

Gemeentebelastingen Kennemerland Zuid

Bedrijfsplan 2016



Gewoon goed, GBKZ



Corsnummer 2015064575
November 2015



2
INHOUDSOPGAVE

Foto: Dick Hofstra

1. Inleiding en managementsamenvatting

1.1. Inleiding

Voor u ligt het Bedrijfsplan GBKZ 2016. Het Bedrijfsplan GBKZ is het jaarlijks planning, verantwoording- en sturingsdocument voor alle taken en processen waarmee GBKZ in 2016 aan de slag gaat. Het Bedrijfsplan wordt door de Stuurgroep vastgesteld.

We zijn inmiddels alweer acht 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 vanaf 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. Inmiddels heeft de Waarderingskamer ook een onderzoek naar de interne beheersprocessen van GBKZ gedaan. We zijn op het moment van schrijven nog in afwachting van het rapport. Een dergelijk onderzoek is redelijk nieuw voor de Waarderingskamer en past naar hun mening bij de volwassenwording van GBKZ. Tevens verwachten we begin 2016 de rapportage van het 213a onderzoek dat in het laatste kwartaal van 2015 uitgevoerd is. Op grond van artikel 213a van de Gemeentewet, heeft het college de verplichting om periodiek onderzoek te doen naar de doelmatigheid en de doeltreffendheid van gemeentelijke prestaties. Er is een meerjarenplanning waarin de verschillende afdelingen van de Bloemendaalse organisatie opgenomen zijn. Dit onderzoek wordt voor het eerst uitgevoerd voor de afdeling Belastingen en richt zich op de doelmatigheid en doeltreffendheid van de prestaties van de afdeling.



1.2. Managementsamenvatting

Belangrijkste taken en doelstellingen in 2016

1. Aansluiting Landelijke basisregistraties

Aansluiting op de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ) en op de Basisregistratie Kadaster (BRK) is een verplichting voor GBKZ. Voorafgaand aan de aansluiting op de LV WOZ moet het koppelvak BAG WOZ worden gerealiseerd. Formeel is geen aansluitdatum op de LV WOZ afgesproken met de Waarderingskamer. Op basis van de ervaringen met het aansluiten van de koplopergemeenten van onze leverancier PinkRocade Local Government wordt binnenkort een realistische planning opgesteld voor de aansluiting van onze vier gemeenten op de LV WOZ.

Voor de aansluiting op de BRK geldt echter een uiterlijke datum van 1 januari 2016. Voor de aansluiting op de BRK is het eveneens noodzakelijk dat het koppelvak BAG WOZ is geïmplementeerd. De aansluiting BRK wordt niet gehaald door GBKZ op 1 januari 2016, maar heeft geen consequenties en dat geldt voor zowel de aanslagvervaardiging van 2016 alsmede de wettelijke verplichting. Zowel de BRK alsmede het koppelvak BAG WOZ staan gepland voor eerste helft 2016.

De individuele gemeenten Bloemendaal, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Heemstede en Zandvoort hebben een rol in het realiseren van het koppelvlak BAG WOZ en maken daarmee formeel onderdeel uit van het project.

Realisatie aansluiting op het NHR (Nieuwe Handels Register) is opgeschort en dient bij voorkeur voor de aansluiting op de LV WOZ te zijn gerealiseerd. Aansluiting NHR staat gepland in 2016.

2. *Dienstverlening*

Naast het opvragen via DigiD van een taxatieverslag is het project om te komen tot een digitaal loket waar men digitaal bezwaar kan indienen weer opgepakt. De haalbaarheid wordt op het moment van schrijven onderzocht waarna een definitief besluit genomen wordt. Met behulp van formulieren die ge-upload kunnen worden is een eenvoudige vorm om digitaal een verzoek om kwijtschelding en een verzoek voor automatische incasso gerealiseerd.

3. *Personeel*

Met de ingebruikname van het nieuwe gemeentehuis van Bloemendaal sinds 1 juni j.l. is de afdeling GBKZ verhuisd van Bennebroek naar Bloemendaal en met alle andere afdelingen van de gemeente waarmee samengewerkt wordt gehuisvest in één pand. Met deze verhuizing zijn vervolgstappen gemaakt in de Bloemendaalse manier van werken. Het plaats- en tijdonafhankelijk werken is onlosmakelijk verbonden met het prestatiegericht werken. Dit wordt in 2016 vormgegeven aan de hand van de gesprekkencyclus met de medewerkers. De planningsgesprekken waarin per persoon smart geformuleerde afspraken gemaakt worden over op te leveren prestaties worden in teamverband voorbereid. De organisatie kent drie kernwaarden: klantgerichtheid, samenwerking en resultaat.

4. *Kwaliteitsmanagement*

GBKZ blijft in 2016 de kwaliteit van de processen monitoren en zo nodig verbeteren. Van een eerder aangekondigde start met een systeem van kwaliteitsmanagement (ISO 9001) op alle werkprocessen en door GBKZ te leveren diensten is afgezien. Een dergelijk systeem is in de ogen van het afdelingshoofd structureel te arbeidsintensief. Op basis van de aanstaande rapporten van de Waarderingskamer het 213a onderzoek zal opnieuw afgewogen worden of en welke verdere investeringen in een kwaliteitsmanagementsysteem nodig zijn.

5. *Beleidsafstemming*

GBKZ zal in 2016 weer bilaterale gesprekken voeren met de ambtelijke 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.

6. *Doorvoeren procesverbeteringen en deelname Benchmarks*

GBKZ heeft zoals in 2014, in 2015 weer deelgenomen aan de benchmarks van de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) en van de Waarderingskamer (WAKA). De conclusies uit de benchmarks gaan eind 2015 ter kennisneming naar de project- en stuurgroep. Bij GBKZ hebben eind 2015 twee onderzoeken plaatsgevonden. Een onderzoek in het kader van artikel 213a gemeentewet en een onderzoek van de Waarderingskamer naar de beheersprocessen van de uitvoering van de WOZ werkzaamheden. De uitkomsten hiervan zullen medio 2016 aan de gemeenten gepresenteerd worden. De uitkomsten van de onderzoeken zullen waar mogelijk meegenomen worden in de ontwikkeling van de werkprocessen. Vanwege deze twee onderzoeken is besloten om in 2016 niet aan de benchmarks van de LVLB en WAKA deel te nemen.

7. *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 alle gemeenten onder de 0,5% te houden of te krijgen. 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. Ten aanzien van de oninbare posten wordt voor alle deelnemende gemeenten dezelfde werkwijze gehanteerd. Voor Zandvoort wordt het streefpercentage niet gehaald. Samen met Zandvoort worden in 2016 afspraken gemaakt t.a.v. mogelijke interventies om het percentage oninbare posten omlaag te brengen.

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 is de betalingsmogelijkheid aan de balie via pin verruimd en is begin januari 2015 een aparte mailing uitgaan naar alle belastingplichtigen met het verzoek over te gaan op automatische incasso en gespreide betaling. Een groot aantal geadresseerden heeft hier gebruik van gemaakt. In 2016 wordt opnieuw langs de weg van het grote aanslagkohier aandacht gevraagd voor de mogelijkheid tot gespreide betaling.

Kosten en risico's

De risico's die het kostenniveau in 2016 onder druk kunnen zetten, zijn:

- Hogere uitvoeringskosten door bredere toepassing van de Wet WOZ (bijv. Successiewet) en openbaarmaking WOZ waarden, waardoor een toename van het aantal bezwaarschriften van overige belanghebbenden;
- Per 1 oktober 2015 is het Woningwaarderingstelsel gewijzigd. Door het nieuwe stelsel heeft de WOZ-waarde invloed op de maximale huurprijs van zelfstandige, sociale woningen. Huurders van een woning kunnen in 2016 een belang hebben bij de WOZ-waarde. Dit kan een toename in het aantal WOZ bezwaren tot gevolg hebben en tot meer kostenvergoeding leiden.
- 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 2016 te kunnen leveren aan de LV WOZ.

Victor Portanger
Afdelingshoofd GBKZ

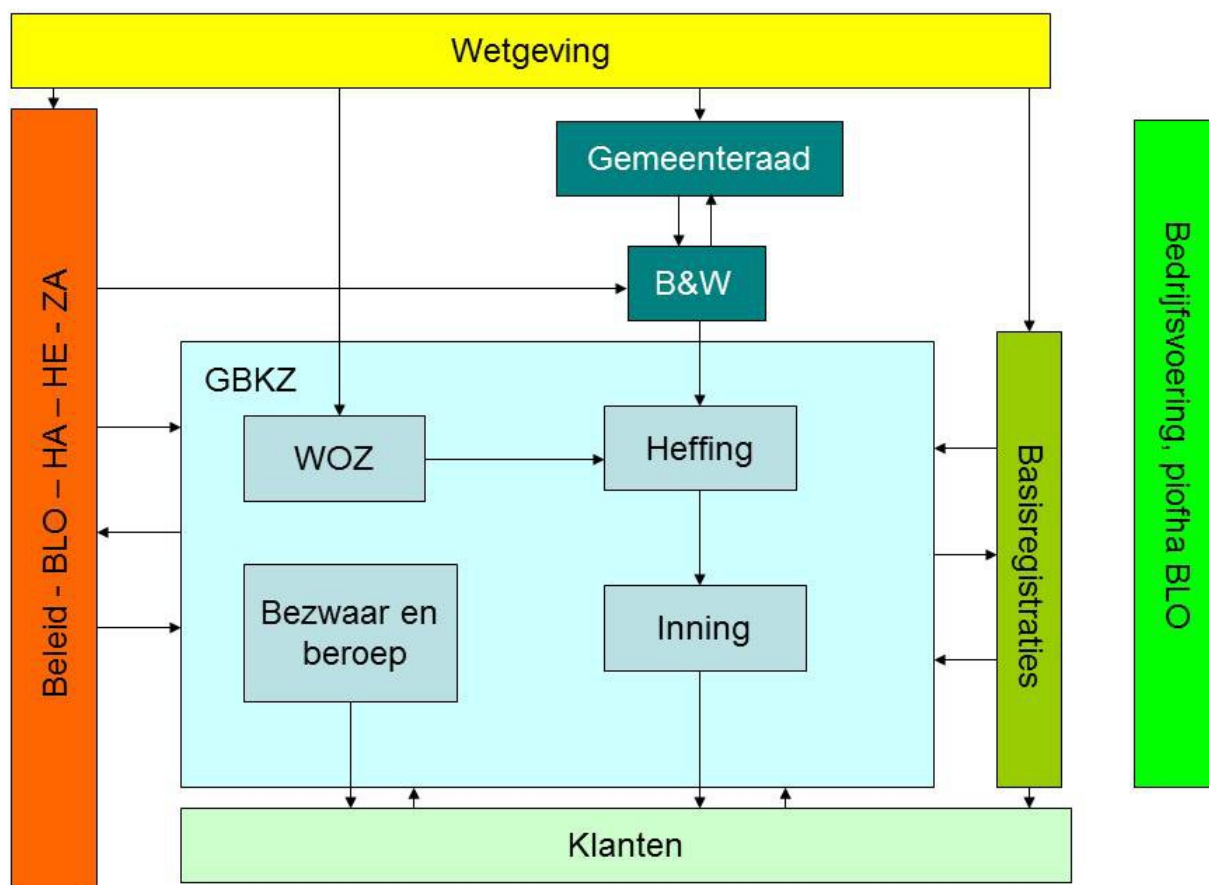


2. Doelstelling bedrijfsplan 2016

In dit bedrijfsplan worden de plannen en ambities vertaald naar concrete doelen voor de organisatie GBKZ. Enerzijds geeft het bedrijfsplan inzicht naar de deelnemende gemeenten in resultaten, leveringen en dienstverlening. Anderzijds is het voor de medewerkers van GBKZ duidelijk wat het komende jaar aan werkzaamheden gepland staat.

Het in 2011 vastgestelde procesmodel is nog steeds uitgangspunt voor de verdere uitbouw van onze proces-beheersorganisatie

Figuur 1 - vastgesteld procesmodel GBKZ



Aansturing teams

Bij GBKZ liggen de taken en verantwoordelijkheden voor het uitvoeren van de verschillende werkprocessen zo laag mogelijk. Naast de gewenste taakvolwassenheid van alle medewerkers, is met de reorganisatie van Bloemendaal een keuze gemaakt om de zelfsturende teams niet langer het leidende principe bij de aansturing van de organisatie te laten zijn. In dit kader is een traject opgestart om de senioren in de teams van GBKZ duidelijker te positioneren in relatie tot het afdelingshoofd enerzijds en de teams anderzijds.

2.1. Overzicht SMART actiepunten Bedrijfsplan 2016

Proces	Omschrijving	Norm/doel
WOZ	Kwaliteitscriteria Waarderingskamer	Kwalificatie: goed
	Blokkingen 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 2016
	Aanslagbiljetten retour gekomen en vervangende gemaakt	≤1 % van totaal verzonden aanslagbiljetten
Invordering	Verzending aanmaningen Vervaldatum aanslagbiljet in 2016	100% binnen 2 maanden na vervaldatum, met uitzondering van geblokkeerde posten
	Verzending dwangbevelen Vervaldatum aanmaning in 2016	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*	0,5%
Bezwaar- afhandeling	WOZ	80% binnen 5 maanden na dagtekening, 90% voor 1-10-2016 en 98% voor 1-12-2016
Bezwaar- afhandeling	Heffing	70% binnen 3 maanden na dagtekening, 90% binnen 6 maanden daarna en 98% binnen het kalenderjaar.
Bedrijfs- voering	Budgetten	Conform raming binnen de vastgestelde budgetten.
Aanslag- oplegging combikohier	Totaalbedrag opgelegd ten opzichte van de raming	Tussen de 98% en 100%

*Zandvoort houdt voor 2016 rekening met een percentage oninbaar van 2,4 %. Op langere termijn is 0,5 oninbaar het streven.

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 2016

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 2016 wordt op dagtekening 28 februari 2016 verzonden. Na het initiële kohier worden vervolgens nog nakohieren opgelegd, waarbij er wordt gestreefd alle aanslagen 2016 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 lopende heffingsjaar worden opgelegd teneinde het aantal nakohieren tot een minimum te beperken.

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



belastingsoort	cyclus	gemeente	planning
Initieel kohier gecombineerde belastingen 2016	Jaarlijks	Bloemendaal Haarlemmerliede Heemstede Zandvoort	28-02-2016
nakohieren gecombineerde belastingen 2016 en eventueel oudere jaren	2 ^e Kwartaal	Bloemendaal Haarlemmerliede Heemstede Zandvoort	31-05-2016
nakohieren gecombineerde belastingen 2016 en eventueel oudere jaren	3 ^e Kwartaal	Bloemendaal Haarlemmerliede Heemstede Zandvoort	30-08-2016
nakohieren gecombineerde belastingen 2016 en	4 ^e Kwartaal	Bloemendaal Haarlemmerliede	31-12-2016

belastingsoort	cyclus	gemeente	planning
eventueel oudere jaren		Heemstede Zandvoort	
Marktgeld 2016	Kwartaal	Heemstede	15-03-2016 15-05-2016 15-08-2016 15-11-2016
Havengeld 2016	Kwartaal	Heemstede	15-03-2016 15-05-2016 15-08-2016 15-11-2016
Toeristenbelasting 2015 nachtverblijf (definitieve aanslag)	Jaarlijks	Bloemendaal Zandvoort Haarlemmerliede	31-05-2016 31-05-2016 31-05-2016
Toeristenbelasting 2016 nachtverblijf (voorlopige aanslag)	Jaarlijks	Bloemendaal Zandvoort Haarlemmerliede	31-07-2016 31-07-2016 31-07-2016
Toeristenbelasting 2016 Strandhuisjes aanslag	Jaarlijks	Zandvoort	30-09-2016
Toeristenbelasting 2016 Particulieren aangifte	Jaarlijks	Zandvoort	30-06-2016
Toeristenbelasting 2016 Particulieren aanslag	Jaarlijks	Zandvoort	30-09-2016
Forensenbelasting 2016 Woningen EN Caravans	Jaarlijks	Zandvoort	31-10-2016
Parkeervergunningen 2016	Jaarlijks	Heemstede	31-01-2016
Reclamebelasting 2016	Jaarlijks	Haarlemmerliede	31-04-2016
Grafrechten 2016	Jaarlijks	Heemstede Zandvoort	31-05-2016 30-10-2016
Reinigingsrechten 2016	Jaarlijks	Zandvoort	30-04-2016
Precariobelasting 2016 (kabels & leidingen)		Bloemendaal Heemstede Zandvoort Haarlemmerliede	31-01-2016
Precario ligplaatsen 2016 Precario ligplaatsen 2016	Jaarlijks	Heemstede Bloemendaal	30-04-2016 NNB
Precariobelasting 2016 (object gebonden)	Jaarlijks	Bloemendaal Zandvoort Heemstede	30-10-2016 30-10-2016 30-10-2016
Precariobelasting 2016 (subject gebonden)	Maandelijks	Zandvoort	Maandelijks
Parkeerbelasting 2016	Maandelijks	Bloemendaal Heemstede Zandvoort	Maandelijks
leges 2016	Om de maand	Bloemendaal Heemstede Zandvoort	Om de maand

2.2.2. Aandachtspunten voor de belastingheffing in 2016

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.
- ontheffingen n.a.v. verhuizingen of verminderingen op bezwaar.

2.2.3. Afhandeling heffing bezwaarschriften 2016

De doelstelling voor de afhandeling van heffingsbezwaren 2016 is, voor het gecombineerde kohier gesteld op:

- 70% afgehandeld binnen drie maanden na dagtekening,;
- 90% afgehandeld binnen zes maanden na dagtekening;
- 98% 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.



2.3. 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.

2.3.1. 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. Aanmaningenrums worden binnen 2 maanden na de laatste vervaldag verstuurd. Dwangbevelenrums worden binnen 2 maanden na de vervaldatum van de aanmaning verstuurd.

2.3.2. 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 alle gemeenten onder de 0,5% te houden of te krijgen. Voor Zandvoort is dit streefpercentage in 2015 niet gehaald. GBKZ en Zandvoort maken in 2016 afspraken over mogelijke interventies om het percentage oninbare posten omlaag te brengen.

Onderstaande (Zandvoortse) methodiek wordt gehanteerd 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	2,4%	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 2,4% van de totale belastingopbrengst in deze periode. Per gemeente is de percentage anders.

2.3.3. Automatische incasso

De vorderingen komen voor 58% via automatische incasso binnen. GBKZ zal bij de gecombineerde aanslagoplegging van 2016 opnieuw aandacht besteden aan de mogelijkheid van betaling in zeven termijnen via automatische incasso. Met de gecombineerde aanslagen in februari worden altijd machtigingskaartjes meegestuurd aan de belastingplichtigen die nog geen automatische incasso hebben.

2.3.4. Externe Deurwaarder

GBKZ heeft een overeenkomst voor de uitvoering van de dwanginvordering met PB Overheden en gaat hier in 2016 mee door.

2.3.5. 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.

2.3.6. 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. GBKZ zal de doorlooptijden van de afhandeling van de kwijtscheldingen rapporteren in de Marap.

2.3.7. Acceptgirokaart

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

De mogelijkheid tot betaling aan de kas is verruimd. Naast contante betaling is ook betaling per pin mogelijk.

2.3.8. Planning

- Aanlevering aan gemeenten voorstel oninbare posten: juni 2016 en december 2016.
- Rapportage doorlooptijd afhandeling kwijtscheldingen : Marap I en Marap II
- Financiële aansluiting: april, juli, oktober, januari 2017 (jaarrekening 2016)



Foto: Dick Hofstra

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 van een juiste waarde worden voorzien.

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).

Na de verzending van de aanslagen en WOZ-beschikkingen voor het eerste gecombineerde kohier, op 28 februari 2016, start het jaarlijkse proces begin maart met de afhandeling van bezwaarschriften en overige reacties. Hierbij wordt extra aandacht besteed aan de mogelijkheden zaken informeel te beantwoorden en op te lossen. Tegelijkertijd wordt gestart met de permanente marktanalyse van de verkoopgegevens over het eerste halfjaar 2016 en vervolgens de herwaardering 2016. 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 OZB en rioolbelasting levert GBKZ aan de team financiën van de deelnemende gemeenten een procentuele geprognostiseerde capaciteitsontwikkeling.

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)

2.4.2. 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.

2.4.3. 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). 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.

2.4.4. Afhandeling bezwaarschriften WOZ

De verwachting is dat het aantal WOZ-bezwaarschriften in 2016 weer iets zal aantrekken ten opzichte van 2015. Deze verwachting is gebaseerd op het feit dat er sprake is van een substantieel marktherstel in 2015. Met name in het tweede deel van 2015 is een positieve prijsontwikkeling op de woningmarkt zichtbaar.

De doelstelling voor de afhandeling van WOZ bezwaren in 2016 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 2016;
- 90% afgehandeld binnen twee maanden daarna, uiterlijk 1 oktober 2016;
- 98% afgehandeld voor 1 december 2016.

2.4.5. WOZ Beschikkingen aan huurders

Per 1 oktober 2015 is het Woningwaarderingssstelsel gewijzigd. Door het nieuwe stelsel heeft de WOZ-waarde invloed op de maximale huurprijs van zelfstandige, sociale woningen. Huurders van een woning kunnen in 2016 een belang hebben bij de WOZ-waarde. Dit kan een toename in het aantal WOZ bezwaren tot gevolg hebben.

2.5. Team Beleid en Applicatiebeheer

2.5.1. 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).

2.5.2. Applicatiebeheer

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;
- Projectleiding aansluiting landelijke basisregistraties (BAG, NHR, BRK en LV WOZ).

Speerpunten voor 2016:

- Informatiebeleidsplan voor middellange termijn;
- Vastleggen afspraken met GRIT over de dienstverlening (SLA), inrichten het daarbij behorend overleg en implementatie van de afgesproken werkwijze en procedures;
- Doorontwikkeling werkprocessen (AO/IC);
- Kwaliteitsmanagement;
- Uitvoering ITML
- Aansluiting landelijke basisregistraties (BAG, NHR, BRK en LV WOZ).

2.5.3. 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.

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 (min of meer) standaard tekstblokken.

Prestaties 2016:

- Voor 2016 blijft het aantal beroepschriften heffingen/WOZ geraamd op 120 stuks. Er lijkt weliswaar een afname in het aantal beroepszaken te zijn, maar het effect van het medegebruik van een WOZ-waarde voor de berekening van de huurprijs is nog niet aan te geven. Dit gegeven gevoegd bij het feit dat een verschuiving te zien is van beroepschriften op inhoud naar beroepschriften op formele gronden (ontvankelijkheid, kostenvergoeding en dwangsom) wordt er bij de raming dan ook niet een afname verondersteld.

	begroot	werkelijk
2016	120	-
2015	120	70 (t/m oktober 2015)
2014	120	133
2013	140	135
2012	140	127
2011	140	161

- Streven voor 2016 blijft onveranderd: minder dan 10% van de ingediende (hoger) beroepszaken wordt door een rechter gegrond verklaard.

	begroot	werkelijk
2016	10%	-
2015	10%	3% (t/m oktober 2015)
2014	10%	13,5%
2013	n.b.	11,4%
2012	n.b.	21,3%

- Inzending stukken en inhoudelijk verweer binnen 4 weken na verzoek rechtbank of gerechtshof.
- Door gebruik van standaard documenten en tekstblokken een nog meer geautomatiseerde behandeling van verweerschriften.

2.5.4. 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 2016:

- Voor 2016 wordt het aantal adviezen op beroepschriften kwijtschelding geraamd op 30 stuks.

	begroot	werkelijk
2016	30	-
2015	25	33 (t/m oktober 2015)
2014	20	28

- Voor 2016 wordt een concept-advies op het beroepschrift tegen de afwijzende beslissing binnen 8 weken na ontvangst van het beroepschrift aan GBKZ verzonden. Een definitief advies aan de gemeente wordt binnen 4 weken na ontvangst van het concept gegeven.

2.5.5. Informele bezwaarafhandeling

In 2016 wordt de weg van een informele bezwaarafhandeling doorgezet. Het is daarbij mogelijk om na telefonisch overleg zonder het indienen van een bezwaarschrift tot een ambtshalve correctie of waarde verlaging over te gaan.

2.5.6. 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 blijft er nog genoeg onduidelijk. Het op 1 januari 2015 gewijzigde Besluit proceskosten bestuursrecht heeft uitsluitend een verschuiving van de problematiek veroorzaakt en heeft nieuwe (rechts)vragen gecreëerd. GBKZ blijft daarom de jurisprudentie volgen en zal, waar nodig, eventueel zelf de rechterlijke macht om een oordeel vragen.

Voor 2016 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 'no cure no pay' bedrijven 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.

Naar verwachting krijgen gemeenten ook op andere terreinen te maken met no-cure-no-pay-bureaus. Zo zijn er nu ook bureaus die namens burgers bezwaar maken tegen parkeerboetes. Ook hier kan een bureau honderden euro's verdienen als een bezwaar wordt toegewezen.

2.5.7. Harmonisatie

De vier gemeenten in GBKZ hebben elk hun eigen bevoegdheid ten aanzien van het invoeren van een belasting of heffing en de wijze waarop zij deze willen heffen. Dat betekent echter wel dat er verschillen tussen de vier gemeenten in belastingsoorten, heffingsgrondslagen, betaaltermijnen etc. kunnen bestaan.

In 2014 heeft GBKZ voor alle gemeenten beleidsregels opgesteld die door de colleges of gemeenteraden zijn vastgesteld. De uitvoering van de belastingverordeningen en de kwijtschelding is daarmee wel geharmoniseerd.

Elk jaar is harmonisatie van verordeningen een gespreksonderwerp. In 2016 staat een voorstel voor de harmonisatie van betaaltermijnen op de agenda.

2.5.8. Onderzoeken en benchmarks

GBKZ heeft evenals in 2014, in 2015 weer meegedaan aan de benchmarks van de Landelijke vereniging lokale belastingen (LVLB) en Waarderingskamer (WAKA). De conclusies uit de benchmarks gaan ter kennisneming naar de project- en stuurgroep. Bij GBKZ hebben eind 2015 twee onderzoeken plaatsgevonden. Een onderzoek in het kader van artikel 213a gemeentewet en een onderzoek van de

Waarderingskamer naar de beheersprocessen van de uitvoering van de WOZ werkzaamheden. De uitkomsten hiervan zullen medio 2016 aan de gemeenten gepresenteerd worden. De uitkomsten van de onderzoeken zullen waar mogelijk meegenomen worden in de ontwikkeling van de werkprocessen. Vanwege deze twee onderzoeken is besloten om in 2016 niet aan de benchmarks van de LVLB en WAKA deel te nemen.

2.5.9. Stuurgroep en Projectgroep

Aansluitend aan de Marap, Jaarrekening en het Bedrijfsplan, zullen Projectgroep- en Stuurgroep vergaderingen gepland worden. De vergaderingen worden gehouden in mei (Marap I 2016, Jaarrekening 2015), oktober (Marap II 2016), december (Bedrijfsplan 2017).

Met de projectgroep leden worden in april en augustus bilaterale overleggen gepland om uniforme beleidsafspraken te maken over fiscaal en financieel beleid en belastingmaatregelen.

De momenten waarop de Maraps verschijnen zullen afgestemd worden op de P&C cycli van de gemeenten.



Foto: Dick Hofstra

2.6. 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 2016:

2.6.1. 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 BRK 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

2.6.2. Projecten team GIB in 2016

- **Project BGT (Basisregistratie Grootchalige Topografie)**
 - 1^e kwartaal 2016
 - Beheer vanaf 2^e kwartaal 2016
 - Neuron BGT als beheerapplicatie aangeschaft. Oplevering uitgesteld naar 1-4-2016 in overleg met het SVB-BGT (Samenwerkingsverband bronhouders)
- **Invoering Basisregistratie Kadaster (BRK Bloemendaal)**
 - December 2015, januari 2016
 - De BRK monitor van Vicrea is aangeschaft. Dit is een module binnen Neuron Registratie. In december 2015 en januari 2016 wordt de software aangepast en zijn Bloemendaal en Haarlemmerliede over op de BRK.
- **Koppelen van de BAG registratie aan de Makelaar van Bloemendaal**
 - 1^e helft 2016
 - 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**
 - 1^e helft 2016
 - 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. Halverwege 2015 is er externe inzet geweest om de koppeling verder te verbeteren. Grofweg zijn alle vier de GBKZ gemeenten nu voor 95% gekoppeld. De overige 5% zal door de teams GIB en WOZ gezamenlijk worden opgepakt in 2016
- **Ondersteuning leveren voor project LV-WOZ.**
 - Heel 2016
 - De route naar de LV WOZ is een groot project met heel veel deelprojecten. Veel van deze (hierboven beschreven) deelprojecten raken ook de werkzaamheden van het Team GIB.

2.6.3. Overige taken team GIB 2016

- Deelname Begeleidingsgroep ICC Regio Schiphol
 - Heel 2016
 - 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 2016 voorzitter van de begeleidingsgroep.
- Verkennen mogelijkheden tot herstructurering cq uitbreiding van gegevensbeheer binnen GBKZ
 - Heel 2016
 - 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.

- 0 Voor de gemeente Bloemendaal is inmiddels een overleg gegevensbeheerders ingesteld.
- 0 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 2016 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

Met ingang van 2016 levert GBKZ één formatieplaats (1 fte) in. De formatie van GBKZ is vastgesteld op 16,56 fte. Inclusief het team GIB bestaat de totale formatie uit 18,45 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 1-1-2016	fte
Manager C	1
Team Beleid en Applicatiebeheer	
Beleidsmedewerker C	1
Beleidsmedewerker D	0,78
Vakspecialist B	2
Team WOZ	
Administratief Medewerker B	0,56
Vakspecialist B	3,83
Team Heffingen	
Vakspecialist B	1
Administratief Medewerker B	3,67
Team Invordering.	
Vakspecialist B	1
Administratief medewerker B	1,72
Totaal formatie Belastingen	16,56
Team GIB	
Vakspecialist A	1
Vakspecialist C	0,89
	1,89
Totaal Belastingen	18,45

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

Het streefpercentage van de gemeente Bloemendaal is maximaal 4,9% (bron: CBS, openbaar bestuur en overheidsdiensten). In 2015 was het gemiddeld ziekteverzuim bij GBKZ 3,42% inclusief langdurig verzuim. Exclusief langdurig verzuim was dit percentage 0,99% (stand 15 november 2015).

3.1.5. Vorming en opleiding

Begin 2016 wordt met alle medewerkers een planningsgesprek gevoerd. Deze worden in teamverband voorbereid met de opdracht om de output en de daarmee gemoeide middelen (vooral tijdsinzet) zo smart mogelijk te formuleren. Dit is een belangrijke randvoorwaarde om de Bloemendaalse Manier van Werken ook voor GBKZ verder te implementeren. Op basis hiervan wordt voor 2016 een opleidingsplan vastgesteld. 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.

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.

Contracten GBKZ

Naam	Omschrijving	Ingang contract	Einde contract	Opzegtermijn
PinkRocade	Belastingapplicatie	1-1-2013	31-12-2017	3 maanden
4WOZ	Waarderingsapplicatie	27-5-2009	n.v.t.	n.v.t.
Scanlaser	Printerbureau	1-1-2016	31-12-2016	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.

Contracten GIB

Naam	Omschrijving	Ingang contract	Einde contract	Opzegtermijn
Cyclomedia	360° foto's	10-4-2008	n.v.t.	n.v.t.

3.1.7. 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.

Een goede bereikbaarheid blijft onverminderd de aandacht vragen van GBKZ. Dit speelt het meest in de piekperiode met vele telefoontjes en schriftelijke reacties in de periode maart tot en met juni. GBKZ is voor klanten bereikbaar van maandag tot vrijdag van 8.30 uur tot 12.30 uur zowel telefonisch als via de balie in Bennebroek. 's Middags wordt in lijn met het Bloemendaalse dienstverleningsconcept zoveel mogelijk op afspraak gewerkt. De afdeling is 's middags wel telefonisch bereikbaar voor collega's van de deelnemende gemeenten en andere professionele contacten.

GBKZ is daarnaast 24/7 digitaal bereikbaar via het contactformulier op www.gbkz.nl.

3.2. Financiën

3.2.1. Begroting 2016 en financiële administratie.

In bijlage 5.1 staat de begroting met daarin de nu al bekende verplichtingen voor 2016. 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. Deze zijn geraamd op basis van werkelijke kosten 2014 per gemeente.

3.2.3. Planning en Control

GBKZ levert twee keer per jaar een Marap. Voor de verschijningsdatum van de Maraps sluit GBKZ aan bij de planning- en controlcyclus van de gemeenten.

3.2.4. Jaarrekening en accountantscontrole

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 2016 presenteert GBKZ de jaarrekening en het jaarverslag van het voorgaande jaar inclusief accountantsverklaring.



4. Projecten GBKZ

In dit hoofdstuk worden de projecten beschreven voor 2016 waarbij naast GBKZ ook de deelnemende gemeenten en externe partijen zijn betrokken.

4.1. Aansluiting landelijke basisregistraties

Aansluiting op de Landelijke Voorziening WOZ (verder: LV WOZ) en op de Basisregistratie Kadaster (verder: BRK) is een verplichting voor GBKZ. Voorafgaand aan de aansluiting op de LV WOZ moet het koppelvlak BAG WOZ worden gerealiseerd. Formeel is geen aansluitdatum op de LV WOZ afgesproken met de Waarderingskamer. Op basis van de ervaringen met het aansluiten van de koplopergemeenten van onze leverancier PinkRocade Local Government wordt binnenkort een realistische planning opgesteld voor de aansluiting van onze vier gemeenten op de LV WOZ.

Voor de aansluiting op de BRK geldt echter een uiterlijke datum van 1 januari 2016. Voor de aansluiting op de BRK is het eveneens noodzakelijk dat het koppelvlak BAG WOZ is geïmplementeerd. De aansluiting BRK wordt niet gehaald door GBKZ op 1 januari 2016, maar heeft geen consequenties en dat geldt voor zowel de aanslagvervaardiging van 2016 alsmede de wettelijke verplichting. Zowel de BRK alsmede het koppelvlak BAG WOZ staan gepland voor 1^e helft 2016.

De individuele gemeenten Bloemendaal, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Heemstede en Zandvoort hebben een rol in het realiseren van het koppelvlak BAG WOZ en maken daarmee formeel onderdeel uit van het project.

Realisatie aansluiting op het NHR (Nieuwe Handels Register) is opgeschort en dient bij voorkeur voor de aansluiting op de LV WOZ te zijn gerealiseerd. Aansluiting NHR staat gepland in 2016.

Overzicht aansluiting landelijke basisregistraties

Aansluiting LV	Omschrijving	Betrokken teams	Planning
BGB of LV BAG	Momenteel loopt onderzoek of GBKZ rechtstreeks gaat koppelen aan LV BAG in plaats van binnengemeentelijke afname van BAG berichten (BGB).	Applicatiebeheer, GIB, WOZ, Gemeenten	1 ^e helft 2016
BAG-WOZ	Het GIB beheert de koppeling tussen de BAG en de WOZ; Alle vier de gemeenten zijn nu voor 95% gekoppeld. De overige 5% zal door de teams GIB en WOZ gezamenlijk worden opgepakt in 2016.	Applicatiebeheer, GIB, WOZ, Gemeenten	1 ^e helft 2016
BRK	Uiterlijk 1-1-2016 dient de huidige AKR MO(+) levering vervangen te worden door de Basisregistratie Kadaster (BRK)	Applicatiebeheer, WOZ, Gemeenten	1 ^e helft 2016
NHR	Het nieuwe Handelsregister (NHR) is de basisregistratie van ondernemingen en rechtspersonen.	Applicatiebeheer, Heffing, Inning, WOZ, Gemeenten	in 2016
LV WOZ	In de LV WOZ worden waarde gegevens van onroerende zaken (de zogenaamde WOZ-objecten) landelijk opgeslagen. Afnemers krijgen deze gegevens vervolgens vanuit de LV WOZ aangeleverd en kunnen deze, indien nodig, bevragen. Gemeenten zijn als bronhouder verantwoordelijk voor het initieel vullen en vervolgens bijhouden van de LV WOZ op basis van de gemeentelijke WOZ.	Applicatiebeheer, GIB, WOZ, Gemeenten	in 2016?

4.2. Digitaal loket

In 2013 heeft GBKZ de opdracht aan Lost Lemon gegeven tot het bouwen van een Digitaal loket. Het digitaal loket houdt in dat belanghebbenden via www.gkbz.nl digitaal bezwaar kunnen indienen. Dit project heeft vertraging opgelopen. Eind 2015 is onderzocht of dit project opnieuw gestart kan worden. De afweging om dit project weer op te starten is dat anders gewacht moet worden op een koppeling met het zaakstelsel MOZARD en 'Mijn overheid'. Deze laatste opties gaan naar verwachting nog enkele jaren duren. Op de verschijningsdatum van dit Bedrijfsplan is er nog geen beslissing genomen over de voortgang van dit project. Betrokken teams: Applicatiebeheer, WOZ, Heffingen.



5. Bijlagen

5.1. Begroting GBKZ 2016

	Omschrijving	Begroot	Raming	Totaal besteedbaar	Toelichting
Beïnvloedbare kosten					
Automatisering	4WOZ		60.000		
	PinkRoccade		51.000		
	Automatisering overig		10.000		
	Digitaal loket		10.000		
	Totaal automatisering	131.931	131.000	931	
Overige kosten	Inhuur tijdelijk personeel		20.000		Taxatie en bezwaarafhandeling niet-woningen
	Kosten WOZ				
	Kadaster		3.000		
	I-WOZ		1.330		
	Zoekhuis		1.200		
	Kosten Heffingen				
	Controles		p.m.		Controle hondenbelasting HA, HE, ZA
	Kamer van Koophandel		3.000		
	Kosten Beleid				
	Contributie LVLB		700		
	Coelo		120		
	Projecten				
	Aansluiting basisregistratie kadaster (BRK)		p.m.		
	Aansluiting Nieuwe Handelsregister (NHR)		p.m.		
	Koppeling BAG-WOZ		p.m.		
	LV WOZ		p.m.		
	Totaal overige kosten	61.092	29.350	31.742	
	Totaal beïnvloedbare kosten	193.023	160.350	32.673	
Apart te verrekenen per	Proceskosten	28.000	28.000		

	Omschrijving	Begroot	Raming	Totaal besteedbaar	Toelichting
gemeente					
	Kosten deurwaarder	27.000	27.000		
	Totaal apart te verrekenen	55.000	55.000	0	
Niet beïnvloedbare kosten	Personeelslasten (excl. GIB)	1.087.556	1.087.556		
	Kapitaallasten	60.775	60.775		
	Aandeel overhead (obv DAR 2012)	538.038	538.038		
	Totaal niet beïnvloedbare kosten	1.686.369	1.686.369	0	
	Totaal werkbudget GBKZ	1.934.392	1.901.719	32.673	

5.2. Meerjarenbegroting GBKZ

Raming 2017

Gemeente	Kosten 2017	Raming Kosten deurwaarder o.b.v. 2014W	Proceskosten o.b.v. 2014W	MJB 2017
Bloemendaal	538.606	2.300	18.100	559.006
Haarlemmerliede	130.612	800	600	132.012
Heemstede	620.711	2.900	5.900	629.511
Zandvoort	562.648	21.000	3.400	587.048
Totaal	1.852.578	27.000	28.000	1.907.578

Raming 2018

Gemeente	Kosten 2018	Raming Kosten deurwaarder o.b.v. 2014W	Proceskosten o.b.v. 2014W	MJB 2018
Bloemendaal	546.969	2.300	18.100	567.369
Haarlemmerliede	132.631	800	600	134.031
Heemstede	630.139	2.900	5.900	638.939
Zandvoort	571.313	21.000	3.400	595.713
Totaal	1.881.051	27.000	28.000	1.936.051

Raming 2019

Gemeente	Kosten 2019	Raming Kosten deurwaarder o.b.v. 2014W	Proceskosten o.b.v. 2014W	MJB 2019

Bloemendaal	554.370	2.300	18.100	574.770
Haarlemmerliede	134.430	800	600	135.830
Heemstede	638.689	2.900	5.900	647.489
Zandvoort	579.039	21.000	3.400	603.439
Totaal	1.906.528	27.000	28.000	1.961.528



5.3. Begroting GIB 2016

Omschrijving	Omschrijving	Begroot	Raming	Totaal besteedbaar	Toelichting
Niet beïnvloedbare kosten	Personeelslasten	105.377	105.377		
	Aandeel overhead (obv DAR 2014)	60.657	60.657		
	Totaal niet beïnvloedbare kosten	166.034	166.034		
Budgetten	Luchtfoto's	12.900	12.900		
	Werkbudget GIB	9.923	9.923		
	Totaal budgetten	22.823	22.823		



5.4. Raming kostenverrekening 2016

Aanpak	HAARLEMMERLIEDE												HEEMSTEDE			
	RANG	KORT/T OESL	RAMING INCL K/T			1-nov		RAMING	KORT/T OESL	RAMING INCL K/T			1-nov		RAMING	
				2013	2014	2015	2016				2013	2014	2015	2016		
Com	16			2013	2014	2015	2016			2013	2014	2015	2016			
AF	23	1,40	14.033	2.381	2.462	2.448	2.430	1,40	3.402	12.373	12.512	12.698	12.528			
OZ	47	1,00	11.547	3.128	3.157	3.151	3.145	1,00	3.145	14.678	14.749	14.710	14.712			
HOL	68	1,00	1.368	361	370	348	360	1,00	360	1.304	1.364	1.295	1.321			
RIOOL		1,40	28.770	4.946	5.004	5.087	5.012	1,40	7.017	12.522	12.575	12.602	12.566			
WOZB		0,95	10.569	2.915	2.926	2.928	2.923	0,95	2.777	14.409	14.420	14.378	14.402			
Totaal			66.288	13.731	13.919	13.962	13.871		16.702	55.286	55.620	55.683	55.530			
Overig kohier																
FORENSEN																
GRAF										472	407	360	413			
HAVEN										72	72	56	67			
LEGES		1,00	867							408	374	286	356			

MARKT													116	113	82	104
PARKEREN	1.796	1.136	1.694	1.542	1,00	1.542							6.940	6.647	4.171	5.919
PRECARIO	173	129	56	119	1,00	119	2	2	2	2			180	463	509	384
RECLAME REINIGINGSRE CHT							71	70	63	68	1,40	95				
TOER	20	18	8	15	1,00	15	12	12	7	10	1,00	10				
Totaal	2.867	2.197	2.567	2.544		2.544	85	84	72	80		106	8.188	8.076	5.464	7.243
Alle kohieren	57.095	57.019	57.360	57.158		68.831	13.816	14.003	14.034	13.951		16.807	63.474	63.696	61.147	62.772

Toelichting : (op 1 november 2015)

Bloemendaal	
Precario	Als gevolg van vereenvoudiging van de verordening is het aantal aanslagregels precario minder dan voorgaande jaren
Toeristenbelasting	Definitieve aanslagen 2015 worden na ontvangst van de aangiften in 2016 opgelegd
Parkeren	
Haarlemmerliede	
Toeristenbelasting	Definitieve aanslagen 2015 worden na ontvangst van de aangiften in 2016 opgelegd
Heemstede	
Precario	Met ingang van 2014 wordt precariobelasting geheven van (plezier)vaartuigen. Als gevolg daarvan is het aantal aanslagregels en aanslagbiljetten hoger dan voorgaande jaren.
Parkeren	Op 1 november zijn nog niet alle parkeerbelastingen over 2015 opgelegd. De gemeente levert de parkeerbonnen aan aan GBKZ. Deze worden in met de aanslagkohieren in november en december 2015 opgelegd
Zandvoort	
Toeristenbelasting	Definitieve aanslagen 2015 worden na ontvangst van de aangiften in 2016 opgelegd
Parkeren	Op 1 november zijn nog niet alle parkeerbelastingen over 2015 opgelegd. De gemeente levert de parkeerbonnen aan aan GBKZ. Deze worden in met de aanslagkohieren in november en december 2015 opgelegd

Aanslagbiljetten	BLOEMENDAAL		1-nov	RAMING	HAARLEMMERLIED E		1-nov	RAMING	HEEMSTED E		1-nov
	2013	2014	2015	2015	2013	2014	2015	2015	2013	2014	2015
Brandweerrechten											
Combikohier	11.284	11.494	11.274	11.389	2.789	2.838	2.885	2.837	13.999	14.265	14.265
Forensenbelasting											
Grafrechten									213	185	
Leges	880	863	668	872					373	333	
Marktgeden									116	112	
Parkeerbelasting	898	568	847	733					2.911	2.737	1.737
Parkeervergunningen									735	741	
Precario	52	48	48	50	1	1	1	1	161	421	
Reclamebelasting					45	44	39	45			
Reinigingsrecht											
Toeristenbelasting	16	18	8	17	9	12	7	11			
Woonschepenhaven									72	72	
	13.130	12.991	12.845	13.061	2.844	2.895	2.932	2.893	18.580	18.866	17.866

5.5. Kostenverdeelmatrix

Gemeente	WOZ-administratie	Personeels-kosten	Kosten beleid	Overhead	Kapitaal-lasten	Autom.	Overige kosten	Bedrag	Per object
	Aantal objecten (stufcap 2015V)								
Bloemendaal	10.896	86.253	42.082	53.792	6.076	13.190	6.108	207.501	
Haarlemmerliede	2.804	22.197	10.829	13.843	1.564	3.394	1.572	53.399	
Heemstede	13.870	109.795	53.568	68.474	7.735	16.790	7.775	264.138	
Zandvoort	11.359	89.918	43.870	56.078	6.334	13.751	6.367	216.319	
Totaal	38.929	308.163	150.349	192.188	21.709	47.126	21.822	741.357	19,04

Gemeente	Heffing belastingen	Personeels kosten	Kosten beleid	Overhead	Kapitaal-lasten	Autom.	Overige kosten	Bedrag	Per aanslag-regel
	Aantal aanslag-regels raming 2016								
Bloemendaal	68.831	97.365	47.503	80.237	9.063	19.675	9.111	262.954	
Haarlemmerliede	16.807	23.774	11.599	19.592	2.213	4.804	2.225	64.208	
Heemstede	63.511	89.839	43.832	74.035	8.363	18.154	8.406	242.629	
Zandvoort	63.789	90.233	44.024	74.360	8.399	18.234	8.443	243.692	
Totaal	212.939	301.211	146.957	248.224	28.039	60.866	28.185	813.483	3,82

Invordering									
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Gemeente	Aantal biljetten raming 2016	Personeels kosten	Kosten beleid	Overhead	Kapitaal-lasten	Autom.	Overige kosten	Bedrag	Per aanslag-biljet
Bloemendaal	13.061	31.119	15.183	24.991	2.823	6.128	2.838	83.081	
Haarlemmerliede	2.893	6.894	3.363	5.536	625	1.358	629	18.405	
Heemstede	18.845	44.902	21.907	36.060	4.073	8.842	4.094	119.878	
Zandvoort	16.221	38.650	18.857	31.039	3.506	7.611	3.524	103.188	
Totaal	51.020	121.565	59.310	97.626	11.028	23.939	11.085	324.553	6,36

5.6. Kosten 2016

Gemeente	Kosten 2016	Raming Proceskosten (obv MJB)	Raming kosten deurwaarde r (obv MJB)	Totaal kosten 2016	Raming resultaat op invordering s- kosten (obv 2015W nov 2015)
Bloemendaal	553.536	2.300	18.100	573.936	88.791
Haarlemmerliede	136.012	800	600	137.412	42.505
Heemstede	626.645	2.900	5.900	635.445	62.086
Zandvoort	563.199	21.000	3.400	587.599	109.451
Totaal	1.879.392	27.000	28.000	1.934.392	302.833

De kostenberekening in dit bedrijfsplan wijkt enigszins af van de cijfers uit de meerjarenraming 2016 (afgegeven 5 oktober 2015) omdat bij de berekening gebruik is gemaakt van meer recente kostengegevens en aantallen aanslagbiljetten en aanslagregels.



5.7. Overzicht heffingsoorten per gemeente 2016

	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	

	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		X
	Marktgeden			X	
	Woonschepen			X	
	Parkeervergunningen			X	
	Dierenbegraafplaats				X
Reinigingsrecht				X	