

Gemeentebelastingen Kennemerland Zuid



BEDRIJFSPLAN 2015

GEMEENTEBELASTINGEN KENNEMERLAND ZUID

“Een moderne, efficiënte en flexibele uitvoeringsorganisatie gericht op optimale samenwerking en kwaliteit van dienstverlening”



Status: Versie 1.0
Datum: 27 november 2014
Corsa reg.nr.: 2014066540

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING EN MANAGEMENTSAMENVATTING	4
1.1. Inleiding.....	4
1.2. Managementsamenvatting.....	4
2. DOELSTELLINGEN EN RESULTATEN	6
2.1. Algemene uitgangspunten en doelstellingen.....	6
2.2. Overzicht SMART actiepunten Bedrijfsplan 2015.....	7
2.3. Team Heffingen	7
2.3.1. Kohierplanning 2015.....	7
2.3.2. Aandachtspunten voor de belastingheffing in 2015.....	9
2.3.3. Afhandeling heffing bezwaarschriften 2015.....	9
2.4. Team Invordering.....	9
2.4.1. Inning van openstaande belastingschulden.....	9
2.4.2. Oninbare posten.....	9
2.4.3. Automatische incasso.....	10
2.4.4. Externe Deurwaarder.....	10
2.4.5. Kwijtschelding	10
2.4.6. Uitbesteding kwijtschelding.....	10
2.4.7. Acceptgirokaart.....	10
2.5. Team WOZ.....	11
2.5.1. Jaarlijks WOZ proces	11
2.5.2. Toezicht Waarderingskamer.....	11
2.5.3. Uitlevering van gegevens aan derden.....	11
2.5.4. Afhandeling bezwaarschriften WOZ.....	11
2.6. Team Beleid en Applicatiebeheer	12
2.6.1. Beleid.....	12
2.6.2. Applicatiebeheer en ICT.....	12
2.6.3. Beroepszaken (heffingen en WOZ).....	12
2.6.4. Beroepszaken (kwijtschelding).....	12
2.6.5. Informele bezwaarafhandeling.....	13
2.6.6. Digitaal bezwaar.....	13
2.6.7. Proceskosten.....	13
2.6.8. Harmonisatie.....	13
2.6.9. Communicatie en bereikbaarheid.....	13
2.6.10. Benchmark.....	14
2.6.11. Stuurgroep en Projectgroep.....	14
2.7. Team Geografisch Informatie Beheer (GIB)	14
2.7.1. Vaste taken GIB.....	14
2.7.2. Speerpunten team GIB in 2015.....	14
2.7.3. Overige taken team GIB 2015.....	15
3. BEDRIJFSVOERING	16
3.1. Personeel en Organisatie.....	16
3.1.1. Organisatiestructuur.....	16
3.1.2. Formatie en bezetting.....	16
3.1.3. Tijdelijke formatie	16
3.1.4. Ziekteverzuim	16
3.1.5. Vorming en opleiding.....	17
3.1.6. Lopende contracten.....	17
3.2. Financiën	18
3.2.1. Begroting 2015 en financiële administratie.....	18
3.2.2. Verrekening niet geraamde kosten en opbrengsten.....	18
3.2.3. Planning en Control.....	18
3.2.4. Jaarrekening en accountantcontrole.....	18
4. PROJECTEN	19
4.1. Aansluiting landelijke basisregistraties (BAG, NHR, BRK, LV WOZ).....	19
4.2. Invoering kwaliteitsmanagement (ISO 9001:2008)	19

5. BIJLAGEN	20
5.1. Begroting GBKZ 2015	20
5.2. Begroting GIB 2015	20
5.3. Kwantitatieve output (0 meting 2015)	22
5.4. Kostenverdeelmatrix	24
5.5. Overzicht heffingsoorten per gemeente 2015	26
.....	26

1. Inleiding en managementsamenvatting

1.1. Inleiding

Voor u ligt het Bedrijfsplan GBKZ 2015. Het Bedrijfsplan GBKZ is het jaarlijks planning, verantwoording- en sturingsdocument voor alle taken en processen waarmee GBKZ in 2015 aan de slag gaat. Zoals ieder jaar is ook dit plan tot stand gekomen in nauwe samenwerking met alle betrokken afdelingsteams en is de van de vier gemeenten ontvangen input hierin verwerkt. Het Bedrijfsplan wordt door de Stuurgroep vastgesteld.

We zijn inmiddels alweer zeven jaar verder na de start van GBKZ, waarbij de laatste jaren vooral is geïnvesteerd in verbetering van de werkprocessen. Inmiddels zijn we er in geslaagd om de jaarlijkse uitvoeringskosten en de hiervoor te leveren kwaliteit in een goede verhouding met elkaar te brengen. GBKZ heeft in 2013 van de Waarderingskamer voor de uitvoering van de WOZ processen de beoordelingsstatus 'goed' gekregen. Rest nu de uitdaging om dit kwaliteitsniveau voor een reeks van jaren vast te houden.

In 2014 is de conversie naar een nieuw belastingsysteem afgerond en is GBKZ voorzien van een nieuw modern ICT systeem. Daarbij zijn de belastingbestanden van vier gemeenten samengevoegd en aangesloten op een geautomatiseerd proces van intergemeentelijke gegevensdistributie. Hierdoor zijn de interne werkprocessen in 2014 gewijzigd van gegevensverwerking naar gegevensregie en beheer. Bijna 80% van alle benodigde gegevens worden geautomatiseerd aangeleverd door derden, de zogenaamde bronhouders. Dit zijn naast de vier gemeenten voor de BAG en GBA, ook de landelijke diensten zoals Kadaster, Kamer van Koophandel, en RDW. Deze bronhouders hebben vanuit het stelsel van basisregistraties de verplichting om de kwaliteit van de gegevens op een voldoende niveau te houden. GBKZ is in dit stelsel de bronhouder van de WOZ-gegevens voor de vier gemeenten. Door een optimale samenwerking tussen de deelnemende gemeenten op zowel gegevensbeheer als op ICT, kan bij een goede uitvoering op termijn tijd en kosten worden bespaard, terwijl tegelijkertijd de kwaliteit van de output wordt verhoogd.

1.2. Managementsamenvatting

Belangrijkste taken en doelstellingen in 2015

1. Aansluiting Landelijke Voorziening WOZ en Basisregistratie Kadaster (BRK)

In 2014 zijn de laatste bestandsconversies en koppelingen aan de gegevensmakelaar afgerond voor drie gemeenten. Voor de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude heeft dit tot vertraging geleid, omdat lange tijd onduidelijk was of zij beschikte over het juiste datadistributiesysteem. De verwachting is dat begin 2015 ook deze gemeente wordt aangesloten. GBKZ heeft vanaf 2015 alle gegevens in één database en geautomatiseerd gekoppeld aan alle relevantie basisregistraties BAG, GBA en NHR (Kamer van Koophandel). In 2015 moet tevens de aansluiting op de LV WOZ worden gerealiseerd en uiterlijk 1 juli 2015 moeten de systemen aangesloten zijn op het kadastraal berichtenverkeer (BRK). Deze beide projecten zijn onderdeel van het totale ICT programma waarvoor budget beschikbaar is gesteld.

2. Dienstverlening

De dienstverlening aan de burger wordt met ingang van 2015 nog meer digitaal ondersteund. Naast het opvragen via DigiD van een taxatieverslag is het in 2015 voor de burger voor het eerst mogelijk om geautomatiseerd bezwaar in te dienen en een kopie aanslag/beschikking op te vragen via een Persoonlijke InternetPagina (PIP). Later in het jaar wordt het ook mogelijk om meerdere diensten en producten via internet aan te bieden, zoals een hond aan of af te melden, een verzoek om kwijtschelding in te dienen of verzoek te doen voor automatische incasso.

Ook de verdere ontwikkeling van het gebruik van Mijn Overheid raakt inmiddels in een stroomversnelling. De Belastingdienst is hierin de voorloper, waarop gemeenten kunnen aansluiten om bijvoorbeeld ook de aanslagverzending volledig via de Berichtenbox van Mijn Overheid te laten verzorgen. Op dit moment is het al mogelijk om een taxatieverslag op te vragen via Mijn Overheid.

Bij het in gebruik nemen van het nieuwe gemeentehuis van Bloemendaal per 1 mei 2015, wordt de dienstverlening van GBKZ mede verzorgd door de nieuwe afdeling Dienstverlening. Dit houdt in dat alle 1^o en 2^o lijns publieksdiensten, waaronder ook belastingzaken worden ondersteund vanuit deze afdeling. Hierdoor wordt ook de bereikbaarheid voor het publiek verruimd omdat de openingstijden en communicatiekanalen worden gelijk getrokken met de overige publieksdienstverlening.

3. Kwaliteitsmanagement

Op het gebied van harmonisatie en planning van beleid is in 2013 gestart met meerdere bilaterale gesprekken per jaar met de ambtelijk en bestuurlijke vertegenwoordigers van alle vier gemeenten. Het doel hiervan is om samen tijdig nieuwe en gewijzigde beleidsuitgangspunten in het kader van de begroting op elkaar af te stemmen. GBKZ heeft hiervoor nieuwe formats ontwikkeld als hulpmiddel om tarieven en geraamde opbrengsten nog beter op elkaar aan te laten sluiten.

In 2015 zal een start worden gemaakt met een onderzoek naar de wijze van invulling van kwaliteitsmanagement (ISO 9001) op alle werkprocessen en door GBKZ te leveren diensten. Doel hiervan is om te waarborgen dat de continuïteit van een vooraf vastgesteld kwaliteitsniveau voor een langere reeks van jaren wordt gewaarborgd. Welke investeringen ervoor nodig zijn om dit niveau te bereiken zal nader worden onderzocht.

4. Doorvoeren procesverbeteringen en deelname Benchmarks

In 2013 zijn nieuwe en bestaande werkprocessen beschreven en herschreven en aan het GBKZ-procesmodel toegevoegd. Omdat de ICT transitie in 2014 is afgerond zal het pas dan ook mogelijk zijn om de organisatie objectief te toetsen op kwaliteit en efficiency. GBKZ is in 2014 begonnen met deelname aan twee landelijke benchmarks over het jaar 2013. Hierdoor is het voor het eerst mogelijk geworden om door middel van benchlearning zowel WOZ, heffing- als invorderingsprocessen nader te onderzoeken en te vergelijken met landelijke cijfers van vergelijkbare gemeenten en uitvoeringsorganisaties. De uitkomsten van de benchmarks over 2014 zijn in het najaar van 2015 bekend, zodat dan ook een vergelijking kan worden gemaakt met de cijfers over 2013.

5. Inning van belastingen en afschaffing gebruik acceptgiro

De tijdige inning en dwanginvordering van alle gemeentelijke belastingen heeft de voortdurende aandacht. De ambitie is om het percentage oninbare posten voor Bloemendaal, Haarlemmerliede en Heemstede onder de 0,5% te houden of te krijgen. Voor Zandvoort is het streven om rond de 1% oninbaar uit te komen. De afgelopen jaren is vooral de aandacht gegaan naar het verbeteren van de invorderingsprocessen aan het einde van het fiscale proces. De insteek die we nu hanteren is dat verbetering van de inning al begint vooraan in het fiscale proces. Een goede kwaliteit van de aanslagoplegging door aanwijzing van de juiste belastingplichtigen en de juiste adressering van alle uitgaande stukken moet hieraan gaan bijdragen. Hierbij is GBKZ in grote mate mede afhankelijk van de kwaliteit van gegevens die wordt verstrekt door de aangesloten organisaties en de deelnemende gemeenten. Ook het regelen in de verordening van een effectieve wijze van heffen moet hieraan positief bijdragen. GBKZ heeft hierin een adviserende rol.

Vooruitlopend op de afschaffing van het gebruik van de acceptgiro (uiterlijk per 1-1-2019) is besloten hiermee al met ingang van 2015 te stoppen. Bijna 90% van het betalingsverkeer gaat al via telebankieren, waardoor het in stand houden van alleen extra kosten voor het drukken van acceptgiro's niet efficiënt is. Wel zal de betalingsmogelijkheid aan de balie via pin worden verruimd en zal begin januari 2015 een aparte mailing uitgaan naar alle belastingplichtigen met het verzoek over te gaan op automatische incasso.

Kosten en risico's

De risico's die het kostenniveau in 2015 onder druk kunnen zetten, zijn:

- Hogere uitvoeringskosten door bredere toepassing van de Wet WOZ (bijv. Successiewet, bepalen huurprijzen) en openbaarmaking WOZ waarden, waardoor een toename van het aantal bezwaarschriften van overige belanghebbenden;
- Extra kosten door problemen bij samenwerking in de keten tussen deelnemende gemeenten, zowel functioneel als ICT-technisch;
- Extra kosten voor het opwerken en aansluiten van gegevens om in 2015 te kunnen leveren aan de LV WOZ.

Overige ontwikkelingen

Naast de reguliere werkprocessen blijft GBKZ in 2015, als afdeling van de gemeente Bloemendaal, betrokken bij een aantal gemeentebrede ontwikkelingen, die impact hebben op de dagelijkse werkprocessen, zoals:

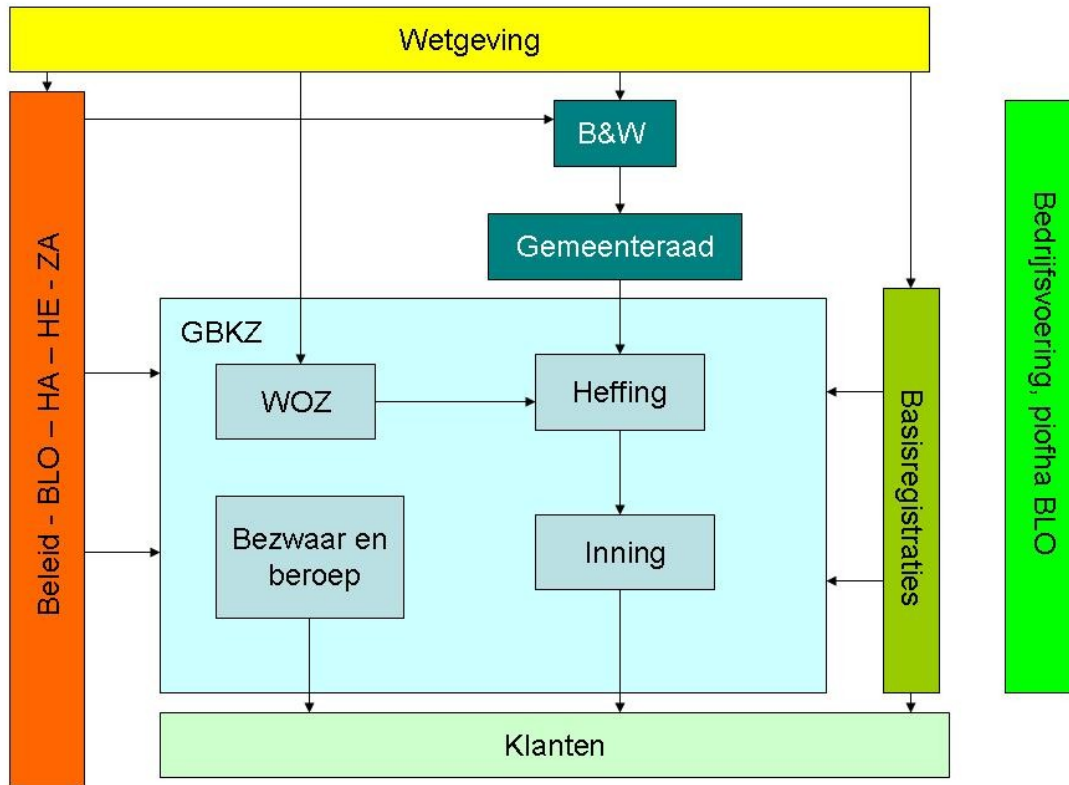
- De invoering van Het Nieuwe Werken;
- Verlaten van de locatie Bennebroek en verhuizing naar het nieuwe gemeentehuis in Overveen;
- Bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de nieuwe afdeling Dienstverlening.

Rob van der Hoek
Afdelingshoofd GBKZ

2. Doelstellingen en resultaten

2.1. Algemene uitgangspunten en doelstellingen

Het in 2011 vastgestelde procesmodel is nog steeds uitgangspunt voor de verdere uitbouw van onze procesbeheersorganisatie, die vanaf 2015 wordt gebruikt voor invoering van kwaliteitsmanagement (ISO certificering).



Figuur 1 – vastgesteld procesmodel GBKZ

Zelfsturende teams

Bij GBKZ liggen de taken en verantwoordelijkheden voor het uitvoeren van de verschillende werkprocessen zo laag mogelijk, wat uiteindelijk heeft geleid tot een natuurlijke ontwikkeling naar zelfsturende teams. Dit wordt gerealiseerd door meer taakgericht te werken en diverse specialisaties te ontwikkelen bij de medewerkers binnen de teams onder functionele aansturing van een senior. Mede hierdoor scoorde GBKZ in het in 2013 uitgevoerde medewerkers tevredenheid onderzoek het hoogst op taakvolwassenheid.

2.2. Overzicht SMART actiepunten Bedrijfsplan 2015

Proces	Omschrijving	Norm/doel
WOZ	Kwaliteitscriteria Waarderingskamer	Kwalificatie: goed
	Blokkeringen WOZ objecten	Norm/doel: 1 maart max. 3%, 1 mei max. 1%, < 1% op 1 juni
	Verzending beschikkingen	98% per 28 februari
Heffing	Verzending aanslagen	Conform planning par. 2.3.1 Bedrijfsplan 2015
	Aanslagbiljetten retour gekomen en vervangende gemaakt	≤1 % van totaal verzonden aanslagbiljetten
Invordering	Verzending aanmaningen Vervaldatum aanslagbiljet in 2015	100% binnen 2 maanden na vervaldatum, met uitzondering van geblokkeerde posten
	Verzending dwangbevelen Vervaldatum aanmaning in 2015	100% binnen 2 maanden na vervaldatum aanmaning, met uitzondering van geblokkeerde posten
	Kwijtschelding	Afhandeling volledig kwijtscheldingverzoek uiterlijk binnen 6 weken. Beroep tegen de uitspraak uiterlijk binnen 3 maanden advies ter besluitvorming richting gemeenten.
	Oninbaar BL	0,5%
	Oninbaar HA	0,5%
	Oninbaar HE	0,5%
	Oninbaar ZA	1%
Bezwaar-afhandeling	WOZ	80% binnen 5 maanden na dagtekening, 90% voor 1-10-2015 en 100% voor 1-12-2015
Bezwaar-afhandeling	Heffing	70% binnen 3 maanden na dagtekening, 90% binnen 6 maanden daarna en 100% binnen het kalenderjaar.
Bedrijfsvoering	Budgetten	Conform raming binnen de vastgestelde budgetten.
Aanslag-oplegging combikohier	Totaal opbrengst ten opzichte van de raming	100%

2.3. 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.

2.3.1. Kohierplanning 2015

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 2015 wordt op dagtekening 28 februari 2015 verzonden. Na het initiële kohier worden vervolgens nog nakohieren opgelegd, waarbij er wordt gestreefd alle aanslagen 2015 nog in hetzelfde jaar op te leggen.

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.

De kohierplanning 2015 wijkt deels af van voorgaande jaren. Voor het eerst zullen de belastingaanslagen 2015 voor de Forensenbelasting (Zandvoort) en de objectgebonden precario (Bloemendaal, Zandvoort, Heemstede) ook in het betreffende kalenderjaar worden opgelegd. Ook de aanslagen voor kabels en leidingen worden voor drie gemeenten al in januari 2015 opgelegd.

Zodra wordt afgeweken van de hieronder vermelde kohierplanning, wordt dit vooraf gecommuniceerd met de betreffende gemeente.

belastingsoort:	cyclus:	gemeente:	planning:
Initieel kohier gecombineerde belastingen 2015	Jaarlijks	Bloemendaal Haarlemmerliede Heemstede Zandvoort	28-02-2015
nakohieren gecombineerde belastingen 2015 en eventueel oudere jaren	2° Kwartaal	Bloemendaal Haarlemmerliede Heemstede Zandvoort	31-05-2015
nakohieren gecombineerde belastingen 2015 en eventueel oudere jaren	3° Kwartaal	Bloemendaal Haarlemmerliede Heemstede Zandvoort	30-08-2015
nakohieren gecombineerde belastingen 2015 en eventueel oudere jaren	4° Kwartaal	Bloemendaal Haarlemmerliede Heemstede Zandvoort	31-12-2015
Marktgeld 2015	Kwartaal	Heemstede	15-02-2015 15-05-2015 15-08-2015 15-11-2015
Havengeld 2015	Kwartaal	Heemstede	15-03-2015 15-05-2015 15-08-2015 15-11-2015
Toeristenbelasting 2014 nachtverblijf (definitieve aanslag)	Jaarlijks	Bloemendaal Zandvoort Haarlemmerliede	31-03-2015 31-03-2015 31-03-2015
Toeristenbelasting 2015 nachtverblijf (voorlopige aanslag)	Jaarlijks	Bloemendaal Zandvoort Haarlemmerliede	30-05-2015 30-05-2015 30-05-2015
Toeristenbelasting 2015 Strandhuisjes aanslag	Jaarlijks	Zandvoort	30-09-2015
Toeristenbelasting 2015 Particulieren aangifte	Jaarlijks	Zandvoort	30-06-2015
Toeristenbelasting 2015 Particulieren aanslag	Jaarlijks	Zandvoort	30-09-2015
Forensenbelasting 2014 Woningen EN Caravans	Jaarlijks	Zandvoort	28-02-2015
Forensenbelasting 2015 Woningen EN Caravans	Jaarlijks	Zandvoort	31-10-2015
Parkeervergunningen 2015	Jaarlijks	Heemstede	31-01-2015
Reclamebelasting 2015	Jaarlijks	Haarlemmerliede	31-04-2015
Grafrechten 2015	Jaarlijks	Heemstede Zandvoort	31-05-2015 30-10-2015
Reinigingsrechten 2015	Jaarlijks	Zandvoort	30-04-2015
Precariobelasting 2015 (kabels & leidingen)		Bloemendaal Heemstede Zandvoort	31-01-2015

belastingsoort:	cyclus:	gemeente:	planning:
		Haarlemmerliede	
Precario ligplaatsen 2015	Jaarlijks	Heemstede	30-04-2015
Precario ligplaatsen 2015		Bloemendaal	NNB
Precariobelasting 2015 (object gebonden)	Jaarlijks	Bloemendaal	30-10-2015
		Zandvoort	30-10-2015
		Heemstede	30-10-2015
Precariobelasting 2015 (subject gebonden)	Maandelijks	Bloemendaal	
		Heemstede	Maandelijks
		Zandvoort	
Parkeerbelasting 2015	Maandelijks	Bloemendaal	
		Heemstede	Maandelijks
		Zandvoort	
(Bouw)leges 2015	Maandelijks	Bloemendaal	
		Heemstede	Maandelijks
		Zandvoort	

2.3.2. Aandachtspunten voor de belastingheffing in 2015

Er wordt naar gestreefd om zoveel mogelijk verwerkingen maandelijks automatisch via een batchruns te verwerken, zoals:

- Aanslagruns overige heffingen (leges, parkeerbelastingen, grafrechten etc) inclusief printen.
- Automatische verminderingen n.a.v. verhuizingen of verminderingen op bezwaar.

2.3.3. Afhandeling heffing bezwaarschriften 2015

De doelstelling voor de afhandeling van heffingsbezwaren 2015 is, voor het gecombineerde kohier gesteld op:

- 70% afgehandeld binnen drie maanden na dagtekening,;
- 90% afgehandeld binnen zes maanden na dagtekening;
- 100% afgehandeld binnen het kalenderjaar.

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 werkelijk aantal binnengekomen bezwaren.

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.

2.4. Team Invordering

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

2.4.1. Inning van openstaande belastingschulden

Dagelijks worden de betalingen en storneringen verwerkt en aan het eind van iedere maand gejournaliseerd. Maandelijks worden de tussenrekeningen per gemeente inzichtelijk gemaakt en afgestemd met de financiële afdelingen van de vier gemeenten. Aanmaningenruns worden binnen 2 maanden na de laatste vervaldag verstuurd.

2.4.2. Oninbare posten

Via de Marap levert GBKZ de percentages oninbaar over de afgelopen jaren. Op basis van deze gegevens geeft GBKZ een gemiddeld percentage oninbaar af.

De ambitie is om het percentage oninbare posten voor gemeenten voor Bloemendaal, Haarlemmerliede en Heemstede onder de 0,5% te houden of te krijgen. Voor Zandvoort is het streven om in 2015 rond de 1% oninbaar uit te komen.

GBKZ zal met de jaarrekening een advies geven over de voorziening oninbaar conform de methodiek van de gemeente Zandvoort. Zandvoort hanteert de volgende door onze accountant goedgekeurde staffel om de voorziening dubieuze belastingdebiteuren te bepalen:

Aantal jaar openstaand bij eindbalans	Percentage te voorzien	Percentage berekenen over
3 jaar en ouder	100%	Openstaand Saldo
2 jaar	85%	Openstaand Saldo
1 jaar	45%	Openstaand Saldo
< 1 jaar	2,6%	Belastingopbrengst

Deze staffel is op basis van het volgende onderzoek tot stand gekomen:

Om te komen tot percentages om de voorziening dubieuze belastingdebiteuren te bepalen, is voor de posten ouder dan 1 jaar in kaart gebracht welk deel er niet betaald wordt per aanslag jaar. De gemiddelden van de jaren 2007 t/m 2012 zijn in kaart gebracht. Gemiddeld worden bijvoorbeeld openstaande posten van gemeente Zandvoort ouder dan 1 jaar en jonger dan 2 voor 45% niet betaald.

Openstaande posten 3 jaar en ouder

De openstaande posten 3 jaar en ouder zijn het gehele invorderingstraject doorlopen. Er zitten nog een paar betalingsregelingen in en mogelijke deelbetalingen op faillissementen. Voorzichtigheidshalve worden posten ouder dan 3 jaar voor 100% voorzien (gemiddeld wordt hierop meer dan 90% niet betaald).

Openstaande posten jonger dan 1 jaar

In de openstaande posten jonger dan 1 jaar zitten vorderingen die nog niet vervallen zijn. Daarnaast is veelal nog niet de gehele belastingopbrengst van dat belastingjaar opgelegd. In de periode 2007 t/m 2011 is voor Zandvoort € 1,3 miljoen als oninbaar afgeboekt. Dit is 2,6% van de totale belastingopbrengst in deze periode. Per gemeente is de percentage anders.

2.4.3. Automatische incasso

Ongeveer de helft van de vorderingen wordt via automatische incasso betaald. Sinds 2011 laat het percentage incasso's een lichte daling zien.

GBKZ informeert via www.gbkgz.nl en de bijsluiter bij de aanslag over de mogelijkheid van betaling via automatische incasso. Met de aanslagen in februari worden machtigingskaartjes meegestuurd.

In het verleden is er via een mailing apart communicatie geweest over de automatische incasso, naast communicatie via de website en de bijsluiter. In 2015 zal GBKZ weer via een mailing opnieuw extra aandacht besteden aan de mogelijkheid van automatische incasso, om daarmee de bewoners te stimuleren een machtiging voor automatische incasso af te geven. In dezelfde mailing zal ook vermeld worden dat de acceptgirokaarten met ingang van 2015 afgeschaft worden.

2.4.4. Externe Deurwaarder

GBKZ heeft een overeenkomst voor de uitvoering van de dwanginvordering met PB Overheden en gaat hier in 2015 mee door.

2.4.5. Kwijtschelding

Omdat zowel GBKZ als het Hoogheemraadschap van Rijnland (Belastingsamenwerking Gouwe Rijnland) dezelfde wet- en regelgeving hanteren in de beoordeling van de kwijtscheldingsverzoeken, worden over en weer gegevens uitgewisseld die worden gebruikt bij de beoordeling van kwijtscheldingverzoeken en het opstellen van advies in de beroepsfase.

Tevens wordt jaarlijks informatie opgevraagd bij het Inlichtingenbureau en wordt meerjarige kwijtschelding toegepast voor mensen die al langer in de kwijtschelding zitten en alleen AOW of een bijstandsuitkering hebben.

2.4.6. Uitbesteding kwijtschelding

De administratieve behandeling van de kwijtscheldingverzoeken is uitbesteed aan PB Overheden.

De afspraak met PB Overheden is dat altijd binnen 6 weken na ontvangst uitspraak wordt gedaan. GBKZ doet altijd nog de eindcontrole en verwerkt de uitspraken in het belastingstelsel.

2.4.7. Acceptgirokaart

Het gebruik van de acceptgirokaart wordt met ingang van 2019 afgeschaft. Vooruitlopend hierop zal GBKZ het gebruik van de acceptgirokaart met ingang van 2015 afschaffen.

De mogelijkheid tot betaling aan de kas zal verruimd worden. De mogelijkheid om via Pin te betalen wordt onderzocht. De personen die nog geen automatische incasso machtiging hebben afgegeven zullen in de mail bedoeld onder 2.4.3 worden geïnformeerd over de afschaffing van de acceptgirokaart.

2.5. 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 van een juiste waarde worden voorzien.

2.5.1. 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 2.3.1).

Na de verzending van de aanslagen en WOZ-beschikkingen voor het eerste gecombineerde kohier, op 28 februari 2015, start het jaarlijkse proces begin maart met de afhandeling van bezwaarschriften en overige reacties. Daarna wordt vanaf het derde kwartaal gestart met de permanente marktanalyse van de verkoopgegevens over het eerste halfjaar 2015 en de herwaardering 2015. Dit gecombineerde proces wordt vóór het einde van het jaar afgerond. In deze periode worden ca. 40.000 WOZ objecten voorzien van een nieuwe WOZ waarde.

Voor het tijdig kunnen berekenen van de tarieven voor op de WOZ-waarde gebaseerde belastingen zal GBKZ **uiterlijk voor 1 oktober 2015** aan alle gemeenten een procentuele geprognostiseerde capaciteitsontwikkeling afgeven.

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. gereed meldingen van (ver)bouwvergunningen (continu)
- Verwerken van de kadastrale mutaties (incl. eigenarenmutaties) (continu)

2.5.2. Toezicht Waarderingskamer

De Waarderingskamer monitort de waardebepaling en de kwaliteit en volledigheid van aanslagopleggingen van alle gemeenten in Nederland. In april en oktober wordt jaarlijks een volledige rapportage aangeleverd. Daarnaast wordt voor de grote aanslagoplegging van eind februari een volledige bestandscontrole verricht door de waarderingskamer op basis waarvan zij toestemming geeft voor het versturen van de beschikkingen. Ervaringen uit toezicht en met de bezwaarafhandeling in eerdere jaren zijn voor de Waarderingskamer 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.

2.5.3. Uitlevering van gegevens aan derden.

In de loop van 2015 zal voor gegevensuitwisseling tussen applicaties van GBKZ (Civision, 4woz 2.0) en het Kadaster overgeschakeld worden op xml-berichten verkeer. Het team WOZ is verantwoordelijk voor de inhoud van de uitlevering aan de wettelijke afnemers (Stuf WOZ) en het CBS (Stuf Cap). De Stuf WOZ leveringen worden conform afspraak iedere maand aangeleverd aan het Hoogheemraadschap Gouwe Rijnland en aan de Belastingdienst. Na de totstandkoming van de landelijke voorziening WOZ (Lv WOZ) zal dit in de toekomst meer geautomatiseerd raadpleegbaar zijn.

2.5.4. Afhandeling bezwaarschriften WOZ

De verwachting is dat het aantal WOZ-bezwaarschriften in 2015 zal stabiliseren ten opzichte van 2014. Deze verwachting is gebaseerd op het feit dat de sterke marktdaling begin 2014 is gestabiliseerd. In de loop van 2014 is er voorzichtig weer enig positieve prijsontwikkeling op de woningmarkt zichtbaar.

De doelstelling voor de afhandeling van WOZ bezwaren in 2015 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 2015;
- 90% afgehandeld binnen twee maanden daarna, uiterlijk 1 oktober 2015;
- 100% afgehandeld voor 1 december 2015.

2.6. Team Beleid en Applicatiebeheer

2.6.1. Beleid

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).

2.6.2. Applicatiebeheer en ICT

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.

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);
- beheer correspondentie (TDI);
- beheer GBKZ gegevensmakelaar.

2.6.3. Beroepszaken (heffingen en WOZ)

Beroepszaken heffingen en WOZ worden (in beroep) door de Rechtbank en (in hoger beroep) door het Gerechtshof behandeld. Het indienen van een verweerschrift moet – in de regel - binnen vier weken na uitnodiging plaatsvinden.

Na ontvangst van het beroepschrift worden de gronden beoordeeld. Als uit deze 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 beroepsproces is afhankelijk van de planning van de Rechtbank of Gerechtshof, 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.

De verweerschriften worden vanaf 2015 opgebouwd vanuit de belastingapplicatie door middel van het gebruik van standaard tekstblokken.

Prestaties 2015:

- Voor 2015 wordt het aantal beroepschriften heffingen/WOZ geraamd op 120 stuks (in 2014 zijn er t/m oktober 2014 125 stuks ingediend).

	2014	2013	2012	2011
Begroot	120	140	140	140
Werkelijk	125 (t/m okt '14)	135	127	161

- Streven voor 2014 is dat minder dan 10% van de ingediende beroepszaken door de rechter gegrond wordt verklaard (2013: 11,4%, 2012: 21,3%).
- Inzending stukken en inhoudelijk verweer binnen 4 weken na verzoek rechtbank.
- Door gebruik van standaard documenten en tekstblokken een nog meer geautomatiseerde behandeling van verweerschriften.

2.6.4. Beroepszaken (kwijtschelding)

Tegen een afwijzende beslissing op een verzoek om kwijtschelding 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.

De beoordeling van de beroepschriften, waaronder het vergaren van informatie of berekenen van betalingscapaciteit en vermogen, blijft extern belegd bij PB Overheden. GBKZ toetst deze beoordeling en blijft verantwoordelijk voor de definitieve advisering aan de gemeente.

Prestaties 2015:

- Voor 2015 wordt het aantal adviezen op beroepschriften kwijschelding geraamd op 25 stuks (in 2014 zijn er t/m oktober 2014 24 stuks adviezen gedaan).
- Voor 2015 wordt een advies op het beroepschrift tegen de afwijzende beslissing binnen 8 weken na ontvangst van het beroepschrift aan de gemeente verzonden

2.6.5. Informele bezwaarafhandeling

In 2015 wordt de weg van meer informele bezwaarafhandeling doorgezet. Het is daarbij vaker mogelijk om na telefonisch overleg zonder het indienen van een bezwaarschrift tot een ambtshalve correctie of waardeverlaging over te gaan.

2.6.6. Digitaal bezwaar

Vanaf 2015 wordt het mogelijk om via de website van GBKZ mogelijk om via DigiD geautomatiseerd bezwaar te maken. Vooralsnog is deze mogelijkheid beperkt tot bezwaren tegen de aanslagen en beschikkingen die op het gecombineerde aanslagbiljet staan vermeld.

2.6.7. Proceskosten

De vraag om vergoeding van kosten op grond van de Algemene wet bestuursrecht en het Besluit proceskosten bestuursrecht door zgn. no-cure-no-pay bureaus blijft aanwezig.

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 rechterlijke instantie.

Ondanks vaststelling van een landelijke Richtlijn van de Gerechtshoven blijven er nog genoeg andere zaken onduidelijk. Een wijziging op het Besluit proceskosten WOZ-zaken zou daarin verandering kunnen brengen. Het op 1 januari in werking tredende gewijzigde Besluit brengt echter een geringe aanpassing met zich mee. GBKZ blijft daarom de jurisprudentie volgen en zal, waar nodig, eventueel zelf de rechterlijke macht om een oordeel vragen.

Voor 2015 kan de invoering van het gebruik van de WOZ-waarde voor het woningwaardestelsel voor huurwoningen leiden tot meer kostenvergoeding. Met name het tegenstelde belang tussen verhuurder en huurder compliceert de bezwaar- en beroepsprocedures. Deze juridiserende werking, de NCNP gedijen namelijk juist bij een formele procedure, omdat ze primair uit zijn op de kostenvergoeding die in dat formele circuit gegenereerd kan worden, kan tot meer vergoeding leiden.

2.6.8. Harmonisatie

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. bestaan.

In 2014 heeft GBKZ voor alle gemeenten beleidsregels opgesteld welke door de colleges of gemeenteraden zijn vastgesteld. Ook is er eenzelfde regeling kwijschelding vastgesteld. De uitvoering van de belastingverordeningen en het de kwijschelding is daarmee wel geharmoniseerd.

2.6.9. 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 zal er meer aandacht zijn voor communicatie via huis-aan-huis bladen, via de GBKZ website.

Tot 1 mei 2015 gelden voor GBKZ afwijkende normen ten opzichte van Bloemendaal voor de telefonische bereikbaarheid. Dit heeft te maken met de hoge piekbelasting aan telefoontjes en schriftelijke reacties in de periode maart tot en met april. GBKZ is in deze periode bereikbaar van maandag tot vrijdag van 8.30 uur tot 12.30 uur zowel telefonisch als via de balie in Bennebroek.

Begin mei verhuist GBKZ naar het nieuwe gemeentehuis van Bloemendaal. Vanaf 1 mei 2015 is GBKZ bereikbaar via het klantencontactcentrum (KCC) in Bloemendaal. De medewerkers van het KCC zullen de eerstelijns vragen van GBKZ beantwoorden. De medewerkers van het KCC zullen van tevoren instructie krijgen over de beantwoording van eerstelijns vragen van GBKZ. Vragen die het KCC niet kan beantwoorden gaan naar de tweede lijn, de medewerkers van GBKZ. De openingstijden en bereikbaarheidsnorm van GBKZ zullen vanaf 1 mei 2015 aansluiten bij Bloemendaal.

GBKZ is digitaal bereikbaar via het contactformulier op www.gbkz.nl.

2.6.10. Benchmark

GBKZ zal in 2015 opnieuw deelnemen aan de benchmark van de Waarderingskamer en van de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB). Doel van deze benchmarks is om processen met andere deelnemers uit te wisselen en zo van elkaar te leren ('benchlearning'). Door de onderlinge verschillen tussen de deelnemende gemeenten zijn de benchmarks als verantwoordingsinstrument minder geschikt gebleken.

2.6.11. Stuurgroep en Projectgroep

Aansluitend aan de Marap, Jaarrekening en het Bedrijfsplan, zullen Projectgroep- en Stuurgroepvergaderingen gepland worden. De vergaderingen worden gehouden in mei (Marap I 2015, Jaarrekening 2014), oktober (Marap II 2015), december (Bedrijfsplan 2016).

Met de projectgroepleden worden in april en augustus bilaterale overleggen gepland om uniforme beleidsafspraken te maken over fiscaal en financieel beleid en belastingmaatregelen. Bij de planning van bepaalde taken zal zoveel mogelijk worden aangesloten bij de voor de gemeenten geldende P&C cyclus.

2.7. Team Geografisch Informatie Beheer (GIB)

Het team GIB maakt geen onderdeel uit van de Gemeenschappelijke regeling GBKZ, maar is wel een organisatieonderdeel binnen de afdeling Belastingen. De kosten hiervan worden dus niet doorberekend aan Zandvoort en Heemstede

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, die gemeentebreed gebruikt worden. Binnen GBKZ speelt het GIB een belangrijke rol in de WOZ bezwaarafhandeling en het gegevensbeheer. 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 2015:

2.7.1. Vaste taken GIB

- Beheer BAG voor de gemeenten Bloemendaal en Haarlemmerliede & Spaarnwoude
- Gegevensbeheer WOZ 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 koppeling BAG-WOZ
- Bijhouden/opwerken GBKN/BGT (coördinatie) voor Bloemendaal en Haarlemmerliede & Spaarnwoude
- Inmeten bouwtekeningen t.b.v. WOZ voor alle gemeenten
- Buitentoezicht/veldonderzoek voor alle gemeenten

2.7.2. Speerpunten team GIB in 2015

- **Project BGT (Basisregistratie Grootchalige Topografie)**
 - o *Heel 2015*
 - o De BGT gaat de huidige GBKN (Grootchalige 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 (Grootchalig) Topografisch bestand voor de hele overheid te hanteren.
 - o In februari 2014 is er gestart met de opwerking van de GBKN naar BGT/IMGEO niveau. Momenteel wordt er een halve dag per week gewerkt aan het opzetten van de BGT. De werkzaamheden vinden plaats in en in samenwerking met Heemstede. Mogelijk moet in 2015 de inzet worden opgehoogd naar een hele dag per week. Voor de opwerking vindt er periodiek afstemming plaats met de teams Civiele Techniek en Groenvoorziening van de afdeling Gemeentewerken. Eind 2014 wordt samen met Heemstede de applicatie Neuron BGT aangeschaft. Met deze applicatie wordt vanaf 2016 de BGT beheerd. Hoe de beheerorganisatie er precies uit gaat zien is nog niet helemaal duidelijk, dit wordt in 2015 verder uitgewerkt.
- **Invoering Basisregistratie Kadaster (BRK)**

- o *Heel 2015*
- o Vanaf juli 2015 gaat de Basisregistratie Kadaster (BRK) de huidige AKR MO(+) leveringen van het Kadaster vervangen. De BRK leveringen zijn van groot belang voor GBKZ en Stroomlijn. Gekeken wordt naar een geschikte applicatie om de BRK leveringen te verwerken. Team GIB coördineert samen met team Beleid de ontwikkelingen rondom de BRK.
- **Koppelen van de BAG registratie aan de Makelaar van Bloemendaal**
 - O *1^e helft 2015*
 - o Voor het binnengemeentelijk gebruik van de BAG dient deze registratie te worden gekoppeld aan de Makelaar Gegevens van Bloemendaal. BAG berichten worden na koppeling automatisch door verwerkt naar binnengemeentelijke afnemers zoals GBA en GBKZ
- **Opwerken BAG-WOZ koppeling**
 - o *Heel 2015*
 - o Het GIB beheert de koppeling tussen de BAG en de WOZ. In 2012 is hierin al een grote (geautomatiseerde) slag gemaakt. In oktober 2014 is er een start gemaakt met het koppelen van ongekoppelde BAG panden aan een WOZ (deel)object. Dit is een flinke klus en zal dus in 2015 doorlopen.

2.7.3. Overige taken team GIB 2015

- Deelname Begeleidingsgroep ICC Regio Schiphol bevolgen
 - o *Heel 2015*
 - o 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. Een medewerker van team GIB is in 2015 voorzitter van de begeleidingsgroep.
- Verwerken inventarisatie bouwarchief niet-woningen
 - o *1e helft 2015*
 - O In oktober 2014 is gestart met het inmeten van niet-woningen door een extern bedrijf. De verwachting is dat deze werkzaamheden half december 2014 gereed zijn. In de 1^e helft van 2015 zullen deze resultaten verwerkt moeten worden in de BAG en WOZ registratie.
- Verkennen mogelijkheden tot herstructurering cq uitbreiding van gegevensbeheer binnen GBKZ
 - o *Heel 2015*
 - o 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 al het gegevensbeheer beter kan worden gecoördineerd. Dit zorgt ervoor dat de vakspecialisten van de verschillende teams zich meer en beter kunnen focussen op hun vakspecifieke taken.
 - o Voor de gemeente Bloemendaal is inmiddels een overleg gegevensbeheerders ingesteld.
 - o De beheerorganisatie van de BGT wordt hierin ook meegenomen.

3. Bedrijfsvoering

3.1. Personeel en Organisatie

3.1.1. Organisatiestructuur

In de bestaande organisatiestructuur van GBKZ komt ook in 2015 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 17,57 fte. Inclusief het team GIB bestaat de totale formatie uit 19,46 fte. De formatie van het team GIB valt buiten de samenwerking op het gebied van lokale heffingen en de Wet WOZ. Er zijn op dit moment geen vacatures.

Formatie GBKZ per 1-1-2015	fte
Manager C	1
Team Beleid en Applicatiebeheer	
Beleidsmedewerker C	0,78
Beleidsmedewerker C	1
Vakspecialist B	2
Team WOZ	
Administratief Medewerker B	0,56
Vakspecialist B	3,83
Team Heffingen	
Vakspecialist B	1
Administratief Medewerker B	4,67
Team Invordering	
Vakspecialist B	1
Administratief Medewerker B	1,73
Totaal formatie Belastingen	17,57
Team GIB	
Vakspecialist B	1
Vakspecialist C	0,89
Totale formatie GBKZ	19,46

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.

3.1.4. Ziekteverzuim

In 2014 is het ziekteverzuim binnen GBKZ ruim onder de Bloemendaalse norm van 5% gebleven. Het gemiddelde percentage voor de totale afdeling bedroeg 1,3%. Het verzuimpercentage exclusief langdurig verzuim komt uit op 0,7%. Doelstelling in 2015 is om het ziekteverzuimpercentage onder de 3% te houden.

3.1.5. Vorming en opleiding

Rond de jaarwisseling wordt met alle medewerkers een planningsgesprek gevoerd. Op basis hiervan wordt voor 2015 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 2015 nog niet bekend. Het streven is ook om steeds meer opleidingen incompany te organiseren. Ook worden hierbij belastingmedewerkers van andere gemeenten uitgenodigd, waardoor ook onderlinge kennisuitwisseling kan plaatsvinden.

Onderdeel/team	doel	Kostenraming
Algemeen/management	congressen, teamontwikkeling ed	€ 6.000
WOZ	bijblijven op vakgebied	€ 2.000
Heffing	HALO, terugkomdagen ed	€ 2.000
Invordering	Cursus IVA en bijblijven op vakgebied	€ 6.000
	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
PinkRocade	Belastingapplicatie	1-1-2013	31-12-2017	3 maanden
4WOZ	Waarderingsapplicatie	27-5-2009	31-12-2015	1 jaar
Scanlaser	Printerbureau	1-1-2015	31-12-2015	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 2015 en financiële administratie.

In bijlage 5.1 staat de begroting met daarin de nu al bekende verplichtingen voor 2015. 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. Verrekening niet geraamde kosten en opbrengsten

In de jaarlijkse kosten van GBKZ zijn een drietal posten waarop vooraf weinig tot geen directe sturing op mogelijk is. Dit zijn:

- De resultaten op de inkomsten dwanginvordering (aanmanings- en dwangbevelkosten)
- De kosten voor de externe deurwaarder
- De uit te betalen proceskostenvergoeding na bezwaar en beroep.

De proceskosten zullen in 2015 voor het eerste buiten de reguliere budgetten verrekend worden met de gemeenten. De proceskosten zullen hierbij per gemeente uitgesplitst worden.

3.2.3. 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.

3.2.4. Jaarrekening en accountantcontrole

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. Voor 1 april 2015 presenteert GBKZ de jaarrekening en het jaarverslag van het voorgaande jaar inclusief accountantsverklaring.

4. Projecten

Projecten binnen GBKZ waarbij zowel alle teams als externe partijen zijn betrokken.

4.1. Aansluiting landelijke basisregistraties (BAG, NHR, BRK, LV WOZ)

Alle gemeenten worden verplicht de WOZ-gegevens waarvan zij bronhouder en beheerder te zijn toe te voegen aan de Landelijke Voorziening WOZ (verder LV WOZ). Daarna worden vanuit deze Landelijke Voorziening de afnemers voorzien van de voor hen relevante informatie voor de heffing van waterschapsbelastingen, Rijksbelastingen, etc. Nadat de gemeente is aangesloten op de LV WOZ komt de StUF-WOZ te vervallen.

De route om aan te kunnen sluiten aan de LV WOZ bestaat uit een aantal stappen en voorwaarden. Allereerst dient per deelnemende gemeente het binnengemeentelijk BAG (BGB) te zijn afgerond. Vervolgens is het een vereiste om de koppeling BAG-WOZ te implementeren waarna er tot slot wordt aangesloten op de LV WOZ.

Een belangrijke technische voorwaarde is de Digikoppeling. Op dit moment wordt onderzocht om aan te kunnen aansluiten via de Digikoppeling van de centrumgemeente Bloemendaal of wellicht via een eigen Digikoppeling voor GBKZ.

Digikoppeling is de elektronische 'postbode' voor de overheid en bestaat uit een set standaarden voor elektronisch berichtenverkeer tussen overheidsorganisaties. Gebruik van deze generieke koppeling stelt ons in staat door middel van de landelijke erkende standaarden berichten juist te adresseren, leesbaar en uitwisselbaar te maken en veilig en betrouwbaar te verzenden.

Aansluiting Nieuwe Handels Register (NHR)

Het nieuwe Handelsregister is de basisregistratie van ondernemingen en rechtspersonen. Het maakt deel uit van het stelsel van basisregistraties. Daarmee draagt het Handelsregister bij aan een efficiëntere overheid en aan een betere dienstverlening voor ondernemers.

Voordat we aansluiten op de LV WOZ zal ook de aansluiting met de NHR gerealiseerd moeten zijn. De aansluiting van de NHR is ook nog onderdeel van het ICT-project. Gestart met onderzoek of aansluiting via centrumgemeente Bloemendaal mogelijk is. Realisatie van deze aansluiting NHR staat gepland voor begin 2015.

Aansluiting Basisregistratie Kadaster (BRK)

Tot slot nog de aansluiting op het kadastraal berichtenverkeer. Dit dient per 1 juli 2015 gerealiseerd te zijn. De huidige AKR MO(+) leveringen komen te vervallen en wordt vervangen door aansluiting op het kadastraal berichtenverkeer (BRK). Eveneens onderdeel van het huidige ICT-project. GBKZ zal rechtstreeks aansluiten op het kadaster om de kadastrale mutaties in het nieuwe belastingstelsel te kunnen verwerken.

De route naar LV WOZ is geen eenvoudige. Het GBKZ staat nog aan het begin van de route, maar heeft ook al een aantal stappen gezet, waaronder de afronding naar een één nieuw belastingstelsel met daarbij een intergemeentelijke gegevensdistributie. Dit zijn de voorbereidende stappen geweest om verder te kunnen op de route naar de LV WOZ.

4.2. Invoering kwaliteitsmanagement (ISO 9001:2008)

Vanuit de opvatting dat GBKZ er op het gebied van de belastingprocessen goed voorstaat en dit wil behouden, wil GBKZ een kwaliteitsmanagementsysteem invoeren. Doel hiervan is het borgen van het kwaliteitsniveau en de verbetering hiervan. In 2015 zal GBKZ starten met de inrichting van een kwaliteitsmanagementsysteem. Hierbij zal zoveel mogelijk gebruik gemaakt worden van reeds bestaand materiaal. Het kwaliteitsmanagementsysteem kan gebruikt worden om te beoordelen of GBKZ voldoet aan de eisen van klanten en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en de eisen van de eigen organisatie. GBKZ heeft de ambitie om in de toekomst de ISO 9001 certificering te behalen waarmee de kwaliteit aantoonbaar wordt vastgelegd en geborgd.

5. Bijlagen

5.1. Begroting GBKZ 2015

Omschrijving	Begroot	Raming	Totaal	Toelichting
Niet beïnvloedbare kosten			nog nog besteedbaar	
Personeelslasten (excl. GIB)	1.105.432	1.105.432	0	
Kapitaallasten	63.583	63.583	0	
Aandeel overhead (obv DAR 2013)	553.040	553.040	0	
	1.722.055	1.722.055	0	
Inhuur tijdelijk personeel				
Inhuur ext. pers. Belastingen				
Totaal inhuur tijdelijk personeel	90.000		90.000	
Automatisering				
4WOZ				
Onderhoud		49.000		
4View		8.000		
Onderhoud BAG/WOZ		3.200		
PinkRocade				
Civision		43.500		
Afkoop helpdesk		5.950		
StufWOZ Gemnet		540		
Realisatie LV WOZ		20.000		
Totaal automatisering	130.625	130.190	435	
Overige kosten				
Kosten WOZ				
Kadaster koppeling BRK levering		3.000		
Opragen aktes kadaster		1.000		
Zoekhuis		1.050		
Kosten Heffingen				
Controles		11.000		
KvK		3.000		
Kosten Beleid				
LVLB		500		
Coelo		105		
Bijdrage Benchmark		1.170		
ISO Certificering		4.200		
Totaal overige kosten	34.943	20.025	9.918	
Totaal werkbudget GBKZ	1.977.623	1.842.170		

5.2. Begroting GIB 2015

<i>Omschrijving</i>	<i>Begroot</i>	<i>Verplichting</i>	<i>Totaal</i>	<i>Toelichting</i>
Niet beïnvloedbare kosten			nog besteedbaar	
Personeelslasten	120.128	120.128	0	
Aandeel overhead (obv DAR 2013)	58.590	58.590	0	
	178.718	178.718	0	
Budgetten				
Luchtfoto's	12.772	12.772	0	
Abonnement Kadaster	3.820	0	3.820	
Abonnement GBKN	13.519	13.519	0	
<i>Werkbudget GIB</i>	9.825		9.825	
Totaal werkbudget GIB	39.936	26.291	13.645	

5.3. Kwantitatieve output (0 meting 2015)

Aanslagregels	BLOEMENDAAL						HAARLEMMERLIEDE						HEEMSTEDE						ZANDVOORT					
			1- nov	RA- MIN G	KORT/ TOESL	RAMIN G INCL K/T			1- nov	RA- MIN G	KORT/ TOESL	RAMIN G INCL K/T			1- nov	RA- MIN G	KOR T/ TOE SL	RAMIN G INCL K/T			1- nov	RA- MIN G	KORT/ TOESL	RAMIN G INCL K/T
	2012	2013	2014	2015			2012	2013	2014	2015			2012	2013	2014	2015			2012	2013	2014	2015		
Combikohier																								
AFV	10.22 6	9.916	9.950	10.03 1	1,40	14.043	2.406	2.380	2.434	2.407	1,40	3.369	12.45 2	12.37 3	12.34 4	12.39 0	1,40	17.346	9.389	9.354	9.110	9.284	1,40	12.998
OZB/RZB	11.58 1	11.57 0	11.48 4	11.54 5	1,00	11.545	3.125	3.125	3.147	3.132	1,00	3.132	14.69 8	14.67 6	14.71 4	14.69 6	1,00	14.696	12.21 7	12.24 9	12.17 9	12.21 5	1,00	12.215
HOND	1.403	1.355	1.392	1.383	1,00	1.383	366	339	363	356	1,00	356	1.310	1.241	1.336	1.296	1,00	1.296	1.166	1.131	1.218	1.172	1,00	1.172
RIOOL	20.22 0	20.13 5	20.53 2	20.29 6	1,40	28.414	4.953	4.942	4.966	4.954	1,40	6.935	12.47 4	12.52 2	12.55 8	12.51 8	0,60	7.511	9.777	9.705	9.999	9.827	1,40	13.758
WOZB	11.22 0	11.21 6	11.48 3	11.30 6	0,95	10.741	2.903	2.915	3.047	2.955	0,95	2.807	14.43 0	14.40 9	14.67 5	14.50 5	1,05	15.230	12.00 3	11.99 9	12.19 4	12.06 5	1,05	12.669
Totaal	54.65 0	54.19 2	54.84 1	54.56 1		66.126	13.75 3	13.70 1	13.95 7	13.80 4		16.600	55.36 4	55.22 1	55.62 7	55.40 4		56.078	44.55 2	44.43 8	44.70 0	44.56 3		52.811
Overig kohier																								
BRANDWEERRECHT																								
FORENSEN																			743	728		736	1,40	1.030
GRAF													520	472	407	466	1,00	466	2.633	2.523	2.141	2.432	1,00	2.432
HAVEN													73	72	54	66	1,20	80						
LEGES	893	878	649	807	1,00	807							398	408	259	355	1,00	355	262	367	317	315	1,00	315
MARKT													127	116	85	109	1,20	131						
PARKEREN	2.034	1.796	896	1.575	1,00	1.575							7.938	6.940	5.845	6.908	1,00	6.908	7.189	8.729	5.432	7.117	1,00	7.117
PRECARIO	160	173	2	112	1,00	112	2	2	2	2			201	180	416	266	1,00	266	559	618	586	588	1,00	588
RECLAME							67	71	70	69	1,40	97												
REINIGINGSRECHT																			13	11	12	12	1,20	14
TOER	28	20	21	23	1,00	23	11	9	10	10	1,00	10							300	302	101	234	1,00	234
Totaal	3.115	2.867	1.568	2.517		2.517	80	82	82	81		107	9.257	8.188	7.066	8.170		8.205	11.69 9	13.27 8	8.589	11.43 4		11.730
Alle kohieren	57.76 5	57.05 9	56.40 9	57.07 8		68.643	13.83 3	13.78 3	14.03 9	13.88 5		16.707	64.62 1	63.40 9	62.69 3	63.57 4		64.283	56.25 1	57.71 6	53.28 9	55.99 7		64.542

Toelichting : (op 1 november 2014)

Bloemendaal	
Parkeren	Op 1 november 2014 zijn nog niet alle naheffingsaanlagen opgelegd.
Heemstede	
Parkeren	Op 1 november 2014 zijn nog niet alle naheffingsaanlagen opgelegd.
Precariobelasting	Aanslagregels Precario zijn toegenomen t.o.v. oude jaren. Dit betreft Precario ligplaatsen
Zandvoort	
Parkeren	Op 1 november 2014 zijn nog niet alle naheffingsaanlagen opgelegd.
Forensenbelasting	Heffingsjaar 2014 wordt opgelegd in 2015
Precario	Heffingsjaar 2014 wordt opgelegd in 2015
Toeristenbelasting	In 2014 is de voorlopige aanslag opgelegd. De definitieve aanslag en terugboeking voorlopige aanslag volgt in 2015. Toeristenbelasting particulieren wordt 30-11-2014 opgelegd

Aanslagbiljetten	BLOEMENDAAL		1-nov	RAMING	HAARLEMMERLIEDE		1-nov	RAMING	HEEMSTEDE		1-nov	RAMING	ZANDVOORT		1-nov	RAMING
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Brandweerrechten																
Combi	11.610	11.255	11.293	11.386	2.895	2.767	2.798	2.820	14.318	13.936	14.053	14.102	10.485	10.133	10.148	10.255
Forensenbelasting													734	714		724
Grafrechten									234	213	185	211	1.341	1.267	1.032	1.213
Leges									330	373	234	312	262	366	305	311
Leges en precario	933	926	572	810												
Marktgeden									127	116	84	109				
Parkeerbelasting	1017	898	442	786					3.453	2.887	2.336	2.892	3.597	4.369	2.716	3.561
Parkeervergunningen									706	735	741	727				
Precario	2	2	2	2	1	1	1	1	171	156	399	242	239	251	236	242
Reclamebelasting					42	45	44	44								
Reinigingsrecht													10	9	10	10

Toeristenbelasting	19	16	9	15	8	8	6	7					239	218	65	174
Woonschepenhaven									73	72	54	66				
	13.581	13.097	12.318	12.999	2.946	2.821	2.849	2.872	19.412	18.488	18.086	18.662	16.907	17.327	14.512	16.490

5.4. Kostenverdeelmatrix

	WOZ- administratie								
Gemeente	Aantal objecten (stufcap 2014V)	Personeels- kosten	Kosten beleid	Overhead	Kapitaal- lasten	Autom.	Overige kosten	Bedrag	Per object
Bloemendaal	10.863	85.748	40.549	52.981	6.091	12.514	20.917	218.799	
Haarlemmerliede	2.803	22.126	10.463	13.671	1.572	3.229	5.397	56.457	
Heemstede	13.831	109.176	51.628	67.456	7.755	15.933	26.632	278.580	
Zandvoort	11.424	90.176	42.643	55.717	6.406	13.160	21.997	230.099	
Totaal	38.921	307.226	145.283	189.824	21.824	44.835	74.943	783.936	20,14

	Heffing belastingen								
Gemeente	Aantal aanslag- regels raming 2015	Personeels kosten	Kosten beleid	Overhead	Kapitaal- lasten	Autom.	Overige kosten	Bedrag	Per aanslag- regel
Bloemendaal	68.643	94.832	44.845	78.577	9.034	18.559	8.012	253.860	
Haarlemmerliede	16.707	23.081	10.915	19.125	2.199	4.517	1.950	61.787	
Heemstede	64.283	88.809	41.997	73.587	8.460	17.381	7.504	237.737	
Zandvoort	64.542	89.166	42.165	73.882	8.494	17.451	7.534	238.692	
Totaal	214.175	295.888	139.922	245.171	28.187	57.908	25.000	792.077	3,70

	Invordering								
Gemeente	Aantal biljetten raming 2015	Personeels kosten	Kosten beleid	Overhead	Kapitaal- lasten	Autom.	Overige kosten	Bedrag	Per aanslag- biljet
Bloemendaal	12.999	37.554	17.759	30.074	3.458	7.103	6.369	102.315	
Haarlemmerliede	2.872	8.297	3.924	6.645	764	1.569	1.407	22.606	
Heemstede	18.662	53.915	25.496	43.176	4.964	10.198	9.144	146.893	
Zandvoort	16.490	47.640	22.528	38.151	4.386	9.011	8.080	129.797	
Totaal	51.023	147.406	69.707	118.045	13.572	27.882	25.000	401.611	7,87

Gemeente	Totale kosten 2015	Raming opbrengst 2015	%
Bloemendaal	574.975	PM	
Haarlemmerliede	140.851	PM	
Heemstede	663.210	PM	
Zandvoort	598.588	PM	
Totaal	1.977.623		

5.5. Overzicht heffingssoorten per gemeente 2015

heffing	BLO	HLE	HSE	ZAV	
Basispakket = gecombineerde aanslag	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	

heffing	BLO	HLE	HSE	ZAV	
Optionele heffingen	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
	Marktgeden			X	
	Woonschepen			X	
	Parkeervergunningen			X	
	Dierenbegravingplaats				X
	Reinigingsrecht				X