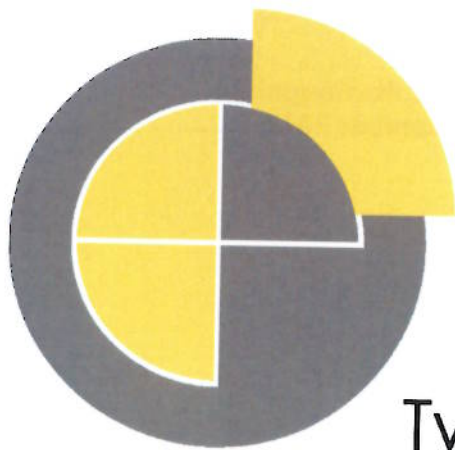


# Jaarverslag GBT 2012



Gemeentelijk  
Belastingkantoor  
Twente

## **INHOUDSOPGAVE**

<b>VOORWOORD</b>	3
<b>SAMENVATTING</b>	4
<b>1 INLEIDING</b>	6
<b>2 JAARVERSLAG</b>	7
<b>2.1 PROGRAMMAVERANTWOORDING</b>	7
2.1.1 Programma Staf en Algemeen	9
2.1.2 Programma Gegevensbeheer	10
2.1.3 Programma Waardebepaling	11
2.1.4 Programma Heffingen	13
2.1.5 Programma Invordering	15
2.1.6 Algemene dekkingsmiddelen	16
2.1.7 Personeelskosten en kosten externe inhuur	16
2.1.8 Toelichting op vervolgingskosten op de balans	17
<b>2.2 PARAGRAFEN</b>	18
2.2.1 Lokale heffingen	18
2.2.2 Weerstandsvermogen	19
2.2.3 Onderhoud kapitaalgoederen	19
2.2.4 Treasury	20
2.2.5 Bedrijfsvoering	21
2.2.6 Verbonden partijen	25
2.2.7 Grondbeleid	25
2.2.8 Rechtmatigheid	25
<b>3.1 PROGRAMMAREKENING</b>	26
3.1.1 Toelichting programmarekening	28
<b>3.2 BALANS</b>	35
3.2.1 Balans	35
3.2.2 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	37
3.2.3 Toelichting op de balans per 31 december 2012	38

## **VOORWOORD**

Het GBT heeft in 2012 een flinke groei doorgemaakt. We hebben de gemeente Haaksbergen als nieuwe deelnemer van de gemeenschappelijke regeling mogen verwelkomen en hebben voorgesorteerd op de toetreding van de gemeente Almelo. Ruim voor de formele toetreding waren de meeste medewerkers van de gemeente Almelo al bij het GBT werkzaam. Dit heeft bijgedragen aan een soepele overdracht van werkzaamheden richting het GBT. Dat we als organisatie nog niet zijn uitgegroeid, blijkt uit het feit dat de gemeente Oldenzaal de intentie heeft uitgesproken om ook bij het GBT aan te sluiten. Op het moment dat dit gebeurt, bedienen we als uitvoeringsorganisatie de helft van alle Twentse gemeenten. We hebben hiermee aangetoond dat vergaande samenwerking binnen Twente daadwerkelijk op een succesvolle manier georganiseerd kan worden.

Ook op andere fronten heeft het GBT in 2012 te maken gehad met nieuwe ontwikkelingen. Zo is 2012 in het teken gaan staan van het ISO-certificaat. De certificering geeft aan dat we continu op zoek zijn naar verbeteringen, ook waar het gaat om de interne processen. We willen bovenal een lerende organisatie zijn met een focus op deskundigheid en innovatie. We hebben ingezet op het vergroten van onze professionaliteit en willen dit ook uitdragen. Vandaar dat zichtbaarheid een belangrijk thema is en blijft. Tenslotte hebben de medewerkers van het GBT kennis gemaakt met een nieuwe directeur. Een directeur met eigen ambities en beelden waar het gaat om het richten van de organisatie naar een nieuwe toekomst.

Samenwerking levert besparingen op! In 2012 hebben we een structurele besparing behaald van € 740.000. Daarnaast hebben we een jaarresultaat behaald van € 85.500. We zijn tevreden met deze mooie cijfers. Dat neemt echter niet weg dat we blijven zoeken naar mogelijkheden om ook in de toekomst efficiencyvoordelen te blijven behalen. Dit zal een gezamenlijke zoektocht zijn waarbij wij verder invulling gaan geven aan het begrip partnerschap.

We danken iedereen voor de geleverde bijdrage en het in ons gestelde vertrouwen.

Hengelo, maart 2013

Directeur

Voorzitter

R. Toet

R.G. Welten



## SAMENVATTING

Voor u ligt het jaarverslag van het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBT). Deze samenvatting geeft de belangrijkste resultaten over 2012 weer.

### Hoofdpijnen financieel

In de begroting 2012 en 1<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2012 heeft het GBT in totaliteit een besparing van € 740.000 verwerkt. Deze besparing is het gevolg van:

- Efficiënte bedrijfsvoering;
- Toetreding van de gemeente Haaksbergen;
- Inhuur van personeel en uitbesteding van werkzaamheden via raamovereenkomsten;
- Verder vormgeven aan digitalisering en automatisering.

Ten opzichte van de begroting 2009 heeft het GBT tot en met 2012 een besparing van € 1.463.000 verwerkt.

Naast bovengenoemde besparingen laten de financiële cijfers, na onttrekking uit de bestemmingsreserve, een positief exploitatieresultaat zien van € 85.471. In onderstaande tabel staat op hoofdpijnen weergegeven hoe dit resultaat tot stand is gekomen (bedragen in euro's):

Specificatie positief resultaat 2012	
Omschrijving	Bedrag
Onderschijding personeelskosten	+ 186.101
Meeropbrengsten uit dwanginvordering	+ 42.327
Opbrengsten uit kapitaallasten	+ 56.008
Diverse overschrijdingen/onderschijdingen, netto:	+ 9.628
Overschrijding personeel van derden	- 208.593
<b>Totaal</b>	<b>85.471</b>

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

GBT (bedrag in euro's)	Realisatie 2012	Begroting 2012 na wijziging	Begroting 2012 voor wijziging
<b>Baten</b>	-7.827.344	-7.782.400	-7.636.000
<b>Lasten</b>	7.764.719	7.782.400	7.636.000
<b>Resultaat uit bedrijfsvoering</b>	-62.625	0	0
<b>Onttrekking bestemmingsreserve</b>	-22.846		
<b>Te bestemmen resultaat</b>	-85.471	0	

In de laatste bestuursrapportage van september 2012 is een verwacht jaarresultaat van € 10.000 afgegeven. Het uiteindelijke jaarresultaat ligt € 75.471 hoger dan de afgegeven prognose. Dit is 1% van het begrotingstotaal.

### Hoofdpijnen organisatie en bedrijfsvoering

- De gemeente Almelo treedt per 1 januari 2013 toe tot het GBT. Het conversietraject is succesvol verlopen. Ook de medewerkers van Almelo zijn op basis van een standplaatswijziging per 1 november al werkzaam bij het GBT.
- Met ingang van 1 juni 2012 is het GBT ISO-gecertificeerd! Er is in 2012 veel werk verzet om dit certificaat te behalen. Hiervoor willen wij alle betrokkenen bedanken!
- Er heeft een preventief medisch onderzoek (PMO) plaatsgevonden en de werkplekken zijn onderzocht. De aanbevelingen uit het werkplekonderzoek zijn opgepakt. De uitkomst van het preventief medisch onderzoek is bij het schrijven van het jaarverslag nog niet bekend.
- De opdrachtgevers hebben de beschikking gekregen over nieuwe digitale loketten en een medewerkersportaal. Hierbij is aandacht geschonken aan het opleiden van de frontofficemedewerkers van de opdrachtgevers.

- E) Het GBT heeft halverwege 2012 een meervoudige onderhandse aanbesteding doorlopen inzake de uitbesteding van de deurwaarderswerkzaamheden vanaf hernieuwd bevel. Er is een contract afgesloten met Cannock Chase.
- F) Nagenoeg alle processen binnen het GBT zijn beschreven en worden periodiek beoordeeld en actueel verklaard.
- G) Er is een haalbaarheidsonderzoek gedaan naar de toetreding van de gemeente Oldenzaal. De uitkomst van dit onderzoek was zowel voor de gemeente Oldenzaal als voor het GBT positief. Het college van B&W van de gemeente Oldenzaal heeft de intentie uitgesproken om per 1 juli 2013 toe te treden.

#### Hoofdpijnen primair proces

- H) De werkzaamheden zijn conform DVO uitgevoerd.
- I) De herwaardering van de gemeente Almelo is goed verlopen. Het toezicht vanuit de Waarderingskamer is afgerond met het eindoordeel "goed". Het GBT was in 2012 het eerste samenwerkingsverband in Nederland waarbij het toezicht op de herwaardering succesvol is afgerond.
- J) Het grote (combi)kohier met dagtekening 29-02-2012 is tijdig opgelegd en kent een volledigheidsperscentage van bijna 99%, wat 3% hoger is dan de opgelegde doelstelling. De overige belastingaanslagen zijn binnen 1 maand na aanlevering van de gegevens verstuurd.
- K) De bezwaren zijn binnen de wettelijke termijnen afgehandeld.
- L) De pilot voormelding Borne en Haaksbergen is uitgevoerd, met als doel de transparantie in de dienstverlening te verbeteren en als doel om in de toekomst de processen te optimaliseren.
- M) Eind 2012 is de post "openstaande belastingdebiteuren" tot en met belastingjaar 2009 zodanig opgeschoond, dat alleen nog lopende zaken (loonvordering, betalingsregeling en beroepszaak) openstaan. Onderstaande tabel toont het verloop van de debiteurenstand over de afgelopen 4 jaar:

Verloopoverzicht openstaande belastingdebiteuren per gemeente (bedragen in euro's)					
	Borne	Enschede	Hengelo	Losser	Haaksbergen
Stand per 31-12-2009	221.331	9.822.052	4.562.488		
Stand per 31-12-2010	299.895	7.988.469	2.144.801		0
Stand per 31-12-2011	209.360	8.000.817	1.675.621	298.402	0
Stand per 31-12-2012	255.001	4.781.699	1.652.925	343.320	421.798

In het jaarplan 2012 heeft het GBT de volgende speerpunten geformuleerd:

- 1) Midoffice en doorontwikkeling digitaal loket
- 2) Zichtbaar zijn voor opdrachtgevers
- 3) Doorontwikkeling HRM-beleid
- 4) Voorbereiding toetreding Almelo
- 5) ISO-certificering

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 2012 van het Gemeentelijke Belastingkantoor Twente (GBT). Het jaar waarin het GBT haar ISO-certificaat heeft behaald. Met dit onafhankelijke kwaliteitskeurmerk maken we zichtbaar dat we borg staan voor kwaliteit en continue procesbeheersing en –verbetering.

De digitalisering heeft verder vorm gekregen. Aan de opdrachtgevers zijn nieuwe digitale loketten aangeboden. Ook is de invoering van het medewerkersportaal opgestart en kunnen de opdrachtgevers vanaf 2013 gebruik maken van het medewerkersportaal. Binnengekomen kwijtscheldingsverzoeken en bezwaarschriften zijn gedigitaliseerd en worden via een workflow-systeem digitaal afgehandeld. Gouw7 is geïnstalleerd, zodat het mogelijk is om de BAG en WOZ te synchroniseren.

Ook op het gebied van nieuwe toetreders is het GBT actief geweest. Op 24 april 2012 heeft de gemeenteraad van de gemeente Almelo ingestemd met toetreding tot het GBT per 1 januari 2013. In de tweede helft van 2012 heeft de gemeente Oldenzaal de intentie uitgesproken om per 1 juli 2013 toe te treden. Voor beide gemeenten is er een projectgroep opgericht om de toetreding in goede banen te leiden.

Daarnaast is ook de zorg voor het personeel niet uit het oog verloren. Er is een werkplekonderzoek en preventief medisch onderzoek uitgevoerd. De punten die uit het werkplekonderzoek naar voren zijn gekomen, zijn actief opgepakt. Wanneer de uitkomst van het preventief medisch onderzoek beschikbaar komt, zullen we ook kijken welke acties hier uitgezet kunnen worden.

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. Het GBT laat voor het vierde 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 vijf programma's van het GBT toegelicht:

- 2.1.1 Programma Staf en Algemeen
- 2.1.2 Programma Gegevensbeheer
- 2.1.3 Programma Waardebepaling
- 2.1.4 Programma Heffingen
- 2.1.5 Programma Invordering

In het jaarplan 2012 zijn meerdere speerpunten geformuleerd. In onderstaande toelichting worden de belangrijkste GBT-brede speerpunten toegelicht. In paragraaf 2.1.1 tot en met 2.1.5 worden de speerpunten van de programma's toegelicht. In paragraaf 2.1.6 staat een overzicht van de algemene dekkingsmiddelen.

De GBT-brede speerpunten in 2012 waren:

- Midoffice en doorontwikkeling digitaal loket
- Zichtbaar zijn voor opdrachtgevers
- Doorontwikkeling HRM-beleid
- Voorbereiding toetreding Almelo
- ISO-certificering

Voor alle opdrachtgevers zijn de Gouw-belastingloketten vervangen door de nieuwe Excellence transacties, waarmee de eerste fase met betrekking tot de invoering van het nieuwe digitale loket succesvol is afgerond. Er is een begin gemaakt met de ontwikkeling van een tweetal nieuwe transacties, te weten kwijtschelding aanvragen en het aanvragen van een betalingsregeling. Naar verwachting komen deze transacties per 28-02-2013 beschikbaar voor de opdrachtgevers. Ook wordt er gekeken naar verbetering van de transacties. Het belangrijkste aandachtspunt bij de verbetering is het koppelen van de zaaknummers tussen Gouw en Excellence. Het medewerkersportaal is operationeel. In het laatste kwartaal van 2012 is gestart met de uitleg aan de frontofficemedewerkers van onze opdrachtgevers, hoe met dit systeem gewerkt kan worden. Ook binnen het GBT wordt er aandacht besteed aan het opleiden van medewerkers in het gebruik van het medewerkersportaal. De midoffice is geïnstalleerd. De DigiD-aansluiting is geïmplementeerd, inclusief de juiste beveiligingscertificaten.

Het GBT heeft regelmatig contact met haar opdrachtgevers. Er zijn gesprekken gevoerd over de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst en afspraken gemaakt over de dienstverleningsovereenkomsten voor 2013. De directeur heeft de gemeentesecretarissen bezocht van alle Twentse gemeenten voor een kennismakingsgesprek. Op 28 september 2012 is de relatiedag gehouden bij Thales met als onderwerp "Zichtbare Dienstverlening". Op het VNG-belastingcongres heeft het GBT zichzelf op de kaart gezet tijdens de verschillende kennissessies middels workshops over de "brede rioolheffing" en "Herwaarderen in twee minuten". Daarnaast heeft de toenmalige afdelingsmanager Waardebepaling de plenaire sessie van dit belastingcongres afgesloten met een uitstekende presentatie over de "Voormeldingen WOZ" in het kader van de doorbraak in dienstverlening.

De doorontwikkeling van het HRM-beleid heeft haar beslag gekregen. De toegang tot de Interne Arbeidsmarkt Twente is gerealiseerd. Daarnaast is onder andere het omgangsprotocol vastgesteld en is er aandacht besteed aan het omgaan met agressief gedrag. In paragraaf 2.2.5.1. wordt nader ingegaan op de doorontwikkeling van het HRM-beleid.

De gemeente Almelo is per 1 januari 2013 toegetreden. Hiervoor is een uitgebreid bestuurlijk en ambtelijk traject doorlopen. De medewerkers zijn per 1 november 2012, op basis van een

standplaatswijziging, al werkzaam bij het GBT. In paragraaf 2.2.5.1. wordt nader ingegaan op de doorontwikkeling van de toetreding van de gemeente Almelo.

Per 1 juni 2012 is het GBT ISO-gecertificeerd. Er is in 2012 veel werk verzet om dit certificaat te behalen. Hiervoor willen wij alle betrokkenen bedanken! In paragraaf 2.2.5.4. worden alle facetten nader toegelicht.



## **2.1.1 Programma Staf en Algemeen**

### **Doelstelling**

In het jaarplan 2012 staat de volgende doelstellingen voor het programma Staf en Algemeen opgenomen:

- Jaarplan 2013
- Implementatie Midoffice, doorontwikkeling digitale loket en overige ICT-projecten
- Toetreding Almelo
- ISO-certificering
- Zichtbaar zijn voor opdrachtgevers

### **Wat hebben we bereikt?**

Eind 2012 is het besluit genomen om het jaarplan 2013 volgens de A3-methodiek op te stellen. De nieuwe belastingtransacties van Excellence zijn geïnstalleerd en worden beschikbaar gesteld aan de deelnemende gemeenten. Gouw7 met betrekking tot de WOZ is geïmplementeerd. De toetreding van de gemeente Almelo is afgerond en per 1 juni 2012 is het GBT ISO-gecertificeerd.

### **Wat hebben we daarvoor gedaan?**

Er is onderzoek gedaan naar de methodiek voor het opstellen van het jaarplan 2013. Het GBT wil voor 2013 een dynamisch jaarplan, waarbij ook de medewerkers betrokken worden. De keuze is gevallen op de A3-methodiek. Hiermee denkt het GBT een modern sturingsinstrument in handen te hebben. Begin 2013 wordt het jaarplan 2013 volgens deze methodiek uitgewerkt.

De belastingtransacties van het digitale loket en het medewerkersportaal zijn uitgebreid getest, voordat zij aan de opdrachtgevers ter beschikking zijn gesteld. Er vinden gesprekken plaats met de opdrachtgevers om één digitaal loket te voeren bij het GBT, waar alle opdrachtgevers gebruik van kunnen maken. Op dit moment beheert het GBT nog een digitaal loket per opdrachtgever in de "look and feel" van de desbetreffende opdrachtgever. Dit brengt de nodige inefficiënties met zich mee.

Gesprekken over de inrichting van de midoffice zijn uitgesteld. Leveranciers van WABO- en BAG-pakketten zijn nog niet in staat om Stuf-bestanden uit te wisselen. Wanneer de lay-out van deze bestanden bekend zijn, kan de midoffice ingericht worden.

Het GBT heeft ingestemd om mee te werken aan de pilot Gouw7. De aanloopproblemen om Gouw7 goed werkend te krijgen, hebben langer geduurd dan vooraf was ingeschat. In de afgelopen maanden is het GBT bezig geweest om de praktische werking en de stabiliteit van Gouw7 in control te krijgen. Gouw7 werkt nu volgens afspraak. De verwerking van de uitval van de BAG-WOZ-koppeling is sinds eind 2012 mogelijk. Dit wordt projectmatig opgepakt.

De koppeling met de landelijke "Mijn overheid" met betrekking tot de WOZ-gegevens is opgestart. Het GBT gaat meedoen aan een pilot, waarin het aanslagbiljet en taxatieverslag via "Mijn overheid" wordt aangeboden aan de burger.

Op 24 april heeft de gemeenteraad van Almelo ingestemd met toetreding tot het GBT. In navolging van dit besluit is een voorstel gedaan voor aanpassing van de gemeenschappelijke regeling GBT en is een concept gewijzigde begroting 2013 inclusief de gemeente Almelo opgesteld.

Het behalen van het ISO-certificaat is vanuit de staf begeleid. In oktober heeft de eerste ronde actueelverklaringen plaatsgevonden. Aansluitend zijn er diverse processen geaudit. Naar aanleiding van de audits zijn feitenrapporten opgemaakt en behandeld met het MT/DT. De kwaliteitscoördinator ziet toe op de naleving van de verbetervoorstellen, die voortkomen uit de feitenrapporten.

De opdrachtgevers worden minimaal twee keer per jaar bezocht om de actuele ontwikkelingen door te spreken, de verordeningen voor te bereiden en de dienstverleningsovereenkomsten door te spreken. Er is een nieuwsbrief gemaakt waarin ontwikkelingen met betrekking tot de lastendruk bij de opdrachtgevers wordt samengevat.

### **Wat heeft het gekost?**

<b>Programma Staf en Algemeen</b> (bedragen in euro's)	<b>Realisatie 2012</b>	<b>Begroting 2012 na wijziging</b>	<b>Begroting 2012 voor wijziging</b>
Baten	-6.755.413	-6.769.800	-6.820.000
Lasten	2.923.467	2.925.000	3.128.842
<b>Resultaat uit bedrijfsvoering</b>	<b>-3.831.946</b>	<b>-3.844.800</b>	<b>-3.691.158</b>
Onttrekking bestemmingsreserve	0	0	
<b>Te bestemmen resultaat</b>	<b>-3.831.946</b>	<b>-3.844.800</b>	

### **Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid**

Er zijn diverse procescontroles en autonome steekproeven uitgevoerd op het taakveld van de staf, onder andere op het gebied van personeel, aanbesteding, en financiën. Bij deze controles zijn er geen bijzonderheden geconstateerd.

## **2.1.2 Programma Gegevensbeheer**

### **Doelstelling**

In het jaarplan 2012 staan de volgende doelstellingen van het programma Gegevensbeheer beschreven:

- Kwaliteit subjectenbestand verhogen
- Gegevensaanlevering van en naar gemeenten verbeteren
- Kwaliteit objecten verbeteren

### **Wat hebben we bereikt?**

De dubbele subjecten, als gevolg van conversies, zijn opgeschoond. Hiermee voldoet het subjectenbestand aan de huidige eisen van actualiteit. Er zijn afspraken gemaakt over de uitwisseling van BAG-gegevens. De kadastrale volledigheid voldoet aan de gestelde eisen. Er zijn kwaliteitseisen opgesteld voor de BAG, die ook gelden voor alle WOZ-objecten.

### **Wat hebben we daarvoor gedaan?**

Er is een medewerker fulltime vrijgemaakt om zich volledig bezig te houden met het subjectenbestand en het verhogen van de kwaliteit hiervan. Onderzoek wijst uit dat, na het invoeren van een nieuwe release in Gouw, aan één subject meerdere bankrekeningnummers gekoppeld kunnen worden. Hierdoor hoeven er voor rechtsvormen zonder rechtspersoonlijkheid (bijvoorbeeld eenmanszaken) geen apart subject opgevoerd te worden. In 2012 is er nog geen duidelijkheid over het operationeel zijn van de basisadministratie handelsregister, waarmee een juiste koppeling van de Kamer van Koophandel tot stand gebracht kan worden. Om de juistheid van het gebruik van niet-woningen te garanderen, controleert het GBT hier actief op.

Er zijn gesprekken gevoerd met de opdrachtgevers over de BAG. Er worden onder andere afspraken gemaakt over wie wat controleert in het kader van de BAG, hoe de aanlevering richting het GBT plaats gaat vinden en hoe de terugmelding plaatsvindt.

Voor alle gemeenten is er een nieuwe kadastrale nulstand ingelezen. Voor de BAG zijn kwaliteitseisen opgesteld. Deze eisen gelden voor alle objecten. De ontubbeling van adressen loopt mee in het BAG-traject. Eind 2012 is een groot gedeelte van de BAG- en WOZ-objecten gesynchroniseerd. Er is een project opgestart om de uitval te verwerken.



### Wat heeft het gekost?

<b>Programma Gegevensbeheer</b> (bedragen in euro's)	<b>Realisatie 2012</b>	<b>Begroting 2012 na wijziging</b>	<b>Begroting 2012 voor wijziging</b>
Baten	-29.701	-25.000	0
Lasten	1.141.412	1.118.800	0
<b>Resultaat uit bedrijfsvoering</b>	<b>1.111.711</b>	<b>1.093.800</b>	<b>0</b>
Onttrekking bestemmingsreserve	-22.846	0	
<b>Te bestemmen resultaat</b>	<b>1.088.865</b>	<b>1.093.800</b>	

### Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

Er zijn diverse procescontroles en autonome steekproeven uitgevoerd op het gebied van gegevensbeheer, onder andere op vrijstellingen, kadastrale mutaties, mutaties GBA en mutaties in het kader van bouwvergunningen. Er zijn in 2012 in het tweede en derde kwartaal onrechtmatigheden geconstateerd in de verwerking van de bouwvergunningen. Er zijn nu controles vooraf in het proces ingericht, ter preventie, om onrechtmatigheden te voorkomen. In het vierde kwartaal zijn verbeteringen duidelijk zichtbaar. Er zijn geen onrechtmatigheden meer geconstateerd in objectkenmerken. Bij de overige controles zijn geen onrechtmatigheden gesignaleerd. Er is een begin gemaakt met de uitbreiding van kwaliteitsqueries, zodat ook in 2013 de processen zowel kwalitatief als kwantitatief worden beoordeeld.

## **2.1.3 Programma Waardebepaling**

### Doelstelling

In het jaarplan 2012 staat de volgende doelstelling van het programma Waardebepaling beschreven:

1. Herwaardering beheersgebied gemeente Almelo en herwaardering bestaand beheersgebied
2. Onderzoek waarden middels vierkante meters
3. Optimaal gebruik maken van Ortax-software en workflow bezwaren optimaliseren
4. Afhandeling van WOZ-bezwaren en beroepen
5. Zichtbaarder zijn voor externen en andere afdelingen

### Wat hebben we bereikt?

De herwaardering van zowel de nieuwe toetreders Almelo, als de herwaardering bij de bestaande opdrachtgevers is goed en conform de planning verlopen. Inmiddels heeft de Waarderingskamer het toezicht afgerond met het oordeel 'goed' wat het hoogst mogelijke oordeel is. Daarnaast was het GBT in 2012 het eerste belastingsamenwerkingsverband in Nederland waarbij het toezicht succesvol was afgerond.

Het onderzoek "waarden middels vierkante meters" is in 2012 geparkeerd vanwege de prioritering van de koppeling BAG-WOZ en de focus op een succesvolle conversie en intrede van de gemeente Almelo. In 2013 vormt dit onderdeel opnieuw een speerpunt van de afdeling Waardebepaling.

De huidige waarderingssoftware Ortax is in 2012 verder uitgekristalliseerd en wordt naar verhouding optimaal gebruikt. Er zijn diverse rapportages en queries opgezet waardoor snel op elk gewenst moment inzicht in de diverse procesonderdelen verkregen kan worden. Daarnaast zijn er door verschillende nieuwe releases van Ortax een aantal functionaliteiten toegevoegd die een meerwaarde vormen voor de uitvoering van de waarderingswerkzaamheden. GBT-breed is een workflow module aan de Gouw belastingapplicatie toegevoegd en geïmplementeerd, waarmee onder meer processtromen gevolgd kunnen worden. Hieronder vallen ook de bezwaarschriften. De module (inrichting) is voor wat betreft de afhandeling van de WOZ-bezwaren goed ingericht en inmiddels zijn de



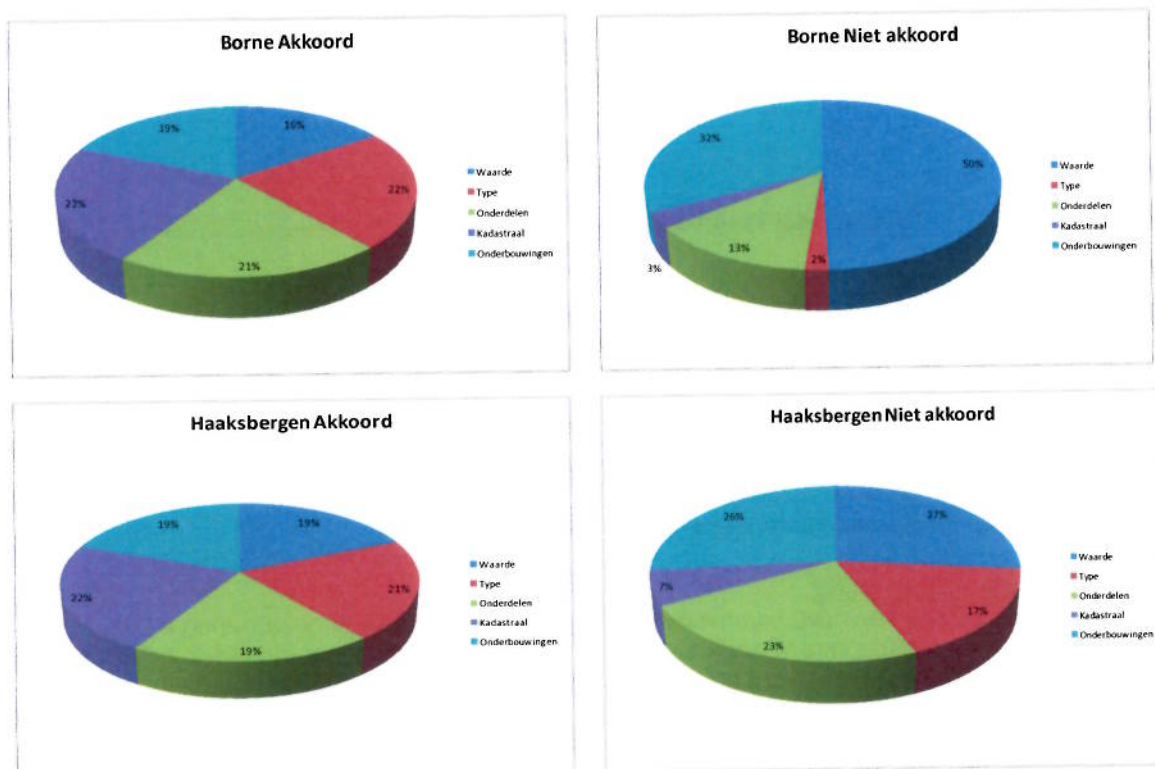
noodzakelijke wijzigingen (als gevolg van wetswijzigingen en verdere procesoptimalisatie) doorgevoerd binnen deze workflow.

De afhandeling van de WOZ-bezwaren is binnen het lopende belastingjaar en daarmee binnen de wettelijke termijnen gerealiseerd. Ook de beroepen zijn in 2012 conform de planning verlopen.

De afdeling Waardebepaling heeft een fors aandeel gehad in het zichtbaar zijn voor externen. De presentatie "Voormelding WOZ", die tijdens het VNG-belastingcongres is gegeven, is in 2012 ook nog aan verschillende gemeenten en belastingssamenwerkingsverbanden gegeven. Voorts heeft het GBT een belangrijke rol en stem in verschillende landelijke gremia op het gebied van de WOZ.

In 2012 heeft er wederom een voormelding WOZ plaatsgevonden. Dit is gebeurd in de gemeente Borne en de gemeente Haaksbergen op eenzelfde wijze als de pilot in 2011 (Borne).

Er hebben 1.051 (Borne) en 855 (Haaksbergen) mensen gereageerd op de volgende wijze:



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/of een bureauonderzoek. Aan de eindverwerking van de resultaten wordt momenteel de laatste hand gelegd. Ook vindt op korte termijn een evaluatie plaats richting de burgers van de gemeente Haaksbergen. Deze componenten, in combinatie met een analyse van de bezwaarschriften die in 2013 binnenkomen, zullen resulteren in een uitgebreide evaluatie van deze ronde 'voormeldingen WOZ'.

#### **Wat hebben we daarvoor gedaan?**

In 2012 is er een zogenaamde nulmeting gedaan op de afdeling Waardebepaling, waarbij alle processen kritisch onder de loep zijn genomen en gekeken is naar de volledigheid, logica, effectiviteit en de mensen op de afdeling. Dit heeft geresulteerd in de oprichting van een

(tijdelijk) verbetersteam, waarbij de volgende hoofdpunten zijn/worden uitgewerkt en geïmplementeerd:

1. Planning/capaciteitsberekening & beheersing werkprocessen
2. Cultuur en samenwerking
3. Overlegstructuur
4. Kwaliteit, juistheid en volledigheid
5. Opleidingen

Dit alles met als doel de processen nog efficiënter en effectiever uit te voeren tegen de hoogste kwaliteit en zo laag mogelijke kosten.

### Wat heeft het gekost?

<u>Programma Waardebepaling</u> (bedragen in euro's)	Realisatie 2012	Begroting 2012 na wijziging	Begroting 2012 voor wijziging
Baten	-50.425	-52.600	0
Lasten	1.340.465	1.358.800	1.750.080
<b>Resultaat uit bedrijfsvoering</b>	<b>1.290.040</b>	<b>1.306.200</b>	<b>1.750.080</b>
Onttrekking bestemmingsreserve	0		
<b>Te bestemmen resultaat</b>	<b>1.290.040</b>		

### Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

Er zijn diverse procescontroles en autonome steekproeven uitgevoerd op het gebied van waardebepaling, onder andere op waardevaststelling en de bezwaarafhandeling. Bij de uitgevoerde steekproeven zijn geen onrechtmatigheden te vinden. Er zijn stappen ondernomen om de procescontroles en autonome controles te verbeteren en in te bedden in de dagelijkse gang van zaken. Niet alle controles uit het IC-plan zijn uitgevoerd. Er is een optimalisatieslag uitgevoerd, waardoor de controles in 2013 waarneembaar zijn.

## **2.1.4 Programma Heffingen**

### Doelstelling

In het jaarplan 2012 staat de volgende doelstelling van het programma Heffingen beschreven:

1. Invoering Diftar gemeente Hengelo per 1 januari 2012
2. Onderzoek complete proces kwijtschelding om efficiëncyslagen te kunnen maken
3. Opzetten bezwaarvolg- en registratiesysteem en brede inzet vanuit de afdeling binnen het proces bezwaarafhandeling
4. Digitale facturatie
5. Zichtbaar zijn voor de opdrachtgevers (afgeleide van GBT-brede speerpunt)
6. Tijdige & volledige aanslagoplegging 2012 en verder optimaliseren werkonderdeel aanslagoplegging

### Wat hebben we bereikt?

Voor belastingjaar 2012 zijn met dagtekening 29 februari 2012 de (voorlopige) aanslagen Diftar binnen de gemeente Hengelo opgelegd, waarmee de invoering en aanslagoplegging succesvol voltooid is. Voor belastingjaar 2013 wordt eenzelfde werkwijze gevolgd conform de wens van de gemeente Hengelo.

Bij dit werkproces hebben forse verbeterlagen plaatsgevonden. Zo is er bij de massale binnenkomst van de verzoeken een afdelingsbrede inzet geweest bij de beoordeling op compleetheid en hebben diverse medewerkers een opleiding kwijtschelding gevolgd. Hiermee is de kwetsbaarheid op dit werkonderdeel verminderd en heeft de afdeling een kennisimpuls gekregen. De verzoeken om kwijtschelding 2012 zijn binnen de termijn zoals gesteld in de DVO's afgehandeld. De afhandeling van de administratieve beroepen kwijtschelding in 2012 zijn volledig binnen de planning afgehandeld.



GBT-breed is een workflow module aan de Gouw belastingapplicatie toegevoegd en geïmplementeerd, waarmee onder meer processtromen gevolgd kunnen worden. Hieronder vallen ook de bezwaarschriften. Binnen de afdeling Heffingen is bereikt dat alle medewerkers heffingsbezwaren af kunnen handelen. Voor de meer complexe bezwaren waar meer fiscaal juridische kennis vereist is, wordt een beroep gedaan op de meer ervaren medewerkers binnen de afdeling.

Een volledige uitrol van het digitaal verzenden van aanslagen is in 2012 geparkeerd, gezien de ontwikkelingen van mijnoverheid.nl, de digitale loketten van het GBT en het project SEPA wat op 1 februari 2014 gereed moet zijn. Gezien de impact en omvang is besloten hiervoor een apart project te maken (GBT-breed).

De afdeling Heffingen heeft zich op diverse fronten gepresenteerd (zichtbaarheid) richting de opdrachtgevers van het GBT. Hierbij valt te denken aan onder meer: presentaties Diftar bij de gemeente Hengelo, uitvoering controle forensen- en toeristenbelasting in Losser, Haaksbergen en Hengelo, voorlichting kwijtschelding voor ouderenbond in Enschede en maandelijkse rapportages belastingopbrengsten.

De aanslagoplegging is conform de planning verlopen en voldoet ook aan eisen die hieraan gesteld zijn. Ter indicatie: het groot (combi) kohier met dagtekening 29-2-2012 is tijdig en correct opgelegd en kent een volledigheidpercentage van bijna 99%, wat 3% hoger is dan de doelstelling. Daarnaast zijn eind 2012 nagenoeg alle aanslagen gemeentelijke belastingen 2012 verstuurd binnen 1 maand na aanlevering van de gegevens van de opdrachtgevers. Door het geven van voorlichting, begeleiding, instructies en presentaties richting de front-offices van de opdrachtgevers vanuit het GBT/Heffingen is deels bereikt dat er minder 1<sup>e</sup> lijnscontacten via het GBT zijn verlopen. Verder zijn er diverse activiteiten verricht voor een verdere optimalisatie van (Excel)aanleveringen Bouwleges en overige Leges met als doel het volledig geautomatiseerd kunnen inlezen van de gegevens in de belastingapplicatie. In 2013 gaat dit zijn vruchten afwerpen voor de afdeling Heffingen door een sterk geoptimaliseerd onderdeel aanslagoplegging.

#### **Wat hebben we daarvoor gedaan?**

In 2012 is er fors geïnvesteerd in de relaties met de opdrachtgevers en in het bijzonder de vakafdelingen van de opdrachtgevers, wat heeft geresulteerd in een verdere optimalisatie van de processen en een nog betere werkrelatie. Daarnaast is sterk ingezet op de flexibiliteit van de medewerkers door een bredere inzet binnen de afdeling, waardoor tevens de kwetsbaarheid is afgenomen. Ook heeft er continu afstemming met de andere afdelingen plaatsgevonden, met korte heldere lijnen, het uitwisselen van medewerkers en een GBT-brede scope in plaats van afdelingsgericht werken. Dit heeft er mede aan bijgedragen dat de aanslagoplegging 2012 een succes is geweest. Tenslotte is in 2012 de nodige energie gestoken in de ISO-werkzaamheden ter borging en verbetering van de kwaliteit van alle werkzaamheden. Al met al is er meer 'grip' op de uitvoering van de werkzaamheden ontstaan, wat in 2013 nog verder vruchten af zal werpen.

#### **Wat heeft het gekost?**

<b>Programma Heffingen</b> (bedragen in euro's)	<b>Realisatie 2012</b>	<b>Begroting 2012 na wijziging</b>	<b>Begroting 2012 voor wijziging</b>
<b>Baten</b>	-62.176	-59.500	0
<b>Lasten</b>	1.259.164	1.270.300	1.292.396
<b>Resultaat uit bedrijfsvoering</b>	1.196.988	1.210.800	1.292.396
<b>Onttrekking bestemmingsreserve</b>	0	0	0
<b>Te bestemmen resultaat</b>	1.196.988	1.210.800	0



### **Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid**

Er zijn diverse procescontroles en autonome steekproeven uitgevoerd op het gebied van heffingen. Dit waren onder andere controles op het draaien van kohieren, tariefcontroles, controles op bezwaaraafhandeling, ontheffingen en kwijtschelding. Op basis van deze uitgevoerde controles kan geconcludeerd worden dat de betrouwbaarheid en juistheid net als in voorgaande jaren gewaarborgd is.

## **2.1.5 Programma Invordering**

### **Doelstelling**

De doelstellingen voor 2012 waren met name gericht op:

- De tijdige uitvoering van werkzaamheden die voortvloeien uit het dwanginvorderingsproces conform DVO;
- Opschonen van oudere belastingjaren tot en met 2009;
- Optimaliseren invorderingsproces;
- Onderzoek naar mogelijkheden voor interne deurwaarder.

### **Wat hebben we bereikt?**

De termijnen, waarbinnen dwanginvorderingsacties opgestart moeten worden, zijn gehaald. Eind 2012 zijn de openstaande vorderingen geschoond tot en met belastingjaar 2009. De loonvorderingen zijn geheel in eigen beheer verwerkt. Er is een contract gesloten met een ander extern deurwaarderskantoor. In 2012 is de samenwerking opgestart met de Stadsbank en Sociale zaken zijn er 2200 vorderingen uit de dwanginvordering gehouden welke middels een betalingsregeling of kwijtschelding zijn verwerkt. Er is gestart met een oninbaaranalyse om zo inzicht te creëren in de hoogte van de oninbare vorderingen ten opzichte van de opbrengsten.

### **Wat hebben we daarvoor gedaan?**

Door strak, tijdig en slagvaardig het invorderingsproces uit te voeren zijn de daarvoor opgemaakte termijnen vanuit de planning 2012 goed verlopen. De oude jaren tot en met 2009 zijn zodanig opgeschoond dat alleen de lopende zaken (loonvordering/ betalingsregeling beroepzaak) nog openstaan vwb de jaren 2009 en ouder.

Door de evaluatie mbt het contract dwanginvordering is gekozen voor een aanbesteding van het dwanginvorderingstraject halverwege het jaar, welke heeft geresulteerd in een ander externe deurwaarderskantoor.

Door de samenwerking middels bestandsvergelijking, welke is gestart met de Stadsbank en Sociale Dienst, zijn er minder vorderingen in het dwanginvorderingstraject terecht gekomen. Mede door de in eigen beheer afgewerkte loonvorderingen zijn er minder vorderingen overgedragen aan het externe deurwaarderskantoor.

Door de oudere jaren vanaf 2005 in kaart te brengen vwb oninbare vorderingen is er inzicht gekomen. Hierdoor zijn afspraken gemaakt met betreffende opdrachtgevers om voorzieningen en prognose op af te kunnen stemmen. Voor het jaar 2013 staat op de rol dit uit te gaan bouwen met de kwijtschelding.

Onderzoek naar de mogelijkheid tot interne deurwaarder wordt doorgeschoven naar 2013. De resultaten naar de samenwerking met de Stadsbank en de afdelingen Sociale Zaken van de deelnemende gemeenten wordt eerst bekeken, evenals de samenwerking met het deurwaarderskantoor Cannock Chase Public. Ook de strategische koers van het GBT in de komende jaren is van invloed op de keuze om deurwaarderswerkzaamheden intern te positioneren.