

AB2019014 BESTUURS RAPPORTAGE GBTwente

JANUARI – APRIL 2019

INLEIDING

Voor u ligt de bestuursrapportage met peildatum 30 april 2019.

De bestuursrapportage is verdeeld in vier perspectieven: Klant, Middelen, Leren & Groeien en Processen. Elk perspectief kent meerdere Kritische Succes Factoren. Zie het overzicht hieronder. Tot slot wordt er aandacht besteed aan de operationele risico's.

§	KSF	Pag.
1 Klant		3
1.1	Klachten	3
1.2	Doorlooptijd	4
1.2.1	- Kwijtschelding	4
1.2.2	- Bezwaren	4
1.3	Aantal klantcontacten	5

§	KSF	Pag.
2 Middelen		7
2.1	Geprognoseerd resultaat	7
2.2	Ontwikkelingen	9

§	KSF	Pag.
3 Leren & Groeien		10
3.1	Lopende projecten	10
3.2	Nieuwe diensten	11
3.2.1	- Uitbreiding taken	11
3.2.2	- Wijzigingen huidige dienstverlening	12
3.2.3	- Nieuwe toetreders / afnemers	12

§	KSF	Pag.
4 Processen		13
4.1	Aantal kwijtscheldingsverzoeken	13
4.2	Aantal bezwaarschriften	14
4.3	Gemiddelde WOZ-waarde	15
4.4	Aantal aanslagen via MijnOverheid	15

In de bestuursrapportage ziet u, waar mogelijk, een weergave van de afgesloten drie volledige jaren en een weergave Year To Date (YTD). De weergave toont de stand van zaken vanaf januari t/m de peildatum van de rapportage. In dit geval is dit 30 april 2019. Hierbij wordt een vergelijking gemaakt van de stand van zaken op het huidige moment (het lopende jaar), met dezelfde peildatum in voorgaande jaren. In de diverse onderdelen van deze rapportage is, waar mogelijk, al verantwoording afgelegd over doelen die zijn vastgelegd in de nieuwe DVO. Er wordt nog gekeken in hoeverre de inrichting van deze rapportage en de belastingrapportage zodanig is, dat deze beter aansluiten bij de nieuwe DVO (dienstverleningsovereenkomst).

1. KLANT**1.1 KLACHTEN**

De klachtfunctionaris van GBTwente behandelt uitingen van ongenoegen en klachten. In december 2018 is naar aanleiding van de memo "Wat is een klacht" besloten om met ingang van 2019 alle uitingen die door de klachtfunctionaris worden beoordeeld, te verdelen in "geen klacht"; "uiting van ongenoegen" en "klacht". Hierbij is de klacht een uiting van een onheuse bejegening. Het aantal door de klachtfunctionaris behandelde uitingen over de periode 1 januari 2019 tot en met 30 april 2019 is 31.

Dit aantal is vergelijkbaar met het aantal, als klacht geregistreerde / uitingen over dezelfde periode van vorig jaar (36 in 2018).

Onderstaand overzicht toont het aantal per maand binnen gekomen uitingen over de periode 1 januari 2019 tot en met 30 april 2019:

2019	januari	7
	februari	9
	maart	6
	april	12

Onderstaand overzicht toont per gemeente het eindoordeel van de afgehandelde uitingen:

Aantal klachten naar eindoordeel

Gemeente	2019					Grand Total
	geen klacht gegrond	geen klacht maar opmerk..	geen klacht maar bezwaar	klacht voor andere organ..	uiting van ongenoegen	
Null		1				1
Almelo	1		1		2	4
Berkelland				1	4	5
Bronckhorst				1	1	2
Enschede					7	7
Haaksbergen			1			1
Hengelo				2	4	6
Oldenzaal			2		2	4
Twenterand					1	1
Grand Total	1	1	4	4	21	31

Van de 31 afgehandelde uitingen is één klacht gegrond (ten opzichte van 11 gegronde klachten in 2018). Het betreft een situatie waarin meneer telefonisch om een WOZ-controle wil verzoeken. Dat is niet gelukt omdat hij te horen krijgt dat de afdeling een uitje heeft en hij de volgende dag maar terug moet bellen. Bij de volgende keer bellen krijgt hij via het antwoordapparaat te horen dat er een afdelingsoverleg is. Meneer is niet teruggebeld. N.a.v. de klacht meneer gebeld. Hij is er helemaal klaar mee en wil niet opnieuw alles herhalen. Het is wat hem betreft goed. Daardoor niet kunnen achterhalen of hij onze frontoffice of de frontoffice van gemeente Almelo aan de lijn heeft gehad. De klacht heeft niet tot een procesverbetering geleid. Betreft de uitvoering van het proces. Omdat de situatie veroorzaakt is door een incidentele samenloop van omstandigheden heeft deze niet tot een verbetermaatregel geleid.

De afgehandelde uitingen van ongenoegen hebben tot gevolg gehad dat de tekst op onze nieuwe website is verbeterd.

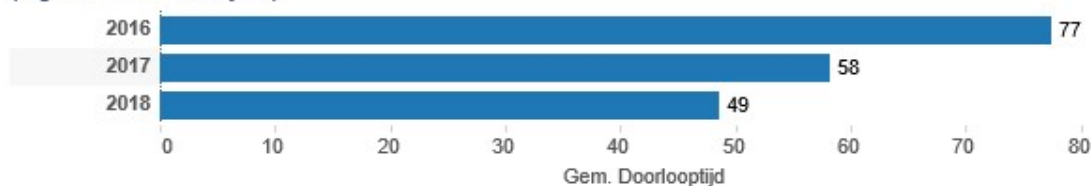
De gemiddelde doorlooptijd bedraagt 16 dagen.

1.2 DOORLOOPTIJD

1.2.1 KWIJTSCHELDING

Doorlooptijd gefiatteerde kwijtscheldingsverzoeken

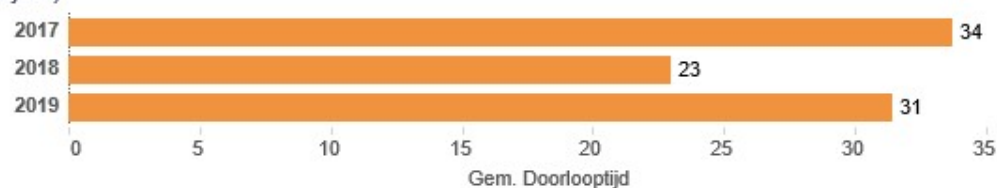
(afgesloten kalenderjaar)



Afgesloten kalenderjaar met alle belastingjaren

Doorlooptijd gefiatteerde kwijtscheldingsverzoeken YTD

(kalenderjaar)



In de nieuwe DVO is vastgelegd dat de doorlooptijd van een kwijtscheldingverzoek maximaal 10 weken mag bedragen. De werkelijke doorlooptijd 2019 bedraagt op dit moment iets meer dan 4 weken en ligt hiermee ruim binnen de norm. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat bij het opstellen van de rapportage nog ongeveer de helft van het aantal binnengekomen kwijtscheldingsverzoeken afgehandeld moet worden.

In vergelijking met 2018 is de doorlooptijd toegenomen. Er zijn gesprekken geweest met de externe partij, die ondersteunt met de afhandeling van de kwijtscheldingsverzoeken om tot verbetering van de doorlooptijd te komen.

1.2.2 BEZWAREN

Er is een nieuwe release van de belastingapplicatie geïnstalleerd. In deze release is de structuur van de database zodanig aangepast, dat er niet op een betrouwbare manier vergelijkende cijfers met vorig jaar zijn te genereren. GBTwente is samen met de softwareleverancier bezig om de managementinformatie weer op een acceptabel niveau te brengen.

1.3 AANTAL KLANTCONTACTEN

In onderstaande tabel is weergegeven hoeveel telefoongesprekken GBTwente in 2019 heeft beantwoord, gesplitst naar het aantal gesprekken in de frontoffice en het aantal gesprekken bij het serviceteam.

Telefonie t/m april 2019					Vergelijkende cijfers zelfde periode 2018	Verschil
Frontoffice KlantContactCentrum GBTwente		Serviceteam KlantContactCentrum GBTwente		totaal 2019		
Algemene telefoonnummer GBT	5.496			5.496	4.294	1.202
Berkelland	1.770	Berkelland	17	1.787	1.802	-15
Bronckhorst	1.384	Bronckhorst	11	1.395	1.816	-421
Haaksbergen	823	Haaksbergen	1	824	904	-80
Oldenzaal	1.047	Oldenzaal	2	1.049	1.332	-283
Twenterand	1.182	Twenterand	9	1.191	1.410	-219
		Almelo	303	303	472	-169
		Borne	139	139	445	-306
		Enschede	1.763	1.763	2.509	-746
		Hengelo	815	815	1.613	-798
		Losser	9	9	9	0
Totaal	11.702		3.069	14.771	16.606	-1.835

Het aantal telefonische contacten is de eerste maanden van dit jaar afgenomen. Vanaf december 2018 maken de gemeenten Almelo, Borne, Enschede/Losser en Hengelo gebruik van het baliescherm. Dit scherm geeft de informatie weer die de medewerker nodig heeft om de meest gestelde vragen van inwoners te beantwoorden. Mogelijk dat dit voor een afname van het aantal doorgezette gesprekken naar het serviceteam heeft gezorgd, maar zowel de opleiding die GBTwente aan de frontoffices heeft gegeven als betere sturing op vragen die worden doorverbonden naar het serviceteam kunnen hierop van invloed zijn geweest. Ook wordt er maandelijks vanuit GBTwente een Nieuwsflits naar de gemeenten verstuurd, waarin actualiteiten worden behandeld.

Ook voor die gemeenten waar het KlantContactCentrum van GBTwente de frontofficefunctie uitvoert, is het aantal telefoongesprekken binnen het serviceteam afgenomen. Dit jaar heeft het KCC meer gebruik gemaakt van inzet van eigen mensen i.p.v. inhuur. Hierdoor is de (belasting)kennis binnen het KCC van GBTwente groter en worden meer vragen van inwoners direct beantwoord.

In onderstaande tabel worden de aantallen binnengekomen e-mails weergegeven:

Aantal ontvangen emails januari t/m april			
	2019	2018	mutatie
Januari	2.139	1.765	374
Februari	2.727	3.352	-625
Maart	5.489	5.771	-282
April	4.521	3.383	1.138
Totaal	14.876	14.271	605

Met ingang van dit jaar wordt gemonitord op het onderwerp van de ontvangen mail. Deze cijfers worden gebruikt om in de toekomst onze digitale dienstverlening te verbeteren. We zien dat de inwoner, of dat namens de inwoner (aanvullingen op) bezwaarschriften via de mailbox binnenkomen.

Onderwerpen vragen per mail	
Algemene vragen	8.939
Aanvragen kwijtschelding	972
(Aanvullingen op) WOZ bezwaren	1.940
(Aanvullingen op) HEF bezwaren	3.025
	14.876

2. MIDDELEN

2.1 GEPROGNOSTICEERD RESULTAAT

Onderstaande tabel toont het geprognosticeerde resultaat 2019. In onderstaande tabel is de 1e gewijzigde begroting 2019, die voor zienswijze aan de raden van de deelnemende gemeenten is aangeboden nog niet verwerkt. Dit zal na vaststelling van deze begroting door het algemeen bestuur in de tabel verwerkt worden.

Bedragen x € 1.000 Lasten negatief bedrag, baten positief bedrag	Begroting 2019			Gewijzigde begroting 2019			Geprognosticeerd resultaat 2019			Verschil		
	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo
Overhead	-1.405	0	-1.405	-1.405	0	-1.405	-1.704	0	-1.704	-299	0	-299
Gemeenschappelijke regeling												
Algemene kosten	-386	0	-386	-386	0	-386	-358		-358	27	0	27
Kosten eindproducten vastgoed en belastingen	-8.008	1.294	-6.714	-8.008	1.294	-6.714	-7.931	1.338	-6.593	77	44	121
Kapitaallasten	-223	0	-223	-223	0	-223	-122		-122	101	0	101
FUO Berkelland en Bronckhorst)												
Kosten eindproducten vastgoed en belastingen	-1.085	33	-1.052	-1.085	33	-1.052	-1.262	104	-1.158	-176	71	-105
Vennootschapsbelasting	-42	0	-42	-42	0	-42	-21		-21	21	0	21
Desintegratiekosten m.b.t. lonen en sociale lasten	-147	0	-147	-147	0	-147	-147		-147	0	0	0
Project Gebruiksoppervlakte (van m2 naar m3)							-368		-368	-368	0	-368
Subtotaal	-11.296	1.327	-9.969	-11.296	1.327	-9.969	-11.912	1.442	-10.470	-616	115	-501
Onvoorzien	-48		-48	-48		-48	0		-	48		48
Algemene dekkingsmiddelen												
Gemeentelijke bijdrage		9.900	9.900		9.900	9.900		9.950	9.950		50	50
Bijdrage desintegratiekosten		147	147		147	147		147	147		0	0
Dotatie aan reserve		324	324		324	324		324	324		-	-
Bijdrage project gebruiksoppervlakte								368	368		368	368
Sutotaal dekkingsmiddelen	-48	10.372	10.324	-48	10.372	10.324	-	10.790	10.790	48	418	466
Resultaat uit bedrijfsvoering voor bestemming	-11.344	11.699	355	-11.344	11.699	355	-11.912	12.232	319	-568	533	-35
Onttrekking reserve		21	21		21	21		21	21		0	0
Toevoeging aan reserve	-324		-324	-324		-324	-324		-324	0		0
Subtotaal mutaties reserve	-324	21	-304	-324	21	-304	-324	21	-303	0	0	0
Resultaat	-11.669	11.719	51	-11.669	11.719	51	-12.237	12.253	16	-568	533	-35

Het verwachte resultaat voor 2019 is na mutaties in de reserves € 16.000 positief. De afname van het positieve resultaat met € 35.000 wordt met name veroorzaakt door éénmalige kosten in 2019, te weten:

- Overlap van facilitaire kosten voor zowel de Hazenweg als de Demmersweg. De DVO facilitaire zaken en huisvesting voor de Hazenweg is per 1 mei 2019 beëindigd. Voor de Demmersweg zijn de kosten voor gas, water en energie vanaf 9 januari 2019 in rekening gebracht. Daarnaast zijn andere facilitaire contracten in april 2019 ingegaan. Financieel effect: € 30.000.
- Huurstijging Hazenweg: voor heel 2019 is de huurcomponent in de DVO facilitaire zaken en huisvesting met € 30.000 gestegen. Doordat de huur per 1 mei is opgezegd, bedraagt de huurstijging netto € 10.000. Hiermee is in de begroting geen rekening gehouden.

Zoals in paragraaf 4.2 is aangegeven is het aantal bezwaren toegenomen.

Op basis van de uitvoeringskosten van afgelopen jaren zien we dat de afhandeling van een regulier bezwaarschrift gemiddeld € 160,- kost. De afhandeling van een NCNP-bezwaarschrift kost meer tijd, o.a. doordat er meestal sprake is van een pro forma bezwaarschrift dat later wordt voorzien van één of meerdere aanvullingen, er vaak een hoorzitting plaatsvindt en we regelmatig ter plaatse gaan kijken. De gemiddelde afhandelkosten van een dergelijk bezwaarschrift bedragen € 250,-. Uitgaande van 1.000 bezwaarschriften op jaarbasis meer, schatten we de totale meerkosten op ca. € 250.000,-.

In 2017 hebben we in totaal ca. € 333.000,- aan proceskostenvergoeding uitgekeerd. Er waren 715 bezwaarschriften ingediend door NCNP. Gemiddeld komt de proceskostenvergoeding per bezwaar-

schrift uit op € 465,-. Er is alleen sprake van het uitbetalen van een vergoeding als een bezwaarschrift gegrond is.

In 2018 hebben we in totaal ca. € 365.000,- aan proceskostenvergoeding uitgekeerd. Er waren 1.380 bezwaarschriften ingediend door NCNP. Gemiddeld komt de proceskostenvergoeding per bezwaarschrift uit op € 265,-. Dit is per bezwaarschrift fors lager dan in 2017. Enerzijds is dit te verklaren doordat er meer bezwaarschriften zijn gehandhaafd (waardoor er geen kostenvergoeding betaald is). Anderzijds kan er in minder gevallen sprake zijn geweest van een beroepszaak. De hoogte van de kostenvergoeding is in de beroepsfase ca. 2x zo hoog als in de bezwaarfase. Tot slot kunnen er minder aanvullende stukken, zoals een taxatierapport, ingediend (en vergoed) zijn.

Hoewel de gemiddelde kostenvergoeding in 2018 fors lager was dan in 2017, is de verwachting dat de uit te betalen kostenvergoeding dit jaar hoger zal zijn. Dit heeft met de hoge stijging van het aantal door NCNP bureaus ingediende bezwaarschriften te maken. NCNP bureaus kunnen een vergoeding krijgen voor het indienen van een bezwaarschrift, (telefonische) hoorzitting maar bijvoorbeeld ook een rapport van een deskundige. Een voorbeeld hiervan is een taxatierapport. De minimale proceskostenvergoeding per gegrond bezwaarschrift bedraagt € 254,-. Een verdere verlaging van de kostenvergoeding per zaak is niet te verwachten.

GBTwente heeft afgelopen jaren flinke stappen gezet in het verbeteren van de kwaliteit van de taxaties. In 2017 kon tussen de 50,4% (woningen) en 58,5% (niet-woningen) van de bezwaren gehandhaafd worden. In 2018 lagen deze percentages op 72,1% (woningen) en 69,5% (niet-woningen). Daarnaast kennen we een zeer gering aantal bezwaren toe waarbij sprake is van een waardeverlaging tot 5%. Regionaal gezien ligt het percentage door NCNP bureaus ingediende bezwaren op 40% van het totaal aantal. In 2018 lag het percentage bij GBTwente ook lager dan dit gemiddelde. De verwachting is dat het percentage de komende jaren zal stijgen.

In bovenstaande tabel met het verwachte jaarresultaat zijn bovengenoemde kosten zijn nog niet verwerkt. Dit zal bij de volgende bestuursrapportage gebeuren.

CONCLUSIE UITSPRAAK	Woningen, 2017	In % (t.o.v. totaal 3.380)	Woningen, NCNP 2017	In % (t.o.v. totaal 789)	Niet- woningen, 2017	In % (t.o.v. totaal 1.703)	Niet-w, NCNP 2017
Gehandhaafd	1.453	43,0%	398	50,4%	931	54,7%	152
Waardeverhoging	28	0,8%	1	0,1%	3	0,2%	0
Verlaging < 5%	148	4,4%	25	3,2%	48	2,8%	13
Verlaging 5-10%	594	17,6%	167	21,2%	102	6,0%	13
Verlaging 10-20%	572	16,9%	112	14,2%	129	7,6%	33
Verlaging > 20%	359	10,6%	59	7,5%	219	12,9%	22
Anders	226	6,7%	27	3,4%	271	15,9%	27
Totaal	3.380	100,0%	789	100,0%	1.703	100,0%	260

CONCLUSIE UITSPRAAK	Woningen, 2018	In % (t.o.v. totaal 4.682)	Woningen, NCNP 2018	In % (t.o.v. totaal 1.730)	Niet- woningen, 2018	In % (t.o.v. totaal 1.426)	Niet-w, NCNP 2018
Gehandhaafd	2.708	57,8%	1.247	72,1%	932	65,4%	191
Waardeverhoging	15	0,3%	0	0,0%	5	0,4%	1
Verlaging < 5%	240	5,1%	54	3,1%	34	2,4%	4
Verlaging 5-10%	675	14,4%	177	10,2%	46	3,2%	10
Verlaging 10-20%	524	11,2%	184	10,6%	108	7,6%	26
Verlaging > 20%	303	6,5%	41	2,4%	178	12,5%	26
Anders	219	4,7%	27	1,6%	123	8,6%	17
Totaal	4.682	100,0%	1.730	100,0%	1.426	100,0%	275

2.2 ONTWIKKELINGEN

Half april heeft Mariska ten Heuw, als lid van het dagelijks bestuur van GBTwente, het convenant getekend voor het project 'vroegsignalering'. 'Vroegsignalering' is een initiatief vanuit het BKR (Bureau Kredietregistratie) en de Plangroep om samen met een aantal instanties en een groot aantal gemeenten in Nederland inwoners te helpen op het gebied van schuldhulpverlening. Zij hebben de handen ineen hebben geslagen om schulden van inwoners in beeld te krijgen en hierdoor de inwoner sneller en beter te kunnen helpen. GBTwente heeft de afgelopen maanden al een pilot project gedraaid samen met de gemeente Bronckhorst. Nu zijn ook 12 Twentse gemeenten waaronder ook onze 8 klanten aangesloten. Iedere maand wordt er vanuit het proces Invorderen een lijst aangeleverd van inwoners waarvan bekend

is dat ze niet kunnen betalen maar ook niet in aanmerking komen voor kwijtschelding. Deze lijst wordt geconfronteerd met schulden van andere organisaties. Zijn er meer dan drie schuldeisers, wordt er door de gemeente contact gezocht met de inwoner met de vraag of er behoefte is aan hulp. We zijn er trots op dat we als Belastingkantoor een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het in beeld brengen van deze kwetsbare groep inwoners.

Met ingang van 30-11-2018 wordt er geen informatie meer verstrekt m.b.t. de NAW-gegevens van Duitse kentekenhouders door Kraftfahrt-Bundesamt (KBA). Volgens KBA mag alleen directe informatie verstrekt worden wanneer er sprake is van vorderingen op privaatrechtelijke grondslag. Aangezien de naheffingsaanslag parkeerbelasting valt onder het belastingrecht en dus een publiekrechtelijke vordering betreft, mag het KBA geen informatie verstrekken.

Dit houdt in dat ook het GBTwente geen NAW-gegevens meer ontvangt van Duitse kentekenhouders. Deze gegevens zijn nodig om duplicaat naheffing parkeerbelasting op te leggen. De aanslagoplegging van de Duitse naheffingsaanslagen parkeerbelastingen ligt nu hierdoor dus (tijdelijk) stil. Na een eerste onderzoek zijn mogelijke scenario's in kaart gebracht om dit probleem op te lossen, is er vervolgonderzoek gedaan. Hieruit is naar voren gekomen dat GBTwente geen gegevens via de Kreisen kan uitwisselen. Vanuit de VNG is het probleem aangekaart bij het Ministerie van BZK. Zij onderzoekt hoe dit probleem kan worden opgelost, waarbij gedacht wordt aan een oplossing zoals met België is bereikt, namelijk het sluiten van een bilateraal verdrag.

Vanuit de gesprekken met de accounthouders over de DVO, die de deelnemers in 2018 met het GBTwente hebben afgesloten, bleek dat er naast financiële cijfers behoefte is aan aanvullende informatie over het belastingproces. Binnen GBTwente is gekeken in welke vorm zij in deze behoefte kan voorzien. Er is voor gekozen om de belastingrapportage verder door te ontwikkelen. Met ingang van 2019 is de structuur van de belastingrapportage aangepast. Naast de financiële resultaten, worden nu ook overige gemeentespecifieke kengetallen verstrekt over het belastingproces en de inwonerscontacten. Voorbeelden hiervan zijn aantallen verstuurd aanslagbiljetten, inzicht in redenen van oninbaar verklaarde aanslagbiljetten, gemeentespecifieke informatie over de ingediende uitingen van ongenoegen en klachten. Gedurende dit jaar wordt gekeken welke aanvullende kengetallen nog toegevoegd kunnen worden aan deze rapportage.

De belasting- en waarderingsapplicaties moeten opnieuw aanbesteed worden. Rond de zomervakantie wordt de marktverkenning opgestart. Dan wordt er ook een investeringvoorstel gemaakt, waarmee toestemming gevraagd wordt om de formele aanbesteding op te starten en de kosten te maken, die daarmee samenhangen.

3. LEREN & GROEIEN

3.1 LOPENDE PROJECTEN

Project	Streefdatum	Koers	Stand van zaken
Huisvesting en merkidentiteit 2019	31 juli 2019		In 2017 is GBTwente haar zoektocht gestart naar een nieuwe huisvestingslocatie. Basis daarvoor was een multicriteria analyse die in samenspraak met diverse stakeholders, waaronder het bestuur, is opgesteld. Aanvankelijk onderzoek naar gemeentelijk vastgoed leverde geen geschikte locatie op. Daarop zijn mogelijkheden in de commerciële vastgoedsector bestudeerd. In juni 2018 heeft dat geleid tot een huurovereenkomst voor het pand aan Demmersweg 140 in Hengelo. Op 9 januari 2019 heeft de sleutelover-dracht plaats gevonden en is, onder begeleiding van de projectgroep, begonnen met de interne verbouwing. De vastgestelde merkidentiteit is tot uitdrukking gebracht in de inrichting van het pand. Op 18 april hebben de medewerkers van GBTwente het pand betrokken. De verbouwing is dan nagenoeg afgerond op een paar lopende zaken na. Vanaf 1 mei wordt de nieuwe naam actief naar buiten toe gebruikt in alle communicatie-uitingen. Op 21 juni zal het pand officieel geopend worden.
Papierarm werken	31-12-2019		Bij de verhuizing naar het nieuwe pand wil GBTwente graag de dossierkasten en printers "achterlaten". Papierarm werken moet de norm worden. Niet alleen intern maar op iets langere termijn ook voor bestuurlijke besluitvorming. Einddoel daarbij is het behalen van een substitutieverklaring. 2018 heeft in het teken gestaan van inventarisatie en het maken van plannen. In 2019 worden de plannen uitgevoerd. Voorafgaand aan de verhuizing is een slag geslagen op het gebied van archivering. Alleen de onder handen zijnde dossiers, die niet digitaal beschikbaar zijn, zijn meegenomen naar de Demmersweg. Alle andere dossiers zijn gearchiveerd. Met ingang van mei 2019 zal de uitgaande papierstroom vanuit het primaire proces via Printing On Demand door het printbureau worden verzonden.
Inrichting klantenmonitor	31-12-2019		Dit project wordt in september opgestart. Dit project heeft als doel om te komen tot een wijze van ophalen van klantfeedback om daarmee onze dienstverlening te verbeteren. Het project verloopt volgens planning. In Q3/Q4 zullen we starten met de implementatie van de op te zetten werkwijze.

Omzetting van m3 naar m2	31-12-2020		De omzetting van m3 naar m2 is voor gemeente Borne nagenoeg afgerond. De eindcontroles en afstemming met de woningbouwvereniging is op dit moment in volle gang. Ondertussen is de omzetting voor de Gemeente Hengelo reeds opgestart en ook in volle gang. Daarnaast zijn de voorbereidingen wat betreft het proefvaarder (voor het gehele werkgebied van GBTwente) op GBO ook opgestart obv de reeds bij ons bekend zijnde "ruwe" GBO's. Op dit moment wordt tevens onderzocht hoe er voor gezorgd kan worden dat de gegevens in de WOZ (GBTwente) en de BAG (gemeente) synchroon kunnen blijven lopen (afstemming van de applicaties).
Invulling verschillende rollen IT	31-12-2019		Binnen de functie applicatiebeheerder zijn de taken heel divers. Dat resulteert in de ervaring dat je niet kunt spreken van één applicatiebeheerder die alle aspecten beheerst en daar ook evenveel energie inlegt en dat ook krijgt. Om in de nabije toekomst adequaat in te kunnen spelen op vervanging van applicatiebeheerders, door natuurlijk verloop, worden gewenste rollen beschreven en vervolgens vastgesteld.
Aan de slag met de uitkomsten van het medewerkersonderzoek			De resultaten van het medewerkersonderzoek zijn gekoppeld aan een cultuurtraject. Diverse sessies worden aangeboden aan de medewerkers. Thema's zijn bijvoorbeeld pro-activiteit, communicatie, sociale veiligheid en interne -en externe klantgerichtheid.

3.2 NIEUWE DIENSTEN

3.2.1 UITBREIDING TAKEN

Op dit moment zijn er geen gesprekken over uitbreiding van taken.

3.2.2 WIJZIGINGEN HUIDIGE DIENSTVERLENING

GBTwente heeft afgelopen maanden diverse verzoeken gehad om wijziging of beëindiging van de huidige dienstverlening. In onderstaande tabel worden de diverse verzoeken samengevat.

Taken	Ingangsdatum	Status
Pilot Frontoffice-taken Haaksbergen en Oldenzaal	01-02-2018	Vanaf februari 2018 hebben de gemeenten Haaksbergen en Oldenzaal op basis van een pilot de frontofficetaken op het gebied van klantcontact overgedragen aan GBTwente. Ook voor 2019 hebben deze gemeente de frontofficetaken bij GBTwente neergelegd.
Afschaffing hondenbelasting gemeente Borne	01-01-2019	De gemeente Borne heeft met ingang van 1 januari 2019 de hondenbelasting afgeschaft.
Afschaffing hondenbelasting gemeente Twenterand	01-01-2019	De gemeente Twenterand heeft met ingang van 1 januari 2019 de hondenbelasting afgeschaft.
Afschaffing hondenbelasting gemeente Almelo	01-01-2020	De gemeente Almelo heeft per 2019 het tarief van de hondenbelasting gehalveerd en schaft met ingang van 2020 de hondenbelasting af.
Opleggen leges gemeente Almelo	z.s.m.	In 2018 hebben GBTwente en Almelo afstemming gehad over het opleggen van leges. In 2019 worden hier nadere afspraken over gemaakt.
Difitar gemeente Borne	n.n.b.	De gemeenteraad van Borne heeft ingestemd met de invoering van Difitar. GBTwente en de gemeente zijn in gesprek over de invoering en uitvoering van Difitar.
BIZ-heffing gemeente Almelo	1-1-2021	De gemeente Almelo voert een onderzoek uit naar de invoering van een BIZ-heffing. GBTwente is betrokken bij dit onderzoek.

3.2.3 NIEUWE TOETREDERS/AFNEMERS

Op dit moment zijn er geen gesprekken met gemeenten die willen toetreden tot de gemeenschappelijke regeling, dan wel diensten willen afnemen.

4. PROCESSEN

4.1 KWIJTSCHELDING

In de nieuwe DVO zijn diverse meetbare en merkbare doelen verwoord op het gebied van kwaliteit. De doorlooptijd van de afhandeling van een kwijtscheldingsverzoek zijn al eerder in deze bestuursrapportage verantwoord. Naast de doorlooptijden zijn nog overige doelen verwoord. Daar waar mogelijk worden hieronder de resultaten weergegeven:

Aantal binnengekomen kwijtscheldingsverzoeken

ontvangen kwijtscheldingsverzoeken
(afgesloten kalenderjaar)

	2016	2017	2018
Enschede	6.245	6.183	7.076
Hengelo	2.611	2.834	2.561
Borne	307	347	303
Losser	251	249	257
Haaksbergen	361	370	331
Almelo	2.317	2.164	2.221
Oldenzaal	1.003	514	619
Berkelland	354	300	320
Bronckhorst	505	321	308
Twenterand		431	473
Totaal	13.895	13.628	14.409

ontvangen kwijtscheldingsverzoeken YTD

OPDRACHTGEVER..	2017	2018	2019
Enschede	3.350	3.927	3.771
Hengelo	1.507	1.479	1.361
Borne	210	202	182
Losser	149	154	136
Haaksbergen	205	198	195
Almelo	1.196	1.224	1.149
Oldenzaal	306	396	301
Berkelland	169	186	131
Bronckhorst	174	171	115
Twenterand	252	281	242
Totaal	7.487	8.187	7.536

Het aantal binnengekomen kwijtscheldingsverzoeken is afgenomen ten opzicht van vorig jaar. Voor de gemeenten Enschede, Hengelo en Oldenzaal wordt dit met name veroorzaakt doordat er is afgestapt van de voorlopige aanslag diftar. Hierdoor kunnen kwijtscheldingsverzoeken efficiënter ingeboekt en afgehandeld worden.

Voorkomen financiële zorgen bij onze inwoners

In oktober en november voeren we de jaarlijkse toets uit voor automatische kwijtschelding bij verzending van het aanslagbiljet. Op basis van deze toets kunnen inwoners hiervoor door de belastingdienst worden afgewezen vanwege de aanwezigheid van vermogen of voertuigen. Om te voorkomen dat er teveel inwoners ten onrechte buiten de automatische kwijtschelding vallen, is er een extra toets uitgevoerd vóór het vervaardigen van het grote kohier gemeentelijke belastingen. Er is namelijk gebleken dat de bestanden waarmee de belastingdienst de aanwezigheid van vermogen of voertuigen controleert van 31 december van het voorgaande jaar zijn. Deze inwoners zijn aangeschreven met het verzoek om actuele informatie rondom de aanwezigheid van vermogen in de vorm van banktegoeden of voertuigen. Eind 2018 zijn 2.739 brieven verstuurd. In 66% hebben de inwoners gereageerd op de brief. In totaal zijn 1.414 inwoners op basis van de aangeleverde stukken alsnog meegenomen in de geautomatiseerde kwijtschelding. Door het uitvoeren van deze actie is voorkomen dat deze inwoners mogelijk onnodig in het invorderingsproces terecht zouden komen of in de financiële zorgen raken, omdat ze niet alsnog zelfstandig kwijtschelding aanvragen.

4.2 AANTAL BEZWAARSCHRIFTEN

Onderstaande tabel toont het aantal binnengekomen WOZ-bezwaren in 2019 tot en met april:

Gemeente	Aantal binnengekomen WOZ-bezwaren belastingjaar 2019	Aantal binnengekomen WOZ-bezwaren alle belastingjaren
Almelo	529	554
Berkelland	494	519
Borne	245	250
Bronckhorst	380	408
Enschede	1.580	1.624
Haaksbergen	215	236
Hengelo	670	695
Losser	270	282
Oldenzaal	317	329
Twenterand	344	359
Totaal	5.044	5.256

In onderstaande tabel is het aantal bezwaren ingediend door No cure No Pay (NCNP) bureau's en door de belastingplichtige zelf zichtbaar:

Gemeente	Aantal ingediende bezwaarschriften door NCNP bureaus	Percentage ingediende bezwaarschriften door NCNP bureaus	Aantal ingediende bezwaarschriften door belastingplichtigen	Totaal aantal
Almelo	234	42,2%	320	554
Berkelland	150	28,9%	369	519
Borne	95	38,0%	155	250
Bronckhorst	148	36,3%	260	408
Enschede	645	39,7%	979	1.624
Haaksbergen	82	34,7%	154	236
Hengelo	281	40,4%	414	695
Losser	97	34,4%	185	282
Oldenzaal	137	41,6%	192	329
Twenterand	128	35,7%	231	359
	1.997	38,0%	3.259	5.256

Onderstaande tabel gaat over het aantal objecten, waartegen bezwaar is ingediend. Dit aantal ligt hoger dan het aantal bezwaarschriften, omdat in één bezwaarschrift tegen meerdere objecten bezwaar kan zijn ingediend.

Gemeente	Aantal objecten	Aantal objecten, waarvan bezwaar door NCNP bureau	Aantal objecten, waarvan bezwaar door belastingplichtige	Totaal aantal objecten in bezwaar	% Bezwaar tov aantal objecten	% objecten, waarvan bezwaar door NCNP
Almelo	38.702	386	450	836	2,2%	46,2%
Berkelland	22.961	161	407	568	2,5%	28,3%
Borne	11.229	105	226	331	2,9%	31,7%
Bronckhorst	19.185	162	323	485	2,5%	33,4%
Enschede	84.286	742	1274	2016	2,4%	36,8%
Haaksbergen	12.096	83	169	252	2,1%	32,9%
Hengelo	45.358	828	569	1397	3,1%	59,3%
Losser	11.271	100	244	344	3,1%	29,1%
Oldenzaal	16.667	174	256	430	2,6%	40,5%
Twenterand	15.776	132	282	414	2,6%	31,9%
Totaal	277.531	2.873	4.200	7.073	2,5%	40,6%

Ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar zijn er meer bezwaren binnengekomen. In de capaciteitsplanning is rekening gehouden met 10% meer bezwaren dan in 2018. Op basis van de bezwaartermijnen die nog lopen voor beschikkingen die na 28 februari zijn verstuurd en de nog te beschikken objecten, verwachten we richting het jaareinde op 5.600 WOZ-bezwaren te zitten. Ongeveer 1.000 bezwaren meer dan we geraamd hebben. We zien met name een forse stijging van het aantal bezwaren afkomstig van No cure No Pay bureau's.

Het is nog te vroeg om alle grieven inhoudelijk te analyseren. Op basis van regionaal onderzoek weten we wel dat:

- er regionaal meer bezwaren zijn ingediend;
- er een hogere waardeontwikkeling is geweest dan veel inwoners wellicht denken. In het oosten hobbelen we achter de prijsstijgingen van de rest van het land aan;
- we te maken hebben met een aantrekkende economie en dit o.a. leidt tot meer nieuw- en verbouw;
- objectkenmerken zijn bijgewerkt (zowel gebouwd als ongebouwd).

We zijn met meerdere NCNP bureau's in gesprek om afspraken te maken om de bezwaren zo efficiënt mogelijk en tegen een zo laag mogelijke kostenvergoeding af te handelen. Wettelijk hebben we echter geen gronden om een lage kostenvergoeding af te dwingen.

4.3 BESCHIKTE OBJECTEN

Gemeente	% beschikte objecten
Almelo	99,66%
Berkelland	99,73%
Borne	99,79%
Bronckhorst	99,63%
Enschede	99,75%
Haaksbergen	99,70%
Hengelo	99,85%
Losser	99,64%
Oldenzaal	99,86%
Twenterand	99,50%

Volgens de landelijke norm van de Waarderingskamer moet op 1 mei 99% van de WOZ-waarden en 99% van alle objecten beschikt zijn. GBTwente voldoet voor alle gemeenten ruimschoots aan deze norm.

4.4 AANTAL AANSLAGEN VIA MIJNOVERHEID

GBT Overzicht verzonden via mijn overheid J/N

Kalenderjaar	Verzonden MOH?	Percenta..	Aantal verstuurd
2016	J	17,34%	70.977
	N	82,66%	338.411
2017	J	34,83%	130.702
	N	65,17%	244.565
2018	J	37,86%	126.429
	N	62,14%	207.479
2019	J	40,08%	116.919
	N	59,92%	174.765

Bovenstaand overzicht laat het aantal biljetten zien, dat we hebben bezorgd via de berichtenbox van MijnOverheid. Vanaf 2017 stijgt het gebruik van de berichtenbox nog langzaam. Naast aanslagbiljetten worden er vanaf april 2018 ook de aanmaningen verstuurd via de berichtenbox. In 2018 werd de aanmaning zowel via de berichtenbox als fysiek bezorgd. Met ingang van 2019 wordt de aanmaningen alleen nog via MijnOverheid bezorgd bij die inwoners, die zich hebben aangemeld. Tot nu toe is gemiddeld 45% van de aanmaningen digitaal bezorgd.

De ministerraad heeft besloten dat er vanaf 2018 betaald moet worden voor het gebruik van de berichtenbox van MijnOverheid. Tot nu toe werd het gebruik van DigiD en van de berichtenbox van Mijnoverheid betaald door het Rijk. Het VNG Bestuur heeft op 25 januari 2018 besloten om in 2018 de kosten die bij gemeenten in rekening worden gebracht voor het gebruik van de GDI-diensten DigiD en MijnOverheid via een uitname uit het gemeentefonds collectief te dragen. Op 12 december 2018 heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties laten weten bereid te zijn om de regeling, zoals die in 2018 is toegepast, voor gemeenten en belastingsamenwerkingen te continueren voor de periode 2019 tot en met 2021.

5. OPERATIONELE RISICO'S

Met toepassing van de kansberekening en geschatte financiële impact per risico in het totale risicoprofiel thans gecalculeerd op € 1.715.948. Dit risicoprofiel kan als volgt worden weergegeven:

Oorzaak Risico	Verwachte financiële impact (€)
Eigen beleid	1.557.710
Beleid andere overheden	7.000
Autonome ontwikkelingen	100.800
Doen/nalaten door derden	50.438
Totaal	1.715.948

GBTwente heeft onvoldoende weerstandscapaciteit om het risicoprofiel af te dekken. De weerstandscapaciteit van GBTwente blijft gelimiteerd op 5% van de begrote lasten. De deelnemers aan de GR hebben in hun eigen weerstandscapaciteit rekening gehouden met het afdekken van het risicoprofiel van verbonden partijen als GBTwente. Ultimo 2018 bedroeg de weerstandscapaciteit € 263.000. Het positieve resultaat over 2018 wordt gedoteerd aan de reserve (€ 60.000). In 2019 zullen de deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling een éénmalige dotatie verrichten aan de reserve 5% begrote lasten om de weerstandscapaciteit weer op een aanvaardbaar niveau te brengen.

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft kennis genomen van de bestuursrapportage van 1 januari t/m 30 april 2019.

Ondertekening

Secretaris

.....

Voorzitter

.....

De heer dr. R. Toet De heer A.L. Langius