

## Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	25 oktober 2024

### Onderwerp

Vaststellen agenda 25 oktober 2024

### Voorstel

Vaststellen onderstaande agenda d.d. 25 oktober 2024 van het algemeen bestuur van het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente.

### Agenda

Locatie	Kamer 1.24 de Basiliek Demmersweg 140 te Hengelo
Datum	25 oktober 2024
Tijdstip	12:30 – 13:30 uur

#### 1. Opening, vaststelling agenda, mededelingen, binnengekomen stukken

Voorstel:

Vaststellen agenda van het algemeen bestuur.

Mededelingen secretaris:

- a. Update incident en getroffen veiligheidsmaatregelen;
- b. Update bezwaarschriften;
- c. Update Pilot 'Inwoners betrekken bij WOZ-proces'.

Binnen gekomen stukken:

- d. Toezicht vorm begroting 2025.

#### 2. Verslag van de vergadering van het algemeen bestuur van 10 juli 2024

Voorstel:

Vaststellen verslag van het algemeen bestuur van 10 juli 2024.

#### 3. Besluitenlijst dagelijks bestuur van 2, 10 en 18 juli 2024

Voorstel:

Kennismemen van de besluitenlijst van het dagelijks bestuur van 2, 10 en 18 juli 2024.

#### 4. Investeringsvoorstel aanpassing entree

Voorstel:

Goedkeuren van de benodigde investering inzake de aanpassing van de entree van het kantoorgebouw van GBTwente, aan Demmersweg 140 te Hengelo.

## 5. Bestuur rapportage met peildatum 31 augustus 2024

### Voorstel:

- a. Instemmen met de bestuursrapportage met peildatum 31 augustus 2024;
- b. Goedkeuren van de benodigde investeringen die in paragraaf 7.2.4 van deze bestuursrapportage zijn benoemd:
  - a. Veiligheidsvoorzieningen bedrijfsgebouw: de herinvestering zal maximaal het beschikbare budget bedragen en plaatsvinden in 2024 of 2025;
  - b. Investerings op het gebied van ICT: noodzakelijke koppelingen voor de belastingapplicatie voor € 27.000. Het restant budget van € 16.520 is niet nodig voor herinvesteringen en komt daarmee te vervallen;
  - c. Vervangen diverse audiovisuele middelen ad € 25.000 en het resterende budget van € 29.340 doorschuiven naar 2025;
  - d. Actualisatie website: de eenmalige kosten bedragen € 49.000. Het restant budget van € 11.000 zal niet gebruikt worden;
  - e. Het plaatsen van een terreinkast en vervanging van de laadpalen ad € 30.000;
  - f. De aanschaf van een tool/applicatie voor de vastlegging van de bevindingen en opvolgingen van uit de Interne Controle en Verbijzonderde Interne Controle en de vastlegging van de vereisten vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) ad € 30.000.
  - g. Het aanpassen van de entree van het kantoorpand Demmersweg 140 ad € 25.000<sup>1</sup>;
- c. Het geprognoseerde resultaat van € 932.000 voor mutaties in de reserves bij de behandeling van de jaarstukken te bestemmen.
- d. Bij de behandeling van de jaarstukken 2024 de mutaties in de reserves vast te stellen.

## 6. 2<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024

### Voorstel:

Vaststellen van de 2<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024.

## 7. Aanpassing invorderingsbeleid 2024

### Voorstel:

Kennismemen van het gewijzigde invorderingsbeleid 2024.

## 8. Mandaatbesluit, volmacht en/of machtiging inzake de Europese aanbesteding Accountantsdiensten

### Voorstel:

- a. Instemmen met het samen met de gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Hengelo en Losser en de gemeenschappelijke regelingen Samen Twente, Recreatieschap Twente, SWB Midden Twente en de Standsbank Oost Nederland, een Europese aanbesteding met aparte kavels te doorlopen, die moet leiden tot een nieuw

---

<sup>1</sup> Dit investeringsvoorstel staat in agendapunt 4 van deze vergadering van het algemene bestuur.

- contract voor de controle van de jaarstukken en het afgeven van een verklaring op de belastingopbrengsten voor (tenminste) de boekjaren 2026, 2027 en 2028 met een eenmalige optionele verlenging van drie jaar;
- b. Het hoofdprojectteam te machtigen voor het voorbereiden en uitvoeren van deze Europese aanbesteding conform de nadere toelichting.
  - c. De heer mr. J.H. Niemans, als lid van het beoordelingsteam voor de aanbesteding van de accountantsdiensten voor het perceel van GBTwente, middels de bijgevoegde mandaatbrief te (vol)machtigen om namens het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter, van GBTwente in het kader van de Europese aanbesteding accountantsdiensten beslissingen te (laten) nemen over het bestek van het perceel GBTwente, de beoordeling van de inschrijvingen en de gunning van het perceel GBTwente, voor zover dit de bevoegdheid van het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter betreft;
  - d. De eventuele, vanaf 1 oktober 2024, door de heer mr. J.H. Niemans genomen besluiten inzake deze aanbesteding te bekrachtigen, voor zover dit de bevoegdheid van het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter betreft;
  - e. De directeur middels de bijgevoegde mandaatbrief te (vol)machtigen om, na gunning, namens het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter, het contract, de wachtkamerovereenkomst en de jaarlijkse opdrachtbevestigingen te ondertekenen en op te treden als contractmanager, voor zover dit de bevoegdheid van het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter betreft.

## 9. Aanbestedingskalender

Voorstel:

Kennisnemen van de aanbestedingskalender.

## 10. Managementletter 2024

Voorstel:

Kennisnemen van de managementletter 2024.

## 11. Rondvraag

### Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft de agenda voor de vergadering van 25 oktober 2024 conform voorstel vastgesteld.

### Ondertekening

Secretaris  .....	Voorzitter  .....
De heer J.A.G. Cloosterman	Mevrouw E. Zinkweg-Ankone

**Provincie Overijssel**

Luttenbergstraat 2  
Postbus 10078  
8000 GB Zwolle  
Telefoon 038 499 88 99  
www.overijssel.nl  
overijsselloket@overijssel.nl  
KvK 51048329  
IBAN NL45 RABO 0397 3411 21

GBTwente  
t.a.v. Algemeen bestuur  
Postbus 845  
7550 AV HENGELO

**Inlichtingen bij****Ellen Schrijver**

E.Schrijver@Overijssel.nl

Datum	Kenmerk	Zaaknummer	Pagina	Bijlagen	Uw brief	Uw kenmerk
08.10.2024	D2024-09-003271	2024-025610	1 van 1			

Onderwerp: Toezicht vorm begroting 2025

Geacht Bestuur,

Jaarlijks ontvangt u voor aanvang van het nieuwe begrotingsjaar ons besluit over de toezicht vorm met betrekking tot de begroting van uw gemeenschappelijke regeling. Met deze brief informeren wij u over de toezicht vorm voor het jaar 2025 en de daaraan verbonden gevolgen.

**Uw toezicht vorm is repressief**

Wij hebben uw begroting 2025 beoordeeld. Daarbij hebben wij ook de vastgestelde jaarrekening 2023 en eventuele bevindingen van de accountant betrokken. De begroting 2025 is naar ons oordeel structureel en reëel in evenwicht. Dit betekent dat uw gemeenschappelijke regeling voor het jaar 2025 onder repressief toezicht staat. Dit is de reguliere vorm van toezicht. U kunt uw begroting zonder onze toestemming uitvoeren.

**Landelijk toezicht kader**

De begroting wordt beoordeeld aan de hand van de wettelijke criteria. Deze criteria zijn vastgelegd in de Gemeentewet en uitgewerkt in het landelijk [Gemeenschappelijk financieel toezichtkader \(GTK\)](#) gemeenschappelijke regelingen.

Wij vertrouwen erop dat we u hiermee voldoende hebben geïnformeerd. We laten het aan uw verantwoordelijkheid om onze brief dan wel de inhoud daarvan te delen met de colleges en raden van de deelnemende gemeenten.

**Neem gerust contact met ons op als u nog vragen heeft**

Heeft u vragen? Neemt u dan gerust contact op via de contactgegevens vermeld in het briefhoofd onder Inlichtingen bij. Schrijft u ons een brief of e-mail? Behandel dan één onderwerp per brief of e-mail. Wilt u ook het zaaknummer 2024-025610 vermelden? Op die manier kunnen wij sneller op uw vraag of opmerking reageren.

Met vriendelijke groet,  
namens Gedeputeerde Staten van Overijssel,



Voorzitter, A.P. Heidema



secretaris, N. Versteeg

Datum verzending

15.10.2024



## Notulen Algemeen Bestuur

Datum	10-07-2024
Tijd	10:00 - 11:00
Locatie	GBTwente 1.24 - De Basiliek
Voorzitter	Evelien Zinkweg-Ankone
Aanwezigen	Hans Cloosterman, Katinka van der Ent, Roel Koster, Bart Lassche, Arjen Maathuis, Johan Niemans, Hanneke Steen, Marc Teutelink, David Vermorken en Evelien Zinkweg-Ankone
Afwezigen	Marian Oosterbroek

- 0                    Opening  
                      Mevrouw Zinkweg geeft aan dat er een afmelding is binnen gekomen van mevrouw Oosterbroek.
- 0.1                  Presentatie: Status update bezwaarschriften 2023 en 2024  
Voorstel:  
Kennis nemen van de presentatie: Status update bezwaarschriften 2023 en 2024
- Besluit:  
Conform voorstel.
- De heer Cloosterman geeft aan dat er in 2023 ruim 25.500 bezwaren zijn binnen gekomen. Hiervan waren bijna 9.500 bezwaren tegen woningen ingediend door NoCureNoPay (NCNP) bureaus. Hiervan zijn slechts 1.840 bezwaren (gedeeltelijk) toegekend. Van de 9.150 reguliere bezwaren tegen woningen zijn circa 4.150 (gedeeltelijk) toegekend.
- De heer Lassche merkt op dat de afhandeling van een bezwaar ingediend door een NCNP bureau beduidend meer tijd vergt dan de reguliere bezwaren. Vrijdag volgt het besluit van de Hoge Raad inzake de hoogte van de proceskosten. De Advocaat-Generaal concludeerde afgelopen maart dat het lagere tarief voor kosten per procespunt in bezwaar in WOZ-zaken, in strijd is met het gelijkheidsbeginsel, het discriminatieverbod uit artikel 1 van de Grondwet.
- In maart 2024 waren er circa 11.500 bezwaren binnen gekomen. Hiervan waren ruim 6.800 bezwaarschriften van NCNP bureaus, dat is bijna 60% van alle binnen gekomen bezwaren.
- De heer Maathuis merkt op dat mensen reageren op een hogere WOZ-waarde en hebben niet door dat de OZB navenant verlaagd is.

0.2

Presentatie: Fit en schaalbaar

Voorstel:

Kennis nemen van de presentatie Fit en schaalbaar.

Besluit:

Conform voorstel.

Mevrouw Zinkweg benoemt dat eerder in het bestuur de vraag is gesteld of er bezwaren zouden zijn als de gemeente Berkelland toe zou willen treden tot GBTwente. Alle bestuurders waren in beginsel wel akkoord, maar wel werd de vraag gesteld of er dan nog wel overige Twentse gemeenten aan zouden kunnen sluiten in een later stadium.

De heer Cloosterman vindt het ook van belang dat GBTwente een aantrekkelijke werkgever blijft. Het vasthouden van personeel op langere termijn is een uitdaging.

De heer Cloosterman heeft diverse berekeningen gemaakt en geconcludeerd kan worden dat zonder aanpassing van de managementstructuur en met behoud van de sociale cohesie (Dunbar-getal) er theoretisch ruimte is voor verdere uitbreiding dan de huidige 10 gemeenten *en zelfs* verder dan de overige 6 Twentse gemeenten.

*Kanttekening*

Meer deelnemers in een gemeenschappelijke regeling, kan zorgen voor lastigere bestuurlijke besluitvorming.

Met het dagelijks bestuur is afgesproken dat de gesprekken met Berkelland en Bronckhorst (hierna te noemen B&B) over een mogelijke toetreding tot GBTwente kunnen starten. Daarnaast kunnen ook overige Twentse gemeenten benaderd worden voor mogelijke toetreding tot de gemeenschappelijke regeling.

De heer Maathuis vraagt waarom B & B (wel mogen toetreden maar andere Gelderse gemeenten niet).

Mevrouw Zinkweg verklaart dat dit komt omdat de werkzaamheden voor B & B al door GBTwente worden uitgevoerd. B & B zijn al sinds 2016 klant van GBTwente. De huidige ruimte binnen GBTwente dient in eerste instantie voor Twentse gemeenten vrijgehouden worden.

De heer Vermorken vraagt hoe de overige Overijsselse gemeenten hun belastingen uitvoeren.

De heer Cloosterman antwoordt dat een aantal gemeenten al samen werkt op dit gebied en een aantal gemeenten zijn deelnemer van GBLT.

1

Vaststellen agenda

Voorstel:

Vaststellen agenda van het algemeen bestuur.

Besluit:

Conform voorstel.

*Bijlagen:*

Agendapunt 1 Agenda vergadering Algemeen Bestuur 10 juli 2024

1.a Mededelingen secretaris

*1. Hack Addcomm*

De heer Cloosterman geeft aan dat alle bestuursleden zijn geïnformeerd over de hack die had plaatsgevonden bij een leverancier van GBTwente. Er is getracht iedereen zo goed mogelijk op de hoogte te houden.

In een later stadium kreeg GBTwente te horen dat er circa 1.800 brieven aan inwoners van GBTwente hierbij gestolen waren. De leverancier heeft met de hackers een deal gesloten zodat de data niet verspreid zou worden.

Bij GBTwente was samen met de Informatiebeveiligingsdienst gemeenten (IBD) en de voorzitter al een keer een cyber oefening gedaan, dat had wel geholpen. De heer Cloosterman adviseert alle bestuurders om dit ook een keer te doen met hun eigen gemeente.

De heer Maathuis vraagt of GBTwente een lijstje heeft van communicatiemedewerkers.

De heer Lassche antwoordt dat GBTwente daarover beschikt, maar er kan beter naar een algemeen e-mail adres gecommuniceerd worden dan naar een specifiek persoon i.v.m. afwezigheid.

De heer Koster is van mening dat er uitstekend gecommuniceerd is. De heer Vermorken sluit zich bij de heer Koster aan.

*2. ISO hercertificering*

In het vorige overleg was al aangegeven dat afgelopen maart weer een hercertificering audit heeft plaatsgevonden. Een externe auditor is drie dagen bij GBTwente geweest en heeft diverse processen ge-audit. De auditor heeft twee minor punten aangestipt waarvan hij voor 1 mei jl. een verbeterplan over wou ontvangen. De verbeterplannen heeft de auditor tijdig ontvangen. De auditor heeft ze doorgenomen en geaccordeerd, waarna GBTwente weer haar certificering heeft ontvangen voor de komende drie jaren. Welk vindt er jaarlijks een audit plaats.

*3. Update project 'Inwoners betrekken bij WOZ-proces'*

Hierover is het bestuur reeds eerder geïnformeerd. GBTwente is voornemens inwoners te verzoeken informatie over de kwaliteit van hun woning door te geven door verschillende soorten foto's te sturen. De inwoner kan dan aangeven welke foto met beschrijving het beste lijkt op de eigen situatie. Inmiddels is dit een landelijk project geworden.

GBTwente gaat binnenkort een groep inwoners vragen wat ze er van vinden dat de inwoner nu zelf kan aangeven hoe de staat van kwaliteit van de woning(delen) zijn. Dit wordt gevraagd aan inwoners die aan hebben gegeven dat ze mee willen werken aan de verbetering van de dienstverlening van



GBTwente. Het gaat om ongeveer 500 inwoners die thans deelnemen aan het klantenpanel van GBTwente.

- ⇒ Er volgt volgende week een raadsinformatiebrief vanuit het dagelijks bestuur van GBTwente die mevrouw van der Ent door zal sturen naar de griffies van de deelnemende gemeenten.

De heer Teutelink vraagt of de bestuurders ook een overzicht krijgt van het aantal inwoners per gemeente die bij deze bevraging worden betrokken?

- ⇒ De heer Cloosterman bevestigt dat dit overzicht zal worden verstuurd naar de deelnemende gemeenten.

Mevrouw van der Ent vraagt wat de deadline is voor de aanlevering van de raadsinformatiebrief aan de griffies?

De heer Vermorken is van mening dat dit afgestemd moet worden met de heer Teutelink gezien de vorige pilot.

#### *4. Uitkomsten Klanttevredenheidonderzoek*

De heer Cloosterman geeft een terugkoppeling van het klanttevredenheidsonderzoek dat is gedaan onder de accounthouders van de deelnemers over de dienstverlening. De regiehouders van Bronckhorst en Berkelland (B&B) hebben dezelfde vragen gekregen. In het algemeen geven de deelnemende gemeenten een hogere score dan B&B. Dat is op zich ook wel logisch, want als Gr zit je vaker bij elkaar zoals bijvoorbeeld tijdens het accounthoudersoverleg. Dat is met B&B niet het geval.

Daarnaast geeft de heer Cloosterman een terugkoppeling van het medewerk-  
erstevredenheidsonderzoek. 89 collega's hebben hieraan meegedaan. Het onderzoek was onderverdeeld in drie categorieën: Trots en betrokken, Werkdruk en Vitaliteit. De scores worden per taakveld nader besproken.

De heer Teutelink merkt op dat de gemeente Enschede niet zo hoog scoort met haar medewerk-  
erstevredenheidsonderzoek.

De heer Niemans geeft aan dat er in Haaksbergen een dienstverlenings-  
onderzoek is gedaan. Het ging over telefonische beschikbaarheid en terugbellen. De heer Niemans meende dat hij daarin had gelezen dat GBTwente daar niet zo goed uit de bus kwam. Maar hij wist het niet exact de context.

- ⇒ GBTwente neemt contact op met de accounthouder om na te vragen hoe dit zit. Zelf heeft GBTwente hier niks over vernomen.

*Bijlagen:*

Agendapunt 1 b Nieuwe ISO certificaat ISO 9001\_2152203\_NL\_2024

Binnen gekomen stukken

1. Quickscan rekenkamercommissies 2024.
2. Reactie GBTwente op de Quickscan rekenkamercommissies 2024.

*Bijlagen:*

Agendapunt 1 e QuickScan Jaarstukken verbonden partijen Twentse gemeenten - 2024

Agendapunt 1 e-1 Reactie GBTwente op de Quickscan Rekenkamercommissies 2024

GBTwente heeft op 14 mei 2024 de Quickscan ontvangen. Op 16 mei jl, heeft GBTwente haar reactie op deze Quickscan verstuurd naar de gemeenteraden van de deelnemers.

D2

Verslag van de vergadering van het AB van 4 april 2024

Voorstel:

Vaststellen verslag van het algemeen bestuur van 4 april 2024.

Besluit:

Conform voorstel.

*Bijlagen:*

Agendapunt 2 Verslag Algemeen Bestuur 4 april 2024 def

3

Besluitenlijst dagelijks bestuur van 4 april 2024

Voorstel:

Kennisnemen van de besluitenlijst van het dagelijks bestuur van 4 april 2024.

Besluit:

Conform voorstel.

*Bijlagen:*

Agendapunt 3 Voorstel AB besluitenlijst DB van 4-4-2024

Agendapunt 3-1 Bijlage besluitenlijst DB 4-4-2024

4

Actualisatie Financiële beleidstukken

Voorstel:

Vaststellen van de volgende stukken:

1. De Verordening financieel beleid, beheer en organisatie GBTwente 2024 ex. artikel 212 Gemeentewet (hierna te noemen Financiële verordening 2024);
2. De Verordening controle op het financiële beheer en op de inrichting van de financiële organisatie GBTwente 2024 ex. artikel 213 Gemeentewet (hierna te noemen Controleverordening 2024);
3. Het Controleprotocol GBTwente 2024 inclusief Normenkader 2024.

Besluit:

Conform voorstel.

*Bijlagen:*

Agendapunt 4 Voorstel AB Actualisatie financiële verordening, controle verordening en controleprotocol 2024 KvdE II

Agendapunt 4-1 Aangepaste Financiële verordening GBTwente 2024 incl bijlage KvdE

Agendapunt 4-2 Aangepaste Controleverordening GBTwente 2024 KvdE

Agendapunt 4-3 Aangepast Controleprotocol incl Normenkader 2024 KvdE

5 Bestuursrapportage met peildatum 30-04-2024

Voorstel:

- a. Instemmen met de bestuursrapportage met peildatum 30 april 2024;
- b. Goedkeuren van de benodigde investering van € 30.000 voor het plaatsen van een terreinkast voor extra stroomvoorzieningen en voor vervanging van de huidige verouderde laadpalen en de bijbehorende kapitaallast van deze investering van € 3.000 mee te nemen in de bijgestelde prognose;
- c. Bij de behandeling van de jaarstukken 2024 de mutaties in de reserves vast te stellen;
- d. Het geprognosticeerde resultaat van € 876.000 na mutaties in de reserves bij de behandeling van de jaarstukken 2024 in 2025 te bestemmen.

Besluit:

Conform voorstel.

*Bijlagen:*

Agendapunt 5 Voorstel AB Bestuursrapportage 30 april 2024

Agendapunt 5-1 1e Bestuursrapportage met peildatum 30-04-2024 aangepast

Mevrouw Zinkweg merkt op dat er een positief resultaat ad € 876.000 wordt verwacht. Onderdeel c en d van het voorstel worden pas volgend jaar gedaan door het bestuur bij het vaststellen de jaarrekening en de resultaatbestemming.

6 Investeringsvoorstel vervanging koppeling Gouw-Ortax

Voorstel:

Goedkeuren van de benodigde investering inzake de vervanging Koppeling Gouw-Ortax.

Besluit:

Conform voorstel.

*Bijlagen:*

Agendapunt 6 Investeringsvoorstel vervanging koppeling Gouw-Ortax

De heer Cloosterman legt uit dat Gouw de belastingapplicatie is en dat Ortax de waarderingapplicatie is. De huidige koppeling moet vervangen worden door een nieuwe koppeling. Zoals afgesproken worden investeringen vooraf aangegeven in het bestuur.

7 Aanbestedingskalender

Voorstel:

Kennismemen van de aanbestedingskalender.

Besluit:

Conform voorstel.

*Bijlagen:*

Agendapunt 7 Voorstel AB Aanbestedingskalender

Agendapunt 7-1 Aanbestedingskalender mei 2024 II

8

Jaarstukken 2023

- a. Voorstel inzake de jaarstukken 2023:  
kennismemen van het accountantsverslag en het goedkeurende oordeel van de controleverklaring ten aanzien van het aspect getrouwheid;
- b. vaststellen van de jaarstukken 2023;
- c. het dagelijks bestuur décharge te verlenen;
- d. voor 15 juli 2024 de vastgestelde jaarstukken 2023 te versturen naar gedeputeerde staten.

Voorstel inzake resultaatbestemming 2023:

Bekrachtigen van het reeds genomen algemeen bestuur besluit op 4 april jl. door in te stemmen met:

- a. de toevoeging van € 83.780 aan de reserve "Jaarresultaten";
- b. het laten vrijvallen van de bestemmingsreserve voor specifieke doelen 2022 voor een totaal van € 106.867;
- c. het vormen van een reserve voor specifieke doelen 2023 voor een totaalbedrag van € 200.000 en deze reserve te bestemmen voor de uitvoering van volgende zaken:
  - I. € 170.000 voor de afhandeling 285 extra beroepschriften die nog behandeld moeten worden vanuit 2023
  - II. € 30.000 voor een tool/applicatie voor uniforme vastlegging van bevindingen en opvolgingen van uit de Interne Controle en Verbijzonderde Interne Controle en de vastlegging van de vereisten vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
- d. het vormen van een bestemmingsreserve voor de dekking van het verwachte tekort dat voortvloeit uit de 1e begrotingswijziging 2024 en het restant van het voordelige saldo 2023 van € 719.471 te doteren aan deze reserve. De deelnemende gemeenten hoeven dan voor het begrotingsjaar 2024 op basis van de 1e gewijzigde begroting 2024 geen extra bijdrage te leveren aan de uitvoeringskosten.

Besluit:

Conform voorstel.

*Bijlagen:*

Agendapunt 8 Voorstel AB jaarrekening en resultaatbestemming 2023 optie 2

Agendapunt 8-1 Jaarrekening 2023 met wg verklaring met datum vaststellen AB op 10 juli 2024

Agendapunt 8-2 1064 1076941 GBTwente - Accountant Verslag 2023

Agendapunt 8-3 1062 1076941 GBTwente - wg Controleverklaring 2023

Mevrouw Zinkweg geeft aan dat dit agendapunt eigenlijk de vorige keer al was behandeld alleen kon de jaarrekening in april formeel nog niet vastgesteld worden omdat de wetgeving in de BBV nog niet was aangepast, waardoor de accountant formeel nog geen goedkeurende verklaring mocht afgeven. Thans is de wetgeving aangepast en kunnen de jaarstukken conform vastgesteld worden. De algemeen bestuursvergadering vervroegen naar 10 juli 2024 was noodzakelijk omdat de jaarstukken voor 15 juli naar Gedeputeerde Staten verstuurd moeten worden.

Mevrouw Steen geeft aan dat ze in de raad nog wel een toelichting moest geven over de bestemming van het resultaat 2023. Het was wel transparant, maar de raad gaf er toch de voorkeur aan dat het was teruggegeven aan de gemeente.

9 Begroting 2025 en meerjarenperspectief 2026-2028

Voorstel:

- a. Kennisnemen van de ontvangen zienswijzen op de ontwerp-begroting 2025;
- b. Kennisnemen van de verstuurde reactie van het dagelijks bestuur op de ontvangen zienswijzen op de ontwerp-begroting 2025.
- c. De begroting 2025 en het Meerjarenperspectief 2026-2028 vaststellen.

Besluit:

Conform voorstel.

*Bijlagen:*

Agendapunt 9-1 Concept-Begroting 2025 en MJP 2026 tm 2028 optie 2 na AB

Agendapunt 9 Voorstel AB begroting 2025 incl MJP 2026-2028

Agendapunt 9-2 Bijlage bij raadsbrief Zienswijzen gemeenten 28-06-2024

Agendapunt 9-3 Raadsbrief reactie op zienswijzen deelnemers GBTwente

Mevrouw Zinkweg geeft aan dat de algemene zienswijze vooral ziet op de begroting 2026. GBTwente is al een tijdje bezig met de uitvoering van die zienswijze.

De heer Maathuis is blij met de verstuurde reactie vanuit het dagelijks bestuur.

Het voornemen is om in december, doch uiterlijk 15 januari 2025, de kaderbrief op de agenda van het bestuur te plaatsen.

De heer Teutelink benadrukt dat het erom gaat dat GBTwente meedenkt met de gemeenten en dat doet ze ook.

10 Rondvraag

De heer Teutelink geeft aan dat Enschede vermoedelijk de OZB zal moeten verhogen. Daarnaast zijn ze bezig met een verkenning om de rioolheffing bij de eigenaar op te leggen in plaats van bij de gebruiker. Dit wordt niet direct besloten, maar samen met woningbouwverenigingen wordt gekeken naar deze mogelijkheid.

Ook de heer Maathuis geeft aan dat de OZB verhoogd zal worden.

Mevrouw Zinkweg waarschuwt de bestuursleden er wel voor dat bij een sterke een verhoging van de OZB er extra bezwaren en vragen bij GBTwente binnen komen.

De heer Maathuis spreekt zijn waardering uit over hoe het allemaal loopt bij GBTwente en de stukken die aangeleverd worden. De heren Vermorcken, Niemans en Teutelink zijn het hier mee eens.

*Besluit*

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente stelt het verslag van de vergadering van 10 juli 2024 vast.

*Ondertekening*

Secretaris  .....	Voorzitter  .....
De heer J.A.G. Cloosterman	Mevrouw E. Zinkweg-Ankone

# GBTwente

## Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	25 oktober 2024

### Onderwerp

Besluitenlijst dagelijks bestuur van 2, 10 en 18 juli 2024.

### Voorstel

Kennismemen van de besluitenlijst van het dagelijks bestuur van 2, 10 en 18 juli 2024.

### Toelichting

De besluitenlijst van het dagelijks bestuur wordt ter kennisgeving doorgeleidt naar het algemeen bestuur waarna die tevens wordt gepubliceerd.

### Bijlage

1. Besluitenlijst dagelijks bestuur van 2, 10 en 18 juli 2024

### Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft kennisgenomen van de besluitenlijst van het dagelijks bestuur van 2, 10 en 18 juli 2024.

### Ondertekening

Secretaris	Voorzitter
.....	.....
De heer J.A.G. Cloosterman	Mevrouw E. Zinkweg-Ankone

Onderwerp	Voorstel	Besluit	Besluit nr
DB vergadering 2 juli 2024			
Reactie op zienswijzen 2025	a. Kennisnemen van de ontvangen zienswijze betreffende de ontwerp begroting 2025. b. Instemmen met de reactie op de ontvangen zienswijzen zoals verwoord in bijgevoegde raadsinformatiebrief. c. De raden van de deelnemende gemeenten middels bijgevoegde brief te informeren. d. Het algemeen bestuur verzoeken kennis te nemen van de ontvangen zienswijze betreffende de ontwerp begroting 2025 en de te versturen reactie van GBTwente op deze zienswijze.	Conform voorstel	DB2024030 DB2024030-1 DB2024030-2
DB vergadering 10 juli 2024			
Agenda 10 juli 2024	Vaststellen agenda van het dagelijks bestuur.  <u>Mededelingen secretaris:</u> a. Hack Addcomm; b. ISO hercertificering; c. Update project 'Inwoners betrekken bij WOZ-proces'; d. Uitkomsten Klanttevredenheidonderzoek.  <u>Binnen gekomen stukken:</u> e. Quickscan rekenkamercommissies 2024.	Conform voorstel.	DB2024031  DB2024031-b  DB2024031-e DB2024031-e-1
Verslag 4 april 2024	Vaststellen verslag van het dagelijks bestuur van 4 april 2024.	Conform voorstel	DB2024032



Besluitenlijst dagelijks bestuur van 4 april 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Vaststellen besluitenlijst dagelijks bestuur van 4 april 2024.</li> <li>b. Het algemeen bestuur verzoeken kennis te nemen van de besluitenlijst van het dagelijks bestuur van 4 april 2024.</li> </ul>	Conform voorstel	DB2024033 DB2024033-1
Actualisatie Financiële beleidsstukken	<p>Het algemeen bestuur verzoeken de volgende gewijzigde stukken vast te stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. De Verordening financieel beleid, beheer en organisatie GBTwente 2024 ex. artikel 212 Gemeentewet (hierna te noemen Financiële verordening 2024);</li> <li>b. De Verordening controle op het financiële beheer en op de inrichting van de financiële organisatie GBTwente 2024 ex. artikel 213 Gemeentewet (hierna te noemen Controleverordening 2024);</li> <li>c. Het Controleprotocol GBTwente 2024 inclusief Normenkader 2024.</li> </ul>	Conform voorstel	DB2024034 DB2024034-1 DB2024034-2 DB2024034-3
Bestuursrapportage met peildatum 30-04-2024	<p>Het algemeen bestuur verzoeken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. In te stemmen met de bestuursrapportage met peildatum 30 april 2024;</li> <li>b. De benodigde investering van € 30.000 voor het plaatsen van een terreinkast voor extra stroomvoorzieningen en voor vervanging van de huidige verouderde laadpalen goed te keuren en de bijbehorende kapitaallast van deze investering van € 3.000 mee te nemen in de bijgestelde prognose;</li> <li>c. Bij de behandeling van de jaarstukken 2024 de mutaties in de reserves vast te stellen;</li> <li>d. Het geprognoseerde resultaat van € 876.000 na mutaties in de reserves bij de behandeling van de jaarstukken 2024 te bestemmen.</li> </ul>	Conform voorstel	DB2024035 DB2024035-1

Investeringsvoorstel vervanging koppeling Gouw-Ortax	Het algemeen bestuur verzoeken de benodigde investering inzake de vervanging Koppeling Gouw-Ortax goed te keuren.	Conform voorstel.	DB2024036
Aanbestedingskalender	Het algemeen bestuur verzoeken kennis te nemen van de aanbestedingskalender.	Conform voorstel.	DB2024037 DB2024037-1
Melding afwijken inkoopbeleid en intrekking machtiging Europese aanbesteding	<p>a. Kennisnemen van het afwijken van het inkoopbeleid bij het aangaan van een licentieovereenkomst voor een ETL-oplossing, voor een periode van twee jaar met een mogelijke verlenging van twee keer een jaar middels een enkelvoudige onderhandse aanbesteding.</p> <p>b. Intrekken van de machtiging bij besluit DB2024012, voor het verrichten van alle uit te voeren (rechts)handelingen voor het opstarten, doorlopen en afronden van een Europese aanbesteding voor een data analyse tool.</p>	Conform voorstel.	DB2024038
Machtiging directeur voor Europese aanbesteding Postdiensten	De directeur te (vol)machtigen voor het verrichten van alle uit te voeren (rechts)handelingen voor het opstarten, doorlopen en afronden van een Europese aanbesteding inzake Postdiensten.	Conform voorstel.	DB2024039 DB2024039-1
Interne controle plan 2024	Het plan (verbijzonderde) interne controle GBTwente 2024 vaststellen.	Conform voorstel	DB2024040 DB2024040-1 t/m DB2024040-10
Mandaatbesluit administratief beroep kwijtschelding	De directeur te mandateren voor het nemen van besluiten inzake administratief beroep kwijtschelding.	Conform voorstel.	DB2024041 DB2024041-1
Ontheffing geheimhouding t.b.v. NRVT	Vaststellen besluit "Ontheffing geheimhouding t.b.v. inschrijving bij en toezicht door het NRVT".	Conform voorstel.	DB2024042 DB2024042-1

Presentatie: Status update bezwaarschriften 2023 en 2024	Kennis nemen van de presentatie	Conform voorstel	DB2024043
Presentatie: Fit en schaalbaar	Kennis nemen van de presentatie	Conform voorstel	DB2024044
DB vergadering 18 juli 2024			
Raadsinformatiebrief inzake de pilot <i>Check uw woning</i>	a. Instemmen met de raadsinformatiebrief inzake de pilot <i>Check uw woning</i> ; b. Zorgdragen voor de verzending van de raadsinformatiebrief inzake de pilot <i>Check uw woning</i> naar de raadsgriffies van de deelnemende gemeenten.	Conform voorstel	DB2024045 DB2024045-1 DB2024045-2

**Besluit**

Het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente:

- a. stelt de besluitenlijst van 2 juli, 10 juli en 18 juli 2024 vast;
- b. verzoekt het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente kennis te nemen van de besluitenlijst van het dagelijks bestuur van 2 juli, 10 juli en 18 juli 2024.

**Ondertekening**

Secretaris,  .....	Voorzitter,  .....
De heer J.A.G. Cloosterman	Mevrouw E. Zinkweg-Ankone

## Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	25 oktober 2024

### Onderwerp

Investeringsvoorstel aanpassing entree kantoorgebouw GBTwente Demmersweg 140 Hengelo

### Voorstel

Goedkeuren van de benodigde investering inzake de aanpassing van de entree van het kantoorgebouw van GBTwente, aan de Demmersweg 140 te Hengelo

### Toelichting

In het kader van veiligheid is GBTwente voornemens de entree van haar kantoorgebouw aan de Demmersweg 140 in Hengelo aan te passen.

#### *Geen publieksfunctie*

GBTwente heeft geen publieksfunctie. Toch melden zich met regelmaat onaangekondigd inwoners bij onze intercom. Sinds maart 2024 is dat 36x voorgekomen. Huidig beleid is dat we de inwoner niet de deur wijzen, maar helpen met vragen en antwoorden.

#### *Situaties*

##### A. Inwoners met afspraak:

Inwoners die een bezoeksafpraak hebben gemaakt voor bijvoorbeeld een hoorzitting worden ontvangen in de spreekkamer op de 1<sup>e</sup> verdieping.

In deze situatie is bekend om wie het gaat (naam, adres en woonplaats zijn bekend) en ook de inhoud van het gesprek is bekend. Een inhoudelijke medewerker voert in deze situatie vaak het gesprek.

##### B. Inwoners zonder afspraak:

Deze inwoners melden zich bij de digitale bel en worden vervolgens uitgenodigd om naar de spreekkamer op verdieping 1 te komen.

Vaak is dan wel een naam bekend, maar geen volledige adresgegevens en ook niet waarover het gesprek zal gaan.

Een medewerker van dienstverlening voert het gesprek. Een andere collega sluit of aan of houdt toezicht op de gang.

#### *Veiligheid*

Binnen GBTwente is veiligheid een groot goed.

De huidige ontvangst van inwoners vindt plaats in de spreekkamer op verdieping 1. In die ruimte staat een tafel, voorzien van een alarmknop. In de praktijk zitten inwoner en collega van GBTwente met elkaar in 1 ruimte aan 1 bureau.

Er is een duidelijk verschil tussen de gesprekken van situatie A en B (zoals hierboven geschetst).

Veelal gaan de gesprekken met de onaangekondigde bezoekers in goede harmonie, echter soms worden de gesprekken forser als de inwoner zich niet kan vinden in het standpunt van de medewerker. Daarnaast geldt een maatschappelijke trend dat de omgang tussen inwoner en overheid verhard. In toenemende mate geven medewerkers het signaal dat ze zich bij deze gesprekken niet altijd veilig voelen.

# GBTwente

## Keuzes

Om de veiligheid rondom ontvangst van (met name de niet aangekondigde) bezoekers te verhogen zijn er 3 opties afgewogen.

1. Wegsturen:

De keuze kan gemaakt worden de inwoner onverrichterzake 'weg te sturen', als hij/zij zich zonder afspraak meldt.

➤ Tot op heden kiest GBTwente hier niet voor, zeker niet vanuit het oogpunt van persoonlijk en begrijpelijk.

2. Doorgaan op huidige manier:

Keuze kan zijn door te gaan met de huidige wijze van ontvangst van niet aangekondigde inwoners.

➤ Geen gewenste situatie aangezien de veiligheid van medewerkers niet geborgd kan worden.

3. Aanpassing ontvangst:

Samen met het team voor Risico Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) is gekeken naar een manier om de onaangekondigde inwoner 'veilig' te woord te staan binnen het huidige pand aan de Demmersweg.

Het is mogelijk om de entree op de begane grond daartoe aan te passen.

Daar zijn meerdere opties voor.

a. Loket:

Met beperkte bouwkundige aanpassingen (verplaatsen/vernieuwen/doorbreken van een wand) kan er een loketfunctie op de begane grond gerealiseerd worden. Als de onaangekondigde inwoner zich meldt dan staat een medewerker hem/haar beneden aan het loket te woord. De medewerker staat dan aan de ene kant en kan het loket ontsluiten en de inwoner te woord staan. Verwachting is dat daar 9 van de 10 vragen beantwoord kunnen worden. Indien nodig kan de medewerker de inwoner uitnodigen voor een gesprek op de 1<sup>e</sup> verdieping in de spreekkamer.

b. Aparte ruimte:

Op de begane grond kan ook een aparte spreekkamer gerealiseerd worden. Dit vergt aanzienlijke bouwkundige aanpassingen aan entree en rest van de begane grond.

GBTwente opteert voor de aanpassing van de ontvangst en het realiseren van de loket-functionaliteit. Hiervoor heeft GBTwente een aannemer om een offerte gevraagd. De optie van 'realisatie van een spreekkamer' is vanwege het verwachtte kostenaspect en vanwege het feit dat GBTwente geen publieksfunctie heeft niet uitgevraagd.

## Bewustwording

Veiligheid zit ook in bewustwording. Er kan nog zoveel fysiek aanpast worden, vaak is 'menselijk' gedrag de oorzaak van onveilige situaties. Opletten op 'meelopers' bij het betreden of verlaten van het gebouw bijvoorbeeld. Ter verbetering van de bewustwording organiseert GBTwente dit najaar lunchlezingen in het kader van (digitale) veiligheid en bijvoorbeeld over kwetsbaarheid. Daarnaast zijn er trainingen op het gebied van emotie en agressie.

## *Toelichting op de financiële consequenties van het investeringsvoorstel*

Voor het realiseren van de gewenste loketfunctie, inclusief bouwkundige aanpassingen vragen wij het algemeen bestuur een investeringsbudget beschikbaar te stellen van € 25.000. Deze eenmalige kosten bestaan voor € 20.000 uit bouwkundige aanpassingen waarvoor een afschrijvingstermijn van 20 jaar geldt en voor € 5.000 uit aanpassing van digitale beveiligingsmiddelen waarvoor een afschrijvingstermijn van 5 jaar geldt op basis van de geldende verordening financieel beleid, beheer en organisatie. De hieruit voortvloeiende kapitaallasten<sup>1</sup> bedragen:

Jaar	Totale kapitaal lasten	Jaar	Totale kapitaal lasten	Jaar	Totale kapitaal lasten	Jaar	Totale kapitaal lasten
2024	€ 1.250	2030	€ 1.145	2035	€ 1.095	2040	€ 1.045
2025	€ 2.240	2031	€ 1.135	2036	€ 1.085	2041	€ 1.035
2026	€ 2.220	2032	€ 1.125	2037	€ 1.075	2042	€ 1.025
2027	€ 2.200	2033	€ 1.115	2038	€ 1.065	2043	€ 1.015
2028	€ 2.180	2034	€ 1.105	2039	€ 1.055	2044	€ 505
2029	€ 1.660						

Deze kapitaallasten zullen in de toekomstige planning- en control-instrumenten worden opgenomen. Voor deze investering hoeft geen lening aangetrokken. Deze wordt vanuit de banktegoeden gefinancierd.

## *Bijlage*

n.v.t.

## *Besluit*

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente keurt de benodigde investering inzake de aanpassing van de entree van het kantoorgebouw van GBTwente, aan de Demmersweg 140 te Hengelo goed.

## *Ondertekening*

Secretaris

.....

De heer J.A.G. Cloosterman

Voorzitter

.....

Mevrouw E. Zinkweg-Ankone

<sup>1</sup> Op basis van 1% omslagrente.

## Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	25 oktober 2024

### Onderwerp

Bestuursrapportage met peildatum 31 augustus 2024

### Voorstel

- a. Instemmen met de bestuursrapportage met peildatum 31 augustus 2024;
- b. Goedkeuren van de benodigde investeringen die in paragraaf 7.2.4 van deze bestuursrapportage zijn benoemd:
  1. Veiligheidsvoorzieningen bedrijfsgebouw: de herinvestering zal maximaal het beschikbare budget bedragen en plaatsvinden in 2024 of 2025;
  2. Investerings op het gebied van ICT: noodzakelijke koppelingen voor de belastingapplicatie voor € 27.000. Het restant budget van € 16.520 is niet nodig voor herinvesteringen en komt daarmee te vervallen;
  3. Vervangen diverse audiovisuele middelen ad € 25.000 en het resterende budget van € 29.340 doorschuiven naar 2025;
  4. Actualisatie website: de eenmalige kosten bedragen € 49.000. Het restant budget van € 11.000 zal niet gebruikt worden;
  5. Het plaatsen van een terreinkast en vervanging van de laadpalen ad € 30.000;
  6. De aanschaf van een tool/applicatie voor de vastlegging van de bevindingen en opvolgingen van uit de Interne Controle en Verbijzonderde Interne Controle en de vastlegging van de vereisten vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) ad € 30.000.
  7. Het aanpassen van de entree van het kantoorpand Demmersweg 140 ad € 25.000<sup>1</sup>;
- c. Het geprognosticeerde resultaat van € 932.000 voor mutaties in de reserves bij de behandeling van de jaarstukken te bestemmen.
- d. Bij de behandeling van de jaarstukken 2024 de mutaties in de reserves vast te stellen.

### Toelichting

Twee keer per jaar stelt GBTwente een bestuursrapportage op. Deze tweede rapportage heeft betrekking op de periode t/m augustus 2024. De indeling sluit aan op het Strategieplan 2023-2026 met de titel 'Met elkaar en voor elkaar', de 1<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024 en de 1<sup>e</sup> bestuursrapportage 2024. In deze 2<sup>e</sup> bestuursrapportage tonen we zoveel mogelijk het beeld op hoofdlijnen.

Voor een uitgebreide toelichting verwijzen we naar de inhoudelijke toelichtingen in de bijgevoegde 2<sup>e</sup> bestuursrapportage 2024.

Als gevolg van de beschreven ontwikkelingen in de 2<sup>e</sup> bestuursrapportage 2024 wordt een nieuwe jaarprognose 2024 gepresenteerd. Deze prognose geeft een beter beeld van de werkelijkheid en zorgt voor meer grip richting het resultaat. Tevens wordt middels een separaat bestuursvoorstel een 2<sup>e</sup> gewijzigde begroting aangeboden.

<sup>1</sup> Dit investeringsvoorstel staat tevens op de agenda van deze vergadering van het algemene bestuur.

Bedragen x € 1.000 Lasten negatief bedrag, baten positief bedrag	Bijgestelde Begroting 2024			Aanpassing Prognose in 1e berap			Prognose 2024 na 1e Berap			Aanpassing Prognose in 2e berap			Prognose 2024 na 2e Berap		
	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo
<b>Overhead</b>															
Salarissen en Sociale lasten	-1.747		-1.747	30	10	40	-1.717	10	-1.707	3	12	14	-1.714	22	-1.693
Goederen en diensten	-1.697		-1.697	-30		-30	-1.727		-1.727	160		160	-1.567		-1.567
Dotaties voorzieningen															
<b>Overige Algemeen</b>															
Salarissen en Sociale lasten	-28		-28				-28		-28				-28		-28
Goederen en diensten	-534		-534				-534		-534	24		24	-510		-510
<b>Vastgoed en Belastingen</b>															
Salarissen en Sociale lasten	-6.892		-6.892	185	51	236	-6.707	51	-6.656	290	8	298	-6.417	59	-6.359
Goederen en diensten	-4.497	103	-4.394	-151		-151	-4.648	103	-4.545	244	40	284	-4.404	143	-4.261
Dotaties voorzieningen				-14		-14	-14		-14	-12		-12	-26		-26
Kapitaallasten	-210		-210	-3		-3	-213		-213	-5		-5	-218		-218
<b>Vennootschapsbelasting</b>										-46		-46	-46		-46
Desintegratiekosten	-10		-10				-10		-10				-10		-10
<b>Subtotaal</b>	<b>-15.614</b>	<b>103</b>	<b>-15.511</b>	<b>17</b>	<b>61</b>	<b>78</b>	<b>-15.598</b>	<b>164</b>	<b>-15.433</b>	<b>657</b>	<b>60</b>	<b>717</b>	<b>-14.940</b>	<b>224</b>	<b>-14.717</b>
<b>Onvoorzien</b>															
Gemeentelijke bijdragen		14.784	14.784	68	68		14.852	14.852		150	150		15.002	15.002	
Bijdrage desintegratiekosten		10	10				10	10					10	10	
Rente schatkistbankieren				530	530		530	530		107	107		637	637	
<b>Subtotaal dekkingsmiddelen</b>		<b>14.794</b>	<b>14.794</b>	<b>598</b>	<b>598</b>		<b>15.392</b>	<b>15.392</b>		<b>257</b>	<b>257</b>		<b>15.649</b>	<b>15.649</b>	
<b>Resultaat uit bedrijfsvoering voor bestemming</b>	<b>-15.614</b>	<b>14.897</b>	<b>-717</b>	<b>17</b>	<b>659</b>	<b>676</b>	<b>-15.598</b>	<b>15.556</b>	<b>-41</b>	<b>657</b>	<b>316</b>	<b>973</b>	<b>-14.940</b>	<b>15.872</b>	<b>932</b>
Onttrekking aan reserve		719	719		200	200		919	919		-69	-69		850	850
Toevoeging aan reserve	-2		-2				-2		-2				-2		-2
Subtotaal mutaties reserve	-2	719	717		200	200	-2	919	917		-69	-69		850	848
<b>Resultaat</b>	<b>-15.616</b>	<b>15.616</b>		<b>17</b>	<b>859</b>	<b>876</b>	<b>-15.600</b>	<b>16.475</b>	<b>876</b>	<b>657</b>	<b>248</b>	<b>905</b>	<b>-14.942</b>	<b>16.723</b>	<b>1.780</b>

In de 1<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024 hebben wij een tekort gepresenteerd van € 717.000. In de eerste bestuursrapportage hebben wij u gemeld dat wij door € 659.000 aan hogere baten en een afname van de lasten met € 17.000 ten opzichte van de gewijzigde begroting 2024 een nadelig saldo verwachten van € 41.000 voor mutaties in de reserve. Bij deze bestuursrapportage melden wij u dat de baten met nog € 316.000 zijn toegenomen en de lasten met € 657.000 zijn verminderd. Op basis van deze mutaties verwachten wij aan het einde van het jaar een voordelig saldo te kunnen presenteren van € 932.000 voor mutaties in de reserve.

In de bijgestelde begroting 2024 is een begrotingswijziging opgesteld om het initiële tekort van € 717.000 te dekken uit de specifieke bestemmingsreserve die in 2023 is gevormd vanuit het positieve jaarrekeningsaldo 2023.

Er is bij de bestemming van het positieve jaarrekeningsaldo 2023 ook een bedrag van € 170.000 gereserveerd voor de afhandeling 285 extra beroepschriften die nog behandeld moeten worden vanuit 2023 en een bedrag van € 30.000 voor een tool/applicatie voor uniforme vastlegging van bevindingen en opvolgingen van uit de Interne Controle en Verbijzonderde Interne Controle en de vastlegging van de vereisten vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Deze bestemmingsreserve voor specifieke doelen die is ingesteld bij bestemming van het voordelig saldo van de jaarrekening 2023 is deels ingezet in deze bestuursrapportage. De daadwerkelijke reservemutaties wordt bij bepaling van het jaarrekeningresultaat door het algemeen bestuur bepaald.

Samenvattend is er sprake van een geprognosticeerd voordelig saldo 2024 van € 1.780.000 na mutaties in beide bestemmingsreserves, dit in afwachting van het werkelijke saldo van de jaarrekening 2024.

## Bijlage

Bestuursrapportage met peildatum 31 augustus 2024.



## Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente:

- a. Stemt in met de 2e bestuursrapportage 2024 met peildatum 31 augustus 2024;
- b. Keurt de benodigde investeringen goed:
  1. Veiligheidsvoorzieningen bedrijfsgebouw: de herinvestering zal maximaal het beschikbare budget bedragen en plaatsvinden in 2024 of 2025;
  2. Investeringen op het gebied van ICT: noodzakelijke koppelingen voor de belastingapplicatie voor € 27.000. Het restant budget van € 16.520 is niet nodig voor herinvesteringen en komt daarmee te vervallen;
  3. Vervangen diverse audiovisuele middelen ad € 25.000 en het resterende budget van € 29.340 doorschuiven naar 2025;
  4. Actualisatie website: de eenmalige kosten bedragen € 49.000. Het restant budget van € 11.000 zal niet gebruikt worden;
  5. Het plaatsen van een terreinkast en vervanging van de laadpalen ad € 30.000;
  6. De aanschaf van een tool/applicatie voor de vastlegging van de bevindingen en opvolgingen van uit de Interne Controle en Verbijzonderde Interne Controle en de vastlegging van de vereisten vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) ad € 30.000.
  7. Het aanpassen van de entree van het kantoorpand Demmersweg 140 ad € 25.000;
- c. Bestemt het geprognosticeerde resultaat van € 932.000 voor mutaties in de reserves;
- d. Stelt bij de behandeling van de jaarstukken 2024 de mutaties in de reserves vast.

## Ondertekening

Secretaris  .....	Voorzitter  .....
De heer J.A.G. Cloosterman	Mevrouw E. Zinkweg-Ankone



# Bestuursrapportage

Januari - Augustus 2024



Inleiding .....	4
<i>Strategieplan 2023-2026</i> .....	4
<i>Een globale blik op 2024 tot nu toe</i> .....	4
<i>Toekomst</i> .....	5
1. Context vertrekpunt .....	7
1.1 <i>Missie</i> .....	7
1.2 <i>Visie</i> .....	7
1.3 <i>Kernwaarden</i> .....	7
1.4 <i>Doelen</i> .....	8
1.5 <i>Strategie</i> .....	8
2. Verantwoording jaarplan 2024 .....	9
2.1 <i>Medewerkers</i> .....	9
2.1.1 <i>Cultuur</i> .....	9
2.1.2 <i>Leren en ontwikkelen</i> .....	10
2.1.3 <i>Strategisch personeelsplan</i> .....	10
2.1.4 <i>Vitaliteit</i> .....	11
2.1.5 <i>Leiderschapsontwikkeling</i> .....	11
2.1.6 <i>Nieuwe technieken en middelen</i> .....	11
2.2 <i>Processen</i> .....	12
2.2.1 <i>GBTop</i> .....	12
2.2.2 <i>RPA</i> .....	13
2.2.3 <i>ISO-certificering</i> .....	13
2.3 <i>Klanten</i> .....	13
2.3.1 <i>Visie op dienstverlening</i> .....	13
2.3.2 <i>Feedback op klantreizen</i> .....	13
2.3.3 <i>Inwonerparticipatie</i> .....	14
2.4 <i>Financiële middelen</i> .....	14
2.4.1 <i>Optimalisatie financiële bedrijfsvoering</i> .....	14
2.4.2 <i>Acceptabele maatschappelijke kosten</i> .....	14
2.4.3 <i>WOZ bezwaren: meer uitleg en betere (digitale) informatievoorziening</i> .....	14
2.4.4 <i>Minder tijd en geld van overheid naar NCNP-bureaus</i> .....	15
3. Borging .....	16
4. Projecten .....	17
Businesscase .....	17
Plan van aanpak .....	17
Projecten in het projecten MT .....	17
Categorisering van projecten 2024 .....	17
5. Stand van zaken Primaire processen .....	19
5.1 <i>Aanslagoplegging</i> .....	19

5.2	<i>WOZ bezwaren en beroepen inclusief PCK-vergoedingen</i>	19
5.2.1	WOZ-bezwaren.....	19
5.2.2	Beroepen 2023 .....	21
5.3	<i>HEF bezwaren</i>	22
5.4	<i>Kwijtschelding</i>	22
5.5	<i>Invordering</i>	23
5.6	<i>Klantcontact en klachten/complimenten</i>	24
6.	Stand van zaken Begroting 2024 .....	26
7.	Bedrijfsvoering .....	30
7.1	<i>Organisatieontwikkelingen</i>	30
7.1.1	Werving en selectie .....	30
7.2	<i>Overige bedrijfsvoeringsaspecten</i>	30
7.2.1	Fiscaal juridische ontwikkelingen.....	30
7.2.2	Besluit gegevensverstrekking.....	32
7.2.3	Inkoop .....	32
7.2.4	(Vervangings-)investeringen .....	33
7.2.5	Voorzieningen .....	34
7.3	<i>Risicoprofiel</i>	34

## Inleiding

Voor u ligt de tweede bestuursrapportage van GBTwente van 2024. In deze rapportage nemen wij u mee in de ontwikkelingen van GBTwente over de periode 1 mei 2024 tot en met 30 augustus 2024.

Deze bestuursrapportage is onderdeel van de Planning & Control cyclus van GBTwente en is zo opgesteld dat deze aansluit bij het Strategieplan 2023-2026, de eerste gewijzigde begroting 2024 en de eerste bestuursrapportage van 2024.

### Strategieplan 2023-2026

In het Strategieplan 2023-2026 met de titel 'Met elkaar en voor elkaar' zijn Persoonlijk en Begrijpelijk als uitgangspunten gekozen. Werkend aan het vertrouwen in het algemeen, met Deskundig, Integer en Behulpzaam als ondersteunende kernwaarden. De focus ligt op:

- Medewerkers: Betrokken en trots
- Processen: Effectief en efficiënt
- Klanten: Tevredenheid (opdrachtgevers én inwoners)
- Financiën: Efficiënte inzet van financiële middelen

### Een globale blik op 2024 tot nu toe

De inleiding van de eerste bestuursrapportage sloot ik als volgt af:

*'GBTwente is stabiel. We zijn fit en in basis goed uitgerust en ingericht op de huidige taken. We praten landelijk op diverse niveaus mee en zitten dicht bij het vuur. Toch is waakzaamheid geboden. We koesteren wat we nu hebben, maar kijken steeds naar wat nodig is voor borging van onze continuïteit op de langere termijn. We doen het met elkaar en voor elkaar!'*

En niets is minder waar, zoals blijkt uit deze tweede tussentijdse rapportage van dit jaar.

#### *Medewerkerstevredenheid*

In kwartaal twee hebben we de tevredenheid onder onze medewerkers gemeten, iets wat we vanaf nu elk kwartaal gaan doen. Collega's geven in dit eerste onderzoek een 8,0 (op een schaal van 10) op de vraag of zij GBTwente bij een ander zouden aanbevelen als werkgever. Op de vraag of men trots is voor en bij GBTwente te werken is het resultaat een 7,7. En het cijfer 7,6 wordt gescoord als het gaat om verbondenheid met de missie en waarden van de organisatie. Mooie cijfers die de basis vormen voor verdiepende gesprekken met de medewerkers.

#### *ISO 9001:2015-certificaat*

De kernprocessen van Waarderen, Heffen en Innen worden adequaat en deskundig uitgevoerd. Met de datum 1 juni 2024 is een nieuw ISO 9001:2015-certificaat met een geldigheidsduur van 3 jaar behaald.

#### *Financieel*

Ook in financiële zin is de organisatie in control, hetgeen onder meer door het positieve saldo van € 932.000 voor mutaties in de reserve van deze tweede bestuursrapportage bekrachtigd wordt.

## Toekomst

En toch is onze wereld volop in beweging. Er zijn tal van ontwikkelingen die onze aandacht vragen:

### *Het nieuwe waarden*

Onder de regie van de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen is het project 'Het nieuwe waarden' gestart. Uitgangspunt van dit project is dat de woningeigenaar:

- Meer wordt betrokken aan de voorkant van het WOZ-beschikkingsproces.
- De regie heeft over de kenmerken van de eigen woning.
- Op eenvoudige en uniforme wijze de kenmerken kan doorgeven.

Door de woningeigenaar eerder en actiever te betrekken bij de WOZ-waardering kan de WOZ-waarde nauwkeuriger vastgesteld worden. GBTwente is nauw betrokken bij de totstandkoming van dit project en start dit najaar met de pilot 'Check uw woning'. Afgelopen juli zijn onze raden hierover via een raadsinformatiebrief geïnformeerd.

### *Tweejaarlijkse herwaardering Wet WOZ*

Tijdens de ledenvergadering van de VNG van afgelopen juni is een motie aangenomen om een onderzoek te starten naar de mogelijkheden van een tweejaarlijkse herwaardering. Daarbij wordt ook gekeken naar wat de gevolgen zijn voor andere belastingen of instrumenten waarvoor de WOZ-waarde wordt benut. De VNG is druk bezig om de uitwerking van deze motie op te pakken. Het idee is om het Erasmus Studiecentrum voor Belastingen van Lokale Overheden eerst onderzoek te laten doen naar de mogelijkheden en knelpunten van een tweejaarlijkse herwaardering. Ook wordt het bredere gebruik van de WOZ-waarde goed in kaart gebracht. Inmiddels is bekend dat GBTwente als afgevaardigde vanuit de Landelijke Vereniging voor Lokale Belastingen zitting krijgt in deze stuurgroep.

### *Jurisprudentie Hoge Raad procesrecht Wet WOZ*

Op 12 juli 2024 heeft de Hoge Raad beslist dat in belastingzaken het lagere tarief voor proceskosten voor rechtsbijstand in bezwaar (€ 310 per procespunt) niet meer mag worden toegepast vanwege mogelijk discriminerend onderscheid met andere bestuursrechtelijke zaken waarvoor het hogere tarief geldt (€ 624).

Deze uitspraak volgt deels het in de eerste bestuursrapportage benoemde advies van advocaat Generaal Koopmans inzake WOZ-proceskostenvergoeding. Dit advies neigde al naar een financiële tegemoetkoming richting gemachtigden. Inmiddels is bekend dat er op landelijk niveau geen reparatiewetgeving voor lopende zaken wordt verwacht. Gevolg is dat in bepaalde gevallen aanvullende proceskosten voor afgehandelde bezwaren en beroepsprocedures zullen moeten worden uitbetaald. Via de periodieke belastingrapportages krijgen gemeenten inzicht in de (negatieve) financiële gevolgen hiervan. De VNG dringt er bij de wetgever op aan om vóór het belastingjaar 2025 te komen met maatregelen om de gevolgen van het arrest teniet te doen.

Op prinsjesdag 2024 heeft het Kabinet in het Belastingplan 2025 voorgesteld om reparatiewetgeving van kracht te laten worden, zodat de proceskostenvergoeding in WOZ-zaken weer op het niveau komt dat de wetgever voor ogen had per 1 januari 2024. Dit voorstel wordt nu beoordeeld door de Raad van State en vervolgens door de 2e en 1e kamer.

### *Aanvraag toetreding Berkelland en Bronckhorst*

Na afzonderlijke gesprekken met de verantwoordelijke wethouders van de gemeenten Berkelland en Bronckhorst wordt in die gemeenten (die al sinds 2016 via een fiscale uitvoeringsovereenkomst aan GBTwente zijn verbonden) op dit moment besluitvorming voor een aanvraag tot toetreding tot onze gemeenschappelijke regeling voorbereid. Dit zou kunnen betekenen dat na het doorlopen van een omvangrijk bestuurlijk besluitvormingstraject onze gemeenschappelijke regeling per 1 januari 2026 van 8 naar 10 gemeenten groeit. Dit kan zeker bijdragen aan de continuïteit van GBTwente op de lange termijn.

### Tot slot

GBTwente beseft dat ze een verlengstuk is van het lokale bestuur. Met ons bestuur zijn we continu in gesprek om onze kerntaken zo optimaal mogelijk in te richten en uit te voeren.

‘Wij zijn een hulpvaardige organisatie met een scherp oog op en voor de belastingomgeving. Door onze betrokken en gemotiveerde collega’s en steeds effectievere processen zorgen we voor een persoonlijke en begrijpelijke dienstverlening voor onze inwoners en gemeenten. Daarnaast worden de financiële middelen effectief gebruikt en werken we bij GBTwente met een positieve waardering van de Waarderingskamer (en andere relevante auditerende instanties).’

Adaptief zijn is een must in deze tijd, want “THE ROAD TO SUCCES IS ALWAYS UNDER CONSTRUCTION”.

We doen het met elkaar en voor elkaar!

September 2024,  
Hans Cloosterman  
Directeur

## 1. Context vertrekpunt

GBTwente bevindt zich in een tijd waarin het vertrouwen in de overheid onder druk staat en waar polarisatie en een verharding van de samenleving te zien zijn. Daarnaast is er sprake van grote lastenstijgingen en onzekerheid vanwege aangekondigde veranderingen in de landelijke financieringsystematiek. Ook de behoefte aan (schaarser wordend) personeel is groot. Toch zien we in de omgeving van GBTwente ook een 'wereld' aan ongekende automatiseringsmogelijkheden, en een wereld waar we trachten meer verbinding met onze inwoners te bewerkstelligen en samenwerking (Noaberschap) nog echt van meerwaarde is.

### 1.1 Missie

Onze missie is: *Betrouwbaar, dienstverlenend en efficiënt waarderen, heffen en innen*

Dit is wat we bij GBTwente in essentie doen. Betrouwbaar spreekt voor zich. Dienstverlenend omdat GBTwente in opdracht van de gemeente(n) werkt en daarmee ook een 'visitekaartje' van de gemeente is. Efficiënt, dus zo optimaal mogelijk. Waarderen, heffen en innen verwijst naar ons primaire proces.

### 1.2 Visie

Onze visie is: *Wij maken gemeentelijke belastingen persoonlijk en begrijpelijk*

Bij GBTwente staan we in direct contact met inwoners en gemeenten, wat het belang van een persoonlijke en begrijpelijke aanpak benadrukt. Iedereen moet namelijk betalen vanuit de eigen situatie en een persoonlijke en begrijpelijke aanpak maakt dit voor (nagenoeg) iedereen uitvoerbaar.

### 1.3 Kernwaarden

De kernwaarden van GBTwente zijn: *Deskundig, integer en behulpzaam*

*Deskundig:* Samen streven we ernaar om hét kenniscentrum op het gebied van (gemeentelijke) belastingen te zijn. Hiervoor is kennis en kunde nodig. GBTwente investeert organisatie breed in deskundigheid door het trainen en scholen van medewerkers in de kennis en vaardigheden die zij nodig hebben om alle stakeholders te bedienen. Er is ruimte voor (persoonlijke) ontwikkeling. Door te zorgen voor deskundige medewerkers, kunnen zowel gemeente als inwoner erop vertrouwen dat GBTwente waardeert, heft en int op een betrouwbare, dienstverlenende en efficiënte wijze. Deskundigheid is niet alleen kennis en kunde, het betekent ook trots zijn op elkaar en op de organisatie. In houding en gedrag professioneel en representatief.

*Integer:* GBTwente stelt zich als organisatie integer op bij de uitvoering van haar werkzaamheden. Handelend naar aan alle relevante en van toepassing zijnde wetsartikelen, (interne) afspraken en



gedragscodes. Dit dragen we vanuit de organisatie (als geheel en per individu) uit naar inwoners, door transparant te zijn over onze werkzaamheden.

*Behulpzaam*: Dagelijks verlenen we vanuit GBTwente diensten aan diverse stakeholders (inwoners, opdrachtgevers en collega's). Al deze groepen en individuen hebben uiteenlopende wensen en behoeften. Behulpzaamheid is een houding die altijd past. De basisgedachte is 'zelfredzaamheid van de ander' (voordoen > samendoen > zelf doen), met daarnaast behulpzaam zijn en aanspreekbaar zijn op eigen verantwoordelijkheid. Zo kunnen we doen wat nodig is, op een juiste manier. Zowel intern als extern draagt dit bij aan toekomstbestendige dienstverlening, die mensgericht, klantgericht en vraaggericht is.

## 1.4 Doelen

Deze visie, missie en kernwaarden leiden tot vertrouwen; het alles overkoepelende doel om bij onze medewerkers en inwoners het best mogelijke resultaat te bereiken. De *doelen* voor de aankomende jaren zijn gericht op:

- Betrokken en trotse collega's
- Effectieve processen
- Tevreden klanten (opdrachtgevers en inwoners)
- Efficiënte inzet van (financiële) middelen

## 1.5 Strategie

De strategie van GBTwente blijft gebaseerd op twee pijlers:

1. Dienstverlening op maat [wat]
  - a. Persoonlijk
  - b. Begrijpelijk
2. Optimale uitvoering [hoe]
  - a. Medewerkers
  - b. Proces
  - c. Klant
  - d. Financiële middelen

## 2. Verantwoording jaarplan 2024

Om het geschetste meerjarige perspectief te concretiseren, richten we ons bij GBTwente in 2024 op:

1. Medewerkers
  - a. Cultuur
  - b. Leren en ontwikkelen
  - c. Strategisch personeelsplan, expertises en motivatiemodel
  - d. Vitaliteit
  - e. Leiderschapsontwikkeling (MD-traject)
  - f. Nieuwe technieken en middelen
2. Processen
  - a. Helderheid in bestaande processen en afstemming van de processen onderling, Procesverbetering en efficiency, met behulp van LEAN-technieken.
  - b. Robotic Process Automation (RPA)
  - c. ISO
3. Klanten
  - a. Stakeholdermanagement; een actieve adviesrol richting gemeenten.
  - b. Het uitwerken en realiseren van de visie op dienstverlening.
  - c. Vragen om actieve feedback via klantonderzoeken.
  - d. Inwonerparticipatie.
4. Financiële middelen
  - a. Optimalisatie van de (financiële) bedrijfsvoering.
  - b. Acceptabele maatschappelijke kosten.
  - c. Meer uitleg en betere (digitale) informatievoorziening.
  - d. Minder tijd en geld van overheid naar NCNP-bureaus.

### 2.1 Medewerkers

#### 2.1.1 Cultuur

Binnen GBTwente is en blijft samenwerken enorm belangrijk. Daarom werken we op basis van 5 vaardigheden die wij essentieel vinden om goed samen te kunnen werken. Het gaat om de volgende vaardigheden:

1. Intentie tot samenwerking;
2. Eerlijk- en openheid;
3. Eigen verantwoordelijkheid;
4. Je van jezelf bewust zijn en je bewust zijn van anderen;
5. Probleemoplossing en onderhandelen.

We creëren binnen GBTwente door bijvoorbeeld continue aandacht een veilige (werk-/samenwerkings-) cultuur. Die aandacht uit zich bijvoorbeeld in het regelmatig uitzetten van een MTO. Deze is in het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2024 voor het eerst uitgezet en wordt vanaf nu 4 maal per jaar uitgezet. De onderwerpen zijn: betrokken en trots, werkdruk en een onderwerp dat elke keer wisselt. De uitkomsten van het MTO worden gedeeld en vervolgens vindt binnen elk taakveld een verdiepend gesprek plaats om te kijken of er punten zijn waar de medewerkers samen met de manager mee aan de slag willen. Daarnaast dragen goed voorbeeldgedrag, de ontwikkelgesprekken en het bespreekbaar maken van zowel gewenst als ongewenst gedrag bij aan de fijne sfeer die GBTwente kenmerkt. Ook onze cultuursessies dragen bij aan deze sfeer. Deze stonden aanvankelijk gepland voor het 4<sup>e</sup> kwartaal 2024 maar schuiven door naar 2025.

### 2.1.2 Leren en ontwikkelen

Bij GBTwente geloven we dat leren en ontwikkelen essentieel is voor zowel de groei van onze medewerkers als het succes van onze organisatie. We creëren daarom een cultuur waarin medewerkers het beste uit zichzelf kunnen halen en kennisdeling wordt gestimuleerd.

De eerste stappen voor een aanbesteding voor een Learning Management Systeem (LMS) zijn inmiddels gezet. De verwachting is dat dit systeem in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2025 geïmplementeerd kan worden. De voorlopige planning is dat in het laatste kwartaal van 2024 het opleidingsbeleid wordt geactualiseerd en waar mogelijk ook al een opleidingsjaarplan voor 2025 wordt gemaakt. Dit laatste hangt voor een deel af met de verwachte planning voor het LMS. In dit jaarplan is onder andere beschreven op welke manier wij voor het betreffende jaar onze kennis- en cultuursessies hebben ingericht. Daarnaast wordt daar beschreven of er bijvoorbeeld verplichte trajecten gepland zijn (denk aan Informatiebeveiliging en specifieke opleidingen per taakveld).

### 2.1.3 Strategisch personeelsplan

Op 25 juni hebben we aan de hand van onderstaande stappen het Strategisch Personeelsplan 2024-2026 vastgesteld. In dit plan staat uitgewerkt op welke manier vanuit HR uitvoering wordt gegeven aan het strategieplan 2023-2026 van GBTwente. De HR-speerpunten en -oplossingen die in het Strategisch personeelsplan geformuleerd zijn, zijn geprioriteerd en daarnaast zal er een jaarlijkse update komen op het plan. In deze update wordt teruggeblikt op het jaar daarvoor en wat het effect is geweest van het uitvoeren van de geplande acties. Daarnaast wordt gekeken wat dat betekent voor de planning en prioritering van het jaar dat nog volgt. Eén van de onderdelen die in de eerste update van 2025 in ieder geval terug zal komen, is de feedback die we hebben ontvangen op het motivatiemodel. Dit hebben we per 2024 namelijk in gebruik genomen.



Figuur 1. Moon HRM

### 2.1.4 Vitaliteit

In het eerste kwartaal is het jaarplan vitaliteit 2024 vastgesteld. In 2024 komen een aantal successen uit eerdere jaren terug, bijvoorbeeld de GBTwente spelen, het kerstevent en het zomerevent. Verder hebben we dit jaar voor het eerst lunch & learn sessies georganiseerd. Tijdens deze sessies inspireert een spreker (veelal collega's) de geïnteresseerde collega's over een onderwerp dat verband houdt met vitaliteit, terwijl de aanwezigen genieten van hun lunch. Deze sessies zijn vooralsnog een groot succes en een mooie aanvulling op de vitaliteitsagenda die we al hadden staan.

### 2.1.5 Leiderschapontwikkeling

Net voor de zomer hebben we de 1<sup>e</sup> fase van MD-traject afgerond. Aan dit traject namen naast de managers ook een zestal adviseurs deel die nauw met het MT samenwerken. De doelstelling van het traject was authentiek leiderschap (met name voor het management), en optimale samenwerking. Hierin hebben we hele mooie resultaten behaald.

De 2e fase van dit traject zal naar verwachting in het 4<sup>e</sup> kwartaal starten en vooral intern worden georganiseerd en begeleid. Het traject richt zich nu met name op het voortzetten en uitdiepen van de inzichten die tijdens de 1e fase zijn opgedaan. Voor het management zal dit vooral gaan over het blijvend en consequent uitdragen van de visie van GBTwente en de persoonlijke link met en invulling daarvan. Daarnaast zal er nog meer aandacht komen voor het verstevigen van de samenwerking tussen de adviseurs onderling.

### 2.1.6 Nieuwe technieken en middelen

In het voorjaar hebben we een aantal kennissessies georganiseerd over AI. Tijdens deze sessies heeft een collega gemeente onze medewerkers kennis laten maken met de mogelijkheden en de gemakken van bijvoorbeeld ChatGPT en CoPilot. Daarbij zijn uiteraard ook de randvoorwaarden benoemd die wij daar als overheidsinstantie bij in acht hebben te nemen. Door het organiseren van dit soort sessies begeleiden we onze medewerkers op maat in de veranderingen die AI met zich meebrengt. Daarnaast houden we vanuit

HR altijd ook oog voor de onzekerheid die deze ontwikkelingen voor medewerkers met zich mee kunnen brengen.

Naar verwachting formuleert GBTwente dit jaar nog haar IT-visie. In deze visie zal ook aandacht zijn voor de rol die AI binnen GBTwente gaat krijgen de komende jaren. Waar nodig zal HR hierbij betrokken worden in verband met de impact die deze keuzes kunnen hebben op onze medewerkers.

## 2.2 Processen

### 2.2.1 GBTop

In het jaarplan is de ambitie uitgesproken de processen binnen GBTwente verder te optimaliseren. Hiervoor zijn in eerste instantie een aantal specifieke processen benoemd:

#### *Medisch afval*

Het proces medisch afval wordt voortdurend geëvalueerd en geoptimaliseerd. Met name de bescherming van persoonsgegevens is hierbij essentieel. De verbetering worden bereikt door met name gebruik te maken van automatisering. Op basis van voortschrijdend inzicht wordt voor dit proces geen GBTop sessie uitgevoerd.

#### *(Dwang-) invordering*

Binnen de (dwang-) invordering wordt gewerkt aan implementatie en optimalisatie van onze invorderingsinstrumenten. Om het proces als geheel te stroomlijnen wordt in het vierde kwartaal van 2024 een GBTop sessie georganiseerd.

#### *WOZ -bezwaren*

Binnen het proces WOZ-bezwaren wordt constant gewerkt aan (kleine) procesoptimalisaties. Dit is mogelijk doordat we begin 2024 samen met de betrokken collega's helder in beeld hebben gebracht hoe het proces WOZ-bezwaren loopt. Dit wordt voortdurend geëvalueerd. Op basis van recente ontwikkelingen binnen het team JZ WOZ wordt in het vierde kwartaal van 2024 wel een GBTop sessie voor dit team georganiseerd. Er wordt focus aangebracht op het proces, de planning en inhoudelijke kennis.

#### *Beroep WOZ*

Het proces beroepen WOZ wordt voortdurend geëvalueerd en geoptimaliseerd. De verbeteringen worden bereikt door met name gebruik te maken van automatisering en onze interne gebiedstaxateurs op te leiden tot volwaardige beroepstaxateurs. Op basis van voortschrijdend inzicht wordt voor dit proces geen GBTop sessie uitgevoerd.

#### *Opstellen prognoses*

Het verzamelen van financiële kengetallen, die als basis gebruikt worden voor het afgeven van een prognose is inmiddels via RPA-tooling volledig geautomatiseerd. De prognoses binnen de belastingrapportages kunnen daardoor sneller gemaakt worden.

### 2.2.2 RPA

RPA stelt ons in staat om repeterende werkzaamheden te automatiseren, wat leidt tot efficiëntieverbeteringen en kostenbesparingen. Ook om snel op ontwikkelingen in te kunnen spelen biedt de inzet van RPA goede (tijdelijke) oplossingen.

Door de inzet van RPA blijken we in staat om tijdrovende handmatige taken te verminderen waardoor medewerkers zich kunnen richten op de excessen. GBTwente blijft investeren in RPA en zal blijven zoeken naar nieuwe mogelijkheden om processen te optimaliseren en de dienstverlening aan gemeenten en inwoners te verbeteren. Inmiddels is de Europese aanbesteding van RPA afgerond en daarmee is RPA geborgd voor de komende jaren.

Het uitgangspunt blijft dat functionaliteiten welke ontwikkeld zijn middels RPA zo spoedig mogelijk in de standaard software kan worden opgenomen.

### 2.2.3 ISO-certificering

Inmiddels is de ISO-certificering volledig afgerond en is het certificaat voor de komende 3 jaar ontvangen.

## 2.3 Klanten

### 2.3.1 Visie op dienstverlening

Digitale dienstverlening ontwikkelt zich continu. Voor de inwoner heeft GBTwente de 'Lopende Zaken' functionaliteit in het digitaal loket MijnGBTwente ontwikkeld. Het doel hiervan is om de inwoner continu inzicht te kunnen geven in zijn/haar lopende zaken. Het blijkt een aanzienlijke verbetering van transparantie en inwonerservaring. Daarnaast worden het aantal telefonische contactmomenten die betrekking hebben op de status van een zaak en de afhandeling daarvan hiermee verkleint.

### 2.3.2 Feedback op klantreizen

Met behulp van de klantcontactmonitor meet GBTwente de klanttevredenheid bij inwoners. Resultaten en effecten van dit onderzoek zijn via een organisatiedashboard inzichtelijk. Het meten vindt plaats aan de hand van de klantreizen en het hierbij behorende bezwaarprocessen WOZ en Heffen. Voor het onderzoek hebben 1.228 inwoners een uitnodiging ontvangen. Zij hebben na afloop van het indienen van het bezwaar aangegeven dat ze de ervaring met ons willen delen door feedback te geven. Hierop is een respons gekomen van 39%. Deze feedback wordt gebruikt om het bezwaarproces en onze dienstverlening continu te verbeteren.

### 2.3.3 Inwonerparticipatie

Om inwoners meer te betrekken bij de WOZ-waardering en de WOZ-waarde nauwkeuriger te bepalen is er binnen GBTwente een projectteam samengesteld. Met het projectteam is gewerkt aan een digitale omgeving "Check uw woning" waarin de inwoner zelf de kenmerken van zijn woning kan doorgeven.

Binnenkort gaan er vanuit het landelijke projectteam "Het nieuwe waarden" de eerste pilots in het land van start, hierbij zal GBTwente begin oktober als eerste gaan starten.

Alle voorbereidingen voor het gebruik van "Check uw woning" zijn gereed, zodat we kunnen starten met deze eerste fase. In dit onderzoek vragen we aan een inwonerpanel van circa 500 inwoners wat zij vinden van de wijze waarop zij worden betrokken bij de WOZ-waardering. Het bestuur is geïnformeerd dat het eerste deel van de testfase in oktober wordt gestart. De resultaten van het onderzoek worden gedeeld met het landelijke project en gebruikt voor de tweede fase.

## 2.4 Financiële middelen

### 2.4.1 Optimalisatie financiële bedrijfsvoering

Finance 2.0 is de werktitel van een optimalisatieslag die nodig is op het gebied van bedrijfsvoering/finance om voor de komende jaren de kwaliteit te kunnen blijven borgen.

Momenteel zijn we mogelijkheden aan het bekijken om het begrotingsproces te optimaliseren. Het doel van dit optimalisatieproces is om waar mogelijk diverse stappen te automatiseren en overige stappen zodanig te documenteren, zodat dit proces makkelijker over te nemen is door andere medewerkers. Dit vermindert de huidige kwetsbaarheid op dit bedrijf kritische proces.

### 2.4.2 Acceptabele maatschappelijke kosten

Binnen de toenemende vraag op zowel inhoud als op de uitvoering en hebben we onszelf als doel gesteld om binnen de bestaande middelen optimaal gebruik te maken van nieuwe technieken (innovatie). We kijken naar samenwerkingsmogelijkheden met vergelijkbare organisaties, zowel regionaal als landelijk.

Wij zijn ons ervan bewust dat we de plicht hebben om te leveren tegen de laagste kosten, die mogelijk zijn binnen bestaande afspraken over effectieve dienstverlening. We monitoren continu onze processen om die zo efficiënt mogelijk te laten verlopen en voeren waar mogelijk continu procesverbeteringen door.

### 2.4.3 WOZ bezwaren: meer uitleg en betere (digitale) informatievoorziening

De afgelopen periode zijn we bezig geweest met de evaluatie van de WOZ-campagne 2024 en hebben we alvast vooruitgeblikt op de aanslag van 2025. In de vorige rapportage vertelden we over het onderzoek onder inwoners. Dit onderzoek hebben we inmiddels geëvalueerd, en er zijn interessante punten naar voren gekomen die we kunnen meenemen in de campagne voor 2025 dan wel bij de implementatie van de nieuwe website die momenteel loopt.

Er is binnenkort een bijeenkomst gepland met alle communicatieadviseurs van deelnemende gemeenten. Tijdens deze bijeenkomst blikken we terug op de afgelopen periode en kijken we vooruit. Het is niet alleen belangrijk om de campagne van 2025 te bespreken, maar ook om alvast verder te kijken naar 2026 in verband met het zogenaamde 'ravijnjaar'.

#### 2.4.4 Minder tijd en geld van overheid naar NCNP-bureaus

Op 12 juli 2024 heeft de Hoge Raad beslist dat in belastingzaken het lagere tarief voor proceskosten voor rechtsbijstand in bezwaar (€ 310 per procespunt) buiten toepassing moet blijven vanwege mogelijk discriminerend onderscheid met andere bestuursrechtelijke zaken waarvoor het hogere tarief geldt (€ 624).

Hiermee volgt de Hoge Raad de conclusie van de advocaat-generaal mr. R.J. Koopman in zoverre dat in deze specifieke zaak bij gebrek aan informatie niet kan worden beoordeeld of de gemiddelde kosten van rechtsbijstand in de bezwaarfase in deze belastingzaak in relevante mate afwijken van de gemiddelde kosten in alle andere bestuursrechtelijke zaken.

Inmiddels heeft bij het Belastingplan 2025 door het kabinet voorgesteld om de factor van 0,25 uit artikel 30a van de Wet WOZ aan te passen naar 0,125. Dit wordt gezien als een reparatie die volgt op het arrest van de Hoge Raad van 12 juli 2024. De deelnemende gemeenten zullen via de accounthouders (o.a. nieuwsbrieven en mailcontacten) op de hoogte gehouden worden van verdere ontwikkelingen op dit onderwerp.



### 3. Borging

Het jaarplan 2024 van GBTwente is vertaald in een Obeya. Obeya is een term vanuit het LEAN management en betekent in het Japans 'Grote Kamer'. Een Obeya is feitelijk een visuele manier om grip te krijgen. In de Obeya zijn de doelen (in de vorm van mijlpalen) en prestaties (in de vorm van KPI's) voor 2024 verwoord. Er is een Obeya op MT-niveau waar de doelen en prestaties zoals die in dit jaarplan staan opgenomen staan gevisualiseerd. Daarnaast starten we in 2024 ook op taakveldniveau met het maken van Obeya's, waarin een verdiepingsslag wordt gemaakt van de doelen en KPI's die op hoofdniveau zijn benoemd. Hiermee wordt beoogd dat het jaarplan een leidraad is voor de gehele organisatie en alle taakvelden daar een bijdrage aan leveren.

Binnen de Obeya wordt ook gewerkt met het principe van de PDCA-cyclus. Plan – Do – Check – Act staat voor een continue cyclus voor het plannen van acties en/of verbeteringen, ten uitvoer brengen van geplande acties en/of verbeteringen, het checken van de resultaten en het bijsturen van de uitvoering. De KPI's worden SMART beschreven:

S(pecifiek):	Begrijpelijk geformuleerd
M(eetbaar):	Elk moment meetbaar
A(cceptabel):	Acceptabel voor MT en organisatie
R(ealistisch):	Haalbaar met alle beschikbare middelen
T(ijdgebonden):	Begin- en eindpunt voor meting moet helder zijn

In de Obeya is er een continu dashboard beschikbaar waarin de status van de doelen en prestaties zichtbaar is en acties en/of verbeteringen gemonitord kunnen worden.

## 4. Projecten

Jaarlijks ontstaan er vele initiatieven en worden vele zaken al dan niet samen en gecoördineerd opgepakt. Om deze initiatieven te stroomlijnen, om bewust keuzes te maken en om ze actief te kunnen managen is er voor het jaar 2024 een inventarisatie van de lopende en gewenste nieuwe projecten gemaakt. Tevens zijn er afspraken gemaakt hoe GBTwente wil omgaan met projecten.

### Businesscase

Alvorens besloten wordt tot een project wordt er een GO/NO GO besluit door het MT genomen op basis van een globale businesscase (haalbaarheidsstudie, waarin kosten tegen de baten worden afgewogen, rekening houdend met de risico's). Waar in onderstaande lijst nieuwe projecten genoemd worden, geldt dus dat er eerst een GO/NO GO besluit genomen moet worden. Na een GO besluit gaat het idee over naar de volgende fase: het plan van aanpak.

### Plan van aanpak

Per project is een projectplan beschikbaar. Hierin zijn de afspraken vastgelegd over de uitvoering van het project tussen de opdrachtgever, 'opstarter' en de projectleider. Het projectplan wordt aangeboden aan het MT voor een volgend GO/NO GO besluit.

In zijn algemeenheid geldt dat wanneer de uit te voeren werkzaamheden behoren tot de reguliere taken van een team/taakveld, ze gevolgd worden in de wekelijkse Obeya en het reguliere MT. Wanneer ze voldoen aan de beschrijving van een project, dan volgen we ze in het Projecten MT.

### Projecten in het projecten MT

Projecten kenmerken zich door hun 'reikwijdte'. Ze gaan vaak over teams/taakvelden heen, zijn tijdelijk van aard en kenmerken zich door een 'start' en een 'eind'. Daarnaast is er een aantal incidentele werkzaamheden die niet aan bovenstaande kenmerken voldoet, maar gezien het belang voor de organisatie, de externe zichtbaarheid of kritische einddatum, toch als project (in het projecten MT) worden behandeld.

### Categorisering van projecten 2024

Bij de categorisering van de projecten in 2024 sluiten we aan bij de pijlers genoemd in het meerjarenplan.

- Betrokken en trotse medewerkers
- Effectieve processen
- Tevreden klanten (opdrachtgevers en inwoners)
- Efficiënte inzet van financiële middelen

In onderstaande tabel zijn de lopende projecten voor 2024 opgenomen.

Nr.	Project	Toelichting	Stand van zaken
1	Strategisch personeelsplan	Implementatie expertise en motivatiemodel	Zie verdere informatie en toelichting in paragraaf 2.1.3
2	ICT-visie	Diverse (deel)projecten om van kwetsbaar naar beheersbaar te komen.	De ICT-visie is in concept gereed en wordt de komende maand in het MT besproken. Daarna zal de ICT-visie aan het bestuur worden aangeboden.
3	DIV	Naar papierloos werken en digitale archivering	In concept zijn het handboek DIV en het besluit tot vervanging van archiefbescheiden gereed. Hiermee zijn de volgende stappen gezet om de archivering en informatiehuishouding binnen GBTwente op orde te krijgen en te houden. Inmiddels zijn er gesprekken met de gemeente Hengelo gaande om samen te onderzoeken of de gemeente Hengelo ons hierin kan ondersteunen
4	Koppelingen	XML-berichtenverkeer GOUW-ORTAX	Op basis van een risico afweging is deze koppeling doorgeschoven naar Q1-2025. Het algemeen bestuur heeft inmiddels heeft ingestemd met het investeringsvoorstel.
6	Website, digitaal loket en lopende zaken	Door-ontwikkelen van website en digitaal loket in het kader van digi-toegankelijkheid en beveiliging.	Op 6 augustus jl. is de overeenkomst met de nieuwe website leverancier designer getekend. Er is er een visueel ontwerp gemaakt, zodat de content templates bepaald kunnen worden. Half oktober is het functioneel ontwerp gereed en zal voorgelegd worden aan het MT. Hierna kan het functioneel ontwerp omgezet worden in de definitieve versie. Half november zal de eerste versie van de nieuwe website gereed moeten zijn voor de WCAG-toets. Communicatie is bezig om alle content te herschrijven.
7	WMEBV	Invoeren Wet modernisering elektronisch berichtenverkeer	<p>De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) regelt de manier waarop burgers en bedrijven zaken met de overheid digitaal kunnen afhandelen. Burgers en bedrijven hebben na de invoering van de wet het recht om officiële berichten, zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften, elektronisch aan het bestuursorgaan te zenden. Daarnaast verbetert hun rechtspositie in het digitale contact met de overheid. Uitgesteld naar 1-1-2026</p> <p>De invoering van deze wet is wederom uitgesteld van 1-1-2025 naar 1-1-2026. Dan moeten overheidsorganisaties compliant zijn. GBTwente heeft een project opgestart met als doelstelling om per 1-7-2024 (oorspronkelijke deadline) aan de deze wet te voldoen, zodat we klaar zijn voor het drukke najaar in het belastingenproces. Het project wordt naar achteren geschoven omdat een aantal onderdelen ook de implementatie van de website raken en het efficiënter is om dit dan gelijk op te pakken.</p>
8	Betrekken inwoners bij bepalen juiste WOZ-waarde	Betrekken inwoners bij WOZ-proces ten behoeve van (nog) nauwkeurigere waardebeoordeling	Het algemeen bestuur is akkoord met start van fase 1. De gemeenteraden zijn ook geïnformeerd. We gaan in oktober starten met deze eerste fase. Er is veel overleg met het landelijk project op dit gebied en we sluiten aan bij de uitgangspunten die worden vastgesteld in het landelijk project. Doordat in eerste instantie niet is uitgegaan van aansluiting en afstemming bij het landelijk project vraagt dit meer tijdsinvestering op het gebied van communicatie en projectmanagement.
9	Modelinrichting niet woningen	Herinrichting waarderingsmodel Niet Woningen	Vanwege de hoeveelheid werk en impact van een nieuw waarderingsmodel is de scope beperkt. Slechts één van de 4 niet woning modellen is dit jaar herzien te weten het BEDR-model. Deze staat in productie. De waarden worden op dit moment gecontroleerd. Eind oktober wordt de impact van de waarden van het nieuwe model bekend en wordt het communicatie traject bepaald, de komende 3 jaren zal er jaarlijks een ander model worden herzien.

## 5. Stand van zaken Primaire processen

### 5.1 Aanslagoplegging

#### Gecombineerde aanslag met WOZ-beschikking

In het jaarplan 2024 is vastgelegd dat ernaar gestreefd wordt dat 95% van de adressen op 1 maart 2024 en 100% op 1 september 2024. Voor 418 adressen volgt er nog een WOZ-beschikking met de aanslag onroerendezaakbelastingen. Voor deze adressen loopt er nog een onderzoek op kenmerken van de woning bij de gemeente of is GBTwente in overleg met de eigenaar. Op deze adressen is wel de aanslag voor de overige belastingen verstuurd. Op deze manier betalen inwoners al wel gemeentelijke belastingen. Maandelijks worden controles gedaan op de voortgang van de taxaties.

#### Overige belastingen

Maandelijks verstuurd GBTwente namens de gemeenten aanslagen voor leges, begraafplaatsrechten, naheffingsaanslagen parkeerbelastingen en havengelden. De gemeente levert hiervoor bij GBTwente in een vast format de gegevens aan. De gegevens van de belastingplichtige, het belastbare feit en het bedrag wordt door de gemeente aangeleverd. Deze gegevens worden verwerkt tot een aanslag.

De contacten met de gemeentelijke afdelingen die verantwoordelijk zijn voor het aanleveren van gegevens zijn het afgelopen jaar intensiever dan voorgaande jaren. Gemeentelijke afdelingen krijgen een terugkoppeling over de aanlevering. Ook zijn met een aantal gemeenten en het havenbedrijf afspraken gemaakt over het moment van aanleveren. De andere gemeenten volgen later dit jaar.

Gegevensbestanden voor leges, parkeerboetes en grafrechten die conform planning worden aangeleverd worden ook dezelfde maand door middel van een aanslag opgelegd.

Daarnaast geeft GBTwente uitvoering aan de vastgestelde verordeningen voor verschillende belastingsoorten. Dit zijn veelal jaarlijkse aanslagen zoals toeristenbelasting, forensenbelasting, BIZ, precario- en reclamebelasting.

Voor de forensenbelasting wordt in september een pilot opgestart. Forensen op adressen binnen de gemeente Bronckhorst worden gevraagd om aangifte te doen. Op basis van de ontvangen informatie wordt bepaald of ze in aanmerking komen voor de forensenbelasting en wordt de aanslag vastgesteld. De resultaten van deze pilot worden gebruikt om deze werkwijze verder uit te rollen. Voor dit jaar wordt de belastingplicht in de overige gemeenten op de reguliere wijze vastgesteld.

### 5.2 WOZ bezwaren en beroepen inclusief PCK-vergoedingen

#### 5.2.1 WOZ-bezwaren

Op dit moment – peildatum 15 september 2024 – zijn er voor belastingjaar 2024 in totaal 11.515 WOZ-bezwaren ontvangen. Dit betekent nog steeds een afname van meer dan 50% van de WOZ-bezwaren ten opzichte van belastingjaar 2023.

Van de 11.515 WOZ-bezwaren zijn:

- 61,7% NCNP-bezwaren;
- 38,3% reguliere bezwaren.

Hieronder de aantallen verdeelt per gemeente en verdeeld naar NCNP/regulier:

Gemeente	Regulier	NCNP
Almelo	452	919
Berkelland	422	584
Borne	335	462
Bronckhorst	551	478
Enschede	1154	1870
Haaksbergen	269	335
Hengelo	580	1032
Losser	260	340
Oldenzaal	281	485
Twenterand	302	404
<b>Totaal</b>	<b>4606</b>	<b>6909</b>

Zoals in de eerste BERAP beschreven waren we – zoals gebruikelijk – reeds gestart met de afhandeling van de reguliere bezwaren. In totaal zijn er op dit moment 93,7% van de reguliere bezwaren afgehandeld. De overgebleven bezwaren zijn in behandeling en behoeven nader onderzoek.

Conform planning zijn we ook gestart met de afhandeling van de NCNP-bezwaren. Alle aanvullende motiveringen zijn opgevraagd en de hoorzittingen hebben plaatsgevonden. Verder zijn we waar mogelijk gestart met de taxatie technische en juridische afhandeling van de NCNP-bezwaren. Hieronder een overzicht van de reeds afgehandelde bezwaren per gemeente en verdeeld naar NCNP/regulier.

Afgehandelde bezwaren 2024:

Gemeente	Regulier	NCNP
Almelo	386	63
Berkelland	365	46
Borne	304	28
Bronckhorst	481	39
Enschede	1014	130
Haaksbergen	232	27
Hengelo	511	71
Losser	230	16
Oldenzaal	237	21
Twenterand	252	30
<b>Totaal</b>	<b>4012</b>	<b>471</b>

Op basis van het arrest van de Hoge Raad zijn de te verwachten proceskostenvergoedingen in 2024 opnieuw berekend. De volgende componenten zijn in de berekening meegenomen:

1. Aantal bezwaren en beroepen:
  - a. De aantallen bezwaren 2023 en beroepen die op 1-1-2024 nog open stonden;

- b. De aantallen bezwaren 2024 die we hebben ontvangen inclusief een schatting van de nog binnen te komen beroepen o.b.v. ervaringscijfers;
  - c. De aantallen beroepen 2023 die we nog in 2024 hebben ontvangen.
2. De rechtbank heeft inmiddels aangegeven zo overvol te zitten dat zij verwachten in 2024 geen enkel beroep op belastingjaar 2024 te kunnen behandelen. Deze beroepen de daaruit voortvloeiende kosten zullen volledig in 2025 komen te vallen. Dit is in onderstaand overzicht apart weergegeven en in mindering gebracht op het totaal.
  3. De rechtbank heeft inmiddels ook aangegeven dat ze ook verwachten dat een deel van de belastingen op belastingjaar 2023 ook in 2025 afgehandeld zullen worden (en daarmee ook in 2025 tot kosten zal leiden. Wij hebben nu geschat dat 25% het jaar over zal gaan naar 2025. De rechtbank is nu bezig met het inplannen van de hoorzittingen in november. Later in het jaar weten we of onze schatting van 75% afhandeling in 2024 en 25% afhandeling in 2025 reëel is geweest als we zicht hebben op de volledige planning van de rechtbank in 2024. Dit is in onderstaand overzicht apart weergegeven en in mindering gebracht op het totaal.

Onderstaand tabel toont de verwachte kosten in 2024

Gemeente	Raming totaalbedrag aan proceskostenvergoeding in 2024 (o.b.v. openstaande bezwaren / beroepen per eind 2023 en in 2024 ingediende bezwaren 2024 (incl schatting beroep 2024) en beroepen 2023	Aandeel beroep 2024 in totale kosten. De beroepen worden in 2025 afgehandeld en leiden dan tot kosten	Aandeel (schatting) beroep 2023 dat in 2025 wordt afgehandeld (25% van de nu openstaande beroepen 2023)	Schatting daadwerkelijke kosten in 2024
Almelo	€ 260.205,14	€ -12.846,96	€ -14.674,65	€ 232.683,53
Berkelland	€ 190.655,10	€ -8.258,76	€ -13.129,95	€ 169.266,39
Borne	€ 97.439,18	€ -6.423,48	€ -3.475,58	€ 87.540,13
Bronckhorst	€ 166.489,92	€ -6.423,48	€ -11.585,25	€ 148.481,19
Enschede	€ 582.164,72	€ -26.152,74	€ -34.755,75	€ 521.256,23
Haaksbergen	€ 95.881,56	€ -4.588,20	€ -5.020,28	€ 86.273,09
Hengelo	€ 283.889,96	€ -14.682,24	€ -15.060,83	€ 254.146,90
Losser	€ 104.617,54	€ -4.588,20	€ -7.337,33	€ 92.692,02
Oldenzaal	€ 136.737,34	€ -6.882,30	€ -7.337,33	€ 122.517,72
Twenterand	€ 147.034,62	€ -5.964,66	€ -10.040,55	€ 131.029,41
Totaal	€ 2.065.115,08	€ -96.811,02	€ -122.417,48	€ 1.845.886,59

## 5.2.2 Beroepen 2023

In 2024 hebben we – zoals bekend – een heel aantal beroepschriften ontvangen. Dit betreffen beroepschriften aangaande de WOZ-waarde van belastingjaar 2023. Inmiddels zijn een heel aantal beroepschriften ingetrokken, wat resulteert in een nog te behandelen aantal van 679. Om het aantal beroepen af te kunnen handelen hebben wij ter ondersteuning tijdelijk een juridisch medewerker en taxateur wonen ingehuurd. Hieronder de voortgang van de beroepen 2023:

	NCNP	Regulier	Totaal
Compromis	74	41	115
Geground		1	1
Ingetrokken	468	8	476
Niet-ontvankelijk	15	13	28
Ongegrond	6	6	12
Openstaand	613	66	679
Vernietigd		5	5
<b>Totaal</b>	<b>1176</b>	<b>140</b>	<b>1316</b>

### 5.3 HEF bezwaren

In het jaarplan 2024 is vastgelegd dat de bezwaren tegen de aanslag gemeentelijke belastingen een (maximale) gemiddelde doorlooptijd van 40 dagen hebben. Hierbij is een onderverdeling gemaakt tussen de bezwaren die binnenkomen via de diverse kanalen.

Kanaal van ontvangst	Doorlooptijd KPI 2024	Werkelijke doorlooptijd	Aantal ontvangen zaken	Aantal afgehandeld
Internet/digitaal loket mijn.gbtwente	38 dagen	24 dagen	1425	1348
Post/mail	80 dagen	39 dagen	1869	1620
Ambtshalve	2 dagen	2 dagen	922	915

De doorlooptijden worden positief beïnvloed door een duidelijke procesplanning en een effectieve verdeling van werkzaamheden. Indien een dossier echter incompleet is en hiervoor aanvullende informatie of advies noodzakelijk is wordt de doorlooptijd hierdoor nadelig beïnvloed.

Naast het bewaken van de doorlooptijden en de werkvoorraad wordt door het team in de laatste maanden van 2024 verder gewerkt aan procesoptimalisaties. Hierbij wordt onder andere gewerkt aan een geautomatiseerde rappelfunctie (bij een verzoek om informatie) en het optimaliseren van de digitale beschikbaarheid en bereikbaarheid van voor het bezwaar relevante documenten.

### 5.4 Kwijtschelding

Inwoners kunnen kwijtschelding aanvragen voor de aanslag gemeentelijke belastingen. De belastingen die hiervoor hoofdzakelijk in aanmerking komen zijn afvalstoffenheffing vast tarief en rioolheffing. In een aantal gemeenten kunnen inwoners ook kwijtschelding aanvragen voor het variabele tarief/ ledigingen. Aanvragen kan digitaal en op verzoek verstuurd GBTwente een aanvraagformulier.

In het jaarplan 2024 is vastgesteld dat de aanvragen een gemiddelde doorlooptijd van (maximaal) 48 dagen mogen hebben. Vanwege het inwerken van nieuwe medewerkers en het aanhouden van een deel van de verzoeken vanwege het feit dat gemeenten nog geen besluit hebben genomen over hoe om te gaan met de Wajong-uitkering hebben we deze norm niet kunnen halen. De gemiddelde doorlooptijd ligt nu op 53 dagen.

	Ontvangen verzoeken	Afgehandelde verzoeken	Doorlooptijd KPI	Werkelijke doorlooptijd
Januari – augustus 2023	10.987	10.701	46 dagen	35 dagen
Januari – augustus 2024	10.299	8.546	48 dagen	53 dagen

### Overgang kwijtschelding 2.0 naar 3.0

Voor de beoordeling en afhandeling van een kwijtscheldingsverzoek maakt GBTwente gebruik van het informatieproduct kwijtschelding van het Inlichtingenbureau. De afgelopen jaren is er gewerkt door het Inlichtingenbureau samen met de Landelijke Vereniging voor Lokale Belastingen (LVLB) aan een doorontwikkeling op de geautomatiseerde toets Rechtmatigheidscontrole kwijtschelding. Vanaf 2025 werkt GBTwente ook met deze nieuwe dienst. In hoeverre dit nieuwe product bijdraagt aan een vereenvoudigde aanvraag of doorlooptijd is nog niet bekend. Parallel aan deze ontwikkeling worden de beheerschermen in de belastingapplicatie beoordeeld en daar waar nodig opnieuw ingericht.

## 5.5 Invordering

Het invorderingsproces van GBTwente wordt uitgevoerd conform het eerder vastgestelde invorderingsbeleid en past bij haar missie en visie. De verschillende bulkprocessen worden tijdig en consistent uitgevoerd. De bulkprocessen bestaan uit:

- de kosteloze betalingsherinnering (keuze gemeente)
- de aanmaning
- de kosteloze betalingsherinnering voor kleine openstaande posten (proportionaliteit)
- het dwangbevel
- het hernieuwde bevel

De genoemde processen dragen bij aan de inning van de openstaande posten. Indien de posten op basis van deze bulkacties onbetaald blijven wordt de dwanginvordering opgestart waarbij zoveel als mogelijk gericht wordt ingevorderd naar de betaalmogelijkheden van onze inwoner/ ondernemer.

Binnen de dwanginvordering wordt zoveel als mogelijk gebruik gemaakt van kosteloze invorderingsinstrumenten conform de vastgestelde invorderingsmatrix. In het derde en vierde kwartaal



van 2024 wordt nader uitvoering gegeven aan de implementatie (betalingsvordering en overheidsvordering) en verdere automatisering (vordering op inkomen) van deze instrumenten.

Indien deze instrumenten niet leiden tot een betaling worden nadere beslagmogelijkheden (voertuigen, inboedel of (niet-) woningen onderzocht in afstemming met onze deurwaarder. Ook de inzet van de beslagmogelijkheden wordt in de laatste maanden van 2024 verder geoptimaliseerd.

## 5.6 Klantcontact en klachten/complimenten

### Telefonie

Het uitgangspunt is om belastingen persoonlijk en begrijpelijk te maken voor alle inwoners van ons verzorgingsgebied. We willen bereikbaar blijven voor onze inwoners waarbij persoonlijk contact mogelijk moet blijven. Het taakveld dienstverlening is verantwoordelijk voor alle klantcontact. Deze contacten zijn telefonisch of via de mail.

De onderstaande tabel geeft een weergave van het aantal telefoongesprekken in de periode januari t/m augustus 2024. In de eerste maanden van 2024 zagen we een duidelijke afname van het aantal ontvangen gesprekken. Deze afname zet door in de daarop volgende maanden. Voor een verdeling van het aantal telefoongesprekken per gemeente verwijzen wij u naar de belastingrapportage.

Telefonie januari-augustus 2024 / 2023	2024	2023	verschil tov 2023
Algemeen nummer GBTwente	5.131	7.881	-2.750
Berkelland en Brockhorst	3.888	8.146	-4.258
Gemeenschappelijke Regeling	32.491	39.284	-6.793
<b>Totaal</b>	<b>41.510</b>	<b>55.311</b>	<b>-13.801</b>

De inkomende telefoongesprekken worden vastgelegd op naam van de inwoner. In 2024 zien wij een toename van de gesprekken met als onderwerp "betaling van de aanslag". De komende maanden wordt dit verder geanalyseerd en uitgewerkt tot een verbetervoorstel.

### Klantcontact

In het jaarplan is opgenomen dat 80% van de klantvragen in het eerste contact is opgelost. Uit de cijfers van 2024 blijkt dat ruim 87% wordt opgelost in het eerste contact. De vragen niet die door een frontoffice medewerker opgelost kunnen worden, worden doorgezet naar een casemanager. De casemanager pakt deze case op en handelt deze af.

### Overgang telefonische contacten gemeente Borne

De offerte om de eerstelijns telefonisch contacten over te nemen van de gemeente Borne is uitgebracht. Deze offerte is in behandeling bij de gemeente Borne. Bij een positief besluit worden deze werkzaamheden uiterlijk per 1-1-2025 ondergebracht bij GBTwente.

### Digitale contacten

Op de website van GBTwente staat veel informatie over de gemeentelijke belastingen. Voor vragen kunnen inwoners ons ook 24/7 bereiken via de mail of het contactformulier op de website bereiken. Deze vragen worden afgehandeld bij het taakveld Dienstverlening. Het digitaal loket mijn.gbtwente.nl heeft een nieuwe look en feel gekregen in onze huisstijl. Ook zien inwoners alleen producten die op hun situatie en/of gemeente betrekking hebben. De producten bezwaar maken, kwijschelding aanvragen of een betaling regelen blijft voor iedere inwoner mogelijk.

### Klachtenafhandeling

Klachten worden door de klachtenfunctionaris van GBTwente behandeld. Met ingang van 2020 is besloten om voor de definitie van klacht aan te sluiten bij de definitie van de Nationale Ombudsman: *iedere uiting van ongenoegen is een klacht*. Daarbij moet het wel gaan over gedrag van een medewerker of gedrag van GBTwente als organisatie. Dit vereiste komt uit de Algemene wet bestuursrecht en de interne klachtenprocedure GBTwente.

De klachtenfunctionaris heeft in de periode januari t/m augustus 2024 in totaal 105 klachten in behandeling genomen. Dit zijn er minder dan het aantal behandelde klachten in dezelfde periode van vorig jaar (130 klachten). Een duidelijke reden voor dit verschil is er niet.

Onderstaand overzicht toont het aantal gegronde, ongegronde en overige klachten die in de periode 1 januari 2024 t/m 31 augustus 2024 binnen zijn gekomen. De gegronde klachten zijn geanalyseerd. Hiervan toont het overzicht de conclusie.

Klachten januari - augustus 2024	Gegronde	Ongegronde	Geen klacht maar bezwaar/opmerking danwel klacht voor andere organisatie
automatisering	3		
informatieverstrekking	10		
kwaliteit dienstverlening	11		
behandelduur	6		
bejegening	2		
niet geanalyseerd		52	21
<b>Totaal</b>	<b>32</b>	<b>52</b>	<b>21</b>

## 6. Stand van zaken Begroting 2024

Als gevolg van de beschreven ontwikkelingen in deze 2<sup>e</sup> bestuursrapportage 2024 wordt een nieuwe jaarprognose 2024 gepresenteerd. Deze prognose geeft een beter beeld van de werkelijkheid en zorgt voor meer grip richting het resultaat.

Bedragen x € 1.000 Lasten negatief bedrag, baten positief bedrag	Bijgestelde Begroting 2024			Aanpassing Prognose in 1e berap			Prognose 2024 na 1e Berap			Aanpassing Prognose in 2e berap			Prognose 2024 na 2e Berap		
	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo
<b>Overhead</b>															
Salarissen en Sociale lasten	-1.747		-1.747	30	10	40	-1.717	10	-1.707	3	12	14	-1.714	22	-1.693
Goederen en diensten	-1.697		-1.697	-30		-30	-1.727		-1.727	160		160	-1.567		-1.567
Dotaties voorzieningen															
<b>Overige Algemeen</b>															
Salarissen en Sociale lasten	-28		-28				-28		-28				-28		-28
Goederen en diensten	-534		-534				-534		-534	24		24	-510		-510
<b>Vastgoed en Belastingen</b>															
Salarissen en Sociale lasten	-6.892		-6.892	185	51	236	-6.707	51	-6.656	290	8	298	-6.417	59	-6.359
Goederen en diensten	-4.497	103	-4.394	-151		-151	-4.648	103	-4.545	244	40	284	-4.404	143	-4.261
Dotaties voorzieningen				-14		-14	-14		-14	-12		-12	-26		-26
Kapitaallasten	-210		-210	-3		-3	-213		-213	-5		-5	-218		-218
<b>Vennootschapsbelasting</b>															
Desintegratiekosten	-10		-10				-10		-10				-46		-46
<b>Subtotaal</b>	<b>-15.614</b>	<b>103</b>	<b>-15.511</b>	<b>17</b>	<b>61</b>	<b>78</b>	<b>-15.598</b>	<b>164</b>	<b>-15.433</b>	<b>657</b>	<b>60</b>	<b>717</b>	<b>-14.940</b>	<b>224</b>	<b>-14.717</b>
<b>Onvoorzien</b>															
Gemeentelijke bijdragen		14.784	14.784		68	68		14.852	14.852		150	150		15.002	15.002
Bijdrage desintegratiekosten		10	10					10	10					10	10
Rente schatkistbankieren					530	530		530	530		107	107		637	637
<b>Subtotaal dekkingsmiddelen</b>		<b>14.794</b>	<b>14.794</b>		<b>598</b>	<b>598</b>		<b>15.392</b>	<b>15.392</b>		<b>257</b>	<b>257</b>		<b>15.649</b>	<b>15.649</b>
<b>Resultaat uit bedrijfsvoering voor bestemming</b>	<b>-15.614</b>	<b>14.897</b>	<b>-717</b>	<b>17</b>	<b>659</b>	<b>676</b>	<b>-15.598</b>	<b>15.556</b>	<b>-41</b>	<b>657</b>	<b>316</b>	<b>973</b>	<b>-14.940</b>	<b>15.872</b>	<b>932</b>
Onttrekking aan reserve		719	719		200	200		919	919		-69	-69		850	850
Toevoeging aan reserve	-2		-2				-2		-2				-2		-2
<b>Subtotaal mutaties reserve</b>	<b>-2</b>	<b>719</b>	<b>717</b>		<b>200</b>	<b>200</b>	<b>-2</b>	<b>919</b>	<b>917</b>		<b>-69</b>	<b>-69</b>		<b>850</b>	<b>848</b>
<b>Resultaat</b>	<b>-15.616</b>	<b>15.616</b>		<b>17</b>	<b>859</b>	<b>876</b>	<b>-15.600</b>	<b>16.475</b>	<b>876</b>	<b>657</b>	<b>248</b>	<b>905</b>	<b>-14.942</b>	<b>16.723</b>	<b>1.780</b>

In de 1<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024 hebben wij een tekort gepresenteerd van € 717.000. In de eerste bestuursrapportage hebben wij u gemeld dat wij door € 659.000 aan hogere baten en een afname van de lasten met € 17.000 ten opzichte van de gewijzigde begroting 2024 een nadelig saldo verwachten van € 41.000 voor mutaties in de reserve. Bij deze bestuursrapportage melden wij u dat de baten met nog € 316.000 zijn toegenomen en de lasten met € 657.000 zijn verminderd. Op basis van deze mutaties verwachten wij aan het einde van het jaar een voordelig saldo te kunnen presenteren van € 932.000 voor mutaties in de reserve.

In de bijgestelde begroting 2024 is een begrotingswijziging opgesteld om het daar berekende tekort van € 719.000 te dekken uit de specifieke bestemmingsreserve die in 2023 gevormd is vanuit de bestemming van het positieve jaarrekeningsaldo 2023.

Er is bij de bestemming van het positieve jaarrekeningsaldo 2023 ook een bedrag van € 170.000 gereserveerd voor de afhandeling 285 extra beroepschriften die nog behandeld moeten worden vanuit 2023 en een bedrag van € 30.000 voor een tool/applicatie voor uniforme vastlegging van bevindingen en opvolgingen van uit de Interne Controle en Verbijzonderde Interne Controle en de vastlegging van de vereisten vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Deze bestemmingsreserve voor specifieke doelen die is ingesteld bij bestemming van het voordelig saldo van de jaarrekening 2023 is

deels ingezet in deze bestuursrapportage. De daadwerkelijke reservemutatie wordt bij bepaling van het jaarrekeningresultaat door het algemeen bestuur bepaald.

Samenvattend is er sprake van een geprognosticeerd voordelig saldo 2024 van € 1.780.000 na mutaties in beide bestemmingsreserves, dit in afwachting van het werkelijke saldo van de jaarrekening 2024.

Toelichting op de voornaamste posten van deze 2<sup>e</sup> Berap:

### 1. Autonome ontwikkelingen

#### *Rentebaten schatkistsaldo*

Bij de eerste bestuursrapportage hebben wij een schatting gemaakt voor de te ontvangen rente op ons schatkistsaldo voor 2024, deze hebben wij ingeschat op € 530.000. Er is aangegeven dat we waar nodig bij zullen sturen bij de tweede bestuursrapportage. Uit de werkelijk ontvangen rente van de eerste twee kwartalen, onze liquide positie en de huidige rentestanden verwachten we meer rente te ontvangen. We willen deze dan ook positief bijstellen met een bedrag € 107.000.

### 2. Overige Ontwikkelingen

#### *Overhead*

#### Salarissen en Sociale Lasten

- Er is sprake van een onderuitputting van € 32.500 als gevolg van (nog) niet ingevulde vacatureruimte. Dit betreft o.a. de voor 2024 nog niet ingevulde formatieruimte voor de DIV specialist. De specialistische kennis wordt momenteel indien noodzakelijk ingehuurd en wordt daarmee verantwoord onder de post personeel van derden. Ten opzichte van de eerste bestuursrapportage nemen de kosten met € 2.500 af.
- Er is een compensatie aan vergoedingen voor personeel voor zwangerschapsverlof /ouderschapsverlof ontvangen. Dit levert een aanvullend voordeel op van € 11.700.

#### Goederen en diensten

- In de eerste bestuursrapportage is aangegeven dat wij meerkosten van € 30.000 verwachtten als gevolg van de aanschaf en licentiekosten van een tool/applicatie voor uniforme vastlegging van bevindingen en opvolgingen van uit de Interne Controle en Verbijzonderde Interne Controle en de vastlegging van de vereisten vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Uit de marktverkenning is gebleken dat de genoemde kosten eenmalige kosten om het systeem werkend te krijgen en wij daarmee deze kosten moeten activeren en deze kosten niet direct ten laste van de exploitatie mogen brengen. De jaarlijkse kapitaallasten zullen gedekt door de hiervoor ingestelde reserve specifieke doelen 2023.
- Er is € 20.000 voordeel op onderhoudskosten voor hard- en software. Deze kosten waren geraamd voor bovenstaande rechtmatigheidstool. We verwachten deze tool vanaf 2025 te kunnen gaan gebruiken en daardoor vallen de geraamde onderhoudskosten voor dit jaar vrij.
- Er is een voordeel van € 16.500 op advieskosten. In 2024 hebben wij het klanttevredenheidsonderzoek, medewerkerstevredenheidsonderzoek en de cultuurscan in eigen beheer uitgevoerd, waarmee deze materiele kosten niet worden gemaakt.
- De kosten voor ICT zijn € 93.200 lager dan begroot. Door nieuwe contracten voor vaste en mobiele telefonie worden deze kosten verlaagd. Ook zijn de kosten voor het IT platform lager dan eerder begroot. De gemeente Enschede heeft nog geen factuur verstuurd voor de dienstverlening rondom

ICT. Wij houden nu rekening met 5% stijging van de kosten voor de DVO (gebaseerd op een gewogen gemiddelde van de CAO-stijging in 2024).

### *Overig algemeen*

#### Goederen en diensten

- De kosten voor huisvesting zijn € 23.500 lager dan begroot. De daadwerkelijke indexatie van de huur was lager dan de prijsindexatie in de begroting 2024.

### *Vastgoed en Belastingen*

#### Salarissen en Sociale Lasten

- Bij de eerste bestuursrapportage is gemeld dat er sprake is van een onderuitputting van € 185.000 als gevolg van later of op dit moment nog niet ingevulde vacatureruimte. De onderuitputting is toegenomen met € 289.500. Deze onderuitputting wordt veroorzaakt doordat nieuwe medewerkers veelal lager worden ingeschaald. Daarnaast hebben meerdere medewerkers de organisatie verlaten wat een aanvullende vrijval van loonsom heeft veroorzaakt. Het is nog niet gelukt om deze nieuwe vacatureruimte weer in te vullen.
- Er wordt aanvullend nog € 11.700 gedoteerd aan de voorziening spaarverlof op basis van de tot nu toe geoordeelde verlofuren voor spaarverlof. Na afloop van het jaar wordt de dotatie opnieuw beoordeeld.
- Er is een compensatie aan vergoedingen voor personeel voor zwangerschapsverlof /ouderschapsverlof ontvangen. Dit levert een aanvullend voordeel op van € 7.600.

#### Goederen en diensten

- Zoals in paragraaf 5.2.1. ook is toegelicht, is ongeveer 5% van de verdaagde bezwaren 2023 niet binnen de gestelde termijn afgehandeld. Hierdoor is sprake geweest van uitbetaalde dwangsommen vanwege het niet tijdig beschikken of het versturen van een uitspraak. Op basis van de huidige inzichten hebben wij de prognose ten opzichte van de vorige bestuursrapportage met € 6.700 verlaagd.
- De kosten voor inzet van personeel van derden op de diverse belastingprocessen levert per saldo een vergelijkbaar voordeel op als in de eerste bestuursrapportage (verlaging van het voordeel met € 1.400). In de afgelopen maanden hebben we op een aantal processen de inzet van personeel van derden kunnen afschalen, maar ook op andere processen vanwege vacatureruime moeten opschalen. Vanuit de rechtbank is aangegeven dat niet alle beroepschriften 2023 in 2024 behandeld kunnen worden. Hierdoor zal de inzet van personeel van derden op de beroepschriften ook nog in 2025 nodig zijn. Het is de verwachting dat er in 2024 een onttrekking van € 128.400 nodig is vanuit de ingestelde reserve specifieke doelen 2023 voor dekking van de gemaakte kosten.
- De kosten voor onderhoud hard- en software rondom de waardering van onze objecten zijn € 29.400 lager door minder inzet van consultancy en het verwijzen van inwoners naar ons digitale loket om bezwaar te maken tegen de WOZ-waarde in plaats van bezwaar maken via een QR-code.
- Er is een voordeel op overige kosten diensten derden bij waardebeoordeling van € 52.200. Door de WOZ-campagne op een andere manier vorm te geven hebben wij kunnen besparen op de kosten voor deze campagne.
- Door aanpassingen in het proces hebben we de kosten voor steekproefsgewijze controle van de aangiftes toeristenbelasting weten te verlagen. Dit levert dit jaar een voordeel op van € 32.000.
- De kosten voor onderhoud hard- en software zijn € 56.000 lager dan begroot. Dit wordt onder meer veroorzaakt doordat er minder consultancy-uren vanuit de leverancier zijn ingezet.

- Er is een voordeel van € 69.000 op facilitaire kosten. De kosten voor schoonmaak zijn lager dan begroot. Tevens is er in 2023 de keuze gemaakt om eigen koffieautomaten aan te schaffen met bijbehorende verbruiksmaterialen. Hierdoor zijn de jaarlijkse kosten voor warme dranken gedaald.
- De opbrengsten zijn € 40.000 hoger dan begroot. Deze opbrengsten bestaan uit opbrengsten uit dwanginvordering voor de FUO-gemeenten en doordat wij opleidingskosten voor een vertrekkende medewerker konden door factureren aan de nieuwe werkgever.

#### Kapitaallasten (vervangings-)investeringen 2024

In paragraaf 7.2.4 is uitleg gegeven over de (vervangings-)investeringen. De toegenomen afschrijvingskosten voor alle nieuwe (vervangings-)investeringen bedragen € 18.000 hoger dan begroot. Doordat de renteopbrengsten uit het schatkistbankieren hoger zijn dan de betaalde rente op de leningen mogen wij op basis van het BBV geen rente toerekenen aan de investeringen. Dit zorgt voor een vrijval aan rentelasten van € 10.000, waardoor de kapitaallasten per saldo met € 5.000 toenemen ten opzichte van de eerste bestuursrapportage.

#### *Onvoorzien*

De post "Onvoorzien" is in de bijgestelde begroting 2024 reeds volledig als dekking ingezet.

#### *Gemeentelijke bijdragen*

In de eerste bestuursrapportage is al aangegeven dat er rekening was gehouden met de verhoogde inkomensbijdrage van € 68.000 voor de overname van de frontofficewerkzaamheden. Nu is er meer zekerheid over andere maatwerkopbrengsten:

- € 75.300 voor het omzetten van woningdelen bij niet-woningen van kubieke meter naar vierkante meter bij de FUO-gemeenten;
- € 25.500 aan eenmalige kosten voor de invoering van de BIZ-heffing voor een tweetal nieuwe zone's;
- € 12.900 voor de beoordeling van kwijtschelding aan gedupeerden van de toeslagenaffaire;
- € 32.000 voor de uitvoering van BAG-werkzaamheden voor de gemeente Borne;
- € 3.000 voor het opleggen van de biobox.

#### *Vennootschapsbelasting*

Als gevolg van de maatwerkopdrachten voor de FUO gemeenten en de vrijval van diverse lasten is de hoogte van de vennootschapsbelasting toegenomen. Ook deze mutatie is in deze bestuursrapportage meegenomen.

## 7. Bedrijfsvoering

### 7.1 Organisatieontwikkelingen

#### 7.1.1 Werving en selectie

In heel 2024 zien we binnen GBTwente in-, door- en uitstroom plaatsvinden. GBTwente vindt het belangrijk medewerkers intern doorgroeimogelijkheden te bieden zodat zij kunnen voldoen aan de interne ontwikkelbehoeften van de medewerkers. Dit draagt bij aan het gemotiveerd en trots houden van onze medewerkers. Met elkaar en voor elkaar!

Bij de start van 2024 was er sprake van een aantal openstaande vacatures. Inmiddels zijn we er in geslaagd om deze vacatures in te vullen met uitzondering van de vacature bij DIV en de vacature Functionaris Gegevensbescherming. Deze laatste vacature wordt structureel ingehuurd via de gemeente Oldenzaal.

Op dit moment staan er vier vacatures open als gevolg van uitstroom van medewerkers, namelijk:

- Belastingdeurwaarder – 1 FTE
- Juridisch specialist wonen – 1 FTE
- Juridisch specialist niet-wonen – 1 FTE
- Financieel controller – 1 FTE

### 7.2 Overige bedrijfsvoeringsaspecten

#### 7.2.1 Fiscaal juridische ontwikkelingen

BIZ-heffing Bedrijvenpark Twente gemeente Almelo

In het 2<sup>e</sup> kwartaal is de belastingverordening in concept gereedgekomen. De BIZ-heffing is bedoeld voor gebruikers van bedrijfspanden. De hoogte van de BIZ-bijdrage is gerelateerd aan de WOZ-waarde en gemaximeerd op € 1.500,- per WOZ-object en per belastingplichtige als deze meerdere WOZ-objecten in gebruik heeft. De draagvlakmeting zal waarschijnlijk in oktober worden gehouden, mits het college en de gemeenteraad hiermee instemt.

BIZ-heffing Vastgoed binnenstad Enschede

In het 2<sup>e</sup> kwartaal is in samenwerking met de gemeente Enschede en Stichting binnenstadmanagement Enschede (SBME) de laatste hand gelegd aan de Uitvoeringsovereenkomst Bedrijveninvesteringszone (BIZ) Vastgoed Binnenstad Enschede 2025 – 2029, het Reglement draagvlakmeting Bedrijveninvesteringszone (BIZ) Binnenstad Enschede 2025 – 2029 en de belastingverordening in concept. Besluitvorming is in de raadsvergadering van 11 november 2024. De draagvlakmeting zal waarschijnlijk in november worden gehouden, mits het college en de gemeenteraad hiermee instemt

Kwijtschelding en de Wajong

Een deel van de mensen met een Wajong-uitkering komt per 2023 niet meer in aanmerking voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen als gevolg van de verlaging van de basis voor bijstand. Hierdoor dreigen ze in koopkracht achteruit te gaan, terwijl hun uitkeringspositie niet is veranderd.



Minister Carola Schouten (Armoedebelief, Participatie en Pensioenen) heeft onlangs aan gemeenten en waterschappen gevraagd om voor deze groep niet tot invordering van deze belastingen over te gaan. Kwijtschelden kan niet maar de invordering kan wel stopgezet worden. GBTwente heeft de gemeenten gevraagd of deze voorgestelde maatregel uitgevoerd mag worden. Enkele gemeenten hebben het verzoek van GBTwente om in voorkomende gevallen niet tot invordering over te gaan nog in beraad.

#### Oproep tot invoering kosteloze betalingsherinnering

De staatssecretaris van BZK roept gemeenten op om kosteloze betalingsherinneringen te versturen, als ze dat nog niet doen. Zij stelt voor om dit op te nemen in het invorderingsproces als de eerste betalingstermijn is verstreken. Gemeenten moeten in ieder geval onderzoeken wat de mogelijkheden hiervoor zijn. Ook wordt onderzocht of dit wettelijk verplicht kan worden. In de praktijk blijken veel overheidsinstanties al kosteloze herinneringen te versturen in het kader van maatschappelijk verantwoord invorderen. Bij onze deelnemende gemeenten zijn dit Borne, Losser, Haaksbergen, Oldenzaal en Berkelland.

#### Wetsvoorstel versterking waarborgfunctie Awb

De Wet versterking waarborgfunctie Awb is een wetsvoorstel dat beoogt de Algemene wet bestuursrecht (Awb) aan te passen. Het doel van deze aanpassing is om de overheid te stimuleren besluiten voor burgers begrijpelijker te maken, zich bij de uitvoering van taken meer in de burger te verplaatsen en zich minder formeel op te stellen. Kortom, het beoogt een meer empathische en toegankelijke benadering van de burger in procedures van besluitvorming en rechtsbescherming. Twee onderdelen uit het wetsvoorstel springen er qua gevolgen uit nl.:

1. Volledige heroverweging bestreden besluit.
2. Verplichte afdoenings-overleg bij ieder bezwaar.

Dit betekent dat we in (WOZ)bezwaar niet alleen de aangedragen bezwaargronden moeten beoordelen maar altijd alle kenmerken en referenties kenbaar moeten heroverwegen. Daarbij moeten we altijd in overleg met belanghebbende en met mede-belanghebbenden zoals mede-eigenaren en (ver)huurders over de afhandeling van het bezwaar. Ook als het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is. Dit zal meer capaciteit vragen.

De VNG staat achter dit doel maar vreest voor meer juridisering en plaatst vraagtekens bij de uitvoerbaarheid. Het wetsvoorstel bevat te veel open normen. Het gevaar bestaat dat rechters hierover duidelijkheid moeten geven, terwijl het maken van duidelijke en uitvoerbare wetgeving nu juist een taak van de wetgever is.

Een aantal wijzigingen in het wetsvoorstel, zoals begrijpelijke motivering, de toepassing van het evenredigheidsbeginsel en passend contact, zijn ook nu al belangrijke noties voor gemeenten bij het nemen van besluiten en dienstverlening aan burgers en bedrijven. De rechtspraak versterkt de aandacht hiervoor. De VNG geeft er de voorkeur aan deze cultuurverandering te versterken in plaats van een vergaande formele juridische verankering.

Verder wijst de VNG op de grote consequenties voor de huidige, van de Awb afwijkende, regimes in bijzondere wetten zoals de Invorderingswet (voor gemeentelijke belastingen) en de wetgeving in het fysiek



domein. Bij gemeentelijke belastingen, zoals de OZB, zullen vooral de no-cure-no-paybureaus voordeel hebben van dit wetsvoorstel. In het fysiek domein wordt het moeilijker en tijdrovender om een besluit te kunnen nemen, bijvoorbeeld over woningbouw en stedelijke infrastructurele ontwikkelingen. De VNG wil daarom de afwijkende regimes gehandhaafd zien.

De VNG heeft het ministerie van BZK op 31 juli een consultatiereactie op het wetsvoorstel gestuurd.

#### Tweejaarlijkse herwaardering Wet WOZ

De gemeenten Katwijk en Gouda hebben een motie ingediend bij de VNG om in nauwe samenspraak met de uitvoering, vertegenwoordigd door de LVLB (Landelijke Verenigingen voor Lokale Belastingen) en in afstemming met de betrokken ministeries op korte termijn een onderzoek te starten naar de mogelijkheden van een tweejaarlijkse herwaardering waarbij ook betrokken wordt wat de gevolgen zijn voor andere belastingen of instrumenten waarvoor de WOZ-waarde wordt benut. Op de ledenvergadering van de VNG is de motie met ruim 90% aangenomen. De VNG is druk bezig om uitwerking van deze motie op te pakken. Het idee is om eerst een onderzoek te laten uitvoeren naar de mogelijkheden en knelpunten van een tweejaarlijkse herwaardering en om het bredere gebruik van de WOZ-waarde goed in kaart te brengen. Voor ons als uitvoerders is het van groot belang om de gevolgen van het bredere gebruik voor onze gemeenten en samenwerkingsorganisaties, zoals bijvoorbeeld de daarmee gemoeide capaciteit en kosten in kaart te brengen. De VNG heeft het voornemen om een stuurgroep in te stellen met een vertegenwoordiging vanuit de LVLB. De directeur van GBTwente heeft zitting in het bestuur van deze landelijke vereniging en is vanuit de vereniging aangewezen als deelnemer in de VNG-stuurgroep. We volgen de ontwikkelingen op de voet.

#### Startbijeenkomst ondernemers Reclamebelasting Glanerbrug

In april is afgesproken dat de ondernemers een plan van aanpak opstellen waarin o.a. wordt aangegeven wat het gebied wordt waarbinnen wordt geheven en waar de gelden aan worden besteed en hoe het fonds wordt beheerd. Dit is tot op heden door de ondernemers niet ingediend bij de gemeente Enschede.

### 7.2.2 Besluit gegevensverstrekking

In de periode 1 mei t/m 31 augustus zijn er 25 aanvragen geregistreerd. Vorig jaar waren dit 23 aanvragen. De meeste aanvragen kunnen door de accounthouders worden beoordeeld op basis van het besluit Gegevensverstrekking. Er is één keer advies gevraagd aan de Functionaris Gegevensbescherming (FG) over een aanvraag die via het formulier Gegevensverstrekking is aangevraagd. Deze aanvraag is geweigerd omdat deze niet voldeed aan de proportionaliteit- en subsidiariteit beginsel uit het besluit.

### 7.2.3 Inkoop

GBTwente werkt met een jaarlijkse aanbestedingskalender die periodiek in het MT wordt besproken en met het bestuur wordt gedeeld.

Inmiddels zijn de volgende aanbestedingen gaande en/of afgerond;

1. Europese aanbestedingen;
  - Verwerking Post → lopende aanbesteding
  - Leaseauto's → definitief gegund
  - Robotic Process Automation (RPA) → definitief gegund
2. Meervoudig Onderhandse aanbestedingen;
  - Actualisering Website → definitief gegund
  - Tooling Rechtmatigheidsverantwoording en monitoring AVG/BIO → lopende aanbesteding
3. Enkelvoudige Onderhandse aanbestedingen;
  - Controle hondenbelasting → definitief gegund
  - Nieuwe laadpalen met extra stroomkasten → definitief gegund

### 7.2.4 (Vervangings-)investeringen

Met ingang van de meerjarenbegroting 2024-2027 is inzicht gegeven in de geplande (vervangings-) investeringen. GBTwente heeft als gedragslijn dat alle (vervangings-)investeringen die in de loop van een jaar worden gedaan per 1 juli van dat jaar worden geactiveerd en afgeschreven.

Voor het jaar 2024 is er een aantal vervangingsinvesteringen gepland;

- Investeringen in veiligheidsvoorzieningen Bedrijfsgebouwen (beschikbare budget € 47.900)  
Op dit moment zijn wij ons nog aan het oriënteren welke veiligheidsvoorzieningen vervangen moeten worden gezien het huidige maatschappelijke klimaat. Mogelijk dat deze vervangingen pas in 2025 plaats gaan vinden. Dan verzoeken wij het algemeen bestuur om in te stemmen met verschuiving van het budget naar 2025. Mochten we dit jaar nog gaan herinvesteren, dan zullen de kapitaallasten maximaal € 4.790 gaan bedragen.
- Diverse investeringen op het gebied van ICT (beschikbare budget € 43.520)  
De in 2019 gedane investeringen hadden te maken met de verhuizing naar de huidige locatie. Hiervoor hoeven geen vervangingsinvesteringen gedaan te worden. Wel zijn er voor de belastingapplicatie zijn een aantal investeringen nodig voor koppelingen die nodig zijn voor het dwanginvorderingsproces, de pilot om inwoners te betrekken bij de secundaire objectkenmerken en het mogelijk maken om in bulk documenten te kunnen verwaardigen en uit te kunnen wisselen. Ook kunnen we dit jaar al beginnen met de inrichting van het XML-berichtenverkeer, waardoor een klein deel van de eenmalige kosten al in 2024 in rekening worden gebracht. Het totaalbedrag van deze investeringen bedraagt € 27.000 met € 1.950 aan afschrijvingslasten in 2024.
- Vervanging van diverse audiovisuele middelen (beschikbare budget € 54.340)  
De huidige audiovisuele middelen zijn beoordeeld op de noodzaak tot vervanging. De diverse televisieschermen hoeven dit jaar niet vervangen te worden. Wel worden er aanpassingen gedaan in de vergaderfaciliteiten om het digitaal vergaderen te optimaliseren. Het benodigde budget daarvoor bedraagt € 25.000 met € 2.500 aan afschrijvingslasten in 2024. Aan het bestuur wordt verzocht om het resterende budget door te schuiven naar 2025.

Daarnaast moeten er een viertal investeringen gedaan worden voor het borgen van de bedrijfsvoering, waarmee al eerder is ingestemd, dan wel in dezelfde bestuursvergadering voorgelegd wordt als deze rapportage wordt geagendeerd. Dit betreffen de volgende onderdelen;

- Actualisering van de website van GBTwente, dit ook als gevolg van de wet en regelgeving in het kader van de Web Content Accessibility Guides (WCAG). Oftewel de digi-toegankelijkheid. Het algemeen bestuur heeft in de vergadering van 4 april jl. reeds het krediet van € 60.000 euro voor de actualisering van de website beschikbaar gesteld voor de eenmalige kosten. De aangeboden offerte bedraagt € 49.000 aan eenmalige kosten. De afschrijvingslasten bedragen € 4.900 in 2024.
- Het plaatsen van een terreinkast voor extra stroomvoorzieningen samen met de vervanging van de huidige verouderde laadpalen wordt voor een totaalbedrag van zo'n € 30.000 ingeschat. Bij het vaststellen van deze 1<sup>e</sup> Berap 2024 wordt aan het algemeen bestuur gevraagd om het krediet voor de terreinkast en de laadpalen beschikbaar te stellen. De bijbehorende kapitaallast van deze investering bedraagt zo'n € 3.000 en zal worden meegenomen in de bijgestelde prognose.
- De aanschaf van een tool/applicatie voor uniforme vastlegging van bevindingen en opvolgingen vanuit de interne controle en verbijzonderde interne controle en de vastlegging van de vereisten vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De eenmalige kosten bedragen naar verwachting € 30.000. De afschrijvingslasten bedragen € 3.000 in 2024.
- In verband met de veiligheid van onze medewerkers zijn wij voornemens de entree van ons kantoorpand aan te passen. De benodigde investering daarvoor bedraagt € 25.000. De afschrijvingslasten bedragen € 1.000 in 2024.

### 7.2.5 Voorzieningen

Er zijn twee voorzieningen ingesteld. De voorziening "*door derden bekleemde middelen*" is ingesteld voor het spaarverlof dat medewerkers hebben aangemerkt. De voorziening "*Egalisatie groot onderhoud*" is ingesteld voor het onderhoud dat volgens het onderhoudsplan aan het gebouw plaats dient te vinden in de komende periode.

#### *Voorziening door derden bekleemde middelen voor spaarverlof*

Door de invoering van de spaarverlofregeling kunnen medewerkers de volgende zaken omzetten naar spaarverlof:

- Verlofuren uit onregelmatig werken
- Bovenwettelijk verlof
- Overwerkvergoeding
- Gekochte bovenwettelijke uren

Inmiddels maken 6 medewerkers gebruik van deze regeling en hebben verlofuren omgezet naar spaarverlof. Daarnaast is het als gevolg van de CAO indexatie noodzakelijk om de hoogte van de *Voorziening spaarverlof* bij te stellen. Totaal is in deze 2<sup>e</sup> Berap een extra dotatie nodig van € 11.700. Daarmee komt het totale saldo van deze voorziening op een bedrag van € 64.500 en is daarmee weer op niveau. De voorzieningen zullen bij de opstelling van de jaarrekening 2024 opnieuw worden getoetst.

Vanuit het meerjarig onderhoudsplan zijn een aantal werkzaamheden doorgeschoven naar 2025. Door deze verschuiving wordt de dotatie in 2024 met € 300 verlaagd naar € 19.900.

### 7.3 Risicoprofiel

Bij het bepalen van het risicoprofiel wordt per risico de hoogte van het financiële gevolg ingeschat en hoe vaak een bepaald risico zich voordoet, variërend van meerdere keren per jaar tot minder dan één keer per

vijf jaar. Als het risico zich minder vaak voordoet, wordt het verwachte financiële gevolg minder zwaar meegewogen (tussen de 90% bij meerdere keren per jaar tot 10% bij minder dan één keer per vijf jaar). Met toepassing van de kansberekening en de geschatte financiële impact per risico is het risicoprofiel thans gecalculeerd op € 3.086.474. In onderstaand overzicht wordt inzichtelijk gemaakt wat de mogelijke maximale impact per gemeente zal zijn en de gemeente dus in hun eigen risicoprofiel kunnen opnemen ter dekking van eventuele tegenvallers bij GBTwente. Hierin is rekening gehouden met de bestaande algemene reserve die GBTwente zelf aanhoudt.

Oorzaak Risico			Risico-aandeel per gemeente naar rato van gemeentelijke bijdrage			
	31-12-2023	31-8-2024	Gemeente	Bijdrage 2024 (gewijzigde begroting)	Procentuele aandeel	Gemeentelijk aandeel in risicoprofiel
Eigen beleid	€ 1.594.316	€ 1.640.461	Almelo	€ 2.130.317	16%	€ 371.459
Beleid andere overheden	€ 3.500	€ 3.500	Borne	€ 616.572	5%	€ 107.510
Autonome ontwikkelingen	€ 105.443	€ 110.208	Enschede	€ 5.061.613	37%	€ 882.584
Doen/nalaten door derden	€ 1.332.305	€ 1.332.305	Haaksbergen	€ 708.318	5%	€ 123.508
<b>Totaal</b>	<b>€ 3.035.563</b>	<b>€ 3.086.474</b>	Hengelo	€ 2.584.859	19%	€ 450.717
			Losser	€ 621.294	5%	€ 108.334
			Oldenzaal	€ 923.631	7%	€ 161.052
			Twenterand	€ 851.128	6%	€ 148.410
			<b>TOTAAL</b>	<b>€ 13.497.732</b>		<b>€ 2.353.574</b>

Omschrijving	Bedrag
Risicoprofiel 2024	€ 3.086.474
Hoogte algemene reserve GBTwente	€ 732.900
Deel risico dat in het risicoprofiel van de gemeenten moet worden opgenomen	€ 2.353.574

Periodiek wordt het profiel geactualiseerd. Hierbij wordt gekeken naar mogelijk nieuwe risico's die in het profiel opgenomen moeten worden, dan wel vanuit herwaardering van bestaande risico's. Het totale risicoprofiel is in de tweede bestuursrapportage ten opzichte van 31 december 2023 gestegen met € 50.911. Deze stijging is het gevolg van herwaardering van bestaande risico's. De ratio tussen de hoogte van de reserve van GBTwente ten opzichte van het risicoprofiel bedraagt 0,24. Op dit moment is er geen aanleiding om het risicoprofiel aan te passen.

Op basis van de vastgestelde beleidsregels mag GBTwente maximaal 5% van de begrote lasten in de reserve houden als weerstandscapaciteit. Op basis van de vastgestelde gewijzigde begroting 2024 mag deze reserve € 780.700 bedragen. De reservemutaties wordt bij bepaling van het jaarrekeningresultaat door het algemeen bestuur vastgesteld.

## Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	25 oktober 2024

### Onderwerp

2<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024

### Voorstel

Vaststellen van de 2<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024.

### Toelichting

De primitieve begroting 2024 is al begin 2023 opgesteld en de 1<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024 in april van dit jaar. Om een actuele aansluiting bij de 2<sup>e</sup> bestuursrapportage 2024 te krijgen stellen wij u voor de 1<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024 op een aantal onderdelen te wijzigen. Deze 2<sup>e</sup> gewijzigde begroting geeft een beter (en actueler) beeld van de werkelijkheid en zorgt voor meer grip richting het uiteindelijke jaarresultaat:

#### 1. Autonome ontwikkelingen

##### *Rentebaten schatkistsaldo*

Bij de eerste bestuursrapportage hebben wij een schatting gemaakt voor de te ontvangen rente op ons schatkistsaldo voor 2024, deze hebben wij ingeschat op € 530.000. Er is aangegeven dat we waar nodig bij zullen sturen bij de tweede bestuursrapportage. Uit de werkelijk ontvangen rente van de eerste twee kwartalen, onze liquide positie en de huidige rentestanden verwachten we meer rente te ontvangen. We willen de opbrengst dan ook positief bijstellen met een bedrag € 107.000 naar € 637.000.

#### 2. Overige Ontwikkelingen

##### *Overhead*

##### Salarissen en Sociale Lasten

- Er is sprake van een onderuitputting van € 32.500 als gevolg van (nog) niet ingevulde vacatureruimte. Dit betreft o.a. de voor 2024 nog niet ingevulde formatieruimte voor de DIV specialist. De specialistische kennis wordt momenteel indien noodzakelijk ingehuurd en wordt daarmee verantwoord onder de post personeel van derden.
- Er is een compensatie aan vergoedingen voor personeel voor zwangerschapsverlof /ouderschaps-verlof ontvangen. Dit levert een aanvullend voordeel op van € 21.700.

##### Goederen en diensten

- Er is € 20.000 voordeel op onderhoudskosten voor hard- en software. Deze kosten waren geraamd voor bovenstaande rechtmatigheidstool. We verwachten deze tool vanaf 2025 te kunnen gaan gebruiken en daardoor vallen de geraamde onderhoudskosten voor dit jaar vrij.
- Er is een voordeel van € 16.500 op advieskosten. In 2024 hebben wij het klanttevredenheidsonderzoek, medewerkerstevredenheidsonderzoek en de cultuurscan in eigen beheer uitgevoerd, waarmee deze materiele kosten niet worden gemaakt.
- De kosten voor ICT zijn € 93.200 lager dan begroot. Door nieuwe contracten voor vaste en mobiele telefonie worden deze kosten verlaagd. Ook zijn de kosten voor het IT platform lager dan eerder begroot. De gemeente Enschede heeft nog geen factuur

# GBTwente

verstuurd voor de dienstverlening rondom ICT. Wij houden nu rekening met de kosten conform de DVO plus 5% stijging (gebaseerd op een gewogen gemiddelde van de CAO-stijging in 2024).

## *Overig algemeen*

### Goederen en diensten

- De kosten voor huisvesting zijn € 23.500 lager dan begroot. De daadwerkelijke indexatie van de huur was lager dan de prijsindexatie in de begroting 2024.

## *Vastgoed en Belastingen*

### Salarissen en Sociale Lasten

- Bij de eerste bestuursrapportage is gemeld dat er sprake is van een onderuitputting van € 185.000 als gevolg van later of op dit moment nog niet ingevulde vacatureruimte. De onderuitputting is toegenomen met € 289.500. Deze onderuitputting wordt veroorzaakt doordat nieuwe medewerkers veelal lager worden ingeschaald. Daarnaast hebben meerdere medewerkers de organisatie verlaten wat een aanvullende vrijval van loonsom heeft veroorzaakt. Het is nog niet gelukt om deze nieuwe vacatureruimte weer in te vullen.
- Er wordt € 25.900 gedoteerd aan de voorziening spaarverlof op basis van de tot nu toe geormerkte verlofuren voor spaarverlof. Na afloop van het jaar wordt de dotatie opnieuw beoordeeld.
- Er is een compensatie aan vergoedingen voor personeel voor zwangerschapsverlof /ouderschaps-verlof ontvangen. Dit levert een voordeel op van € 58.600.

### Goederen en diensten

- Zoals in de bestuursrapportage is toegelicht, is ongeveer 5% van de verdaagde bezwaren 2023 niet binnen de gestelde termijn afgehandeld. Hierdoor is sprake geweest van uitbetaalde dwangsommen vanwege het niet tijdig beschikken of het versturen van een uitspraak. De meerkosten hiervoor bedragen € 173.300.
- De kosten voor inzet van personeel van derden op de diverse belastingprocessen levert een voordeel op van € 28.000. In de afgelopen maanden hebben we op een aantal processen de inzet van personeel van derden kunnen afschalen, maar ook op andere processen vanwege vacatureruime moeten opschalen. Vanuit de rechtbank is aangegeven dat niet alle beroepschriften 2023 in 2024 behandeld kunnen worden. Hierdoor zal de inzet van personeel van derden op de beroepschriften ook nog in 2025 nodig zijn. Het is de verwachting dat er in 2024 een onttrekking van € 128.400 nodig is vanuit de ingestelde reserve specifieke doelen 2023 voor dekking van de gemaakte kosten.
- De kosten voor onderhoud hard- en software rondom de waardering van onze objecten zijn € 29.400 lager door minder inzet van consultancy en het verwijzen van inwoners naar ons digitale loket om bezwaar te maken tegen de WOZ-waarde in plaats van bezwaar maken via een QR-code.
- Er is een voordeel op overige kosten diensten derden bij waardebepaling van € 52.200. Door de WOZ-campagne op een andere manier vorm te geven hebben wij kunnen besparen op de kosten voor deze campagne.
- Door aanpassingen in het proces hebben we de kosten voor steekproefsgewijze controle van de aangiftes toeristenbelasting weten te verlagen. Dit levert dit jaar een voordeel op van € 32.000.
- De kosten voor onderhoud hard- en software zijn € 56.000 lager dan begroot. Dit wordt onder meer veroorzaakt doordat er minder consultancy-uren vanuit de leverancier zijn

# GBTwente

ingezet.

- Er is een voordeel van € 69.000 op facilitaire kosten. De kosten voor schoonmaak zijn lager dan begroot. Tevens is er in 2023 de keuze gemaakt om eigen koffieautomaten aan te schaffen met bijbehorende verbruiksmaterialen. Hierdoor zijn de jaarlijkse kosten voor warme dranken gedaald.
- De opbrengsten zijn € 40.000 hoger dan begroot. Deze opbrengsten bestaan uit opbrengsten uit dwanginvordering voor de FUIO-gemeenten en doordat wij opleidingskosten voor een vertrekkende medewerker konden door factureren aan de nieuwe werkgever.

## Kapitaallasten (vervangings-)investeringen 2024

In de tweede bestuursrapportage paragraaf 7.2.4 is uitleg gegeven over de (vervangings) investeringen. De toegenomen afschrijvingskosten voor alle nieuwe (vervangings) investeringen zijn € 18.000 hoger dan begroot. Doordat de renteopbrengsten uit het schatkistbankieren hoger zijn dan de betaalde rente op de leningen mogen wij op basis van het BBV geen rente toerekenen aan de investeringen. Dit zorgt voor een vrijval aan rentelasten van € 10.000, waardoor de kapitaallasten per saldo met € 8.000 toenemen ten opzichte van de 1<sup>e</sup> gewijzigde begroting. In de bijlage bij deze begroting is de investeringsparagraaf uit de bestuursrapportage opgenomen.

## *Onvoorzien*

De post "Onvoorzien" is in de 1<sup>e</sup> bijgestelde begroting 2024 reeds volledig als dekking ingezet.

## *Gemeentelijke bijdragen*

In de eerste bestuursrapportage is al aangegeven dat er rekening was gehouden met de verhoogde inkomensbijdrage van € 68.000 voor de overname van de frontofficewerkzaamheden op basis van maatwerk. Nu is er meer zekerheid over andere maatwerkopbrengsten:

- € 75.300 voor het omzetten van woningdelen bij niet-woningen van kubieke meter naar vierkante meter bij de FUIO-gemeenten;
- € 25.500 aan eenmalige kosten voor de invoering van de BIZ-heffing voor een tweetal nieuwe zone's;
- € 12.900 voor de beoordeling van kwijtschelding aan gedupeerden van de toeslagenaffaire;
- € 32.000 voor de uitvoering van BAG-werkzaamheden voor de gemeente Borne;
- € 3.000 voor het opleggen van de biobox.

Dit zijn allemaal opdrachten met een incidenteel karakter waarmee de desbetreffende gemeenten hebben ingestemd.

## *Vennootschapsbelasting*

Als gevolg van de maatwerkopdrachten voor de FUIO gemeenten en de vrijval van diverse lasten is de hoogte van de vennootschapsbelasting toegenomen. Ook deze mutatie is in deze 2<sup>e</sup> gewijzigde begroting meegenomen.

Door bovengenoemde wijzigingen worden de lasten met € 674.000 verlaagd en de baten met € 975.000. De gemeentelijke bijdrage wijzigt niet ten opzichte van de 1<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024.



# GBTwente

Nu de bijdrage van de deelnemers niet wijzigt met deze 2<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024, is het niet noodzakelijk om de raden vooraf om zienswijzen te verzoeken (artikel 25, negende lid Gemeenschappelijke Regeling GBTwente 2024). Het algemeen bestuur kan de gewijzigde begroting vaststellen conform artikel 25, eerste lid Gemeenschappelijke Regeling GBTwente 2024.

## Bijlage

1. Begroting 2024 2<sup>e</sup> wijziging.

## Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente stelt de 2<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024 vast.

## Ondertekening

Secretaris

.....

De heer J.A.G. Cloosterman

Voorzitter

.....

Mevrouw E. Zinkweg-Ankone





# Begroting 2024

2e wijziging



**INHOUDSOPGAVE**

Inleiding ..... 3

1 Hoofdpijnen financiële begroting 2024 2<sup>e</sup> wijziging ..... 4

2 Toelichting op de hoofdpijnen financiële begroting 2024 2<sup>e</sup> wijziging ..... 5

3 Bijlagen ..... 8

3.1 (Vervangings-)investeringen 2024 ..... 8

## Inleiding

Hierbij presenteren wij u de 2<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024.

De primitieve begroting 2024 is al begin 2023 opgesteld en de 1<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024 in april van dit jaar. Om een actuele aansluiting bij de 2<sup>e</sup> bestuursrapportage 2024 te krijgen stellen wij u voor de 1<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024 op een aantal onderdelen te wijzigen.

Deze gewijzigde begroting 2024 is opgesteld met het Strategieplan 2023-2026 "Met elkaar en voor elkaar" als basis. Deze is gericht op 'koersvastheid, stabiliteit, duidelijkheid en transparantie voor gemeenten en inwoners'. De geformuleerde missie, visie, kernwaarden, en doelen zijn richtinggevend voor de komende jaren.

De gekozen strategie blijft van kracht en richt zich op de volgende twee pijlers:

1. Dienstverlening op maat [wat];
  - a. Persoonlijk
  - b. Begrijpelijk
  
2. Optimale Uitvoering [hoe]  
Het werkproces van GBTwente is zorgvuldig, transparant, van hoge kwaliteit en tegen de laagst mogelijke maatschappelijke kosten. Daarbij is het proces gericht op:
  - a. Betrokken en trotse medewerkers
  - b. Effectieve processen
  - c. Tevreden klanten (opdrachtgevers en inwoners)
  - d. Efficiënte inzet van financiële middelen

De organisatie is stabiel, voert een heldere koers, werkt continu verder aan procesverbetering en is financieel gezond.

In de volgende hoofdstukken wordt achtereenvolgens ingegaan op:

1. De hoofdlijnen van de begroting bestaande uit de 1<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024 en 2<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024.
2. Een toelichting op de wijzigingen in de 2<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024.
3. Het detailoverzicht van de begroting: in dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op de in de financiële begroting 2024 opgenomen gewijzigde lasten en baten.

Hengelo, 25 oktober 2024  
Hans Cloosterman,  
*Directeur*

## 1 Hoofdpijnen financiële begroting 2024 2<sup>e</sup> wijziging

Deze 2<sup>e</sup> gewijzigde begroting geeft een beter (en actueler) beeld van de werkelijkheid en zorgt voor meer grip richting het uiteindelijke jaarresultaat.

Vanuit de wijzigingen die in hoofdstuk 2 staan beschreven worden de lasten met € 674.000 verlaagd en de baten met € 975.000 verhoogd.

Bedragen x € 1.000 Lasten negatief bedrag, baten positief bedrag	Begroting 2024			1e gewijzigde begroting 2024			2e gewijzigde begroting 2024		
	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo
<b>Overhead</b>									
Salarissen en sociale lasten	-1.367		-1.367	-1.747		-1.747	-1.714	22	-1.693
Goederen en diensten	-711		-711	-1.697		-1.697	-1.567		-1.567
<b>Overige algemeen</b>									
Salarissen en sociale lasten	-28		-28	-28		-28	-28		-28
Goederen en diensten	-524		-524	-534		-534	-510		-510
<b>Vastgoed en belastingen</b>									
Salarissen en sociale lasten	-7.227	-	-7.227	-6.892	-	-6.892	-6.417	59	-6.358
Goederen en diensten	-4.503	33	-4.470	-4.497	103	-4.394	-4.404	143	-4.261
Dotatie spaarverlofvoorziening							-26		-26
Kapitaallasten	-195		-195	-210		-210	-218		-218
Vennootschapsbelasting	-3		-3	-0		-0	-46		-46
Desintegratiekosten	-13		-13	-10		-10	-10		-10
<b>Subtotaal</b>	<b>-14.571</b>	<b>33</b>	<b>-14.538</b>	<b>-15.614</b>	<b>103</b>	<b>-15.511</b>	<b>-14.940</b>	<b>224</b>	<b>-14.717</b>
<b>Onvoorzien</b>	<b>-59</b>		<b>-59</b>	<b>-</b>		<b>-</b>	<b>-</b>		<b>-</b>
<b>Algemene dekkingsmiddelen</b>									
Bijdrage gemeente Enschede		4.804	4.804		5.062	5.062		5.062	5.062
Bijdrage gemeente Hengelo		2.447	2.447		2.585	2.585		2.585	2.585
Bijdrage gemeente Borne		588	588		617	617		617	617
Bijdrage gemeente Losser		583	583		616	616		616	616
Desintegratiebijdrage Losser		5	5		5	5		5	5
Bijdrage gemeente Haaksbergen		657	657		708	708		708	708
Bijdrage gemeente Almelo		2.019	2.019		2.130	2.130		2.130	2.130
Desintegratiebijdrage Almelo		-	-		-	-		-	-
Bijdrage gemeente Oldenzaal		868	868		919	919		919	919
Desintegratiebijdrage Oldenzaal		5	5		5	5		5	5
Bijdrage gemeente Twenterand		803	803		851	851		851	851
Desintegratiebijdrage Twenterand		-	-		-	-		-	-
Bijdrage gemeente Lochem		14	14		17	17		17	17
Bijdrage gemeente Hof van Twente		10	10		12	12		12	12
Bijdrage gemeente Berkelland		924	924		1.038	1.038		1.080	1.080
Bijdrage gemeente Bronckhorst		872	872		946	946		981	981
Desintegratiebijdrage Bronckhorst		3	3		-	-		-	-
Compensatie gemeente Enschede voor gestegen bijdrage					-258	-258		-258	-258
Compensatie gemeente Hengelo voor gestegen bijdrage					-137	-137		-137	-137
Compensatie gemeente Borne voor gestegen bijdrage					-29	-29		-29	-29
Compensatie gemeente Losser voor gestegen bijdrage					-33	-33		-33	-33
Compensatie gemeente Haaksbergen voor gestegen bijdrage					-51	-51		-51	-51
Compensatie gemeente Almelo voor gestegen bijdrage					-111	-111		-111	-111
Compensatie gemeente Oldenzaal voor gestegen bijdrage					-51	-51		-51	-51
Compensatie gemeente Twenterand voor gestegen bijdrage					-48	-48		-48	-48
Maatwerkafspraken									
- frontoffice werkzaamheden								68	68
- Toeslagenaffaire								12	12
- BAG Borne								33	33
- invoering BIzone								26	26
- Biobox								3	3
Rente schatkistbankieren								637	637
<b>Subtotaal dekkingsmiddelen</b>	<b>-59</b>	<b>14.602</b>	<b>14.542</b>	<b>-</b>	<b>14.794</b>	<b>14.794</b>	<b>-</b>	<b>15.649</b>	<b>15.649</b>
<b>Resultaat uit bedrijfsvoering voor bestemming</b>	<b>-14.630</b>	<b>14.635</b>	<b>4</b>	<b>-15.614</b>	<b>14.897</b>	<b>-717</b>	<b>-14.940</b>	<b>15.872</b>	<b>932</b>
Onttrekking reserve			-		719	719		719	719
Onttrekking reserve specifiek doel			-					131	131
Toevoeging aan reserve	-4		-4	-2		-2	-2		-2
<b>Subtotaal mutaties reserve</b>	<b>-4</b>	<b>-</b>	<b>-4</b>	<b>-2</b>	<b>719</b>	<b>717</b>	<b>-2</b>	<b>850</b>	<b>848</b>
<b>Resultaat</b>	<b>-14.635</b>	<b>14.635</b>	<b>-</b>	<b>-15.616</b>	<b>15.616</b>	<b>-</b>	<b>-14.942</b>	<b>16.722</b>	<b>1.780</b>

## 2 Toelichting op de hoofdlijnen financiële begroting 2024 2<sup>e</sup> wijziging

Hieronder wordt een toelichting gegeven op belangrijkste ontwikkelingen die tot deze begrotingswijziging hebben geleid.

### 1. Autonome ontwikkelingen

#### *Rentebaten schatkistsaldo*

Bij de eerste bestuursrapportage hebben wij een schatting gemaakt voor de te ontvangen rente op ons schatkistsaldo voor 2024, deze hebben wij ingeschat op € 530.000. Er is aangegeven dat we waar nodig bij zullen sturen bij de tweede bestuursrapportage. Uit de werkelijk ontvangen rente van de eerste twee kwartalen, onze liquide positie en de huidige rentestanden verwachten we meer rente te ontvangen. We willen de opbrengst dan ook positief bijstellen met een bedrag € 107.000 naar € 637.000.

### 2. Overige Ontwikkelingen

#### *Overhead*

##### Salarissen en Sociale Lasten

- Er is sprake van een onderuitputting van € 32.500 als gevolg van (nog) niet ingevulde vacatureruimte. Dit betreft o.a. de voor 2024 nog niet ingevulde formatieruimte voor de DIV specialist. De specialistische kennis wordt momenteel indien noodzakelijk ingehuurd en wordt daarmee verantwoord onder de post personeel van derden.
- Er is een compensatie aan vergoedingen voor personeel voor zwangerschapsverlof /ouderschaps-verlof ontvangen. Dit levert een aanvullend voordeel op van € 21.700.

##### Goederen en diensten

- Er is € 20.000 voordeel op onderhoudskosten voor hard- en software. Deze kosten waren geraamd voor bovenstaande rechtmatigheidstool. We verwachten deze tool vanaf 2025 te kunnen gaan gebruiken en daardoor vallen de geraamde onderhoudskosten voor dit jaar vrij.
- Er is een voordeel van € 16.500 op advieskosten. In 2024 hebben wij het klanttevredenheidsonderzoek, medewerkerstevredenheidsonderzoek en de cultuurscan in eigen beheer uitgevoerd, waarmee deze materiele kosten niet worden gemaakt.
- De kosten voor ICT zijn € 93.200 lager dan begroot. Door nieuwe contracten voor vaste en mobiele telefonie worden deze kosten verlaagd. Ook zijn de kosten voor het IT platform lager dan eerder begroot. De gemeente Enschede heeft nog geen factuur verstuurd voor de dienstverlening rondom ICT. Wij houden nu rekening met de kosten conform de DVO plus 5% stijging (gebaseerd op een gewogen gemiddelde van de CAO-stijging in 2024).

#### *Overig algemeen*

##### Goederen en diensten

- De kosten voor huisvesting zijn € 23.500 lager dan begroot. De daadwerkelijke indexatie van de huur was lager dan de prijsindexatie in de begroting 2024.

#### *Vastgoed en Belastingen*

##### Salarissen en Sociale Lasten

- Bij de eerste bestuursrapportage is gemeld dat er sprake is van een onderuitputting van € 185.000 als gevolg van later of op dit moment nog niet ingevulde vacatureruimte. De onderuitputting is toegenomen met € 289.500. Deze onderuitputting wordt veroorzaakt

doordat nieuwe medewerkers veelal lager worden ingeschaald. Daarnaast hebben meerdere medewerkers de organisatie verlaten wat een aanvullende vrijval van loonsom heeft veroorzaakt. Het is nog niet gelukt om deze nieuwe vacatureruimte weer in te vullen.

- Er wordt € 25.900 gedoteerd aan de voorziening spaarverlof op basis van de tot nu toe geormerkte verlofuren voor spaarverlof. Na afloop van het jaar wordt de dotatie opnieuw beoordeeld.
- Er is een compensatie aan vergoedingen voor personeel voor zwangerschapsverlof /ouderschaps-verlof ontvangen. Dit levert een voordeel op van € 58.600.

#### Goederen en diensten

- Zoals in de bestuursrapportage is toegelicht, is ongeveer 5% van de verdaagde bezwaren 2023 niet binnen de gestelde termijn afgehandeld. Hierdoor is sprake geweest van uitbetaalde dwangsommen vanwege het niet tijdig beschikken of het versturen van een uitspraak. De meerkosten hiervoor bedragen € 173.300.
- De kosten voor inzet van personeel van derden op de diverse belastingprocessen levert een voordeel op van € 28.000. In de afgelopen maanden hebben we op een aantal processen de inzet van personeel van derden kunnen afschalen, maar ook op andere processen vanwege vacatureruime moeten opschalen. Vanuit de rechtbank is aangegeven dat niet alle beroepschriften 2023 in 2024 behandeld kunnen worden. Hierdoor zal de inzet van personeel van derden op de beroepschriften ook nog in 2025 nodig zijn. Het is de verwachting dat er in 2024 een onttrekking van € 128.400 nodig is vanuit de ingestelde reserve specifieke doelen 2023 voor dekking van de gemaakte kosten.
- De kosten voor onderhoud hard- en software rondom de waardering van onze objecten zijn € 29.400 lager door minder inzet van consultancy en het verwijzen van inwoners naar ons digitale loket om bezwaar te maken tegen de WOZ-waarde in plaats van bezwaar maken via een QR-code.
- Er is een voordeel op overige kosten diensten derden bij waardebeoordeling van € 52.200. Door de WOZ-campagne op een andere manier vorm te geven hebben wij kunnen besparen op de kosten voor deze campagne.
- Door aanpassingen in het proces hebben we de kosten voor steekproefsgewijze controle van de aangiftes toeristenbelasting weten te verlagen. Dit levert dit jaar een voordeel op van € 32.000.
- De kosten voor onderhoud hard- en software zijn € 56.000 lager dan begroot. Dit wordt onder meer veroorzaakt doordat er minder consultancy-uren vanuit de leverancier zijn ingezet.
- Er is een voordeel van € 69.000 op facilitaire kosten. De kosten voor schoonmaak zijn lager dan begroot. Tevens is er in 2023 de keuze gemaakt om eigen koffieautomaten aan te schaffen met bijbehorende verbruiksmaterialen. Hierdoor zijn de jaarlijkse kosten voor warme dranken gedaald.
- De opbrengsten zijn € 40.000 hoger dan begroot. Deze opbrengsten bestaan uit opbrengsten uit dwanginvordering voor de FOU-gemeenten en doordat wij opleidingskosten voor een vertrekkende medewerker konden door factureren aan de nieuwe werkgever.

#### Kapitaallasten (vervangings-)investeringen 2024

In de tweede bestuursrapportage paragraaf 7.2.4 is uitleg gegeven over de (vervangings-) investeringen. De toegenomen afschrijvingskosten voor alle nieuwe (vervangings-) investeringen zijn € 18.000 hoger dan begroot. Doordat de renteopbrengsten uit het schatkistbankieren hoger zijn dan de betaalde rente op de leningen mogen wij op basis van

het BBV geen rente toerekenen aan de investeringen. Dit zorgt voor een vrijval aan rentelasten van € 10.000, waardoor de kapitaallasten per saldo met € 8.000 toenemen ten opzichte van de 1<sup>e</sup> gewijzigde begroting. In de bijlage bij deze begroting is de investeringsparagraaf uit de bestuursrapportage toegevoegd.

#### *Onvoorzien*

De post "Onvoorzien" is in de 1<sup>e</sup> bijgestelde begroting 2024 reeds volledig als dekking ingezet.

#### *Gemeentelijke bijdragen*

In de eerste bestuursrapportage is al aangegeven dat er rekening was gehouden met de verhoogde inkomensbijdrage van € 68.000 voor de overname van de frontofficewerkzaamheden. Nu is er meer zekerheid over andere maatwerkopbrengsten:

- € 75.300 voor het omzetten van woningdelen bij niet-woningen van kubieke meter naar vierkante meter bij de FUIO-gemeenten;
- € 25.500 aan eenmalige kosten voor de invoering van de BIZ-heffing voor een tweetal nieuwe zone's;
- € 12.900 voor de beoordeling van kwijtschelding aan gedupeerden van de toeslagenaffaire;
- € 32.000 voor de uitvoering van BAG-werkzaamheden voor de gemeente Borne;
- € 3.000 voor het opleggen van de biobox.

Dit zijn allemaal opdrachten waarmee de desbetreffende gemeenten hebben ingestemd.

#### *Vennootschapsbelasting*

Als gevolg van de maatwerkopdrachten voor de FUIO gemeenten en de vrijval van diverse lasten is de hoogte van de vennootschapsbelasting toegenomen. Ook deze mutatie is in deze 2<sup>e</sup> gewijzigde begroting meegenomen.

De structurele gemeentelijke bijdrage voor de deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling en de tarieven zoals deze zijn vastgesteld in de 1<sup>e</sup> gewijzigde begroting blijven ongewijzigd.

### 3 Bijlagen

#### 3.1 (Vervangings-)investeringen 2024

Met ingang van de meerjarenbegroting 2024-2027 is inzicht gegeven in de geplande (vervangings-) investeringen. GBTwente heeft als gedragslijn dat alle (vervangings-)investeringen die in de loop van een jaar worden gedaan per 1 juli van dat jaar worden geactiveerd en afgeschreven.

Voor het jaar 2024 zijn er een aantal vervangingsinvesteringen gepland;

- Investeringen in veiligheidsvoorzieningen Bedrijfsgebouwen (beschikbare budget € 47.900)  
Op dit moment zijn wij ons nog aan het oriënteren welke veiligheidsvoorzieningen vervangen moeten worden gezien het huidige maatschappelijke klimaat. Mogelijk dat deze vervangingen pas in 2025 plaats gaan vinden. Dan verzoeken wij het algemeen bestuur om in te stemmen met verschuiving van het budget naar 2025. Mochten we dit jaar nog gaan herinvesteren, dan zullen de kapitaallasten maximaal € 4.790 gaan bedragen.
- Diverse investeringen op het gebied van ICT (beschikbare budget € 43.520)  
De in 2019 gedane investeringen hadden te maken met de verhuizing naar de huidige locatie. Hiervoor hoeven geen vervangingsinvesteringen gedaan te worden. Wel zijn er voor de belastingapplicatie zijn een aantal investeringen nodig voor koppelingen die nodig zijn voor het dwanginvorderingsproces, de pilot om inwoners te betrekken bij de secundaire objectkenmerken en het mogelijk maken om in bulk documenten te kunnen verwaardigen en uit te kunnen wisselen. Ook kunnen we dit jaar al beginnen met de inrichting van het XML-berichtenverkeer, waardoor een klein deel van de eenmalige kosten al in 2024 in rekening worden gebracht. Het totaalbedrag van deze investeringen bedraagt € 27.000 met € 1.950 aan afschrijvingslasten in 2024.
- Vervanging van diverse audiovisuele middelen (beschikbare budget € 54.340)  
De huidige audiovisuele middelen zijn beoordeeld op de noodzaak tot vervanging. De diverse televisieschermen hoeven dit jaar niet vervangen te worden. Wel worden er aanpassingen gedaan in de vergaderfaciliteiten om het digitaal vergaderen te optimaliseren. Het benodigde budget daarvoor bedraagt € 25.000 met € 2.500 aan afschrijvingslasten in 2024. Aan het bestuur wordt verzocht om het resterende budget door te schuiven naar 2025.

Daarnaast moeten er een viertal investeringen gedaan worden voor het borgen van de bedrijfsvoering, waarmee al eerder is ingestemd, dan wel in dezelfde bestuursvergadering voorgelegd wordt als deze rapportage wordt geagendeerd. Dit betreffen de volgende onderdelen;

- Actualisering van de website van GBTwente, dit ook als gevolg van de wet en regelgeving in het kader van de Web Content Accessibility Guides (WCAG). Oftewel de digitaal toegankelijkheid. Het algemeen bestuur heeft in de vergadering van 4 april jl. reeds het krediet van € 60.000 euro voor de actualisering van de website beschikbaar gesteld voor de eenmalige kosten. De aangeboden offerte bedraagt € 49.000 aan eenmalige kosten. De afschrijvingslasten bedragen € 4.900 in 2024.
- Het plaatsen van een terreinkast voor extra stroomvoorzieningen samen met de vervanging van de huidige verouderde laadpalen wordt voor een totaalbedrag van zo'n € 30.000 ingeschat. Bij het vaststellen van deze 1<sup>e</sup> Berap 2024 wordt aan het algemeen bestuur gevraagd om het krediet voor de terreinkast en de laadpalen beschikbaar te



stellen. De bijbehorende kapitaallast van deze investering bedraagt zo'n € 3.000 en zal worden meegenomen in de bijgestelde prognose.

- De aanschaf van een tool/applicatie voor uniforme vastlegging van bevindingen en opvolgingen vanuit de interne controle en verbijzonderde interne controle en de vastlegging van de vereisten vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De eenmalige kosten bedragen naar verwachting € 30.000. De afschrijvingslasten bedragen € 3.000 in 2024 en worden gedekt vanuit de bestemmingsreserve specifieke doelen.
- In verband met de veiligheid van onze medewerkers zijn wij voornemens de entree van ons kantoorpand aan te passen. De benodigde investering daarvoor bedraagt € 25.000. De afschrijvingslasten bedragen € 1.000 in 2024.

*Besluit*

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente stelt de 2<sup>e</sup> gewijzigde begroting 2024 in de vergadering van 10 oktober 2024 vast.

*Ondertekening*

Secretaris  .....	Voorzitter  .....
De heer J.A.G. Cloosterman	Mevrouw E. Zinkweg-Ankone

## Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	25 oktober 2024

### Onderwerp

Aanpassingen invorderingsbeleid GBTwente 2024

### Voorstel

Kennismemen van het gewijzigde invorderingsbeleid GBTwente 2024.

### Toelichting

Op 17 december 2021 heeft het algemeen bestuur het invorderingsbeleid GBTwente vastgesteld. De reden dat het invorderingsbeleid destijds ter vaststelling aan het algemeen bestuur is voorgelegd (terwijl dit eigenlijk de bevoegdheid van het dagelijks bestuur betreft) is omdat er een aantal beleidsbepalingen in waren opgenomen die financiële consequenties met zich meebrachten.

De geprognostiseerde financiële consequenties als gevolg van de huidige wijziging in de invorderingsroute is dermate beperkt (€ 24.700<sup>1</sup>) dat het vaststellen van het invorderingsbeleid weer neergelegd is waar die hoort, bij het dagelijks bestuur.

#### Aanpassing huidige invorderingsroute

In het huidige vastgestelde invorderingsbeleid van GBTwente is gekozen voor een bulkproces waarbij aanmaning, herinnering voor kleine openstaande bedragen, dwangbevel en hernieuwd bevel in een opeenvolgend bulkproces bij de inwoner wordt bezorgd of betekend. In 2023 is hier de kosteloze betalingsherinnering (voor een aantal opdrachtgevers) als eerste stap aan toegevoegd.

In het huidige proces wordt na de betekening van het hernieuwd bevel het administratieve invorderingsproces opgestart. Indien dit proces niet leidt tot resultaat wordt het dossier overgedragen aan onze eigen deurwaarder met eventueel beslag op roerende of onroerende zaken tot gevolg.

Het administratieve invorderingsproces is gebaseerd op artikel 19 van de Invorderingswet 1990 en mag worden toegepast na betekening van het *dwangbevel per post*, bij beslag op (on-) roerende zaken is een betekend *hernieuwd bevel* een minimale vereiste.

Op basis hiervan kan het administratieve invorderingsproces één stap in het proces 'naar voren' worden gehaald. Het administratieve invorderingsproces kan namelijk worden uitgevoerd zonder betekening van het *hernieuwd bevel*.

Bovenstaande wijziging kan leiden tot een aantal voordelen:

- Mogelijk geen onnodige kosten voor de inwoner van € 19,00, er wordt eerst onderzoek gedaan naar de administratieve invorderingsmogelijkheden;
- Geen inzet van de deurwaarder in deze fase van het proces, er wordt eerst onderzoek gedaan naar de administratieve invorderingsmogelijkheden;

<sup>1</sup> Het uitgangspunt hierbij is dat in 50% van de gevallen een loonvordering kan worden ingezet. In 35% van die gevallen is de loonvordering daadwerkelijk succesvol. Uitgaande van 7.500 hernieuwde bevelen op jaarbasis in de huidige situatie zal het aantal hernieuwde bevelen vermoedelijk met 1.300 afnemen. Dit betreft een derving van 1.300 x € 19,00 = € 24.700 voor alle 10 gemeenten.

# GBTwente

- Minder afhankelijkheid van onze externe partner (Cannock Chase Public) in de maanden juli/ augustus. Betekening van het Hernieuwd bevel is geen onderdeel meer van het bulkproces;
- Het aantal eventueel te betekenen Hernieuwde Bevelen worden minder en meer gespreid over het jaar aangeboden. Daardoor is minder inzet van onze externe partner nodig (hetgeen minder kosten met zich meebrengt) en meer focus bij onze eigen deurwaarder;
- De deurwaarder heeft het dossier maar één keer onder zich.

## Kanttekening:

- De nieuwe invorderingsroute kan leiden tot minder te betekenen Hernieuwde Bevelen en dus minder 'ADI-opbrengsten' voor deelnemers van GBTwente.

## Wijzigingen in invorderingsmatrix

Onderdeel van dit invorderingsbeleid is de invorderingsmatrix, welke als bijlage is opgenomen in het invorderingsbeleid GBTwente. In de matrix is vastgelegd welke invorderingsinstrumenten worden ingezet tegen welke voorwaarden. Een aantal bedragen genoemd in deze invorderingsmatrix worden echter periodiek gewijzigd. Deze wijzigingen worden gepubliceerd in de Bijstellingsregeling directe belastingen (hierna te noemen Bijstellingsregeling) waarna ze worden opgenomen in de Kostenwet Invordering Rijksbelastingen (hierna te noemen Kostenwet). De gewijzigde bedragen genoemd in de Bijstellingsregeling en uiteindelijk de Kostenwet, dienen overgenomen te worden in de invorderingsmatrix. Uit efficiency overwegingen is het dagelijks bestuur verzocht om de directeur te (vol)machtigen voor het periodiek wijzigen van deze invorderingsmatrix voor zover het wijzigingen betreffen die voortvloeien uit wijzigingen in de Bijstellingsregeling en de Kostenwet.

## Bijlage

1. Invorderingsbeleid GBTwente 2024;

## Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft kennis genomen van het gewijzigde invorderingsbeleid GBTwente 2024.

## Ondertekening

Secretaris,  .....	Voorzitter,  .....
De heer J.A.G. Cloosterman	Mevrouw E. Zinkweg-Ankone

# Invorderingsbeleid GBTwente

---

## Gemeentelijke belastingen GBTwente



GBTwente

# Voorwoord

GBTwente wil graag een invorderingsproces dat past bij haar missie en visie. Welke, kort samengevat, als volgt luidt: *“belastingen persoonlijk en begrijpelijk maken op een betrouwbare, dienstverlenende en efficiënte wijze”*. Een goed geregeld invorderingsproces, met tijdige en consistente invorderingsacties, draagt in de praktijk enorm bij aan het succesvol innen van vorderingen. Het bestuur, het managementteam en de (invorderings)medewerkers van GBTwente hebben behoefte aan duidelijk geformuleerde beleidsregels over het invorderingsproces, die aansluiten bij de huidige wet- en regelgeving en missie en visie. Verder maakt een duidelijk invorderingsbeleid het mogelijk om een uniforme gedragslijn te voeren. De beginselen van proportionaliteit, rechtsgelijkheid- en zekerheid spelen in een toenemende mate een rol. Zo willen we voor onze opdrachtgevers, inwoners en ondernemers een betrouwbare partner zijn.

Involon heeft in opdracht van GBTwente een invorderingsmatrix gemaakt. De invorderingsmatrix (zie bijlage één) is, aan de hand van stellingen, besproken en bediscussieerd in het bestuur. Tijdens de bespreking is duidelijk geworden welke elementen in het invorderingsproces- en beleid een plaats moeten krijgen. Het nieuwe invorderingsbeleid moet handvaten bieden om meer maatwerk mogelijk te maken voor de inwoner of ondernemer, zonder tekort te doen aan het innen van de vorderingen. Oftewel: de inwoner en ondernemer staan veel meer centraal. Ook willen we specifieke invorderingsacties inzetten die in verhouding staan tot en passen bij de vordering en de situatie van de inwoner of ondernemer.

# Inhoudsopgave

Lijst met afkortingen	Pagina 4
Samenvatting	Pagina 5
Processchema – oude situatie	
Processchema – nieuwe situatie	
Inleiding	Pagina 8
Aanleiding	
Doelstelling	
Invorderingsbeleid	Pagina 10
§1.1 Werkingsgebied	
§1.2 Juridisch kader	
§1.3 Betaling, betaalwijzen en termijnen	
§1.4 Invorderingsproces	
Bijlage	Pagina 16

# Lijst met afkortingen en definities

Awb	Algemene wet bestuursrecht
AWR	Algemene wet rijksbelastingen
BIZ	Bedrijfsinvesteringszone
BWB	Belastingsamenwerking West-Brabant
GDW	Gerechtsdeurwaarder
OZB	Onroerendezaakbelasting
RBD	Rijksbelastingdienst
RDW	Rijksdienst voor het wegverkeer
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
SoZa	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
SVB	Sociale Verzekeringsbank
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

# Samenvatting

De missie van GBTwente is: *'GBTwente waardeert, heft en int gemeentelijke belastingen voor gemeenten op een betrouwbare, dienstverlenende en efficiënte wijze'*. De bijbehorende visie is: *'GBTwente maakt belastingen persoonlijk en begrijpelijk'*. Bij deze missie en visie past een modern invorderingsbeleid, dat meer gericht is op de specifieke omstandigheden van de inwoner of ondernemer. Zodoende is in 2021 al een eerste slag geslagen. Zo zijn de aanslag, aanmaning, het dwangbevel en hernieuwd bevel in een nieuw modern jasje gestoken. Een tweede slag is dat GBTwente de invorderingswerkzaamheden grotendeels zelf uitvoert. Om deze lijn voort te kunnen zetten en houvast te bieden, in deze voor GBTwente nieuwe situatie, is invorderingsbeleid essentieel. Het invorderingsbeleid heeft het volgende doel:

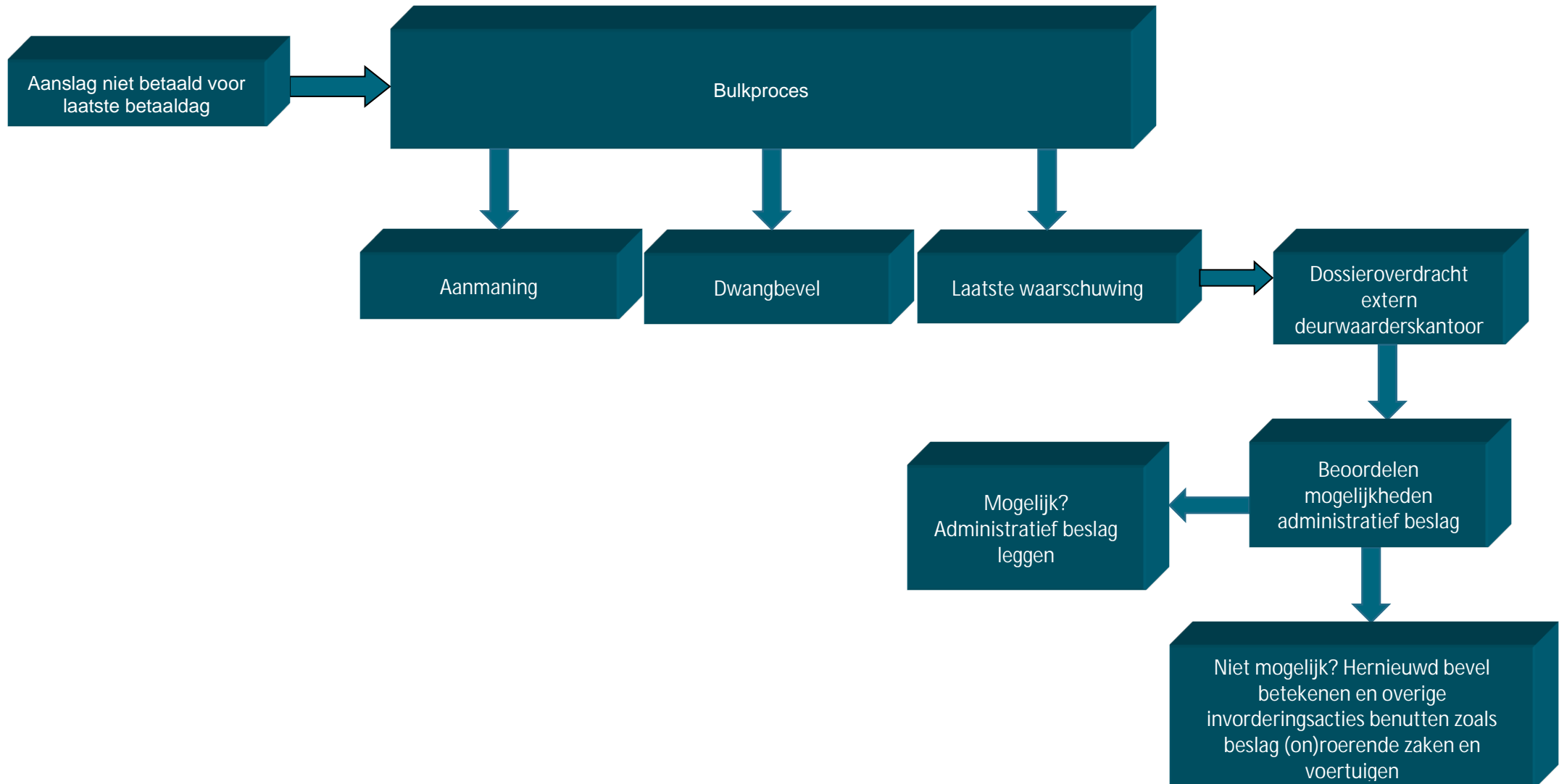
*"Het volledig, tijdig, consistent, proportioneel, uniform alsmede op een dienstverlenende, betrouwbare en efficiënte manier invorderen van alle openstaande vorderingen van GBTwente zonder onze visie om persoonlijk en begrijpelijk te zijn uit het oog te verliezen."*

Hoe zag het invorderingsproces eruit vóórdat GBTwente de invorderingswerkzaamheden zelf is gaan uitvoeren? De gecombineerde aanslagen van het grote combi-kohier werden in februari bij de inwoner of ondernemer bezorgd (digitaal of per post). Betaalde de inwoner of ondernemer de aanslag niet voor de laatste betaaldag? In mei van hetzelfde jaar verstuurdde wij een aanmaning (digitaal of per post). Bleef betaling opnieuw uit? In juni van dat jaar verstuurdde wij een dwangbevel. Pas in augustus volgde de laatste waarschuwing, als er geen betaling was gedaan. Een maand later, in september, droegen wij de niet-betaalde vorderingen over aan een extern deurwaarderskantoor. De externe deurwaarder bekeek, vervolgens, of administratief beslag mogelijk was. Bleek administratief beslag niet mogelijk? Dan betekenden zij een hernieuwd bevel en werden de overige invorderingsacties benut, zoals beslag op (on)roerende zaken en voertuigen. Deze werkzaamheden voerde het externe deurwaarderskantoor veelal in bulk uit. Op de volgende pagina is het oude proces schematisch weergegeven.

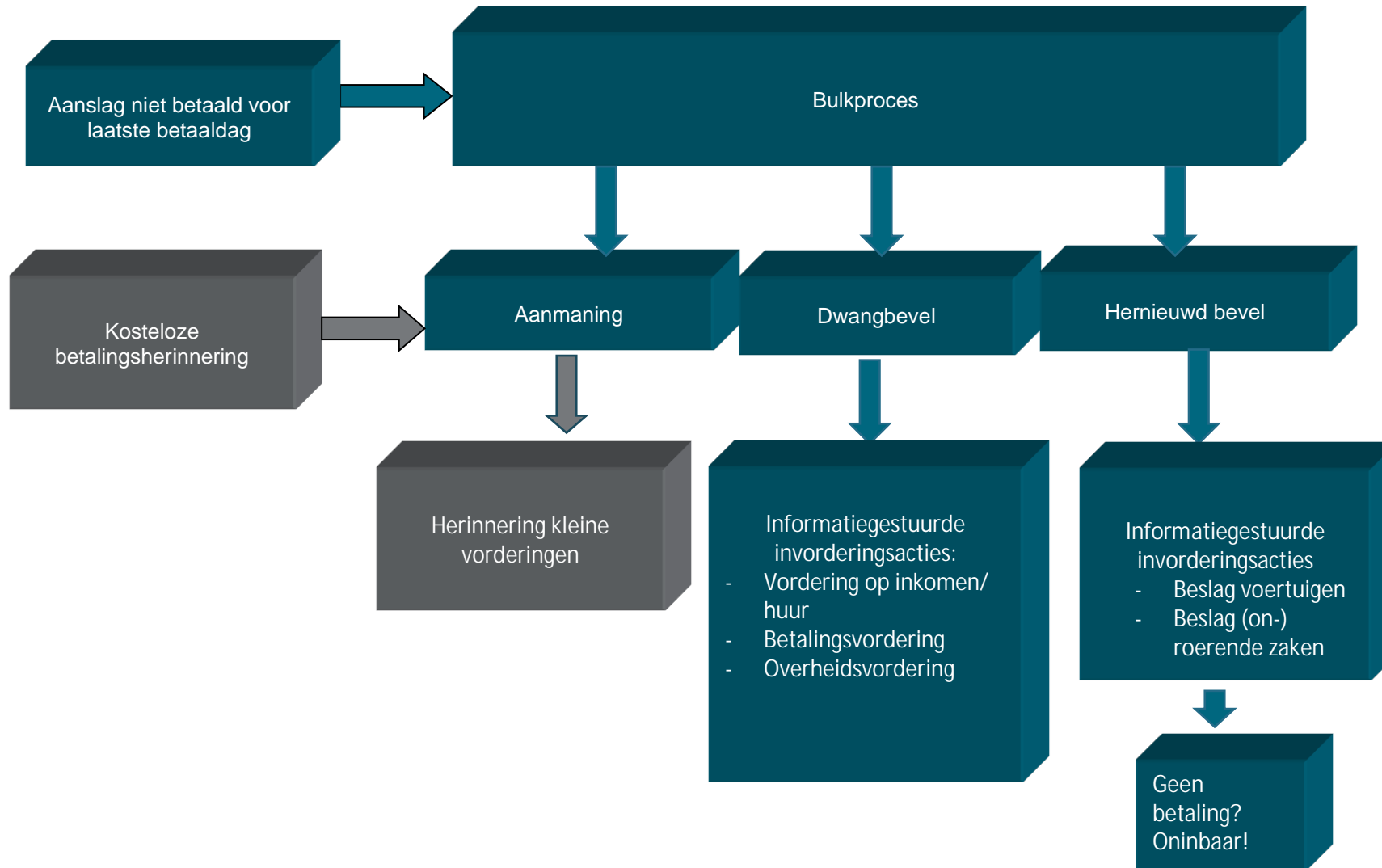
Vanaf 2021 voert GBTwente de invorderingswerkzaamheden grotendeels zelf uit. Voor een deel van de invorderingswerkzaamheden wordt (eventueel) een deurwaarder ingehuurd. Het nieuwe invorderingsbeleid moet handvatten bieden om meer maatwerk mogelijk te maken voor de inwoner of ondernemer, zonder tekort te doen aan het innen van de vorderingen. Ook willen we specifieke invorderingsacties inzetten die in verhouding staan tot en passen bij de vordering en omstandigheden van de inwoner of ondernemer. Dat betekent dat het proces er anders uit komt te zien. De gecombineerde aanslagen van het grote combi-kohier worden in februari bij de inwoner of ondernemer bezorgd (digitaal of per post), eventueel gevolgd door een kosteloze betalingsherinnering. Blijft tijdige betaling toch uit? Dan volgt een aanmaning (digitaal of per post). Blijft ook na de aanmaning betaling uit? Dan wordt een dwangbevel verstuurd. Bij het uitblijven van een betaling, volgen mogelijk administratieve invorderingsacties welke mogelijk gemaakt worden door de opgevraagde informatie bij verschillende instanties. Blijft betaling na deze acties uit, wordt een hernieuwd bevel tot betaling betekend door onze deurwaarder. Hierna kan overgegaan worden tot beslaglegging op (on-) roerende zaken. Na de schematische weergave van het oude proces, volgt een processchema van het nieuwe invorderingsbeleid.



# Processchema – oude situatie



# Processchema – nieuwe situatie



# Inleiding

GBTwente bepaalt voor 10 gemeenten de WOZ-waarde en verzorgt het proces van heffen en innen van de gemeentelijke belastingen.<sup>1</sup> GBTwente heeft daardoor vorderingen op inwoners en ondernemers.

Er zijn twee soorten vorderingen:

- publiekrechtelijke vorderingen;
- privaatrechtelijke vorderingen.

In dit invorderingsbeleid gaat het alleen over de invordering van publiekrechtelijke vorderingen. GBTwente legt immers geen privaatrechtelijke vorderingen op voor gemeenten. Daarom is de keuze gemaakt om hier geen invorderingsbeleid op te schrijven.

De grondslag voor het opleggen van publiekrechtelijke vorderingen is te vinden in wetgeving en verordeningen. Daarbij kunt u denken aan de AWR, de Gemeentewet en de gemeentelijke verordeningen. Privaatrechtelijke vorderingen komen voort uit een overeenkomst naar burgerlijk recht. De basis daarvan is terug te vinden in het Burgerlijk Wetboek en het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Dit onderscheid is met name van belang in het kader van de juridische bevoegdheden die ingezet kunnen worden bij de invordering.

Eerst worden de aanleiding en de doelstelling van het invorderingsbeleid besproken. Daarna volgt in hoofdstuk 1 een juridisch kader en het daadwerkelijke invorderingsproces.

## Aanleiding

*“GBTwente maakt belastingen persoonlijk en begrijpelijk”*. Bij deze visie past een modern invorderingsbeleid dat meer gericht is op de specifieke omstandigheden van de inwoner of ondernemer. In de oude situatie werden veel invorderingsacties in bulk uitgevoerd door een extern deurwaarderskantoor. Ook waren er veel grenzen aan het bieden van maatwerk aan de inwoner of ondernemer. Het nieuwe invorderingsbeleid moet handvatten bieden om juist meer maatwerk mogelijk te maken voor de inwoner of ondernemer, zonder tekort te doen aan het innen van de vorderingen. Oftewel: de inwoner en ondernemer staan veel meer centraal. Ook willen we specifieke invorderingsacties inzetten die in verhouding staan tot en passen bij de vordering en de situatie van de inwoner of ondernemer.

In 2021 is een eerste slag geslagen. Zo zijn de aanslag, de aanmaning, het dwangbevel en hernieuwd bevel in een nieuw modern jasje gestoken. De nieuwe moderne jas is gericht op contact met onze inwoners en ondernemers en is in begrijpelijke taal geschreven. Een tweede slag is dat GBTwente de invorderingswerkzaamheden grotendeels zelf uitvoert. Om deze lijn verder voort te kunnen zetten en houvast te bieden in deze, voor GBTwente nieuwe, situatie is dit invorderingsbeleid essentieel. Daarnaast spelen de volgende aspecten een belangrijke rol om het invorderingsbeleid te schrijven:

- Een goed geregeld invorderingsproces met tijdige en consistente invorderingsacties is in de praktijk van enorm belang om succesvol vorderingen te innen, maar ook om het betaalbedrag van de inwoner of onderneming positief te beïnvloeden. Het bestuur, het managementteam en de (invordering)medewerkers van GBTwente, hebben behoefte aan duidelijk geformuleerde beleidsregels over het invorderingsproces die aansluiten bij de huidige wetgeving en visie van GBTwente;
- Het financiële belang van invordering wordt duidelijk als we de omvang van belastingheffing bekijken. De belastingheffing bedraagt op jaarbasis circa 331.000 aanslagbiljetten met een totale omvang van circa 250.000.000,00 euro.<sup>2</sup> Voor het grootste gedeelte van dit bedrag zijn geen invorderingsacties nodig. Ongeveer 10% van het aantal opgelegde aanslagen wordt niet voor de

<sup>1</sup> De gemeenten zijn Almelo, Berkelland, Borne, Bronckhorst, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Losser, Oldenzaal en Twenterand.

<sup>2</sup> Dit is het bedrag na de verminderings, verleende kwijtschelding en oninbaar verklaarde aanslagen.

laatste betaaldag betaald. In die gevallen zijn invorderingsacties nodig. Uiteindelijk willen we met ervaringscijfers het invorderingsproces en -beleid jaarlijks evalueren;

- Met een duidelijk invorderingsbeleid is het voor GBTwente mogelijk om een uniforme gedragslijn te voeren. De beginselen van proportionaliteit, rechtsgelijkheid en zekerheid spelen in een toenemende mate een rol. Een onduidelijk beleid brengt reële financiële en juridische risico's met zich mee. Invordering heeft daarom niet alleen te maken met het zo volledig en zo snel mogelijk binnenkrijgen van de betalingen. Het heeft ook te maken met de uitstraling van GBTwente als belastingheffer en ontvanger. We willen voor onze opdrachtgevers, inwoners en ondernemers een betrouwbare partner zijn. Ten slotte willen we het beleid graag zodanig vormgeven dat we het betaalgedrag van de inwoner en ondernemer op een positieve manier beïnvloeden.

Voor de duidelijkheid merken wij het volgende op: dit invorderingsbeleid is een vastlegging van bestaand beleid, formalisering van 'historisch' gegroeide procedures en routines, maar ook van nieuwe werkwijzen en invorderingsacties. De Leidraad invordering GBTwente is als uitgangspunt gebruikt. De Leidraad invordering is zoveel mogelijk gebaseerd op de model Leidraad invordering gemeentelijke belastingen van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (hierna: VNG). Het model van de VNG is weer gebaseerd op de Rijksleidraad.

### Doelstelling

Een kort maar krachtig invorderingsbeleid, waarbij we het betaalgedrag van de inwoner en ondernemer op een positieve manier beïnvloeden, is ons doel. Het invorderingsbeleid bestaat uit hoofdlijnen en wordt verder uitgewerkt in een samenvatting en werkinstructies. Dit invorderingsbeleid heeft een belangrijke gebruikswaarde voor het bestuur, het managementteam en de (invordering)medewerkers. Het doel van het invorderingsbeleid is de volgende:

*“Het volledig, tijdig, consistent, proportioneel, uniform alsmede op een dienstverlenende, betrouwbare en efficiënte manier invorderen van alle openstaande vorderingen van GBTwente zonder onze visie om persoonlijk en begrijpelijk te zijn uit het oog te verliezen.”*

# 1. Invorderingsbeleid

## Proces van invorderen

In dit hoofdstuk wordt het werkingsgebied van de publiekrechtelijke vorderingen besproken. Daarna volgt een juridisch kader. Na het juridische kader wordt het nodige behandeld over de betaling, betaalwijzen en termijnen van de vordering. Ten slotte wordt het invorderingsproces uitgewerkt.

### § 1.1 Werkingsgebied

Binnen GBTwente onderscheiden we de volgende publiekrechtelijke vorderingen:

- Onroerendezaakbelasting (hierna: OZB);\*
- Afvalstoffenheffing en reinigingsrechten;\*
- Rioolheffing;\*
- Hondenbelasting;\*
- Bedrijfsinvesteringszone (hierna: BIZ);\*
- Toeristenbelasting;
- Precariobelasting;
- Reclamebelasting;\*
- Marktgeden;
- Parkeerbelastingen;
- Forensenbelasting;
- Leges;
- Lijkbezorgingsrechten;
- Havengeld.

\*Al deze heffingen worden zoveel mogelijk gecombineerd op één aanslagbiljet opgelegd.

### § 1.2 Juridisch kader

#### §1.2.1 Gemeentewet

In artikel 231, eerste lid, van de Gemeentewet staat dat de heffing en de invordering van gemeentelijke belasting met toepassing van de Algemene wet inzake Rijksbelastingen, de Invorderingswet 1990 en de Kostenwet invordering rijksbelastingen plaatsvindt<sup>3</sup>. De bevoegdheden en de verplichtingen zijn, zoals in het tweede lid onder b en c staat, toegewezen aan de gemeenteambtenaar belast met de heffing van de gemeentelijke belastingen (lees: heffingsambtenaar) en de gemeenteambtenaar belast met de invordering van de gemeentelijke belastingen (lees: invorderingsambtenaar). De heffingsambtenaar en invorderingsambtenaar zijn door het aanwijzingsbesluit bevoegd om de belastingen te heffen en te innen.

#### §1.2.1 Invorderingswet 1990

Bij het innen van de publiekrechtelijke vorderingen is één van de belangrijkste wetten de Invorderingswet 1990. Daarbij horen de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 en de Leidraad invordering. De Leidraad invordering GBTwente is in de praktijk het belangrijkste referentiekader.

#### § 1.2.3 Algemene wet bestuursrecht

Hoewel artikel 3:40, titels 4.1 tot en met 4.3, artikel 4:125, titel 5.2, de hoofdstukken 6 en 7 en de afdeling 10.2.1 niet van toepassing zijn op de Invorderingswet 1990<sup>4</sup>, handelen wij zoveel als mogelijk in overeenstemming met de Awb. Daarnaast houdt de invorderingsambtenaar zoveel mogelijk rekening met

<sup>3</sup> De Gemeentewet sluit, met artikel 249, ook een aantal artikelen uit onder andere de Invorderingswet 1990 uit. Zo sluit het artikel de artikelen 5 tot en met 9, 20, 21, 59, 62 en 69 van de Invorderingswet 1990 uit. Worden de belastingen op andere wijze geheven? Dan blijft artikel 8 van de Invorderingswet 1990 ook buiten toepassing.

<sup>4</sup> Dit staat in artikel 1 Invorderingswet 1990.

de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Vooral belangrijk zijn de beginselen van proportionaliteit, gelijkheid, motivering, rechtszekerheid en zorgvuldigheid.<sup>5</sup>

### *§1.2.4 Invorderingsmaatregelen*

In dit invorderingsbeleid werken wij verschillende invorderingsacties uit. Als er verschillende invorderingsacties kunnen worden ingezet, dan heeft de eenvoudigste, snelste en minst kostbare wijze voor GBTwente de voorkeur.

### *§1.2.5 Overige*

Dit invorderingsbeleid voorziet in algemeen beleid over de wijze waarop GBTwente handelt bij de publiekrechtelijke vorderingen. Mocht dit beleid in specifieke omstandigheden niet voorzien dan oordeelt een invorderingsmedewerker binnen de grenzen van de geldende wet- en regelgeving.

## § 1.3 Betaling, betaalwijzen en termijnen

### *§1.3.1 Betaling*

Als tijdstip van betaling geldt de datum van bijschrijving op de rekening van GBTwente<sup>6</sup>.

### *§1.3.2 Betaalwijzen*

Hoe kan de inwoner of ondernemer de aanslag betalen? Op verschillende manieren. Hieronder staat een korte weergave van de betaalwijzen<sup>7</sup>:

#### Betalwijzen

1. Machtiging automatisch betalen afgeven<sup>8</sup>;
2. Betalen via iDEAL met een QR-code<sup>9</sup>;
3. Zelf overmaken op het rekeningnummer van GBTwente;
4. Contant betalen bij de publieksbalie van de gemeente;
5. Een betaalafpraak aanvragen via het digitaal loket Mijn GBTwente<sup>10</sup>.

### *§1.3.3 Betaaltermijnen*

Iedere gemeente in het verzorgingsgebied van GBTwente regelt, normaal gesproken, voor ieder belastingsoort de betalingstermijn(en) in de belastingverordening. Is in de belastingverordening niets geregeld? Dan zijn de betalingstermijnen uit de Invorderingswet 1990 van toepassing.<sup>11</sup> In bijlage twee is een matrix opgenomen waarin exact staat opgenomen wat per gemeente en per belastingsoort de betaalwijzen- en termijnen zijn.

<sup>5</sup> Artikel 1 Grondwet, artikel 3:47 Awb, artikel 3:2 Awb.

<sup>6</sup> Er zijn verschillende scenario's denkbaar, waarbij dit anders kan zijn. Deze zijn in de Leidraad Invordering verder uitgewerkt.

<sup>7</sup> GBTwente, "Aanslag betalen", Aanslag betalen (gbtwente.nl) op 2 september 2021.

<sup>8</sup> Dat kan door in te loggen met de DigiD van degene op wiens naam de aanslag staat via het digitaal loket Mijn GBTwente. Het bedrag wordt dan in een aantal termijnen automatisch van de rekening afgeschreven.

<sup>9</sup> Dit kan alleen als er op de aanslag een QR-code is weergegeven.

<sup>10</sup> Het bedrag wordt dan in delen betaald en zelf overgemaakt. Het aantal delen is afhankelijk van de soort belasting. Maximaal wordt in vier gelijke delen betaald.

<sup>11</sup> In aansluiting op artikel 9, tiende lid, van de Invorderingswet 1990, wordt de Algemene Termijnenwet niet van toepassing verklaard.

## § 1.4 Het invorderingsproces

Het invorderingsproces is verkort weergegeven in het processchema nieuwe situatie (hierna te noemen processchema) op pagina 7. In bijlage één is de daaraan ten grondslag liggende invorderingsmatrix opgenomen. In deze paragraaf volgt per stap een toelichting op de matrix en het processchema. In de matrix, maar ook in het processchema, komt tot uiting dat we juist die invorderingsacties willen toepassen die in verhouding staan tot en passen bij de vordering en situatie van de inwoner of ondernemer. Dat doen we door informatie-gestuurd te werken en meer maatwerk mogelijk te maken voor de inwoner of ondernemer.

### § 1.4.1 Aanslagoplegging

Uiterlijk in de achtste week van het nieuwe belastingjaar worden de gecombineerde aanslagen naar de inwoners en ondernemers in ons verzorgingsgebied gestuurd. Heeft de inwoner of ondernemer geen automatische incasso of betaalafsprake? Op de gecombineerde aanslag staat de uiterste betaaldag vermeld.

### § 1.4.2 Kosteloze betalingsherinnering

GBTwente maakt voor een aantal gemeenten gebruik van een schriftelijke (kosteloze) herinnering. Momenteel maken de gemeenten Berkelland, Oldenzaal, Borne, Haaksbergen en Losser gebruik van deze mogelijkheid de inwoner te herinneren aan de gemiste betaling.

Op die manier realiseren we, een stuk sociaal invorderen. Met de kosteloze betalingsherinnering ondervangen we met name de inwoners en ondernemers die het "vergeten" zijn en/of "even niet aan GBTwente hebben gedacht". We hopen ook diverse andere, met name kwetsbare, doelgroepen aan te spreken. Uiteindelijk hopen we het betaalgedrag op een positieve manier te beïnvloeden.

### § 1.4.3 Aanmaning

Als de vordering niet binnen de gestelde betaaltermijn wordt betaald, versturen wij (lees: invorderingsambtenaar), conform de vastgestelde bedragen uit de invorderingsmatrix (bijlage één), een aanmaning. De aanmaning wordt verstuurd aan degene aan wie het aanslagbiljet is verzonden of uitgereikt. De aanmaningen worden in bulk in de laatste week van de eerstvolgende maand bezorgd per post of digitaal in Mijn Overheid.

### § 1.4.4 Herinnering bij specifieke aanslagen

In één specifieke situatie sturen we na de aanmaning een papieren herinnering, namelijk bij kleine vorderingen. De hoogte van deze vordering wordt gespecificeerd in de invorderingsmatrix. Een belangrijke voorwaarde is dat de papieren herinnering het reguliere (bulk)proces niet verstoort. Daarom wordt de papieren herinnering een week na de verzending van de aanmaning verstuurd.

Voor deze vorderingen sturen wij een herinnering vanwege het proportionaliteitsbeginsel. De kosten voor een dwangbevel zijn dermate hoog dat in die gevallen geen sprake meer is van een redelijke verhouding tussen de vordering en de kosten. Door het versturen van een papieren herinnering willen we de inwoner of ondernemer aanzetten tot betaling zonder dat er een buitenproportioneel hoge vordering ontstaat.

### § 1.4.5 Dwangbevel

In de aanmaning wordt een betaaltermijn van 14 dagen gegeven. Wordt er niet binnen de gestelde termijn betaald? Dan wordt het dwangbevel in de laatste week van de eerstvolgende maand ter post bezorgd.

#### § 1.4.6 Dwanginvordering: administratieve invordering

Nadat het dwangbevel is verstuurd, worden er geautomatiseerd gegevens bij de verschillende organisaties en instanties opgevraagd. Dit is een onderdeel van het reguliere proces en vindt continu plaats ten behoeve van het administratieve invorderingsproces.

De volgende gegevens worden bevestigd:



Afhankelijk van de informatie die we naar aanleiding van de bevestiging verkrijgen, bepalen we een administratieve vervolgstap. Hierbij wordt rekening gehouden met de uitgangspunten uit de invorderingsmatrix

#### § 1.4.7 Hernieuwd bevel

Indien de administratieve invorderingsinstrumenten niet leiden tot een volledige betaling van de openstaande vordering, dan betekent onze deurwaarder een hernieuwd bevel tot betaling. Dit hernieuwd bevel geeft de mogelijkheid over te gaan tot beslag & executie.

#### § 1.4.8 Dwanginvordering: beslag & executie

Na betekening van het hernieuwd bevel worden nadere verhaalsmogelijkheden onderzocht ten behoeve van de volgende (dwang) invorderingsinstrumenten:

1. beslag op het voertuig (RDW);
2. beslag op roerende zaken (Bevindingen deurwaarder);
3. beslag onroerende zaken (Kadaster);



#### *§ 1.4.9 Oninbaar verklaren van een vordering*

De invorderingsmedewerker beslist aan de hand van de beschikbare informatie de invorderingsactie. Niet in alle gevallen is er informatie beschikbaar. Daarom stelt de invorderingsmedewerker een vordering oninbaar voor als deze voldoet aan de volgende criteria<sup>12</sup>:

1. De inwoner of ondernemer heeft inkomen onder de beslagvrije voet of er is geen inkomen, en
2. De inwoner of ondernemer heeft een schuld bij de RBD of GDW, en
3. Er is geen (actueel) rekeningnummer bekend, en
4. Er is geen telefoonnummer bekend, en
5. De inwoner of de ondernemer heeft geen eigendommen, zoals een voertuig of onroerende zaak.

Daarnaast stelt de invorderingsmedewerker een vordering oninbaar voor als de invorderingsacties niet tot betaling van de vordering hebben geleid. Voordat een vordering oninbaar wordt voorgesteld zijn alle mogelijke (administratieve) invorderingsacties eerst benut. Daarna maakt de invorderingsmedewerker, afhankelijk van de specifieke omstandigheden van de inwoner of ondernemer, binnen de geldende wet- en regelgeving, per vordering een afweging.

Ten slotte biedt GBTwente de accounthouders van de deelnemende opdrachtgevers drie keer per jaar een verzamelvoorstel oninbaar ter goedkeuring aan. Dit gebeurt naar de toestand op 15 maart, 15 juni en 15 oktober van het belastingjaar waar het over gaat.

---

<sup>12</sup> Het gaat om een verzamelvoorstel aan het college van de betreffende opdrachtgever.

# Bijlage 1 - Invorderingsmatrix (aangepast)

Invorderingsmatrix GBTwente (voor intern gebruik)								
Inwoners								
Bulkprocessen	Bedragen per inwoner							Info
	€ -	€ 9,00	€ 58,00	€ 200	€ 500	€ 1.000	€ 1.250	
Kosteloze betalingsherinnering								Keuze opdrachtgever
Aanmaning								
Kosteloze betalingsherinnering openstaande posten € 9,00 - € 58,00								
Terpostbezorging van het dwangbevel								
Hernieuwd Bevel - 1e deurwaardersbezoek								
Informatiegestuurd invorderen								
Belactie								
Overheidsvordering art 19 IW 1990								
Vordering op inkomen art. 19 IW 1990								
Overige vorderingen (o.a. huur en voorlopige teruggaaf)								
Betalingsvordering art. 19 IW 1990								Niet toegepast - teveel kosten voor inwoner
Herhaald bezoek deurwaarder								
Beslag op voertuigen								
Beslag op roerende zaken								
Voortzetting executietraject								
Beslag op onroerende zaken								Keuze opdrachtgever
Binnentreden artikel 444 RV								Keuze opdrachtgever
Executoriale verkoop van onroerende zaken								Keuze opdrachtgever
Ondernemers								
Bulkprocessen	Bedragen per ondernemer							Info
	€ -	€ 9,00	€ 58,00	€ 200	€ 500	€ 1.000	€ 1.250	
Kosteloze betalingsherinnering								Keuze opdrachtgever
Aanmaning								
Kosteloze betalingsherinnering openstaande posten € 9,00 - € 58,00								
Terpostbezorging van het dwangbevel								
Hernieuwd bevel - 1e deurwaardersbezoek								
Informatiegestuurd invorderen								
Belactie								
Overheidsvordering art 19 IW 1990								
Vordering op inkomen art. 19 IW 1990								
Betalingsvordering art. 19 IW 1990								
Overige vorderingen (o.a. huur, pacht)								
Herhaald bezoek deurwaarder								
Beslag op roerende zaken								
Beslag op voertuigen								
Voortzetting executietraject								
Beslag op onroerende zaken								Keuze opdrachtgever
Binnentreden artikel 444 RV								Keuze opdrachtgever
Executoriale verkoop van onroerende zaken								Keuze opdrachtgever

## Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	25 oktober 2024

### Onderwerp

Mandaat, volmacht en/of machtiging inzake de Europese Aanbesteding Accountantsdiensten

### Voorstel

- a. Instemmen met het samen met de gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Hengelo en Losser en de gemeenschappelijke regelingen Samen Twente, Recreatieschap Twente, SWB Midden Twente en de Standsbank Oost Nederland, een Europese aanbesteding met aparte kavels te doorlopen, die moet leiden tot een nieuw contract voor de controle van de jaarstukken en het afgeven van een verklaring op de belastingopbrengsten voor (tenminste) de boekjaren 2026, 2027 en 2028 met een eenmalige optionele verlenging van drie jaar;
- b. Het hoofdprojectteam te machtigen voor het voorbereiden en uitvoeren van deze Europese aanbesteding conform de nadere toelichting.
- c. De heer mr. J.H. Niemans, als lid van het beoordelingsteam voor de aanbesteding van de accountantsdiensten voor het perceel van GBTwente, middels de bijgevoegde mandaatbrief te (vol)machtigen om namens het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter, van GBTwente in het kader van de Europese aanbesteding accountantsdiensten beslissingen te (laten) nemen over het bestek van het perceel GBTwente, de beoordeling van de inschrijvingen en de gunning van het perceel GBTwente, voor zover dit de bevoegdheid van het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter betreft;
- d. De eventuele, vanaf 1 oktober 2024, door de heer mr. J.H. Niemans genomen besluiten inzake deze aanbesteding te bekrachtigen, voor zover dit de bevoegdheid van het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter betreft;
- e. De directeur middels de bijgevoegde mandaatbrief te (vol)machtigen om, na gunning, namens het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter, het contract, de wachtkamerovereenkomst en de jaarlijkse opdrachtbevestigingen te ondertekenen en op te treden als contractmanager, voor zover dit de bevoegdheid van het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter betreft.

### Toelichting

#### Aanleiding en doel

Volgens artikel 213, lid 2 Gemeentewet wijst de raad een of meer accountants aan als bedoeld in artikel 393, eerste lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek. Dit artikel is overeenkomstig van toepassing voor GBTwente ingevolge artikel 35 lid 7 Wet gemeenschappelijke regelingen. De accountant is belast met de controle van de in artikel 197 Gemeentewet bedoelde jaarrekening en het daarbij verstrekken van een accountantsverklaring en het uitbrengen van een verslag van bevindingen.

Ingevolge artikel 29, lid 2 Gemeenschappelijke Regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente wijst het algemeen bestuur een registeraccountant aan voor het onderzoek van de jaarrekening alsmede het ter zake uitbrengen van een verslag.

Na een openbare (Europese) aanbesteding van de accountantsfunctie heeft het algemeen

# GBTwente

bestuur in 2019 besloten om voor de contractperiode van de boekjaren 2020-2022 een accountant te benoemen met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging voor de periode 2023-2025. De benoeming van de nieuwe accountant was in 2019 het resultaat van een gezamenlijke aanbesteding van de accountantsopdracht samen met de gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Hengelo, Losser, SWB Midden-Twente en de Regio Twente. In 2022 heeft het algemeen bestuur gebruik gemaakt van de mogelijkheid van verlenging. Het huidige contract eindigt per 31 december 2025.

## Eerdere besluitvorming 2024

Op 11 januari 2024 heeft u reeds ingestemd met het gezamenlijk opstarten van een Europese aanbesteding van de accountantsfunctie vanaf 2026. U heeft daarbij ook de heer Niemans aangewezen als afgevaardigde van het algemeen bestuur voor deze aanbesteding. Het huidige voorstel is de formele uitwerking van de eerder in januari jl. genomen besluiten inzake deze aanbesteding.

De gemeenten Almelo, Enschede, Hengelo, Losser, en Borne en de gemeenschappelijke regelingen Samen Twente, Recreatieschap, de Stadsbank Oost-Nederland en SWB Midden-Twente hebben (ambtelijk) al aangegeven aan deze gezamenlijke aanbesteding deel te willen nemen. Bestuurlijke besluitvorming hierover vindt momenteel eveneens plaats bij de desbetreffende organisaties.

Controle jaarstukken en verklaring op de verantwoording van de belastingopbrengsten Voor GBTwente bevatten de werkzaamheden niet alleen de controle van de jaarstukken maar tevens het afgeven van een controleverklaring bij de verantwoording op de belastingopbrengsten per deelnemer en FUO-gemeente.

## Werkwijze

Het vorige bestek is het uitgangspunt voor het huidige bestek. Het hoofdprojectteam heeft het huidige basis bestek doorgenomen en verfijningen aangebracht. Na 17 oktober 2024 zal het concept basis bestek gedeeld worden met alle deelnemers aan de aanbesteding. In een gezamenlijke meeting kunnen de mogelijk laatste opmerkingen nog worden verwerkt waarna het basis bestek wordt vastgesteld.

Gelijktijdig gaat het hoofdprojectteam aan de slag met een format tekst voor de individuele percelen. Elke gemeente/Gr kan daarna zelf nadere invulling geven aan het format door teksten aan te dragen voor het eigen perceel. Wel wordt er getracht zoveel als mogelijk uniformiteit na te leven in de percelen met name bij soortgelijke percelen (Gr-en / grote gemeenten)

## *Hoofdprojectteam*

Het hoofdprojectteam bereidt deze gezamenlijke openbare Europese aanbesteding voor en voert hem uit. Het hoofdprojectteam bestaat uit medewerkers (griffiers en concern controllers) van de gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Hengelo, Losser en de gemeenschappelijke regelingen SWB Midden Twente, GBTwente en Samen Twente. Het hoofdprojectteam fungeert als ambtelijk opdrachtgever, maakt het basisbestek definitief, bepaalt de indeling in percelen en bepaalt de planning. Mevrouw van der Ent heeft zitting in het hoofdprojectteam.

## *Beoordelingsteam*

Het beoordelingsteam van GBTwente bestaat uit de heer Niemans, mevrouw van der Ent en mevrouw te Marvelde (concern controller GBTwente) en twee inkoopadviseurs.

# GBTwente

Het beoordelingsteam is belast met het opstellen van de gunningscriteria voor het perceel van GBTwente, het perceelbestek definitief maken, de prijs-kwaliteitverhouding in het bestek en de beoordeling van de inschrijvingen. Het beoordelingsteam wordt ondersteund door een lead-buyer van de gemeente Enschede en een co-buyer van de gemeente Almelo.

De inhoudelijke begeleiding van de aanbestedingsprocedure wordt door de afdeling inkoop van de gemeente Enschede gefaciliteerd.

## Mandaat

Zoals besloten in de algemeen bestuursvergadering van 11 januari jl. wordt de heer Niemans, door middel van de bijgevoegde mandaatbrief, ge(vol)machtigt om beslissingen te nemen over de Europese aanbesteding accountancydiensten, zoals b.v. het goedkeuren van het conceptbestek, de beoordeling van de inschrijvingen en het verlenen van de gunning (inclusief de wachtkamerovereenkomst<sup>1</sup>). De heer Niemans wordt in het aanbestedingstraject ambtelijk ondersteund door mevrouw van der Ent en mevrouw te Marvelde. Gezamenlijk zijn ze belast met de voorbereiding en uitvoering van de Europese openbare aanbesteding van de accountantsfunctie en hebben ze zitting in het beoordelingsteam.

Voorgesteld wordt om de directeur te (vol)machtigen om na gunning, namens het algemeen bestuur de overeenkomst (inclusief de wachtkamerovereenkomst) en de jaarlijkse opdrachtbevestigingen te ondertekenen en op te treden als contractmanager. Deze voorgestelde machtiging geldt dus ook voor correspondentie die wordt gevoerd na het sluiten van het contract die direct verband houdt met de aanbestedingsprocedure. Behoudens besluiten over, het al dan niet gebruik maken van, de optionele verlenging van het contract. Deze bevoegdheid blijft bij het algemeen bestuur.

## Planning en vervolg

Het voornemen is om 20 januari alle percelen te publiceren. Op dit moment zijn er 8 percelen. De afzonderlijke beoordeling van de percelen vindt plaats vanaf 17 maart 2025. De beoordeling van het laatste perceel is volgens de huidige planning 6 november a.s. afgerond. Onderstaan treft u de huidige concept planning aan.

Omschrijving	Datum
Opstellen basisbestek met hoofdprojectteam	15 juli 2024 – 1 oktober 2024
Uiterste datum op- of aanmerkingen vanuit alle deelnemers	15 oktober 2024
Definitief maken basisbestek	15 oktober 2024 – 31 oktober 2024
Uiterste datum Raadsvoorstel langs de Raad	5 november 2024
Opstellen format voor invulling percelen door Inkoop tot uiterlijk	7 november 2024
Alle deelnemers format doornemen en invullen	7 november 2024 – 5 december 2024

<sup>1</sup> Bij een wachtkamerovereenkomst wordt na gunning met de als tweede geëindigde partij een speciale overeenkomst gesloten. Het doel van een wachtkamerovereenkomst is continuïteit: in het geval dat de winnende partij toch niet blijkt te voldoen aan de eisen of niet presteert, dan kan de aanbestedende dienst direct verder kan gaan met de als tweede geëindigde partij. Dit kan zonder een nieuwe aanbestedingsprocedure te starten.

# GBTwente

Verwerken percelen in Mercell tot uiterlijk	19 december 2024
Definitieve check voor publicatie tot uiterlijk	13 januari 2025
Uiterste datum aanleveren offerte + volmacht vanuit alle deelnemers	14 januari 2025
Publicatie aanbesteding (alle percelen)	20 januari 2025
Aanmelden schouw uiterlijk voor	3 februari 2025
Schouw dag 1	11 februari 2025
Schouw dag 2	12 februari 2025
Uiterste datum tot het stellen van vragen	19 februari 2025 12:00 uur
Uiterste datum tot het beantwoorden van vragen	11 maart 2025
Uiterste datum en tijdstip van indiening van de inschrijvingen	17 maart 2025 12:00 uur
Beoordelingsinstructie sturen	17 maart 2025
Individuele beoordeling perceel 6	2 juni – 16 juni 2025
Toelichting op de offerte perceel 6	17 juni 2025
Gezamenlijke beoordeling perceel 6	18 juni 2025
Motiveringen uitwerken perceel 6	18 juni – 25 juni 2025
Bekendmaking voorlopige gunning perceel 6	25 juni 2025
Uiterste datum aanleveren verificatiedocumenten perceel 6	2 juli 2025
Standstill periode perceel 6 tot uiterlijk	16 juli 2025
Raadsvoorstel nieuwe accountant aanwijzen	n.t.b.
Definitieve gunning perceel 6	Vanaf 17 juli 2025 (afhankelijk van het RV)

De beoordeling van het perceel GBTwente leidt tot een voorgenomen gunning aan de best beoordeelde leverancier en in principe, na de Alcatel-termijn, tot de definitieve gunning aan deze leverancier. De uitslag wordt door middel van een bestuursvoorstel bekend gemaakt, waarbij het algemeen bestuur de betreffende accountant formeel zal benoemen. Getracht wordt dit voorstel in de vergadering van 2 juli 2025 op de agenda te plaatsen.

#### Financiële aspecten

Voor de kosten van de accountant<sup>2</sup> zijn middelen opgenomen in de begroting. Of deze ramingen voldoende zijn zal blijken als de aanbesteding definitief is.

Op dit moment is het de inschatting dat de totale kosten circa € 13.500,-- gaan bedragen voor inkoopbegeleiding van de gemeente Enschede. Deze kosten worden gedeeld door het aantal partijen dat meedoen aan deze aanbesteding. De verwachte kosten voor GBTwente komen daarmee op circa € 1.350,--<sup>3</sup>.

In geval er een juridische procedure wordt gestart naar aanleiding van deze aanbesteding zijn alle deelnemende partijen gezamenlijk, ieder voor een gelijk deel aansprakelijk, voor de eventuele kosten voor juridische bijstand, en kosten als gevolg van een gerechtelijke uitspraak.

<sup>2</sup> Geraamde opdrachtwaarde voor GBTwente over zes jaar inclusief indexatie bedraagt circa € 750.000.

<sup>3</sup> Extra juridische ondersteuning van een advocaat maakt geen onderdeel uit van dit bedrag.

# GBTwente

## Bijlage

1. Mandaat, volmacht, machtigingsbesluit Europese aanbesteding accountantsdiensten I.
2. Mandaat, volmacht, machtigingsbesluit Europese aanbesteding accountantsdiensten II.

## Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente:

- a. Stemt in met het samen met de gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Hengelo en Losser en de gemeenschappelijke regelingen Samen Twente, Recreatieschap Twente, SWB Midden Twente en de Standsbank Oost Nederland, doorlopen van een Europese aanbesteding met aparte kavels, die moet leiden tot een nieuw contract voor de controle van de jaarstukken en het afgeven van een verklaring op de belastingopbrengsten voor (tenminste) de boekjaren 2026, 2027 en 2028 met een eenmalige optionele verlenging van drie jaar;
- b. Machtigt het hoofdprojectteam voor het voorbereiden en uitvoeren van deze Europese aanbesteding conform de nadere toelichting.
- c. (Vol)machtigt de heer mr. J.H. Niemans, als lid van het beoordelingsteam voor de aanbesteding van de accountantsdiensten voor het perceel van GBTwente, middels de bijgevoegde mandaatbrief om namens het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter, van GBTwente in het kader van de Europese aanbesteding accountantsdiensten beslissingen te (laten) nemen over het bestek van het perceel GBTwente, de beoordeling van de inschrijvingen en de gunning van het perceel GBTwente, voor zover dit de bevoegdheid van het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter betreft;
- d. Bekrachtigt de eventuele, vanaf 1 oktober 2024, door de heer mr. J.H. Niemans genomen besluiten inzake deze aanbesteding, voor zover dit de bevoegdheid van het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter betreft;
- e. (Vol)machtigt de directeur middels de bijgevoegde mandaatbrief om, na gunning, namens het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter, het contract, de wachtkamerovereenkomst en de jaarlijkse opdrachtbevestigingen te ondertekenen en op te treden als contractmanager, voor zover dit de bevoegdheid van het algemeen bestuur, dan wel de voorzitter betreft.

## Ondertekening

Secretaris  .....	Voorzitter  .....
De heer J.A.G. Cloosterman	Mevrouw E. Zinkweg-Ankone

## Mandaat-, volmacht- en machtigingsbesluit

### Europese openbare aanbesteding Accountantsdiensten I

Het algemeen bestuur en de voorzitter van de gemeenschappelijke regeling GBTwente, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft,

Overwegende,

- dat het algemeen bestuur ingevolge artikel 29, tweede lid Gemeenschappelijke Regeling GBTwente, een registeraccountant aanwijst, die belast wordt met het onderzoek van de jaarrekening alsmede het ter zake uitbrengen van een verslag.
- dat het algemeen bestuur formeel opdrachtgever is voor GBTwente voor het aangaan van een Europese aanbesteding inzake accountantsdiensten;
- dat de voorzitter, ingevolge artikel 33d, eerste lid Wet gemeenschappelijke regelingen, GBTwente in en buiten rechte vertegenwoordigt;
- dat gelet op een effectieve en efficiënte taakuitvoering door GBTwente het mandateren, volmacht verlenen en machtigen van bepaalde bevoegdheden inzake de Europese aanbesteding accountantsdiensten gewenst is;

#### Besluit:

Vast te stellen het mandaat-, volmacht- en machtigingsbesluit inzake de Europese openbare aanbesteding Accountantsdiensten

#### Artikel 1

#### Begripsbepalingen

- |               |   |
|---------------|---|
| 1. Awb        | Algemene wet bestuursrecht.   |
| 2. Besluit    | Schriftelijke beslissing van het dagelijks bestuur inhoudende een publiekrechtelijke beslissing.  |
| 3. Mandaat    | Mandaat als bedoeld in artikel 10:1 Awb: de bevoegdheid om in naam van een bestuursorgaan een besluit in de zin van artikel 1:3 Awb te nemen en te ondertekenen.                              |
| 4. Volmacht   | De bevoegdheid om in naam van het bestuursorgaan privaatrechtelijke rechtshandelingen te verrichten met inbegrip van het ondertekenen van hiermee samenhangende schriftelijke stukken.        |
| 5. Machtiging | De bevoegdheid om in naam van een bestuursorgaan feitelijke handelingen te verrichten, die noch een besluit als bedoeld in artikel 1:3 Awb, noch een privaatrechtelijke rechtshandeling zijn. |

#### Artikel 2

#### Volmacht en machtiging aan de heer mr. J.H. Niemans

Aan de heer mr. J.H. Niemans wordt volmacht en machtiging verleend tot het, namens het algemeen bestuur en de voorzitter van het GBT verrichten van onderstaande (rechts)handelingen die geen besluit zijn als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht:

- het nemen van beslissingen over de betreffende Europese aanbesteding;
- het goedkeuren van het perceelbestek;
- het goedkeuren van de eindbeoordeling van de inschrijvingen;
- het gunnen van de opdracht;
- het ondertekenen van alle (andere) relevante documenten;
- het nemen van alle (andere) relevante besluiten.



voor zover het gaat om rechtshandelingen die plaatsvinden tot en met de gunning van en betrekking hebben op de Europese openbare aanbesteding inzake accountantsdiensten.

**Artikel 3           Onder-volmacht en onder-machtiging door de heer mr. J.H. Niemans aan anderen**

De heer mr. J.H. Niemans kan ten behoeve van de uitoefening van een krachtens artikel 2 verleende bevoegdheid schriftelijk volmacht en machtiging verlenen aan medewerkers van GBTwente.

**Artikel 4           Afwezigheid ge(vol)machtigde**

In geval van afwezigheid van functionarissen aan wie bij of krachtens dit besluit, volmacht of machtiging is verleend, worden deze bevoegdheden uitgeoefend door hun plaatsvervangers. Voor de afwezigheid van de heer mr. J.H. Niemans geldt dat een ander algemeen bestuurslid optreedt als vervanger.

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling GBTwente.

Hengelo, 25 oktober 2024

De secretaris,

De voorzitter,

.....

.....

De heer J.A.G. Cloosterman

Mevrouw E. Zinkweg-Ankone

## Mandaat-, volmacht- en machtigingsbesluit

### Europese openbare aanbesteding Accountantsdiensten II

Het algemeen bestuur en de voorzitter van de gemeenschappelijke regeling GBTwente, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft,

Overwegende,

- dat het algemeen bestuur ingevolge artikel 29, tweede lid Gemeenschappelijke Regeling GBTwente, een registeraccountant aanwijst, die belast wordt met het onderzoek van de jaarrekening alsmede het ter zake uitbrengen van een verslag;
- dat het algemeen bestuur formeel opdrachtgever is voor GBTwente voor het aangaan van een Europese aanbesteding inzake accountantsdiensten;
- dat de voorzitter, ingevolge artikel 33d, eerste lid Wet Gemeenschappelijke Regelingen, GBTwente in en buiten rechte vertegenwoordigt;
- dat gelet op een effectieve en efficiënte taakuitvoering door GBTwente het mandateren, volmacht verlenen en machtigen van bepaalde bevoegdheden inzake de Europese aanbesteding accountantsdiensten gewenst is;

#### Besluit:

Vast te stellen het mandaat-, volmacht- en machtigingsbesluit inzake de Europese openbare aanbesteding Accountantsdiensten

#### Artikel 1

#### Begripsbepalingen

- |               |   |
|---------------|---|
| 1. Awb        | Algemene wet bestuursrecht.   |
| 2. Besluit    | Schriftelijke beslissing van het dagelijks bestuur inhoudende een publiekrechtelijke beslissing.  |
| 3. Mandaat    | Mandaat als bedoeld in artikel 10:1 Awb: de bevoegdheid om in naam van een bestuursorgaan een besluit in de zin van artikel 1:3 Awb te nemen en te ondertekenen.                              |
| 4. Volmacht   | De bevoegdheid om in naam van het bestuursorgaan privaatrechtelijke rechtshandelingen te verrichten met inbegrip van het ondertekenen van hiermee samenhangende schriftelijke stukken.        |
| 5. Machtiging | De bevoegdheid om in naam van een bestuursorgaan feitelijke handelingen te verrichten, die noch een besluit als bedoeld in artikel 1:3 Awb, noch een privaatrechtelijke rechtshandeling zijn. |

#### Artikel 2 Volmacht en machtiging aan de directeur

Aan de directeur van GBTwente wordt volmacht en machtiging verleend tot het, namens het algemeen bestuur en de voorzitter van GBTwente verrichten van onderstaande (rechts)handelingen die geen besluit zijn als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht:

- het ondertekenen van het contract (tevens de wachtkamervereenkomst) voortvloeiende uit de Europese aanbesteding accountantsdiensten en de jaarlijkse opdrachtbevestigingen;
- het ondertekenen van alle (andere) relevante documenten;



- het nemen van alle (andere) relevante besluiten;
- het optreden als contractmanager.

voor zover het gaat om rechtshandelingen die plaatsvinden na gunning van en betrekking hebben op de Europese openbare aanbesteding inzake accountantsdiensten, behoudens de beslissing om al dan niet, gebruik te maken van de optionele verlenging van het contract, deze bevoegdheid blijft bij het algemeen bestuur.

**Artikel 3      Onder-volmacht en onder-machtiging door directeur aan anderen**

De directeur van GBTwente kan ten behoeve van de uitoefening van een krachtens artikel 2 verleende bevoegdheid schriftelijk volmacht en machtiging verlenen aan medewerkers van GBTwente.

**Artikel 4      Afwezigheid ge(vol)machtigde**

In geval van afwezigheid van functionarissen aan wie bij of krachtens dit besluit, volmacht of machtiging is verleend, worden deze bevoegdheden uitgeoefend door hun plaatsvervangers.

Aldus vastgesteld door het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling GBTwente.

Hengelo, 25 oktober 2024

De secretaris,

De voorzitter,

.....

.....

De heer J.A.G. Cloosterman

Mevrouw E. Zinkweg-Ankone

# GBTwente

## Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	25 oktober 2024

### Onderwerp

Aanbestedingskalender

### Voorstel

Kennismemen van de aanbestedingskalender.

### Toelichting

Eind 2018 heeft het bestuur aangegeven toekomstige investeringen eerder in beeld te willen krijgen. Afgesproken is om structureel een bijgewerkte aanbestedingskalender op de agenda van het bestuur te plaatsten. De investeringen die voortvloeien uit de betreffende aanbestedingen worden hiermee ruim van tevoren kenbaar gemaakt.

### Bijlage

1. Aanbestedingskalender

### Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft kennisgenomen van de aanbestedingskalender.

### Ondertekening

Secretaris,  .....	Voorzitter,  .....
De heer J.A.G. Cloosterman	Mevrouw E. Zinkweg-Ankone

Aanbestedingskalender per 30-09-2024

Onderwerp	Startdatum huidige contract	Einddatum huidige contract tot	Opzeggen voor	Verlenging mogelijk tot	Datum geplande evaluatie	Nieuwe einddatum na verlenging	Kwartaal start nieuwe aanbesteding	Jaarbedrag (richtbedragen)	Soort aanbesteding	Machtiging opgevraagd	Uitvoeringswijze
Lopende contracten											
Belastingapplicatie Gouw	1-1-2009							375.000	Europees		GBTwente
Waarderingsapplicatie Ortax	1-1-2009							165.000	Europees		GBTwente
Auto-lease en aanverwante diensten	13-4-2015	13-4-2019		AB stopt wanneer de nieuwe auto's zijn geleverd		1-7-2024	Q2 2023	49.000	MVO		GBTwente
Accountantsdiensten	1-1-2020	1-1-2023	1-10-2025	1x 3 jaar dus 1-1-2026 (optie tot verlenging is gelicht)		1-1-2026	Q3 2024	70.000	Europees	DB2019019 11-04-2019 DB2022058 15-12-2022	In regionaal verband
Aanbesteding HRM en salarisadministratie	1-1-2021	1-1-2023	1-10-2024	6x 1 jaar dus 1-1-2029 (2e optie tot verlenging is stilzwijgend verlengen)	20-7-2024	1-1-2025		27.300	Europees	DB2020016	Pro Mereor
Beveiliging	1-4-2022	1-4-2023	1-10-2024	stilzwijgend verlengen	1-7-2025	1-1-2025		7.300	MVO		Pro Mereor
Controle toeristenbelasting	1-2-2024	1-2-2025	1-1-2025	stilzwijgend verlengen	1-1-2025	1-2-2026		4.150	Enkelv. Onderh (1 op 1)		Intern
Meldingen/contractbeh.softw. Topdesk	1-7-2019	1-7-2023	31-5-2024	4x 1 jaar dus 01-07-2027	11-5-2024	30-6-2024		15.000	MVO		Pro Mereor
Print- drukwerk diensten	1-10-2020	1-10-2023	1-7-2024	looptijd is 3 jaar, met optie 3 x 1 jaar verlengen, dus tot 01-10-2026 1e verlenging (1-10-23/1-10-24 is ingegaan)	29-6-2024	1-10-2024		232.250	Europees	DB2020005 27-02-2020	Pro Mereor
Postdiensten	1-10-2020	1-10-2023	1-7-2024	1x 1 jaar		1-10-2024	Q2 2023	100.000	MVO		Pro Mereor
Inhuur derden (specialistische inhuur)	1-1-2022	1-1-2024	1-10-2024	2x 1 jaar dus tot 1-1-2026	23-8-2024	1-1-2025	Q1 2025	1.055.300	Europees	DB2020042 20-09-2020	Pro Mereor
Deurwaarder: in bulk betekenen HB's in verzorgingsgebied én buiten verzorgingsgebied incl opvolging	1-5-2022	1-5-2024	1-2-2024	2 x 1 jaar dus tot 1-5-2026	1-10-2024		Q3 2025	43.000	MVO		Pro Mereor
Borging BAG/WOZ	5-9-2022	5-9-2024	5-3-2024	6 x 1 jaar dus tot 05-09-2030	1-10-2024			13.000	Europees	n.v.t.	Pro Mereor
Parkeerbelastingen Duitsland	1-11-2022	1-11-2024	1-8-2024	4 x 1 jaar dus tot 01-11-2028	1-7-2024			10.000	MVO		Pro Mereor
End-user devices	1-4-2023	1-4-2025	1-1-2025	2 x 1 jaar dus tot 01-04-2027	1-7-2024			10.000	Europees	n.v.t.	In regionaal verband
Vaste telefonie	1-10-2022	1-10-2025	1-7-2025	5 x 1 jaar dus tot 01-10-2030	1-9-2024			21.000	Nationaal		Pro Mereor
Bancaire dienstverlening	1-1-2022	1-1-2026	30-6-2025	3x 2 jaar dus tot 01-01-2032				79.000	Europees		In regionaal verband
Afvaldiensten	1-4-2022	1-4-2027	1-1-2027	stilzwijgend verlengen	1-6-2024			6.200	MVO		Pro Mereor
Uitzenddiensten (Netwerkstad verband)	1-9-2023	1-9-2025	1-6-2025	2x 1 jaar dus tot 01-09-2027	1-12-2024			tussen 300 en 600K	Europees	DB2023017 05-04-2023	In Regionaal verband
Schoonmaakdiensten (incl.: glas, gevel, supplies)	1-9-2023	1-9-2025	1-6-2025	2 x 1 jaar dus tot 01-09-2027	1-12-2024			50.000	MVO		Pro Mereor
Mobiele telefonie	15-10-2023	15-10-2027	Beëindiging van rechtswege					5.000	Europees	n.v.t.	Inkoopcollectief VNG
Elektriciteit en Gas	1-1-2024	1-1-2028	1-1-2027	Geen verlenging mogelijk, eventueel meedoen met inkoopcollectief Pro Mereor	1-2-2026				Europees	DB2023019 05-04-2023	Pro Mereor
KCM	15-2-2024	15-2-2025	15-11-2024	jaarlijkse verlenging	15-9-2024			7.000	Enkelv. Onderh.		
Auto-lease en aanverwante diensten	1-10-2024	1-10-2029	1-7-2029	2 x 1 jaar dus tot 2031	1-10-2025			73.000	Europees	DB2023018 05-04-2023	Pro Mereor
Website	1-12-2024	1-12-2028	1-9-2028	6 x 1 jaar dus tot 01-12-2034	1-12-2025			60.000 éénmalig 10.000 per jaar	MVO	n.v.t.	intern / deel Pro Mereor
Robotisering (RPA)	20-1-2025	20-6-2029	20-3-2029	4 x 2 jaar dus tot 2037	20-1-2026			41.000	Europees	DB2024011 11-01-2024	Pro Mereor

Nieuwe aanbestedingen	Start aanbesteding	Looptijd contract	Fase	Startdatum contract	Jaarbedrag (richtbedragen)	Soort aanbesteding	Machtiging opvragen DB d.d.	Uitvoeringswijze
Postdiensten	Q1 2024	4 jr + 3 x 2 jaar verlenging	Voorbereiding / oriëntatie	1-10-2024	140.000	Europees	10-7-2024	Pro Mereor
Data analysetool ETL	Q1 2024	4 + 4 x 1 jaar verlenging	Afzien van aanbesteding; zie bestuursvoorstel 10-07-2024	1-4-2025	34.400	Europees	DB2024012 11-01-2024	nmb
Hondenbelasting	Q1 2024	1 + jaarlijkse verlenging	Afrondende fase	1-7-2024	9.000	Enkelv. Onderh.	n.v.t.	intern
Rechtmatigheidstool	Q3 2024	3 + 4 x 1 jaar verlenging	Voorbereiding / oriëntatie	1-1-2025	25.000	MVO	n.v.t.	intern
Accountantsdiensten	Q4 2024	3 + 1 x 3 jaar verlenging	Voorbereiding / oriëntatie	1-1-2026	110.000	Europees	25-10-2024	In regionaal verband

\*\* Fases:

Voorbereiding / Oriëntatie: Er is een voornemen om tot nieuwe inkoop over te gaan. In deze fase wordt strategie bepaald, marktverkenning gedaan enz.

Aankondiging: Opdracht is aangekondigd / gepubliceerd

Inschrijving: Marktpartijen hebben gelegenheid tot indienen aanbestedingsdocumenten

Gunning: Opdrachtgever is bezig met beoordeling en vervolgens toekenning

Gegund: Opdracht is verstrekt en nieuwe contract is ingegaan

# GBTwente

## Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	25 oktober 2024

### Onderwerp

Managementletter 2024

### Voorstel

Kennismemen van de managementletter 2024.

### Toelichting

BDO Audit & Assurance B.V. heeft in het kader van de controle van de jaarrekening 2024 in september een interim-controle bij GBTwente uitgevoerd. Haar bevindingen zijn in bijgevoegde Managementletter 2024 d.d. 9 oktober 2024 vastgelegd. BDO constateert dat de beheersing van de significante processen van GBTwente voldoet aan de daaraan te stellen eisen.

De managementletter is van nature kritisch van aard. BDO richt zich met name op mogelijke verbeterpunten in de bedrijfsvoering en de processen. Deze verbeterpunten zijn in de vorm van (detail)bevindingen in de managementletter opgenomen. In de managementletter is ook de reactie van het management van GBTwente per bevinding weergegeven.

### Bijlage

1. Managementletter 2024

### Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft kennisgenomen van de Managementletter 2024.

### Ondertekening

Secretaris,  .....	Voorzitter,  .....
De heer J.A.G. Cloosterman	Mevrouw E. Zinkweg-Ankone



MANAGEMENT LETTER 2024

**GBTwente**



Aan:

de Directie van GBTwente  
t.a.v. de heer J.A.G.  
Cloosterman  
Postbus 845  
7550 AV HENGELO

Enschede, 9 oktober 2024

Kenmerk:  
1076941/MZ/WP/rs/2166

Geachte directie,

U heeft ons gevraagd de jaarrekening 2024 van Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (hierna: 'GBTwente') te controleren. Naar aanleiding van onze interim-controle brengen wij met deze management letter verslag uit over onze bevindingen.

Deze management letter bevat onze belangrijkste bevindingen ten aanzien van de processen binnen GBTwente en de daarin opgenomen beheersingssystemen.

Tijdens onze bezoeken aan GBTwente komen wij ook in aanraking met andere ontwikkelingen van uw organisatie en bedrijfsvoering. We bespreken graag een aantal van die andere ontwikkelingen met u. In deze management letter besteden we daarom ook aandacht aan ontwikkelingen op andere gebieden dan de processen.

Het vervolg van onze werkzaamheden voor de controle van de jaarrekening staat gepland in februari 2025. Hier zijn met onze contactpersonen binnen GBTwente afspraken over gemaakt.


Op basis van Nederlands recht en overige beroepsregels, zoals de 'Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assuranceopdrachten' (ViO), is vereist dat wij onafhankelijk zijn ten opzichte van onze controlecliënten. Wij zijn van mening dat door ons is voldaan aan deze eisen. Wij hebben de overige dienstverlening naast de controle van de jaarrekening beoordeeld aan de hand van onze beroepsregels en hebben geconcludeerd dat het type dienstverlening en de vergoeding onze onafhankelijkheid niet beïnvloeden.

Wij hopen u met dit verslag van dienst te zijn. Wij willen de organisatie bedanken voor de prettige samenwerking en zijn vanzelfsprekend graag bereid een nadere toelichting te verstrekken.

Hoogachtend,

BDO Audit & Assurance B.V.  
namens deze,

Digitaal ondertekend door:

 Marleen Zoetman - Kiers  
October 9 2024 5:00 PM +02:00

**M. Zoetman - Kiers RA**  
Partner BDO en extern accountant GBTwente



# Inhoudsopgave

01

Dashboard  
interim-controle

02

Ontwikkelingen &  
Aandachtspunten

03

Onze bevindingen

# 1. Dashboard interim-controle

---

## 1.1 Dashboard interim-controle

---

---

---

---

---

---

---

---

# Dashboard interim-controle

## Ontwikkelingen

- ▶ In 2023 is de rechtmatigheidsverantwoording ingevoerd, en heeft GBTwente hierover gerapporteerd. Hoewel de regelgeving formeel van kracht is, bestaan nog steeds onduidelijkheden en uitdagingen rondom de exacte invulling. Ook voor het boekjaar 2024 blijft het voor veel gemeenschappelijke regelingen een complex traject, mede omdat de wet- en regelgeving nog niet volledig is afgerond en verdere verduidelijkingen worden verwacht.
- ▶ Als gevolg van een ransomware aanval heeft bij één van de leveranciers van GBTwente een gijzeling van gegevens plaatsgevonden, waarbij ook gegevens van GBTwente betrokken waren. Wij hebben vastgesteld dat GBTwente zorgvuldig heeft gehandeld en heeft voldaan aan de wettelijke vereisten die naar voren komen bij een datalek waaronder het informeren van betrokken personen en het doen van een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- ▶ Uit de eerste bestuursrapportage blijkt een nadelig saldo van € 41.000 voor mutaties in reserves. Op basis van de gewijzigde begroting was dit een nadelig saldo van € 717.000. Mutatie in het resultaat kan met name worden verklaard door de extra rentebaten vanuit schatkistbankieren, die in de gewijzigde begroting nog niet waren meegenomen. Verder is ook sprake van niet ingevulde vacatureruimte, wat een financieel voordeel met zich meebrengt.

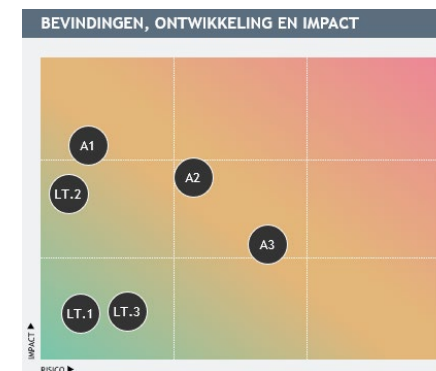
## Interne beheersing

- ▶ Op basis van onze observaties concluderen wij dat de interne beheersing en controleomgeving van voldoende niveau is om tot een betrouwbare jaarrekening te komen.
- ▶ Voor een organisatie met de ambitie van GBTwente zou de norm moeten zijn dat de processen in opzet, bestaan en werking (inclusief IT) goed werken en zichtbaar getoetst worden door VIC.
- ▶ Tijdens onze interim-controle hebben wij zichtbare verbeteringen in de inrichting en uitvoering van de processen en de IT General Controls (ITGC's) geconstateerd.

## Verbijzonderde interne controle

- ▶ In 2024 is het (verbijzonderd) intern controleplan 2024 vastgesteld door het dagelijks bestuur.
- ▶ In 2024 zijn de interne controles over Q1 en Q2 reeds uitgevoerd, aan de hand van de werkprogramma's welke als bijlages onderdeel zijn van het intern controleplan. Deze controles zijn daarmee een goede basis voor het afgeven van een rechtmatigheidsverantwoording over 2024 door het dagelijks bestuur.
- ▶ Om de resultaten ook bruikbaar te laten zijn voor de accountantscontrole gaan wij graag met u in overleg. Door bijvoorbeeld het bepalen van de omvang en wijze van selectie, zou BDO hierbij kunnen ondersteunen.

STATUS BEVINDINGEN	2024	2023
A1 - Rechtmatigheid Europees aanbesteden - sluitende beheersingsmaatregelen	😊	😞
A2- Uitvoering interne controles - Steekproeven en data-analyse	😊	😊
A3 - Inkopen - bij afwezigheid / vakantie kan 4-ogen principe worden doorbroken	😊	😞
LT.1 - Periodieke controle op juistheid ingerichte autorisaties (Gouw7)	😊	😞
LT.2 - Procedure autorisatiebeheer (Key2Financiën)	NEW	NVT
LT.3- Periodieke controle op juistheid ingerichte autorisaties (Key2Financiën)	NEW	NVT



## 2. Ontwikkelingen & Aandachtspunten

---

2.1 Rechtmatigheidsverantwoording

---

2.2 Actuele ontwikkelingen

---

## 2.1 Rechtmatigheidsverantwoording

### Invoering rechtmatigheidsverantwoording

Voor het boekjaar 2024 moeten gemeenschappelijke regelingen (naast gemeentes en provincies) voor de tweede keer een rechtmatigheidsverantwoording opnemen in hun jaarrekening. Dit is een verplichting onder de Wet versterking Decentrale Rekenkamers, die in 2023 van kracht werd. Deze wet verplicht gemeenschappelijke regelingen om zelf verantwoording af te leggen over de naleving van relevante wet- en regelgeving bij de opstelling van de jaarrekening. De externe accountant moet vervolgens een oordeel vellen over de getrouwheid van deze verantwoording.

Hoewel de regelgeving formeel van kracht is, bestaan nog steeds onduidelijkheden en uitdagingen rondom de exacte invulling. Ook in 2024 blijft het een complex traject, mede omdat de wet- en regelgeving nog niet volledig is afgerond en verdere verduidelijkingen worden verwacht. Dit kan leiden tot onzekerheid bij gemeenten, gemeenschappelijke regelingen en accountants, vooral wat betreft de criteria voor bijvoorbeeld begrotingsrechtmatigheid en het voorkomen van misbruik en oneigenlijk gebruik. Gemeenschappelijke regelingen moeten zich nu steeds meer richten op een integrale risicogestuurde aanpak om volledig “in control” te zijn.

De VNG en andere organisaties dringen bij het ministerie van BZK aan om snel meer duidelijkheid te bieden, zodat de gemeenschappelijke regelingen hun processen kunnen optimaliseren en voldoen aan de wettelijke eisen.

### Rechtmatigheidsverantwoording 2023

In 2023 is door GBTWente voor het eerst de rechtmatigheidsverantwoording opgesteld en opgenomen in de jaarstukken. Daarbij was de conclusie dat het dagelijks bestuur van mening is dat de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten, alsmede de balansmutaties, rechtmatig tot stand zijn gekomen binnen de daarvoor gestelde grens. Door BDO is bij de rechtmatigheidsverantwoording een goedkeurend oordeel afgegeven ten aanzien van de getrouwheid van deze verantwoording. Voor 2024 heeft geen wijziging plaatsgevonden van de verantwoordingsgrens, die op basis van het controleprotocol door GBTWente is gesteld op 3% van de lasten inclusief mutaties reserves. De rapportagegrens blijft 10% van de verantwoordingsgrens.

Vanuit de rechtmatigheidsverantwoording 2023 is gebleken dat er sprake was van 2 onrechtmatigheden, als gevolg van ‘gemiste’ Europese aanbestedingen. Omdat deze onrechtmatigheden de verantwoordingsgrens niet overschreden had dit geen gevolgen voor de rechtmatigheidsverantwoording zelf maar zijn deze wel toegelicht in de paragraaf bedrijfsvoering. Op basis van inlichtingen, hebben wij vernomen dat één van deze onrechtmatigheden reeds is opgelost door middel van het meervoudig onderhands aanbesteden van een nieuw contract, dat is ingegaan per september 2023. Deze onrechtmatigheid is voor 2024 dus niet meer van toepassing.

De resterende onrechtmatigheid zal in 2024 nog van kracht zijn en wederom in de evaluatie in samenhang met de eventueel andere onrechtmatigheden worden meegenomen in de rechtmatigheidsverantwoording.

## 2.1 Rechtmatigheidsverantwoording

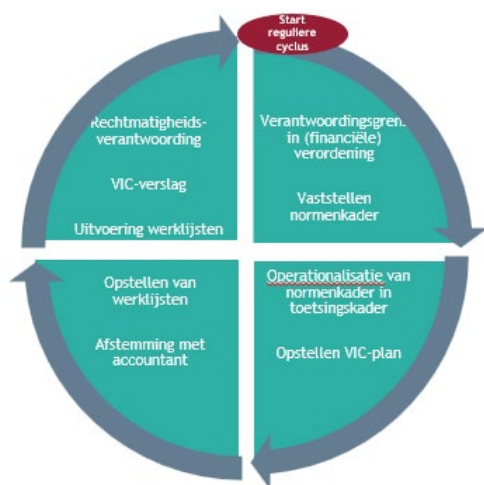
### Wijzigingen wet- en regelgeving

Bij het schrijven van deze management letter zijn diverse documenten gepubliceerd, ter consultatie aangeboden of onderhanden:

- Het Besluit accountantscontrole decentrale overheden en de aanpassing van het BBV zijn ter consultatie gepubliceerd.
- De NBA-Handreiking 1152 rechtmatigheidstoelichting decentrale overheden is ter consultatie gepubliceerd.
- De kadernota rechtmatigheid van de commissie BBV wordt dit najaar geactualiseerd. Dit geldt ook voor de notitie van de commissie BADO.

### Proces totstandkoming rechtmatigheidsverantwoording

In onderstaande figuur hebben wij het proces van de totstandkoming van de rechtmatigheidsverantwoording in een afbeelding opgenomen.



De verschillende stappen om te komen tot de rechtmatigheidsverantwoording en de rollen van de diverse gremia zijn hieronder nader toegelicht.

- Het algemeen bestuur bepaalt de verantwoordingsgrens en rapportagegrens
- Het algemeen bestuur stelt het normenkader vast
- De ambtelijke organisatie operationaliseert het normenkader in een toetsingskader
- De ambtelijke organisatie maakt voor verbijzonderd intern controleplan (VIC-plan) met hierin de aspecten vanuit het toetsingskader
- De ambtelijke organisatie stelt op basis van het VIC-plan werkljsten op
- De ambtelijke organisatie stemt het VIC-plan én de werkljsten af met de accountant ter borging van de juistheid en volledigheid van uitgevoerde VIC-controles
- De ambtelijke organisatie voert de controles van het VIC-plan uit op basis van werkljsten en legt bevindingen vast in het VIC-verslag
- Het dagelijks bestuur stelt de rechtmatigheidsverantwoording op, waarin de bevindingen van het VIC-verslag zijn verwerkt en waarop toelichting plaatsvindt in de paragraaf bedrijfsvoering
- De accountant beoordeelt dat de rechtmatigheidsverantwoording getrouw is weergegeven in de jaarrekening

## 2.2 Actuele ontwikkelingen

Voor GBTwente zien wij op dit moment de volgende belangrijke actuele ontwikkelingen:

### **Doorontwikkeling VIC in het kader van de rechtmatigheidsverantwoording nog onderhanden**

In de eerder aangehaalde “NBA-handreiking 1152 Rechtmatigheidstoelichting in het kader van de controle van de jaarrekening van decentrale overheden” is opgenomen dat vanuit de verantwoordelijkheid van het dagelijks bestuur beheerste bedrijfsvoering voorop staat. Dit om jaarlijks zorg te dragen voor toereikende interne beheersing, in relatie tot de getrouwheid van de informatieverstrekking en de rechtmatigheid van de (financiële) beheershandelingen. Verbijzonderde interne controle (VIC) is daarvoor een instrument. VIC kan een belangrijke bijdrage leveren aan het planning- en control instrumentarium en aan een betrouwbare informatievoorziening.

In voorgaande management letters hebben wij aangegeven dat de doorontwikkeling van de VIC binnen GBTwente nog onderhanden is. In 2024 is door GBTwente de laatste hand gelegd aan het (verbijzonderde) intern controleplan, wat in juli 2024 door het dagelijks bestuur is vastgesteld. Onderdeel van dit intern controleplan, is de identificatie van significante processen, waar vervolgens diverse werkprogramma’s voor zijn opgesteld. De uitvoering van de interne controle heeft reeds over de eerste twee kwartalen van 2024 plaatsgevonden. GBTwente geeft daarmee ook reeds invulling aan dit (verbijzonderd) intern controleplan.

### **Samenwerking VIC**

Uw wens is dat wij als uw accountant zoveel mogelijk steunen op de uitgevoerde (verbijzonderde) interne controlewerkzaamheden van GBTwente. Hierover zijn wij reeds met u in overleg getreden, zodat de juiste werkzaamheden worden gedaan door beiden. Daarmee kunnen we tevens een efficiënte doorlooptijd voor de controle bewerkstelligen.

Vanuit de bespreking die wij hierover met elkaar hebben gehad, is gebleken dat op korte termijn de belangrijkste aandachtspunten voor deze samenwerking liggen op het gebied van:

- ▶ 1) Begrotingsrechtmatigheid (inclusief investeringskredieten);
- ▶ 2) Naleving van de Europese Aanbestedingsrichtlijnen;
- ▶ 3) Onderdelen van het personeelsproces.

De tijdigheid van de werkzaamheden van de VIC zijn hierbij van belang. Wij hebben geconstateerd dat hier binnen GBTwente voldoende bewustzijn over is en dat de uitvoering van deze controles inmiddels wordt opgepakt. De volgende stap is dat wij als accountant daadwerkelijk gebruik gaan maken van de werkzaamheden van de interne controle. Zo kunnen wij met u meedenken over welke vastleggingen in de uitwerking van de interne controle noodzakelijk zijn om de betrouwbaarheid van de gebruikte data vast te stellen en te onderbouwen. Wij kunnen daarbij ook afspraken maken over bijvoorbeeld de selecties voor de steekproeven te maken, of GBTwente te ondersteunen in de totstandkoming daarvan.

## 2.2 Actuele ontwikkelingen

### Onze controle gaat uit van de fraudepreventie door GBTwente

Onze beroepsorganisatie, de NBA, heeft een notitie uitgebracht 'best practice maatregelen fraude(risico)beheersing voor bestuurders en toezichthouders'. In deze notitie komt nadrukkelijk de rol van bestuurders en toezichthoudende organen, zoals het algemeen bestuur, bij het voorkomen en detecteren van fraude aan de orde. Door de nadruk te leggen op het voorkomen van fraude, kunnen de gelegenheden die tot fraude leiden, afnemen. Graag gaan wij met u in overleg over het vergroten van de actieve rol van het algemeen bestuur ten aanzien van frauderisico-beheersing.

In de nieuwe financiële verordening (vastgesteld op 12 juli 2023 door het algemeen bestuur) is het thema ook expliciet opgenomen (en indien van toepassing de interne beheersings-maatregelen die zijn genomen om deze frauderisico's te mitigeren) nader te laten onderzoeken door de (verbijzonderde) interne controle, een accountant of een gespecialiseerde (fraude)onderzoeker.

### Terugdringen aantal bezwaren op WOZ aanslag.

De afgelopen jaren heeft GBTwente te maken gehad met een relatief forse stijging van het aantal bezwaren op de WOZ aanslag. Wij hebben begrepen het aantal bezwaren in 2024 weer is afgenomen ten opzichte van voorgaand jaar, met circa 50%. Gezien de hoge kosten wat een bezwaar met zich meebrengt, onder andere doordat bezwaren binnenkomen via zogenaamde No Cure No Pay (NCNP) bureaus, is ons bekend dat GBTwente actief op zoek is naar een oplossing om het aantal ingediende bezwaren te verminderen, en inwoners te motiveren om, indien zij bezwaar willen maken, dit rechtstreeks bij GBTwente te doen, en de NCNP bureaus te vermijden. Door burgers meer te betrekken in het proces van totstandkoming van de (woz-waarde) aanslag, tracht GBTwente het aantal bezwaren te verminderen, maar ook het vertrouwen in de overheid te vergroten. Hoewel het terugdringen van het aantal bezwaren in 2024 is gelukt, hebben wij begrepen dat er verhoudingsgewijs sprake is geweest van een toename van het aantal bezwaren dat via de NCNP bureaus is gelopen, waar juist een verhoudingsgewijze toename van het aantal bezwaren dat direct via GBTwente loopt, gewenst was.

Door onder andere een proef waarbij inwoners niet zelf foto's hoeven te maken van de inrichting van hun woning, maar op basis van bepaalde kenmerken kunnen aangeven wat de staat is van de inrichting (van zeer gedateerd tot aan zeer luxe), en zo meer betrokken kunnen zijn bij het bepalen van de waarde van de woning, probeert GBTwente verder invulling te geven aan het terugdringen van het aantal bezwaren. Momenteel bevindt dit project zich in de pilot fase.



## 2.2 Actuele ontwikkelingen

### Overheadkosten

De verwerking van overheadkosten is aangepast. Vanaf 2024 dienen deze kosten afzonderlijk te worden opgenomen in de beleidsbegroting, financiële begroting en het jaarverslag, in plaats van ze door te belasten aan specifieke taakvelden. Dit betekent dat bij kostprijberekeningen, bijvoorbeeld voor heffingen en diensten aan derden, de overheadkosten nu eerst aan de directe kosten moeten worden toegerekend. Dit kan invloed hebben op de wijze waarop kostendekkendheid van tarieven wordt vastgesteld.

### Beleidsindicatoren

Een andere belangrijke wijziging is de verplichting om in de begroting minimaal 39 beleidsindicatoren op te nemen. Dit is van belang om transparantie en vergelijkbaarheid te waarborgen in de financiële verantwoording van de gemeenschappelijke regeling. We adviseren u te controleren of uw huidige indicatorenset voldoet aan deze verplichting en waar nodig aanpassingen door te voeren. Aandachtspunt hierbij is of mogelijk sprake is van een verplichte wijziging van de financiële verordening.

### Cyber incident 2024

In de maand mei van controlejaar 2024 heeft een cyber incident plaatsgevonden bij een leverancier van GBTwente. Tijdens het incident is data ontoegankelijk gemaakt door middel van versleuteling. Het incident is geanalyseerd door de CISO van GBTwente, in samenwerking met een externe cyber security specialist. Hierbij is geconcludeerd dat GBTwente zelf geen directe target is geweest en dat slechts een beperkte set aan gegevens is gegijzeld bij het incident. De betrokken personen zijn hiervan op de hoogte gesteld en het incident is gemeld bij de relevante toezichthouders, waaronder Autoriteit Persoonsgegevens en IBD (het Computer Emergency Response Team, of Computer Security Incident Response Team (CERT/CSIRT) voor alle Nederlandse gemeenten, en onderdeel van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten).

Het incident is besproken tijdens de IT audit met de CISO van GBTwente. Op basis hiervan is geconcludeerd dat het incident adequaat is opgevolgd en de organisatie geen significante schade heeft ondervonden. Derhalve heeft het incident geen significante impact gehad op de bedrijfscontinuïteit van de organisatie, c.q. de op te stellen jaarrekening over het boekjaar 2024.

## 3. Onze bevindingen

---

3.1	Onze werkzaamheden	13
3.2	Onze werkzaamheden bij de processen	14
3.3	Overzicht van onze bevindingen bij de processen	15
3.4	Overzicht van onze bevindingen met betrekking tot IT General Controls	18

---

---

---

## 3.1 Onze werkzaamheden

### Controleaanpak en doel van de interim-controle

Het doel van de jaarrekeningcontrole is een oordeel tot uitdrukking brengen over de financiële overzichten. De controle heeft onder meer betrekking op het overwegen van de interne beheersing die voor het opstellen van de financiële overzichten relevant is, teneinde controlewerkzaamheden op te zetten die in de gegeven omstandigheden passend zijn, maar niet met het doel een oordeel over de effectiviteit van de interne beheersing tot uitdrukking te brengen.

Op basis van onze bevindingen bij deze werkzaamheden, geven wij, in het kader van onze natuurlijke adviesfunctie, in deze management letter aanbevelingen over de opzet van de administratieve organisatie en berichten wij u over vastgestelde tekortkomingen in de uitvoering daarvan en in hoeverre corrigerende maatregelen door management zijn genomen.

De aangelegenheden waarover wij rapporteren betreffen die tekortkomingen die tijdens de controle zijn geïdentificeerd en waarbij wij van mening zijn dat deze voldoende belangrijk zijn om verslag van te doen.

### Onze inschatting van de risico's

In het kader van de controle van de jaarrekening 2024 en onze aanpak hebben wij een zogenaamde initiële risico-inschatting gemaakt.

Wij zien het volgende significante risico in de controle van de jaarrekening van GBTwente:

- ▶ In onze controlestandaarden (NV COS) wordt expliciet het risico van management override (bewuste beïnvloeding door bestuur of management van de jaarcijfers) als belangrijk te onderkennen theoretisch risico benoemd. Als accountant moeten wij in onze werkzaamheden hier specifiek aandacht aan besteden. Wij zijn van mening dat binnen GBTwente de mogelijkheden, om buiten de getroffen interne beheersmaatregelen invloed uit te oefenen op de in de jaarrekening gepresenteerde uitkomsten, beperkt zijn. Om het resterende risico te beperken beoordelen wij schattingsprocessen en bijzondere journaalposten in detail.

Ten aanzien van de belastingverantwoordingen onderkennen wij het volgende significante risico:

- ▶ Het onvolledig verantwoorden van de nog op te leggen aanslagen.

## 3.2 Onze werkzaamheden bij de processen

### Belangrijkste processen

Aan de navolgende processen hebben wij specifiek aandacht geschonken tijdens onze interim-controle:

- ▶ Het financiële rapporteringsproces
- ▶ Het opbrengstenproces voor GBTwente (Bijdrage deelnemers)
- ▶ Het inkoop- en betaalproces (incl. aanbestedingen)
- ▶ het personeelsproces
- ▶ het belastingproces en opbrengsten invorderingskosten (ADI)
- ▶ het proces omtrent IT/automatisering

Natuurlijk zijn meerdere processen te onderkennen, ook met financiële gevolgen voor de jaarrekening, onder andere het treasuryproces en diverse kleinere (schattings-) processen. Op basis van onze ervaring van vorig jaar, de kwaliteit en omvang van deze processen en om efficiencyredenen hebben wij deze echter niet procesmatig/systeemgericht getoetst. Wij zullen rondom deze processen (achteraf) gegevensgerichte werkzaamheden uitvoeren in de vorm van onder andere steekproeven/deelwaarnemingen, cijferanalyses en verbandscontroles. Bij de voorbereiding van de jaarrekeningcontrole maken wij afspraken over de resterende werkzaamheden, aanpak en de hiervoor benodigde informatie.

### IT-audit algemeen

In het kader van de jaarrekeningcontrole is een IT-audit uitgevoerd. De IT-audit is primair gericht op de betrouwbaarheid van de gegevens-verwerking ten behoeve van de totstandkoming van de jaarrekening. Dit betekent dat de IT-audit zich niet primair richt op het doen van uitspraken omtrent de betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking als geheel of van onderdelen daarvan.

Het inzicht in de gebruikte IT-applicaties en ondersteunende IT-infrastructuur, vormen een onderdeel van het inzicht in de interne beheersing. Algemene IT-beheersingsmaatregelen (hierna: IT General Controls) rond de IT-processen leveren een belangrijke bijdrage aan het mitigeren van de risico's die voortkomen uit het gebruik van IT.

De bevindingen zoals gerapporteerd in deze management letter zijn gericht geweest op het beoordelen van de opzet en het vaststellen van het bestaan van IT General Controls voor zover relevant voor de jaarrekeningcontrole. De impact van de bevindingen met betrekking tot de IT General Controls zal bij de betreffende processen worden behandeld.

## 3.3 Overzicht van onze bevindingen bij de processen (1/3)

### Rechtmatigheid Europees aanbesteden - Noodzakelijke beheersingsmaatregelen (2019)

BEVINDING - INCL. RISICO	OPVOLGING 2024	AANBEVELING	REACTIE MANAGEMENT
<p>Zoals ook vorig jaar is gerapporteerd in de management letter zijn in het aanbestedingsproces van GBTwente diverse beheersingsmaatregelen nog niet zichtbaar opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturen worden niet per CPV gecodeerd in Key2Finance.</li> <li>• Zichtbare tussentijdse interne rechtmatigheidscontrole op de inkopen/ aanbestedingen waarbij GBTwente een conclusie trekt ten aanzien van de rechtmatigheid van de bestedingen vindt niet plaats.</li> </ul> <p>Als gevolg van genoemde observaties signaleren wij een risico op onrechtmatige bestedingen, die mogelijk niet tijdig worden voorkomen, gesignaleerd en gecorrigeerd.</p>	<p>Wij hebben vastgesteld dat door GBTwente een tussentijdse, zichtbare interne controle is geïmplementeerd. Met deze controle worden bestedingen in het huidige boekjaar, tezamen met de voorgaande drie boekjaren, in kaart gebracht. De bestedingen worden vervolgens afgezet tegen bestedings-grenzen, om eventuele onrechtmatigheden tijdig te kunnen constateren en actie te ondernemen.</p> <p>Naast bovenstaande repressieve controle, hebben wij ook vernomen dat GBTwente een preventieve controlemaatregel heeft ingesteld. Bij inkopen met een verwachte waarde &gt; € 10.000, dient de aanbestedingsmemo deze te worden voorgelegd bij het MT terug goedkeuring. Daarnaast zijn meerdere functionarissen betrokken bij het bepalen welke vorm van aanbesteden voor de betreffende inkoop gekozen dient te worden.</p>	<p>Wij bevelen aan dit proces verder te optimaliseren, door vast te leggen hoe de gebruikte data uit het financiële systeem worden onttrokken. Tevens adviseren wij u aansluiting van deze gegevens met de financiële administratie te documenteren zodat de betrouwbaarheid van de gebruikte data wordt geborgd.</p>	<p>M.b.t. de CVP-codes: in de modules die GBTwente op dit moment gebruikt binnen K2F zit de mogelijkheid niet om de CPV-codes vast te leggen. Deze aanbeveling kunnen we op dit moment niet opvolgen.</p> <p>M.b.t. de koppeling van financiële data uit verschillende systemen: deze aanbeveling nemen wij over en we zullen documenteren hoe we de diverse databronnen op elkaar aansluiten.</p>

#### Conclusie

We kunnen niet volledig steunen op de interne beheersingsmaatregelen in het proces. Dit leidt tot een (meer) systeem- en gegevensgerichte aanpak.

## 3.3 Overzicht van onze bevindingen bij de processen (2/3)

### Uitvoering interne controles - Steekproeven en data-analyse (2019)

BEVINDING - INCL. RISICO	OPVOLGING 2024	AANBEVELING	REACTIE MANAGEMENT
<p>In onze eerste management letter, van 2020 hebben wij opgenomen dat in het verleden is gerapporteerd dat het aanbeveling verdient om bij het bepalen van de steekproeven voor de interne controles gebruik te maken van statistische methodes en daarbij zichtbaar te evalueren of hiermee het geïdentificeerde risico voldoende wordt afgedekt.</p> <p>Tevens is destijds aanbevolen te onderzoeken welke data-analyses een aanvulling kunnen zijn op het controleplan. GBTwente beschikt over veel historische data afkomstig uit verschillende processen. Data-analyse kan dan ook veel toegevoegde waarde bieden.</p> <p>Doordat nog geen gebruik wordt gemaakt van statistische steekproeven en data-analyses bestaat het risico dat de interne controles niet effectief zijn.</p>	<p>In het intern controleplan 2024 is toegelicht dat GBTwente gebruik maakt van statistische steekproeven (eurosteekproef).</p> <p>GBTwente brengt momenteel in kaart waar geautomatiseerde controles toegepast kunnen worden. Een belangrijke voorwaarde is het op uniforme wijze documenteren van de uitgevoerde (interne) controles in de applicatie Gouw.</p> <p>Tevens is GBTwente van plan te inventariseren op welke wijze outputbestanden vanuit de diverse systemen (Key2finance, Visma RAET, Topdesk) eenvoudiger met elkaar vergeleken kunnen worden. Een mogelijkheid hiervoor is het op een geautomatiseerde wijze gelijktijdig uitdraaien, waarbij middels een matchingsysteem vergelijkingen gemaakt kunnen worden.</p>	<p>Data-analyse kan inzichten in het proces geven zodat de procedures verder geoptimaliseerd kunnen worden. Wij onderschrijven daarom nogmaals het belang van data-analyse. BDO en GBTwente blijven met elkaar onderzoeken welke mogelijkheden voor het efficiënt toepassen van data-analyse toepasbaar zijn.</p>	<p>GBTwente onderschrijft ook het belang van de inzet van data-analyse op de monitoring van onze processen. De focus ligt op dit moment echter op informatiebeveiliging van onze data en checks op de kwaliteit/verbetering van data. Hierdoor ligt de focus op dit moment minder op data-analyse, omdat de andere twee genoemde punten randvoorwaardelijk zijn om te komen toe goede conclusies.</p>

#### Conclusie

We kunnen niet volledig steunen op de interne beheersingsmaatregelen in het proces. Dit leidt tot een (meer) systeem- en gegevensgerichte aanpak.

## 3.3 Overzicht van onze bevindingen bij de processen (3/3)

Inkopen - bij afwezigheid/vakantie kan 4-ogen principe worden doorbroken (2022)

BEVINDING - INCL. RISICO	OPVOLGING 2024	AANBEVELING	REACTIE MANAGEMENT
<p>In de vakantieperiode is het vier ogen principe bij autorisaties door manager bedrijfsvoering en directeur afwezig. Dit doordat beide functionarissen elkaars rechten krijgen in de vakantieperiode. Zodoende is het mogelijk dat beide functionarissen de bestellingen plaatsen en de factuur autoriseren. Het vier-ogen principe kan daarmee doorbroken worden in de lagen coördinatoren (1e autorisatie) als in de managerslaag (2e/3e autorisatie).</p> <p>Deze medewerkers hebben de mogelijkheid om te wisselen van postvak en de autorisatie van een factuur uit te voeren namens een ander. Functionaliteit is aanwezig om ziekte/verlof op te vangen en is derhalve niet enkel aanwezig bij de manager bedrijfsvoering en de directeur. Het wisselen van account is enkel op horizontaal niveau mogelijk. Het is niet mogelijk voor een manager om het account van een coördinator over te nemen, en vice versa.</p> <p>Door het mogelijk ontbreken van het vier-ogen principe bestaat het risico dat facturen ten onrechte worden geautoriseerd en betaalbaar gesteld worden.</p>	<p>Wij hebben vastgesteld dat door GBTwente een interne controle is geïmplementeerd, waarbij aan de hand van een in Cognos gegenereerde rapportage, de financial controller periodiek monitord welke geboekte facturen niet door minimaal twee personen zijn geaccordeerd.</p> <p>Gezien ten tijde van de interim-controle nog geen facturen zijn geconstateerd waarbij dit in 2024 heeft plaatsgevonden, hebben wij nog niet kunnen vaststellen welke vervolghandelingen plaatsvinden op het moment dat deze ommissie bij factuurcontrole zich voor doet.</p>	<p>De geïmplementeerde controle is nog geen onderdeel van het intern controleplan. Door deze controle hierin op te nemen, kan de periodieke uitvoering van deze controle worden gewaarborgd.</p>	<p>Aanbeveling wordt overgenomen.</p>

### Conclusie

We kunnen niet volledig steunen op de interne beheersingsmaatregelen in het proces. Dit leidt tot een (meer) systeem- en gegevensgerichte aanpak.

## 3.4 Overzicht van onze bevindingen met betrekking tot IT General Controls (1/4)

### IT-werkzaamheden en onze controlerende rol

Ingevolge artikel 2:393, lid 4 BW, dient de accountant in zijn verslag aandacht te besteden aan de bevindingen die naar voren zijn gekomen uit de beoordeling van de automatiseringsomgeving wat betreft de betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking.

Wij benadrukken dat onze jaarrekeningcontrole gericht is op het geven van een oordeel omtrent de jaarrekening zelf en zich niet primair richt op het doen van uitspraken omtrent de betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking als geheel of van onderdelen daarvan. De IT-auditwerkzaamheden zijn geïntegreerd in de controleaanpak van de jaarrekening.

Het inzicht in de betrouwbare werking van ICT-systemen en applicaties en het gebruik daarvan door de organisatie, vormen een onderdeel van de kwaliteit van de interne beheersing en de administratieve organisatie. Algemene IT-beheersmaatregelen rond uw kritieke systemen leveren daarnaast een belangrijke bijdrage aan het mitigeren van de risico's op onbeheerste wijzigingen, ongeautoriseerde handelingen en het optreden van verstoringen met impact op de gegevensverwerking.

De bevindingen zoals gerapporteerd in deze management letter zijn gericht geweest op het beoordelen van de opzet en het vaststellen van het bestaan van algemene IT-beheersmaatregelen. Wij hebben in samenwerking met onze IT-auditors een aantal van deze maatregelen beoordeeld voor Gouw7 en Key2Financiën. Dit om de impact van de risico's van onbeheerste wijzigingen, ongeautoriseerde handelingen en



## 3.4 Overzicht van onze bevindingen met betrekking tot IT General Controls (2/4)

Per applicatie

OVERZICHT EN EVALUATIE VAN ITCG - PER APPLICATIE	Gouw7		Key2Financiën	
	2024	2023	2024	2023
Proces				
1. Procedure autorisatiebeheer	😊	😊	NEW	N/A
2. Periodieke controle op juistheid ingerichte autorisaties	😊	😊	NEW	N/A
3. Identificatie van gebruikers voor toegang tot systemen en data	😊	😊	😊	😊
4. Wachtwoordbeleid (authenticatie)	😊	😊	😊	😊
5. Administrators en superusers	😊	😊	😊	😊
6. Wijzigingenbeheer	😊	😊	NVT	NVT
6. Back-ups & restoretesten	😊	😊	NVT	NVT

### OPGEVOLGDE BEVINDINGEN

Proces

2. Periodieke controle op juistheid ingerichte autorisaties (Gouw7)

**Opvolging:**

Verbetering vastgesteld ten opzichte van voorgaand controlejaar. De organisatie heeft een review op gebruikersaccounts en autorisaties uitgevoerd. Hierbij wordt een controle gedaan op de volledigheid en de juistheid van de accounts in de applicatie.

## 3.4 Overzicht van onze bevindingen met betrekking tot IT General Controls (3/4)

### Key2Finance (1/2)

#### OVERZICHT EN EVALUATIE VAN BEVINDINGEN ITGC

##### Proces

1. Procedure autorisatiebeheer
2. Periodieke controle op juistheid ingerichte autorisaties

#	BEVINDING - INCL. RISICO	AANBEVELING	REACTIE MANAGEMENT
1	<p>Autorisaties voor de applicatie Key2Finance worden toegekend door gemeente Hengelo. Vernomen dat binnen Key2Finance alle gebruikers dezelfde (hoge) autorisatierechten hebben. Verdere specificatie van de rechten is vastgelegd in workflows. Wij hebben begrepen dat hiervoor geen normpositie voor beschikbaar is.</p> <p>Tevens wordt het tijdig dichtzetten van gebruikersaccounts niet procesmatig gewaarborgd. Dat wil zeggen dat de functioneel beheerders van gemeente Hengelo niet in alle gevallen tijdig op de hoogte worden gebracht om een account te blokkeren als een medewerker uitdienst treedt.</p> <p>Als gevolg van de tekortkomingen met betrekking tot autorisatiebeheer bestaat het risico dat de toekenning van rechten niet in lijn is met de organisatorische rollen en functies van medewerkers. Daarmee kunnen zij mogelijk beschikken over ruimere autorisaties dan noodzakelijk voor uitoefening van hun functie of mogelijk beoogde functiescheiding doorbreken.</p> <p>Als gevolg van het feit dat autorisaties niet tijdig worden ingetrokken bestaat tevens het risico dat gebruikers onterecht toegang behouden tot Key2Finance. Hierdoor kunnen zij mogelijk ongeautoriseerde handelingen uitvoeren of de beoogde functiescheiding doorbreken.</p>	<p>Om het proces eenduidig en aantoonbaar te maken adviseren wij het proces van autorisatiebeheer te documenteren en te laten formaliseren door het management. Aanvullend adviseren wij een proces in te richten dat zorg draagt voor het tijdig blokkeren van gebruikersaccounts als medewerkers uit dienst treden.</p>	<p>Wij gaan met de gemeente Hengelo in overleg om het autorisatiebeheer te documenteren, zodat ons MT dit autorisatiebeleid kan vaststellen. Daarbij zal tevens het proces van blokkering van accounts bij uitdienst-treding meegenomen worden.</p>

## 3.4 Overzicht van onze bevindingen met betrekking tot IT General Controls (4/4)

### Key2Finance (2/2)

#### OVERZICHT EN EVALUATIE VAN BEVINDINGEN ITGC

##### Proces

1. Procedure autorisatiebeheer
2. Periodieke controle op juistheid ingerichte autorisaties

#	BEVINDING - INCL. RISICO	AANBEVELING	REACTIE MANAGEMENT
2	<p>Gemeente Hengelo voert een periodieke review op de gebruikers in de applicatie uit. Daarbij wordt alleen gecontroleerd op volledigheid van de gebruikerslijst. Het valt op dat gebruikers van GBTwente niet worden meegenomen in deze controle.</p> <p>Daarnaast hebben wij vernomen dat de inrichting van de workflows, waar verdere rechtenspecificatie plaatsvindt, geen onderdeel uitmaakt van deze periodieke controle. Dat betekent dat geen zekerheid kan worden gegeven over de juistheid van de toegekende autorisaties Key2Finance.</p> <p>Het risico bestaat dat toegekende autorisaties binnen Key2Finance niet in lijn liggen met de eisen die het management aan functiescheiding stelt. Hierdoor kunnen medewerkers (mogelijk) over toegangsrechten beschikken, waartoe zij uit hoofde van hun functie geen toegang zouden moeten hebben. Hierdoor bestaat het risico dat medewerkers ongeautoriseerde handelingen in systemen verrichten, door het (onbewust) toekennen van te ruime rechten of het cumuleren van rechten na verloop van tijd.</p>	<p>Wij adviseren GBTwente een periodieke controle op de actualiteit van de (eigen) gebruikers uit te voeren en deze te verdiepen door een controle op juistheid van de autorisaties binnen de ingerichte workflows mee te nemen. Het is daarbij van belang dat review (minimaal) op jaarlijkse basis plaatsvindt en de opvolging ook zichtbaar gedocumenteerd wordt.</p>	<p>Na opstelling en vaststelling van het autorisatiebeleid voor het financiële pakket zullen wij de controle periodiek (minimaal jaarlijks) gaan uitvoeren.</p>

