgevoerd en gefactureerd op het gebied van onderhoud overige kosten diensten derden (deurwaardersactiviteiten). Voor deze financiële verplichtingen is er vanuit het jaarresultaat 2010 een bestemmingsreserve gevormd.. Aan deze reserve wordt € 85.000 onttrokken om deze kosten te dekken.

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



| (bedragen in euro's)                 | Realisatie 2011 | Begroting 2011 na<br>wijziging | Begroting 2011<br>voor wijziging | Vershil<br>begroting -<br>realisatie |
|--------------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| A) Loonbetalingen en sociale premies | 790.987         | 810.000                        | 865.000                          | -19.013                              |
| B) Vergoede invorderingsrente        | 20.664          | 0                              | 0                                | 20.664                               |
| C) Personeel van derden              | 250.265         | 111.000                        | 222.000                          | 139.265                              |
| D) Drukwerk                          | 17.117          | 5.088                          | 5.088                            | 12.029                               |
| E) Overige opbrengsten derden        | -39.983         | 0                              | 0                                | -39.983                              |
| F) Opbrengsten uit dwanginvordering  | -985.133        | -628.000                       | -613.000                         | -357.133                             |

Nb. Een "-" staat voor een voordelig verschil.

- A) De salariskosten zijn lager dan begroot. Dit wordt veroorzaakt door aanwezige vacaturruimte binnen het programma Invorderen.
- B) Deze post was ten onrechte niet begroot en betreft rente die het GBT moet vergoeden bij terugbetalingen (bijvoorbeeld na een toegekend bezwaarschrift).
- C) De overschrijding wordt veroorzaakt door extra inhuur, die noodzakelijk was door het niet invullen van vacaturruimte en de verlenging van de detachering van het ad-interim afdelingshoofd.
- D) De kosten voor het drukken van aanmaningen en dwangbevelen worden in 2011 binnen het programma Invorderen verantwoord en niet meer bij het programma Heffen. In de begroting is hier geen rekening mee gehouden.
- E) Dit betreft een vergoeding voor werkzaamheden van een medewerker bij de gemeente Haaksbergen.
- F) De extra opbrengsten uit dwanginvordering zijn nog een nasleep van de inhaal- en opschoonacties die hebben plaatsgevonden. Daarnaast heeft ook de huidige financiële crisis tot gevolg dat de betalingsmoraal minder is met als gevolg hogere opbrengsten.

#### Incidentele baten

Onderstaande incidentele baten zijn verantwoord binnen het programma Invorderen:

| Incidentele baten (bedragen in euro's) | Realisatie 2011 | Begroting 2011<br>na wijziging | Begroting 2011<br>voor wijziging |
|--|-----------------|--------------------------------|----------------------------------|
| 1) Overige opbrengsten derden          | -39.983         | 0                              | 0                                |

- 1) Op deze kostenplaats is de vergoeding verantwoord voor de uitgevoerde werkzaamheden door een medewerker van het GBT bij de gemeente Haaksbergen. Deze baten dekken een deel van de eigen personeelskosten voor deze medewerker.

#### Algemene dekkingsmiddelen

De algemene dekkingsmiddelen bestaan uit de inkomensoverdrachten van de gemeenten. In de realisatie zijn er geen afwijkingen t.o.v. de begroting. De uitsplitsing per gemeente is als volgt:

| Algemene dekkingsmiddelen<br>(bedragen in euro's) | Realisatie 2011      | Begroting 2011<br>na wijziging | Begroting 2011<br>voor wijziging |
|---|----------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Inkomensoverdracht van Enschede                   | -3.851.000,00        | -3.851.000                     | -3.902.000                       |
| Inkomensoverdracht van Hengelo                    | -2.081.000,00        | -2.081.000                     | -2.113.000                       |
| Inkomensoverdracht van Borne                      | -434.000,00          | -434.000                       | -435.000                         |
| Inkomensoverdracht van Losser                     | -451.000,00          | -451.000                       | 0                                |
| <b>TOTAAL</b>                                     | <b>-6.817.000,00</b> | <b>-6.817.000,00</b>           | <b>-6.450.000</b>                |

## 3.2 BALANS

### 3.2.1 Balans

| ACTIVA (bedragen x € 1.000)                  | Balans 31-12-2011 |       | Balans 31-12-2010 |       |
|--|-------------------|-------|-------------------|-------|
| <b>Vaste activa</b>                          |                   |       |                   |       |
| Materiële vaste activa                       |                   | 902   |                   | 1.110 |
| Investerings met een economisch nut          | 902               |       | 1.110             |       |
| <u>Financiële vaste activa</u>               |                   | 0     |                   | 0     |
| Verstrekte leningen                          | 0                 |       | 0                 |       |
| <b>Totaal vaste activa</b>                   |                   | 902   |                   | 1.110 |
| <b>Vlottende activa</b>                      |                   |       |                   |       |
| Uitzettingen korter dan één jaar             |                   | 899   |                   | 865   |
| Vorderingen op openbare lichamen             | 318               |       | 215               |       |
| Overige vorderingen GBT                      | 581               |       | 649               |       |
| RC-verhouding opdrachtgevers                 | 0                 |       | 0                 |       |
| Liquide middelen                             |                   | 6.657 |                   | 2.008 |
| Banksaldi                                    | 6.657             |       | 2.008             |       |
| Overlopende activa                           |                   | 39    |                   | 46    |
| Nog te ontvangen en vooruitbetaalde bedragen | 39                |       | 46                |       |
| <b>Totaal vlottende activa</b>               |                   | 7.595 |                   | 2.918 |
| <b>Totaal generaal</b>                       |                   | 8.497 |                   | 4.027 |

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





| <b>PASSIVA (bedragen x € 1.000)</b>      | <b>Balans 31-12-2011</b> |  | <b>Balans 31-12-2010</b> |  |
|--|--------------------------|--|--------------------------|--|
| <b>Vaste passiva</b>                     |                          |  |                          |  |
| Eigen vermogen:                          | 820                      |  | 1.199                    |  |
| Bestemmingsreserves:                     |                          |  |                          |  |
| Overige bestemmingsreserves              | 375                      |  | 365                      |  |
| Nog te bestemmen resultaat boekjaar 2010 | 0                        |  | 834                      |  |
| Nog te bestemmen resultaat boekjaar 2011 | 445                      |  | 0                        |  |
| <b>Totaal vaste passiva</b>              | <b>820</b>               |  | <b>1.199</b>             |  |
| <b>Vlottende passiva</b>                 |                          |  |                          |  |
| Kortlopende schulden < 1 jaar            | 7.454                    |  | 2.018                    |  |
| Banksaldi                                | 0                        |  | 0                        |  |
| Overige schulden GBT                     | 568                      |  | 475                      |  |
| RC-verhouding opdrachtgevers             | 6.885                    |  | 1.544                    |  |
| Overlopende passiva                      | 223                      |  | 810                      |  |
| Overlopende passiva GBT                  | 223                      |  | 810                      |  |
| <b>Totaal vlottende passiva</b>          | <b>7.677</b>             |  | <b>2.828</b>             |  |
| <b>Totaal generaal</b>                   | <b>8.497</b>             |  | <b>4.027</b>             |  |