

Gemeentebelastingen Kennemerland Zuid



BEDRIJFSPLAN 2013

GEMEENTEBELASTINGEN KENNEMERLAND ZUID

"Ontwikkelen naar een stabiele en efficiënte uitvoeringsorganisatie door optimale samenwerking in de keten"



Status:
Datum:
Corsa reg.nr.:

Versie 1.2
17 december 2012
2012083868

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING EN MANAGEMENTSAMENVATTING.....	1-4
1.1. Inleiding	1-4
1.2. Managementsamenvatting	1-4
2. DOELSTELLINGEN EN RESULTATEN	2-6
2.1. Algemene uitgangspunten en doelstellingen.....	2-6
2.2. Team Heffingen	2-7
2.2.1. Kohierplanning 2013	2-7
2.2.2. Aandachtspunten voor de belastingheffing in 2013.....	2-8
2.2.3. Afhandeling initiële bezwaarschriften 2013	2-9
2.2.4. Bestand- en gegevensbeheer.....	2-9
2.3. Team Invordering.....	2-9
2.3.1. Inning van openstaande belastingschulden	2-9
2.3.2. Marap/Jaarrekening.....	2-9
2.3.3. Automatische incasso.....	2-9
2.3.4. Digitale nota/FiNBox	2-10
2.3.5. Invoering SEPA/IBAN	2-10
2.3.6. Deurwaarder	2-10
2.3.7. Kwijtschelding.....	2-10
2.3.8. Uitbesteding kwijtschelding	2-10
2.4. Team WOZ	2-10
2.4.1. Jaarlijks WOZ proces.....	2-10
2.4.2. Objectkenmerken speerpunt in toezicht Waarderingskamer	2-11
2.4.3. Uitlevering van gegevens aan derden.....	2-12
2.4.4. Afhandeling bezwaarschriften WOZ	2-12
2.5. Team Beleid en Applicatiebeheer	2-12
2.5.1. Beroepszaken (heffingen en WOZ)	2-12
2.5.2. Beroepszaken (kwijtschelding)	2-13
2.5.3. Informele bezwaarafhandeling.....	2-13
2.5.4. Proceskosten	2-13
2.5.5. Harmonisatie van beleid.....	2-13
2.5.6. Beleidsregels	2-13
2.5.7. Format berekening OZB ramingen.....	2-13
2.5.8. Communicatie en bereikbaarheid.....	2-14
2.5.9. Stuurgroep en Projectgroep	2-14
2.5.10. Applicatiebeheer en ICT	2-14
2.6. Team Geografisch Informatie Beheer (GIB)	2-15
2.6.1. Vaste taken GIB	2-15
2.6.2. Speerpunten team GIB in 2013.....	2-15
2.6.3. Overige taken team GIB 2013	2-16
3. BEDRIJFSVOERING	3-17
3.1. Personeel en Organisatie	3-17
3.1.1. Organisatiestructuur.....	3-17
3.1.2. Formatie en bezetting	3-17
3.1.3. Tijdelijke formatie.....	3-17
3.1.4. Ziekteverzuim	3-18
3.1.5. Vorming en opleiding	3-18
3.1.6. Lopende contracten	3-18
3.2. Financiën.....	3-19
3.2.1. Begroting 2013 en financiële administratie.	3-19
3.2.2. Planning en Control	3-19
3.2.3. Samenwerking met andere afdelingen en deelname in projecten.....	3-19
3.3. Uitwisseling gegevens tussen GBKZ en de gemeenten via de cloud.....	3-20

4. PROJECTEN	4-27
4.1. Informatieplan GBKZ	4-27
4.2. Proces-beheersorganisatie	4-28
5. KNELPUNTEN EN RISICO'S	5-30
6. BIJLAGEN	6-31
6.1. Begroting GBKZ 2013	6-31
6.2. Begroting GIB 2013	6-32
6.3. Stand van zaken aanbevelingen evaluatierapport Haute Equipe	6-33
6.4. Kwantitatieve output (0 meting 2013)	6-36
6.5. Kostenverdeelmatrix	6-39
6.6. Overzicht heffingsoorten per gemeente 2013	6-41
6.7. Overzicht structuur datadistributie GBKZ	6-42

1. Inleiding en managementsamenvatting

1.1. Inleiding

Voor u ligt het Bedrijfsplan GBKZ 2013. Alweer het vierde werkplan van de afdeling Gemeentebelastingen Kennemerland Zuid sinds mijn start in 2009. Evenals vorig jaar is dit plan tot stand gekomen in nauwe samenwerking met alle betrokken afdelingsteams. Het Bedrijfsplan is een belangrijk instrument voor zowel de medewerkers als de deelnemende gemeenten voor verantwoording en sturing op alle taken en processen waarmee we in 2013 aan de slag gaan.

In de voorgaande bedrijfsplannen is de basis gelegd voor een groei en ontwikkeltraject op verschillende onderdelen. De bestaansgrond van GBKZ is en blijft optimale samenwerking, waarbij het 'ketendenken' een steeds belangrijker onderdeel wordt. Intern zijn hierin het afgelopen jaar belangrijke stappen gezet door het gezamenlijk aan de slag te gaan met onze interne werkprocessen. GBKZ is daarnaast nog meer als vroeger afhankelijk van de tijdigheid en kwaliteit van gegevenslevering van de vier deelnemende gemeenten om het volledig takenpakket uit te kunnen voeren. Het ketendenken en de invoering van basisregistraties vereisen een andere manier van werken dan vroeger. GBKZ is geen 'stand alone' organisatie, maar is mede sterk afhankelijk van de kwaliteit van externe processen op het gebied van BAG, GBA en financieel beleid. Het gezamenlijk op orde krijgen van alle processen en de hieraan ondersteunende ICT voorzieningen is daarom ook in 2013 het belangrijkste speerpunt. Daarnaast gaan wij door met het streven naar meer harmonisatie en transparantie richting deelnemende gemeenten. Het thans voorliggende Bedrijfsplan 2013 is hiervoor de gids voor alle betrokkenen, zowel extern als intern.

1.2. Managementsamenvatting

Ontwikkelingen ICT

De uitvoering van de aanbevelingen van de in 2011 uitgevoerde evaluatie zijn zo goed als afgerond. In 2013 zal de verdere optimalisering van de processen en de aansluiting van de ICT op het stelsel van basisregistraties worden voortgezet. Voor wat betreft ICT zal 2013 ook het implementatiejaar worden voor nieuwe de belastingsoftware, de samenvoeging van vier databases naar één en de koppeling van alle vier gemeenten aan een nieuw datadistributiesysteem. Hierdoor wordt naast een verbeterde inrichting van de informatiearchitectuur op termijn ook een aanzienlijke besparing op de ICT-kosten verwacht.

In 2012 zijn de onderhandelingen voor het verlengen van de overeenkomst met de huidige softwareleverancier voor weer een periode van vijf jaar vastgelopen. De reden hiervan was, dat naast de hoge kosten ook een gebrek aan vertrouwen is ontstaan in de onderlinge samenwerking. Inmiddels is de aanbestedingsprocedure met een nieuwe leverancier in een afrondende fase. De planning is om heel 2013 te gebruiken voor het implementeren van het nieuwe belastingstelsel en daaraan gekoppelde projecten vanuit het Informatieplan GBKZ. Voor 2013 zal de aanslagoplegging nog plaatsvinden in het belastingstelsel van GouwIT. Het installeren van nieuwe releases en onderhoud van dit systeem zal in 2013 niet meer plaatsvinden. Vanaf 2014 zal dit in de nieuwe software gebeuren.

Harmonisatie beleid

Op het gebied van harmonisatie van beleid is in 2012 gestart met individuele gesprekken met alle vier gemeenten om tijdig nieuwe en gewijzigde beleidsuitgangspunten in het kader van de begroting op elkaar af te stemmen. Hiermee gaan we in 2013 door. GBKZ zal hiervoor nieuwe voorstellen doen, om bijvoorbeeld beter te waarborgen dat de WOZ/OZB capaciteit per gemeente nog beter aansluit op de door de gemeenten gemaakte opbrengstramingen.

Doorvoeren procesverbeteringen o.g.v. invordering

Ook in 2013 worden nieuwe en bestaande processen beschreven en aan het procesmodel toegevoegd. In 2013 zullen met name de invorderingsprocessen nader worden onderzocht op tijdigheid en effectiviteit. Op basis van een nadere analyse door GBKZ in samenwerking met de accountant zal bij de jaarrekening 2012 een voorstel tot verbetering van het invorderingsproces worden opgesteld. Dit zal tevens als specifiek onderwerp worden meegenomen bij de jaarlijkse accountantscontrole over 2012. De reeds bestaande procesbeschrijvingen worden opnieuw geëvalueerd en waar nodig aangepast. Het uiteindelijke doel is het in 2014 invoeren van kwaliteitsmanagement op basis van ISO 9001-certificering.

Regionale samenwerking

Zoals inmiddels ook in het nieuwe Regeerakkoord is opgenomen, is samenwerking tussen kleinere gemeenten een belangrijk onderwerp. Met de oprichting van GBKZ en IASZ is hiermee in de regio Kennemerland Zuid vijf jaar geleden al gestart. De komende jaren wordt in de regio verder onderzocht of intergemeentelijke samenwerking op meer onderdelen (ICT, DIV, PZ) tot de mogelijkheden behoort. In 2012 is gestart om op bepaalde onderdelen samen te werken met de belastingafdelingen van gemeenten Velsen en Zaanstad. Deze samenwerking is met name op het gebied van uitwisseling van kennis en ervaring op het gebied van gemeentelijke belastingen en ICT.

Organisatie gegevensbeheer

Het team GIB, dat verantwoordelijk is voor het beheer van geografische informatie, bouwgegevens en de BAG, is een steeds belangrijker onderdeel binnen GBKZ. De ontwikkeling om het gegevensbeheer BAG en WOZ steeds meer in elkaar te schuiven, werpt inmiddels zijn vruchten af. In 2013 zal nader worden onderzocht in hoeverre gegevensbeheer een aparte organisatorische verantwoordelijkheid wordt binnen de afdeling. Ook de technische know how met betrekking tot geautomatiseerde gegevensdistributie wordt een belangrijke specialisatie van het functionele applicatiebeheer. Hiervoor worden medewerkers inmiddels voor opgeleid.

Kosten en risico's

De afgelopen jaren zijn belangrijke stappen gezet om beter in control te komen op de uitgaven en de processen. Toch zijn er nog steeds een aantal risico's die het kostenniveau in 2013 onder druk kunnen zetten, en die extra aandacht vragen, zoals:

- Stijging van de proceskostenvergoeding door afschaffing van de Fierensdrempel en groei van het aantal 'no cure no pay' bureaus;
- Bredere toepassing Wet WOZ (bijv. Successiewet, bepalen huurprijzen) waardoor een toename van het aantal bezwaarschriften;
- Intensivering invorderingsmaatregelen als gevolg van economische crisis;
- Implementatie nieuwe ICT naast uitvoeren reguliere processen;
- Verbetering samenwerking in de keten tussen deelnemende gemeenten, zowel functioneel als technisch.

Alle achterstanden in aanslagoplegging, verzending WOZ beschikkingen, en de dwanginvordering (aanmaningen en dwangbevelen) zijn in 2012 zo goed als weggewerkt. Er wordt naar gestreefd de heffing van aanslagen en WOZ-beschikkingen nog in hetzelfde belastingjaar te versturen.

Overige ontwikkelingen

In 2013 blijft GBKZ, als afdeling van de gemeente Bloemendaal, betrokken bij een aantal gemeentebrede ontwikkelingen. De belangrijkste ontwikkelingen in 2013 zijn:

- Verdere invoering van Het Nieuwe Werken;
- Ontwikkeling nieuwe huisvesting (uni-locatie);
- Een mogelijke verhuizing naar de tijdelijke tijdelijk huisvesting, als de locatie Bennebroek eerder wordt verkocht.

Ook in 2013 blijft klantgerichtheid en efficiency een belangrijk issue. Hiervoor gelden de uitgangspunten van het vastgestelde dienstverlenings- en nieuwe huisvestingsconcept van de gemeente Bloemendaal. GBKZ is inmiddels bezig om te onderzoeken in welke vorm een meer informele wijze van bezwaar afhandeling mogelijk is.

Omdat de ICT projecten in 2014 zijn afgerond zal het pas dan ook mogelijk zijn om de organisatie objectief te toetsen op kwaliteit en efficiency. Hiervoor zal in 2014 voor het eerst worden meegedaan aan zowel de benchmark van de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen als die van de Waarderingskamer. Voor 2013 is al de ambitie om voor de uitvoering van de Wet WOZ te stijgen van de status 'naar behoren' naar 'goed'.

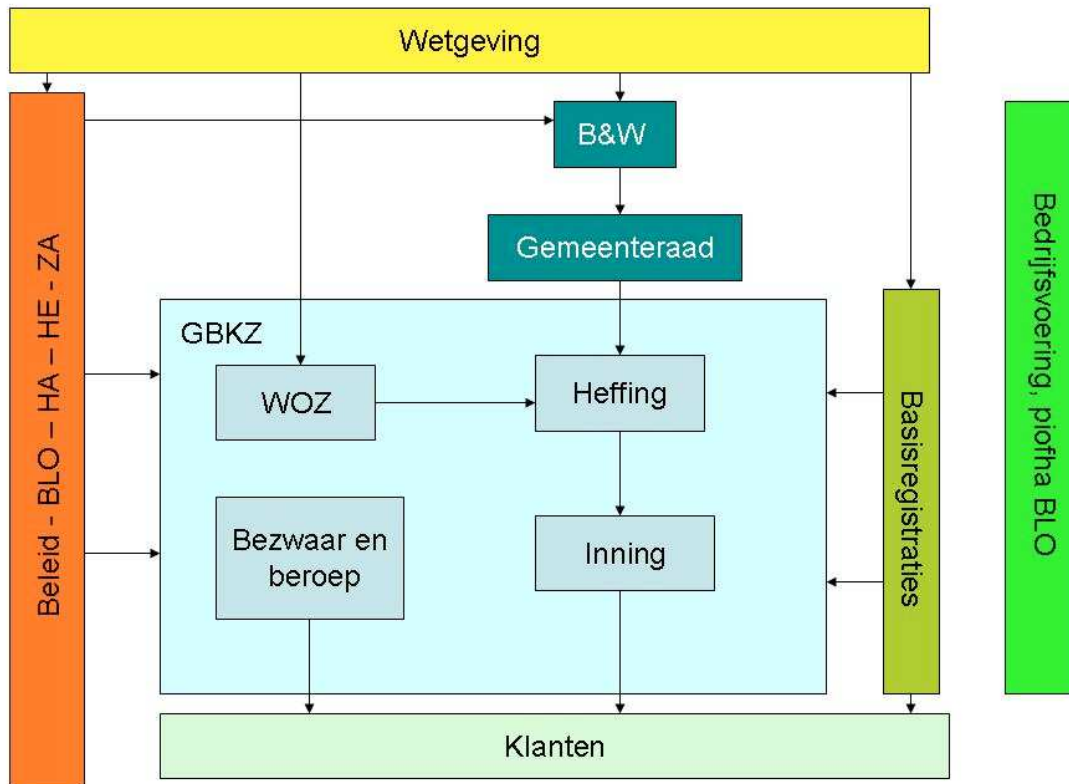
Rob van der Hoek
Afdelingshoofd GBKZ

2. Doelstellingen en resultaten

2.1. Algemene uitgangspunten en doelstellingen

Het jaar 2013 zal voor GBKZ een vervolg zijn op de ingezette ontwikkeling, waarin verder zal worden geïnvesteerd in verbetering en optimalisering van de werkprocessen en de daaraan ondersteunende ICT toepassingen. De basis hiervoor zijn de in 2010 uitgevoerde evaluatie en het in 2011 vastgestelde ICT Beleidsplan GBKZ.

Het in 2011 vastgestelde procesmodel is uitgangspunt voor de verdere uitbouw van onze procesbeheersorganisatie, die vanaf 2014 wordt gebruikt voor invoering van kwaliteitsmanagement (ISO certificering).



Figuur 1 – vastgesteld procesmodel GBKZ

In 2014 wordt gestart met het meedoen aan een jaarlijkse benchmark van onze belasting en WOZ administraties, om een objectieve beoordeling te kunnen geven over de efficiency van de bedrijfsprocessen in vergelijking met andere belastingorganisaties.

Na conversie van alle data in één database zal in 2013 een geautomatiseerde volledigheidscntrole worden uitgevoerd op diverse onderdelen van de belastingadministratie.

Bij GBKZ liggen de verantwoordelijkheden voor onderdelen van de verschillende processen zo laag mogelijk, wat uiteindelijk moet leiden tot een natuurlijke ontwikkeling naar zelfsturende teams. Dit wordt gerealiseerd door meer taakgericht te werken en specialisaties te ontwikkelen bij de medewerkers binnen de teams.

2.2. Team Heffingen

Het team heffen is verantwoordelijk voor het tijdig opleggen van alle aanslagen, het afhandelen van bezwaren tegen de heffing en het periodiek verwerken van ontheffingen en verminderingen.

2.2.1. Kohierplanning 2013

De gecombineerde belastingaanslag wordt voor alle deelnemende gemeenten tegelijkertijd opgelegd en is een samenstelling van de volgende belastingsoorten:

- OZB (onroerende zaakbelastingen)
- Rioolheffing (inclusief het meerverbruik)
- Afvalstoffenheffing
- Hondenbelasting
- RRB (roerende ruimtebelastingen)

Het initiële kohier van de gecombineerde belastingaanslag 2013 wordt op dagtekening 28 februari 2013 verzonden. Na het initiële kohier worden vervolgens nog nakohieren opgelegd, waarbij er wordt gestreefd alle aanslagen 2013 nog in hetzelfde jaar op te leggen. Daarnaast kunnen er in 2013 tegelijkertijd nog aanslagen over de jaren 2011 en 2012 worden opgelegd.

De belastingsoorten die niet tot de gecombineerde belastingaanslag behoren, worden gespreid over het jaar opgelegd. De kohieren van deze belastingsoorten zijn, in overleg tussen afdelingshoofd, senior en de betreffende medewerker, ingepland. Ook voor deze overige heffingen geldt, dat deze zo volledig mogelijk binnen het lopend heffingsjaar worden opgelegd teneinde het aantal nakohieren tot een minimum te beperken.

belastingsoort:	cyclus:	gemeente:	uitvoerende:	planning:
Initieel kohier gecombineerde belastingen 2013	Jaarlijks	Bloemendaal Haarlemmerliede Heemstede Zandvoort	Team Heffen en WOZ	28-02-2013
nakohieren gecombineerde belastingen 2011, 2012 en 2013	2 ^e Kwartaal	Bloemendaal Haarlemmerliede Heemstede Zandvoort	Team Heffen en WOZ	31-05-2013
nakohieren gecombineerde belastingen 2011, 2012 en 2013	3 ^e Kwartaal	Bloemendaal Haarlemmerliede Heemstede Zandvoort	Team Heffen en WOZ	30-08-2013
nakohier gecombineerde belastingen 2011, 2012 en 2013	4 ^e Kwartaal	Bloemendaal Haarlemmerliede Heemstede Zandvoort	Team Heffen en WOZ	31-12-2013
Marktgeld 2013	Kwartaal	Heemstede	JST	15-02-2013 15-05-2013 15-08-2013 15-11-2013
Havengeld 2013	Kwartaal	Heemstede	JST	15-03-2013 15-05-2013 15-08-2013 15-11-2013
Toeristenbelasting 2012 nachtverblijf (definitieve aanslag)	Jaarlijks	Bloemendaal Zandvoort Haarlemmerliede	HKN FSR HKN	31-03-2013 31-03-2013 31-03-2013
Toeristenbelasting 2013 nachtverblijf (voorlopige aanslag)	Jaarlijks	Bloemendaal Zandvoort Haarlemmerliede	HKN FSR HKN	30-05-2013 30-05-2013 30-05-2013

Toeristenbelasting 2013 Strandhuisjes aangifte	Jaarlijks	Zandvoort	FSR	30-09-2013
Toeristenbelasting 2013 Strandhuisjes aanslag	Jaarlijks	Zandvoort	FSR	30-10-2013
Toeristenbelasting 2013 Particulieren aangifte	Jaarlijks	Zandvoort	FSR	30-06-2013
Toeristenbelasting 2013 Particulieren aanslag	Jaarlijks	Zandvoort	FSR	30-09-2013
Forensenbelasting 2012,	Jaarlijks	Zandvoort	FSR	30-05-2013 (beiden)
Parkeervergunningen 2013	Jaarlijks	Heemstede	JST	31-01-2013
Reclamebelasting 2012	Jaarlijks	Haarlemmerliede	HKN	31-04-2013
Grafrechten 2013	Jaarlijks	Heemstede Zandvoort	JST FSR	31-05-2013 30-10-2013
Reinigingsrechten 2013	Jaarlijks	Zandvoort	MAS	30-04-2013
Precariobelasting 2013 Precariobelasting 2012 Precariobelasting 2012 Precariobelasting 2013	Jaarlijks	Bloemendaal (kabels) Heemstede Zandvoort Haarlemmerliede	HKN JST MAS HKN	31-01-2013 28-02-2013 30-04-2013 30-01-2013
Precariobelasting (object gebonden)	Jaarlijks	Bloemendaal	HKN	Te bepalen
Precariobelasting 2013 (subject gebonden)	Maandelijks	Bloemendaal Heemstede Zandvoort	GHT GHT MAS	Laatste dag van elke maand.
Parkeerbelasting 2013	Maandelijks	Bloemendaal Heemstede Zandvoort	JST JST JST	Laatste dag van elke maand.
(Bouw)leges 2013	Maandelijks	Bloemendaal Heemstede Zandvoort	FSR GHT FSR	Laatste dag van elke maand.

2.2.2. Aandachtspunten voor de belastingheffing in 2013

GBKZ wil in 2013 meer focus leggen op een tijdige en correcte aanslagoplegging. Er is een nauwere samenwerking tussen WOZ, Heffen en Invordering waardoor de algehele kwaliteit en tijdigheid van de aanslagoplegging zal verbeteren.

De actualiteit en volledigheid van de belastingadministratie vergt veel tijd en aandacht. De actualiteit is met name voor de belastingsoorten honden -, reclame- en toeristenbelasting sterk aan veranderingen onderhevig. Ook in 2013 wordt een huis aan huis hondencontrole uitgevoerd over 1/3 van het totale woningbestand. De controles voor Toeristenbelasting en Reclamebelasting worden alleen uitgevoerd als de gemeente hierom verzoekt, omdat deze heffingen niet in alle vier gemeenten is ingevoerd. In 2012 is de Toeristenbelasting Zandvoort voor het eerst na vijf jaar weer gecontroleerd. Aan de hand van de resultaten van deze controle zal worden bepaald wat de controle frequentie voor de komende jaren wordt.

De heffing van diverse leges wordt in een maandelijks proces bijgehouden. Elke maand kan een aanslagkohier worden opgelegd. Een risico blijft echter dat gemeenten deze nog steeds niet gespreid genoeg aanleveren. Dit leidt tot een piekbelasting in zowel de verwerking als de aanslagoplegging. In 2013 wordt hier wederom aandacht aan gegeven.

Er wordt naar gestreefd om maandelijks een run automatische verminderingen te draaien voor de tijdvakheffingen Rioolbelasting en Afvalstoffenheffing.

2.2.3. Afhandeling initiële bezwaarschriften 2013

De doelstelling voor de afhandeling van heffingsbezwaren 2013 is, bij een gelijke ofwel niet sterk veranderde hoeveelheid bezwaarschriften, voor het gecombineerde kohier gesteld op:

- 70% afgehandeld binnen drie maanden na dagtekening, uiterlijk 31 juli 2013;
- 90% afgehandeld binnen drie maanden daarna, uiterlijk 31 oktober 2013;
- 100% afgehandeld voor 31 december 2013.

Voor alle overige heffingen is het streven om de bezwaren binnen drie maanden na dagtekening af te handelen. Bovenstaande doelstellingen en percentages zijn uiteraard sterk afhankelijk van het aantal binnengekomen bezwaren, en het slagen in het streven om geen piekbelasting te laten ontstaan.

Hoewel de invloeden van de Wet Dwangsom op de heffingsbezwaren nog steeds achterwege zijn gebleven, moet met de reikwijdte van deze wet blijvend rekening worden gehouden. De werkdruk blijft liggen bij een tijdige afhandeling van bezwaren, met een afdoening uiterlijk aan het eind van het kalenderjaar.

2.2.4. Bestand- en gegevensbeheer

De belastingaanslagen moeten zo volledig mogelijk en tijdig worden verzonden. Dit betekent dat veel aandacht moet worden besteed aan een hoogwaardig kwalitatief gegevensbestand van zowel objecten als subjecten (personen) voor alle vier gemeenten. Een goede aanlevering en werking van de bestaande koppelingen (Stuf-BG en LO3) met de Gemeentelijke basisadministratie (GBA) is hiervoor noodzakelijk.

Mede essentieel hiervoor is een verdere stroomlijning en optimalisering van de gegevensuitwisseling tussen de deelnemende gemeenten en GBKZ. De grote diversiteit in de wijze van levering en de periodiciteit per belastingsoort waarbinnen geleverd wordt, is inzichtelijk gemaakt in paragraaf 3.3 van dit plan. Wanneer een grotere uniformiteit in leveringswijze en periodiciteit is bereikt, zal dit zichtbaar resultaten geven in de efficiency en effectiviteit

2.3. Team Invordering

Het team Invordering zorgt voor effectieve inning van alle openstaande belastingschulden. Het accent ligt hierbij op de automatische incasso. De dwanginvordering na de aanmaning is uitbesteed aan een externe deurwaarder.

2.3.1. Inning van openstaande belastingschulden

De invordering van de gecombineerde aanslagoplegging 2013 wordt in maart opgestart d.m.v. de automatische incasso. Voor de overige kohieren gebeurt dit in de maand volgend op het uitbrengen van het kohier. Dagelijks worden de betalingen en storneringen verwerkt. Deze worden maandelijks gejournaliseerd. Maandelijks worden de tussenrekeningen per gemeente inzichtelijk gemaakt en verklaard. Hierover wordt nauw contact gehouden met de financiële afdelingen van de vier gemeenten. Verantwoording over de inkomsten vindt tevens plaats in de dashboards, waarin ook de status van de posten die een langere periode openstaan (>1 jaar) wordt opgenomen. Aanmaningenruns worden maandelijks opgestart. Gebleken is dat de oorspronkelijk gehanteerde norm om binnen een maand 100% van alle openstaande posten worden aangemaand, niet haalbaar is. Dit ligt vooral aan de geblokkeerde posten als gevolg van een ingediend bezwaren en verzoeken om kwijtschelding. N.a.v. een begin 2013 uit te voeren procesanalyse zal een gewijzigde norm worden voorgesteld.

2.3.2. Marap/Jaarrekening

Bij elke marap en jaarrekening zal er een analyse van de openstaande posten worden ingevoegd om zo een goed beeld te krijgen van de openstaande posten. De analyse bevatten sommen, aantallen en percentages van alle openstaande posten of die nu bij de deurwaarder liggen of oninbaar voorgesteld worden. GBKZ zit over het algemeen onder het landelijk gemiddelde voor wat betreft de oninbare posten. Het streven is dat het bedrag aan oninbare posten ten opzichte van het totale aanslagbedrag onder de 0,5% blijft. Tot op heden staat dit percentage alleen bij de gemeente Zandvoort onder druk. GBKZ gaat er vanuit dat gemeenten hiervoor zelf een voorziening in hun eigen begroting opnemen.

2.3.3. Automatische incasso

Elk jaar stimuleren we de bewoners om een machtiging tot automatische incasso in te dienen d.m.v. het verzenden van een machtigingskaart bij de belastingaanslag in februari. Na een jaarlijkse stijging

blijft het aantal vanaf 2009 redelijk stabiel. In 2013 is het plan om alle machtigingskaartjes te digitaliseren om zo een efficiëntere administratie bij te houden.

2.3.4. Digitale nota/FiNBox

Het voornemen is om de belastingaanslag via de digitale nota op te sturen zodat de bewoners via hun zogenoemde "FiNBox" in telebankieren de aanslag kunnen inzien en betalen. Dit zorgt voor betaalgemak en overzicht voor de bewoners en zekerheid van aankomst voor GBKZ. Hiervoor wordt in 2013 eerst nog een businesscase opgesteld waarin ook de ervaringen van andere gemeenten tot nu toe worden verwerkt.

2.3.5. Invoering SEPA/IBAN

Alle eurolanden gaan grotendeels dezelfde Europese betaalvormen en incassoproducten gebruiken met ingang van 1 februari 2014, SEPA (Single Euro Payments Area). Als gevolg hiervan gaat iedereen in Europa over op IBAN (International Bank Account Number), een langer rekeningnummer bestaande uit 4 componenten: Landnaam, controlegetal, afkorting van de betreffende bank en het rekeningnummer. Deze verandering heeft uiteraard ook gevolgen voor het betalingsproces bij GBKZ. Denk hierbij aan wijziging in de acceptgiro's, automatische incasso en software. De voorbereiding hiervan is al van start aangezien medio 2013 de banken al gaan proefdraaien met bedrijven en overheid. GBKZ zal ervoor zorgen hiervoor tijdig klaar te zijn.

2.3.6. Deurwaarder

Sinds 2010 heeft GBKZ een overeenkomst voor de uitvoering van de dwanginvordering bij PB Overheden. We zijn nog steeds tevreden over de geboden prijs/kwaliteit verhouding, wat tot nu toe steeds heeft geleid tot hogere netto opbrengst van de geïnde dwangkosten. Met veel tevredenheid gaan we het vierde jaar in van de samenwerking.

2.3.7. Kwijtschelding

In 2011 is er een eerste stap gezet in de samenwerking met de Belastingen Samenwerking Gouwe Rijnland (BSGR). Omdat zowel GBKZ als het Hoogheemraadschap dezelfde wet- en regelgeving hanteren in de beoordeling van de kwijtscheldingsverzoeken, is een samenwerking een efficiënt en logisch gevolg. De samenwerking bestaat voornamelijk uit het uitwisselen van uitspraken bij zowel de eerste aanvraag als in de beroepsfase.

In 2012 zijn de aanloopproblemen bij de oprichting van de BSGR zo goed als opgelost, waardoor er geen sprake meer is van vertraging in de gegevenslevering. Het resultaat is dat in oktober 2012 90% van alle ingekomen kwijtscheldingverzoeken waren afgehandeld. De resterende 10% bestaat grotendeels uit verzoeken die na de zomer zijn binnengekomen en zijn voor het eind van het jaar afgedaan..

Jaarlijks wordt informatie opgevraagd bij het Inlichtingenbureau en wordt meerjarige kwijtschelding toegepast voor mensen die al langer in de kwijtschelding zitten.

2.3.8. Uitbesteding kwijtschelding

Sinds 2012 vindt de behandeling van alle kwijtscheldingverzoeken plaats bij PB Overheden. De indiening dient nog altijd bij GBKZ te gebeuren die het op haar beurt alle stukken controleert, digitaliseert, de ontvangst bevestigt en vervolgen doorstuurt aan PB Overheden. Volgens afspraak dient er binnen 6 weken na ontvangst uitspraak te zijn gedaan welke tot op heden stipt wordt nagekomen. GBKZ ontvangt de uitspraken per e-mail, doet de eindcontrole en verwerkt deze tenslotte in het belastingstelsel.

2.4. Team WOZ

Het team WOZ verzorgt de jaarlijkse herwaardering en de bezwaarafhandeling van objecten in de WOZ-administratie met behulp van het waarderingssysteem 4WOZ. Het belangrijkste doel is ervoor te zorgen dat alle WOZ-objecten met de juiste afbakening, juiste objectkenmerken en met een juiste waarde op tijd van een beschikking worden voorzien. Ook in 2013 wordt ernaar gestreefd naar zo min mogelijk blokkeringen en zo volledig mogelijk te "beschikken" aan het begin van het belastingjaar.

2.4.1. Jaarlijks WOZ proces

De uitvoering van de wet WOZ is een jaarlijks terugkomend continu proces, dat gericht is op het periodiek en tijdig bijhouden van de WOZ-basisgegevens, zodat een nieuwe herwaardering jaarlijks kwalitatief goed en tijdig kan worden afgerond. In grote lijnen wordt het productiejaar voor het team WOZ in drie stukken verdeeld, waarbij tevens de voortgang van een aantal continue processen moet

worden gewaarborgd. Deze processen moeten vervolgens naadloos aansluiten op de door team Heffing opgestelde kohierplanning (paragraaf 2.2.1). Uitgangspunt hierbij is, dat een maand voor de geplande dagtekening van een combikohier de WOZ waarden voor dat betreffende kohier in het belastingstelsel zijn ingevoerd.

Na de verzending van de aanslagen en WOZ-beschikkingen voor het eerste gecombineerde kohier, op 28 februari 2013, start het jaarlijkse proces begin maart met de afhandeling van bezwaarschriften en overige reacties. Daarna wordt vanaf 1 augustus gestart met de permanente marktanalyse van de verkoopgegevens over het eerste halfjaar 2013. De herwaardering start in september en wordt vóór het einde van het jaar afgerond. In deze periode worden ca. 39.000 WOZ objecten voorzien van een nieuwe WOZ waarde.

Voor het tijdig kunnen berekenen van de tarieven voor belastingen die worden gebaseerd op de WOZ-waarde, zal GBKZ vóór 1 oktober 2013 aan alle gemeenten een procentuele prognose afgeven worden van de ontwikkeling van het waardeniveau en daaraan gekoppelde belastingcapaciteit.

De werkzaamheden die daarnaast continu plaatsvinden bij het team WOZ zijn:

- Verzamelen huurinformatie en verkopen van woningen en niet-woningen (continu).
- Verzamelen en analyseren vraagprijzen (continu)
- Het wijzigen van objectkenmerken n.a.v. gereedmeldingen van (ver)bouwvergunningen (continu)
- Verwerken van de kadastrale mutaties (incl. eigenarenmutaties) (continu)

Bij GBKZ vindt gegevensbeheer m.b.t. objecten plaats bij zowel de teams GIB als WOZ. Het is daarom van belang dat bij mutaties van objectgerelateerde gegevens een goede afstemming plaatsvindt tussen deze twee teams. Het samenvoegen van het gegevensbeheer voor de WOZ en BAG blijft voor de toekomst nog steeds een reële optie. Een verbetering van de samenwerking de gemeentelijke BWT- en BAG-teams blijft een aandachtspunt.

2.4.2. Objectkenmerken speerpunt in toezicht Waarderingskamer

Bevindingen uit diverse rapportages van de Waarderingskamer laten zien dat het aantal bezwaarschriften landelijk iets hoger is dan vorig jaar. De cijfers van GBKZ sluiten aan op de landelijke gegevens. Bekend is dat de markt voor woningen en voor niet-woningen de afgelopen jaren sterk is veranderd. Objectkenmerken, zoals kwaliteit en onderhoud, hebben in de huidige markt een grote invloed op de marktwaarde, terwijl de tijdsbesteding voor het bijhouden van objectkenmerken, onder druk van beperkte budgetten, de laatste jaren minder aandacht heeft gekregen. Tevens is een steeds groter deel van de bezwaren afkomstig van bureaus die op basis van "no cure no pay" werken. Door gewijzigde successiewetgeving is het aantal beschikkingen op verzoek sinds 2011 flink gestegen met als gevolg ook meer bezwaren.

Objectkenmerken

De hoeveelheid bezwaarschriften en de ervaringen met de bezwaarafhandeling in eerdere jaren zijn voor de Waarderingskamer mede aanleiding om gemeenten te stimuleren meer aandacht te besteden aan de kwaliteit van de objectkenmerken. De WOZ-taxaties zijn alleen van goede kwaliteit en voldoende overtuigend als de onderliggende objectkenmerken van goede kwaliteit zijn. Daarom is van belang dat gemeenten of samenwerkingsverbanden volgens een vaste routine de kwaliteit van de objectkenmerken continu monitoren en eventueel verbeteringen doorvoeren. De wijze van monitoring en de aangebrachte verbeteringen moeten zorgvuldig worden vastgelegd. Hierbij wordt gedacht aan de invoering van een webbased systeem om de burger zelf in staat te stellen zijn eigen objectgegevens te controleren en aan te passen. Na controle door GBKZ worden deze gegevens wel of niet overgenomen in de administratie. Deze werkwijze moet bijdragen aan meer transparantie van het WOZ proces. Het doel hiervan is daarbij ook dat het draagvlak bij de burger over de betrouwbaarheid van de gegevens wordt verbeterd, omdat zij zelf inzicht hebben in hun eigen gegevens.

Pilot informele bezwaarafhandeling

GBKZ zal in 2013 beslissen of een pilot wordt gestart om te onderzoeken of meer informele contacten met belanghebbenden, om WOZ-taxaties toe te lichten en eventuele fouten snel en informeel op te lossen, kunnen bijdragen aan meer draagvlak voor de WOZ-waarde en een eventuele verlaging van het aantal bezwaarschriften. In welke vorm dit kan gaan plaats vinden en welke capaciteit hiervoor nodig is moet nog nader uitgewerkt worden.

Het streven van GBKZ is om in 2013 bij de beoordeling van de Waarderingskamer de status te laten stijgen van 'naar behoren' naar 'goed'.

2.4.3. Uitlevering van gegevens aan derden.

Het team WOZ is verantwoordelijk voor de inhoud van de uitlevering aan de wettelijke afnemers (Stuf WOZ) en het CBS (Stuf Cap). Deze leveringen worden conform afspraak iedere maand aangeleverd aan het Hoogheemraadschap Gouwe Rijnland en aan de Belastingdienst. Met de Waarderingskamer vindt een aantal uitleveringen per jaar plaats t.b.v. bestands- en voortgangscontroles.

2.4.4. Afhandeling bezwaarschriften WOZ

De verwachting is dat het aantal WOZ-bezwaarschriften in 2013 weer zal uitkomen rond de 1.400 bezwaren. Deze verwachting is gebaseerd op het feit dat de WOZ-waarde wordt ingehaald door de voortdurende sterke marktdaling naar aanleiding van de financiële crisis. De actuele verkoopwaarde zal naar verwachting niet bijdragen tot minder bezwaren.

De doelstelling voor de afhandeling van WOZ bezwaren in 2013 is, bij een gelijke ofwel niet sterk veranderde hoeveelheid bezwaarschriften, voor het gecombineerde kohier gesteld op:

- 80% afgehandeld binnen vijf maanden na dagtekening, uiterlijk 1 augustus 2013;
- 90% afgehandeld binnen twee maanden daarna, uiterlijk 1 oktober 2013;
- 100% afgehandeld voor 1 december 2013.

2.5. Team Beleid en Applicatiebeheer

Het onderdeel beleid verzorgt onder andere de afhandeling van beroepszaken (heffing, WOZ en kwijtschelding), meer complexe bezwaarschriften, het organiseren van hoorzittingen en advisering en toetsing van beleid (zowel fiscaal als financieel). Het onderdeel applicatiebeheer houdt zich o.a. bezig met het uitvoeren van kwaliteitscontroles, het actueel houden van de processen, ondersteunen bij AO/IC vraagstukken, communicatie (inclusief de website van GBKZ), en het applicatiebeheer van de alle voorkomende ICT systemen.

2.5.1. Beroepszaken (heffingen en WOZ)

Beroepszaken heffingen en WOZ worden door de Rechtbank en in hoger beroep door het Gerechtshof behandeld. Het indienen van een verweerschrift moet binnen vier weken na uitnodiging plaatsvinden. De ingezette werkwijze om de behandeling in twee delen te splitsen wordt voortgezet. Het eerste deel is het 'voorlopig verweerschrift'. Dit bevat een algemeen verweer en de relevante stukken. Het tweede deel bestaat uit inhoudelijke beoordeling. Pas als de zaak zich leent voor een verdere behandeling door de rechtbank stuurt GBKZ het definitieve of 'aanvullende' verweerschrift naar de Rechtbank. Met deze behandeling in twee fasen wordt voldaan aan de wettelijke vereisten, is er geen vertraging in de behandeling en wordt de instroom meer gelijk verdeeld.

Het beroepsproces is afhankelijk van de planning van de Rechtbank, waardoor er qua inzet van capaciteit lastig op gestuurd kan worden. Door de korte termijn van indiening, het niet vooraf tijdig kunnen inschatten van het aantal beroepszaken en de aantallen die tegelijkertijd in een korte periode binnenkomen, kunnen piekmomenten en dus druk op de lopende werkzaamheden ontstaan. Inmiddels is wel een daling zichtbaar van het jaarlijks aantal beroepszaken.

De in 2012 gehanteerde werkwijze om, na ontvangst van de kennisgeving van het instellen van beroep, direct de gronden van het beroep te screenen, wordt in 2013 gecontinueerd. Als uit de nadere screening blijkt, dat er twijfel is aan de juistheid van de uitspraak op het bezwaar wordt deze alsnog aangepast, en wordt aan belanghebbende verzocht het beroep in te trekken.

Het is niet gelukt om in 2012 het belastingpakket zodanig in te richten dat de verweerschriften volledig vanuit de belastingapplicatie worden opgebouwd met gebruikmaking van standaard documenten en tekstblokken. De gedeeltelijke geautomatiseerde behandeling is echter al een grote tijdswinst vanwege de geüniformeerde afdoening. In 2013 wordt er verder ontwikkeld naar een volledige geautomatiseerde afdoening. Een en ander is echter wel afhankelijk van de keuze van de nieuwe belastingapplicatie en de mogelijkheden binnen die applicatie.

Prestaties 2013:

- Voor 2013 wordt het aantal beroepschriften heffingen/WOZ geraamd op 110 stuks (2012: raming 160 stuks, werkelijk 98 stuks (t/m oktober 2012), 2011: raming 180 stuks, werkelijk 161 stuks)
- Uitgangspunt voor 2013 is dat uiteindelijk minder dan 10% van de ingediende beroepszaken door de rechter gegrond wordt verklaard. In 2012 waren 9 van de 98 beroepszaken gegrond (t/m oktober 2012) = 9%.

- Inzending stukken (voorlopig verweer) binnen 4 weken na verzoek rechtbank, inhoudelijk verweer (definitief verweer) binnen 3 maanden na inzending van het voorlopig verweer.
- Door gebruik van standaard documenten en tekstblokken een nog meer geautomatiseerde behandeling van verweerschriften.

2.5.2. Beroepszaken (kwijschelding)

Tegen een afwijzende beslissing op een verzoek om kwijschelding voor gemeentelijke belastingen, staat administratief beroep open. Het beroep moet binnen 10 dagen worden ingediend bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente. GBKZ adviseert de gemeente en doet een voorstel voor beantwoording van het beroepschrift.

Vanaf 2012 is de primaire beoordeling van de beroepschriften, waaronder het vergaren van informatie of berekenen van betalingscapaciteit en vermogen, extern belegd. Het bureau geeft een concept adviesvoorstel en een concept beslissing af. GBKZ toetst het concept en blijft verantwoordelijk voor de definitieve advisering aan de gemeente. In 2013 wordt deze werkwijze voortgezet.

Prestaties 2013:

- Voor 2013 wordt het aantal beroepschriften kwijschelding geraamd op 30 stuks (2012 raming: 30 stuks, werkelijk 13 stuks (t/m oktober 2012))
- Uitgangspunt voor 2013 wordt dat het advies op een ingediend beroepschrift binnen 3 maanden na het instellen van beroep aan de gemeente is verzonden

2.5.3. Informele bezwaarafhandeling

In 2013 zal GBKZ onderzoeken hoe communicatie in de ruimste zin van het woord een onderdeel kan worden van de werkwijze bij de behandeling van bezwaren en beroepen. Dit kan door vaker in gesprek te gaan met belanghebbenden zodat minder vaak de (schriftelijke) formele weg hoeft te worden bewandeld.

Het doel is om het aantal bezwaren in de toekomst verder te beperken en sneller af te handelen.

2.5.4. Proceskosten

Er moeten steeds vaker kosten op grond van de Algemene wet bestuursrecht en het Besluit proceskosten bestuursrecht worden vergoed. Dit komt omdat belanghebbende steeds meer bekend zijn met de mogelijkheid om zo'n proceskostenvergoeding te vragen en er steeds vaker zogenoemde 'no cure no pay' bureaus worden ingeschakeld om met name WOZ bezwaarschriften in te dienen.

Het aantal en de hoogte van de toegekende kostenvergoedingen blijft een (kosten)risico. Dit risico kan worden beperkt door een juiste (en formele) controle op de aangevoerde kosten. De jurisprudentie over de vergoedingen is nog steeds in beweging en verschilt per Rechtbank. Ook vanuit de VNG komen inmiddels voorstellen om de proceskosten te koppelen aan de mate van financiële impact van een geschil, waarbij ook sprake is van invoering van een ondergrens.

2.5.5. Harmonisatie van beleid

De vier gemeenten in GBKZ hebben elk hun eigen bevoegdheid ten aanzien van het vaststellen van belastingen en wijze van heffing. Dat betekent echter wel dat er verschillen tussen de vier gemeenten in belastingsoorten, heffingsgrondslagen, beleidsregels, enz. kunnen ontstaan. Allemaal zaken waar GBKZ per belastingsoort rekening mee moet houden, en wat soms kan leiden tot onnodige inefficiëntie in de dagelijkse werkprocessen. In de in 2010 uitgevoerde evaluatie naar het functioneren van GBKZ is ondermeer de aanbeveling gedaan het beleid en de verordeningen af te stemmen. Jaarlijks zullen de verschillen in verordeningen inzichtelijk worden gemaakt tussen de gemeenten. Verder wordt in de harmonisatievoorstellen gewezen op de verschillen in tarieven, tariefstructuur, (ont)heffingsbepalingen etc.

2.5.6. Beleidsregels

In 2008 heeft GBKZ voor alle gemeenten beleidsregels opgesteld. De beleidsregels zullen in overleg met de gemeenten in 2013 opnieuw beoordeeld en indien nodig herzien worden. Daarna zal iedere gemeente de beleidsregels ontvangen om deze vast te stellen.

2.5.7. Format berekening OZB ramingen

Het blijkt soms lastig te zijn om de opbrengsten OZB in overeenstemming met de ramingen te krijgen. Het is bij GBKZ niet altijd duidelijk hoe bij de gemeenten de opbrengstramingen OZB tot stand komen,

en of die wel goed aansluiten op de netto OZB-capaciteit. GBKZ heeft hier een format voor ontwikkeld en zal in overleg met de gemeenten voor het begrotingsjaar 2014 een uniforme werkwijze gaan afspreken om op een uniforme wijze aansluiting te krijgen de ramingen van de gemeenten en door GBKZ voorgestelde netto OZB-capaciteit.

2.5.8. Communicatie en bereikbaarheid

GBKZ wil een organisatie zijn waar sprake is van meer transparantie en klantgerichtheid. Uitgangspunt hiervoor is het vastgestelde dienstverleningsconcept van de gemeente Bloemendaal.

In de periode vóór de verzending van het grote kohier meer aandacht zijn voor communicatie via huis-aan-huis bladen, via de GBKZ website of rechtstreeks naar de burger over bijvoorbeeld de waardeontwikkeling van zijn/haar gemeente, wijk of woning.

In verband met de hoge piekbelasting aan telefoontjes en schriftelijke reacties en vragen in de periode maart en april van ieder jaar, gelden voor GBKZ afwijkende normen t.a.v. de telefonische bereikbaarheid. Uitgangspunt is dat GBKZ het gehele jaar van maandag tot vrijdag van 8.30 uur tot 12.30 uur zowel telefonisch als via de balie in Bennebroek is te bereiken. De bereikbaarheidsnormen zijn daarbij als volgt:

- Voor wat betreft de telefonische bereikbaarheid in de maanden maart en april is dit tussen 8.30 – 12.30 uur 100%. In deze periode wordt na 12.30 uur een antwoordapparaat ingeschakeld. De reden hiervoor is dat er geen extern callcenter wordt ingeschakeld, maar dat alle telefoontjes door de medewerkers zelf worden aangenomen en afgehandeld. In de middag is dan tijd om nader onderzoek te doen naar de in de ochtend binnengekomen vragen, zodat ook deze mensen nog dezelfde dag kunnen worden teruggebeld.
- Buiten de maanden maart en april wordt het antwoordapparaat tot 16.30 uur uitgeschakeld en is de afdeling ook 's middags telefonisch bereikbaar. Het percentage bereikbaarheid is echter teruggebracht tot 50% en voor de vrijdagmiddag tot 10%. Eventueel kan de bereikbaarheid in de middag worden aangevuld met technische hulpmiddelen, zoals bijv. voicemail. Bij incidentele piekmomenten of een geringe bezetting worden per dag of situatie bekeken of het antwoordapparaat toch om 12.30 uur wordt ingeschakeld.

Voor meer algemene inhoudelijke vragen aan GBKZ door medewerkers van de deelnemende gemeenten en voor specifieke vragen m.b.t. de heffing/invordering/WOZ door burgers en belastingplichtigen zijn twee afzonderlijke e-mail adressen beschikbaar.

De toelichting op bij het aanslagbiljet 2013 zal op actualiteit en leesbaarheid beoordeeld worden. In de toelichting zal aandacht besteedt worden aan toekomstige ontwikkelingen zoals SEPA en FinBOX.

Digitale diensten via de website en aandacht voor de lay-out en indeling van het aanslagbiljet zullen in 2013 verder vorm krijgen. Dit hangt samen met de aanschaf van de nieuwe belastingapplicatie alsmede met de uitvoering van de ICT-projecten uit het Informatieplan GBKZ.

2.5.9. Stuurgroep en Projectgroep

Voor 2013 zullen aansluitend aan de Marap, Jaarrekening en het Bedrijfsplan, Projectgroep- en Stuurgroepvergaderingen gepland worden. De vergaderingen worden gehouden in mei (Marap I 2013, Jaarrekening 2012), oktober (Marap II 2013), december (Bedrijfsplan 2014).

Met de projectgroepleden zullen tussentijds zonodig adhoc bilateraal overleggen gepland worden om afspraken te maken over fiscaal en financieel beleid en belastingmaatregelen.

2.5.10. Applicatiebeheer en ICT

De reguliere taken van het team Applicatiebeheer zijn o.a. het inventariseren en vertalen van de wensen van gebruikers, optreden als vraagbaak voor gebruikers bij acute problemen, onderhouden van contacten met leveranciers en externe partijen, testen van de door leveranciers geleverde systeemdelen i.s.m. de gebruikers, uitvoering administratieve organisatie en interne beheersing (interne controle), etc.

Daarnaast is dit team intensief betrokken bij de uitvoering van de projecten uit het Informatieplan GBKZ. In hoofdstuk 4.1 wordt de voortgang in 2013 van het Informatieplan verder uiteengezet.

Beëindiging contract GouwIT

Per 1-1-2012 verliep de in 2007 aangegane overeenkomst tussen GouwIT en de gemeente Bloemendaal, met betrekking tot het leveren en installeren van GouwBelastingen. Door GBKZ zijn onderhandelingen gestart in samenwerking met Stichting RIJK, gemeente Bloemendaal en GouwIT over verlenging van deze overeenkomst voor een langere periode. De onderhandelingen gaan met name over de aangepaste inkoop- en leveringsvoorwaarden met betrekking tot de huidige licenties en de nieuw op te starten projecten uit het Informatieplan GBKZ. Tot het moment van ondertekening van de nieuwe overeenkomst is gebruik gemaakt van de optie tot verlenging van één jaar, waardoor in

ieder geval de continuïteit van de dienstverlening door GouwIT voor 2012 is gewaarborgd. De onderhandelingen met GouwIT zijn in juni 2012 vastgelopen en dit was aanleiding om een marktverkenning te starten. Dit heeft geresulteerd in een afrondende aanbestedingsfase met een nieuwe leverancier.

Nieuwe projectorganisatie implementatiefase (PID)

Begin 2013 zal worden gestart met het eerste projectonderdeel, namelijk de applicatie/data conversie vanuit GouwIT naar één belastingsysteem van de nieuwe leverancier. De aanslagoplegging 2013 wordt nog uitgevoerd in GouwBelastingen. Medio 2013 zal gefaseerd worden gestart met de uitvoering van de ICT-projecten uit het Informatieplan GBKZ in de nieuwe software. De aanslagoplegging 2014 vindt plaats in het belastingsysteem van de nieuwe leverancier. Voor sturing op dit project wordt een Project Initiatie Document (PID) opgesteld in samenwerking met de nieuwe leverancier. Dit PID beschrijft de definitie en aanpak van het gehele project, bevat een overzicht van de planning. De projecten zijn onderverdeeld in verschillende fasen en vertelt onder welke randvoorwaarden en condities het project, rekening houdend met de gestelde risico's, tot een succesvol einde gebracht kan worden. Een succesvolle implementatie is in belangrijke mate afhankelijk van een goede samenstelling van de projectorganisatie om deze opdracht uit te voeren. Eveneens van belang is een tijdige en gestructureerde informatievoorziening naar alle betrokkenen. De samenstelling van deze projectorganisatie wordt in 2013 nader bepaald en vastgesteld. In ieder geval zal naast de applicatiebeheerders ook de medewerkers van GBKZ alsmede de vertegenwoordigers (applicatiebeheer BAG en GBA) van de deelnemende gemeenten worden ingezet bij de uitvoering van het gehele project.

2.6. Team Geografisch Informatie Beheer (GIB)

De primaire taak van het GIB bestaat uit het integraal ontsluiten van Geo-informatie voor de gemeenten Bloemendaal en Haarlemmerliede & Spaarnwoude. Daarnaast is het GIB verantwoordelijk voor het beheer van luchtfoto's en cycloramafoto's, welke gemeentebreed gebruikt worden. Binnen GBKZ speelt het GIB een belangrijke rol in de WOZ bezwaarafhandeling en het gegevensbeheer van de applicaties 4WOZ en GouwIT. Het GIB verzorgt nametingen van objecten ten behoeve van de bezwaarafhandeling. Het GIB is het centrale punt van de afdeling voor het verzamelen, verwerken en bijhouden van bouwvergunningen en gereedmeldingen voor alle vier de GBKZ gemeenten. Tevens is het GIB aanspreekpunt voor terugmeldingen ten aanzien van de basisregistraties, met name BAG en GBA.

Hieronder is een opsomming weergegeven van de vaste taken en de speerpunten in 2013:

2.6.1. Vaste taken GIB

- Beheer BAG voor de gemeenten Bloemendaal en Haarlemmerliede & Spaarnwoude
- Gegevensbeheer 4WOZ en GouwIT voor alle gemeenten
- Verzamelen, verwerken en bijhouden van bouwvergunningen en gereedmeldingen voor alle gemeenten
- Beheer WKPB voor Bloemendaal en Haarlemmerliede & Spaarnwoude
- Beheer Stroomlijn voor Bloemendaal en Haarlemmerliede & Spaarnwoude
- Beheer Luchtfoto's voor Bloemendaal en Haarlemmerliede & Spaarnwoude
- Beheer Cycloramafoto's voor Bloemendaal en Haarlemmerliede & Spaarnwoude
- Bijhouden/opwerken GBKN/BGT (coördinatie) voor Bloemendaal en Haarlemmerliede & Spaarnwoude
- Inmeten bouwtekeningen t.b.v. WOZ voor alle gemeenten
- Buitentoezicht/veldonderzoek voor alle gemeenten

2.6.2. Speerpunten team GIB in 2013

- Project BGT (mogelijk projectleiding)
 - *Heel 2013*
 - De BGT gaat de huidige GBKN (Grootschalige Basiskaart Nederland) vervangen. Het belangrijkste verschil met de GBKN (lijnenkaart) is dat de BGT een objectenbestand en een Basisregistratie wordt. Gemeenten worden bronhouder van hun beheersgebied (gemeentelijke wegen, groen, etc.) en zullen dus een actief beheersmodel (vergelijkbaar met BAG) moeten opstellen. Het gebruik van de BGT wordt verplicht, het doel van de BGT is één (Grootschalig) Topografisch bestand voor de hele overheid te hanteren.
 - In de 2^e helft van 2011 is een start gemaakt met het project BGT. Er is een concept plan van aanpak in de maak. De mate van detail in de bijhouding (IMGEO) van de topografische objecten in de BGT is bekend. Alle gemeenten van Nederland zijn in 2012 voor de opwerking van de BGT ingedeeld in transitieregio's. De vier GBKZ gemeenten zijn ingedeeld in de transitieregio Kennemerland. Het GIB zit bij de overleggen van deze regio

- aan tafel namens de gemeenten Bloemendaal en Haarlemmerliede & Spaarnwoude. Door samenwerking van de tien gemeenten binnen de regio wordt er gestreefd naar een zo laag mogelijk kostenniveau voor de invoering van de BGT.
- In 2013 zal gestart worden met de opwerking van de GBKN naar BGT/IMGEO niveau. De doorlooptijd is drie jaar. Voor de opwerking zal er goed moeten worden samengewerkt met de teams Civiele Techniek en Groenvoorziening van de afdeling Gemeentewerken. Tevens zal er een beheerapplicatie moeten worden aangeschaft.
 - In het informatiebeleidsplan dat de afdeling Bedrijfsbureau opstelt wordt voorgesteld om € 100.000 te reserveren voor de invoering van de BGT. Dit is een mooi startbedrag, maar is mogelijk niet genoeg om het hele project BGT van te financieren.
 - Afronding Koppeling BAG – WOZ
 - *Januari/februari 2013*
 - In mei 2012 is begonnen met de koppeling BAG-WOZ op objectniveau m.b.v. de koppelingstool van 4Value. Deze tool heeft voor de vier GBKZ gemeenten circa 80-85% automatisch gekoppeld. De rest is handmatig gekoppeld door het team GIB. In oktober 2012 is de grote bulk van de WOZ (deel)objecten gekoppeld aan een BAG_id. Voor elke gemeente bleef er een uitzoeklijstje over met objecten die niet direct gekoppeld konden worden. Vanaf november 2012 is begonnen met deze lijstjes weg te werken. De doelstelling is om een 100% koppeling te hebben gerealiseerd vóór 1 februari 2013 om te voldoen aan de eisen van de Waarderingskamer en KING (Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten).
 - Beheeraudit BAG kwartaal 4 2013
 - *Heel 2013*
 - Bloemendaal en Haarlemmerliede & Spaarnwoude zijn in kwartaal 4 van 2013 aan de beurt om de BAG beheeraudit te laten uitvoeren. De gemeenten kiezen zelf een auditinstantie en draaien zelf op voor de kosten. Het team GIB zal in de zomer van 2013 tijdig beginnen met de voorbereidingen om de BAG audits te laten slagen.

2.6.3. Overige taken team GIB 2013

- Deelname Begeleidingsgroep ICC-Dataland Regio Schiphol bevlogen
 - *Heel 2013*
 - Het ICC draagt voor circa 50 gemeenten zorg voor de inwinning van luchtfoto's rondom Schiphol. De begeleidingsgroep controleert en adviseert het projectbureau namens alle deelnemende gemeenten.
- Plan opstellen voor inventarisatie bouwarchief niet-woningen (afpraak met VROM/I&M, houdt ook verband met de beheeraudit)
 - *1^e helft 2013*
 - Dit was al opgenomen in het bedrijfsplan 2012, maar het bouwarchief was vanwege digitalisering niet beschikbaar.
- Processenhandboek BAG herzien
 - *1^e helft 2013*
- Meedenken met koppelingsmogelijkheden BAG aan Gegevensmakelaar
 - *Heel 2013*
- Verkennen mogelijkheden tot herstructurering cq uitbreiding van gegevensbeheer binnen GBKZ
 - *Heel 2013*
 - Er wordt op verschillende plekken binnen de organisatie kleine stukjes gegevensbeheer uitgevoerd. Dit kan efficiënter. Onderzocht wordt of er binnen GBKZ een herstructurering kan plaatsvinden waarbij het team GIB al het gegevensbeheer gaat uitvoeren. Dit zorgt ervoor dat de vakspecialisten van de verschillende teams zich meer en beter kunnen focussen op hun vakspecifieke taken.

3. Bedrijfsvoering

3.1. Personeel en Organisatie

3.1.1. Organisatiestructuur

In de bestaande organisatiestructuur van GBKZ komt ook in 2013 geen verandering. De risico's die de continuïteit van de processen kunnen beïnvloeden worden afgedekt door de beschikbare flexibele schil voor externe ondersteuning.

3.1.2. Formatie en bezetting

De formatie van GBKZ is vastgesteld op 17,84 fte. Inclusief het team GIB bestaat de totale formatie uit 19,73 fte. De formatie van het team GIB valt buiten de samenwerking op het gebied van lokale heffingen en de Wet WOZ. Per 1 januari 2013 is er een vacature van 0,77 fte voor een fiscaal juridisch beleidsmedewerker (beleidsmedewerker D).

Formatie GBKZ per 1-1-2013			
	fte	fte werkelijk	vacature
Manager C	1	1	
Team Beleid en Applicatiebeheer			
Beleidsmedewerker D	0,77	0	0,77
Beleidsmedewerker C	1	1	
Vakspecialist B	2	2	
Team WOZ			
Administratief Medewerker B	0,56	0,56	
Vakspecialist B	3,9	3,9	
Team Heffingen			
Vakspecialist B	1	1	
Administratief Medewerker B	4,72	4,72	
Team Invordering			
Vakspecialist B	1	1	
Administratief Medewerker B	1,89	1,89	
Totaal formatie heffing/WOZ	17,84	17,07	0,77
Team GIB			
Vakspecialist B	1	1	
Vakspecialist C	0,89	0,89	
Totale formatie GBKZ	19,73	18,96	0,77

3.1.3. Tijdelijke formatie

Naast vaste formatie is een flexibel budget beschikbaar voor de inzet van tijdelijk personeel voor het wegwerken van piekwerkzaamheden of voor het waarborgen van de continuïteit van de werkprocessen bij bijvoorbeeld ziekte e.d. Eventuele extra uren worden flexibel ingezet alleen wanneer dit noodzakelijk is. Vanwege de inzet van eigen medewerkers bij de implementatie van het nieuwe belastingstelsel, is de verwachting dat hier in 2013 een extra beroep op zal worden gedaan.

3.1.4. Ziekteverzuim

In 2012 is het ziekteverzuim binnen GBKZ boven de Bloemendaalse norm van 5% uitgekomen. Het gemiddelde percentage voor de totale afdeling bedroeg 5,76%. Dit hoge percentage was met name te wijten aan niet werk gerelateerd langdurig verzuim van met name één medewerker, die inmiddels volledig is afgekeurd. Het verzuimpercentage exclusief langdurig verzuim komt uit op 1,8%. Doelstelling blijft om in 2013 het ziekteverzuimpercentage weer volledig onder de 5% terug te brengen.

3.1.5. Vorming en opleiding

Rond de jaarwisseling wordt met alle medewerkers een planningsgesprek gevoerd. Op basis hiervan wordt voor 2013 een opleidingsplan vastgesteld. De verdeling van het opleidingsbudget is hieronder globaal weergegeven. Op het moment van opstellen van het bedrijfsplan was het aan GBKZ toegewezen opleidingsbudget voor 2013 nog niet bekend. Het streven is om steeds meer opleidingen incompany te organiseren. Hierdoor is kennisontwikkeling op het gebied van gemeentelijke belastingen intern te organiseren tegen lagere kosten. Ook worden hiervoor belastingmedewerkers van andere gemeenten uitgenodigd, waardoor ook sprake is van onderlinge kennisuitwisseling. Ook is er aandacht voor teamontwikkeling zoals o.a. communicatietraining en time management

Onderdeel/team	doel	Kostenraming
Algemeen/management	congressen, teamontwikkeling ed	€ 10.000
WOZ	bijblijven op vakgebied	€ 2.000
Heffing	HALO, terugkomdagen ed	€ 2.000
Invordering	bijblijven op vakgebied	€ 2.000
	Totaal	€ 16.000

3.1.6. Lopende contracten

GBKZ houdt een contractenregister bij waarin afspraken zijn vastgelegd over de registratie en het beheer van contracten. Hierin staan de lopende contracten waarvan:

1. De looptijd meer dan 1 jaar bedraagt;
2. De looptijd minder dan 1 jaar bedraagt, maar er in de overeenkomst is opgenomen dat deze stilzwijgend kan worden verlengd.

Naam	Omschrijving	Ingang contract	Einde contract	Opzegtermijn
GouwIT	Belastingapplicatie	1-1-2007	31-12-2013	3 maanden
4WOZ	Waarderingsapplicatie	27-5-2009	31-12-2013	1 jaar
PostNL	Printerbureau	1-1-2012	1-1-2013	n.v.t.
PBoverheden	Invordering	1-1-2011	n.v.t.	n.v.t.
PBoverheden	Kwijtschelding	1-1-2012	n.v.t.	n.v.t.
PBoverheden	Parkeerboetes (Tobias)	1-1-2012	n.v.t.	n.v.t.

3.2. Financiën

3.2.1. Begroting 2013 en financiële administratie.

In bijlage 6.1 staat de begroting met daarin de nu al bekende verplichtingen voor 2013. Het resterende bedrag wordt flexibel ingezet voor het opvangen van tijdelijke piekbelasting. In de Gemeenschappelijke Regeling staat beschreven dat de bijdragen van de gemeenten op voorschotbasis in rekening worden gebracht op 15 februari, 15 mei, 15 augustus en 15 november (elke termijn 25%).

3.2.2. Planning en Control

GBKZ levert drie keer per jaar een Marap, over de periode januari tot en met april, mei tot en met augustus en een jaarrekening na afloop van het jaar. De Maraps sluiten daarbij zoveel mogelijk aan bij de planning- en controlcyclus van de gemeenten. In 2013 zal het dashboard geïntegreerd worden in de Marap. Verder zal er meer gebruik gemaakt worden van een grafische weergave van de gegevens, zodat in één oogopslag zichtbaar is hoe de zaken ervoor staan, op basis van de in dit plan opgenomen prestatieindicatoren.

Naar aanleiding van de jaarrekening stuurt GBKZ vóór 1 maart van ieder kalenderjaar een afrekening naar de gemeente op basis van een nacalculatie van de werkelijke aantallen en lasten van het afgelopen jaar. Eind maart presenteert GBKZ de jaarrekening en het jaarverslag van het voorgaande jaar inclusief accountantsverklaring.

3.2.3. Samenwerking met andere afdelingen en deelname in projecten

GBKZ is een afdeling van de gemeente Bloemendaal en is voor de ondersteuning in de bedrijfsvoering afhankelijk van de door deze gemeente geboden faciliteiten. Deze faciliteiten worden vooral geleverd door de afdeling Financiën en Facilitaire Zaken (FFZ). Voor 2013 zal daarom aan deze afdeling capaciteit worden gevraagd voor de volgende projecten:

- Deelname aan Projectgroep Informatieplan GBKZ (Automatisering)
- Systeemtechnische ondersteuning bij het terugbrengen van vier databases naar één (Automatisering)
- Optimaliseren en implementeren bestandskoppelingen (via Stuf/GM) (Automatisering)
- Verbetering intake proces digitale bezwaren in Corsa en koppeling aan belastingsysteem (DIV/Automatisering)
- Advisering opstellen belastingmaatregelen 2014 en toetsing verordeningen (Financiën)

3.3. Uitwisseling gegevens tussen GBKZ en de gemeenten via de cloud

De uitwisseling van gegevens is ook een onderdeel uit het Informatieplan GBKZ. In 2012 zou een start worden gemaakt met het concreet maken van de tijdstippen van de aanlevering van gegevens van en naar gemeenten (bijv. 1^e maandag van de maand etc.).

Daarnaast zou gekeken worden om deze gegevensuitwisseling verder te stroomlijnen en waar mogelijk te digitaliseren. Inmiddels zijn in 2012 gesprekken gevoerd tussen de applicatiebeheerders van GBKZ en de automatiseringsafdeling van de gemeente Bloemendaal. Afspraak is gemaakt om in 2013 een start te maken om de gegevens en/of bestandsuitwisselingen te laten plaatsvinden via een zogenaamde 'webportal' in de cloud. GBKZ gaat hiervoor ook een 'pilot'-gemeente benaderen om dit project succesvol te laten slagen.

Tevens zal onderzocht worden of dit als een zogenaamde 'ketenpartners-portal' kan worden ingericht. Dit is een zogenaamde extranet van GBKZ en de gemeenten met functies die gemeenten in staat stellen gegevens te raadplegen die voor hen van belang zijn en gegevens te verstrekken via een aantal voorgedefinieerde e-formulieren. Bij deze e-formulieren kunnen bijvoorbeeld ook Excel-bestanden en gedigitaliseerde documenten worden geupload.

Medewerkers van GBKZ gebruiken deze portal om gemeentelijke data te kunnen raadplegen en kunnen via e-formulieren bepaalde gegevens opvragen. Op de 'ketenpartners portal' wordt ook 'kennis' ontsloten: alle informatie in verband met gemaakte afspraken over de ketensamenwerking (procedures; bijvoorbeeld concreet maken van tijdstippen t.b.v. gegevensleveringen, definities, etc.) staan er overzichtelijk bij elkaar. De ontwikkeling van de functies van deze portal dient te gebeuren in samenhang met het (her)ontwerp van (keten)processen. Daarbij wordt eerst een zo efficiënt mogelijke werkwijze uitgewerkt, met een optimale taakverdeling tussen gemeentelijke processen en GBKZ processen die samen het ketenproces vormen. Vervolgens wordt voor de noodzakelijke gegevensoverdracht de portal ingericht.

De overzichten op de volgende pagina's geeft de **huidige** gegevensuitwisseling weer tussen GBKZ, gemeenten en externe partijen. Gemeenten en externe partijen leveren data die nodig zijn voor de heffing, inning, WOZ en BAG. Nog steeds is er behoefte aan het benoemen van vaste tijdstippen waarop gegevens worden verwacht, zodat de betrokken partijen zich aan de gemaakte afspraken zullen houden.

De aanlevertijdstippen zijn in de onderstaande overzichten globaal (week, maand, jaar) aangegeven.

Gegevensuitwisseling externe partijen.

Bloemendaal = BLM; Haarlemmerliede = HLE; Heemstede = HSE; Zandvoort = ZVT; Extern overig = EXT.

Beleid en applicatiebeheer

heffing soort	detailomschrijving	wijze van aanlevering			frequentie		document scan, kopie of blauwdruk	opmerkingen en bijzonderheden
		post papier	e-mail digitaal	anders, nl cd, usb	dag/week	maand/jaar		
STUF-CAP	stuf-cap uitlevering		BLM - HLE HSE - ZVT			2 x per jaar	stuf-cap bestand voor vier gemeenten	uitwisseling gegevens t.b.v. berekening belastingcapaciteit
STUF-TAX	stuf-tax uitwisseling		BLM - HLE HSE - ZVT			4 x per jaar	stuf-tax bestand voor vier gemeenten	uitwisseling gegevens met betrekking tot de taxaties tussen GouwIT en 4WOZ
STUF-WOZ	stuf-woz uitwisseling met I-Woz		BLM - HLE HSE - ZVT			1 x per maand	stuf-woz bestand voor vier gemeenten t.b.v. waterschap	uitwisseling WOZ-waarde als heffingsmaatstaf voor de watersysteemheffing
STUF-WOZ	stuf-woz uitwisseling met FTP-script-runner		BLM - HLE HSE - ZVT			1 x per maand	stuf-woz bestand voor vier gemeenten t.b.v. belastingdienst	de WOZ-waarde wordt gebruikt voor de berekening van het eigenwoningforfait en de vermogensrendementsheffing in de aangifte inkomstenbelasting
GBA	stuf-bg 2.04		BLM		dagelijks		berichtenverkeer	uitwisseling persoonsgegevens tussen GouwIT en CGM/GBA-Cipers - als verbinding goed gaat dagelijks; soms staat proces stil en moet herstart worden, daarna komen berichten weer door
GBA	LO3-formaat		HLE		wekelijks		bestandsuitwisseling	persoonsgegevens tussen GouwIT en GBA-Procure/BLM heeft toegang tot netwerkschijf van HLE - levering staat niet altijd wekelijks klaar
GBA	stuf-bg 1.05		HSE - ZVT		dagelijks		berichtenverkeer	uitwisseling persoonsgegevens tussen GouwIT en BRS/GBA-Cipers - als verbinding goed gaat dagelijks; soms staat proces stil en moet herstart worden, daarna komen berichten weer door

Heffen

heffing soort	detailomschrijving	wijze van aanlevering			frequentie		document scan, kopie of blauwdruk	opmerkingen en bijzonderheden
		post papier	e-mail digitaal	anders, nl cd, usb	dag/week	maand/jaar		
AFVAL	mutaties		BLM			maand		De gemeente heeft een eigen rolemmeradministratie en vanaf 2012 wordt voor de woonkern Bennebroek van De Meerlanden gebruik gemaakt.
AFVAL	mutaties	HSE	HSE			maand		De (gele) huisvuilzakken worden verstrekt vanuit de gemeente echter digitaal worden mutaties door De Meerlanden verstrekt.
FORENS	mutaties	ZVT					totaaloverzicht	gegevenslevering door recreatieterreinen
GRAF	onderhoud graf		HSE		soms wekelijks	soms maandelijks	word (afmelding i.v.m.afkoop)	afmelding i.v.m. afkoop (sterfhuiskonstructie)
GRAF	onderhoud graf	ZVT				1 x per jaar	mutatielijsten + tussentijdse mutaties hele jaar door	aanslagoplegging
GRAF	uitvaart	ZVT			2 weken		concept nota + geleideformulier	aanslagoplegging
HOND	hondenbelasting	BLM - HLE HSE - ZVT		BLM - HLE HSE - ZVT	week		aangifte- en afmeldingsformulieren.	De resultaten van de controles hondenbelasting worden van een externe partij digitaal ontvangen. Betrokkenen dienen aangifte- en afmeldingsformulieren in.
LEGES	diverse leges	BLM			week		kopie + geleideformulier	aanslagoplegging
LEGES	bouwleges	HSE			week		kopie + geleideformulier	aanslagoplegging
LEGES	diverse leges	ZVT			week		kopie + geleideformulier	aanslagoplegging
LIGGELD	mutaties	HSE	HSE					
MARKT	marktgeld		HSE			kwartaal	word	aanslagoplegging
PARKEER	naheffingsaanslagen		BLM			maand		
PARKEER	naheffingsaanslagen	HSE			week		parkeerbonnen (archiefvorming)	aanslagoplegging + archief
PARKEER	vergunningen	HSE			week		formulieren van bezoekers Heemstede (betreft wijzigingen en nieuwe aanvragen)	wijz.parkverg./nieuwe aanvragen + aanslagoplegging
PARKEER	naheffingsaanslagen		ZVT		2 weken		geleideformulier + bestand via email	aanslagoplegging
PREC	mutaties	HSE	HSE		soms wekelijks	soms maandelijks	word + excel (nieuwe vergunning)	nieuwe vergunning + aanslagoplegging
PREC	mutaties	ZVT	ZVT					het proces gegevensuitwisseling is in bewerking
RECLAME	mutaties	HLE						

heffing soort	detailomschrijving	wijze van aanlevering			frequentie		document scan, kopie of blauwdruk	opmerkingen en bijzonderheden
		post papier	e-mail digitaal	anders, nl cd, usb	dag/week	maand/jaar		
REINIGING	mutaties	ZVT	ZVT				totaaloverzicht	ontvangst verloopt via handhaving en de betrokken vakafdeling Reiniging en Groen
RIOOL	mutaties (BLM-HLE-ZVT)		EXT				Excel spreadsheets	aanlevering van het PWN moet worden nabewerkt
TOERIST	mutaties	EXT	EXT				aangifte- en afmeldingsformulieren.	De resultaten van de controles toeristenbelasting worden van een externe partij digitaal ontvangen. Betrokkenen dienen aangifte- en afmeldingsformulieren in.

Innen

heffing soort	detailomschrijving	wijze van aanlevering			frequentie		opmerkingen en bijzonderheden
		post papier	e-mail digitaal	anders, nl cd, usb	dag/week	maand/jaar	
PARK	tobias beheer; DL en BE boetes		BLM - HSE - ZVT			maand	Tobias Beheer verzorgt de oplegging van de naheffingsaanslagen en invordering van de naheffingsaanslagen parkeerbelasting
DIV	aanlevering journaal voor boeking in het fin. syst.		BLM - HLE HSE - ZVT		week		
DIV	kwijtscheldingsuitspr. worden uitgewisseld.		EXT		week		Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland (BSGR)
DIV	dwangbevelen ter betekening		EXT			maand	PB Overheden
DIV	Meerjarige geautomatiseerde kwijtschelding		EXT			jaar	Toetsing via het Inlichtingenbureau van inkomensgegevens van de kwijtscheldingaanvragers.
DIV	Meerjarige geautomatiseerde kwijtschelding		BLM - HLE HSE - ZVT			2 x per jaar	Aanlevering gegevens WWB gerechtigden. Meerj. Kwijtsch. AOW alleen bij ZVT. Gegevens uit kwijtscheldingenbestand voorgaand jaar.
DIV	Dagafschriften BNG		BLM - HLE HSE - ZVT				BLM en HSE : mail via de gemeente. HLE en ZVT : mail via de BNG.

WOZ

heffing soort	detailomschrijving	wijze van aanlevering			frequentie		document scan, kopie of blauwdruk	opmerkingen en bijzonderheden
		post papier	e-mail digitaal	anders, nl cd, usb	dag/week	maand/jaar		
WOZ	verwerking was wordt Kadaster (MO)		EXT			maand	downloads van bestanden van kadaster	uitwisseling kadastrale gegevens tussen kadaster en GouwIT - kadastrale mutatie, eigenaarmutatie, verkoopprijs
WOZ	inlezen verkoopgegevens Zoekhuis		EXT		dag		koppeling Zoekhuis geïntegreerd in 4Value	vraagprijzen
WOZ	voortgangsrapportages WAKA	EXT	EXT			3 x per jaar	papier en downloaden via internet	voortgangsrapportages herwaardering

BAG

heffing soort	detailomschrijving	wijze van aanlevering			frequentie		document scan, kopie of blauwdruk	opmerkingen en bijzonderheden
		post papier	e-mail digitaal	anders, nl cd, usb	dag/week	maand/jaar		
WOZ/BAG	aanleveren bouwtekeningen	BLM				maand	bouwdossiers worden nog op papier geleverd	verwerking door team GIB
WOZ/BAG	aanleveren bouwtekeningen		HSE			maand	inzage in SquitXO	verwerking door team GIB
WOZ/BAG	aanleveren bouwtekeningen	ZVT				maand	bouwdossiers worden nog op papier geleverd	verwerking door team GIB
WOZ/BAG	aanleveren bouwtekeningen	HLE				maand	bouwdossiers worden nog op papier geleverd	verwerking door team GIB
WOZ/BAG	start bouwmeldingen		BLM - HLE HSE - ZVT			maand	bouwdossiers zowel op papier als digitaal geleverd	
WOZ/BAG	gereed meldingen		BLM - HLE HSE - ZVT			maand	bouwdossiers zowel op papier als digitaal geleverd	afpraak is per maand, alleen HSE houdt zich daar goed aan
WOZ/BAG	huisnummerbesluiten		BLM - HLE HSE - ZVT			incidenteel	digitaal geleverd via pdf, soms op papier	
WOZ/BAG	Stand van zaken lopende projecten	BLM - HLE HSE - ZVT				jaar	Overzicht van lopende vastgoed projecten op papier	Jaarlijkse afstemming met de WOZ en betreffende projectleiders/afdelingen

4. Projecten

In 2011 zijn een tweetal projecten opgestart die moeten leiden tot verbetering van de ICT infrastructuur en de verbeterde inrichting van de procesbeheers-organisatie. Door het uitblijven van de beslissing m.b.t. de softwarekeuze, zal pas vanaf 2013 de uitvoering van de ICT projecten weer verder vorm krijgen. Zowel het investeringsplan als de uitgangspunten en doelstellingen van deze twee projecten zijn vastgelegd in het Informatieplan GBKZ.

4.1. Informatieplan GBKZ

Begin 2013 vindt een systeemconversie (applicatie/data conversie)plaats van GouwIT naar één belastingsysteem van de nieuwe leverancier. Hieronder valt ook:

- samenvoeging databases
- inrichting codetabellen heffing, WOZ, invordering
- realiseren en testen koppelingen
- verdere digitalisering bezwaarafhandeling (E-loket, intelligent reactieformulier) gekoppeld aan het zaakgericht werken

Verder zal gedurende 2013 de overige ICT-projecten uit het Informatieplan GBKZ gefaseerd worden uitgevoerd.

Conversie data en applicatie

Onder het begrip dataconversie wordt verstaan de overgang van de gegevens van het datamodel van de 'oude' applicatie naar het datamodel van de 'nieuwe' applicatie. Dit is grotendeels een technische' operatie, waarbij het uitgangspunt is dat er geen informatie- en/of kwaliteitsverlies mag optreden. Alle relevante gegevens moeten juist en volledig worden geconverteerd. GBKZ zal in samenwerking met de leverancier voldoende maatregelen treffen om dit te waarborgen.

Onder het begrip applicatieconversie wordt verstaan de verandering van de software interface van de gemeentelijke belastingadministratie. Dit is technisch relatief eenvoudig, maar heeft wel directe gevolgen voor het proces en voor de betrokken medewerkers. Dit komt omdat de werkprocessen en de handelingen die medewerkers moeten verrichten, zullen veranderen. Voor de kwaliteit van de belastingadministratie en de continuïteit van het proces is het daarom van belang dat medewerkers voldoende de mogelijkheid krijgen om zich de nieuwe applicatie eigen te maken. Dit veranderproces en het doorbreken van oude gewoontes en routines, het aanleren van nieuwe kennis en vaardigheden worden in de praktijk soms onderschat. Dit kan vertraging en/of kwaliteitsverlies veroorzaken. De medewerkers van GBKZ zijn allemaal op de hoogte van de ontwikkelingen van de op handen zijnde systeemconversie en dit is zeker van belang voor het draagvlak om aan deze grote verandering mee te werken.

Ook wil GBKZ de eventuele risico's en de effecten die bij een data/applicatie conversie een rol kunnen spelen succesvol beheersen, of tot een acceptabel niveau reduceren. Uitgangspunt hierbij is dat voorafgaand aan de definitieve dataconversie een proefconversie in een testomgeving wordt uitgevoerd. Pas als deze proefconversie een goed resultaat oplevert, kan de definitieve dataconversie plaatsvinden. Zowel voor de data als de applicatieconversie zullen verschillende fasen worden doorlopen. Van voorbereidingen (PID), uitvoeren proefconversie(s) in een testomgeving, uitvoeren van de definitieve conversie tot en met de afrondende werkzaamheden na afloop van een conversie. Ook wordt nauwlettend gekeken in hoeverre de inzet van eigen mensen van invloed is op de voortgang van de reguliere werkzaamheden. Eventueel wordt hiervoor extra capaciteit ingehuurd.

Accountantscontrole

In het kader van de jaarlijkse getrouwheids- en rechtmatigheidsonderzoeken zal de accountant het conversietraject kritisch bekijken. GBKZ zal tijdens de voorbereiding van de dataconversie de accountant betrekken bij het beoordelen van de opgestelde conversieplanning en het controleplan (PID). Door tijdige bijdrage van de accountant bespaart dit voor GBKZ veel extra werk achteraf. Belangrijke voorwaarde hiervoor is dat de resultaten van de uitgevoerde controles uiteraard worden vastgelegd. Dit biedt de accountant de mogelijkheid om op deze controles te 'steunen', zonder ze zelf opnieuw uit te voeren.

GBKZ is zich ervan bewust dat:

- dat een systeemconversie een zeer complex proces is
- dat een conversie omwille van de mogelijke financiële risico's zeer serieus genomen dient te worden.

- dat eigen regie en een gedegen voorbereiding tot een succesvolle implementatie zal leiden.
- dat eigen medewerkers hierin een belangrijke rol en bijdrage aan moeten leveren.
- dat informatie uitwisseling en samenwerking in de keten met andere gemeenten een vereiste is voor succes.

Om het risico voor 2013 te beperken is het besluit genomen dat de aanslagoplegging 2013 nog wordt uitgevoerd met GouwBelastingen. De aanslagoplegging 2014 zal plaatsvinden in het systeem van de nieuwe leverancier, maar dan moet wel begin 2013 worden gestart met het gehele implementatietraject.

Impactanalyse

Na het gehele implementatietraject zal nog een impactanalyse worden uitgevoerd. Het doel is om de uitvoerbaarheid te verbeteren zowel op het technische- alsmede op het kwaliteitsvlak. De resultaten van de impactanalyse kunnen inzicht geven in de consequenties die de implementatie van de uit te voeren projecten met zich meebrengt om het technisch alsmede het kwaliteitsbeheer goed in te kunnen voeren en te laten functioneren in de praktijk. Dit zou kunnen leiden tot eventuele wijzigingen in de procesorganisatie met betrekking tot het gegevensbeheer.

4.2. Proces-beheersorganisatie

Tegelijk met de verbetering van de ICT is in 2011 gestart met een de inrichting van een procesbeheersorganisatie. In 2012 is al een aantal processen beschreven. Dit gebeurt in overleg met de proceseigenaren.

De tot nu toe beschreven processen:

Bezwaar en beroep: Afhandeling bezwaren (evaluatie in 2013)
 Afhandeling beroepen

Heffingen: Combikohier aanslagoplegging

Invordering: Financiële aansluiting en GBKZ met de gemeenten
 Inlezen en verwerken ontvangsten/terugbetalingen
 Uitvoering Kwijtschelding

Overig: Autorisatie: Nieuwe systeemusers
 Onderhoud bestaande systeemusers.

Proces afhandeling bezwaren:

Het proces van de afhandeling van bezwaarschriften is binnen GBKZ het meest omvangrijke proces. Dit proces vraagt jaarlijks screening op actualiteit; Voor 2013 zal het proces afhandeling bezwaren opnieuw gescreend worden.

Juridische toets:

De gemeente Bloemendaal gaat binnen de organisatie na of de uitspraken op de bezwaren voldoen aan de wettelijke eisen en of de uitspraken voldoende gemotiveerd zijn. In 2013 zal dit vanuit Bloemendaal ook bij GBKZ gedaan worden.

Hoorzittingen:

Een onderdeel van het bezwaarproces zijn de hoorzittingen. Wettelijk heeft iedere belanghebbende waarvan het bezwaar afgewezen gaat worden en hierom heeft verzocht, recht op een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting kan belanghebbende het bezwaar mondeling toelichten en aanvullen. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. De hoorzitting wordt op het kantoor van GBKZ gehouden. Belanghebbenden vragen steeds vaker om een hoorzitting (in 2012 waren dit 120 hoorzittingen). De hoorzittingen vragen daarom steeds meer capaciteit van GBKZ. Omdat de hoorzittingen nagenoeg achteraan in het proces van de bezwaarafhandeling zitten, geeft dit extra werkdruk aan het eind van het jaar en ontstaat het risico dat niet alle bezwaren tijdig afgehandeld kunnen worden.

Voor 2013 zal in overleg met de betrokken medewerkers gezocht worden naar een efficiënte afhandeling van de hoorzittingen. Verder zal gekeken worden hoe de hoorzittingen eerder in het bezwaarproces ingepast kunnen worden.

Ontwikkelingen 2013

Om de proces-beheersorganisatie in 2013 verder vorm te geven zal een projectplan gemaakt worden om de overige processen te beschrijven, proceseigenaren te benoemen en de uitvoering

van de processen te borgen. Hierbij zal gestuurd worden op de eisen van de ISO 9001. GBKZ zal dit projectplan laten toetsen door een extern bureau.

De uiteindelijke doelstelling van deze werkwijze is om vanuit een dynamisch beheersysteem alles geactualiseerd blijft, en we voldoen aan de AO eisen die de accountant stelt. Daarnaast is het de wens om in 2014 te beschikken over een kwaliteitssysteem wat ISO 9001 gecertificeerd is.

5. Knelpunten en risico's

De realisatie van de activiteiten en plannen in het bedrijfsplan 2013 kan worden beïnvloed door een aantal knelpunten en risico's, zoals hieronder weergegeven.

Team Heffingen

- De koppelingen tussen de diverse bestanden zowel intern als extern met deelnemende gemeenten, wordt in 2013 gerealiseerd d.m.v. een Gegevensmakelaar/broker. GBKZ is hierbij mede afhankelijk van de mate van ICT kennis bij de deelnemende gemeenten, om dit project gezamenlijk tot een succes te maken.
- In 2010 is gestart met het digitaal verwerken van bezwaarschriften via Corsa. Het registreren en inboeken hiervan kost veel tijd, omdat er nog veel handmatig voorwerk aan zit. Er wordt nog steeds nagedacht om deze intake te versnellen, waarbij de verwerkingsperiode moet worden gegarandeerd tot hooguit twee dagen. Een meer informele wijze van bezwaarafhandeling en invoering van een geïntegreerd proces van zaakgericht werken moet hiervoor een oplossing bieden.

Team Waardering

- De beoordeling van de Waarderingskamer over de wijze waarop de WOZ administratie wordt uitgevoerd is voldoende, maar moet naar de status goed.
- Het proces Gereedmelding Bouwvergunningen stagneert nog steeds bij bepaalde gemeenten. Hierdoor lopen deze gemeenten inkomsten mis of hebben ze renteverlies doordat bouwmutaties niet tijdig of onvolledig door GBKZ kunnen worden verwerkt.
- Door de invoering van de Wabo is het niet meer noodzakelijk dat voor ieder bouwwerk een vergunning nodig is. Hierdoor bestaat het gevaar dat objectmutaties die gevolgen hebben voor de WOZ-waarde worden gemist. In overleg met de teams GIB en Bouwen en Wonen wordt gekeken of hiervoor software beschikbaar is die deze mutaties op automatische wijze kan signaleren.

Team Beleid en Applicatiebeheer

- Door de relatief grote aantallen beroepszaken die in een kort tijdsbestek worden ingediend, kost het veel moeite om verweerschriften tijdig binnen vier weken bij de Rechtbank aan te leveren. De op 1 januari 2013 ontstane vacature moet de ondersteuning aan dit proces weer compleet maken.
- Bij applicatiebeheer is een hoge werkdruk. Naast de reguliere werkzaamheden geven de applicatiebeheerders ook uitvoering aan de projecten vanuit het Informatieplan GBKZ. Extra aandacht is nodig voor de externe ondersteuning door de softwareleverancier, die zo optimaal mogelijk moet worden ingezet.

Management

- Tijdens de implementatie van de nieuwe belastingsoftware en de projecten uit het Informatieplan mag de voortgang van de lopende processen niet in gevaar komen. GBKZ blijft in 2013 nog steeds kwetsbaar, omdat zij mede afhankelijk is van de tijdige en professionele ondersteuning door de gemeente Bloemendaal op met name het gebied van ICT.
- De strikt afgemeten en relatief kleine formatieomvang en het specialisme in de functies maken van GBKZ een kwetsbare organisatie. Als bepaalde sleutelfiguren vlak voor een bepaalde deadline uitvallen of de organisatie verlaten bestaat de kans dat deadlines niet worden gehaald en vertraging kan optreden in de kofierversending. Getracht wordt hierop tijdig te sturen zodat financiële risico's tot een minimum worden beperkt.
- Uitgangspunt vooralsnog is dat GBKZ in 2013 nog op de locatie Bennebroek blijft. Vanaf 2014 bestaat de mogelijkheid dat moet worden verhuisd naar een tijdelijke locatie. Het heeft niet de voorkeur om tijdens het implementatieproces tussentijds te verhuizen, omdat dit kan leiden tot vertraging van het project.

6. Bijlagen

6.1. Begroting GBKZ 2013

Omschrijving	Begroot	Verplichting	Totaal nog besteedbaar	Toelichting
Niet beïnvloedbare kosten				
Personeelslasten (excl. GIB)	1.049.754	1.049.754	0	
Kapitaallasten	75.600	75.600	0	
Aandeel overhead (obv DAR 2011)	514.893	514.893	0	
	1.640.247	1.640.247	0	
Inhuur tijdelijk personeel				
Inhuur ext. pers. Belastingen	100.000		100.000	
Automatisering				
Automatisering overig	183.725	0		
Escrow GouwIT		1.500		
FTP scriptrunner		410		
4WOZ				
Onderhoud		49.006		
Stuf Tax		6.000		
4View		2.392		
Hosting 4 gemeenten		761		
Stuftax uitwisseling 4View		1.065		
Onderhoud 4 gemeenten		761		
Koppeltool BAG/WOZ		2.995		
Digid				
GouwIT				
Ondersteuning GOUWIT		8.000		
Onderhoud GOUWIT		116.931		
Ontdubbelen subjecten		600		
Debiteurenverloop		600		
Koppeling KWS IB		700		
Inleesmodule belasting		250		
Onderhoud StufTax		2.000		
Kosten nieuwe softwareleverancier		PM		
<i>Taakstelling ombuiging*</i>	-5.905			Het MT van Bloemendaal heeft besloten tot een taakstelling ombuiging voor de post inkoop. GBKZ moet voor totaal € 6.657 hieraan bijdragen.
	177.820	193.971	-16.151	De kosten automatisering zullen in 2013 nog wijzigen. Dit hangt af van de ontwikkelingen m.b.t. de nieuwe belastingsoftware
Overige kosten	47.375	9.000	38.375	Controles, beroepskosten etc
<i>Taakstelling ombuiging*</i>	-752			Het MT van Bloemendaal heeft besloten tot een taakstelling ombuiging voor de post inkoop.
	46.623	9.000	37.623	
Totaal werkbudget GBKZ	1.964.690	1.843.218	121.472	

6.2. Begroting GIB 2013

Omschrijving	Begroot	Verplichting	Totaal	Toelichting
Niet beïnvloedbare kosten			nog besteedbaar	
Personeelslasten	111.246	111.246	0	
<i>Aandeel overhead (obv DAR 2011)</i>	<i>58.762</i>	<i>58.762</i>	<i>0</i>	
	170.008	170.008	0	
Verrekening werkzaamheden GIB met gemeente Haarlemmerliede	34.181			Deze post is ten behoeve van de algemene middelen van Bloemendaal en behoort dus niet tot het werkbudget GIB
Budgetten				
Luchtfoto's	12.772			
Abonnement Kadaster	3.730			
Abonnement GBKN	13.200			
<i>Werkbudget GIB</i>	<i>9.825</i>			
Totaal werkbudget GIB	39.527	0	39.527	

6.3. Stand van zaken aanbevelingen evaluatierapport Haute Equipe

Nr	Aanbeveling rapport Haute Equipe	Wijze van aanpak GBKZ	status
1	In de samenwerkingsovereenkomst de doelen en het beleid duidelijk te formuleren.	In 2011 moet een nieuwe samenwerkingsovereenkomst door de deelnemende gemeentebesturen worden vastgesteld. Hierin zal het onderscheid tussen beleid en uitvoering duidelijk moeten worden vastgelegd. Uitgangspunt hierbij is dat de gemeenten zelf verantwoordelijk zijn voor het beleid en GBKZ zich alleen bezighoudt met de uitvoering hiervan. Voorwaarde hierbij is wel dat GBKZ hierin een toetsende en adviserende rol heeft, met als voornaamste doel te wijzen op het voorgenomen streven naar meer harmonisatie van beleid.	Aanbevelingen overgenomen in nieuwe regeling die in 2011 is vastgesteld. Afgerond
2	Voorkom een toename van regeldruk en beperk deze waar mogelijk. Afstemming van verordeningen en beleid voorziet hierin. Wij adviseren de stuurgroep hierin een richtinggevende rol te vervullen.	Inmiddels zijn alle deelnemende gemeente doordrongen van het besef dat harmonisatie van beleid leidt tot meer effectiviteit en efficiency. Zoals onder aanbeveling 1 is al aangegeven zal de advisering en toetsing van nieuw beleid door GBKZ zich m.i.v. 2011 voornamelijk hierop richten. In de raad Bloemendaal is in 2010 een motie aangenomen dat iedere wijziging in fiscaal beleid eerst ter kennisname aan de overige drie gemeenten wordt voorgelegd alvorens een besluit wordt genomen. Voorstel is om de strekking van deze motie op te nemen in de nieuw op te stellen samenwerkingsovereenkomst.	Proces om in gesprek te blijven over harmonisatievoorstellen is in 2011 gestart en wordt vanaf nu jaarlijks ingepland. Afgerond
3	Aanspreekpunt bij GBKZ in casu het afdelingshoofd GBKZ	De medewerkers van de deelnemende gemeenten stellen hun vragen aan GBKZ inmiddels via een centraal emailadres en niet meer rechtstreeks aan een oud medewerker binnen GBKZ. Het afdelingshoofd screent deze vragen eerst en zet deze vervolgens uit in de organisatie. Belangrijk onderdeel van deze screening is het stellen van prioriteiten t.a.v. de termijn waarop wordt gereageerd, en bij beleidsvragen het toetsen aan de vastgestelde doelen.	Is organisatorisch ingericht d.m.v. een centraal emailadres alleen voor gemeentelijke medewerkers. Afgerond
4	Het afdelingshoofd de tijd en middelen gunnen om de organisatie taakgericht te laten werken.	De omslag van gemeentegericht naar taakgericht werken is reeds in 2010 in gang gezet. Zo zijn binnen alle teams specialisten aangewezen die een bepaald taakonderdeel onder hun hoede nemen. Deze taakonderdelen zijn niet per gemeente maar	Deze aanbeveling is een belangrijk onderdeel van Het Nieuwe Werken en wordt nog verder ontwikkeld en concreet gemaakt. Loopt door in 2013

Nr	Aanbeveling rapport Haute Equipe	Wijze van aanpak GBKZ	status
		inhoudelijk bepaald. In 2011 worden de werkprocessen verder uitgewerkt en vastgelegd, waarbij het proceseigenaarschap zo laag mogelijk in de organisatie wordt neergelegd (bottum up)	
5	Voorwaarde voor het aanhouden van de huidige organisatievorm is dat er duidelijke SMART geformuleerde afspraken met alle deelnemende gemeente worden gemaakt.	Helder moet zijn dat GBKZ een uitvoeringsorganisatie is en dat alle taken en afspraken hiervan zijn afgeleid. GBKZ is bijvoorbeeld niet verantwoordelijk voor communicatie over beleidsbesluiten, maar weer wel over de wijze van uitvoering hiervan. In 2010 is gestart met het opstellen van een uniforme procesbeschrijving rond de vaststelling van de legestarieven. In 2011 zullen vanuit GBKZ meer van dit soort initiatieven volgen.	Er wordt jaarlijks bilaterale gesprekken ingepland om beleid te harmoniseren en formats te ontwikkelen om processen te standaardiseren Loopt door in 2013
6	De methode van kostenverrekening moet worden vereenvoudigd.	In het bedrijfsplan 2011 wordt een nieuwe verdeelsystematiek voorgesteld die is gekoppeld aan de kwantitatieve output die GBKZ voor de vier gemeente uitvoert. Zo worden de kosten in het vervolg verdeeld op basis van aantallen WOZ-beschikkingen, aanslagregels en aanslagbiljetten. Op basis van aantallen over de voorgaande jaren wordt voor 2011 een 0-stand vastgesteld, waarbij het met de thans beschikbare middelen mogelijk moet zijn deze uit te voeren. Tevens moeten de baten inzichtelijk gemaakt worden zoals opbrengsten uit de dwanginvorderingskosten en de tegemoetkoming van de WOZ-kosten die iedere gemeente ontvangt uit het gemeentefonds. Kosten die specifiek voor 1 of 2 gemeenten moeten worden gemaakt, worden in het vervolg afzonderlijk in rekening gebracht.	Zie onder 1 Afgerond
7	Jaarlijks wordt door GBKZ een overzicht met kengetallen opgesteld waarin zichtbaar is of sprake is van een toename van de areaaluitbreiding.	Zoals onder aanbeveling 6 al is aangegeven, wordt een kwantitatieve output op basis van werkelijke aantallen het uitgangspunt voor de kostenverdeling. In dit bedrijfsplan zijn de aantallen over de afgelopen drie jaar opgenomen en is op basis hiervan een raming gemaakt voor de te verwachte aantallen in 2011.	Zie onder 1 Afgerond
8	Alle gemeenten te laten werken met dezelfde GouWIT versie, waarbij het aantal databases wordt teruggebracht tot 1 en er per direct wordt gezorgd voor koppelingen met het GBA.	Één van de belangrijkste onderdelen van het nog op te stellen investeringsplan is het verbeteren van de data infrastructuur en de eisen die hiervoor worden gesteld aan de ondersteunende ICT componenten. In het voorjaar wordt hiervoor een Informatieplan GBKZ opgeleverd.	Informatieplan is vastgesteld en er is begonnen met de samenvoeging van de vier databases. Loopt door in 2013

Nr	Aanbeveling rapport Haute Equipe	Wijze van aanpak GBKZ	status
9	Het in gezamenlijk overleg met de projectgroepleden maken van een verdiepingsslag op de inhoud van de dashboards.	Drie keer per jaar worden bij de maraps en jaarrekening dashboards met tot dan toe gerealiseerde aantallen en bedragen gevoegd. De leden van de project en stuurgroep zijn tevreden over de inhoud van de dashboards. In 2011 wordt onderzocht of een realtime dashboard mogelijk is, dat kan worden geraadpleegd via internet, zodat gemeenten op ieder gewenst moment over de benodigde informatie kunnen beschikken.	GBKZ is bezig om te komen tot een realtime dashboard welke door alle betrokken personen direct via internet is te raadplegen. Tevens wordt de layout van alle verantwoordingsdocumenten continu verbeterd. Loopt door in 2013
10	In overlegsituaties de agendapunten vooraf bekend maken aan de betrokken medewerkers.	Er is binnen GBKZ een vaste overlegstructuur afgesproken, waarin bij alle overleggen verslaglegging in de vorm van actielijsten plaatsvindt. Deze actielijsten zijn voor alle medewerkers raadpleegbaar.	Overlegstructuur is vastgelegd en alle verslagen en actielijsten zijn te raadplegen. Afgerond
11	Vanuit de AO processen gecomprimeerde werkprocessen herschrijven	In 2009 is flink geïnvesteerd in het beschrijven van alle processen en het vastleggen van deze processen in Protos. In 2011 zullen deze processen nader worden bekeken en worden opgehangen in een overzichtelijke hiërarchische processtructuur. Daarnaast zullen er tools worden ontwikkeld, die het mogelijk maken om de processen continu actueel te houden en zullen medewerkers worden opgeleid om als proceseigenaar van hun eigen werkprocessen te kunnen functioneren.	Er is in 2011 gestart met het inrichten van de procesbeheersorganisatie. Dit zal in de loop van de tijd steeds meer worden uitgebreid met nieuwe beschrijvingen. Loopt door in 2013
12	Bestendigen van het beleid om de financieel beleidsmedewerker van de gemeente Bloemendaal deel te laten nemen aan de projectgroep.	In 2010 heeft de gemeente Bloemendaal een nieuwe beleidsmedewerker aangesteld die lid is van de projectgroep GBKZ.	In 2010 gerealiseerd Afgerond
13	Streven naar continuïteit van de bezetting	In 2010 zijn alle seniorfuncties ingevuld. Op dit moment alleen nog sprake van een vacature voor een WOZ taxateur. GBKZ is een relatief klein samenwerkingsverband, waarbij met afgepaste middelen doelen moeten worden bereikt en continuïteit moet worden gewaarborgd. Het flexibel budget voor inhuur van personeel is een belangrijk middel om in te zetten als processen dreigen te stagneren i.v.m. onvoldoende capaciteit door ziekte of openstaande vacatures.	Op dit moment is er 1 vacature voor een beleidsmedewerker. Loopt door in 2013

6.4. Kwantitatieve output (0 meting 2013)

Aanslagregels	BLOEMENDAAL						HAARLEMMERLIEDE						HEEMSTEDE						ZANDVOORT					
	2010	2011	1-nov 2012	RA- MING 2013	KORT/ TOESL	RAMING INCL K/T	2010	2011	1-nov 2012	RA- MING 2013	KORT/ TOESL	RAMING INCL K/T	2010	2011	2012	2013	RAMIN G INCL K/T	2010	2011	2012	2013	KORT/ TOESL	RAMIN G INCL K/T	
Combikohier																								
AFV	9.744	9.789	9.977	9.830	1,40	13.762	2.305	2.320	2.363	2.320	1,40	3.248	12.584	12.368	12.252	12.400	1,40	17.360	9.276	9.505	9.208	9.330	1,40	13.062
OZB/RZB	11.477	11.479	11.460	11.470	1,00	11.470	3.054	3.201	3.063	3.100	1,00	3.100	14.630	14.701	14.605	14.640	1,00	14.640	12.274	12.248	12.097	12.200	1,00	12.200
HOND	1.407	1.372	1.288	1.350	1,00	1.350	360	358	344	350	1,00	350	1.309	1.288	1.269	1.280	1,00	1.280	1.144	1.134	1.087	1.120	1,00	1.120
RIOOL	20.157	20.032	19.858	20.000	1,40	28.000	4.857	4.825	4.892	4.850	1,40	6.790	12.253	12.440	12.440	12.370	0,60	7.422	9.680	9.988	9.585	9.750	1,40	13.650
WOZB	11.071	11.097	11.080	11.080	0,95	10.526	2.939	2.917	2.850	2.900	0,95	2.755	14.394	14.435	14.334	14.880	1,05	15.624	12.033	12.021	11.872	11.975	1,05	12.574
Totaal	53.856	53.769	53.663	53.730		65.108	13.515	13.621	13.512	13.520		16.243	55.170	55.232	54.900	55.570		56.326	44.407	44.896	43.849	44.375		52.605
Overig kohier																								
BRANDWEERRECHT																								
FORENSEN																			779	729		750	1,40	1.050
GRAF													614	572	520	560	1,00	560	3.247	3.157	224	3.200	1,00	3.200
HAVEN													72	73	55	60	1,20	72						
LEGES	835	937	719	830	1,00	830							339	390	309	340	1,00	340	588	439	211	510	1,00	510
MARKT													122	133	97	110	1,20	132						
PARKEREN	1.844	1.560	1.858	1.750	1,00	1.750							8.224	9.108	6.436	7.920	1,00	7.920	7.191	8.304	6.372	7.700	1,00	7.700
PRECARIO	81	32	16	30	1,00	30							223	216		220	1,00	220	626	640	22	630	1,00	630
RECLAME							74	66		70	1,40	98												
REINIGINGSRECHT																			18	17		18	1,20	22
TOER	25	9	9	27	1,00	27	5	4	4	4	1,00	4							503	312	155	250	1,00	250
Totaal	2.785	2.538	2.602	2.637		2.637	79	70	4	74		102	9.594	10.492	7.417	9.210		9.244	12.952	13.598	6.984	13.058		13.362
Alle kohieren	56.641	56.307	56.265	56.367		67.745	13.594	13.691	13.516	13.594		16.345	64.764	65.724	62.317	64.780		65.570	57.359	58.494	50.833	57.433		65.967

Toelichting : (op 1 november 2012)

Bloemendaal	
Toeristenbelasting	In 2011 is toeristenbelasting alleen via definitieve aanslag opgelegd. In 2012 is alleen de voorlopige aanslag opgelegd. De definitieve aanslag en terugboeking voorlopige aanslag volgt in 2013
Haarlemmerliede	
Reclamebelasting	Heffingsjaar 2012 wordt 30-4-2013 opgelegd.
Heemstede	
Precariobelasting	Heffingsjaar 2012 wordt 28-2-2013 opgelegd.
Zandvoort	
Forensenbelasting	Heffingsjaar 2012 wordt 30-5-2013 opgelegd.
Precario	Objectgebonden precario heffingsjaar 2012 wordt 30-4-2013 opgelegd.
Toeristenbelasting	In 2012 is de voorlopige aanslag opgelegd. De definitieve aanslag en terugboeking voorlopige aanslag volgt op 31-3-2013
Grafrechten onderhoud	Heffingsjaar 2012 nog niet opgelegd ivm vaststelling verordening nov 2012. Wordt in 2012 opgelegd.

Aanslagbiljetten	BLOEMENDAAL		1-nov	RAMING	HAARLEMMERLIEDE		1-nov	RAMING	HEEMSTEDE		1-nov	RAMING	ZANDVOORT		1-nov	RAMING
	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013
Brandweerrechten																
Combi	11.728	11.407	11.124	11.420	2.727	2.754	2.777	2.750	14.328	14.123	13.996	14.140	10.572	10.638	10.151	10.450
Forensenbelasting													767	717		740
Grafrechten									275	256	234	350	1.477	1.430	125	1.010
Leges									332	347	262	310	588	439	211	410
Leges en precario	897	937	710	840												
Marktgeden									122	133	97	110				
Parkeerbelasting	922	780	929	870					3.651	4.086	2.702	3.480	3.635	4.162	3.186	3.660
Parkeervergunningen									573	590	676	610				
Precario	7	16		30					190	188		180	265	274	19	180
Reclamebelasting					48	41		45								
Reinigingsrecht													13	12		13
Toeristenbelasting	17	9	9		5	4	4	4					487	247	143	290
Woonschepenhaven									72	73	55	60				
	13.571	13.149	12.772	13.160	2.780	2.799	2.781	2.799	19.543	19.796	18.022	19.240	17.804	17.919	13.835	16.753

Bloemendaal

Precario

Aanslagen precario zijn in 2012 tegelijk opgelegd met de leges

6.5. Kostenverdeelmatrix

	WOZ- administratie								
Gemeente	Aantal objecten (stufcap 2012V)	Personeels- kosten	Kosten beleid	Overhead	Kapitaal- lasten	Autom.	Overige kosten	Bedrag	Per object
Bloemendaal	10.726	79.981	37.444	50.297	7.385	17.370	26.805	219.282	
Haarlemmerliede	2.776	20.700	9.691	13.017	1.911	4.496	6.937	56.752	
Heemstede	13.789	102.821	48.137	64.660	9.494	22.331	34.459	281.902	
Zandvoort	11.373	84.805	39.703	53.331	7.830	18.418	28.422	232.509	
Totaal	38.664	288.307	134.975	181.306	26.621	62.615	96.623	790.446	20,44

	Heffing belastingen								
Gemeente	Aantal aanslag- regels raming 2013	Personeels- kosten	Kosten beleid	Overhead	Kapitaal- lasten	Autom.	Overige kosten	Bedrag	Per aanslag- regel
Bloemendaal	67.745	89.505	41.903	68.705	10.088	23.727	7.854	241.781	
Haarlemmerliede	16.345	21.595	10.110	16.577	2.434	5.725	1.895	58.335	
Heemstede	65.570	86.630	40.557	66.498	9.764	22.965	7.602	234.017	
Zandvoort	65.967	87.155	40.803	66.901	9.823	23.105	7.648	235.435	
Totaal	215.626	284.885	133.373	218.680	32.108	75.522	25.000	769.568	3,57

	Invordering								
Gemeente	Aantal biljetten raming 2013	Personeels- kosten	Kosten beleid	Overhead	Kapitaal- lasten	Autom.	Overige kosten	Bedrag	Per aanslag- biljet
Bloemendaal	13.160	35.925	16.819	29.107	4.274	10.052	6.333	102.509	
Haarlemmerliede	2.799	7.641	3.577	6.191	909	2.138	1.347	21.802	
Heemstede	19.240	52.522	24.589	42.555	6.248	14.697	9.259	149.870	
Zandvoort	16.753	45.733	21.410	37.054	5.440	12.797	8.062	130.496	
Totaal	51.951	141.820	66.395	114.907	16.871	39.683	25.000	404.676	7,79

	1-11-2012		
Invorderings kosten	Kosten deur- waarders	Verschil	Per biljet
58.506	5.310	53.196	4,04
7.814	1.165	6.649	2,38
38.319	7.409	30.910	1,61
39.588	19.481	20.107	1,20
144.227	33.365	110.862	2,13

Opbrengst invorderingskosten ook over 'oude' heffingsjaren
ivm aanmaningen/dwangbevelen verstuurd over kohieren oude
heffingsjaren

Gemeente	Totale kosten 2013	Raming opbrengst 2013	%
Bloemendaal	563.572	PM	
Haarlemmerliede	136.889	PM	
Heemstede	665.788	PM	
Zandvoort	598.440	PM	
Totaal	1.964.690		

6.6. Overzicht heffingsoorten per gemeente 2013

		BLO	HLE	HSE	ZAV
Basispakket = gecombineerde aanslag	heffing				
	WOZ beschikking	WOZ waarde	WOZ waarde	WOZ waarde	WOZ waarde
	OZB woning eig	WOZ waarde	WOZ waarde	WOZ waarde	WOZ waarde
	OZB niet woning eig	WOZ waarde	WOZ waarde	WOZ waarde	WOZ waarde
	OZB niet woning gebr	WOZ waarde	WOZ waarde	WOZ waarde	WOZ waarde
	RRB eig	Tax.waarde	Tax.waarde	Tax.waarde	
	RRB gebr			Tax.waarde	
	Rioolheffing woning eig	WOZ waarde	vast tarief	vast tarief	
	Rioolheffing woning gebr	waterverbruik per 250 m3	waterverbruik per 500 m3		waterverbruik per 200 m3
	Rioolheffing niet woning eig	WOZ waarde	vast tarief	vast tarief	
	Rioolheffing niet woning gebr	waterverbruik per 250 m3	waterverbruik per 500 m3		waterverbruik per 200 m3
Afvalstoffenheffing	per container + inhoud	een/meerpers huishouden	per container + inhoud	een/meerpers huishouden	
Hondenbelasting	aantal honden	aantal honden	aantal honden	aantal honden	

		BLO	HLE	HSE	ZAV
Optionele heffingen	heffing				
	Precariobelasting	m2 gem grond		m2 gem grond	m2 gem grond
	Reclamebelasting		m2 reclame uiting		
	Parkeerbelasting	X		X	X
	Begraafrechten			X	X
	Leges	X		X	X
	Bouwleges	X		X	X
	Toeristenbelasting	X	X		X
	Forensenbelasting				X
	Marktgelden			X	
	Woonschepen			X	
	Parkeervergunningen			X	
	Dierenbegraafplaats				X
	Reinigingsrecht				X
Brandweerrechten				X	

6.7. Overzicht structuur datadistributie GBKZ

