

Wat heeft het gekost?

<u>Programma Invordering</u> (bedragen in euro's)	Realisatie 2012	Begroting 2012 na wijziging	Begroting 2012 voor wijziging
Baten	-929.629	-875.500	-816.000
Lasten	1.100.211	1.109.500	1.274.682
Resultaat uit bedrijfsvoering	170.582	234.000	458.682
Onttrekking bestemmingsreserve	0	0	0
Te bestemmen resultaat	170.582	234.000	

Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

Er zijn diverse procescontroles en autonome steekproeven uitgevoerd op het gebied van de invordering. Dit waren onder andere controles op oninbaarverklaringen, automatische incasso, afboeken betalingen, restituties en invorderingstarieven. Op basis van deze uitgevoerde controles kan geconcludeerd worden dat de betrouwbaarheid en juistheid net als in voorgaande jaren gewaarborgd is. Een aantal controles uit het IC-plan zijn verfijnd.

2.1.6 Algemene dekkingsmiddelen

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

<u>Algemene dekkingsmiddelen</u> (bedragen in euro's)	Realisatie 2012	Begroting 2012 na wijziging	Begroting 2012 voor wijziging
Baten	-6.739.024	-6.755.000	-6.820.000
Lasten	0	0	0
Saldo	-6.739.024	-6.755.000	-6.820.000

Deze bestaan uit de volgende bijdragen per gemeente:

Borne	€ 372.168;
Enschede	€ 3.541.016;
Hengelo	€ 1.905.947;
Losser	€ 375.618;
Haaksbergen	€ 435.251.

Daarnaast heeft de gemeente Hengelo nog een bijdrage van € 125.000 betaald voor de uitvoering van de Diftar.

2.1.7 Personeelskosten en kosten externe inhuur

In onderstaande tabel zijn de personeelskosten 2012 en de kosten voor externe inhuur 2012 weergegeven:

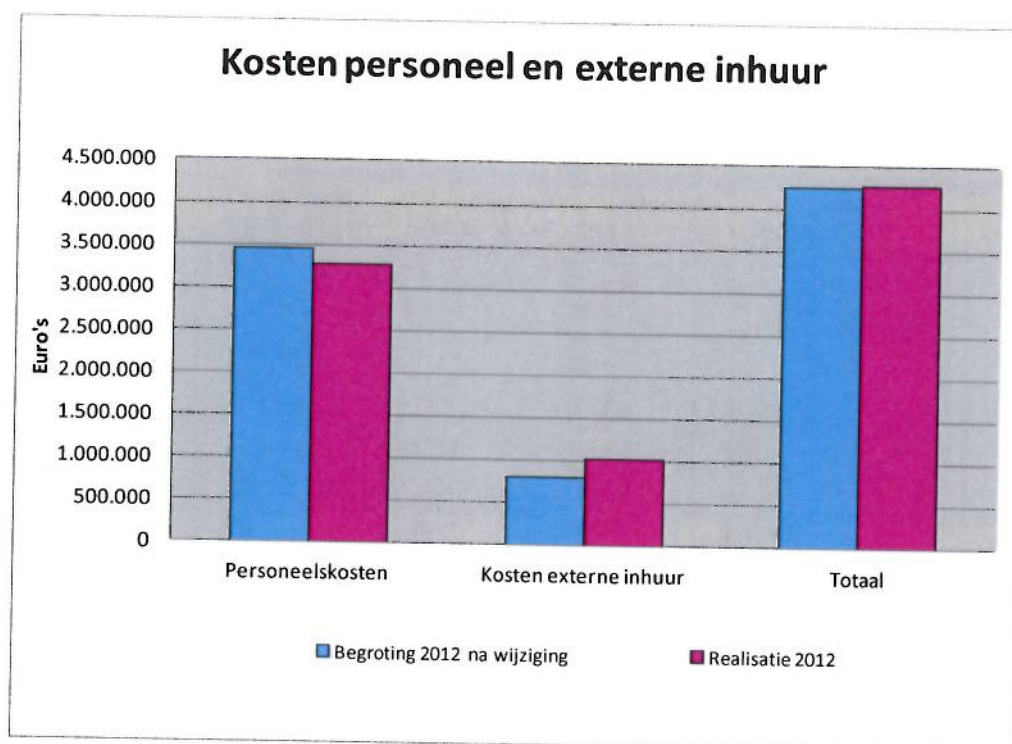
<u>KOSTEN PERSONEEL EN EXTERNE INHUUR GBT</u> (bedragen in euro's)			
	Realisatie 2012	Begroting 2012 na wijziging	Begroting 2012 voor wijziging
Personeelskosten	3.271.399	3.457.500	3.555.212
Kosten externe inhuur	1.005.293	796.700	707.000
Totaal	4.276.692	4.254.200	4.262.212

In de kolom realisatie personeelskosten zijn de in 2012 geboekte kosten weergegeven inclusief de kosten sociaal plan, uitkeringslasten ABP in kader van de FPU, ontvangen vergoedingen via het UWV in verband met zwangerschap en ziekte, ontvangen vergoeding voor personeel van nieuwe toetreders, detacheringsvergoedingen en de interne

doorberekening uren Diftar. Er is ruimte in het budget personeelskosten vanwege alle ontvangen vergoedingen en doordat niet alle formatieplaatsen zijn ingevuld. Deze vacatureruimte zal per 1 januari 2013 worden gebruikt voor plaatsing van de medewerkers van de gemeente Almelo. 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 met name veroorzaakt door inhuur van personeel om de aanwezige vacatureruimte tijdelijk op te vullen, in verband met de uitvoer van projecten en door verlenging van het contract van de afdelingsmanager heffen tot 1 januari 2013.

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



2.1.8 Toelichting op vervolgingskosten op de balans

Afrekening vervolgingskosten

De deelnemende gemeenten treffen voorzieningen voor oninbare debiteuren. Deze voorzieningen gelden zowel voor het nominale bedrag als voor de ADI-kosten¹. Het GBT adviseert de deelnemende gemeenten in de hoogte van de op te nemen voorziening. Wanneer blijkt dat aanslagen niet ingevorderd kunnen worden, wordt er een voorstel oninbaar naar de gemeente gestuurd. De gemeente geeft akkoord op dit voorstel, waarna het GBT de desbetreffende aanslagen oninbaar verklaart. Het nominale gedeelte van de aanslag wordt via rekening courant met de gemeente verrekend. De oninbaar verklaarde ADI-kosten worden op de maandelijkse afdracht van belastingontvangsten in mindering gebracht.

Afrekening vervolgingskosten gemeente Haaksbergen

Bij de conversie van de gemeente Haaksbergen zijn naast de subject-, adres- en objectgegevens ook de openstaande posten geconverteerd. De openstaande posten bestaan uit een nominale component (de belastingdebiteur) en uit openstaande vervolgingskosten (ADI). De nominale openstaande posten zijn via de rekening courant overgedragen aan het

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

GBT, waarna ontvangsten verwerkt worden en via rekening courant worden verrekend. Ontvangsten op de nog openstaande geconverteerde ADI-kosten komen ten gunste van de gemeente Haaksbergen. Na het opheffen van de Haaksbergse belastingrekening zijn de geconverteerde vervolgingskosten aferekend volgens onderstaande specificatie:

Geconverteerde openstaande vervolgingskosten Haaksbergen	23.230,12
(bedragen in euro's)	
-/- ontvangen ADI op de Haaksbergse belastingrekening	3.535,00
-/- verminderde ADI	1.811,00
-/- oninbaar verklaarde ADI	2.578,00
Te betalen door GBT aan de gemeente Haaksbergen	15.306,12

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 31-12-2012	Enschede Per 31-12-2012	Hengelo Per 31-12-2012	Losser Per 31-12-2012	Haaksbergen Per 31-12-2012
2003		2.873			
2004		1.626	603		
2005		1.235	1.253		
2006		5.434	760		
2007		3.953	1.183		515
2008		28.521	20.433		1.819
2009	2.372	195.408	38.862		10.477
2010	4.896	416.523	80.802		18.098
2011	25.732	952.461	236.465	62.231	43.499
2012	222.001	3.173.665	1.272.564	281.089	347.390
Totaal	255.001	4.781.699	1.652.925	343.320	421.798
Stand per 31-12-2011	209.360	8.000.817	1.675.621	298.402	0

Verloopoverzicht vervolgingskosten

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

Saldo openstaande vervolgingskosten (bedragen in euro's)		
	Per 31-12-2011	Per 31-12-2012
Borne	15.159	11.555
Enschede	423.745	330.342
Hengelo	132.220	115.683
Losser	9.786	12.350
Haaksbergen	0	20.104
Totaal	580.910	490.034

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, Haaksbergen, Hengelo en Losser.

2.2.2 Weerstandsvermogen

2.2.2.1 Capaciteit en beleid

Met de opdrachtgevers Borne, Enschede, Haaksbergen, Hengelo en Losser zijn tot en met 2013 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 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.

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. Hieronder wordt uitgelegd waarom.

In 2012 is de aangescherpte controle op de balans van het GBT gecontinueerd. 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.

De reserve op de balans ad € 382.000 wordt in 2012 aangesproken. In de vergadering van het Dagelijks Bestuur op 27 juni 2012 is gevraagd om een gedeelte van deze reserve beschikbaar te stellen voor het realiseren van de wettelijke opdracht tot BAG-WOZ gegevenssynchronisatie. Het bestuur heeft € 202.000 van de reserve beschikbaar gesteld om deze wettelijke opdracht te kunnen vervullen. In 2012 wordt een onttrekking aan de reserve gedaan voor een bedrag van € 22.846. Het resterende deel van de reserve is in 2012 niet aangesproken en staat nog in een reserve op de balans. Hierdoor heeft het GBT nog 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 ook in 2012 succesvol geweest op het gebied van werving van nieuwe opdrachtgevers. Per 1 januari 2013 treedt de gemeente Almelo toe tot het GBT. De gemeente Oldenzaal heeft de intentie uitgesproken om per 1 juli 2013 toe te treden. Ook met overige potentiële opdrachtgevers worden gesprekken gevoerd, zodat het GBT op termijn meer efficiencyvoordelen kan behalen.

2.2.3 Onderhoud kapitaalgoederen

In 2012 zijn de meerjarige licentiekosten voor de belastingapplicatie en waarderingsapplicatie als gevolg van de toetreding van de gemeente Almelo geactiveerd op de balans.

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

2.2.4 Treasury

Het betalingsverkeer en het liquiditeitenbeheer functioneren goed. Onlangs nog zijn nieuwe afspraken gemaakt met de aangesloten gemeenten. In plaats van een exacte afrekening van de ontvangsten uit belastingen en retributies na afloop van een maand is er voor gekozen per de 1^e van elke volgende maand bij voorschot tot afdracht over te gaan en pas later exact af te rekenen. Hiervoor is gekozen om te voorkomen dat het GBT te lang met overtollige liquiditeiten blijft zitten. Daarnaast wordt het de aangesloten gemeenten gemakkelijker gemaakt om binnen de kasgeldlimiet te blijven.

Een scherpere focus op liquiditeitenbeheer wordt ook voor het GBT belangrijker. Naar verwachting wordt vanaf januari 2014 het verplicht schatkistbankieren ingevoerd. Creditsaldi worden in dat geval verplicht bij het ministerie van Financiën belegd, tegen ongunstige voorwaarden.

De toetreding van nieuwe gemeenten, in dit geval de integratie van het betalingsverkeer, verloopt zonder echte problemen. Het betalingsverkeer wordt verzorgd door de financiële administratie van de gemeente Hengelo.

In november 2009 is na een intensieve aanbestedingsprocedure besloten om nog voor minimaal vier jaar opnieuw met de BNG als huisbank in zee te gaan. Hierdoor is het GBT verzekerd van concurrerende voorwaarden in een stabiele omgeving. In deze voorwaarden is bovendien rekening gehouden met een stabiele uitbreiding van het werkingsgebied van het GBT. Minimaal één keer per jaar vindt overleg plaats met de accountmanager van de huisbank. Regelmatig (in ieder geval eens per kwartaal) vindt overleg plaats met de treasurers van de netwerkstadgemeenten.

De aard van het betalingsverkeer van het Gemeenschappelijk Belastingkantoor Twente zorgt ervoor dat er geen sprake is van aantrekken en uitzetten van geld voor een korte of voor een langere periode. De kosten voor het GBT worden op voorschotbasis door de aangesloten gemeenten betaald, ontvangsten van belastingen en retributies worden volgens afspraak afgerekend. Dat wil zeggen dat het GBT nooit gedurende langere tijd over een hoog bedrag aan overtollige kasmiddelen zal beschikken, laat staan behoefte zal hebben aan kasgeldleningen.

De kasgeldlimiet (8,5% van het begrotingstotaal) is daarom nimmer in beeld. Ook de renterisiconorm (20% van het begrotingstotaal) kan buiten beschouwing worden gelaten, omdat het GBT geen leningen heeft aangetrokken of uitstaan.

In overleg met de accountant heeft het algemeen bestuur het treasurystatuut ingetrokken. In de dienstverleningsovereenkomst met de gemeente Hengelo op het gebied van financiën is opgenomen dat de treasurer van de gemeente Hengelo ook de treasuryfunctie voor het Gemeenschappelijke Belastingkantoor Twente uitvoert. Belangrijke zaken die betrekking hebben op het GBT worden door de treasurer van de gemeente Hengelo besproken met alle betrokken treasurers van de deelnemers.

2.2.5 Bedrijfsvoering

2.2.5.1 Organisatie en medewerkers

Doorontwikkeling HRM-beleid

Medio 2012 is de toetreding van het GBT tot de Interne Arbeidsmarkt Twente gerealiseerd waarmee een basis is gelegd om de externe mobiliteit in gang te zetten. Dit betekent dat medewerkers van het GBT kunnen solliciteren op interne vacatures bij alle Twentse gemeenten, de Veiligheidsregio Twente, de Regionale Uitvoeringsdienst en de Regio Twente. Inmiddels is er ook al een medewerker van het GBT via deze weg tijdelijk gedetacheerd bij één van de Twentse gemeenten. Het omgangsprotocol is vastgesteld waarin de spelregels staan hoe agressie voorkomen kan worden en hoe er mee om te gaan mocht het toch voorkomen. Er is een start gemaakt om de medewerkers door middel van trainingen voor te bereiden op het omgaan met agressie en hoe je dit kunt voorkomen. Ook wordt aandacht besteed aan doorontwikkeling van de individuele medewerkers door middel van opleiding.

Uitkomst CAO-onderhandelingen

Op 25 juni is de nieuwe CAO Gemeenten vastgesteld. De CAO heeft een looptijd van 1 januari 2011 tot en met 31 december 2012. De belangrijkste afspraken zijn investeren in de inzetbaarheid en mobiliteit van alle medewerkers, flexibilisering van de werktijden, een eenmalige uitkering, 1% loonsverhoging met ingang van 1 januari 2012 en 1% loonsverhoging per 1 april 2012. De nabetaling van het salaris heeft in augustus plaatsgevonden.

Georganiseerd Overleg

In de tweede helft van 2012 heeft de vorming van een eigen Georganiseerd Overleg (GO) verder vorm gekregen. De bonden hebben haar leden aangeschreven met de vraag of men zitting wil nemen in het GO waarop een aantal medewerkers van het GBT hebben gereageerd. De samenstelling van het GO GBT is daarmee, op de aanwijzing van een vertegenwoordiger vanuit het bestuur, bekend en kan er in 2013 een eerste bijeenkomst plaatsvinden.

Preventief Medisch Onderzoek

In het kader van zorg voor personeel heeft onlangs een werkplekonderzoek en een Preventief Medisch Onderzoek plaatsgevonden voor alle medewerkers. De aanbevelingen vanuit het werkplekonderzoek zijn opgepakt en inmiddels zijn de meeste aanpassingen aan de werkplekken gedaan zodat medewerkers minder klachten ondervinden. Aan de hand van de uitkomsten gaan we kijken welke acties daar opgezet kunnen worden.

Personeelsvereniging

Op 1 januari 2013 telt de personeelsvereniging GéBéTéPéVé 72 leden. Dit is een percentage van maar liefst 88% van het aantal vaste medewerkers van het GBT.

De gemiddelde opkomst per activiteit was afgelopen jaar 35 medewerkers. Door in 2013 meerdere activiteiten te organiseren wordt getracht in zijn totaal een hogere deelname te krijgen.

In 2012 zijn er twee kinderactiviteiten (een voorjaarsactiviteit en Sinterklaas) georganiseerd. Gemiddeld hebben aan deze activiteiten 20 kinderen deelgenomen. Een reden voor het bestuur om deze activiteiten voort te zetten.

Toetreders

Per 1 januari 2012 is de gemeente Haaksbergen toegetreden. Deze toetreding is zonder significante problemen verlopen en de conversie is tijdig afgerond.

In 2012 is de toetreding van de gemeente Almelo voorbereid. Alle stappen, welke zijn opgenomen in het projectplan zijn doorlopen. De medewerkers van de gemeente Almelo zijn, op basis van een standplaatswijziging, per 1 november 2012 al werkzaam bij het GBT. De feitelijke conversie heeft enige vertraging opgelopen en later begonnen dan gepland. Echter door maximale inzet van medewerkers van het GBT en de leverancier van de

belastingapplicatie toch tijdig afgerond. Er is contact geweest met de gemeente Almelo om de verordeningen 2013 van Almelo waar mogelijk te harmoniseren met de overige deelnemende gemeenten. De bestuurlijke besluitvorming is afgerond, de gemeenschappelijke regeling is aangepast, de gewijzigde begroting 2013 inclusief Almelo is vastgesteld en de gemeenteraden van de huidige opdrachtgevers hebben toestemming gegeven voor de toetreding.

In 2012 heeft er een haalbaarheidsonderzoek plaatsgevonden over mogelijk toetreding van de gemeente Oldenzaal tot het GBT. De uitkomst van dit onderzoek was positief voor beide partijen. Eind 2012 heeft de gemeente Oldenzaal de intentie uitgesproken om per 1 juli 2013 toe te treden.

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. Uit de eerste gespreksronde met de selectie- en adviescommissie zijn geen geschikte kandidaten naar voren gekomen. De advertentie is daarna nogmaals uitgezet en er zijn opnieuw gesprekken gevoerd met de selectie- en adviescommissie. Hier is één kandidaat uit naar voren gekomen en benoemd in de functie van directeur per 1 juli 2012.

Ondernemingsraad

In 2012 heeft de ondernemingsraad ingestemd met de formatie-uitbreiding Almelo. De formatie-uitbreiding was nodig, vanwege de toetreding van het team Belastingen van de gemeente Almelo tot het GBT. Ook heeft de OR positief advies gegeven op het voorgenomen besluit over de toetreding van het onderdeel gemeentelijke belastingen van de gemeente Oldenzaal. Ook met deze formatie-uitbreiding heeft de OR ingestemd.

Het Georganiseerd Overleg (GO) is afgelopen jaar helaas nog niet feitelijk gerealiseerd. Wel zijn er vanuit het GBT kandidaten die zitting willen nemen in het GO.

De OR heeft ingestemd met de wijziging resultaatgericht werken. De wijziging had te maken met competenties. Daarnaast is met het oog op mobiliteit een mooi resultaat bereikt: het GBT doet ook mee aan de Twentse arbeidsmarkt. Afgelopen jaar hebben medewerkers de mogelijkheid gehad mee te doen aan het preventief medisch onderzoek (PMO). De OR heeft ingestemd met het voorgenomen besluit om medewerkers deze gelegenheid te bieden. Tenslotte heeft de OR ook ingestemd met het omgangsprotocol. Een belangrijk onderdeel van dit protocol is de agressietraining. Deze training was voor elke medewerker verplicht.

Ziekteverzuim

Het GBT hanteert voor 2012 als doelstelling een verzuimpercentage van maximaal 4% en een meldingsfrequentie van niet meer van 1,0. Vanaf mei 2012 kunnen er door een foutieve inrichting van het ziekteadministratiesysteem geen correcte verzuimcijfers aangeleverd worden door RAET. Ondanks verwoede pogingen door onze verzuimadministratie is dit probleem helaas nog niet verholpen waardoor er op dit moment ook geen verzuimcijfers opgenomen kunnen worden.

Bedrijfscultuur

Het cultuurtraject, dat in 2010 opgestart is, is begin 2012 afgerond. Het GBT als overheidsbedrijf is een nieuwe fase ingegaan, waar een continue cultuurbeweging bij past. Het GBT gaat zich herbezinnen op het vormgeven van het cultuurtraject, passend bij het GBT.

2.2.5.2 Ondersteunende processen

P&C-cyclus

De P&C-cyclus is in 2012 volledig doorlopen. De jaarrekening 2011 is tijdig gereed gekomen. Er zijn met peildata 30 april 2012 en 30 september 2012 managementrapportages en bestuursrapportages gemaakt. De Begroting 2013 en Gewijzigde Begroting 2013 zijn aangeboden aan het bestuur en er wordt voldaan aan de informatiebehoefte van de

opdrachtgevers. Op 30 oktober 2012 heeft Gedeputeerde Staten de jaarrekening 2011 en de begroting 2013 voorkennisgeving aangenomen.

IC-plan

Het Interne controleplan is de leidraad voor het GBT om te waarborgen dat handelingen voortvloeiend uit de processen juist en door de daartoe bevoegde personen worden uitgevoerd. De interne controle richt zich voornamelijk op de rechtmatigheid, juistheid en volledigheid. In de reguliere processen zijn interne controles ingebouwd en door de geautomatiseerde systemen is een betrouwbare verwerking gewaarborgd. De interne controle sluit aan bij de door de afdelingen zelf uitgevoerde controles, de interne controles die zijn ingebed in de processen. In opdracht van de Staf wordt er door de kwaliteitsmedewerkers gecontroleerd of die controles adequaat worden uitgevoerd. Daarnaast voeren zij een beperkte autonome controle uit op de meest cruciale processen.

Procesbeschrijvingen

Aan het einde van het eerste kwartaal van 2012 waren nagenoeg alle primaire-, management-, ondersteunende- en beheersingsprocessen beschreven en gemodelleerd. Alle processen liggen vast in BPM-one.

Accountmanagement

Voorafgaand aan de vergaderingen van het Dagelijks Bestuur en Algemeen Bestuur worden de stukken voor deze vergaderingen met de accounthouders besproken. Vanuit het GBT is er actie ondernomen om de Dienstverleningsovereenkomsten (DVO) voor 2013 compacter en SMART-er te beschrijven.

Fiscaal-juridische aspecten

De meeste verordeningen zijn, waar mogelijk, op elkaar afgestemd met als sluitstuk de verordening kwijtschelding. Voor alle gemeenten gelden nu dezelfde richtlijnen. Ook de paragrafen lokale heffingen van de deelnemende gemeenten zijn waar mogelijk geharmoniseerd. Er is in den lande informatie ingewonnen over de mogelijkheden van inning van marktgelden, zodat ook het GBT dit proces kan optimaliseren. Met ingang van 2013 versturen de gemeenten Enschede en Hengelo één jaaraanslag in plaats van vier kwartaalaanslagen, waarbij de mogelijkheid tot automatische incasso wordt geboden. Er is een memo "Brede rioolheffing" voorbereid en richting de beleidsmedewerkers van de deelnemende gemeenten gestuurd. In gesprekken met de accounthouders wordt voortdurend aandacht geschonken aan het verkrijgen van inzicht in de lasten-baten van belastingen/retributies van de deelnemende gemeenten. De jurisprudentie op dit gebied wordt steeds duidelijker, dus de noodzaak voor een goed inzicht wordt ook steeds groter. De heffing van afvalstoffenheffing voor de gemeente Hengelo op basis van DifTar is ingevoerd. Er vindt nu periodiek evaluatie plaats tussen het GBT, de gemeente Hengelo en TwenteMilieu over het verloop van de invoering. In het lenteakkoord is het wetsvoorstel over de verhoging van de griffierechten gesneuveld. Het GBT tracht wel zoveel mogelijk beroepsschriften te voorkomen. Op basis van recente uitspraken omtrent vergoeding proceskosten wordt de werkwijze rondom no cure-no pay-bedrijven aangepast.

Inkoop

Het GBT heeft een onderhandse meervoudige aanbesteding doorlopen rondom de uitbesteding van deurwaarderswerkzaamheden vanaf hernieuwd bevel. De opdracht is gegund aan Cannock Chase Public. Eind september 2012 zijn de eerste dossiers uit handen gegeven aan dit deurwaarderskantoor. Er is personeel ingehuurd en er zijn werkzaamheden uitbesteed volgens de afgesloten raamovereenkomsten voor de inhuur van derden en uitbesteding van werkzaamheden. De invulling van de vacature afdelingsmanager Waardebepaling is, in afwijking van ons inkoopbeleid, ingevuld door de detachering van de voormalig ad interim afdelingsmanager Heffingen te verlengen. De detachering betreft formeel een 2B-dienst (personele verschaffing: inkoop van capaciteit en competenties). De opdracht heeft een geschatte waarde van € 120.000. Wettelijk gezien kunnen we de detachering middels een enkelvoudige onderhandse procedure vormgeven. Echter conform

ons inkoop- en aanbestedingsbeleid zouden we een meervoudige onderhandse aanbestedingsprocedure moeten volgen.

Gezien de krapte op de markt, de wens om met een bekend persoon verder te gaan en de noodzaak tot het inzetten van een afdelingsmanager per direct, is besloten niet een meervoudige onderhandse procedure op te starten, doch te kiezen voor een enkelvoudige onderhandse procedure met een aankondiging van de gunning achteraf. Door af te wijken van ons inkoop- en aanbestedingsbeleid lopen wij in onderhavig geval geen enkel risico.

Communicatie

In 2012 is het communicatieplan verder uitgewerkt. 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. Speerpunten voor het communicatieplan in 2012 waren: eigen zichtbaarheid, huidige opdrachtgevers en klanttevredenheid. Om de eigen zichtbaarheid te vergroten is een bureau gevraagd om mee te denken over routing en signing. Het GBT is namelijk gehuisvest op de derde etage in het stadskantoor van de gemeente Hengelo. Maar tussen de verschillende etages is niet of nauwelijks onderscheid.

Onze huidige opdrachtgevers hebben we goed in beeld. Maar wat kan het GBT nog meer bieden voor de opdrachtgevers, dan het dienstenpakket dat nu al geboden wordt? Daar is in 2012 veel over gebrainstormd. Klanttevredenheid is een ruim begrip. Het afgelopen jaar is bijvoorbeeld geïnvesteerd in de functionaliteit van het digitaal loket. Ook zijn nieuwe dienstverleningsovereenkomsten afgesloten. En is naar aanleiding van de positieve uitkomst van de evaluatie pilot voormelding WOZ-waarde, besloten weer vooraf de WOZ-beschikking aan de huiseigenaren in Borne en Haaksbergen bekend te maken.

2.2.5.3 Front- en backoffice

De vijf 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 ingericht, zoals kwijschelding, WOZ of bezwaarschriften. 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.

2.2.5.4 Kwaliteitszorg

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

- ISO-9001:2008
- Klachtenbehandeling

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

ISO-9001:2008

In 2011 en 2012 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. Met ingang van 1 juni 2012 is het GBT ISO-gecertificeerd. Met dit onafhankelijke kwaliteitskeurmerk maken we zichtbaar borg te staan voor kwaliteit en continue procesbeheersing en –verbetering. Dit certificaat heeft een geldigheidsduur van drie jaar. In de twee jaar na certificatie vindt (tenminste) jaarlijks een externe vervolg-audit plaats, waarin de functionaliteit, effectiviteit en

prestatie van de bedrijfsprocessen worden onderzocht. Naast deze externe audits worden intern alle processen in de loop van de drie jaar tenminste één keer geaudit en daar waar nodig verbeterd. Ook worden twee keer per jaar alle processen door de proceseigenaar beoordeeld en actueel verklaard. Ruim voor het vervallen van het certificaat wordt een externe hercertificatieaudit uitgevoerd, waarna we weer voor drie jaar gecertificeerd worden.

Klachten

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

In 2012 zijn er 39 klachten door het GBT ontvangen en in behandeling genomen, zie onderstaande tabel:

Klachtenregistratie 2012					
Totaal binnengekomen klachten	Gegron	Deels gegron	Ongegrond	Geen echte klacht	In behandeling
39	15	4	15	5	0

De gegronde en deels gegronde klachten zijn nader geanalyseerd. Uit de analyse is gebleken dat 11 van de 19 (deels) gegronde klachten eigenlijk als bezwaar behandeld hadden moeten worden. In deze gevallen was de burger het niet eens met een aanslagbiljet of aanmaning (om diverse redenen). In deze gevallen is het wettelijk vastgelegd dat de mogelijkheid tot bezwaar open staat. Vijf (deels) gegronde klachten waren van zeer uiteenlopende aard en vloeien voort uit miscommunicatie tussen een tweetal publieke instanties danwel uit menselijk handelen en staat los van de ingerichte processen. Drie (deels) gegronde klachten hadden betrekking op de mailwisseling met betrekking tot de voormelding. Abusievelijk zijn alle mailadressen van de geadresseerden getoond. Nader onderzoek heeft uitgewezen dat deze fout te wijten is aan een technische fout in het uitvoeringsscript. Het GBT heeft het proces zodanig aangepast dat een dergelijke situatie niet meer voor komt. De medewerkers van het GBT hebben een agressietraining gehad, ter voorkoming van klachten.

We hebben in de verslagperiode wel last gehad van het feit dat burgers het klachtenformulier op de website hebben gebruikt om contact te maken met het GBT. Dit hebben wij getracht in de toekomst te voorkomen door de website aan te passen en de toegang tot de loketten, waarmee bezwaar gemaakt kan worden, te vergemakkelijken. Daarnaast moeten we er in de toekomst alerter op zijn om klachten, waar een rechtsmiddel voor open staat, ook als zodanig te behandelen. Er is een standaardbrief opgesteld om de burger op te hoogte te stellen dat de klacht als bezwaar wordt behandeld.

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 2012 zijn de volgende programma's aanwezig:

- Programma Staf en Algemeen
- Programma Gegevensbeheer
- Programma Waardebepaling
- Programma Heffingen
- Programma Invordering

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

PROGRAMMAREKENING OVER BEGROTING JAAR											
(bedragen in euro's)											
	Begroting 2012 voor wijziging			Begroting 2012 na wijziging			Realisatie 2012			Realisatie 2011	
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Saldo
Programma's											
Programma Staf en algemeen	0	3.318.842	3.318.842	-14.800	2.925.000	2.910.200	-16.389	2.923.467	2.907.078	-45.183	3.434.010
Programma Gegevensbeheer	0	0	0	-25.000	1.118.800	1.093.800	-29.701	1.141.412	1.111.711	0	0
Programma Waardebepaling	0	1.750.080	1.750.080	-52.600	1.358.800	1.306.200	-50.425	1.340.465	1.290.040	-62.635	1.656.627
Programma Heffingen	0	1.292.396	1.292.396	-59.500	1.270.300	1.210.800	-62.176	1.259.164	1.196.988	-60.784	1.234.768
Programma Invordering	-816.000	1.274.682	458.682	-875.500	1.109.500	234.000	-929.629	1.100.211	170.582	-1.025.115	1.426.198
Subtotaal programma's	-816.000	7.636.000	6.820.000	-1.027.400	7.782.400	6.755.000	-1.088.320	7.764.719	6.676.399	-1.183.716	7.751.602
Algemene dekkingmiddelen											
Inkomensoverdracht Borne	-402.000	0	-402.000	-372.168	0	-372.168	-372.168	0	-372.168	-434.000	0
Inkomensoverdracht Enschede	-3.566.000	0	-3.566.000	-3.541.016	0	-3.541.016	-3.541.016	0	-3.541.016	-3.851.000	0
Inkomensoverdracht Hengelo	-1.927.000	0	-1.927.000	-1.905.947	0	-1.905.947	-1.905.947	0	-1.905.947	-2.081.000	0
Inkomensoverdracht Hengelo dflar	0	0	0	-125.000	0	-125.000	-109.024	0	-109.024	0	0
Inkomensoverdracht Losser	-417.000	0	-417.000	-375.618	0	-375.618	-375.618	0	-375.618	-451.000	0
Inkomensoverdracht Hoaksbergen	-508.000	0	-508.000	-435.251	0	-435.251	-435.251	0	-435.251	0	0
Subtotaal algemene dekkingmiddelen	-6.820.000	0	-6.820.000	-6.755.000	0	-6.755.000	-6.739.024	0	-6.739.024	-6.817.000	0
Resultaat uit bedrijfsvoering	-7.636.000	7.636.000	0	-7.782.400	7.782.400	0	-7.827.344	7.764.719	-62.625	-8.000.716	7.751.602
Onttrekking bestemmingsreserv. Prog. Staf en Algemeen											
Onttrekking bestemmingsreserv. Prog. Gegevensbeheer							0	0	0	-81.000	0
Onttrekking bestemmingsreserv. Prog. Waardebepaling							-22.846	0	-22.846	0	0
Onttrekking bestemmingsreserv. Prog. Heffingen							0	0	0	0	0
Onttrekking bestemmingsreserv. Prog. Invordering							0	0	0	-30.000	0
Subtotaal mutaties reserves	0	0	0	0	0	0	-22.846	0	-22.846	-196.000	0
Subtotaal	-7.636.000	7.636.000	0	-7.782.400	7.782.400	0	-7.850.190	7.764.719	-85.471	-8.196.716	7.751.602
Nog te bestemmen resultaat			0			0					-445.115

3.1.1 Toelichting programmarekening

Programma Staf en Algemeen

Programma Staf en Algemeen (bedragen in euro's)	Realisatie 2012	Begroting 2012 na wijziging	Verschil begroting realisatie
Totaal lasten	2.923.467	2.925.000	-1.533
Totaal baten	-16.389	-14.800	-1.589
Subtotaal	2.907.078	2.910.200	-3.122
Gemeentelijke Bijdrage	-6.739.024	-6.755.000	15.976
Resultaat uit bedrijfsvoering	-3.831.946	-3.844.800	12.854
Onttrekking bestemmingsreserve	0	0	
Te bestemmen resultaat	-3.831.946	-3.844.800	

Programma Staf en Algemeen heeft een positief resultaat van € 3.122. De gemeentelijke bijdrage met betrekking tot de Diftar van Hengelo is voor een bedrag van € 15.976 op de balans geplaatst als vooruit ontvangen bijdrage. Deze bijdrage wordt in 2013 gebruikt als dekking voor het versturen van de definitieve aanslag Diftar 2012 (zie ook algemene dekkingsmiddelen aan het einde van deze paragraaf).

De belangrijkste verschillen tussen begroting en realisatie worden hieronder toegelicht.

(bedragen in euro's)	Realisatie 2012	Begroting 2012 na wijziging	Begroting 2012 voor wijziging	Verschil begroting - realisatie
A) Onvoorzien	0	32.000	32.220	-32.000
B) Werving en Selectie	27.990	0	0	27.990
C) Representatiekosten	45.486	30.000	30.000	15.486
D) Drukwerk	4.644	20.000	40.000	-15.356
E) Onderhoud hard- en software	308.037	260.000	399.415	48.037
F) Advieskosten	102.312	51.000	51.000	51.312
G) Facilitaire zaken Hengelo	370.146	386.600	426.000	-16.454
H) ICT Enschede	402.260	421.000	421.000	-18.740
I) Sociaal plan	29.315	40.000	7.212	-10.685
J) Resultaat uit kapitaallasten	-56.008	0	0	-56.008

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

- A) Het budget voor onvoorziene kosten is niet aangesproken. Deze onderscheiding dient als dekking voor diverse overschrijdingen binnen dit programma.
- B) In 2012 is de werving- en selectieprocedure doorlopen voor de functie van directeur. Deze kosten zijn niet meegenomen in de begroting.
- C) De representatiekosten zijn hoger dan begroot. Dit wordt met name veroorzaakt door de organisatie van extra activiteiten in verband met de toetreding van de gemeente Almelo en gemaakte kosten in verband met het afscheid van Hans Beimer. In 2013 worden de businessseats van het GBT niet verlengd.
- D) De kosten voor drukwerk zijn lager dan begroot. Dit wordt mede veroorzaakt doordat er eind 2011 een levering aan briefpapier en enveloppen is geweest, waardoor er in 2012 minder bijbesteld kon worden.
- E) De kosten voor hard- en software zijn hoger dan begroot. Dit wordt veroorzaakt door conversiekosten als gevolg van de toetreding van de gemeente Almelo.
- F) De advieskosten overschrijden de begroting. Dit wordt met name veroorzaakt door externe inhuur van een adviseur in het ISO-traject en het project Documentatie en vanwege het haalbaarheidsonderzoek naar de toetreding van de gemeente Oldenzaal tot het GBT en een onderzoek naar samenwerking tussen het GBT en GBLT.
- G) Door terugdringing van het aantal werkplekken per 1 januari 2012 zijn de kosten voor facilitaire zaken Hengelo lager dan begroot.

- H) Door terugdringing van het aantal werkplekken per 1 januari 2012 zijn de kosten voor ICT Enschede lager dan begroot
- I) De kosten in verband met het sociaal plan van Borne, Enschede en Hengelo zijn lager dan begroot. Dit wordt veroorzaakt doordat een aantal medewerkers, die bij de oprichting van het GBT een vergoeding vanuit het sociaal plan ontvingen, nu niet meer in dienst zijn van het GBT. In mei is het rugzakje van Hengelo voor de periode 2012 tot en met 2014 afgekocht.
- J) Het resultaat uit kapitaallasten betreft het verschil tussen berekende rente op de kapitaallasten en de werkelijk betaalde rente over de financiering van de kapitaallasten.

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 2012	Begroting 2012 na wijziging	Begroting 2012 voor wijziging
1) Werving en selectie	27.990	0	0
2) Advieskosten	102.312	51.000	51.000

- 1) De werving- en selectieprocedure van een nieuw directeur is in 2012 doorlopen. De kosten, die hiermee gepaard gaan, worden gedekt door de ruimte binnen het programma.
- 2) Er zijn in 2012 incidentele advieskosten gemaakt. Deze kosten worden gedekt door de ruimte binnen het programma. De incidentele kosten betreffen:
- het haalbaarheidsonderzoek toetreding gemeente Oldenzaal tot het GBT;
 - de verkenning tot samenwerking met het GBLT;
 - advisering in het traject ISO-certificering. Er zijn specialisten op dit gebied aangetrokken om het GBT in dit traject te begeleiden;
 - advisering in het project Documentatie, met name op het terrein van de archiefwetgeving.

Programma Gegevensbeheer

Programma Gegevensbeheer (bedragen in euro's)	Realisatie 2012	Begroting 2012 na wijziging	Vershil begroting-realisatie
Totaal lasten	1.141.412	1.118.800	22.612
Totaal baten	-29.701	-25.000	-4.701
Subtotaal	1.111.711	1.093.800	17.911
Gemeentelijke Bijdrage	0	0	0
Resultaat uit bedrijfsvoering	1.111.711	1.093.800	17.911
Onttrekking bestemmingsreserve	-22.846	0	-22.846
Te bestemmen resultaat	1.088.865	1.093.800	-4.935

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 opneinde regelingen.

Deze overschrijding doet zich voor bij de lasten van het programma Gegevensbeheer en bedraagt € 22.612. In onderstaand overzicht is de afwijking van het programma Gegevensbeheer opgenomen met daarbij de verklaring in hoeverre de afwijking past binnen het door het algemeen bestuur geformuleerde beleid. Voor een nadere uiteenzetting van de