

# Jaarstukken 2021



gemeente- en  
waterschapsbelastingen

# Inhoudsopgave

Leeswijzer .....	4
<b>Deel I Bestuursverslag .....</b>	<b>5</b>
1 Bestuurlijk voorwoord .....	6
2 Terugblik.....	8
2.1 Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd .....	8
2.2 Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving .....	11
2.3 Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren .....	13
2.4 Medewerkers in beweging .....	14
2.5 Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven .....	15
2.6 Daling van maatschappelijke kosten mogelijk maken .....	16
2.7 Overige thema's binnen de organisatie .....	17
3 Belastingopbrengsten .....	26
3.1 Waterschapsbelastingen.....	26
3.2 Gemeentebelastingen.....	27
4 Exploitatie .....	28
<b>Deel II Jaarverslag .....</b>	<b>29</b>
1 Programma.....	30
1.1 Waarderen .....	30
1.2 Heffen .....	30
1.3 Innen.....	30
1.4 Gegevensbeheer .....	31
1.5 Klantcontacten.....	31
2 Paragrafen.....	32
2.1 Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar.....	32
2.2 Incidentele baten en lasten.....	32
2.3 Onttrekkingen aan overige bestemmingsreserves en voorzieningen.....	32
2.4 Waterschaps- en gemeentebelastingen .....	33
2.5 Weerstandsvermogen en risicobeheersing .....	33
2.6 Financiering.....	35
2.7 Verbonden partijen .....	35
2.8 Bedrijfsvoering.....	36
2.9 EMU-saldo .....	37

2.10 Wet Normering Topinkomens .....	37
3 Jaarrekening .....	38
3.1 Balans .....	38
3.2 Exploitatierekening (naar kosten- en opbrengstsoorten).....	45
3.3 Exploitatierekening (naar kostendragers).....	50
3.4 Wet Normering Topinkomens .....	51
4 Overige gegevens .....	54
4.1 Controleverklaring .....	54
4.2 Vaststellingsbesluit .....	54
Bijlagen .....	55
Bijlage A Staat van vaste activa .....	56

# Leeswijzer

Dit verantwoordingsdocument bestaat uit twee delen: het Bestuursverslag (deel I) en het Jaarverslag (deel II).

In deel I Bestuursverslag legt GBLT verantwoording af over de speerpunten uit de Begroting 2021 en de overige ontwikkelingen in de bedrijfsvoering. Ook verantwoordt GBLT de belastingaanslagen voor het belastingjaar 2021 samen met een prognose van de realisatie aan het einde van dit belastingjaar. Als laatste volgt hoofdstuk 4 Exploitatie waar op hoofdlijnen de financiën van GBLT zijn weergegeven.

Deel II Jaarverslag gaat in op de activiteiten van GBLT die bij de heffing en inning van belastingen en de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) voor lokale overheden zijn te onderscheiden (hoofdstuk 1). De verplichte paragrafen uit het Waterschapsbesluit zijn opgenomen in hoofdstuk 2 en het financiële jaarverslag volgt in hoofdstuk 3 Jaarrekening met de daarbij behorende stukken en bijlage.

De Jaarstukken 2021 zijn in overeenstemming met de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen en titel IV van de Waterschapswet 'De financiën van het waterschap'.

# Deel I Bestuursverslag

# 1 Bestuurlijk voorwoord

Het jaar 2021 stond voor de gehele samenleving grotendeels in het teken van corona. Een jaar van onzekerheid, maar ook van hoop en verwachtingen. GBLT was hier geen uitzondering op. Over het algemeen hebben de coronamaatregelen weinig effect gehad op de belastingopbrengsten en was de impact op ons primaire proces niet heel groot. Vanuit een thuiswerksituatie zijn bijna alle taken conform planning uitgevoerd. En dat was niet altijd makkelijk. De medewerkers van GBLT hebben ieder voor zich het nodige meegekregen in de nabije omgeving en ook het thuisonderwijs ging aan een aantal collega's niet voorbij. Allereerst dan ook dank aan allen die hebben bijgedragen aan de resultaten van GBLT. Ondanks alle beperkingen hebben we mooie resultaten bereikt waar we best trots op mogen zijn.

Dit bestuursverslag is een verantwoordingsdocument waarin wordt gerapporteerd over de uitvoering van de Begroting 2021. Separaat wordt ambtelijk aan de individuele opdrachtgever gerapporteerd over de belastingresultaten.

Voor het heffingsjaar 2021 zijn de waterschaps- en gemeentelijke belastingen bijna volledig opgelegd waarmee procentueel de realisatie bijna gelijk is aan dezelfde periode vorig jaar. De invloed van corona op de inning is daarnaast nog steeds niet voelbaar in negatieve zin. Vergeleken met dezelfde periode vorig jaar is het openstaande bedrag aan vorderingen nagenoeg gelijk. Dit strookt met de economische groei die op dit moment zichtbaar is. De verwachting is nog steeds dat bij stopzetting van de steunmaatregelen het aantal faillissementen zal stijgen, met name in de horeca en de detailhandel. We blijven de ontwikkelingen op dit vlak uiteraard nauwgezet volgen en adviseren over de gevolgen voor de heffingen met prognoses aan de opdrachtgevers.

De klanttevredenheid is gestegen naar gemiddeld een 8,2. De bereikbaarheid is daarnaast gestegen naar 92%. Een resultaat waar we met zijn allen trots op mogen zijn, zeker gezien de omstandigheden. De telefoonrespons lijkt ten opzichte van voorgaande jaren te stabiliseren of zelfs af te nemen en we zien een toename in het zelf digitaal regelen van onder andere kwijtscheldingsaanvragen, automatische incasso, bezwaar maken en betalingen via IDEAL.

De verbetering in kwaliteit van aanslagoplegging is ook zichtbaar in een daling van 25% van het aantal ontvangen heffings- en invorderingsbezwaren en ambtshalve verminderingen. Ook was in 2021 een daling zichtbaar in het aantal kwijtscheldingsverzoeken. Het aantal verzoeken voor de waterschappen daalde met 6,5% en voor de gemeenten met 8,5%.

De ontwikkelingen op het gebied van sociaal incasseren hebben te lijden gehad onder de beperkingen van de coronamaatregelen. Huisbezoeken waren niet (verantwoord) mogelijk in een anderhalvemetersamenleving. In de tussentijd hebben we wel de pilot "voorbellen" uitgevoerd. Hierbij hebben we telefonisch contact gelegd met klanten die als volgende stap in het invorderingstraject een dwangbevel zouden ontvangen. Deze pilot zal in de eerste helft van 2022 geëvalueerd worden op uitvoeringsaspecten, maatschappelijke en financiële impact.

2021 stond ook in het teken van de kinderopvangtoeslagenaffaire. Begin van het jaar zijn wij direct gestart met het pauzeren van de openstaande vorderingen van klanten die zich bij ons hebben gemeld. Inmiddels zijn de toegewezen gedupeerden geïnformeerd over de verwerking van de kwijtschelding en is GBLT een van de weinige belastingkantoren die al daadwerkelijk schulden hebben kwijtgescholden en/of te veel betaalde bedragen hebben gerestitueerd.

Het grote aantal projecten in 2021 heeft veel van de medewerkers gevraagd. Meerdere projecten liepen tegelijkertijd, enerzijds doordat sommige projecten uitliepen, anderzijds omdat we afhankelijk waren van leveranciers. De meeste deadlines zijn echter gehaald, door inhuur van extra capaciteit maar ook zeker door de extra inspanningen van onze eigen GBLT-collega's. Een voorbeeld betreft de aansluiting op het berichtenverkeer BAG 2.0. Maar ook aan de afnamefunctionaliteit van de LV WOZ is hard gewerkt en zijn inmiddels alle 86 inliggende gemeenten aangesloten. Daarnaast is de QGIS-applicatie opgeleverd voor de inzet van geografische informatie ter ondersteuning van analyses en gegevensleveringen. Tot slot is samen met de leveranciers hard gewerkt om per 1 januari de nieuwe Multi Channel Communicatie-omgeving in productie te nemen. Mooie resultaten waar we de komende jaren de vruchten van gaan plukken.

Voor de uitvoering van de Wet WOZ is in 2021 het project voor de overgang van het waarderen met gebruik van de bruto inhoud naar de gebruiksoppervlakte volledig afgerond. Daarnaast is voor de eerste maal de WOZ-waarde voor woningen berekend door middel van kunstmatige Intelligentie. De uitkomsten van deze berekening zijn vergeleken met de WOZ-waarden die volgens het klassieke model zijn bepaald. Trajecten met als doel verbetering van kwaliteit, maar ook het vergroten van de herkenbaarheid voor de burgers en een verlaging van het aantal gegronde bezwaren tegen de WOZ-waarde.

Om het indienen van een WOZ-bezwaar te vereenvoudigen is in 2021 het 'informeel contact' ingevoerd. Dit maakt het voor de burger mogelijk om eenvoudig informeel bezwaar te maken. Inclusief de informele contacten ligt het aantal WOZ-bezwaarschriften hoger dan voorgaand jaar. Wanneer we specifiek kijken naar het aantal objecten waartegen door een NCNP-organisatie bezwaar is gemaakt, zien we bij GBLT een stabilisatie, daar waar landelijk vaak sprake is van een toename.

De nieuwe service van de flexibele incasso (ook wel incasso op maat genoemd) was vertraagd maar is in 2021 in productie genomen. Hiermee kan de klant zelf aangeven op welke dag in de maand en/of in hoeveel termijnen GBLT mag incasseren. Een randvoorwaarde om in 2022 het gebruik van automatische incasso verder actief te gaan stimuleren.

Naar aanleiding van het verzoek van de gemeente Ommen om aan te sluiten bij GBLT heeft het dagelijks bestuur besloten om een dienstverleningsovereenkomst (DVO) af te sluiten voor het uitvoeren van de wet WOZ en het belastingproces vanaf 1 januari 2022. De voorbereidingen hiervoor hebben grotendeels in 2021 plaatsgevonden.

Er is dit begrotingsjaar sprake van een onderuitputting van de lasten ten opzichte van de begroting van € 2,2 mln. Daarin zitten incidentele posten, waaronder minder postverzending, vrijval van de reservering voor het persoonsgebonden basis budget (PBB) en vrijval van de reservering voor sociaal incasseren. We zijn daarnaast ook structureel efficiënter gaan werken. Naast een kostenvoordeel is sprake van lagere baten bij de invordering van ongeveer € 700.000. Ook hier is sprake van een incidentele en een structurele component. De structurele componenten worden verwerkt in de begroting van 2022 en latere jaren. Het resultaat voor 2021 komt hiermee per saldo uit op ongeveer € 2,0 mln. Een toelichting is opgenomen in deel I hoofdstuk 4 en in deel II hoofdstuk 3.

Het algemeen bestuur vergaderde in 2021 vier keer en het dagelijks bestuur vergaderde elf keer.

Zwolle, 16 maart 2022

Namens het dagelijks bestuur

B.J. van Vreeswijk, voorzitter

R.A.C. de Haan, directeur

## 2 Terugblik

In de Begroting 2021 is evenals voorgaande jaren de kwaliteit van dienstverlening benoemd als ontwikkelstrategie. Deze ontwikkelstrategie omvat de dienstverlening aan zowel de belastingplichtigen als aan de opdrachtgevers en betreft voortdurend verbeteringen doorvoeren in processen, systemen en medewerkers. Dit alles om het de burger makkelijker te maken om de belastingen te begrijpen en te betalen.

De strategische doelstellingen hierbij zijn:

1. belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd;
2. toonaangevende kwaliteit van klantbeleving;
3. informatiepositie van opdrachtgevers realiseren;
4. medewerkers in beweging;
5. de ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven;
6. daling van maatschappelijke kosten mogelijk maken.

In paragraaf 2.1 tot en met 2.6 is beschreven op welke wijze GBLT hier in 2021 invulling aan heeft gegeven. Naast deze strategische doelen rapporteren we in paragraaf 2.7 over de overige relevante ontwikkelingen in 2021.

### 2.1 Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opgelegd en geïnd

- Aantoonbaar foutloze data
- Deskundig adviseur voor opdrachtgevers
- WOZ-waardering 'Goed'
- Waarderen met gebruik vierkante meter
- Modelmatig taxeren
- NCNP-kosten
- Inzet geografische informatie

#### **AANTOONBAAR FOUTLOZE DATA**

Voor het vertrouwen in en het goed functioneren van GBLT is het van groot belang dat onze data op orde zijn en dat we dat ook kunnen aantonen. In deze paragraaf zetten we uiteen welke acties we in 2021 hebben ondernomen om dit inzichtelijk te maken.

Voor de afname van de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ) zijn inmiddels alle 86 inliggende gemeenten aangesloten. Een intensief traject waarbij medewerkers van verschillende afdelingen samenwerkten met meerdere externe partijen. De komende periode zetten we de puntjes op de i en worden de laatste verbeteringen in de software doorgevoerd. Ook hebben we voor het synchroon houden van de LV WOZ eind 2021 de confrontatietool in productie genomen. Hiermee kunnen we een vergelijking maken met de gegevens in de LV WOZ en de gegevens in onze eigen database. We hebben daarnaast controles uitgevoerd op de koppeling tussen de BAG- en WOZ-administratie. Het gaat hier om de controle op de inhoudelijke juistheid van relaties tussen WOZ-(deel)objecten en verblijfsobjecten en panden en het borgen van de historische consistentie van de koppeling tussen de BAG- en de WOZ-administratie. Daar waar we omissies constateerden zijn deze bijgewerkt. Dit alles komt de datakwaliteit ten goede.



Een ander belangrijk instrument om de datakwaliteit te verbeteren is de ‘monitor datakwaliteit’. Deze is verder ingericht en bevat lijsten die de uitval in kaart brengen. Aan de hand van het dashboard wordt de voortgang beoordeeld.

Voor wat betreft de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en Basisregistratie Kadaster (BRK) is de kwaliteit van onze data getoetst aan die van de landelijke voorziening. Voor de Basisregistratie Personen (BRP) is dit in gang gezet. We hebben in 2021 veel minder terugmeldingen aan basisregistraties hoeven doen. Het tijdig inlezen van de gegevens van de basisregistratie en het verwerken van de technische uitval daarvan heeft bijgedragen aan de kwaliteit van onze data.

We hebben de bedrijfsnamen uit het Handelsregister meer in overeenstemming gebracht met de namen van de niet-natuurlijke personen in onze WOZ-administratie. Over de aansluiting op het Handelsregister zijn we samen met collega-belastingkantoren in gesprek met Centric. Deze aansluiting moet ervoor zorgen dat we de juiste bedrijfsgegevens kunnen inlezen in onze systemen, zodat we de aanslagen juist kunnen adresseren. We hebben grotendeels overeenstemming bereikt over de wijze van aansluiting en het gebruik van het Handelsregister in onze belastingprocessen. De komende periode werken we dit gezamenlijk verder uit.

### **DESKUNDIG ADVISEUR VOOR OPDRACHTGEVERS**

In 2021 hebben we veel aandacht gehad voor onze externe oriëntatie. We zijn in steeds meer gremia vertegenwoordigd, waarmee we onze belangen en die van onze deelnemers beter kunnen behartigen. Zo hebben we verdere samenwerking gezocht binnen de Landelijke Lokale Belastingprocessen (LLBP) en is contact gezocht met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) om ons ontwikkeltraject met Centric, op basis van Common Ground, verder gestalte te geven. Daarnaast zijn we actief geweest om in de verschillende samenwerkingsplatforms met collega-belastingkantoren en -afdelingen de afstemming te zoeken en tot goede afspraken te komen met leveranciers van software en van gegevens. We hebben ons stevig bemoeid met een goede afhandelsystematiek voor de kinderopvangtoeslagenaffaire, in samenwerking met de Unie van Waterschappen (UvW) en de VNG.

Eerder dit jaar hebben we speerpunten met betrekking tot externe oriëntatie opgesteld:

- We kunnen de toegevoegde waarde van nieuwe techniek benoemen voor GBLT, zodat we onderbouwd kunnen besluiten over investeringen.
- We weten welke databehoeftes deelnemers hebben, zodat we daarin kunnen voorzien of naar de bron kunnen begeleiden waar gewenst.
- We bouwen coalities, zodat we gemakkelijk zaken kunnen doen met leveranciers en invloed kunnen uitoefenen op hun aanbod, specificatie, en hiermee voorkomen van vendor lock-in.
- We weten wie de goede voorbeeldprocessen uitvoeren, zodat we de kwaliteit van GBLT kunnen vergroten.
- We kunnen bronhouders leren hoe zij gebruik kunnen maken van afnemerskennis en ervaring, zodat de efficiency in de keten toeneemt.
- We hebben de professionaliteit van onze medewerkers vergroot, zodat zij innoveren.
- We organiseren met de toezichthouders de wederzijdse feedback, zodat zij hun standaarden kunnen doorontwikkelen en we daar gemakkelijker aan kunnen voldoen.
- We zijn kind aan huis bij de beste adviseurs en kennisinstellingen.
- We hebben de juiste mensen aangetrokken en of opgeleid die beschikken over de competenties om deze externe netwerkrelaties te behartigen, zonder dat dit ten koste gaat van de interne verbeteringen, die ook effectief bijdragen aan de kwaliteit van dienstverlening.

Een deel hiervan hebben we het afgelopen jaar al opgepakt en een deel moeten we de komende jaren nog (verder) oppakken, maar in 2021 heeft GBLT zich al nadrukkelijk extern geprofileerd. De genoemde speerpunten behoeven onze blijvende aandacht.

## **WOZ-WAARDERING 'GOED'**

Sinds het jaar 2020 hebben we het oordeel 'goed' voor onze WOZ-waardering. Onze doelstelling is blijvend erkend te worden als een goede uitvoerder, een lerende organisatie voor WOZ-kwaliteit, zodat belastingbetalers gesterkt worden in hun vertrouwen in ons. Het afgelopen jaar hebben we daartoe een aantal aanbevelingen van de toezichthouder (Waarderingskamer) verder opgepakt.

We hebben de kwaliteit van de uitspraken op bezwaarschriften onderzocht en verbeterd door het uitvoeren van steekproeven in het kader van de eigen interne beheersing. Ook hebben wij gewerkt aan het verbeteren en synchroniseren van het bezwaarproces. Daar waar deze werkzaamheden op verschillende afdelingen werden georganiseerd is inmiddels één proceseigenaar aangewezen voor het gehele bezwaarproces.

Om het indienen van een bezwaar te vereenvoudigen is het 'informeel contact' ingevoerd. Dit maakt het voor de burger mogelijk om eenvoudig informeel bezwaar te maken. Uit de evaluatie op het proces eind september is gebleken dat het informele bezwaarentraject in een behoefte voorziet, maar dat de pilot veel impact heeft gehad op de gehele uitvoering van de werkzaamheden binnen de afdeling Waarderen. Derhalve is besloten in 2022 een lichtere variant van informeel contact aan te bieden: persoonlijke hulp bij het maken van bezwaar tegen de WOZ-waarde.

Data zijn de grondstof voor een goede taxatie. De kwaliteitsslagen die we hebben gemaakt ten behoeve van het taxatieproces zijn terug te vinden onder het kopje 'Aantoonbaar foutloze data'.

## **WAARDEREN MET GEBRUIK VIERKANTE METER**

Per 2022 is het verplicht dat in de basisregistratie WOZ de gebruiksoppervlakte wordt geregistreerd ten behoeve van de waardering van woningen. Het doel hiervan is onder meer een betere aansluiting op de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG).

In 2021 is de overgang van het gebruik van de bruto inhoud naar de gebruiksoppervlakte afgerond. Daarmee wordt een periode van vijf jaar afgesloten waarin we geleidelijk zijn overgegaan van m3 naar m2 als gebruik voor de waardering van woningen. De laatste gemeenten in 2021 waren Zwolle en Dronten. De overgang is vooral bedoeld om de WOZ-taxatie transparanter en beter controleerbaar te maken.

## **MODELMATIG TAXEREN**

Voor het jaarlijks taxeren van alle woningen en overige objecten gebruiken we systemen voor modelmatige waardebeoordeling. Door de inzet van enerzijds kunstmatige intelligentie in deze taxatiemodellen en anderzijds meer locatiegegevens uit geografische registraties en geografisch informatiesysteem (GIS-)analyses zullen de voor de WOZ-taxaties gebruikte taxatiemodellen steeds betere (beter gecontroleerde) taxaties leveren.

In 2021 heeft GBLT de module AI Waardecheck aangeschaft. AI staat voor artificial intelligence. Met de AI Waardecheck is voor de eerste maal de WOZ-waarde berekend door middel van kunstmatige intelligentie. De uitkomsten van deze berekening zijn vergeleken met de WOZ-waarden die volgens het klassieke model zijn bepaald. Het doel is om het waarden van woningen te vereenvoudigen met behoud van kwaliteit, waardoor taxaties duidelijk en herkenbaar zijn voor de burgers. Het beoogde effect is tevens een daling van het aantal gegronde bezwaren tegen de WOZ-waarde. Een eerste evaluatie vindt plaats in 2022.

## **NCNP-KOSTEN**

Het is een landelijke trend dat de kosten voor no cure no pay (NCNP) toenemen. Om deze trend te keren zetten we in op meerdere sporen. Zo is in 2021 gestart met het informeel contact waarbij burgers op een eenvoudige wijze telefonisch vragen konden stellen over hun WOZ-waarde. Daarnaast werken we continu aan de verbetering van het taxatieproces en de juistheid van gegevens, bijvoorbeeld met behulp van kunstmatige intelligentie en aansluitingen op basisregistraties, om zo het aantal gegronde bezwaren en de (NCNP-)kosten te verminderen. In 2021 is het gelukt om de NCNP-kosten, tegen de trend in, niet te laten stijgen.

## **INZET GEOGRAFISCHE INFORMATIE**

De basisinrichting voor een extern portaal voor basiskaarten, basisregistraties en interne content (totaalanalyses, inrichting startpagina) is afgerond voor alle waterschappen. De testen zijn afgerond en na presentaties aan diverse teams binnen GBLT is het portaal in gebruik genomen. Met behulp van de QGIS-applicatie kunnen we de deelnemers ondersteunen op het gebied van analyses door gegevens aan te leveren voor bijvoorbeeld discrepantieonderzoeken en grensoverschrijdend afvalwater voor de waterschappen en BIZ-gegevensvragen voor de gemeenten.

## **2.2 Toonaangevende kwaliteit van klantbeleving**

- Bereikbaarheid
- Kanaalsturing
- Servicebeloften
- Sociaal invorderen
- Maatwerkbenadering

## **BEREIKBAARHEID**

We werkten continu aan onze bereikbaarheid en het verbeteren van klantprocessen. Zowel digitaal en schriftelijk als telefonisch. We hebben via structureel klanttevredenheidsonderzoek gemeten hoe tevreden onze klanten zijn met de verbeteringen die we doorvoeren. In 2021 was de gemiddelde waardering 8,0 en daarmee een mooi resultaat ten opzichte van het gemiddelde van 7,6 over 2020. Afgelopen twee kwartalen scoorden we zelfs gemiddeld een 8,2. Dat is een verbetering ten opzichte van het eerste kwartaal waar we een 7,9 scoorden. De customer effort score (CES) is een vijfpuntsschaal voor de mate van gemak voor de klant. Hoe minder moeite een klant hoeft te doen, hoe lager de score voor klantgemak. Het klantgemak is gelijk gebleven met een gemiddelde score van 2,1. Op basis van feedback van klanten hebben we een stappenplan kwijtschelding toegevoegd aan onze website. In dit stappenplan staat uitleg over het insturen van aanvullende stukken voor een kwijtscheldingsaanvraag via Mijn Loket.

Voor de aanbesteding van een nieuwe telefooncentrale was geen geldige inschrijving ontvangen. In het vierde kwartaal hebben we de aanbesteding daarom opnieuw gepubliceerd. Hierop hebben we drie inschrijvingen ontvangen. De opdracht is inmiddels gegund aan een partij. De implementatie start in het eerste kwartaal van 2022.

## **KANAALSTURING**

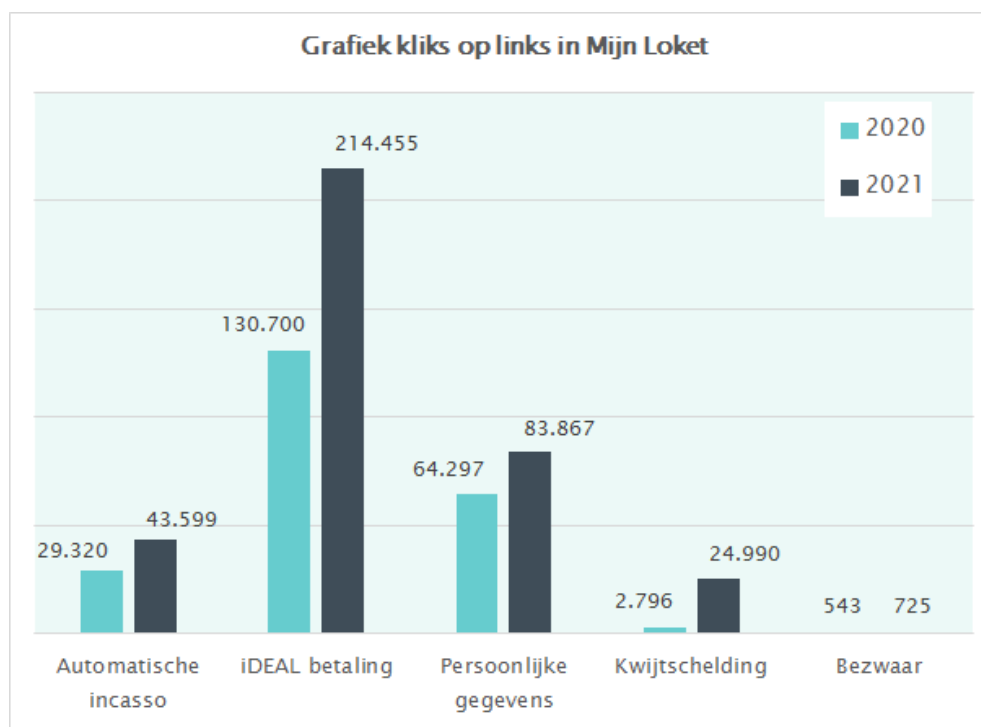
We hebben ons georiënteerd op de keuzes die we moeten maken voor ons kanalenbeleid. Dit jaar hebben we een vooronderzoek van het gebruik van communicatiekanalen via ons klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Uit onderzoek onder klanten en medewerkers blijkt dat er eenzelfde top drie voorkeur is. Contact via telefoon staat op de eerste plaats, gevolgd door e-mail en WhatsApp/chat. Ook hebben we de inspiratiesessie omnichannel dienstverlening van de VNG

bijgewoond. Daarnaast hebben we gesprekken gevoerd met verschillende organisaties op het gebied van inzet van kanalen en welke lessen hieruit te trekken zijn.

Voor de website hebben we op het gebied van informatievoorziening, toegankelijkheid en gebruikersvriendelijkheid meerdere verbeteringen doorgevoerd. Zoals een webpagina voor gedupeerden van de toeslagenaffaire, een toegankelijkheidscheck met positief resultaat en de mogelijkheid om aan iedere pagina veelgestelde vragen toe te voegen.

Het kwaliteitsteam heeft een uniforme werkwijze ontwikkeld voor bestaande en nieuwe brieven. Hierdoor vindt voor al onze brieven eerst een check plaats op onze taalregels. Zo hebben we meer grip op de uniformiteit en kwaliteit van onze brieven. Daarnaast zijn we gestart met het opstellen en bijhouden van een lijst met verbeteringen van brieven en aanslagbiljetten. Om zo op gestructureerde wijze de brieven te kunnen verbeteren.

We hebben onze klanten uitgenodigd om zelf gemakkelijk hun belastingzaken digitaal te regelen. Dit regelen zij via onze zelfservice-omgeving (Mijn Loket). Dit jaar was er sprake van toename in klikgedrag ten opzichte van dezelfde periode in 2020. Op kwijtschelding werd bijna negen keer zoveel geklikt. Dit is deels te verklaren omdat het nu mogelijk is om aanvullende gegevens voor kwijtschelding in te sturen via Mijn Loket. Voor automatische incasso was de toename 49%, bij IDEAL-betalingen 64%, persoonlijke gegevens 30% en bezwaar maken 34%.



## SERVICEBELOFTEN

Om de belastingzaken zo eenvoudig als het kan en persoonlijk als het nodig is voor de klant te regelen, heeft GBLT samen met de klanten in 2019 de volgende servicebeloften gedefinieerd:

1. Zelf eenvoudig uw gemeente- en waterschapsbelasting beheren via Mijn Loket.
2. Persoonlijke hulp rondom betalen, bezwaar en kwijtschelden.
3. Onze experts zoeken altijd naar een oplossing.
4. Simpele en duidelijke taal in alle communicatie.
5. U kiest zelf hoe en wanneer u betaalt.
6. Proactief seintje van GBLT als het voor u beter of slimmer kan.

Dit jaar hebben we eerst een marktconsultatie uitgevoerd voor de interne en externe uitrol van de servicebeloften met als doel om uit te zoeken welke partij GBLT het best hierbij kan ondersteunen. De keuze is hierbij gevallen op Flowresulting. Met de vakkundige hulp van Flowresulting hebben we:

- ontwerpessies gehouden voor de externe uitrol van de servicebeloften;
- een eerste schets gemaakt hoe wij de servicebeloften gaan delen met onze klanten;
- een plan opgesteld voor het uitrollen van de servicebeloften onder onze medewerkers.

Met uitrollen bedoelen we dat we de gehele organisatie meenemen in het gedachtegoed van onze beloften. Zodat we met zijn allen dezelfde kwaliteit van dienstverlening leveren in onze contacten met klanten en onze klantdienstverlening.

Volgens de planning zouden wij de uitrol dit jaar hebben gerealiseerd. Door bepaalde ontwikkelingen en gemaakte keuzes, verschuift de uitrol naar aankomend jaar. Zo hadden de implementaties van de belastingapplicatie, het zaakstelsel en multichannel communicatie voorrang.

### **SOCIAAL INVORDEREN**

Ook in 2021 hebben de ontwikkelingen op het gebied van sociaal incasseren te lijden gehad van de beperkingen van de coronamaatregelen. Huisbezoeken waren niet (verantwoord) mogelijk in een anderhalvemetersamenleving. Wel zijn we op basis van de resultaten van de eerder uitgevoerde pilot Huisbezoeken verder gegaan met de voorbereidingen voor een volgende pilot. Ditmaal in samenwerking met onze externe deurwaarder. Door een vervolgpilot vast helemaal uit te werken, kunnen we zodra de omstandigheden het toelaten een vliegende start maken.

In de tussentijd hebben we de pilot Voorbellen uitgevoerd. Hierbij hebben we een selectie van 10.000 klanten die als volgende stap in het invorderingstraject een dwangbevel zouden ontvangen, eerst telefonisch benaderd. Deze pilot zal in de eerste helft van 2022 geëvalueerd worden op uitvoeringsaspecten, maatschappelijke impact en financiële impact. Dat laatste onderdeel kijkt uiteraard naar de gemaakte kosten, maar ook naar de invloed op de invorderbaten. Deze evaluatie is input voor de verdere ontwikkeling van het sociaal incasseren binnen GBLT.

### **MAATWERKBENADERING**

Met de flexibele incasso (ook wel incasso op maat genoemd) kan de klant zelf aangeven op welke dag in de maand en/of in hoeveel termijnen GBLT mag incasseren. Deze nieuwe service was vertraagd door technische omstandigheden, maar is inmiddels in productie genomen. Daarmee hebben we de randvoorwaarde vervuld om in 2022 het gebruik van automatische incasso actief te gaan stimuleren. De externe communicatie over de extra mogelijkheden die we met deze service voor de klant mogelijk maken, maakt onderdeel uit van dit project.

## **2.3 Informatiepositie van opdrachtgevers realiseren**

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatievoorziening en -deling</li><li>• Toekomstvast gemeenschappelijke regeling</li></ul> |
|---|

### **INFORMATIEVOORZIENING EN -DELING**

In 2021 is onze business intelligence (BI-) tool VyZyr na wat aanloopproblemen in gebruik genomen. De implementatie van VyZyr heeft langer geduurd dan we hoopten en zal ook in 2022 nog de nodige aandacht behoeven.

We maken gebruik van standaardrapporten in VyZyr, naast zelfontwikkelde rapporten. Binnen de organisatie zijn enkele rapportbouwers hiertoe opgeleid. Daarmee hebben we in de toekomst ook de mogelijkheid om maatwerkrapportages aan onze deelnemers te leveren, uiteraard waar dit niet conflicteert met de fiscale geheimhouding en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In 2022 zullen we de informatiebehoefte van de deelnemers inventariseren en de mogelijkheden voor

selfservice onderzoeken. Naast VyZyr is het nu ook mogelijk om met behulp van geo-informatie nadere analyses te maken. Zie voor meer informatie hierover paragraaf 2.1.

### **TOEKOMSTVASTE GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING**

Een bestuurlijke werkgroep met een vertegenwoordiging vanuit het algemeen bestuur onder begeleiding van het adviesbureau Rijnconsult heeft onderzoek gedaan naar de noodzaak voor het aanpassen van de bestuurlijke governance indien de kring van deelnemers uitbreidt. Hiervoor is gezocht naar een helder, stevig en werkbaar governance-model waarmee toekomstige toetredingen soepel worden opgevangen.

De werkgroep is gestart met het concretiseren van de opdracht in een plan van aanpak. Daarop volgde een verkenningsfase die bestond uit individuele gesprekken met alle leden van het algemeen bestuur en in de daaropvolgende verdiepingsfase zogeheten koppelgesprekken met alle leden van de werkgroep, samen met iemand uit de eigen organisatie. Ook ging de directeur van GBLT in gesprek met de directies van een drietal min of meer vergelijkbare belastingsamenwerkingen. Aansluitend heeft in de afrondingsfase de werkgroep de laatste vragen doordacht.

Inmiddels heeft de werkgroep het vraagstuk teruggebracht tot enkele concrete aanbevelingen. De bestuurlijke afronding wordt voorzien in het eerste kwartaal van 2022 met het aanbieden van de rapportage aan het algemeen bestuur.

## **2.4 Medewerkers in beweging**

- Strategische personeelsplanning
- Specialistische kennis en vaardigheden
- Diversiteit en banenafpraak

### **STRATEGISCHE PERSONEELSPLANNING**

Vanwege organisatieambities en diverse ontwikkelingen in- en extern zullen onze medewerkers in de toekomst andere kennis, vaardigheden en competenties moeten hebben. Het is daarom belangrijk om in kaart te brengen welke gevolgen die veranderingen hebben voor onze medewerkers. Minstens zo belangrijk is dit met medewerkers tijdens de periodieke gesprekscyclus te bespreken, opdat zij zich tijdig kunnen ontwikkelen.

De afgelopen jaren houden we ieder half jaar een vacatureberaad waarin vooruit wordt gekeken naar vacatures die de komende twee jaar zullen ontstaan en op welke wijze deze moeten worden ingevuld. We informeren medewerkers over de uitkomsten van dit overleg in de verwachting dat dit medewerkers prikkelt om zelf actief te werken aan hun duurzame inzetbaarheid. Bovendien delen we intern de verhalen van medewerkers die een loopbaanstap hebben gezet, opdat dit collega's inspireert om dit voorbeeld te volgen.

Sinds september 2020 zijn 24 toekomstige vacatures in het vacatureberaad besproken. Daarbij is besloten om drie uitvoerende functies niet meer in te vullen en vier functies een andere invulling te geven. Negen vacatures zijn inmiddels voorzien doordat een interne medewerker een loopbaanstap heeft gemaakt. Voor zes vacatures is een kandidaat van buiten aangetrokken. Voor enkele vacatures loopt de externe werving nog. Door de zeer krappe arbeidsmarkt kost het veel tijd om kandidaten met hbo-niveau te vinden voor specialistische of leidinggevende functies.

In 2022 herhalen we de strategische personeelsplanning die in het verleden werd uitgevoerd. Bij zo'n analyse wordt voor een langere termijn geanalyseerd hoe de personeelsbehoefte eruitziet en welke activiteiten nodig zijn om daarin te voorzien.

### **SPECIALISTISCHE KENNIS EN VAARDIGHEDEN**

De leidinggevenden hebben in het najaar een training Leidinggeven op afstand gevolgd. Daar was behoefte aan nu we veel grootschaliger en langduriger thuiswerken. We verwachten dat het hybride werken (deels thuis en deels op kantoor) in de toekomst zal blijven. De rol van leidinggevende is daardoor veranderd. Bijvoorbeeld in de wijze waarop ze medewerkers kunnen meenemen in de veranderingen, hen kunnen stimuleren om zich te ontwikkelen en hoe ze de verbondenheid met de organisatie kunnen handhaven.

Om de invoering van processturing een impuls te geven zijn in het najaar enkele groepsbijeenkomsten gehouden om de procesmanagers te bekwalen in deze voor hen nieuwe rol.

In het afgelopen coronajaar zijn verder weinig klassikale opleidingen georganiseerd. Wel hebben diverse medewerkers op individuele basis vakgerichte opleidingen gevolgd. Nu externe opleiders hun digitale opleidingen verbeterd hebben en medewerkers meer gewend zijn aan online leeractiviteiten, zal in het vervolg meer ingezet worden op het aanbieden van die leervormen.

### **DIVERSITEIT EN BANENAFSPRAAK**

GBLT heeft vier medewerkers met een arbeidsbeperking in dienst. Drie van hen hebben een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en zijn dus duurzaam verbonden aan onze organisatie. In totaal werken de vier personen nu 102 uur. Daarmee hebben we 68% van de taakstelling voor 2021 gerealiseerd. Eerder dit jaar waren we hoopvol dat het zou lukken om de taakstelling te realiseren, maar een vijfde persoon die dit jaar gestart is heeft nog geen erkenning ontvangen dat hij is opgenomen in het doelgroepregister. Daarnaast blijkt het moeilijk om kandidaten te vinden voor wie we een duurzaam takenpakket kunnen creëren. Met enkele kandidaten hebben we oriënterende gesprekken gevoerd, maar dat heeft nog niet geleid tot een plaatsing. De gespecialiseerde partijen waarmee we samenwerken, melden ons dat de overspannen arbeidsmarkt ook voor deze doelgroep geldt. We gaan door met onze inspanningen voor een inclusieve werkomgeving waarin ook medewerkers met een arbeidsbeperking werken.

## **2.5 Ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven**

- Data en services gescheiden
- Informatiearchitectuur
- Informatiemanagement en Archief
- Toonaangevend in digitale overheid

### **DATA EN SERVICES GESCEIDEN**

Het jaar 2021 was het eerste jaar waarin we samen met Centric gewerkt hebben aan de realisatie van het ontwikkelplan. Hierin werkten we samen aan de realisatie van de uitgangspunten van Common Ground waarbij data, processen en applicaties/services van elkaar gescheiden worden.

Naast het werk dat gedaan is, hebben we ook veel geleerd over de samenwerking, scrum methodiek en Common Ground. Er is voortschrijdend inzicht geweest, maar ook bevestiging van de gekozen werkwijze. Het inzicht is ontstaan op formulering van de mijlpalen, gekozen deadlines, scope-afspraken en verbeteringen in de werkwijze. Het leereffect en inzicht had ook een keerzijde. We hebben niet alle mijlpalen van 2021 gehaald. Deze schuiven we door naar 2022.

Voor 2022 hebben we weer een nieuw ontwikkelplan opgesteld. Hierin staan de mijlpalen voor 2022 beschreven. De geleerde lessen van het plan 2021 zijn hierin verwerkt.

## **INFORMATIEARCHITECTUUR**

In 2021 zijn we gestart met het werken onder architectuur, met behulp van de inzet van een externe informatiearchitect. In het vierde kwartaal is een nieuwe I-adviseur gestart, waarmee het aantal op vier komt. Een van de taken van de nieuwe I-adviseur is het verder oppakken van de informatiearchitectuur, voortbordurend op de voorstellen die door de ingehuurde informatiearchitect zijn opgeleverd. Het werken onder architectuur heeft voor verschillende projecten zijn waarde al bewezen, denk hierbij aan het ontwikkeltraject voor het belastingstelsel, en de inrichting van het documentmanagementsysteem (DMS)/zaaksysteem.

## **INFORMATIEMANAGEMENT EN ARCHIEF**

Het afgelopen jaar is samen met de leveranciers Jetmail, Visma Circle en Bakerware hard gewerkt om per 1 januari 2022 de nieuwe Multi Channel Communicatie (MCC) omgeving en het nieuwe DMS/zaaksysteem in productie te nemen. Alle uitgaande en inkomende documenten worden door Jetmail verwerkt, zowel de analoge als de digitale documentenstroom. Gelijktijdig worden gefaseerd documenten opgeslagen in het DMS/zaaksysteem. De ontwikkeling van extra koppelingen was nodig om het zaakgericht werken daadwerkelijk te kunnen gaan toepassen.

Gezien de omvang, complexiteit en tijdsdruk op deze implementaties werkt nog niet alles feilloos. We werken er ook in 2022 hard aan om de omgevingen te optimaliseren.

De Archiefverordening en de Beheerregeling informatiebeheer zijn geactualiseerd en vastgesteld door het bestuur van GBLT. Tevens is een follow-up KPI-rapportage archiefbeheer vastgesteld en verstrekt aan de archiefinspecteur van de provincie Overijssel. Met de implementatie van het DMS/zaaksysteem is de laatste fase van het 'Verbeterplan informatie- en archiefbeheer 2018-2020' van de externe informatieadviseur afgerond.

## **TOONAANGEVEND IN DIGITALE OVERHEID**

Met veel inspanningen is de aansluiting op de BAG 2.0 nog net in 2021 gerealiseerd. Dit betekent dat we de (maandelijke) BAG-mutaties via berichtenverkeer ontvangen en niet meer via bestandsuitwisseling. Verder is de BAG aangepast vanwege een aantal wetswijzigingen. De software werkt nog niet geheel foutloos, maar goed genoeg om in productie te gaan. De komende periode zal Centric de software verder verbeteren.

Het Kadaster heeft de einddatum van BRK 1.0 naar achteren verschoven. Dit betekent dat de verplichte overgang naar BRK 2.0 pas in het laatste kwartaal van 2022 zal plaatsvinden.

## **2.6 Daling van maatschappelijke kosten mogelijk maken**

- Benchlearning
- Projectmatig werken

### **BENCHLEARNING**

GBLT is van mening dat kwaliteit de belangrijkste drijfveer moet zijn, niet hoe duurder hoe beter, maar hoe beter hoe rendabeler. Dit vraagt om meer inzicht in hoe de kwaliteit van de producten en diensten van GBLT zich ontwikkelen, dit ook in verhouding tot de bijdragen van de deelnemers. Hiervoor willen we meer transparantie gaan ontwikkelen over kosten en kwaliteit, niet door meer detail, maar meer overzicht.

We zijn gestart met het proces Waarderen. In 2020 is een omgevingsanalyse gemaakt om zo te bepalen welke partijen (gemeenten/samenwerkingsverbanden/overig) in aanmerking komen voor benchlearning. In 2021 hebben wij inventariserend gesproken met een belastingorganisatie om te komen tot een eerste analyse. Ondanks de goede wil en inzet van GBLT is het niet gelukt om tot een



analyse te komen. Dit had vooral te maken met het feit dat er geen draagvlak en tijd was bij de andere organisatie om samen met ons een analyse te maken. Ook het niet fysiek samen kunnen komen vanwege corona heeft een negatieve invloed gehad.

### **PROJECTMATIG WERKEN**

Het grote aantal projecten in 2021 heeft veel van de medewerkers gevraagd. Meerdere projecten liepen tegelijkertijd. Enerzijds doordat sommige projecten uitliepen, anderzijds omdat we afhankelijk waren van leveranciers van data en software.

Het begin dit jaar opgeleverde bedrijfsinformatieplan heeft goed zicht gegeven op onze projectenportefeuille, dit instrument willen we dan ook blijven inzetten en jaarlijks herijken. Door inhuur van extra capaciteit, de professionaliseringsslag die we hebben gemaakt in het projectmatig werken en testen en de extra inspanning van interne medewerkers is het ons gelukt de meeste deadlines te halen.

## **2.7 Overige thema's binnen de organisatie**

### **INKOOP EN AANBESTEDEN**

Het inkoop- en aanbestedingsbeleid is herzien en vastgesteld. Hierin is onder andere meer aandacht voor duurzaamheid en we hebben een werkwijze opgenomen die een correct verloop van het aanbestedingsproces waarborgt.

Het inkopen en aanbesteden van opdrachten wordt zowel intern als extern uitgevoerd. De inkoopadviseur van COPPA begeleidt de Europese aanbestedingen (EA) en is de sparringpartner van de interne inkoopadviseur. De meervoudig onderhandse aanbestedingen (MOA) voeren wij intern uit. We hebben dit jaar vier opdrachten aanbesteed en gegund:

- EA voor een telefooncentrale;
- EA voor de inhuur voor de afdeling Waarderden;
- MOA voor assessmentdiensten;
- MOA voor de werving en selectie van een HRM-adviseur.

Daarnaast zijn we met de volgende aanbestedingen gestart:

- MOA voor een financieel pakket inclusief contractbeheer/contractmanagement. In 2022 verwachten we deze opdracht te gunnen.
- marktconsultatie voor webinformatiesystemen en portals. Uit deze marktconsultatie hebben we geconcludeerd dat maar één partij deze opdracht kan uitvoeren. Met deze leverancier zijn we een onderhandelingsprocedure gestart zonder voorafgaande bekendmaking.

Tevens zijn we contractmanagement verder aan het professionaliseren. We hebben een externe contractmanager ingehuurd om de belangrijkste contracten te managen en om een contractmanagementbeleid op te stellen. Dit beleid is in 2021 vastgesteld en acties om dit goed in te vullen zijn gestart. Om de taken op termijn over te dragen, begeleidt de contractmanager de interne inkoopadviseur. Tevens volgt de interne inkoopadviseur trainingen op dit gebied.

### **RISICOMANAGEMENT, PRIVACY EN INFORMATIEBEVEILIGING**

Risicomanagement heeft een belangrijke plek binnen onze organisatie. Om risico's te beheersen, maken we gebruik van het zogenaamde Three Lines of Defense-model. Primair verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstelling en beheersing van risico's van het proces is het lijnmanagement (eerste lijn). Een ander onderdeel van het model is het (intern) uitvoeren van verbijzonderde interne controles (VIC's) en audits. Dit zijn respectievelijk de tweede en derde lijn. De accountant en de Waarderingskamer kunnen gezien worden als vierde (externe) lijn. De afgelopen jaren was er al veel contact en uitwisseling tussen de verschillende 'lijnen'. Sinds 2021 hebben we dit verder geïntensiveerd door het jaarlijks opstellen van een integraal controleplan waarin zowel de VIC's, audits

als controles van de Waarderingskamer en accountant zijn opgenomen. De bevindingen van de controles en de opvolging van de aanbevelingen hieruit worden gerapporteerd en vervolgens gemonitord in de rapportage risicomangement. Voor de vastlegging gebruiken we Lias en we rapporteren conform de planning & control-cyclus drie keer per jaar.

Naast deze 'hard controls' besteden we ook steeds meer aandacht aan 'soft controls'. Begrippen als bespreekbaar maken en transparantie komen steeds meer aan de orde. Het gaat om de combinatie van beide. Alle risico's tot nul terugbrengen is echter niet reëel. We streven naar een gezonde balans van risico's nemen en beheersen.

Een vast onderdeel binnen risicomangement betreft de frauderisicoanalyse. We zijn verantwoordelijk voor het voorkomen en ontdekken van fraude. Met behulp van de frauderisicoanalyse willen we de mogelijke frauderisico's maximaal beperken. De actualisatie van de frauderisicoanalyse is een vast onderdeel van de planning & control-cyclus. In 2021 hebben geen fraudegevallen plaatsgevonden.

#### Privacy en informatiebeveiliging

Het afgelopen jaar zijn we verdergegaan op de eerder ingeslagen weg ten aanzien van privacy en informatiebeveiliging. In 2020 is een AVG-nulmeting uitgevoerd om inzicht te krijgen in welke mate GBLT voldoet aan de AVG. Een van de aanbevelingen was om in de komende jaren meerdere data protection impact assessments (DPIA's) uit te voeren. Met een DPIA wordt in beeld gebracht welke risico's aanwezig zijn binnen processen waarin persoonsgegevens worden gebruikt en welke maatregelen genomen dienen te worden om die risico's te beperken. Deze aanbeveling resulteerde begin 2021 in een plan van aanpak. Het merendeel van de geplande DPIA's voor de bestaande processen is in 2021 afgerond. De DPIA's resulteren in genomen of te nemen maatregelen. Deze worden vervolgens gemonitord door de privacy officer en de functionaris gegevensbescherming.

#### *Datalekken en beveiligingsincidenten*

In 2021 werden in totaal 32 datalekken gemeld via de interne meldprocedure. Het aantal datalekken in 2021 ligt nabij het gemiddelde van de afgelopen jaren.

Jaar	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
2018	12	5	8	4	29
2019	6	11	9	9	35
2020	8	4	2	5	19
2021	10	8	8	6	32

Het merendeel van de datalekken werd veroorzaakt door de afdelingen die verantwoordelijk zijn voor het heffen en invorderen van belastingen en het uitvoeren van de Wet WOZ. Binnen deze processen worden verreweg de meeste persoonsgegevens verwerkt. Twee datalekken zijn gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen.

Een groot deel van de gemelde beveiligingsincidenten, niet zijnde datalekken, ging over phishing. In totaal werden 74 beveiligingsincidenten gemeld via de interne meldprocedure.

#### *Bewustwording*

In 2021 heeft GBLT bewustwordingsacties georganiseerd voor medewerkers gericht op phishing per sms. Dit in navolging op een bewustwordingsactie in 2020 gericht op phishing per e-mail.

Het resultaat was dat medewerkers van GBLT redelijk op de hoogte waren van de herkenningpunten van de phishing sms. De resultaten van de bewustwordingsactie zijn gedeeld met de medewerkers van

GBLT. Daarbij zijn ook tips gegeven om een phishingaanval in welke vorm dan ook te herkennen en direct actie te ondernemen.

## KLANTCONTACTEN

### *Telefonisch en digitaal klantcontact*

De volgende tabel geeft de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoongesprekken en de telefonische bereikbaarheid in 2020 en 2021 aan.

	2021	2020
inkomende telefoontjes	200.037	228.984
beantwoorde telefoontjes	185.042	209.326
servicelevel bereikbaarheid	92%	91%

Het aantal inkomende telefoongesprekken is in 2021 gedaald ten opzichte van 2020. Dit heeft de volgende oorzaken:

- In 2021 zijn 8,3% minder documenten verstuurd dan in 2020. Dit betreft met name invorderdocumenten.
- Door de inzet van breed inzetbare medewerkers op drukke momenten is er minder herhaalverkeer, meer klanten krijgen in één keer contact. Breed inzetbare medewerkers kunnen vaker de klant direct helpen door hun brede inhoudelijke kennis.

	2021	2020
aantal bezoekers website GBLT	656.095	655.684
Berichtenbox van Mijn Overheid	913.784	952.417
Mijn Loket	193.551	220.692
<b>totaal</b>	<b>1.763.430</b>	<b>1.828.793</b>

De bezoeken aan onze website zijn nagenoeg gelijk gebleven. Bij de bezoeken aan de Berichtenbox en Mijn Loket is een daling zichtbaar ten opzichte van 2020.

## KWIJTSCHELDING

In onderstaande tabellen is het verloop van de werkvoorraad kwijtscheldingsaanvragen en beroepschriften weergegeven voor 2021. Ter vergelijking zijn ook de aantallen van 2020 opgenomen.

Waterschappen	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken 2021	2.713	104.723	107.436	104.013	3.423
Verzoeken 2020	10.391	111.995	122.386	119.673	2.713
Beroepen 2021	884	2.539	3.423	3.078	345
Beroepen 2020	203	3.138	3.341	2.457	884

Gemeenten	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken 2021	412	9.809	10.221	9.794	427
Verzoeken 2020	1.039	10.725	11.764	11.352	412
Beroepen 2021	146	377	523	460	63
Beroepen 2020	38	467	505	359	146

Het aantal verwerkte aanvragen kwijtschelding voor de waterschappen en gemeenten lag in de loop van 2021 lager dan vorig jaar. Dit werd veroorzaakt door het hoge ziekteverzuim binnen team kwijtschelding, dat ook niet door de externe partij opgevangen kon worden. In het laatste kwartaal van 2021 is deze voorraad onderhanden werk door extra inspanningen, in samenwerking met de externe partij, teruggebracht naar een normaal niveau.

Uit de vergelijking met 2020 blijkt dat in 2021 het aantal aanvragen behoorlijk is afgenomen. Bij de waterschappen is er een afname van 6,5% en bij de gemeenten een afname van 8,5%. In 2020 werd GBLT nog geconfronteerd met een flinke toename. Het is aannemelijk dat de coronacrisis deze schommeling veroorzaakt. In 2020 werd landelijk veel aandacht gegeven aan mogelijke regelingen voor mensen die met een inkomensterugval te maken hadden. Waaronder de mogelijkheid van kwijtschelding. Dit heeft het aantal aanvragen in 2020 gestuwd. Nu blijkt dat de economische effecten meevallen, neemt het aantal aanvragen in 2021 ook weer af. Een andere oorzaak is de vereenvoudigde wijze van het indienen van een aanvraag. Het gros van de aanvragers hoeft in eerste instantie geen bewijsstukken aan te leveren. Het gevolg daarvan is dat ook aanvragers die (per definitie) niet in aanmerking komen voor kwijtschelding het toch een keer proberen. Als uit de toets volgt dat geen kwijtschelding verleend wordt, probeert deze groep aanvragers het in het opvolgende jaar niet nog een keer.

In het werkproces zijn in 2021 verdere verbeteringen doorgevoerd. Het Inlichtingenbureau levert steeds meer en betere broninformatie over het inkomen en vermogen van de klant. Het gevolg hiervan is dat de kwaliteit van de uitspraak toeneemt (beter onderbouwde terechte toewijzingen en afwijzingen). Daarnaast is het gebruik van B1-taal in de uitspraken kwijtschelding doorgevoerd. Hiermee wordt in eenvoudiger taalgebruik de uitspraak toegelicht. Dit heeft geresulteerd in een flinke afname van het aantal beroepschriften. Bij de waterschappen is deze afname 19,1% en bij de gemeenten 19,3%.

## BEZWAREN EN BEROEPEN

### Heffings- en invorderingsbezwaren

Bezwaarschriften Ontvangen in 2021	onderhanden werk vorig jaar	ontvangen lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt	onderhanden werk
heffingsbezwaren	918	25.879	26.797	25.934	863
invorderingsbezwaren	275	3.072	3.347	3.130	217
<b>totaal</b>	<b>1.193</b>	<b>28.951</b>	<b>30.144</b>	<b>29.064</b>	<b>1.080</b>

In 2021 zijn 28.951 bezwaarschriften ontvangen of aanslagen ambtshalve verminderd naar aanleiding van bijvoorbeeld telefonisch contact of controles. Dat is 25% minder dan in 2020 (38.576). Deze daling is zowel terug te zien bij de heffings- als invorderingsbezwaren.

De daling van het aantal bezwaren en verminderingen is het gevolg van een betere kwaliteit van aanslagoplegging in combinatie met de verkorting van de termijn voor het ambtshalve verminderen van aanslagen van vijf jaar naar drie jaar. Het percentage bezwaarschriften en verminderingen ten opzichte van opgelegde aanslagen is 1,24% in 2021. In 2020 was dit 1,59% en in 2019 1,39%. Het percentage toegekende bezwaarschriften is in 2021 nagenoeg gelijk aan 2020, namelijk 64% ten opzichte van 63% in 2020. Er zijn in 2021 minder invorderingsbezwaren ingediend. In absolute zin komt dat onder andere doordat we minder invorderdocumenten hebben verstuurd, er is beter betaald. Maar we zien hierin ook de invloed van het sociaal incasseren en de invoering van de betalingsherinnering terug.

Een aanslag opgelegd aan een onjuiste gebruiker van een bedrijfsruimte voor de zuiveringsheffing is de belangrijkste reden van toegekend bezwaar, gevolgd door aanslagen opgelegd aan een onjuiste eigenaar of gebruiker van een woonruimte.

De afhandeling van de bezwaarschriften is grotendeels volgens planning verlopen. 93% van de bezwaarschriften is binnen 12 weken na ontvangst afgehandeld. In 2020 lag dit op 97%. Doordat externe inhuur de afspraken voor tijdige afhandeling van de bezwaren niet volledig is nagekomen, is dit percentage lager dan in 2020. We hebben afspraken gemaakt hoe we dit in de toekomst kunnen voorkomen. Bij de bezwaren die buiten deze termijn zijn afgehandeld, zitten ook de bezwaren waarvan de termijn is opgeschort door het opvragen van informatie bij de bezwaarmaker of een andere partij, het voeren van een hoorzitting of uitvoeren van een controle.

Onderstaande tabel laat een vergelijking zien tussen de bezwaren van heffingsjaar 2020 en 2021, in de betreffende jaren ontvangen. Het aantal heffingsbezwaarschriften en verminderingen over 2021 ligt 3% lager dan in 2020 over het actuele heffingsjaar. Ook is een daling van het aantal invorderingsbezwaren zichtbaar. De werkvoorraad per het einde van het jaar 2021 is lager dan per eind 2020.

Bezwaarschriften Heffingsjaar t en t-1	ontvangen bezwaren per heffingsjaar	verwerkt	toekennen %	afwijzen %	onderhanden werk
2021					
heffingsbezwaren	15.482	14.937	64,0%	36,0%	545
invorderingsbezwaren	1.324	1.166			158
WOZ-bezwaren*, waarvan:	6.865	6.742	43,0%	57,0%	123
- WOZ-bezwaren NCNP	2.833	2.761	29,7%	70,3%	72
- WOZ-bezwaren informeel contact	1.968	1.968	53,7%	46,3%	0
2020					
heffingsbezwaren	16.034	15.527	63,0%	37,0%	507
invorderingsbezwaren	3.593	3.348			245
WOZ-bezwaren*, waarvan:	5.546	5.516	32,7%	67,3%	30
- WOZ-bezwaren NCNP	2.857	2.843	32,7%	67,3%	14
- WOZ-bezwaren informeel contact	0	0	0,0%	0,0%	0

\* aantal objecten

#### WOZ-bezwaren

In 2021 is tegen 6.865 objecten een bezwaarschrift ingediend, voor 4.897 objecten betreft het schriftelijke bezwaren en 1.968 objecten zijn afkomstig uit het informele contact. Een volledige vergelijking met 2020 is lastig te maken omdat we in 2020 geen gebruik hebben gemaakt van informeel contact. Op 31 december 2020 was tegen 5.546 objecten bezwaar gemaakt.

Wanneer we specifiek kijken naar het aantal objecten waartegen door een NCNP-organisatie bezwaar is ingediend dan zien we een kleine daling van 24 objecten. In 2021 is tegen 2.833 objecten bezwaar aangetekend en in 2020 2.857. Daar waar landelijk sprake is van een toename zien we bij GBLT een stabilisatie. Ten opzichte van 2020 zien we dat in 2021 het percentage toegekende bezwaren gedaald is van 32,7% naar 29,7%.

#### *Afhandeling bezwaren*

In totaal is op 31 december voor belastingjaar 2021 98,2% van de objecten in bezwaar afgehandeld. In 2020 was dit 99,5%. Op 31 december 2020 waren er over het belastingjaar 2020 nog 50 WOZ-objecten in behandeling. Voor 2021 bedraagt het aantal 123 WOZ-objecten. Dit zijn vooral bezwaren tegen objecten waarvoor nog niet alle benodigde informatie ontvangen was. Dit zorgt voor een langere afhandelingstermijn.

#### *Landelijk onderzoek verdienmodel NCNP*

De resultaten van het onderzoek van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) naar de inzet van NCNP-bureaus bij bezwaar- en beroepsprocedures over de WOZ-waarde is in 2021 gepubliceerd. Aangezien een van de hoofdvragen niet beantwoord werd in het onderzoek heeft de VNG het COELO opdracht gegeven een vervolgonderzoek in te stellen. Dit rapport is in november gepubliceerd. In februari 2022 staat een rondetafelbespreking vanuit de VNG en de LVLB (Landelijke Vereniging Lokale Belastingen) met het ministerie over de NCNP-problematiek gepland.

#### Beroepen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beroepsprocedures.

Beroepen Ontvangen in 2021	onderhanden werk	binnenkomend lopend jaar	totaal te verwerken	verwerkt (uitspraak/ ingetrokken)	onderhanden werk
heffen/ invordering	vorig jaar				
beroepen	75	92	167	123	44
hoger beroepen	5	10	15	10	5
cassatie	1	0	1	1	0
<b>totaal</b>	<b>81</b>	<b>102</b>	<b>183</b>	<b>134</b>	<b>49</b>
<b>WOZ*</b>					
beroepen	192	155	347	282	65
hoger beroepen	10	9	19	13	6
cassatie	1	3	4	1	3
<b>totaal</b>	<b>203</b>	<b>167</b>	<b>370</b>	<b>296</b>	<b>74</b>

\* aantal objecten

#### *Heffen/invordering*

In het heffingsjaar 2021 zijn 28 beroepsprocedures minder binnengekomen ten opzichte van heffingsjaar 2020. Het aantal nog af te handelen procedures (onderhanden werk) is gedaald van 81 naar 49 stuks.

Op dit moment lopen er twee procedures in hoger beroep waarin de belastingplichtige stelt dat de geraamde baten de geraamde lasten ter zake overschreden (overschrijden opbrengstlimiet). De rechtbank Overijssel heeft de beroepen ongegrond verklaard. In hoger beroep is nog geen uitspraak gedaan. De financiële contactpersonen bij de betreffende waterschappen zijn geïnformeerd en zijn nauw betrokken bij de procedures. Op dit moment lopen er geen bezwaar- of beroepsprocedures meer over de NEN-normen.

## WOZ

De afhandeling van de beroepsprocedures verloopt volgens planning, ondanks dat door corona zittingen zijn verplaatst. Hoewel nog niet alle bezwaarschriften over 2021 afgehandeld zijn lijkt het erop dat het aantal beroepsprocedures afneemt.

## KLACHTEN

In 2021 hebben we 390 klachten ontvangen. Dit is 15% minder dan in 2020.

Eén klacht is niet tijdig afgehandeld door te late aanlevering van externe informatie. De overige klachten zijn binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. Bij de meeste klachten (355) zijn we op informele wijze tot een oplossing gekomen, 25 klachten hebben we op formele wijze afgehandeld. Daarvan is 80% gegrond verklaard. De klachtredekenen zijn erg divers. De twee meest voorkomende redenen voor een klacht zijn onze communicatie en de afhandeling van een kwijtscheldingsverzoek.

Naast dat we de ontvangen klachten met de klager willen oplossen, zijn klachten ook goede input om naar ons proces en de dienstverlening te kijken. Zo hebben ontvangen klachten geleid tot aanpassingen in onze communicatie en processen, zoals het anonimiseren van rekeningnummers en het verbeteren van kwijtscheldingsinformatie op de website.

In 2021 zijn 67 verzoeken over GBLT door de Nationale Ombudsman ontvangen. Negen klachten zijn in onderzoek genomen en afgerond, waarvan acht via interventie tussentijds beëindigd zijn en één met een rapportbrief is afgehandeld. De overige verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan. Deze aantallen liggen in lijn met 2020.

Op dit moment lopen nog twee onderzoeken. Een onderzoek over de aanslagoplegging bij IBA's en een onderzoek over de beoordeling van een kwijtscheldingsverzoek.

## OVERIGE ONTWIKKELINGEN

### Gevolgen corona

#### *Gezondheid van medewerkers*

Ook in 2021 heeft de coronapandemie een stevig beroep gedaan op de weerbaarheid van onze medewerkers. Om onder deze omstandigheden de gezondheid, het welzijn en de vitaliteit van medewerkers op peil te houden is veel aandacht besteed aan de fysieke belastbaarheid. Er is een thuiswerkbudget beschikbaar gesteld voor een arbo- en ergonomisch verantwoorde thuiswerkplek. Daarnaast kon advies worden ingewonnen bij onze vaste arbo-adviseur om pijnvrij thuis te werken en werden onze medewerkers onder meer via een e-learning regelmatig geattendeerd op het belang van voldoende afwisseling in zitten, staan en bewegen.

Thuiswerken kan echter ook een mentale impact hebben. In dit kader is door leidinggevenden een training Leidinggeven op afstand gevolgd en is veelvuldig contact gezocht met de medewerkers. Ook moedigden we medewerkers aan om zich uit te spreken als ze het psychisch zwaar hadden. Voor een aantal medewerkers is een professionele coach ingeschakeld om hen te ondersteunen. Indien noodzakelijk kregen medewerkers de gelegenheid om (een deel van de tijd) op kantoor te werken. Ter aanmoediging zijn enkele keren presentjes thuisgestuurd.

Ondanks alle inspanningen zijn het afgelopen jaar meer medewerkers door ziekte langdurig uitgevallen. De oorzaak van het verzuim lijkt echter niet altijd te liggen in de coronasituatie. Ook de wachtlijsten in de zorg hebben een nadelig effect op de duur van het verzuim. Diverse zieke

medewerkers moesten lang wachten voordat hun behandeling gestart kon worden. Als GBLT een alternatief voor zo'n behandeling kon bieden, bijvoorbeeld door een coach, bedrijfsmaatschappelijk werker of bedrijfspsycholoog in te schakelen, is dat gebeurd.

#### *Invloed op de belastingopbrengsten*

De coronamaatregelen hebben ook in 2021 invloed gehad op de belastingopbrengsten. De negatieve effecten zijn minder groot dan wij bij het opmaken van de jaarrekening 2020 dachten. Gedurende het jaar is dit in de rapportages aan de deelnemers dan ook bijgesteld.

Bij de waterschappen voorzien we een afname van de vuillast voor de zuiveringsheffing (overige) bedrijven met gemiddeld 2% vanwege lagere hoeveelheden ingenomen water. De lagere opbrengst voor de deelnemers ligt in een range van -3,6% tot 0%.

De coronamaatregelen hebben geen of slechts geringe effecten voor de zuiveringsheffing woonruimten, verontreinigingsheffing woonruimten, watersysteemheffing ingezetenen en watersysteemheffing ongebouwd.

Bij de gemeenten zien we voor belastingjaar 2021 dat het effect op de opbrengst rioolheffing gebruik vanwege de staffels in de tarieven marginaal is. Doordat evenementen zijn afgelast waar overnachtingen bij plaatsvinden is er wel een lagere opbrengst van de toeristenbelasting. Ondanks dat de gevolgen voor de WOZ-waarden voor belastingjaar 2021 gering zijn doordat de waarde is bepaald op de peildatum 1 januari 2020, is voor objecten in bepaalde sectoren wel een bijstelling doorgevoerd als gevolg van een uitzonderlijke situatie. Deze objecten (niet-woningen) waren in eerste instantie geblokkeerd voor de aanslagoplegging. Dit in afwachting van meer duidelijkheid en een advies vanuit de Waarderingskamer over de uitzonderlijke situatie. In totaal waren ruim 700 objecten geblokkeerd. Deze objecten zijn medio juni aangeslagen, waarbij de totale waardevermindering als gevolg van de uitzonderlijke situatie ongeveer € 48 mln. bedraagt.

In hoofdstuk 3 wordt specifiek ingegaan op de effecten van de coronacrisis voor de verschillende belastingsoorten.

#### *Invloed op de inning*

Anders dan we in 2020 dachten, is nog steeds geen negatieve invloed van corona zichtbaar in het inningsproces. Op alle fronten binnen de inning zijn de resultaten gunstiger dan verwacht: het aantal verzonden invorderdocumenten, het aantal verwerkte faillissementen en het bedrag aan oninbaar afgeboekte vorderingen. Gecombineerd met het feit dat er geen sprake is van een hogere debiteurenstand, moet de conclusie dan ook zijn dat de betaalcapaciteit nog steeds op een goed niveau ligt. Al moet daarbij wel worden opgemerkt dat er na een korte onderbreking ook nog steeds sprake is van steunmaatregelen van de overheid.

Er is beter betaald dan verwacht. Dit heeft echter ook effect op de hoogte van de invorderbaten. Bij meer betalingen binnen de vervalttermijn worden minder invorderdocumenten verstuurd en daardoor ook minder kosten opgeboekt. De realisatie van de invorderbaten ligt in 2021 dan ook significant lager dan de prognose aan het begin van het jaar. Vanuit sociaal oogpunt overigens een mooie ontwikkeling in een lastige tijd.

#### *Invloed op de exploitatie*

Zoals verwacht hebben we ook dit jaar hogere belkosten voor het klantcontactcenter gemaakt, doordat medewerkers van het klantcontactcenter veel vanuit huis hebben gewerkt. In de komende periode verwachten we dat medewerkers veel blijven thuiswerken. Hier hebben we rekening mee gehouden in de aanbesteding voor een nieuwe telefooncentrale. Vlak voor de jaarwisseling is de aanbesteding afgerond en in 2022 starten we met de implementatie.



### Nieuw Intranet

Het nieuwe intranet, genaamd Loek, hebben we in juni in gebruik genomen. Eind oktober hebben we een evaluatie uitgevoerd met de ambassadeurs, waarvan de uitkomst positief was. Het nieuwe intranet wordt als overzichtelijker en interactiever ervaren ten opzichte van het vorige intranet. Uit de statistieken kunnen we ook afleiden dat Loek meer wordt gebruikt. Hiervoor hebben we de gegevens vergeleken van de periode juli tot en met december ten opzichte van de voorgaande twee jaren. Hieruit is gebleken dat de bezoekers gemiddeld 20% meer pagina's per bezoek bekijken en in totaal is het aantal bekeken pagina's toegenomen met 21%.

### Samenwerking gemeente Ommen

De gemeente Ommen heeft een verzoek ingediend om aan te sluiten bij GBLT. De aanleiding is de beëindigde samenwerking met de gemeente Hardenberg. We zijn voor de inrichting van de dienstverlening een project gestart. De afgelopen periode is door de projectgroep hard gewerkt aan de benodigde stappen om de gemeente Ommen per 1 januari 2022 aan te laten sluiten. Denk hierbij aan stappen op het gebied van ICT, juridisch, communicatie en processen. Deze stappen zijn allemaal succesvol doorlopen. Door een onvoorziën probleem met de historie LV WOZ is de conversie met enkele weken vertraagd en wordt in januari 2022 uitgevoerd. De vertraging heeft geen invloed op de producties van gemeente Ommen. Zowel de WOZ-beschikkingen als de aanslagen worden naar verwachting conform productieplanning verstuurd.

### Kinderopvangtoeslagenaffaire

Half januari 2021 meldde staatssecretaris Van Huffelen onverwachts in de media dat alle publieke schulden van de gedupeerden van de kinderopvangtoeslagenaffaire (KOTA) kwijtgescholden zouden worden. Dat is de start geweest van een proces dat tot de dag van vandaag gekenmerkt wordt door onduidelijkheid en veranderingen. Al snel heeft GBLT waar mogelijk het voortouw genomen. Onder andere door direct te starten met het pauzeren van vorderingen van klanten die zichzelf bij ons meldden. En door erop aan te dringen bij de Unie van Waterschappen om GBLT aan te laten haken bij overleggen met het ministerie van BZK en de Rijksbelastingdienst en zo de stem van de uitvoering goed hoorbaar te maken. Daarnaast ook door zelf een proces uit te denken en dat in overleg met LVLB-collega's en Centric te laten bouwen. Met als resultaat dat GBLT een van de weinige belastingkantoren is die al daadwerkelijk schulden hebben kwijtgescholden en/of teveel betaalde bedragen hebben gerestitueerd. Dat hebben we inmiddels gedaan voor ongeveer 2500 gedupeerden. Van de Rijksbelastingdienst hebben we de lijsten ten behoeve van de declaratie van de uitvoeringskosten over 2021 ontvangen. De Rijksbelastingdienst heeft nog geen gegevens van klanten gedeeld die zijn beoordeeld als niet gedupeerd. De eerste lijsten daarvan worden in het eerste kwartaal van 2022 verwacht.

## 3 Belastingopbrengsten

### 3.1 Waterschapsbelastingen

In onderstaande tabel is voor de waterschappen de realisatie tot en met 31 december 2021 van de opgelegde belastingaanslagen voor belastingjaar 2021 weergegeven. Ook geven we in de tabel een prognose van de nog op te leggen belastingaanslagen voor het belastingjaar 2021 af. De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting en de prognose einde belastingjaar verklaren we in de jaarrapportages van de individuele deelnemers van GBLT.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2021	Realisatie tot en met 31-12-2021	Nog op te leggen / te verminderen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de begroting
<b>Zuiveringsheffing</b>					
woonruimten	202.258	202.757	261	203.018	760
bedrijfsruimten	81.542	82.829	811	83.640	2.098
<b>Totaal zuiveringsheffing</b>	<b>283.800</b>	<b>285.585</b>	<b>1.072</b>	<b>286.658</b>	<b>2.858</b>
<b>Watersysteemheffing</b>					
verontreinigingsheffing woonruimten	649	668	0	668	19
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	1.292	1.147	246	1.393	101
ingezetenen	114.444	114.745	85	114.830	386
gebouwd	153.658	155.362	1.517	156.879	3.222
ongebouwd	45.765	45.465	313	45.778	13
ongebouwd natuurterreinen	2.048	2.043	10	2.053	5
<b>Totaal watersysteemheffing</b>	<b>317.855</b>	<b>319.429</b>	<b>2.171</b>	<b>321.600</b>	<b>3.746</b>
<b>Totale belastingopbrengst</b>	<b>601.655</b>	<b>605.014</b>	<b>3.244</b>	<b>608.258</b>	<b>6.603</b>

Voor belastingjaar 2021 is voor de waterschappen 100,6% opgelegd ten opzichte van de totale begroting. De prognose einde belastingjaar komt circa € 6,6 mln. hoger uit dan verwacht op basis van de opgestelde kerncijfers voor de begroting van 2021.

Bij de zuiveringsheffing bedrijfsruimten wordt dit voor een belangrijk deel veroorzaakt door een lagere inschatting van de effecten die de coronamaatregelen hebben op de zuiveringsheffing. Deze inschatting is gemaakt op basis van analyses van het waterverbruik en de realisatiecijfers van de definitieve aanslagen 2020. Bij de watersysteemheffing is de meeropbrengst hoofdzakelijk het gevolg van de hogere WOZ-waarden van de woningen bij gebouwd binnendijks.

In de jaarrapportages van 2020 is voor de oudere heffingsjaren (2018 tot en met 2020) een inschatting gemaakt aan nog te verminderen aanslagen van in totaal € 2,1 mln. Eind 2021 is een opbrengst van € 5,8 mln. gerealiseerd. Het verschil van bijna € 8 mln. wordt grotendeels veroorzaakt door een meeropbrengst voor de zuiveringsheffing bedrijfsruimten. Medio 2021 is gebleken dat het ingeschatte effect van de coronamaatregelen minder negatief uitvalt dan vooraf werd verwacht. In de individuele jaarrapportages voor de deelnemers wordt dit nader toegelicht.

### 3.2 Gemeentebelastingen

In onderstaande tabel is voor de gemeenten de realisatie tot en met 31 december 2021 van de opgelegde belastingaanslagen voor belastingjaar 2021 weergegeven. Ook geven we in de tabel een prognose van de nog op te leggen belastingaanslagen voor het belastingjaar 2021 af. De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting en de prognose einde belastingjaar verklaren we in de jaarrapportages van de individuele deelnemers van GBLT.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2021 (gewijzigd)	Realisatie tot en met 31-12-2021	Nog op te leggen / te verminderen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de (gewijzigde) begroting
<b>Onroerendezaakbelasting</b>					
eigenaar woningen	41.056	41.560	33	41.594	538
eigenaar niet woningen	25.102	25.325	251	25.576	474
gebruiker niet woningen	17.477	17.864	-148	17.716	239
<b>Totaal onroerendezaakbelasting</b>	<b>83.634</b>	<b>84.749</b>	<b>137</b>	<b>84.886</b>	<b>1.252</b>
<b>Overige belastingen</b>					
rioolheffing	16.697	16.650	267	16.917	220
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	29.951	30.228	17	30.245	294
diftar	1.513	0	1.787	1.787	274
hondenbelasting	462	488	3	491	29
toeristenbelasting	1.729	1.146	201	1.347	-382
overige heffingen	1.706	1.661	13	1.674	-32
<b>Totaal overige belastingen</b>	<b>52.058</b>	<b>50.173</b>	<b>2.288</b>	<b>52.460</b>	<b>403</b>
<b>Totale belastingopbrengst</b>	<b>135.692</b>	<b>134.922</b>	<b>2.424</b>	<b>137.346</b>	<b>1.654</b>

Voor de gemeentelijke heffingen 2021 is op 31 december 2021 ten opzichte van de totale begroting 99,4% opgelegd.

De aanslagen diftar 2021 worden in februari/maart 2022 opgelegd op basis van het daadwerkelijk aantal ledigingen dat wordt ontvangen van de verschillende huisvuilinzamelaars. Het merendeel van de definitieve aanslagen toeristenbelasting 2021 wordt in maart/april 2022 opgelegd op basis van de ontvangen aangiften. Vanwege het niet doorgaan van festivals en evenementen zal de opbrengst toeristenbelasting lager zijn dan oorspronkelijk begroot.

Het totaalbedrag aan nog op te leggen aanslagen voor belastingjaar 2021 bedraagt € 2,42 mln. en bestaat voor het grootste deel uit aanslagen diftar.

Voor de voorgaande heffingsjaren (2019 en 2020) is bij de jaarrapportages 2020 een schatting opgenomen van € 1,85 mln. aan nog op te leggen aanslagen oude heffingsjaren. Op 31 december 2021 is hiervan € 2,95 mln. gerealiseerd. Het verschil van ongeveer € 1,1 mln. wordt met name veroorzaakt door een hogere opbrengst toeristenbelasting en onroerendezaakbelasting.

## 4 Exploitatie

GBLT gaf in 2021 € 22,7 mln. uit aan exploitatielasten voor de heffing en inning van belastinggelden en de ondersteuning van dat proces.

De kosten worden voor een belangrijk deel (€ 18,9 mln.) gedragen door de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling. De inkomsten van GBLT bestaan voor ongeveer € 4,9 mln. uit in rekening gebrachte (wettelijke) invorderkosten. Deze kosten komen voort uit het niet op tijd betalen van belastingaanslagen. Uit landelijke afspraken over de Wet digitale overheid is het gemeentelijke deel van € 0,3 mln. aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties doorbelast. De overige € 0,6 mln. zijn incidentele baten van derden.

De jaarrekening sluit af met een positief resultaat van ongeveer € 2,0 mln. Dit resultaat verrekenen we met de deelnemersbijdrage van 2021. De herberekening van de bijdragen is in de volgende tabel weergegeven. Voor de gemeenten geldt dat zij de btw op de dienstverlening kunnen compenseren. De toelichting hierop treft u aan in deel II hoofdstuk 3.

Deelnemer	Betaalde voorschotten 2021	Bijdrage op basis van Jaarrekening 2021	Na vaststelling jaarrekening 2021 overgemaakt / verrekend
Drents Overijsselse Delta	2.478.752	2.181.608	297.144
Rijn en IJssel	2.707.686	2.383.018	324.668
Vallei en Veluwe	4.114.946	3.621.626	493.320
Vechtstromen	3.162.447	2.783.342	379.105
Zuiderzeeland	1.624.375	1.429.630	194.745
Bunschoten	332.282	309.000	23.282
Dalfsen	476.741	443.559	33.182
Dronten	657.242	608.910	48.332
Leusden	491.997	457.990	34.007
Nijkerk	696.192	647.529	48.663
Zwolle	2.152.846	1.994.529	158.317
<b>Totaal</b>	<b>18.895.506</b>	<b>16.860.741</b>	<b>2.034.765</b>

## Deel II Jaarverslag

# 1 Programma

GBLT kent één programma, namelijk de heffing en inning van belastingen en de uitvoering van de Wet WOZ voor lokale overheden. Het programma kent op hoofdlijnen de activiteiten waarderen, heffen en innen. Deze activiteiten worden ondersteund door Gegevensbeheer en het Klantcontactcenter (KCC).

## 1.1 Waarderen

De activiteit waarderen heeft betrekking op het uitvoeren van de Wet WOZ ten behoeve van deelnemende gemeenten en, indirect, voor de in GBLT deelnemende waterschappen. De volgende werkzaamheden vallen hieronder:

- verzamelen, registreren, bewerken en optimaliseren van basisgegevens ten behoeve van de uitvoering van de Wet WOZ;
- bepalen van de WOZ-waarden;
- afhandelen van WOZ-bezwaren en -beroepen.

## 1.2 Heffen

Heffen is het verzamelen, registreren, beoordelen, bewerken en optimaliseren van basisgegevens ten behoeve van de belastingheffing voor alle deelnemers in GBLT. De volgende werkzaamheden voert GBLT daarvoor uit:

- verwerken van uitval van gegevens uit de basisregistraties (BRK, BRP en LV WOZ);
- verwerken van mutatieleveringen uit andere bronnen;
- fiscaal-juridische advisering over lokale belastingen en verordeningen;
- het voeren van beroepsprocedures;
- heffingstechnologische beoordeling van heffingsadviezen afkomstig van de waterschappen voor de meetbedrijven;
- het tijdig, volledig en juist opleggen en verzenden van aanslagen.

## 1.3 Innen

Deze activiteit heeft betrekking op alle werkzaamheden in het kader van de inning en de (dwang)invordering van belastinggelden. Tot dit procesonderdeel behoort de incasso, het voeren van een volledige en accurate administratie en het uitvoeren van dwanginvorderingswerkzaamheden.

De volgende werkzaamheden vallen hieronder:

- bewaken van de debiteurenadministratie;
- verzenden van aanmaningen en dwangbevelen indien aanslagen onbetaald blijven;
- het treffen van andere invorderingsmaatregelen;
- het beoordelen van oninbaarheid van aanslagen.

## 1.4 Gegevensbeheer

Gegevensbeheer is opgericht voor het op een procesgerichte wijze organisatiebreed, eenduidig en van voldoende kwaliteit (tijdig, volledig en juist) beheren van de gegevens. Data vormen de grondstof voor onze primaire taak: het heffen en innen van belastingen. Gegevensbeheer voert de volgende activiteiten uit:

- verwerken van de levering van de gegevens uit de BRK;
- verwerken van de levering van de gegevens uit de BRP;
- verwerken van de levering van de gegevens uit het Handelsregister;
- verwerken van de levering van de gegevens uit de BAG;
- verwerken van de levering van de gegevens uit de WOZ;
- verwerken van de levering van de gegevens uit de iWOZ;
- terugmelden van gereede twijfel over gegevens uit bovenstaande basisregistraties;
- bewaken van de datakwaliteit overall.

## 1.5 Klantcontacten

Klantcontacten gaat over alle werkzaamheden die ontstaan door reacties van klanten (burgers en bedrijven). Het gaat om:

- beoordeling en afhandeling van aanvragen kwijtschelding;
- beoordeling en afhandeling van de beroepen (kwijtschelding);
- beoordeling en afhandeling van ingediende bezwaren;
- beoordeling en afhandeling van klachten;
- behandeling van alle overige binnenkomende reacties via alle kanalen (Mijn Loket, post, telefoon, Twitter).

## 2 Paragrafen

Het Waterschapsbesluit bepaalt dat GBLT een aantal verplichte paragrafen in het jaarverslag moet opnemen, behalve als het betreffende aspect niet aan de orde is. De paragrafen Uitgangspunten en normen en Kostentoerekening zijn bij het opstellen van deze jaarstukken niet aan de orde.

### 2.1 Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar

GBLT heeft de speerpunten uit de Begroting 2021 grotendeels gerealiseerd. Zie hiervoor ook de toelichting bij hoofdstuk 2 Terugblik in deel I Bestuursverslag.

De waardering van de onroerende zaken voor de zes aangesloten gemeenten verliep volgens de afgesproken tijdslijn. De Waarderingskamer heeft GBLT nogmaals de kwalificatie 'Goed' gegeven. Dat betekent dat de uitvoeringsprocessen bij GBLT waarborgen dat we WOZ-beschikkingen nemen die voldoen aan de geldende kwaliteitseisen.

Hoewel het jaar 2021 voor de gehele samenleving grotendeels in het teken stond van corona, zijn voor het heffingsjaar 2021 de waterschaps- en gemeentelijke belastingen bijna volledig opgelegd. Hiermee ligt de procentuele realisatie in lijn met dezelfde periode vorig jaar. De invloed van corona op de inning is daarnaast nog steeds niet voelbaar in negatieve zin. Vergeleken met dezelfde periode vorig jaar is het openstaande bedrag aan vorderingen nagenoeg gelijk.

2021 stond ook in het teken van de kinderopvangtoeslagenaffaire. De benodigde aanpassingen van de belastingapplicatie voor de toewijzingen zijn afgerond en de gedupeerden zijn geïnformeerd over de verwerking van de kwijtschelding.

Na het vaststellen van de primaire begroting 2021 in 2020 hebben zich wijzigingen voorgedaan waardoor de lasten en baten autonoom zijn gestegen. Onder meer de wijzigingen ten aanzien van de Wet Digitale Overheid (WDO), structurele kostenbesparingen, toename in de kosten, uitvoering van sociaal incasseren en hogere invorderbaten hebben geleid tot een begrotingswijziging 2021.

Ten opzichte van de eerdere bestuursrapportages in 2021 bevat de jaarrekening behalve een vergoeding vanuit de kinderopvangtoeslagenaffaire geen grote verrassingen.

### 2.2 Incidentele baten en lasten

Voor een overzicht van de incidentele baten en lasten verwijzen we naar deel II hoofdstuk 3 Jaarrekening, 3.2 Exploitatierkening (naar kosten- en opbrengstsoorten).

### 2.3 Onttrekkingen aan overige bestemmingsreserves en voorzieningen

GBLT kent geen bestemmingsreserves, maar wel voorzieningen. Voorzieningen zijn bedragen die worden gevormd om:

- verplichtingen, verliezen en risico's op te kunnen vangen waarvan de omvang per balansdatum onzeker is, maar wel redelijkerwijs zijn in te schatten;
- bepaalde jaaroverstijgende uitgaven gelijkmatig te kunnen verdelen over verschillende begrotingsjaren.



Bij de jaarrekening 2020 is door GBLT een voorziening Arbeidsgerelateerde verplichting voor toekomstige ambtsjubilea getroffen. Deze voorziening is bedoeld om aan alle uitkeringsverplichtingen voor jubilea te kunnen voldoen die voortvloeien uit opgebouwde rechten uit hoofde van de geldende arbeidsvoorwaarden van werknemers van GBLT. De voorziening geldt voor de huidige werknemers en bestuurders en bij de berekening is rekening gehouden met de 'blijfkans'.

In 2021 is voor € 27.527 aan deze voorziening onttrokken en voor € 45.847 gedoteerd.

Daarnaast hebben we bij de jaarrekening 2021 een voorziening Uitkeringen aan voormalig personeel van € 59.633 getroffen. Deze is bedoeld om uitkeringen aan voormalig personeel te dekken.

De tabel met betrekking tot de voorzieningen is opgenomen in deel II Hoofdstuk 3 paragraaf 3.1 Balans onder het kopje Voorzieningen.

## **2.4 Waterschaps- en gemeentebelastingen**

De deelnemers beschrijven in hun begrotingen de soorten waterschaps- en gemeentebelastingen en het kwijtscheldingsbeleid. Daarbij gaan zij in op de kostendekkendheid van de tarieven. De belastingopbrengsten verantwoorden wij in aparte voortgangsrapportages en jaarrapportages aan de deelnemers.

In de exploitatierekening verantwoorden wij de gerealiseerde opbrengst aan in rekening gebrachte invorderkosten. Deze opbrengst ontstaat doordat we aan belastingschuldigen, wanneer belastingaanslagen niet tijdig zijn voldaan, kosten in rekening brengen voor het verzenden van aanmaningen, dwangbevelen, hernieuwde bevelen en andere invorderingsmaatregelen. De in rekening te brengen kosten zijn wettelijk vastgelegd in de Kostenwet invordering rijksbelastingen die geldt voor de invordering van waterschaps- en gemeentebelastingen. Het invorderbeleid is erop gericht de opgelegde aanslagen zo snel mogelijk te innen en daar waar nodig de betalingsmoraal van belastingplichtigen te verbeteren.

## **2.5 Weerstandsvermogen en risicobeheersing**

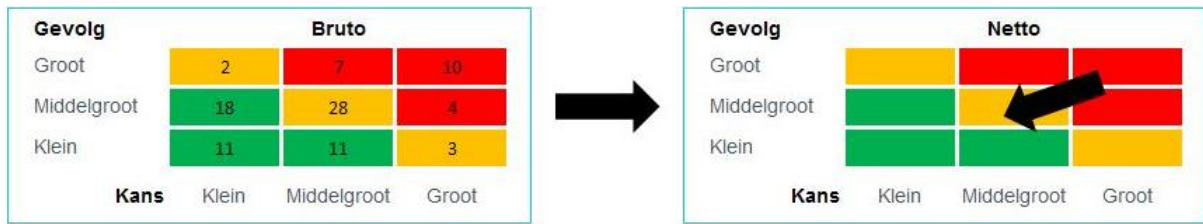
We lopen bij het uitoefenen van onze taken financiële risico's. Onder risico verstaan wij de kans dat een onverwachte en onzekere gebeurtenis plaatsvindt, waarbij gevolgen ontstaan waarvan de financiële omvang nog niet is vast te stellen. Hierbij valt te denken aan fraude, claims van derden, rechtsgedingen en onzekerheden in investeringen. We zijn daarop alert en voeren gerichte (verbijzonderde) interne controles, audits en een frauderisicoanalyse uit.

### **Weerstandsvermogen**

Omdat we niet beschikken over eigen vermogen en reserves kunnen we geen weerstandsvermogen bepalen. In de exploitatie is een begrotingspost onvoorzien opgenomen. Eventuele financiële tegenvallers die de post onvoorzien overtreffen en niet kunnen worden opgevangen in de eigen exploitatie, moeten worden verrekend via de deelnemersbijdragen.

### **Risicomanagement**

Op dit moment onderkennen we 94 risico's. Voor alle risico's zijn beheersmaatregelen opgesteld. Op basis van deze beheersmaatregelen wordt verondersteld dat alle risico's tot een netto acceptabel niveau zijn teruggebracht.



Om te kunnen toetsen of bovenstaande veronderstelling inderdaad het geval is, maken we gebruik van het Three lines of Defence-model. Dit model veronderstelt drie verdedigingslijnen die ervoor zorgen dat de risico's beheersbaar blijven. Op basis van uitgevoerde controles in 2021 kan geconcludeerd worden dat deze werkwijze zijn vruchten afwerpt. De onderkende risico's binnen onze processen worden voldoende beheerst en indien gewenst teruggebracht tot een acceptabel restrisico. De bevindingen van controles en de opvolging van de aanbevelingen worden gerapporteerd en vervolgens gemonitord in de rapportage risicomanagement. In 2021 is deze rapportage driemaal opgesteld. Zo werken we continu aan verdere verbetering en waar nodig worden extra beheersmaatregelen geïmplementeerd.

Het afgelopen jaar zijn we verdergegaan op de eerder ingeslagen weg ten aanzien van privacy en informatiebeveiliging. Verschillende onderdelen op dit gebied zijn opgepakt. Veel aandacht is gegaan naar het uitvoeren van DPIA's voor onze belangrijkste processen. Ook de verdere verbetering van de kwaliteit van onze data is een belangrijk punt. De implementatie van de business intelligence tool VyZyr speelt hierbij een grote rol. Deze is in 2021 in gebruik genomen en wordt in 2022 verder geoptimaliseerd. Tot slot zetten we een volgende stap in het procesgericht werken. Hierbij is onder andere aandacht voor het continu verbeteren van onze processen door te kijken naar verspillingen en mogelijke verbeteringen. Hiermee worden de beheersmaatregelen voor de processen aanzienlijk verbeterd.

Een uitgebreide toelichting op bovenstaande uitgevoerde activiteiten in 2021 is opgenomen in deel I Bestuursverslag.

### Rechtmatigheidsverantwoording

Met een rechtmatigheidsverantwoording wordt verantwoording afgelegd over de naleving van geldende wet- en regelgeving bij de totstandkoming van de baten en lasten en balansmutaties in de jaarrekening. Op dit moment geeft onze accountant Deloitte een rechtmatigheidsoordeel af bij de jaarrekening. Er ligt een wetswijziging bij de Tweede Kamer voor waarbij de verantwoordelijkheid voor het afgeven van dit rechtmatigheidsoordeel bij het dagelijks bestuur van onze organisatie komt te liggen en de accountant hiervan de getrouwheid toetst. Dit benadrukt de bestaande verantwoordelijkheid van het dagelijks bestuur. Het is de verwachting dat hiervan een verdere kwaliteitsimpuls uitgaat op de interne processen en beheersing. Hoewel de ingangsdatum nog niet zeker is, de Unie van Waterschappen heeft gepleit voor de jaarafsluiting van 2025, zijn we reeds begonnen met de voorbereidingen op deze wetswijziging.

## 2.6 Financiering

### Bedrijfsfinanciering

GBLT trekt alleen geld aan voor activiteiten die door het bestuur zijn goedgekeurd. Bij het eventueel aantrekken van vreemd vermogen toetsen we aan de financieringsvoorschriften zoals die zijn vastgesteld in de Wet financiering decentrale overheden (wet Fido). Daarvoor staan twee instrumenten ter beschikking:

- de kasgeldlimiet om het renterisico te beperken bij financiering met kort geld (< 1 jaar);
- de renterisiconorm om het renterisico te beperken bij financiering met lang geld (> 1 jaar).

### Kasgeldlimiet

De wettelijke kasgeldlimiet bepaalt hoeveel maximaal met 'kort geld' gefinancierd mag worden. De norm daarvoor is uitgedrukt in een percentage van het begrotingstotaal aan het begin van het begrotingsjaar (8,2% voor gemeenschappelijke regelingen). De kasgeldlimiet voor GBLT bedroeg in 2021 € 2,0 mln. (8,2% van 24,9 mln.). In 2021 werd geen kort geld aangetrokken.

### Renterisiconorm

De renterisiconorm zorgt ervoor dat een zodanige opbouw van de leningenportefeuille tot stand komt dat het renterisico voor renteaanpassing en herfinanciering in voldoende mate is beperkt. Voor gemeenschappelijke regelingen is de renterisiconorm bepaald op 20% van het begrotingstotaal van 2021. De norm voor GBLT bedraagt daardoor € 5 mln. Omdat GBLT geen langlopende leningen heeft, is het renterisico nihil.

### Herfinanciering

GBLT heeft een permanente kredietfaciliteit bij de huisbankier. Deze kredietfaciliteit is een oplossing die voldoet aan overwegingen van principiële, praktische en financiële aard. In 2021 is de kredietfaciliteit niet aangesproken.

### Liquiditeitspositie

We hebben de plicht tussentijdse overschotten bij de schatkist te stallen. Het saldo dat moet worden gestort in de schatkist schommelde rond de € 12 mln. met een enkele uitschieter tot € 52 mln. Dit zijn gelden die benodigd zijn voor de exploitatie van GBLT en ontvangen belastinggelden (verwerkingstijd 2 tot 3 dagen).

De door de deelnemers te betalen bijdragen, ten behoeve van de exploitatiekosten van GBLT, verrekenen wij maandelijks met de voor de deelnemers ontvangen en doorbetaalde belastinggelden.

### Risicobeheer

Er vindt geen uitzetting van gelden plaats en GBLT maakt geen gebruik van financiële instrumenten zoals derivaten en opties. Het risicobeleid is erop gericht toekomstige risico's inzichtelijk te maken, te beheersen, te verminderen of te spreiden.

## 2.7 Verbonden partijen

GBLT participeert in één verbonden partij. Een verbonden partij is een privaats- dan wel publiekrechtelijke organisatie waarin GBLT een bestuurlijk en een financieel belang heeft.

### Vereniging werken voor waterschappen

De Vereniging werken voor waterschappen is opgericht eind 2018 en heeft tot doel om te werken aan moderne werknemersvoorwaarden (cao) voor waterschappen en gelieerde organisaties en neemt

daarmee de werkgeverstaken over van de Unie van Waterschappen. Vanaf 2019 is GBLT aangesloten bij de werkgeversvereniging. GBLT heeft stemrecht en betaalt een bijdrage voor de kostenvergoeding.

Het financieel belang van GBLT in 2021 bedraagt € 4.384, wat gelijk staat aan een deelname van 0,88% op het begrotingstotaal van € 499.000. We onderkennen twee kleine risico's:

- Dat de onderhandelingen van een nieuwe cao niet op tijd klaar zijn voordat de huidige cao afloopt. Als dat het geval is zal de huidige cao nog verder doorlopen.
- Dat de vereniging een cao sluit die ons niet past. We zijn als werkgever gebonden aan de besluiten die de vereniging als werkgeversvereniging neemt.

## 2.8 Bedrijfsvoering

Wij maken ons sterk voor lokale belastingen, we zijn uitvoerders van lokale belastingen. Dat doen we voor de deelnemers van onze organisatie. Zij participeren in het bestuur van onze organisatie en jaarlijks formuleren zij onze opdracht met een meerjarig kader en een begroting.

We hebben onze doelen als volgt benoemd:

- belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opleggen en innen;
- toonaangevende kwaliteit van klantbeleving;
- informatiepositie van opdrachtgevers realiseren;
- medewerkers in beweging;
- ontwikkeling van de digitale overheid mede vormgeven;
- daling van maatschappelijke kosten mogelijk maken.

De eerste twee doelen benoemen het belang van onze opdrachtgevers en de belastingplichtigen. Als grote verwerker van informatie van en over burgers en bedrijven willen wij een positieve bijdrage leveren aan de veilige informatiehuishouding van de overheid en de daarmee verbonden maatschappelijke kosten. Dat is een zich steeds ontwikkelende context, waarin we als organisatie en als medewerkers meebewegen en meegroeien.

Onze ontwikkelstrategie is: wij leveren goede producten en diensten aan belastingplichtigen en aan de opdrachtgevende waterschappen en gemeenten. Om de ontwikkelstrategie te realiseren onderkennen we vijf succesfactoren:

- vakbekwame medewerkers;
- foutloze data;
- klantgerichte processen;
- betrouwbare systemen;
- gelijkgestemde partners.

Voor de beschrijving van de bedrijfsvoering van GBLT in 2021 verwijzen wij u naar deel I Bestuursverslag van deze jaarstukken.

## 2.9 EMU-saldo

Het EMU-saldo geeft weer wat het saldo van de inkomsten en uitgaven in een bepaalde periode was. In onderstaande tabel is het EMU-saldo voor GBLT weergegeven.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	
1 Exploitatiesaldo voor bestemming van reserves	2.035
2 Invloed Investerings	
- bruto investeringsuitgaven	-576
+ verkoop materiële en immateriële vaste activa	-
+ afschrijvingen	321
3 Invloed voorzieningen	
+ toevoegingen aan voorzieningen t.l.v. exploitatie	106
- ontrekkingen aan voorzieningen t.b.v. exploitatie	-
- ontrekkingen rechtstreeks uit voorziening	-28
4 Invloed reserves	
+ toevoegingen aan reserves t.l.v. exploitatie	-
- ontrekkingen aan reserves t.b.v. exploitatie	-
- ontrekkingen rechtstreeks uit reserves	-
5 Deelnemingen en aandelen	
- boekwinst	-
+ boekverlies	-
<b>EMU Saldo</b>	<b>1.858</b>

## 2.10 Wet Normering Topinkomens

De Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) stelt regels aan de openbaarheid en aan de hoogte van deze inkomens. Voor GBLT worden de leden van het algemeen en dagelijks bestuur en de directeur als topfunctionarissen beschouwd, zodat de openbaarheid daarop van toepassing is. De verplichte rapportage in het kader van de WNT is opgenomen in deel II hoofdstuk 3 Jaarrekening.

# 3 Jaarrekening

## 3.1 Balans

De balans voor resultaatbestemming van GBLT per 31 december 2021 ziet er in vergelijking met de balans per 31 december 2020 als volgt uit.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2021	31-12-2020
<b>Activa</b>		
<b><i>Vaste activa</i></b>		
Materiële vaste activa	1.392	1.137
<b>Totaal vaste activa</b>	<b>1.392</b>	<b>1.137</b>
<b><i>Vlottende activa</i></b>		
Uitzettingen met een looptijd korter dan één jaar	3.667	5.281
Kortlopende vorderingen	2.762	2.499
Liquide middelen	1	69
<b>Totaal vlottende activa</b>	<b>6.430</b>	<b>7.849</b>
<b>Totaal activa</b>	<b>7.822</b>	<b>8.986</b>

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2021	31-12-2020
<b>Passiva</b>		
<b><i>Vaste passiva</i></b>		
Eigen vermogen		
Bestemmingsreserves	-	-
Nog te bestemmen resultaat lopend boekjaar	2.035	4.104
Voorzieningen		
Ambtsjubilea	200	182
Uitkering voormalig personeel	60	
<b>Totaal vaste passiva</b>	<b>2.295</b>	<b>4.286</b>
<b><i>Vlottende passiva</i></b>		
Netto vlottende schulden met een looptijd korter dan een jaar	4.704	4.071
Overlopende passiva	823	629
<b>Totaal vlottende passiva</b>	<b>5.527</b>	<b>4.700</b>
<b>Totaal passiva</b>	<b>7.822</b>	<b>8.986</b>

### Waarderingsgrondslagen

De jaarrekening is in overeenstemming met de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen en hoofdstuk 4 van het Waterschapsbesluit.

### Baten en lasten

De baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Winst wordt genomen zodra deze is gerealiseerd, een verlies wordt verwerkt zodra dit bekend is.

### Activa en passiva

Voor zover niet anders is vermeld, zijn de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarden. Voor de investeringen gelden de afschrijvingstermijnen zoals opgenomen in de Verordening financieel beheer, zie onderstaande tabel.

Activa	Termijn in jaren
Gebouwen en verbouwingkosten	10
Inventaris	10
Hardware	5
Infrastructuur	5
Laptops en mobiele telefoons	3
Aanschaf- en implementatiekosten Belastingstelsel	5
Software, licenties en dergelijke	5
Dienstauto's	6
Onderzoek en ontwikkeling	5
Overige immateriële vaste activa tenzij gemotiveerd wordt dat een andere periode passender is.	4 tot 5

De afschrijving vindt lineair plaats. Ook hanteert GBLT het uitgangspunt dat pas na ingebruikname van de investering, de exploitatie wordt belast voor rente en afschrijving.

De materiële vaste activa wordt gewaardeerd tegen historische kostprijs onder aftrek van afschrijvingen gebaseerd op de verwachte economische levensduur en duurzame waardeverminderingen.

De uitzettingen met een kortere looptijd dan 1 jaar, de overige kortlopende vorderingen en de overlopende activa zijn gewaardeerd tegen nominale waarde. De liquide middelen betreffen direct opeisbare tegoeden.

### Voorzieningen

De voorzieningen zijn gewaardeerd tegen nominale waarde, behalve de voorziening Arbeidsgerelateerde verplichting die is opgenomen tegen de contante waarde. De gebruikte disconteringsvoet is 2%.

### **Toelichting op de activa**

#### Materiële activa

In de staat van vaste activa (bijlage A) is een nadere specificatie opgenomen van de materiële vaste activa, zoals bedrijfsgebouwen en vervoersmiddelen. Het verloop van de materiële vaste activa in 2021 is in de volgende tabel weergegeven.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Bedrijfs- gebouwen	Vervoer- middelen	Software	Overige materiële vaste activa	Totaal
<b>Stand per 31 december 2020</b>					
Historische aanschafwaarde	1.341	14	2.687	729	4.771
Cumulatieve afschrijvingen	-817	-14	-2.210	-593	-3.634
<b>Boekwaarde</b>	<b>524</b>	<b>-</b>	<b>477</b>	<b>136</b>	<b>1.137</b>
<b>Mutaties 2021</b>					
Investerings	-	-	433	143	576
Afschrijvingen	-134	-	-116	-71	-321
<i>Desinvesteringen Aanschafwaarde</i>	-	-	-2.120	-126	-2.246
<i>Desinvestering Afschrijvingen</i>	-	-	2.120	126	2.246
<b>Saldo mutaties 2021</b>	<b>-134</b>	<b>-</b>	<b>317</b>	<b>72</b>	<b>255</b>
<b>Stand per 31 december 2021</b>					
Historische aanschafwaarde	1.341	14	1.000	746	3.101
Cumulatieve afschrijvingen	-951	-14	-206	-538	-1.709
<b>Boekwaarde</b>	<b>390</b>	<b>-</b>	<b>794</b>	<b>208</b>	<b>1.392</b>

De boekwaarde van de bedrijfsgebouwen heeft voornamelijk betrekking op huurdersinvesteringen waarvan GBLT derhalve geen juridisch eigenaar is.

#### Plottende activa

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2021	31-12-2020
<b>Uitzettingen met een looptijd korter dan één jaar</b>		
Uitzettingen schatkistbankieren	3.667	5.281
<b>Kortlopende vorderingen</b>		
Openstaande invorderingsdebiteuren	2.051	2.050
Debiteuren	200	3
Vooruitbetaalde bedragen	117	152
Overige vorderingen	394	294
<b>Liquide middelen</b>	<b>1</b>	<b>69</b>
<b>Totaal</b>	<b>6.430</b>	<b>7.849</b>

#### Uitzettingen met een looptijd korter dan één jaar

Sinds eind 2013 zijn alle decentrale overheden, waaronder gemeenschappelijke regelingen, verplicht om hun overtoollige middelen in de schatkist aan te houden. Tegelijkertijd met de wet is de ministeriële regeling Schatkistbankieren decentrale overheden ingegaan. Onderdeel van die regeling is de rekening-courant overeenkomst die iedere decentrale overheid heeft met de Staat der Nederlanden. De regeling bevat ook de verplichting voor decentrale overheden om een bankrekening aan te houden die gekoppeld kan worden aan de schatkist.

De uitzettingen bestaan voor € 1,6 mln. uit ontvangsten die nog doorgestort moeten worden aan de deelnemers. Dit bedrag is dan ook niet ter vrije beschikking van GBLT.

Niet alle overtoollige middelen behoeven in de schatkist te worden gestort. Hiervoor geldt een drempel. Het drempelbedrag is een minimumbedrag (afhankelijk van de omvang van de decentrale overheid) dat gemiddeld buiten de schatkist mag worden gehouden. In onderstaande tabel is het drempelbedrag voor schatkistbankieren per kwartaal weergegeven, alsmede de ruimte onder het drempelbedrag.



Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000)				
<b>Verslagjaar 2021</b>				
<b>Drempelbedrag</b>	<b>250</b>	<b>250</b>	<b>1.000</b>	<b>1.000</b>
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
<b>Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen</b>	<b>61</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
Ruimte onder het drempelbedrag	189	237	997	994
Overschrijding van het drempelbedrag	-	-	-	-

#### Kortlopende vorderingen

De kortlopende vorderingen betreffen onder andere de nog te realiseren invorderopbrengsten van € 2,05 mln. en overige vorderingen van € 394.000. Alle kortlopende vorderingen zijn op balansdatum direct opeisbaar.

In de volgende tabel zijn de openstaande invorderingsdebiteuren per 31 december 2021 opgenomen onder vermindering van de inschatting van de niet te realiseren inning.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Openstaand bedrag 31-12-2021	Openstaand bedrag 31-12-2020
Openstaande invorderingsdebiteuren 2021	1.698	-
Openstaande invorderingsdebiteuren 2020	939	1.775
Openstaande invorderingsdebiteuren 2019	492	1.173
Openstaande invorderingsdebiteuren 2018	283	548
Openstaande invorderingsdebiteuren 2017	120	198
Openstaande invorderingsdebiteuren 2016	74	118
Openstaande invorderingsdebiteuren 2015	59	73
Openstaande invorderingsdebiteuren 2014	7	12
Openstaande invorderingsdebiteuren 2013 en voorgaande jaren	-	1
<b>Totaal</b>	<b>3.672</b>	<b>3.898</b>
Percentage verwachte inning	56%	53%
Voorziening	1.621	1.848
<b>Openstaande invorderingsdebiteuren</b>	<b>2.051</b>	<b>2.050</b>

Voor de verwachte inning op het openstaande bedrag is een berekeningsmethode gehanteerd waarbij wij de verwachte ontvangsten berekenen op basis van ervaringscijfers en de fase waarin de vordering zich bevindt.

De overige vorderingen bestaan uit nog niet doorbelaste bedragen van € 11.000 en op grond van de kinderopvangtoeslagenaffaire de nog te ontvangen vergoeding van de invorderkosten van € 141.000 en uitvoeringskosten van € 241.000 van de deelnemers die de overheidsvergoeding ontvangen.

In verband met de kinderopvangtoeslagenaffaire hebben we in 2021 de kwijtschelding verwerkt van de gedupeerden die door de Rijksbelastingdienst zijn erkend. In januari 2022 hebben we een lijst van alle toegewezen gedupeerden ontvangen van de Rijksbelastingdienst. Deze lijst vormt de basis voor het indienen van een declaratie met betrekking tot de uitvoeringskosten.

#### Liquide middelen

Dit betreft de saldi op de bankrekeningen.

### Toelichting op de passiva

#### Eigen vermogen

Het eigen vermogen op de balans bestaat uit het nog te bestemmen resultaat. In onderstaand overzicht is het verloop van het te bestemmen resultaat weergegeven.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Bedrag
<b>Stand per 31 december 2020</b>	
Saldo eigen vermogen ( <i>nog te bestemmen resultaat</i> ) aan het eind van het vorige begrotingsjaar	4.104
<b>Mutaties 2021</b>	
Interne vermeerderingen	-
Uitbetaald resultaat	-4.104
Voorstel voor de toevoeging/onttrekking via de resultaatbestemming	-
<b>Stand per 31 december 2021</b>	
Saldo eigen vermogen ( <i>nog te bestemmen resultaat</i> ) aan het einde van het begrotingsjaar	2.035

#### Voorzieningen

##### *Ambtsjubilea*

Op basis van de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen heeft GBLT een voorziening toekomstige ambtsjubilea getroffen. Dit is een voorziening voor alle uit hoofde van de geldende arbeidsvoorwaarden opgebouwde rechten van werknemers van GBLT op jubilea-uitkeringen voor hun diensten in de verslagperiode en voorgaande perioden. De voorziening is bepaald naar beste schatting voor huidige werknemers, waarbij rekening wordt gehouden met de 'blijfkans'.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	1-1-2021	Mutaties 2021	31-12-2021
<b>Voorziening arbeidsgelateerde verplichting</b>			
<u>Saldo aan het begin van het begrotingsjaar</u>	182		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		-	
overige interne vermeerderingen		46	
interne verminderingen		-28	
externe verminderingen		-	
<u>Saldo aan het einde van het begrotingsjaar</u>			200

### *Uitkeringen voormalig personeel*

We hebben een voorziening getroffen om uitkeringen aan voormalig personeel te dekken.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	1-1-2021	Mutaties 2021	31-12-2021
<b>Voorziening uitkering voormalig personeel</b>			
<u>Saldo aan het begin van het begrotingsjaar</u>	-		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		-	
overige interne vermeerderingen		60	
interne verminderingen		-	
externe verminderingen		-	
<u>Saldo aan het einde van het begrotingsjaar</u>			<b>60</b>

### Flottende passiva

Hier zijn onder meer de bedragen opgenomen van de nog te betalen bedragen aan leveranciers, sociale premies en nog te maken verrekeningen inzake belastingontvangsten. In onderstaande tabel treft u een overzicht van deze balanspost aan.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2021	31-12-2020
<u>Netto flottende schulden met een looptijd korter dan een jaar</u>		
Af te dragen btw	11	-
Schulden aan leveranciers	98	405
Schulden i.v.m. te betalen belastingen en sociale premies	798	807
Nog te verwerken belastinginkomsten	1.376	1.240
Nog uit te betalen belastinginkomsten	1.581	739
Verloftegoeden personeel	700	386
Nog te besteden PBB reservering	119	477
Tegood personeelsvereniging	7	10
Nog te besteden thuiswerkbudget	14	7
	<b>4.704</b>	<b>4.071</b>
<u>Overlopende passiva</u>		
Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar tot uitbetaling komen	772	629
Vooruit ontvangen bedragen	51	-
	<b>823</b>	<b>629</b>
<b>Totaal</b>	<b>5.527</b>	<b>4.700</b>

De nog uit te betalen belastinginkomsten betreffen de ontvangsten van klanten in de laatste dagen van 2021. Deze moeten per 31 december 2021 nog uitbetaald worden aan onze deelnemers.

Voor de aansluiting van gemeente Ommen bij GBLT hebben we de gemeente om een voorschot gevraagd van € 200.000 inclusief btw om de kosten te kunnen dekken. Van dit voorschot resteert een

bedrag van € 51.000 (vooruit ontvangen bedragen). Over de gemaakte kosten en de opbrengst zijn we totaal € 11.000 aan omzetbelasting verschuldigd aan de Rijksbelastingdienst.

#### Overlopende passiva

De verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die een volgend begrotingsjaar tot uitbetaling komen, zijn als volgt gespecificeerd:

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2021	31-12-2020
Personele kosten	85	110
Inhuur personeel	105	41
Druk- en bindwerk	5	4
Onderhoud automatisering	226	163
Porti- en vrachtkosten	16	22
Bankkosten	12	15
Accountantskosten	62	56
Uitbestede werkzaamheden	142	98
Overige (faciliteir, servicekosten e.d.)	27	5
Diensten derden	92	115
<b>totaal</b>	<b>772</b>	<b>629</b>

#### **Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen**

##### Huurverplichtingen

Met ingang van december 2014 is GBLT gevestigd aan het Lübeckplein te Zwolle. Daarvoor is een 10-jarige huurovereenkomst aangegaan met gemeente Zwolle. GBLT heeft nog een 3-jarige huurverplichting, waarvan € 627.000 in 2022 is verschuldigd. Jaarlijks vindt indexering van de huur plaats. Deze huurverplichting bevat een zuivere verplichting (huurlasten) en een niet-zuivere verplichting (facilitaire dienstverlening en servicekosten). De zuivere huurverplichting voor 2022 bedraagt € 344.000. Voor de gehele looptijd van het huurcontract bedraagt de totale zuivere huurverplichting € 1.033.000.

##### Leaseverplichtingen

De opbouw van het totaal verplichtingen van de leaseovereenkomsten is in onderstaande tabel weergegeven.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Looptijd in jaren	Einddatum	Jaarlijkse verplichting	Totale verplichting
Leaseauto 1	5	28-6-2026	9	40
Leaseauto 2	3	3-10-2022	12	9
<b>Totaal</b>			<b>21</b>	<b>49</b>

### 3.2 Exploitatierkening (naar kosten- en opbrengstsoorten)

<i>Bedragen in € x1.000</i>	Jaar- rekening 2020	Begroting 2021	Gewijzigde begroting 2021	Jaar- rekening 2021	Vershil gewijzigde begroting en jaarrekening
<b>Lasten</b>					
<b>1 Rente en afschrijvingen</b>					
1.1 Externe rentelasten	-	13	13	-	-13
1.2 Interne rentelasten	126	125	125	67	-58
1.3 Afschrijvingen van activa	233	500	500	321	-179
<b>Totaal rente- en afschrijvingslasten</b>	<b>359</b>	<b>638</b>	<b>638</b>	<b>388</b>	<b>-250</b>
<b>2 Personeelslasten</b>					
2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders	9.082	9.807	9.631	9.345	-286
2.2 Sociale premies	2.599	2.716	2.743	2.762	19
2.4 Overige personeelslasten	534	578	578	164	-414
2.5 Personeel van derden	1.599	1.977	1.557	1.504	-53
2.6 Uitkeringen voormalig personeel en bestuurders	37	-	-	39	39
<b>Totaal personeelslasten</b>	<b>13.851</b>	<b>15.078</b>	<b>14.509</b>	<b>13.814</b>	<b>-695</b>
<b>3 Goederen en diensten van derden</b>					
3.1 Duurzame gebruiksgoederen	2	28	28	-	-28
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen	265	330	342	243	-99
3.3 Energie	5	11	11	4	-7
3.4 Huren en rechten	334	340	340	340	-
3.5 Leasebetalingen operational lease	33	37	37	20	-17
3.7 Verzekeringen	17	20	20	21	1
3.8 Belastingen	11	12	12	11	-1
3.9 Onderhoud door derden	2.201	2.448	2.448	2.352	-96
3.10 Overige diensten door derden	4.948	5.041	6.303	5.372	-931
<b>Totaal goederen en diensten derden</b>	<b>7.816</b>	<b>8.267</b>	<b>9.541</b>	<b>8.363</b>	<b>-1.178</b>
<b>5 Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien</b>					
5.1 Toevoegingen aan voorzieningen	182	-	-	106	106
5.2 Onvoorzien	-	200	200	-	-200
<b>Totaal toevoegingen voorz./onvoorzien</b>	<b>182</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>106</b>	<b>-94</b>
<b>Totaal lasten</b>	<b>22.208</b>	<b>24.183</b>	<b>24.888</b>	<b>22.671</b>	<b>-2.217</b>

<i>Bedragen in € x1.000</i>	Jaar- rekening 2020	Begroting 2021	Gewijzigde begroting 2021	Jaar- rekening 2021	Vershil gewijzigde begroting en jaarrekening
<b>Baten</b>					
<b>2 Personeelsbaten</b>					
2.1 Baten i.v.m. salarissen en sociale lasten	99	-	70	124	54
<b>Totaal personeelsbaten</b>	<b>99</b>	<b>-</b>	<b>70</b>	<b>124</b>	<b>54</b>
<b>3 Goederen en diensten aan derden</b>					
3.6 Diensten derden – bijdragen deelnemers	19.295	20.183	18.896	18.896	-
<b>Totaal goederen en diensten aan derden</b>	<b>19.295</b>	<b>20.183</b>	<b>18.896</b>	<b>18.896</b>	<b>-</b>
<b>4 Bijdragen van derden</b>					
4.1 bijdragen van overigen	218	-	222	774	552
<b>Totaal bijdragen van derden</b>	<b>218</b>	<b>-</b>	<b>222</b>	<b>774</b>	<b>552</b>
<b>5 Waterschapsbelastingen</b>					
5.1 Invorderopbrengsten	6.700	4.000	5.700	4.912	-788
<b>Totaal waterschapsbelastingen</b>	<b>6.700</b>	<b>4.000</b>	<b>5.700</b>	<b>4.912</b>	<b>-788</b>
<b>6 Interne verrekeningen</b>					
	-	-	-	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>26.312</b>	<b>24.183</b>	<b>24.888</b>	<b>24.706</b>	<b>-182</b>
<b>Totaal saldo van baten en lasten</b>	<b>4.104</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.035</b>	<b>2.035</b>
<b>Toevoegingen en onttrekkingen reserves</b>					
Toevoegingen aan bestemmingsreserve	-	-	-	-	-
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	-	-	-	-	-
<b>Resultaat</b>	<b>4.104</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.035</b>	<b>2.035</b>

### Toelichting op de lasten

Hierna zijn verklaringen van de afwijkingen ten opzichte van de gewijzigde begroting weergegeven voor zover zij een bedrag van € 25.000 te boven gaan. De afkorting I/S staat voor incidenteel/structureel en V/N staat voor voordeel/nadeel.

#### 1 Rente en afschrijvingen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
<b>1.2 Interne rentelasten</b>	I	V	<b>58</b>
Afgelopen jaar hebben we sneller de (nadere) voorlopige aanslagen opgelegd, waardoor we minder rente verschuldigd waren.			
<b>1.3 Afschrijvingen van activa</b>	I	V	<b>179</b>
In 2021 zijn investeringen later geactiveerd waardoor de investeringsruimte niet volledig is benut. Dit leidt tot lagere afschrijvingslasten.			

## 2 Personeelslasten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
<p><b>2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders &amp; 2.2 Sociale premies</b></p> <p>Het afgelopen jaar is een aantal medewerkers van GBLT met pensioen gegaan. Door het vertrek van medewerkers en het niet of later dan verwacht invullen van vacatures komen we uit op een voordelig saldo op de eigen personeelskosten van € 27.000.</p> <p>In verband met de maatregelen rondom corona komen de reis- en parkeerkosten € 240.000 lager uit dan begroot.</p>	I	V	267
<p><b>2.4 Overige personeelslasten</b></p> <p>Het ontstane voordeel heeft te maken met meerdere mutaties op onder andere studie en opleiding, arbo-kosten, werving en selectie en ondernemingsraad. De belangrijkste verschillen lichten we hieronder toe.</p> <p><u>Studie en opleiding</u></p> <p>Volgens de cao heeft iedere medewerker recht op een persoonsgebonden basisbudget (PBB) ten behoeve van onder andere training en opleiding. Dit budget bedroeg € 5.000 voor een periode van vijf jaar, waarbij we elk jaar € 1.000 per medewerker reserveerden. Uitgaven aan het PBB werden in mindering gebracht op de reservering. De eerste vijf jaar van het PBB zijn verstreken, € 477.000 valt hierdoor vrij. In de nieuwe afgesloten cao heeft iedere medewerker recht op een budget van € 6.000 voor een periode van 5 jaar. We zullen wederom per medewerker een bedrag reserveren. Voor de medewerkers die in 2021 in dienst zijn is het totale bedrag aan reservering € 212.000. Door de langdurige thuiswerksituatie was het moeilijk om klassikale opleidingsactiviteiten te starten. Daardoor hebben we op de post studie &amp; opleiding, inclusief de vrijval van het PBB, € 496.000 over.</p> <p><u>Arbo-kosten</u></p> <p>In de gewijzigde begroting is alleen rekening gehouden met de reguliere arbo-kosten. Hier vallen echter ook andere kosten onder zoals het laten uitvoeren van deskundigenonderzoeken en interventies die op grond van de Wet verbetering poortwachter verplicht zijn. Onder deze post vallen ook de uitgaven van het thuiswerkbudget. We hebben een overschrijding van € 128.000 op deze post.</p>	I	V	414
<p><b>2.5 Personeel van derden</b></p> <p>De uitgave aan inhuur is minder geweest.</p>	I	V	53
<p><b>2.6 Uitkeringen voormalig personeel en bestuurders</b></p> <p>Dit betreffen kosten in verband met wachtgeld verplichtingen.</p>	I	N	39

### 3 Goederen en diensten van derden

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
<b>3.1 Duurzame gebruiksgoederen</b> In 2021 zijn geen duurzame gebruiksgoederen aangeschaft.	S	V	28
<b>3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen</b> Het voordeel ontstaat hoofdzakelijk op de kosten voor druk- en bindwerk. We hebben minder poststukken verzonden dan begroot.	I	V	99
<b>3.9 Onderhoud door derden</b> We hebben lagere kosten aan onderhoud applicaties gehad.	I	V	96
<b>3.10 Overige diensten door derden</b> Het ontstane voordeel heeft te maken met meerdere mutaties op onder andere WDO, bankkosten, uitbesteding van werkzaamheden, extern advies, portokosten en proceskostenvergoeding. De belangrijkste verschillen lichten we hieronder toe.  <u>Wet Digitale Overheid</u> De kosten van de WDO liggen € 130.000 hoger dan begroot, de oorzaak hiervan is een tariefsverhoging waar geen rekening mee was gehouden.  <u>Portokosten</u> De portokosten zijn lager uitgevallen. We hebben minder poststukken verzonden dan begroot. Hierdoor hebben we een totale meevaller van € 150.000.  <u>Uitbesteden werkzaamheden</u> De overschrijding van € 55.500 op deze post heeft te maken met het uitbesteden van werkzaamheden vanwege ziekteverzuim op diverse afdelingen, maar bovenal door het opvangen van werkzaamheden van eigen medewerkers. Zij zijn ingezet op testwerkzaamheden voor het optimalisatietraject, aansluiting op het Handelsregister, de afnamefunctionaliteit LV WOZ en de aansluiting op BAG 2.0.  <u>Sociaal incasseren</u> Voor de uitvoering van sociaal incasseren is in de gewijzigde begroting rekening gehouden met een structureel bedrag van € 750.000, € 250.000 voor de uitvoering en € 500.000 minder invorderbaten. Dit bedrag is in zijn geheel gepresenteerd aan de lastenkant. Van de uitvoering ad € 250.000 resteert een bedrag van € 213.000. In totaal valt een bedrag vrij van € 713.000. Daarvan kunnen we € 171.000 toewijzen aan de invorderbaten als gevolg van de pilot voorbellen.  <u>Proceskostenvergoeding (NCNP)</u> Door een verbetering in het proces en de juistheid van gegevens, is het gelukt om de de NCNP-kosten niet te laten stijgen. Wel hebben we dit jaar minder NCNP-bezwaren afgehandeld. Daardoor houden we op deze post € 173.000 over.	I	V	931



## 5 Toevoeging voorzieningen/onvoorzien

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
<b>5.1 Toevoegingen aan voorzieningen</b> Door het vertrek van medewerkers hebben we een voorziening Uitkering voormalig personeel moeten treffen van € 60.000. Daarnaast hebben we onze voorziening Ambtsjubilea moeten actualiseren met een mutatie van € 46.000.	I/S	N	106
<b>5.2 Onvoorzien</b> In 2021 zijn geen bestedingen voor deze post aangevraagd.	S	V	200

## **Toelichting op de baten**

### 2 Personeelsbaten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
<b>2.1 Baten in verband met salarissen en sociale lasten</b> Dit betreffen de ontvangen premies voor ziekte en zwangerschap en loonkostensubsidies voor medewerkers uit het doelgroepenregister.	S	V	54

### 4 Bijdragen van derden

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
<b>4.1 bijdragen van overigen</b> Doordat de kosten van WDO hoger zijn uitgevallen, is ook een hoger bedrag door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties aan ons voldaan.  Voor de aansluiting van gemeente Ommen hebben we om een voorschot gevraagd van € 200.000 incl. btw waarvan € 51.000 als vooruitontvangen is opgenomen op de balans.  Voor de uitvoering van de kinderopvangtoeslagenaffaire hebben we recht op een bedrag voor de uitvoering van € 241.000 en € 141.000 voor misgelopen invorderkosten.	I	V	522

### 5 Waterschapsbelastingen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
<b>5.1 Invorderopbrengsten</b> De invorderopbrengsten komen lager uit dan begroot. Dit heeft te maken met een betere betaalbaarheid, het versturen van herinneringen en een gevolg van de pilot voorbellen.	I	N	788

### 3.3 Exploitatierkening (naar kostendragers)

Voor de jaarrekening zien we de kostendrager als de deelnemers die de lasten van GBLT voor hun rekening nemen. De kosten van GBLT worden enerzijds door de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling gedragen en anderzijds verworven door, aan belastingplichtigen in rekening gebrachte, invorderkosten voor het verzenden van onder andere aanmaningen, dwangbevelen en hernieuwde bevelen.

De netto exploitatielasten brengen we volgens de in de Bijdrageverordening GBLT 2016 neergelegde verdeelsleutel aan de deelnemers in rekening. Dit leidt tot de volgende bijdrage per deelnemer:

Deelnemer	Betaalde voorschotten 2021	Bijdrage op basis van Jaarrekening 2021	Na vaststelling jaarrekening 2021 overgemaakt / verrekend
Drents Overijsselse Delta	2.478.752	2.181.608	297.144
Rijn en IJssel	2.707.686	2.383.018	324.668
Vallei en Veluwe	4.114.946	3.621.626	493.320
Vechtstromen	3.162.447	2.783.342	379.105
Zuiderzeeland	1.624.375	1.429.630	194.745
Bunschoten	332.282	309.000	23.282
Dalfsen	476.741	443.559	33.182
Dronten	657.242	608.910	48.332
Leusden	491.997	457.990	34.007
Nijkerk	696.192	647.529	48.663
Zwolle	2.152.846	1.994.529	158.317
<b>Totaal</b>	<b>18.895.506</b>	<b>16.860.741</b>	<b>2.034.765</b>

De gemeenten kunnen op de in rekening gebrachte bijdrage nog btw-compensatie toepassen. Deze is in onderstaande tabel opgenomen.

Deelnemer	Compensabele btw inschatting 2021	Compensabele btw o.b.v. jaarrekening 2021
Bunschoten	18.518	18.381
Dalfsen	26.940	26.746
Dronten	32.791	32.508
Leusden	28.202	28.003
Nijkerk	38.996	38.711
Zwolle	107.410	106.483
<b>Totaal</b>	<b>252.857</b>	<b>250.832</b>

Na verrekening van bovenstaande compensabele btw komen de bijdragen van de gemeente uit op de bedragen in de volgende tabel.

Deelnemer	Netto bijdrage excl. btw begroting 2021	Netto bijdrage jaarrekening 2021
Bunschoten	313.764	290.619
Dalfsen	449.801	416.813
Dronten	624.451	576.402
Leusden	463.795	429.987
Nijkerk	657.196	608.818
Zwolle	2.045.436	1.888.046
<b>Totaal</b>	<b>4.554.443</b>	<b>4.210.685</b>

### 3.4 Wet Normering Topinkomens

Het Waterschapsbesluit bepaalt dat in het jaarverslag een paragraaf moet zijn opgenomen die informatie bevat over topinkomens, zoals bedoeld in de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). Op grond van de WNT mag het inkomen van topfunctionarissen in de (semi)publieke sector niet meer bedragen dan € 209.000.

De WNT definieert het begrip topfunctionaris voor instellingen in de (semi)publieke sector als:

1. de leden van de hoogste uitvoerende en toezichthoudende organen;
2. de hoogste ondergeschikte of leden van de groep hoogst ondergeschikten aan dat orgaan en;
3. degene of degenen belast met de dagelijkse leiding.

Onderstaand overzicht toont de leden van het algemeen bestuur van GBLT.

Leden algemeen bestuur GBLT	Duur dienstverband 2021
<b>Voorzitter</b> <b>B.J. Bussink</b> (DB-lid waterschap Rijn en IJssel)	1-1-2021 t/m 31-12-2021
<b>W. Stegeman</b> (DB-lid waterschap Vechtstromen)	1-1-2021 t/m 31-12-2021
<b>T. Vereijken</b> (DB-lid waterschap Zuiderzeeland)	1-1-2021 t/m 31-12-2021
<b>K.H. Odink</b> (DB-lid waterschap Drents Overijsselse Delta)	1-1-2021 t/m 31-12-2021
<b>B. van Vreeswijk</b> (DB-lid waterschap Vallei en Veluwe)	1-1-2021 t/m 31-12-2021
<b>T. van Amerongen</b> (Wethouder gemeente Dronten)	1-1-2021 t/m 31-12-2021
<b>W.R. Vos</b> (Wethouder gemeente Leusden)	1-1-2021 t/m 31-12-2021
<b>W. Oosterwijk</b> (Wethouder gemeente Nijkerk)	1-1-2021 t/m 31-12-2021
<b>K. Sloots</b> (Wethouder gemeente Zwolle)	1-1-2021 t/m 20-01-2021
<b>D. de Jong</b> (Wethouder gemeente Zwolle)	17-2-2021 t/m 31-12-2021

Leden algemeen bestuur GBLT	Duur dienstverband 2021
<b>R.W.J. van Leeuwen</b> (Wethouder gemeente Dalfsen)	1-1-2021 t/m 31-12-2021
<b>R.J. Beukers</b> (Wethouder gemeente Bunschoten)	1-1-2021 t/m 31-12-2021

De leden van het algemeen en dagelijks bestuur van GBLT ontvangen geen bezoldiging en geen onkostenvergoeding van GBLT.

In onderstaand overzicht staan de beloningsgegevens van de topfunctionarissen, zoals bedoeld in de WNT.

<i>Bedragen in €</i> Functiegegevens	M.A. van Helden Directeur
<b>Gegevens 2021</b>	
Aanvang en einde functievervulling in 2021	1/1 – 29/5
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	Ja
<b>Bezoldiging</b>	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	53.069
Beloningen betaalbaar op termijn	8.879
<i>Subtotaal</i>	<i>61.949</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	85.318
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
<b>Totale bezoldiging</b>	<b>61.949</b>
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.
<i>Bedragen in €</i> Functiegegevens	M.A. van Helden Directeur
<b>Gegevens 2020</b>	
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/1 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	Ja
<b>Bezoldiging</b>	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	128.194
Beloningen betaalbaar op termijn	20.367
<i>Subtotaal</i>	<i>148.561</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	201.000
<b>Totale bezoldiging</b>	<b>148.561</b>

<i>Bedragen in €</i> Functiegegevens	R.A.C. de Haan Directeur
<b>Gegevens 2021</b>	
Aanvang en einde functievervulling in 2021	1/6 – 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1
Dienstbetrekking?	Ja
<b>Bezoldiging</b>	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	65.816
Beloningen betaalbaar op termijn	10.165
<i>Subtotaal</i>	<i>75.981</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	122.537
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
<b>Totale bezoldiging</b>	<b>75.981</b>
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.

# 4 Overige gegevens

## 4.1 Controleverklaring

De controleverklaring wordt toegevoegd na goedkeuring van de Jaarrekening 2021 door Deloitte Accountants.

## 4.2 Vaststellingsbesluit

Op grond van artikel 104 van de Waterschapswet zijn de Jaarstukken 2021, met daarin opgenomen de Jaarrekening 2021, op 6 april 2022 in openbare vergadering vastgesteld door het algemeen bestuur van GBLT.

De Jaarrekening 2021 sluit af met een resultaat voor resultaatbestemming van € 2,0 mln. positief. Het algemeen bestuur besluit dit resultaat op basis van de bepalingen in de Bijdrageverordening GBLT 2016 te verrekenen met de deelnemers.

Zwolle, 6 april 2022,

Het algemeen bestuur,

De voorzitter,

De directeur,

# Bijlagen

## Bijlage A Staat van vaste activa

Omschrijving	Afschrijvings- duur in jaren	Jaar van investering of activering	Historisch investerings- bedrag	Afschrijvingen voorgaande jaren	Balans per 31-12-2020	Investeringen 2021	Des- investeringen aanschafwaarde 2021	Des- investeringen afschrijving 2021	AfwaarderIngen wegens duurz. waardever- minderingen 2021	Afschrijvingen 2021	Balans per 31-12-2021
<b>Materiële vaste activa</b>											
<b>Bedrijfsgebouwen</b>											
Verbouwing Zwolle Lubeckplein	10	2014	1.341.390	817.234	524.156	-	-	-	-	134.139	390.017
<b>Vervoermiddelen</b>											
Dienstauto's	6	2012	14.490	14.490	-	-	-	-	-	-	-
<b>Overige materiële vaste activa</b>											
Kantoormeubilair Lubeckplein Zwolle	10	2014	347.726	211.534	136.192	-	-	-	-	34.773	101.419
Infrastructuur Lubeckplein Zwolle	5	2014	176.474	176.474	-	-	-	-	-	-	-
Schermen vergaderruimtes en lounges	5	2014	79.415	79.415	-	-	-	-	-	-	-
Mobiele telefoons	3	2017	125.755	125.755	-	-	-125.755	-125.755	-	-	-
Mobiele telefoons	3	2021	-	-	-	143.053	-	-	-	35.763	107.290
<b>Software</b>											
Belastingapplicatie	5	2012/2013	2.120.079	2.120.079	-	-	-2.120.079	-2.120.079	-	-	-
Waarderingsapplicatie	5	2018	101.165	60.699	40.466	-	-	-	-	20.233	20.233
Voormelding	5	2018	49.160	29.496	19.664	-	-	-	-	9.832	9.832
Belastingapplicatie	5	2021	402.196	-	402.196	53.377	-	-	-	85.777	369.796
Zaaksysteem	5	2022	14.500	-	14.500	379.354	-	-	-	-	393.854
<b>Totalen</b>			<b>4.772.350</b>	<b>3.635.176</b>	<b>1.137.174</b>	<b>575.784</b>	<b>-2.245.834</b>	<b>-2.245.834</b>	<b>0</b>	<b>320.517</b>	<b>1.392.441</b>