

Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	5 april 2023

Onderwerp

Jaarstukken 2022 en resultaatbestemming

Voorstel

- a. Kennismemen van:
 - I. het goedkeurende oordeel van de controleverklaring ten aanzien van de aspecten getrouwheid en rechtmatigheid;
 - II. het accountantsverslag.
- b. Vaststellen van:
 - I. de jaarstukken 2022;
 - II. de voorgestelde toevoeging van het positieve resultaat van € 99.726,48 aan de reserve 5% begrotingstotaal;
 - III. de voorgestelde resultaatbestemming € 106.866,98 voor 2023 incidenteel voor de volgende doelen te bestemmen:
 - a. € 20.000,- voor advies digitaal informatiebeheer inclusief archiefbeheer;
 - b. € 30.000,- voor informatiespecialist/recordmanager;
 - c. € 30.000,- voor MD-traject;
 - d. € 10.000,- voor taxatieverslag nieuwe stijl;
 - e. € 16.866,98 voor rechtmatigheidsverantwoording.
- c. Door vaststellen van de jaarstukken tevens instemmen met:
 - I. de investeringen die in 2022 zijn gedaan en in de jaarstukken nader zijn toegelicht voor:
 - a. terugdringen van de proceskostenvergoedingen;
 - b. vervangen van noodzakelijke koppeling voor rechtstreekse aansluiting op de landelijke voorziening BRP;
 - c. ICT-investeringen ter bevordering van het hybride werken.
- d. Het dagelijks bestuur décharge te verlenen.

Toelichting

Conform artikel 26 van de Gemeenschappelijke Regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente worden de jaarstukken met de accountantsverklaring en een verslag van de bevindingen van de accountant ter vaststelling door het dagelijks bestuur voorgelegd aan het algemeen bestuur ter verkrijging van décharge.

Het jaarresultaat over 2022 laat een positief saldo van € 206.593,46 zien. In onderstaande tabel is het resultaat van GBTwente weergegeven:

GBTwente (bedragen x € 1.000)	Realisatie 2022	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd
Baten	1.791	1.590	1.601
Lasten	-1.762	-1.232	-1.341
Saldo van baten en lasten FUO-opdrachten	29	358	260
Baten	11.440	11.102	11.385
Lasten	-11.233	-11.311	-11.598
Saldo van baten en lasten GR	207	-209	-213
Baten	40	-	-
Lasten	-67	-	-
Saldo van baten en lasten project gebruikersoppervlakte	-27	-	-
Resultaat uit bedrijfsvoering	207	149	47
Onttrekking bestemmingsreserve BAG		-	-
Dotatie bestemmingsreserve 5% begrote lasten			-
Gerealiseerd resultaat	207	149	47

Het positieve resultaat wordt op hoofdlijnen veroorzaakt door:

- Voordeel op loonkosten vanwege het niet kunnen invullen van de vacature tactisch manager;
- Voordeel op personeel van derden doordat de pilot informatiebeschikking is gestopt;
- Voordeel op opleidingskosten doordat het MD-traject niet in 2022 is opgestart kon worden;
- Voordeel op de kosten voor de invoering van het nieuwe taxatieverslag. Een deel van de werkzaamheden wordt in 2023 uitgevoerd;
- Voordeel op advieskosten vanwege het niet kunnen vinden van een informatiespecialist/recordmanager in het kader van de archiefwet.

De eenmalige uitkering conform CAO kon opgevangen worden binnen de vacatureruimte in de begroting.

De bestemmingsreserve 'jaarresultaten' van GBTwente mag 5% van het begrotingstotaal zijn. Op dit moment bevat de reserve € 549.393,06. Na vaststelling van de resultaatbestemming is de reserve maximaal gevuld en bevat € 649.119,54.

De in 2015 'herijkte beleidsregels inzake reserves en voorzieningen' bieden de mogelijkheid om een aparte bestemmingsreserve te vormen voor specifieke doelen. Wij stellen voor om voor het restant van het positieve resultaat van € 106.866,98 zo'n bestemmingsreserve te vormen.

In de bestuursrapportages 2022 is namelijk aangegeven dat een aantal zaken vanaf 2022 opgepakt moesten worden. Om verschillende redenen hebben we hiermee geen start kunnen maken en zal dit doorgeschoven worden naar 2023 evenals het oppakken van autonome ontwikkelingen vanuit de invoering van de rechtmatigheidsverantwoording. Hiermee is bij het opstellen van de begroting 2023 in februari 2022 geen rekening gehouden. Daarom stellen wij het algemeen bestuur voor om het resterende resultaat ad € 106.866,98 te bestemmen voor onderstaande doelen:

- Er zijn landelijke afspraken gemaakt over digitaal informatiebeheer inclusief archiefbeheer. Het gaat hierbij over alle overheidsinformatie en het bewaren ervan op een duurzaam toegankelijke manier. Om dit op de juiste wijze invulling te kunnen geven zal advies ingewonnen moeten worden en stappen gezet worden voor het vergroten van de digi-toegankelijkheid;
- Om ook uitvoering te kunnen geven aan het archiefbeheer hebben we een informatiespecialist/recordmanager nodig. In de huidige arbeidsmarkt is het in 2022 niet gelukt om hier invulling aan te geven. Inmiddels hebben we een externe

- aan kunnen trekken die ons verder kan helpen op het gebied van archiefbeheer;
- In de zomer van 2022 zijn de vacatures voor de werving van twee tactische managers uitgezet. Na invulling van de vacatures zou gestart worden met het MD-traject voor het nieuwe managementteam. Per 1 december 2022 is één van beide functies ingevuld en in 2023 wordt de tweede functie ingevuld, waarna het MD-traject opgestart kan worden;
 - Vanuit de Waarderingskamer is gevraagd te werken aan een taxatieverslag nieuwe stijl, dat beter aansluit bij de informatiebehoefte van de inwoner en meer transparantie biedt. Ook wordt de vindbaarheid van het taxatieverslag voor de inwoner vergroot. De ontwikkeling heeft vertraging opgelopen en loop nog door tot in januari 2023;
 - In het laatste kwartaal van 2022 is de wetgeving aangenomen waarmee wordt geregeld dat het dagelijks bestuur per ingang van boekjaar 2023 een rechtmatigheidsverantwoording af moet leggen aan het algemeen bestuur. Voor implementatie van deze nieuwe wetgeving en optimalisatie van het (verbijzonderde) interne controle plan is ondersteuning nodig.

Bijlage

1. Jaarstukken 2022;
2. Accountantsverslag 2022;
3. Controleverklaring 2022.

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente:

- a. Neemt kennis van:
 - I. het goedkeurende oordeel van de controleverklaring ten aanzien van de aspecten getrouwheid en rechtmatigheid;
 - II. het accountantsverslag.
- b. Stelt vast:
 - I. de jaarstukken 2022;
 - II. de voorgestelde toevoeging van het positieve resultaat van € 99.726 aan de reserve 5% begrotingstotaal;
 - III. de voorgestelde resultaatbestemming € 106.867 voor 2023 incidenteel voor de volgende doelen te bestemmen:
 - a. € 20.000 voor advies digitaal informatiebeheer inclusief archiefbeheer;
 - b. € 30.000 voor informatiespecialist/recordmanager;
 - c. € 30.000 voor MD-traject;
 - d. € 10.000 voor taxatieverslag nieuwe stijl;
 - e. € 16.687 voor rechtmatigheidsverantwoording
- c. Stemt in met:
 - I. de in 2022 gedane investeringen voor:
 - a. terugdringen van de proceskostenvergoedingen;
 - b. vervangen van noodzakelijke koppeling voor rechtstreekse aansluiting op de landelijke voorziening BRP;
 - c. ICT-investeringen ter bevordering van het hybride werken.
- d. Verleend het dagelijks bestuur décharge.

<i>Ondertekening</i>	
Secretaris 	Voorzitter
De heer J.A.G. Cloosterman	Mevrouw E. Zinkweg-Ankone



Jaarstukken

GBTwente 2022



GBTwente

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
Inleiding	6
Programma-realiserie	7
1.1 Programma's	8
1.1.1 Organisatie-eenheid strategie en bedrijfsvoering	8
1.1.2 Organisatie-eenheid vastgoed & belastingen	12
1.1.3 FUO-opdrachten	17
1.1.4 Project gebruiksoppervlakte (GBO)	17
1.1.5 Project BAG WOZ-borging	18
1.1.6 IT-visie	18
1.2 Overzichten	19
1.2.1 Overzicht algemene dekkingsmiddelen	19
1.2.2 Overzicht overhead	19
1.2.3 Bedrag heffing vennootschapsbelasting	20
1.2.4 Onvoorzien	20
Paragrafen	21
2.1 Lokale heffingen	22
2.2 Weerstandsvermogen en risicobeheersing	22
2.2.1 Capaciteit en beleid	22
2.2.2 Risico's en weerstandsvermogen	23
2.2.3 Kengetallen in relatie tot financiële positie	23
2.3 Onderhoud kapitaalgoederen	24
2.4 Financiering	24
2.5 Bedrijfsvoering	26
2.5.1 HRM	26
2.5.2 Ondersteunende processen	31
2.5.3 Dienstverlening	34
2.5.4 Kwaliteitszorg	35
2.6 Verbonden partijen	37
2.7 Grondbeleid	37
2.8 Rechtmatigheid	37
Jaarrekening	39
3.1 Balans	40
3.2 Het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening	41
3.3 Toelichtingen	42
3.3.1 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling	42
3.3.2 Toelichting op de balans per 31 december 2022	44
3.3.3 Toelichting op het overzicht van baten en lasten	48
Overige gegevens	57
4.1 Gebeurtenissen na balansdatum	58
4.2 Voorstel tot resultaatbestemming	58
4.3 Controleverklaring	59

Voorwoord

Met genoegen bied ik u hierbij het jaarverslag van GBTwente over het jaar 2022 aan.

Terugkijkend op 2022 concludeer ik dat GBTwente stabiel en koersvast is. Persoonlijke en begrijpelijke dienstverlening aan onze inwoners staat voorop. Wij ontwikkelen ons continu in onze deskundigheid en vaardigheden. Processen zijn in control en worden voortdurend geoptimaliseerd en medewerkers nemen steeds meer verantwoordelijkheid. In 2022 is gewerkt binnen de begroting en wij sluiten het jaar af met een positief saldo.

Een prestatie op zich, want in 2022 kwamen er vele uitdagingen op het pad van GBTwente. Begin van het jaar kondigde de (toenmalige) directeur zijn vertrek aan. Na het openbare wervingsproces startte ondergetekende per 1 juli. Als gevolg van de gemeenteraadsverkiezingen in maart 2022 trad er in de loop van 2022 een nieuw Algemeen en Dagelijks Bestuur aan. Inmiddels ligt er een nieuw strategieplan voor de jaren 2023-2026 klaar, waarin de koers op Persoonlijk en Begrijpelijk met focus op medewerkers, processen, klanten en financiële middelen wordt voortgezet. Een goede basis om koers te houden!

Dat is echter geen vanzelfsprekendheid. De wereld waarin wij opereren is volop in beweging en ons vakgebied staat volop in de (publieke) belangstelling. Kosten stijgen en ook bij GBTwente hebben wij te maken met de verharding richting de overheid.

Begin 2022 centraliseerden wij de publieksdienstverlening. Inwoners die telefonisch of per mail contact leggen worden door speciaal opgeleide frontoffice medewerkers en casemanagers geholpen. Hierdoor kan er vaker direct antwoord gegeven worden en weten inwoners sneller waar zij aan toe zijn. Waar Enschede en Losser hun frontofficetaken voor gemeentelijke belastingen in 2021 al toevertrouwden aan GBTwente, volgde de gemeente Almelo in 2022.

In 2022 zijn wij volledig overgegaan naar waarderen op basis van vierkante meters. Ook ontvingen wij meer bezwaarschriften tegen de WOZ-waarden. De landelijke campagnes van de No Cure No Pay bureaus hebben geleid tot relatief meer bezwaren via die organisaties. Aangezien veel van die bezwaren gaan om de secundaire kenmerken van woningen, startte GBTwente in 2022 een pilot in 2 wijken in de gemeente Enschede om die kenmerken voorafgaand aan de waardevaststelling te inventariseren. Dit om een accuratere waardebeoordeling te kunnen doen voorafgaand aan de waardevaststelling, bezwaren te voorkomen en proceskosten-vergoedingen te verminderen. Ondanks dat deze pilot past binnen de wettelijke mogelijkheden, kreeg hij onvoldoende steun in Enschede en is daarom vroegtijdig gestopt. Desalniettemin blijft GBTwente zoeken naar manieren om haar missie 'betrouwbaar, dienstverlenend en efficiënt' verder te ontwikkelen en invulling te geven.

In de loop van 2022 lieten wij de beperkingen van Corona achter ons en bouwden wij verder aan GBTwente, met intern de focus op 'afmaken waar we aan begonnen zijn'. Dit in een tijdperk waar de arbeidsmarkt volop in beweging is. Collega's accepteerden nieuwe uitdagingen, nieuwe collega's werden enthousiast verwelkomd en een nieuwe ondernemingsraad werd geïnstalleerd. Ik constateer veel flexibiliteit, inzet en enthousiasme om aan de visie bij te dragen. Dat komt ook door onze inzet op HR-beleid, waarbij vitaliteit en werkplezier actief gepromoot worden. Veiligheid en meer eigen verantwoordelijkheid zijn daarbij het uitgangspunt.

Wij sluiten 2022 af met een positief resultaat. GBTwente gaat volop door met de verdere uitvoering van haar missie om belastingen nog persoonlijker en begrijpelijker te maken. Wij staan daarbij de komende jaren meer dan ooit voor de uitdaging om balans te vinden tussen effectieve en efficiënte dienstverlening richting onze inwoners en maatschappelijk aanvaardbare kosten, waarbij wij als verbonden partij dicht bij de gemeente willen staan.

Ik bedank iedereen voor de inzet en flexibiliteit in 2022 en zie de komende jaren, samen met onze medewerkers, opdrachtgevers en inwoners, met veel vertrouwen tegemoet.

Hans Cloosterman

Directeur

Samenvatting

Deze samenvatting geeft de belangrijkste resultaten over 2022 weer.

Hoofdpijnen financieel

Het jaarresultaat 2022 bedraagt € 206.593 positief. In de begroting na wijziging was een voordelig resultaat van € 46.900 geraamd. Er zijn bij iedere bestuursrapportage ook gewijzigde begrotingen vastgesteld.

GBTwente (bedragen x € 1.000)	Realisatie 2022	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd
Baten	1.791	1.590	1.601
Lasten	-1.762	-1.232	-1.341
Saldo van baten en lasten FUO-opdrachten	29	358	260
Baten	11.440	11.102	11.385
Lasten	-11.233	-11.311	-11.598
Saldo van baten en lasten GR	207	-209	-213
Baten	40	-	-
Lasten	-67	-	-
Saldo van baten en lasten project gebruikersoppervlakte	-27	-	-
Resultaat uit bedrijfsvoering	207	149	47
Ottrekking bestemmingsreserve BAG	-	-	-
Dotatie bestemmingsreserve 5% begrote lasten	-	-	-
Gerealiseerd resultaat	207	149	47

Het verschil tussen het gerealiseerde en begrote resultaat wordt onder andere veroorzaakt door:

- voordeel op loonkosten vanwege het niet kunnen invullen van de vacature tactisch manager;
 - voordeel op personeel van derden doordat de pilot informatiebeschikking is gestopt;
 - voordeel op opleidingskosten doordat het MD-traject niet in 2022 opgestart kon worden;
 - voordeel op de kosten voor de invoering van het nieuwe taxatieverslag. Een deel van de werkzaamheden wordt in 2023 uitgevoerd;
 - voordeel op advieskosten vanwege het niet kunnen vinden van een informatiespecialist/recordmanager in het kader van de archiefwet.
- Dit tezamen resulteert in het gerealiseerde positieve resultaat.

Tevens is er een eenmalige uitkering conform Cao geweest, deze kon worden opgevangen binnen de begroting in verband met vacature ruimte.

Hoofdpijnen organisatie en bedrijfsvoering:

1. In 2022 heeft GBTwente de koers 'Op weg naar persoonlijk en begrijpelijk' vervolgd.
2. Het strategisch personeelsplan is verder uitgewerkt.
3. De ISO-certificering is succesvol verlengd.
4. Wijzigingen management: vertrek en aanstelling directeur en invullen van één van de vacatures van tactisch manager.

Hoofdpijnen primair proces

1. De werkzaamheden zijn conform de dienstverleningsovereenkomsten uitgevoerd voor de gemeenten in de GR, conform de fiscale uitvoeringsovereenkomsten met Berkelland en Bronckhorst en met de gemeenten Hof van Twente en Lochem voor wat betreft het havengeld.
2. De herwaardering is goed verlopen. GBTwente kreeg vanuit de waarderingskamer net als in 2021 het eindoordeel 'goed'. Dit betekent dat GBTwente WOZ-taxaties van goede kwaliteit levert en daarnaast op alle onderdelen van het WOZ-werkproces voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. Ook zijn voldoende maatregelen getroffen voor adequate aansturing en kwaliteitsbeheersing van de werkzaamheden.
3. De aanslagoplegging is conform planning verlopen.
4. De (dwang)invordering is conform planning verlopen. Er is op basis van het vastgestelde invorderingsbeleid gestart met het versturen van een kosteloze herinnering voor kleine openstaande posten na de aanmaning.
5. Er is vol ingezet op het verlagen van NCNP-bezwaren. Dit is enerzijds gedaan via een gerichte communicatiecampagne via de (digitale) kanalen van de gemeenten en GBTwente, evenals via radiospotjes. Anderzijds is de pilot informatiebeschikking opgestart ter optimalisering van de secundaire objectkenmerken. Helaas hebben we deze pilot vroegtijdig moeten stoppen.
6. In 2022 is de focus uit het strategieplan op 'persoonlijk en begrijpelijk' nog verder vertaald in verbeterde dienstverlening. Zowel richting de inwoners, als de gemeenten en de medewerkers.

Hoofdpijnen per taakveld

- Belastingen: procesoptimalisatie kohier gemeentelijke belastingen en diverse grondslagen. Deurwaarder in eigen dienst en gericht invorderen.
- Waarderen: stijging aantal bezwaren totaal, ook meer NCNP-bezwaren, voorbereiding plan begrijpelijk maken van de tot stand koming van de WOZ-waarde (voorkomen van bezwaar).
- Dienstverlening: frontoffice Almelo naar GBTwente, taakveldinrichting op basis van skills en casemanagement, regelmatige afstemming met gemeenten, inzet communicatie en implementatie nieuwe telefooncentrale.
- Databasebeheer: data-optimalisatie, basis op orde, van GBO naar borging BAG-WOZ, aansluiting op de LV voor persoonsgegevens.
- Strategie en bedrijfsvoering: uitbreiding klantcontactmonitor, procesoptimalisatie om de samenhang tussen beter bedienen van inwoners, het beter inzetten van medewerkers en procesverbeteringen te bevorderen, investeringen in professie op gebied van controlling, inkoop, ISO, informatiebeveiliging etc.

Hoofdpijnen pijlers strategieplan 2020-2023

Met de blik naar voren is er in de drie pijlers HRM, cultuur en procesoptimalisatie (GBTop) gewerkt aan de visie. De lijn die in 2020 is ingezet, is verder doorgetrokken. Zoals bijvoorbeeld door:

- HRM: doorontwikkeling organisatie van aanbod naar vraag-gestuurde organisatie, beschrijven expertises, uitwerken strategisch personeelsplan, aandacht voor vitaliteit.
- Cultuur: verder oefenen samenwerkingsvaardigheden, uitvoeren cultuurscan, aandacht voor mens en talent.
- Procesoptimalisatie: proces WOZ-bezwaar verder geoptimaliseerd, evenals aanslagvervaardiging en diverse grondslagen. Verder verbeteren van samenwerkingsvaardigheden in de praktijk, lean en multidisciplinair werken worden normaal.

Inleiding

Voor u liggen de jaarstukken 2022 van GBTwente (Gemeentelijk Belastingkantoor Twente voor Almelo, Berkelland, Borne, Bronckhorst, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Losser, Oldenzaal en Twenterand).

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 vindt u informatie over de programmarealisatie.

In hoofdstuk 2 worden de verplichte paragrafen behandeld.

In paragraaf 3.1 vindt u de balans.

In paragraaf 3.2 vindt u het overzicht van baten en lasten.

In paragraaf 3.3.1 worden de grondslagen voor waardering resultaatbepaling behandeld.

In paragraaf 3.3.2 wordt de balans toegelicht.

In paragraaf 3.3.3 wordt een toelichting gegeven op het overzicht van baten en lasten.

In hoofdstuk 4 vindt u de overige gegevens, waaronder de controle verklaring van de accountant.



1

Programma-realiseratie

1.1	Programma's	8
1.2	Overzichten	19

1.1 Programma's

In paragraaf 1.1 programma's worden de diverse organisatie-eenheden van GBTwente toegelicht:

- 1.1.1 Organisatie-eenheid Strategie en Bedrijfsvoering (was staf en algemeen)
- 1.1.2 Organisatie-eenheid Vastgoed en belastingen, inclusief alle eindproducten
- 1.1.3 FUU-opdrachten
- 1.1.4 Project Gebruiksoppervlakte (van m³ naar m²)
- 1.1.5 Project BAG-WOZ borging
- 1.1.6 IT-visie

Tevens wordt een toelichting gegeven op de volgende onderwerpen:

- 1.2.1 Overzicht algemene dekkingsmiddelen
- 1.2.2 Overzicht overhead
- 1.2.3 Bedrag heffing vennootschapsbelasting
- 1.2.4 Onvoorzien

1.1.1 Organisatie-eenheid strategie en bedrijfsvoering

De wereld waarin wij opereren is volop in beweging en ons vakgebied staat volop in de (publieke) belangstelling. Deze bewegingen vragen voortdurend om afstemming, bijsturing en doorontwikkeling als het gaat over vraag en aanbod. Hieronder de belangrijkste ontwikkelingen die GBTwente heeft doorgemaakt in 2022.

1.1.1.1 Dienstverleningsovereenkomsten

In 2018 zijn de (in 2017 geactualiseerde) dienstverleningsovereenkomsten (DVO's) tussen GBTwente en de acht GR-gemeenten ingegaan. Elke DVO bestaat uit drie hoofdstukken: hoofdstuk 1 vermeldt de algemene bepalingen, hoofdstuk 2 geeft de lijst van diensten weer en in hoofdstuk 3 staan de onderlinge afspraken over inwonercontacten beschreven.

Algemene bepalingen

In de algemene bepalingen staat beschreven dat de gemeenten en GBTwente de samenwerking vormgeven op basis van: vertrouwen, sturen, loslaten, toezicht houden, verantwoord en bijsturen. Altijd vanuit de gedachte dat het belang van de inwoner centraal staat. Daarnaast is omschreven hoe gegevens worden uitgewisseld en dat GBTwente vanuit deskundigheid de vrijheid heeft in de manier waarop de taken worden uitgevoerd. Daarbij is zij transparant naar de gemeenten over hoe die taken worden uitgevoerd. Tenslotte zijn hier ook de tekenbevoegden benoemd.

Lijst van diensten

In de lijst van diensten geeft GBTwente gemeenten keuzes in de uitvoering van het heffen van belastingsoorten (basis, plus of maatwerk). Deze werkwijze maakt inzichtelijk waarvoor gemeenten kiezen en wat de consequenties zijn van deze keuzes in de uitvoering. Wat basis, plus of maatwerk is, kan per jaar veranderen door nieuwe inzichten of doorontwikkelingen. Van maatwerk is alleen sprake als het een aanvullende dienst is die GBTwente op verzoek van die gemeente levert. Uitgangspunt is dat er zoveel mogelijk vanuit de basis-dienstverlening gewerkt wordt.

Inwonercontacten (dienstverlening)

De deelnemende GR-gemeenten hebben verschillende visies op dienstverlening naar de inwoners. Zo willen Borne en Hengelo graag de eerste ingang voor inwoners zijn. Enschede, Haaksbergen, Losser, Oldenzaal en Twenterand (evenals de FUU-gemeenten Berkelland en Bronckhorst) laten het aan de experts van GBTwente over om eerstelijns contacten over belastingvragen af te handelen. Vanaf 1 december 2022 heeft ook de gemeente Almelo haar frontoffice-taken inzake gemeentelijke belastingen overgedragen aan GBTwente.

Inwoners kunnen altijd contact met GBTwente opnemen. Dat kan naar keuze via Mijn GBTwente, per mail (contactformulier), per telefoon of schriftelijk. Uitgangspunt is: digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig. Over de mogelijkheden om contact op te nemen wordt in aanslagen, op de website en correspondentie openheid gegeven. Er is dus geen sprake van kanaalsturing

anders dan dat we moderne (digitale) technieken zo handig mogelijk inzetten om klantervaringen binnen en tussen de verschillende klantkanalen te optimaliseren.

Financiën

De financiële systematiek is in de DVO's van 2018 herzien. Resultaat is een transparante begroting waarin gemeenten betalen voor wat zij afnemen en ook meteen de financiële impact van een wijziging kunnen zien, bijvoorbeeld als ze van een basisuitvoering naar een plusuitvoering gaan of andersom. Intern wordt daarom nadrukkelijk administratie op urenbesteding uitgevoerd.

1.1.1.2 Missie en visie

De basis voor het dagelijks handelen van GBTwente is het Strategieplan 2020-2022 met de titel 'Op weg naar persoonlijk en begrijpelijk'. Het jaar 2022 was dus het derde jaar dat er op basis van dit plan is gewerkt. Hierbij gaat doorontwikkeling vooral over de menselijke maat en het vermogen om de visie uit te laten dragen door medewerkers. Het gaat dus over de manier waarop medewerkers in staat zijn om het proces van waarderen, heffen en innen van gemeentelijke belastingen persoonlijk en begrijpelijk te maken. Voor zowel gemeenten als voor de inwoners van die gemeenten.

Missie

GBTwente waardeert, heft en int gemeentelijke belastingen voor gemeenten op een betrouwbare, dienstverlenende en efficiënte wijze.

Dit is wat GBTwente in essentie doet. Betrouwbaar spreekt voor zich. Dienstverlenend heeft vooral te maken met het feit dat GBTwente in opdracht van de gemeente(n) handelt en dus een uitvoerende en adviserende rol heeft. Waarderen, heffen en innen verwijst naar het primaire proces en dat doen we tegen zo laag mogelijke kosten.

Visie

GBTwente maakt belastingen persoonlijk en begrijpelijk.

Dit is waar GBTwente de komende jaren naar toe wil. Omdat het belastingproces een complex geheel van beleid, uitvoering en besteding is en waarbij veel verschillende stakeholders betrokken zijn, wil GBTwente voor iedereen gemeentelijke belastingen begrijpelijk maken op een persoonlijke manier.

Kernwaarden

De kernwaarden van GBTwente zijn: deskundig, helder, integer en behulpzaam.

Kernwaarden zeggen iets over gewenste identiteit, cultuur en de houding en het gedrag van de medewerkers. De kernwaarden van GBTwente zijn eenvoudig en daardoor krachtig. We kunnen ze in de juiste balans afstemmen op onze stakeholders: Helder naar inwoners. Deskundig voor de gemeente(n). Integer in de uitoefening van het werk. Behulpzaam als vanzelfsprekend bij een dienstverlenende houding naar alle betrokkenen. GBTwente wil daarmee bijdragen aan een betrouwbare overheid.

Doelen

De doelen van GBTwente voor 2022 waren:

- foutloos (99%)
- sneller
- goedkoper

werken aan het proces van waarderen, heffen en innen van gemeentelijke belastingen. De uitwerking van het bovenstaande resulteert in een aanpak (strategie) die gericht is op: 99% foutloos, sneller en uiteindelijk goedkoper werken.

In 2022 zijn de voorbereidingen gestart voor een nieuw strategieplan voor de jaren 2023 - 2026. Er is een solide basis gelegd op basis van het strategieplan 2020 - 2022. In samenspraak met de directeur, MT-leden en het nieuwe Algemeen- en

Dagelijks bestuur zijn de contouren van het nieuwe strategieplan vastgesteld. Het uitgangpunt wordt 'koersvastheid, stabiliteit, duidelijkheid en transparantie voor gemeenten en inwoners'. Voor GBTwente en haar medewerkers betekent dit doorgaan op de ingeslagen weg. Natuurlijk met nuances, afgestemd op de huidige tijdgeest, en zonder grote koerswijzigingen of U-bochten. In december 2022 is het concept aan het bestuur aangeboden. Zij hebben het concept doorgestuurd naar de raden van de gemeenten voor zienswijze.

1.1.1.3. Informatiebeveiliging en privacy

Informatiebeveiliging

In 2022 is frequent over informatiebeveiliging gecommuniceerd via het interne communicatie kanaal. De insteek daarbij is dat medewerkers zowel privé als zakelijk zorgvuldig met ICT en (mobiele) telefoon moeten omgaan. Zowel zakelijk als privé gebruik zijn risicovol en verdienen dezelfde zorgvuldigheid. Ook hebben de CISO en de FG maandelijkse voorlichtingsbijeenkomsten gehouden voor nieuwe medewerkers.

Een onderzoeksbureau is benaderd om een onderzoek te doen naar de informatiebeveiliging van GBTwente. Dit bureau volgt een op risico gebaseerde benadering, waarbij een passend en geprioriteerd activiteitenprogramma wordt gedefinieerd voor de beveiliging van de klant. Voor dit onderzoek zijn ook onze IT-leveranciers benaderd. De belangrijkste aanbevelingen lagen op het gebied van leveranciersmanagement, Governance en Business Continuity Management. Een gedeelte van de aanbevelingen is in 2022 opgepakt en de overige punten staan gepland voor 2023.

Op het gebied van autorisaties is in 2022 de focus gelegd op het uit-dienst traject. Dit traject is verder geautomatiseerd op basis van Beaufort, het personeels informatie systeem. Bij de implementatie is uitgebreid gecontroleerd op een juiste werking en zijn een aantal interne procedures aangepast. Ook is door onze leverancier nog een software aanpassing gedaan op basis van de bevindingen. Gezien het grote risico vinden nog steeds maandelijks controles plaats op de juiste werking van dit uit-dienst proces. Ook deze controles zijn opgenomen in de Interne Controle (IC) om zo een eenduidige controlesystematiek te houden.

In 2022 is wederom de back-up en restore procedure uitgebreid gevalideerd. De complete productie databases zijn teruggezet en steekproefsgewijs zijn applicatieservers, netwerkshares en Office365 bestanden en mailboxen teruggezet. Het Business Continuity plan dat voor 2022 gepland stond zal in 2023 in overleg met de IT-leverancier verder worden uitgewerkt. Dit in afwachting van de benodigde informatie van onze IT-leverancier.

Privacy

Sinds mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Sinds eind 2018 heeft GBTwente een functionaris gegevensbescherming (FG). In 2022 is maandelijks een training gegeven aan nieuwe medewerkers op het gebied van de AVG en informatiebeveiliging. In de trainingen is ingegaan op beveiliging, (het voorkomen van) datalekken en gegevensdeling.

In 2022 zijn in totaal 44 meldingen van een mogelijk beveiligingsincident of datalek gedaan. In 34 gevallen was er inderdaad sprake van een datalek. 33 daarvan zijn beoordeeld met 'verwaarloosbaar risico'. Dit wil zeggen dat niet wordt verwacht dat hier risico's uit voortvloeien. Deze hebben dan ook niet geleid tot een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens. In één geval is er melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Dit betrof een situatie waarbij een geautomatiseerd proces verkeerd liep, waardoor van 100 mensen gegevens verkeerd zijn bezorgd. Deze mensen zijn ook geïnformeerd hierover. Daarnaast is nog in drie andere gevallen melding gedaan bij betrokkenen zelf.

Op basis van de voorvallen zijn intern enkele verbetervoorstellen gedaan. Het aantal werkelijke datalekken is in 2022 licht gestegen (26 in 2021, en 35 in 2020). Er zijn verschillende voorstellen aan het MT en/of het bestuur gedaan, te weten:

1. DB besluit gegevensverstrekking en nieuwe procedure gegevensverstrekking (welke gegevens mogen we verstrekken aan gemeenten, waterschappen en andere organisaties).
2. MT besluit nieuwe procedure melden van informatiebeveiligingsincidenten en datalekken.
3. DB besluit register gegevensverwerkingen.
4. MT voorstel rechten van Betrokkenen.

De stukken genoemd onder punt 3 en 4 zijn op de website geplaatst. Tevens is het privacybeleid en -reglement aangepast. Dat zal in het eerstvolgende bestuursoverleg in 2023 worden aangeboden voor vaststelling.

In 2022 zijn in totaal twee algemene AVG-verzoeken om informatie ontvangen. Tevens is één verzoek ontvangen om een kopie te krijgen van alle documenten waar de persoonsgegevens van betrokkene in staan.

Wat heeft het gekost?

Staf en algemeen	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022
Lasten	477	477	440
Baten	-	-	-
Saldo van baten en lasten	-477	-477	-440
Onttrekkingen reserves	-	-	-
Toevoegingen reserves	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-
Resultaat	-477	-477	-440

In het overzicht van baten en lasten worden de verschillen toegelicht.

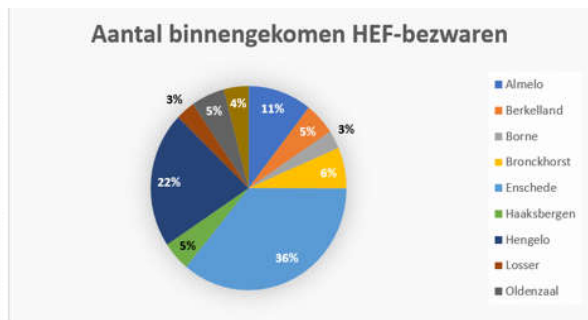
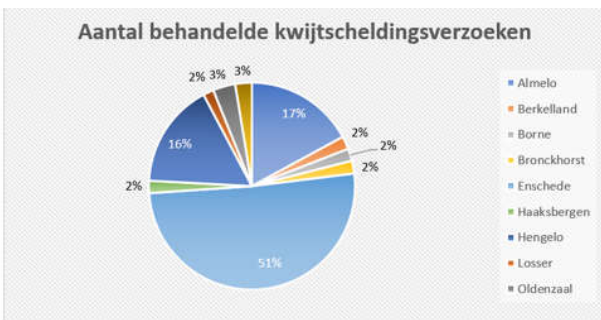
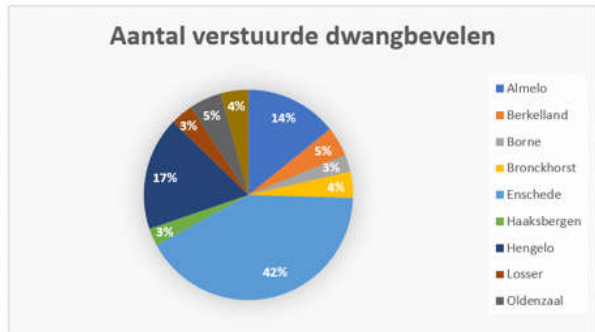
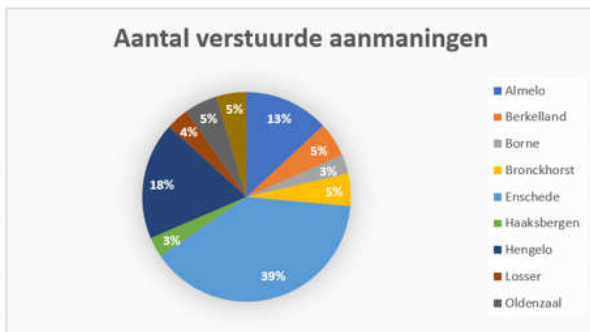
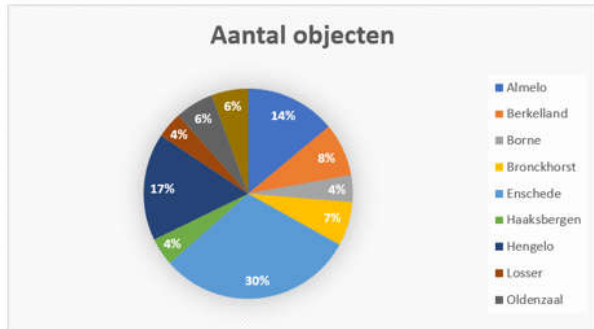
Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

Diverse procescontroles en autonome steekproeven zijn uitgevoerd op de werkzaamheden van dit taakveld (waaronder personeel, aanbesteding en financiën) en op autorisaties voor toegang tot de geautomatiseerde systemen. Ten aanzien van de controles van de ondersteunende processen is geconcludeerd dat deze bestaan en werken. Bewustzijn van toegang en autorisaties in de geautomatiseerde omgeving gedurende de werkzaamheden hebben continue aandacht en prioriteit. De processen zijn geoptimaliseerd en de toegang tot de systemen is middels geautoriseerde formulieren (via TOPdesk) vast te stellen. Deze worden ook regelmatig getoetst en geëvalueerd in interne en externe controles.

1.1.2 Organisatie-eenheid vastgoed & belastingen

GBTwente heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Kwalitatief hoogwaardige data zijn essentieel voor excellente bedrijfsvoering en optimale dienstverlening. Om dit te ondersteunen is GBTwente in de loop van 2022 organisatorisch overgegaan van teams naar taakvelden. Vanaf 2022 is ook de inrichting van taakveld dienstverlening afgerond, waarop in hoofdstuk 2.5 Bedrijfsvoering nader wordt ingegaan.

Het belastingproces (waarderen, heffen en innen) is hét centrale proces binnen GBTwente. Hieronder wordt de dienstverlening van GBTwente in kengetallen zoals aantal objecten, aantal aanslagen etc. grafisch weergegeven. Hierin zijn ook de aantallen van de FUO-opdrachten (voor de gemeenten Berkelland en Bronckhorst) meegenomen (zie paragraaf 1.1.3).



GBTwente heeft in 2022 wederom ingezet op het sneller in contact komen met inwoners om uitleg te geven over de WOZ-waarde en ter voorkoming van bezwaren ingediend door NCNP-bureaus. Dit hebben wij, naast een gerichte communicatiecampagne, gedaan door een QR-code, voor makkelijk bezwaar maken, op de aanslag te plaatsen. In 2022 is het aantal WOZ-bezwaren met circa 1.000 gestegen (tot 11.857 in totaal) ten opzichte van 2021. Inclusief telefonische en ambtshalve bezwaren heeft GBTwente in 2022 12.863 WOZ-bezwaren behandeld. Deze stijging is o.a. te verklaren doordat Enschede, Haaksbergen, Berkelland en Bronckhorst overgegaan zijn van de waardering op inhoud naar gebruiksoppervlakte. De verhouding is veranderd tussen inwoners die bezwaar maken bij GBTwente (minder) en inwoners die een NCNP-bureau inschakelen (meer). Doordat er meer bezwaren zijn binnen gekomen en omdat de afhandelkosten van een NCNP-bezwaar hoger zijn dan die van een regulier of een QR-bezwaar, zijn de kosten voor de bezwaarafhandeling gestegen. Door stappen in het proces te automatiseren is het GBTwente gelukt om de stijging van het aantal WOZ-bezwaren en de afhandeling daarvan binnen de begroting op te vangen.

We zijn in 2022 gestart met de pilot informatiebeschikking in twee wijken in de gemeente Enschede. Uit analyse van de bezwaren 2021 blijkt dat veel bezwaren zijn ingediend tegen de secundaire objectkenmerken. Via deze pilot wilden we deze objectkenmerken voorafgaand aan de waardevaststelling inventariseren. Dit om een accuratere waardebepaling te kunnen doen voorafgaand aan de waardevaststelling, bezwaren te voorkomen en proceskostenvergoedingen te verminderen. Deze pilot kreeg onvoldoende steun in Enschede en is daardoor vroegtijdig gestopt.

In 2022 is GBTwente rechtstreeks aangesloten op de landelijke voorziening Basisregistratie Persoonsgegevens, waardoor deze data nu rechtstreeks vanuit de bron verwerkt kan worden. Deze omzetting was noodzakelijk omdat de oude koppeling vanaf 2023 niet meer ondersteund wordt door de leverancier.

De aanslag wordt jaarlijks gefinetuned. Dit geldt ook voor de daaropvolgende correspondentie. Hiermee werkt GBTwente continu aan verbeteringen en herkenbaarheid. Het doel is om het voor de inwoners en ondernemers zo duidelijk en makkelijk mogelijk te maken.

Op het gebied van invordering is het proces opnieuw beschreven en het beleid vastgesteld. Het doel is om het betaalgedrag van de inwoner en ondernemer op een positieve manier te beïnvloeden. Vanaf 2022 wordt er bij een openstaande vordering van 8,00 tot 52,00 euro een kosteloze herinnering verstuurd. Daarnaast is er in april 2022 met een herinneringscampagne aandacht gevraagd voor het verlopen van de betaaltermijn. Voor deze campagne wordt alleen gebruik gemaakt van sociale media en verschillende communicatiekanalen van de gemeenten.

Vanaf mei 2022 heeft GBTwente een eigen deurwaarder in dienst. Hierdoor wordt het proces binnen het vastgestelde beleid door GBTwente zelf uitgevoerd.

In het najaar van 2022 is gestart met de impactanalyse lastenverzwaring bij inwoners en ondernemers. Door de maatschappelijke ontwikkelingen en de hoge inflatie merken we dat inwoners steeds vaker aangeven moeite te hebben de aanslag gemeentelijke belastingen te kunnen betalen. Er is geïnventariseerd wat wij en/of de gemeenten kunnen doen voor onze inwoners, enerzijds op het gebied van procesinrichting, anderzijds op het gebied van communicatie. Binnen GBTwente is informatie verzameld over loketten of organisaties binnen de diverse gemeenten die inwoners hulp bieden bij (financiële) problemen. Het tijdig doorverwijzen van de inwoner voor de juiste ondersteuning zorgt ervoor dat de inwoner in een vroeg stadium geholpen kan worden. Ook hebben wij de gemeenten voorstellen gedaan over mogelijke aanpassingen in de processen of beleidsregels. Deze aanpassingen zien toe op het kunnen introduceren van een kosteloze herinnering voorafgaand aan de aanmaning (waardoor extra kosten voor de inwoner en/of ondernemer voorkomen kunnen worden in de eerste invorderingsstap) en het verhogen van de vermogensnormen binnen het kwijtscheldingsbeleid. De gemeenten beraden zich op deze mogelijkheden en nemen begin 2023 een besluit om deze opties al dan niet te implementeren.

In de DVO's en het strategieplan 2020-2022 zijn diverse normen vastgelegd met betrekking tot de uitvoering van het belastingproces. In onderstaande tabel wordt weergegeven hoe GBTwente heeft gescoord ten opzichte van de afgesproken normen.

Overige kengetallen belastingproces		Realisatie 2022	Norm strategieplan
Doorlooptijd kwijtschelding		38 dagen	60 dagen
Doorlooptijd WOZ-bezwaren	QR	99 dagen	135 dagen
	Regulier	115 dagen	
	NCNP	241 dagen	
Doorlooptijd HEF-bezwaren		19 dagen	40 dagen
% openstaande posten belastingjaar 2022 per einde boekjaar			
Almelo		2,38%	4%
Berkelland		0,71%	4%
Borne		1,95%	4%
Bronckhorst		1,09%	4%
Enschede		5,03%	4%
Haaksbergen		1,40%	4%
Hengelo		3,18%	4%
Losser		3,13%	4%
Oldenzaal		2,71%	4%
Twenterand		2,37%	4%
Hof van Twente		19,06%	4%
Lochem		18,90%	4%

De doorlooptijd van de kwijtscheldingsverzoeken is 38 dagen. Dit is ruim binnen de gestelde norm. De eerder doorgevoerde optimalisaties en het sturen op het proces zorgen voor een blijvend resultaat. De norm voor de doorlooptijd van de HEF-bezwaren is in tegenstelling tot vorig jaar ruimschoots gehaald. Dit is het resultaat van het strakker sturen op het proces en de beschikbare medewerkers.

De gemiddelde doorlooptijd voor WOZ- bezwaren is 170 dagen en ligt daarmee boven de norm van 135 dagen. De afhandeltijd verschilt per type bezwaar. Duidelijk is dat QR-bezwaren en de reguliere bezwaren ruim binnen de norm afgehandeld kunnen worden, terwijl NCNP-bezwaren veel meer afhandeltijd vragen. Dat komt omdat bezwaren via NCNP-bureaus over het algemeen eerst pro forma worden ingediend en pas later van onderbouwing worden voorzien. Bovendien willen NCNP-bureaus ook gehoord worden omdat dit procespunten voor de proceskostenvergoeding oplevert. Makkelijk en rechtstreeks bezwaar maken bij GBTwente helpt dus niet alleen om en uitvoeringskosten te verlagen, maar ook om inwoners veel sneller van dienst te zijn.

De gemeente Enschede heeft meer dan 4% openstaande posten aan het einde van het boekjaar doordat er aan het einde van 2022 nog aanzienlijke aanslagen zijn opgelegd voor de onroerende zaakbelastingen en de leges omgevingsvergunning. Hierdoor is de openstaande post voor deze heffingen ruim twee miljoen euro hoger in vergelijking met vorig jaar.

De openstaande posten van de gemeenten Hof van Twente en Lochem liggen ook boven de norm. Dit wordt veroorzaakt doordat de uitnodiging tot betaling havengelden bij niet betalen niet ingevorderd mag worden. Deze openstaande posten moeten omgezet worden in een naheffingsaanslag havengelden, die wel ingevorderd kan worden als betaling uit blijft. Deze administratieve omzetting zit in de afrondende fase en zal in 2023 zijn beslag krijgen.

Belastingdebiteuren en vervolgingskosten

Afrekening vervolgingskosten

De deelnemende gemeenten treffen voorzieningen voor oninbare debiteuren. Deze voorzieningen gelden zowel voor het nominale bedrag als voor de ADI-kosten. GBTwente adviseert de deelnemende gemeenten over de hoogte van de op te nemen voorziening. Wanneer blijkt dat aanslagen niet ingevorderd kunnen worden, wordt een voorstel oninbaar naar de gemeente gestuurd. De gemeente geeft akkoord op dit voorstel, waarna GBTwente de desbetreffende aanslagen oninbaar verklaart.

Tot en met 2021 wordt het nominale gedeelte van de aanslag via rekening courant met de gemeente verrekend. De oninbaar verklaarde ADI-kosten worden op de maandelijkse afdrachten van belastingontvangsten in mindering gebracht. Vanaf 2022 zijn de ADI-opbrengsten voor de gemeenten (met uitzondering van de gemeenten Berkelland en Bronckhorst). Zowel de ADI-opbrengsten als eventuele oninbaar verklaarde ADI zijn voor deze gemeenten uit het GBTwente-journaal gehaald en onderdeel gemaakt van de gemeentelijke journaalposten. Daarom worden in onderstaande tabel met het verloopoverzicht van de vervolgingskosten alleen nog de gemeenten Berkelland en Bronckhorst getoond en wordt in de tabellen met de verloopoverzichten van de belastingdebiteuren naast de nominale openstaande bedragen ook de totale openstaande bedragen

inclusief de openstaande ADI getoond.

Verloopoverzicht vervolgingskosten

In onderstaande tabel is een overzicht van de openstaande kosten uit dwanginvordering (ADI) per gemeente weergegeven.

Saldo openstaande kosten uit dwanginvordering (bedragen in €)	31-12-2021	31-12-2022
Berkelland	23.911	25.490
Bronckhorst	27.196	31.804
Totaal	51.107	57.294

Verloopoverzicht belastingdebiteuren

In onderstaande tabellen is een overzicht van de openstaande belastingdebiteuren per gemeente weergegeven.

Belastingjaar	Borne			Enschede			Hengelo		
	Per 31-12-2022			Per 31-12-2022			Per 31-12-2022		
	aantal biljetten	bedrag nominaal	bedrag inclusief ADI	aantal biljetten	bedrag nominaal	bedrag inclusief ADI	aantal biljetten	bedrag nominaal	bedrag inclusief ADI
2010									
2011									
2012	1	666	1.004	3	817	817	2	-47	-47
2013	1	462	462	2	3.598	3.892	2	-50	-50
2014	1	692	803	2	610	868	4	-226	-268
2015	1	688	1.015	5	2.663	3.057	4	-378	-406
2016	1	673	781	11	-109	934	8	681	563
2017	2	861	972	47	18.229	21.377	14	2.410	2.792
2018	5	2.913	3.418	71	64.480	70.746	15	65.851	66.726
2019	7	4.838	5.627	177	552.138	565.803	56	33.104	35.878
2020	35	53.997	55.767	524	340.479	376.851	175	76.511	86.245
2021	57	49.260	52.635	1.971	826.336	967.875	725	260.575	301.571
2022	400	228.870	238.385	7.011	4.683.841	4.932.525	3.147	1.523.825	1.605.552
Totaal	511	343.921	360.870	9.824	6.493.083	6.944.745	4.152	1.962.258	2.098.557
Stand per 31-12-2021	665	448.680	468.559	11.097	4.618.760	5.034.332	4.283	2.217.760	2.322.610

Belastingjaar	Losser			Haaksbergen			Almelo		
	Per 31-12-2022			Per 31-12-2022			Per 31-12-2022		
	aantal biljetten	bedrag nominaal	bedrag inclusief ADI	aantal biljetten	bedrag nominaal	bedrag inclusief ADI	aantal biljetten	bedrag nominaal	bedrag inclusief ADI
2010							1	34	34
2011							0	0	0
2012							2	299	299
2013				1	-82	-82	1	159	427
2014				0	0	0	2	1.579	1.829
2015				1	259	533	7	1.672	2.284
2016				1	267	340	10	4.529	5.594
2017	4	1.357	1.542	2	411	563	22	10.539	11.952
2018	7	3.289	3.681	5	1.304	1.509	42	25.914	29.227
2019	13	4.117	5.010	9	6.971	7.759	79	54.626	61.529
2020	44	16.214	18.876	24	21.548	23.012	241	112.638	129.528
2021	118	35.425	42.713	108	46.493	52.732	790	348.603	400.167
2022	661	338.124	351.597	447	185.079	196.887	2.283	1.065.384	1.153.036
Totaal	847	398.526	423.419	598	262.249	283.253	3.480	1.625.976	1.795.904
Stand per 31-12-2021	863	540.576	564.273	777	316.002	335.231	3.860	3.159.079	3.301.977

Belastingjaar	Oldenzaal			Twenterand			Hof van Twente		
	Per 31-12-2022			Per 31-12-2022			Per 31-12-2022		
	aantal biljetten	bedrag nominaal	bedrag inclusief ADI	aantal biljetten	bedrag nominaal	bedrag inclusief ADI	aantal biljetten	bedrag nominaal	bedrag inclusief ADI
2010									
2011									
2012									
2013									
2014				1	94	289			
2015	2	53.377	53.403	2	439	552			
2016	1	275	367	5	2.853	3.421			
2017	3	441	619	7	5.014	5.967			
2018	7	42.069	46.091	10	7.038	7.957			
2019	9	4.138	4.570	22	14.633	16.601			
2020	48	262.326	276.431	69	39.479	44.563	1	223	287
2021	143	84.981	94.302	145	68.122	77.736	31	19.544	19.544
2022	841	438.542	456.956	686	370.548	390.859	55	11.747	11.747
Totaal	1.054	886.147	932.739	947	508.220	547.945	87	31.515	31.579

Stand per 31-12-2021	1.185	733.993	762.206	1.126	800.201	835.131	55	20.212	20.348
---------------------------------	--------------	----------------	----------------	--------------	----------------	----------------	-----------	---------------	---------------

Belastingjaar	Lochem			Berkelland			Bronckhorst		
	Per 31-12-2022			Per 31-12-2022			Per 31-12-2022		
	aantal biljetten	bedrag nominaal	bedrag inclusief ADI	aantal biljetten	bedrag nominaal	bedrag inclusief ADI	aantal biljetten	bedrag nominaal	bedrag inclusief ADI
2010									
2011									
2012									
2013									
2014									
2015							1	351	431
2016							3	585	815
2017				1	630	738	5	3.368	3.742
2018				5	1.773	2.099	7	4.754	5.553
2019				12	5.202	6.078	23	10.559	12.390
2020	2	424	552	31	13.511	15.432	39	18.352	20.969
2021	46	9.321	9.321	123	50.962	59.445	97	105.743	117.965
2022	93	16.783	16.783	470	96.593	110.370	539	179.258	192.910
Totaal	141	26.527	26.655	642	168.671	194.161	714	322.971	354.775

Stand per 31-12-2021	140	25.164	25.429	785	284.023	307.934	817	354.164	381.361
---------------------------------	------------	---------------	---------------	------------	----------------	----------------	------------	----------------	----------------

Wat heeft het gekost?

Vastgoed en belasting GR	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022
Lasten	9.240	8.899	8.722
Baten	10	10	67
Saldo van baten en lasten	-9.230	-8.889	-8.655
Toevoegingen reserves	-	-	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-
Resultaat	-9.230	-8.889	-8.655

In het overzicht van baten en lasten worden de verschillen toegelicht.

Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

De interne controle is uitgevoerd op basis van het IC-plan 2022. Dit interne controleplan is de leidraad voor GBTwente om te waarborgen dat handelingen die voortvloeien uit de processen juist en door de daartoe bevoegde personen worden uitgevoerd.

De interne controle richt zich voornamelijk op de rechtmatigheid, juistheid en volledigheid. Er is gekeken naar de opzet, bestaan en werken van de ingebouwde controles. In 2022 zijn geen onrechtmatigheden geconstateerd. Daar waar mogelijk zijn aanbevelingen gedaan om de interne controles naar een hoger platform te brengen.

1.1.3 FUO-opdrachten

Met de gemeenten Berkelland en Bronckhorst hebben wij een fiscale uitvoeringsovereenkomst afgesloten. De eerste periode van vijf jaar liep t/m 2020 en in het voorjaar van 2021 hebben de colleges van beide gemeenten ingestemd met de hernieuwde afspraken. Het jaar 2022 stond in het teken van continuering. Voor wat betreft de belastingspecifieke bijzonderheden met betrekking tot de waardering van objecten en het heffen en innen van gemeentelijke belastingen wordt verwezen naar de vorige paragraaf.

Wat heeft het gekost?

Vastgoed en belastingen FUO	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022
Lasten	1.223	1.231	1.424
Baten	33	33	146
Saldo van baten en lasten	-1.190	-1.198	-1.278
Toevoegingen reserves	-	-	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-
Resultaat	-1.190	-1.198	-1.278

In het overzicht van baten en lasten worden de verschillen toegelicht.

Evaluatie rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid

De werkzaamheden voor de gemeenten Berkelland en Bronckhorst worden volgens dezelfde procedures uitgevoerd als de werkzaamheden voor de gemeenten die deelnemen aan de gemeenschappelijke regeling. Voor de uitkomsten van de rechtmatigheid, doelmatigheid en doeltreffendheid op basis van het IC-plan 2022 verwijzen wij naar paragraaf 1.1.2.

1.1.4 Project gebruiksoppervlakte (GBO)

Dit project met betrekking tot omzetting van inhoud naar gebruiksoppervlakte is voor alle tien gemeenten in 2021 afgerond. Alle tien gemeenten zijn gewaardeerd én beschikt op basis van gebruiksoppervlakte. De gegevens zijn uitgewisseld met de BAG-afdelingen en lopen (daar waar mogelijk) synchroon. Hierin voorziet het project borging BAG-WOZ.

Er zijn in 2022 nog wel GBO-gerelateerde bezwaarschriften behandeld. Tevens voeren we extra controles uit, om te monitoren of de omzetting correct is verlopen. Vanwege de extra tijdsinvestering is er in 2022 nog wel sprake van kosten. Deze worden zoveel mogelijk opgevangen in de bestaande exploitatie.

Wat heeft het gekost?

Project GBO	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022
Lasten	-	-	67
Baten	-	-	40
Saldo van baten en lasten	-	-	-27
Toevoegingen reserves	-	-	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-
Resultaat	-	-	-27

In het overzicht van baten en lasten worden de verschillen nader toegelicht.

1.1.5 Project BAG WOZ-borging

In 2022 is het ontwerp voltooid van een nieuw samenwerkingsproces in de BAG-WOZ keten. Dit betreft de samenwerking tussen GBTwente en de 8 GR-gemeenten met als doel om de BAG en de WOZ gegevens met elkaar in overeenstemming te houden.

Het project kent twee sporen.

- *Het ontwerpen en realiseren van een nieuw efficiënter BAG-WOZ samenwerkingsproces*
Er is een nieuw proces ontworpen waarin in geval van vergunde nieuw- en verbouw van woningen de WOZ-kenmerken door de gemeenten worden verzameld, en aan GBTwente worden overgedragen. Dit leidt vanaf 2023 tot een verplaatsing van werkzaamheden met een omvang van 0,7 FTE vanuit GBTwente (flexibele inhuur) naar de deelnemende gemeenten. Dit is berekend op basis van een aantal analyses en KPI's, en uitgewerkt in een besluitvoorstel voor de diverse MT's en het Algemeen bestuur. Hierop is een positief besluit genomen.
- *Het aankopen en implementeren van een ondersteunende tool*
De huidige samenwerking kenmerkt zich door een lage automatiseringsgraad. De uitwisseling van gegevens is foutgevoelig. Er vindt veel handwerk plaats. Via een Europese aanbesteding is er een samenwerkingsapplicatie geselecteerd en geïmplementeerd. Het is de applicatie "iObjecten Samenwerkingsportaal" van PinkRocade. Deze applicatie toont pro-actief inconsistenties tussen de BAG- en WOZ-gegevens, en biedt medewerkers de mogelijkheid om BAG- en WOZ-meldingen te maken om de verschillen te corrigeren. Ook hiervoor is een besluitvoorstel gemaakt waarvoor bestuurlijke besluitvorming (positief) heeft plaatsgevonden.

1.1.6 IT-visie

Medio 2021 is GBTwente gestart met het opstellen van een IT-visie. Dit om persoonlijk en begrijpelijk te kunnen blijven, om nog beter te kunnen afstemmen op de behoeften van opdrachtgevers en inwoners en om in de toekomst het applicatielandschap in verband met rechtmatigheid te kunnen aanbesteden. In de visie wordt beschreven hoe het IT-landschap, de IT-organisatie en de IT-governance van GBTwente er in 2026 uit zal zien. Daarnaast wordt een beeld van de komende relevante IT-ontwikkelingen, de huidige (IST) en toekomstige situatie (SOLL) opgenomen. Op basis van een gap-analyse wordt een projectenkalender (-schets) weergegeven en volgt er een financiële impact analyse.

Door personele wisselingen heeft in 2022 de focus gelegen op stabilisatie van de IT-omgeving en niet op doorontwikkeling. We gaan de ambities in de IT-visie herijken en in 2023 projectmatig de doorontwikkeling oppakken.

1.2 Overzichten

1.2.1 Overzicht algemene dekkingsmiddelen

In onderstaande tabel is een overzicht weergegeven van de algemene dekkingsmiddelen.

Algemene dekkingsmiddelen	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022
Saldo financieringsfunctie			
Overige algemene dekkingsmiddelen	12.692	12.986	13.005
Totaal	12.692	12.986	13.005

De overige algemene dekkingsmiddelen bestaan uit de inkomensoverdrachten vanuit de gemeenten waar GBTwente werkzaamheden voor verricht. In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in de inkomensoverdrachten per gemeente.

Inkomensoverdrachten	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022
Inkomensoverdracht Enschede	4.165	4.363	4.343
Inkomensoverdracht Hengelo	2.132	2.155	2.131
Inkomensoverdracht Borne	508	514	506
Inkomensoverdracht Losser	493	498	499
Inkomensoverdracht Haaksbergen	588	594	596
Inkomensoverdracht Almelo	1.736	1.764	1.783
Inkomensoverdracht Oldenzaal	759	767	769
Inkomstenoverdracht Lochem	9	9	11
Inkomstenoverdracht Hof van Twente	7	7	8
Inkomensoverdracht Berkelland	799	799	865
Inkomensoverdracht Bronckhorst	791	802	780
Inkomensoverdracht Twenterand	705	713	713
Totaal inkomensoverdrachten	12.692	12.986	13.005

1.2.2 Overzicht overhead

In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in de overheadkosten (zoals staf, huisvesting, ICT en facilitaire zaken).

Overhead	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022
Lasten	1.527	2.306	2.403
Baten	-	-	13
Saldo van baten en lasten	-1.527	-2.306	-2.390
Toevoegingen reserves	-	-	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-
Resultaat	-1.527	-2.306	-2.390

Overhead	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022
Lasten	1.527	2.306	2.403
Baten	-	-	13
Saldo van baten en lasten	-1.527	-2.306	-2.390
Toevoegingen reserves	-	-	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-
Resultaat	-1.527	-2.306	-2.390

1.2.3 Bedrag heffing vennootschapsbelasting

In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in de vennootschapsbelasting.

Vennootschapsbelasting	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022
Lasten	69	69	8
Baten	-	-	-
Saldo van baten en lasten	-69	-69	-8
Toevoegingen reserves	-	-	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-
Resultaat	-69	-69	-8

1.2.4 Onvoorzien

In onderstaande tabel wordt inzicht gegeven in de post onvoorzien. Dit maakt het mogelijk om lopende tijdens het begrotingsjaar, vooraf niet specifiek te ramen, onvoorziene uitgaven op te vangen. Het begrote bedrag voor onvoorziene kosten is onderdeel van het groter geheel: "Vastgoed & belastingen" en zal daarom in overige overzichten niet meer separaat gepresenteerd worden.

Onvoorzien	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022
Lasten	51	-	-
Baten	0	-	-
Saldo van baten en lasten	-51	-	-
Toevoegingen reserves	-	-	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-
Resultaat	-51	-	-



2

Paragrafen

2.1	Lokale heffingen	22
2.2	Weerstandsvermogen en risicobeheersing	22
2.3	Onderhoud kapitaalgoederen	24
2.4	Financiering	24
2.5	Bedrijfsvoering	26
2.6	Verbonden partijen	37
2.7	Grondbeleid	37
2.8	Rechtmatigheid	37

2.1 Lokale heffingen

De verslaglegging over de belastingopbrengsten en paragrafen lokale heffingen maken geen onderdeel uit van het jaarverslag van GBTwente. Hiervoor wordt verwezen naar de jaarverslagen van de gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Losser, Oldenzaal, Twenterand, Berkelland, Bronckhorst, Lochem en Hof van Twente¹.

2.2 Weerstandsvermogen en risicobeheersing

2.2.1 Capaciteit en beleid

GBTwente loopt risico's bij de realisatie van de beleidsdoelstellingen en de bedrijfsvoering. GBTwente inventariseert 3x per jaar (bij de bestuursrapportages met peildatum 30 april en 31 augustus, en bij het opstellen van de jaarstukken) haar risico's. Nadat ze zijn benoemd, is bepaald hoe vaak dit risico zich zou kunnen voordoen en is de financiële impact per risico geschat.

In de paragraaf weerstandsvermogen wordt dit risicoprofiel afgezet tegen de weerstandscapaciteit om te bepalen in hoeverre deze capaciteit voldoende is om de risico's op te kunnen vangen zonder dat het beleid bijgesteld moet worden en/of dat doelstellingen in gevaar komen. Deze verhouding wordt het weerstandsvermogen genoemd en wordt bepaald door twee aspecten:

1. Weerstandscapaciteit: de financiële buffer om risico's structureel of incidenteel te kunnen opvangen;
2. Risicoprofiel: de kans op het optreden van ongewenste gebeurtenissen met een nadelig financieel gevolg van materieel belang die niet is voorzien in de begroting.

Gebruikelijk uitgangspunt bij non-profit organisaties in de verhouding tussen de beschikbare weerstandscapaciteit en de gekwantificeerde risico's is een getal > 1 .

Weerstandscapaciteit

De weerstandscapaciteit omvat 'het geheel van middelen en mogelijkheden binnen de financiële positie van de gemeenschappelijke regeling dat zij als *vrij aanwendbaar* kan aanmerken'. Het gaat dus om vrij aanwendbare middelen waar geen enkele verplichting tegenover mag staan.

De vrij aanwendbare middelen bestaan uit het eigen vermogen en stille reserves. Van het eigen vermogen mag daarbij alleen dat deel worden meegeteld dat vrij besteedbaar is of waarvan de bestemming zonder financieel gevolg kan worden gewijzigd. De stille reserves kunnen pas worden meegeteld als ze op korte termijn gekapitaliseerd (verkocht) kunnen worden, zonder dat de uitoefening van taken en activiteiten daar hinder van ondervindt. In de huidige situatie bezit GBTwente geen stille reserves.

GBTwente is een gemeenschappelijke regeling. Dat wil zeggen dat de deelnemers overheidsinstellingen zijn en dat zij een bestuurlijk én een financieel belang hebben in de uitvoering van de betreffende organisatie. Een bestuurlijk belang is aanwezig indien er zeggenschap bestaat uit hoofde van stemrecht dan wel vertegenwoordiging in het bestuur van de organisatie. Een financieel belang is aanwezig wanneer een ter beschikking gesteld bedrag niet verhaalbaar is bij faillissement dan wel dat er een financiële aansprakelijkheid bestaat indien de gemeenschappelijke regeling haar verplichtingen niet nakomt.

Op basis van de huidige beleidsregels is besloten (AB van 28 oktober 2009 en 15 april 2015) dat het eigen vermogen van GBTwente maximaal 5% mag zijn van het begrotingstotaal. De omvang van het benodigde eigen vermogen als onderdeel van de weerstandscapaciteit is dus niet afgezet tegen het risicoprofiel. Zie verder paragraaf 2.2.2.

Voor de dekking van de kosten van bedrijfsvoering wordt een bijdrage van de deelnemende gemeenten ontvangen. Deze bijdrage is maximaal kostendekkend. De begroting van GBTwente is materieel in evenwicht, zowel voor dit boekjaar als ook voor de jaren 2023 tot en met 2025. Dit biedt GBTwente meerjarige financiële zekerheid, zeker ook gelet op het karakter van de dienstverlening: de uitvoering van wettelijke taken.

¹ Voor Lochem en Hof van Twente heft en int GBTwente uitsluitend de havengelden

2.2.2 Risico's en weerstandsvermogen

In 2013 heeft een initiële inventarisatie van risico's plaatsgevonden. Sindsdien wordt het profiel geactualiseerd op basis van mogelijke nieuwe risico's die zich voordoen, de risicofactor geactualiseerd op basis van ontwikkelingen binnen of rondom GBTwente en de genoemde bedragen op het juiste prijspeil gehouden. Dit resulteert in onderstaande ontwikkeling van bedragen. Met toepassing van de kansberekening en geschatte financiële impact per risico is het totale risicoprofiel gecalculeerd (zie onderstaande tabel).

Oorzaak risico	Verwachte financiële impact (€)	
	Per 31-12-2022	was 31-12-2021
Eigen beleid	1.623.765	1.581.076
Beleid andere overheden	7.297	7.105
Autonome ontwikkelingen	105.074	102.312
Doen/nalaten door derden	52.576	51.194
Totaal	1.788.712	1.741.687

Het Dagelijks Bestuur van GBTwente is zich er van bewust dat de eigen weerstandscapaciteit van GBTwente onvoldoende is om het totale risicoprofiel af te dekken. De deelnemers willen zelf een weerstandscapaciteit opbouwen die voldoende is om eventuele tegenvallers van al hun verbonden partijen op te vangen. De kans dat alle verbonden partijen op exact hetzelfde moment aanspraak maken op de weerstandscapaciteit wordt als zodanig gering gezien, dat de weerstandscapaciteit die de deelnemer moet vormen, lager kan zijn dan de afzonderlijke weerstandscapaciteiten van de verbonden partijen.

2.2.3 Kengetallen in relatie tot financiële positie

Vanuit het Besluit Begroting & Verantwoording (BBV) is wettelijk geregeld dat gemeenschappelijke regelingen voorgeschreven algemene financiële kengetallen opnemen in de begroting en jaarstukken. Met deze algemene financiële kengetallen wordt beoogd gemakkelijker inzicht te geven in de financiële positie van de gemeenschappelijke regeling. Kengetallen zijn getallen die de verhouding uitdrukken tussen bepaalde onderdelen van de begroting of de balans en kunnen helpen bij de beoordeling van de financiële positie van de organisatie. De kengetallen maken inzichtelijk(er) over hoeveel (financiële) ruimte de organisatie beschikt om structurele en incidentele lasten te kunnen dekken of op te kunnen vangen. Zij geven zodoende inzicht in de financiële weerbaarheid en wendbaarheid. Van belang daarbij is ook het verloop van de uitkomsten en de onderlinge verhouding tussen de kengetallen in relatie tot de financiële positie. De algemene financiële kengetallen vormen daarom onderdeel van de paragraaf Weerstandsvermogen en risicobeheersing, omdat deze paragraaf weergeeft hoe solide de begroting is en in hoeverre financiële tegenvallers kunnen worden opgevangen. In de Regeling tot vaststelling van de wijze waarop de kengetallen moeten worden vastgesteld en opgenomen in de begroting en rekening van de provincies en gemeenten is bepaald welke kengetallen moeten worden opgenomen, hoe zij berekend moeten worden en hoe zij verwoord moeten worden in de begroting en rekening. Het betreft de volgende algemene financiële kengetallen:

1. Netto schuldquote;
2. Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen;
3. Solvabiliteitsratio;
4. Grondexploitatie;
5. Structurele exploitatieruimte;
6. Belastingcapaciteit.

De jaarstukken van GBTwente bevatten geen grondexploitatie en belastingopbrengsten. Derhalve worden de kengetallen 4 en 6 niet opgenomen in deze paragraaf.

Kengetallen	Verloop kengetallen		
	verslag 2021	Begroting 2022	Verslag 2022
Netto schuldquote	6,84%	4,77%	4,33%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	6,84%	4,77%	4,33%
Solvabiliteitsratio	3,20%	4,76%	5,80%
Structurele exploitatieruimte	1,80%	0,00%	1,05%

De netto schuldquote van GBTwente is ruim voldoende. Dit kengetal weerspiegelt het niveau van de schuldenlast van GBTwente ten opzichte van de eigen middelen en geeft een indicatie van de druk van de rentelasten en de aflossingen op de exploitatie. Een netto schuldquote tot 100% wordt als voldoende beoordeeld. GBTwente voldoet hier ruimschoots aan.

De solvabiliteitsratio drukt het eigen vermogen uit als percentage van het totale vermogen en geeft daarmee inzicht in de mate waarin een organisatie in staat is aan de financiële verplichtingen te voldoen. Hoe hoger de solvabiliteitsratio, hoe groter de weerbaarheid van de organisatie. Het eigen vermogen van GBTwente is gelimiteerd op 5% van de begrote lasten. De solvabiliteitsratio bij GBTwente is relatief laag maar acceptabel, omdat de deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling ‘borg’ staan en GBTwente een sluitende begroting heeft.

Bij de structurele exploitatieruimte wordt gekeken naar de structurele baten en structurele lasten en deze worden vergeleken met de totale baten. Een positief percentage betekent dat de structurele baten toereikend zijn om de structurele lasten (waaronder de rente en aflossing van een lening) te dekken. De relevantie van dit kengetal voor de beoordeling van de financiële positie is om te weten welke structurele ruimte een organisatie heeft om de eigen lasten te dragen.

2.3 Onderhoud kapitaalgoederen

GBTwente bezit geen kapitaalgoederen in de vorm van wegen, riolering, water, groen of gebouwen die onderhouden dienen te worden. Daarom is in de begroting ook geen toelichting gegeven op het onderhoud van kapitaalgoederen. Wel heeft GBTwente de meerjarige licentiekosten voor de belastingapplicatie en Topdesk geactiveerd op de balans en is de verbouwing van de Demmersweg in 2019 geactiveerd.

Voor verdere toelichting wordt verwezen naar paragraaf 3.1 en paragraaf 3.3.2 (onderdeel materiële vaste activa).

2.4 Financiering

Financieringsstructuur algemeen

De financiering vindt bijna volledig plaats binnen de exploitatie; structurele uitgaven worden gedekt door structurele gemeentelijke bijdragen. De dagelijkse ontvangsten naar aanleiding van verstuurd aanslagbiljetten lopen gedurende de maand vooruit op de afstorting van deze baten aan de gemeenten. De kosten van bedrijfsvoering worden gefinancierd door de gemeentelijke bijdrage. Op deze wijze hebben we over het algemeen een positief banksaldo. Als dit positieve saldo de limiet voor schatkistbankieren overschrijdt wordt het meerdere door het verplicht schatkistbankieren bij het Rijk dagelijks afgeroomd. Deze bedragen halen we indien nodig terug in het rekeningstelsel bij de BNG Bank. Als uitgaven niet gespreid kunnen worden voorziet het contract met de BNG Bank in een krediet op rekening-courant met een zeer acceptabele debetrente.

Financieringsbehoefte 2022

In 2019 zijn we verhuisd naar de Demmersweg. Dit heeft in dat jaar incidenteel geleid tot een hoger dan normaal investeringsvolume en navenante hogere financieringsbehoefte. We hebben twee geldleningen aangetrokken van samen € 1,6 miljoen. In 2022 is er geïnvesteerd in een rechtstreekse aansluiting (zonder broker) op de landelijke voorziening BRP (Basisregistratie Personen) en zijn er nog enkele ICT-investeringen gedaan ter bevordering van het hybride werken. Daarnaast is er ook een module in onze belastingapplicatie geïmplementeerd met als doel om de proceskosten van bezwaren die via no cure no pay bureaus binnen komen te verminderen. De investeringen pasten binnen de exploitatie, er zijn hiervoor geen directe leningen aangetrokken. Eind 2021 is er een kasgeldlening aangetrokken voor de duur van 32 dagen om een tijdelijk tekort op te vangen. Deze korte termijn financiering heeft niet tot kosten geleid en is 24 januari 2022 volgens de overeenkomst afgelost.

Kredietfaciliteiten

De BNG Bank is de huisbankier. In 2021 is een Europese aanbesteding opgestart omdat het vorige contract voor de bancaire dienstverlening ultimo 2021 afliep. De BNG heeft deze aanbesteding gegund gekregen, hiermee is GBTwente een contract aangegaan van vier jaar met tweemaal een verlengingsoptie van drie jaar. Het eerste jaar met het nieuwe contract zit er inmiddels naar tevredenheid op.

Na saldering van de rekeningssaldi binnen het rekeningstelsel wordt het totale saldo automatisch verrekend op 1 maands Euribor met een opslag van 0,25% als we “rood staan”. We zijn verplicht om deel te nemen aan het schatkistbankieren. Hierbij worden positieve banksaldi boven het grensbedrag van € 250.000 afgeroomd door het rijk. Daarnaast wordt het saldo elke ochtend ook weer aangevuld tot een bedrag € 250.000 om de betalingen te kunnen verrichten. Het drempelbedrag schatkist bankieren hebben we in 2022 niet overschreden.

Financieringsbeheer

Het financieringsbeheer richt zich op beperking van de kosten van financieren en op de risico's van financieren.

Kostenbeheersing

De kosten voor betalingsverkeer vormen een belangrijke kostenpost voor GBTwente. Door het aanbesteden van de bancaire dienstverlening is er gepoogd de tarieven zo laag mogelijk verstrekt te krijgen. Doordat er een klein tijdsverschil zit tussen belastingontvangsten en het afstorten van de gelden naar de gemeenten is er vrijwel steeds een positief saldo op de lopende rekening.

Risicobeheersing

De risico's van financiering zijn met de huidige renteontwikkeling minimaal. We voorkomen "rood staan" door een goede afstemming van uitbetalingen aan deelnemers op de ontvangsten van inwoners. De rente op de schatkistrekening is een niet beïnvloedbaar gegeven. In het algemeen geldt, dat bij snel fluctuerende rente de rentelasten van grote invloed kunnen zijn op het resultaat. Daarom moeten we de Fido-toets op de kasgeldlimiet doen. We laten in de volgende tabel de relatie tussen de liquide positie en de kasgeldlimiet zien. De kasgeldlimiet is bepaald op 8,2% van het begrotingstotaal, voor 2022 is deze € 1.044.000 (negatief).

Modelstaat A Kasgeldlimietberekening

Modelstaat A Kasgeldlimietberekening	Eerste kwartaal	Tweede kwartaal	Derde kwartaal	Vierde kwartaal
Begrotingstotaal per 1-1-2022	12.735	12.735	12.735	12.735
Percentage cf regeling	8,20%	8,20%	8,20%	8,20%
Toegestane kasgeldlimiet	1.044	1.044	1.044	1.044
Opgenomen gelden < 1 jr	2.000	0	0	0
1. Omvang vlottende schuld	2.000	0	0	0
Tegoeden in rekenig courant banken	252	548	260	544
Overige uitstaande gelden < 1 jr	21.424	36315	10934	7696
2. Omvang vlottende middelen	21.676	36.863	11.194	8.240
3. Omvang netto vlottende schuld	-19.676	-36.863	-11.194	-8.240
Ruimte (+) of overschrijding (-)	20.720	37.907	12.238	9.284

Er was geen sprake van overschrijding van de kasgeldlimiet.

Een andere in de wet Fido vastgelegde norm is de renterisiconorm. Openbare lichamen mogen in een jaar niet meer volume aan leningen aantrekken of renteherziening toepassen dan 20% van het begrotingstotaal. In 2022 is geen geldlening aangetrokken die rentelasten met zich mee heeft gebracht. De renterisiconorm ligt op 20% van € 12.735.000 = € 2.547.000. We hebben geen nieuwe leningen in 2022 aangetrokken en blijven vanzelfsprekend binnen de norm.

De rentelasten en het renteresultaat

Er is nauwelijks een beroep gedaan op de kredietfaciliteit bij de BNG Bank. De twee geldleningen leiden tot een rentelast van € 9.961. Deze rente is toegerekend aan de investeringen en komt via de kapitaallasten terecht op de kostendragers.

Eigenschap lening	Lening 1	Lening 2
Hoofdsom in €	530.000	1.100.000
Looptijd in jaren	10	20
Stortingsdatum	11-3-2019	11-3-2019
Eerste aflossingstermijn	11-3-2020	11-3-2020
Einddatum	12-3-2029	14-3-2039
Aflossing	lineair (jaarlijks)	lineair (jaarlijks)
Geldgever	Gemeente Huizen	NWB Bank
Rentepercentage	0,44%	1,17%
Saldo schuld 31-12-2022 in €	371.000	935.000

2.5 Bedrijfsvoering

2.5.1 HRM

Formatie

De vastgestelde en ingevulde formatie in 2022 is opgenomen in de volgende tabel. De ingevulde formatie betreft de bezetting over het jaar 2022 op peildatum 31 december 2022.

Afdeling	Vastgestelde formatie (fte)	Ingevulde formatie (fte)
GBTwente	106,83	98,43
Totaal	106,83	98,43

Instroom en uitstroom van personeel

Over het jaar 2022 is aan zes medewerkers ontslag verleend. De redenen van de ontslagtoekenning waren het gebruik maken van ontslag op eigen verzoek, in verband met een carrière switch of de keuze om met pensioen te gaan. Helaas hebben we in 2022 ook afscheid moeten nemen van een collega die na ziekte is overleden.

Over het jaar 2022 zijn er veertien medewerkers in dienst gekomen bij GBTwente op diverse functies.

Tevens is de samenstelling van het bestuur gewijzigd als gevolg van de gemeenteraadsverkiezingen, om deze reden toont tabel 1d van de WNT verantwoording zowel voormalige als huidige onbezoldigde bestuurders.

Generatiepact

In 2022 hebben in totaal elf medewerkers gebruik gemaakt van het generatiepact.

Onze generatiepact regeling 2022 biedt oudere medewerkers vanaf de leeftijd van 60 jaar de mogelijkheid om minder uren te gaan werken waarbij de bezoldiging slechts voor een deel wordt verlaagd. De vrijkomende formatie kan herbezet worden door jonge medewerkers (tot +/- 35 jaar) in dienst te nemen. In 2022 zijn meerdere jonge medewerkers aangesteld waarbij de door het generatiepact vrijgekomen formatieruimte geheel is aangewend.

Het generatiepact 2022 is op 31 december 2022 afgelopen. Met ingang van 01-01-2023 is er een nieuw generatiepact. Op 21 november 2022 is overeenstemming bereikt in het Lokaal Overleg over het generatiepact. De belangrijkste punten zijn:

- de startleeftijd van 60 jaar blijft ongewijzigd;
- de looptijd van de nieuwe generatiepactregeling is van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 en de mogelijkheid om voor variant 80% of 70% werken te kiezen blijft ongewijzigd;
- in 2023 zullen wij gaan nadenken over hoe we vanaf 2024 invulling willen gaan geven aan het generatiepact en het beleid van Duurzame inzetbaarheid

Corona

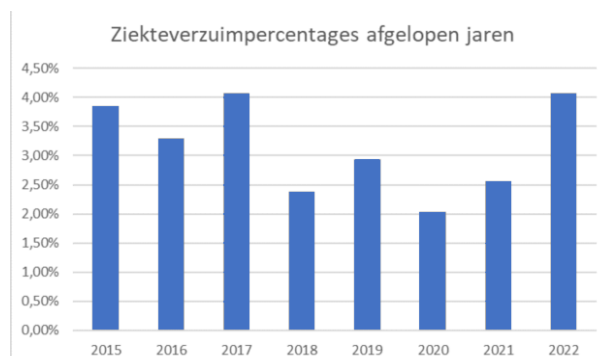
In 2022 heeft het coronavirus, net als in 2020 en 2021, gevolgen gehad voor onder andere het verrichten van werkzaamheden op kantoor. In verband met het thuiswerkadvies hebben medewerkers in 2022 met name in het eerste kwartaal van het jaar (volledig) thuisgewerkt. Het MT heeft tijdens deze periodes veel aandacht besteed aan de situatie en de mensen en heeft hen gefaciliteerd om het thuiswerken verantwoord te laten plaatsvinden. Er was met name in het begin van het jaar wekelijks een corona update. Daarnaast was er gedurende het jaar ook aandacht voor gezondheid en vitaliteit.

Hybride werken

Per 25 september 2021 startte GBTwente met het hybride-werken. In het hybride-werken beleid van GBTwente werken medewerkers minimaal één dag in de week op kantoor. Dit om de (sociale) verbinding te borgen en om invulling te kunnen geven aan de geldende samenwerkingsvaardigheden. Tevens werken de medewerkers minimaal één dag in de week thuis om ook uitdrukking te geven aan het feit dat GBTwente bewust bezig is met duurzaamheid en milieu. Daarnaast hebben de medewerkers, in afstemming met hun manager, de keus om of thuis of op kantoor te werken. Wanneer het dienstbelang het vraagt, is de medewerker verplicht om naar kantoor te komen.

Ziekteverzuim 2022

Het ziekteverzuimpercentage over het jaar 2022 betreft: 4,08%. In onderstaande grafiek worden de ziekteverzuimpercentages over de afgelopen jaren weergegeven.



Het percentage verzuim is ten opzichte van vorig jaar gestegen doordat een aantal medewerkers langdurig ziek is geworden. Het percentage ziekteverzuim is onder de 5%, daar waar het landelijke gemiddelde in de sector gemeenten in 2022 rond de 5,5% uitkomt. Het relatief lage verzuim komt onder andere voort uit ons actieve personeelsbeleid ten aanzien van vitaliteit en duurzame inzetbaarheid.

Arbodienstverlening

Per 1 april 2020 werkt GBTwente samen met arbodienstverlening-partij MKBasics. MKBasics geeft vervolg aan onder andere de verzuimbegeleiding van onze (zieke) medewerkers.

Risico inventarisatie

Eind 2019 is besloten om de risico's voor werken bij GBTwente (zowel binnen als buiten het kantoorpand) in beeld te brengen. Enerzijds omdat de Arboret dit vraagt, anderzijds omdat GBTwente een goede werkgever wil zijn. Er is een voorstel gemaakt voor een RI&E (risico inventarisatie en -evaluatie) waarin ook aandacht aan de gevolgen van corona is besteed. Naar aanleiding daarvan is door de werkgroep RI&E in 2021 een plan van aanpak opgesteld. Daarin staan alle mogelijke risico's met maatregelsuggesties (met prioritering) beschreven. De werkgroep RI&E toetst regelmatig of de acties zijn uitgevoerd/uitgezet, stuurt waar nodig is bij en kijkt of de RI&E opnieuw uitgevoerd moet worden. Jaarlijks wordt er een evaluatierapport aan het MT en de OR aangeboden. De werkgroep bestaat uit de volgende leden: preventiemedewerker, facilitair coördinator, twee OR-leden en HR-adviseur.

Protocol emotie en agressie

We willen onze medewerkers een veilige en gezonde werkomgeving bieden. Emotioneel gedrag kunnen we niet voorkomen. Wel kunnen we onze medewerkers trainen hoe om te gaan met ongewenst emotioneel gedrag. Daarvoor is het belangrijk dat onze medewerkers de verschillende vormen van ongewenst gedrag herkennen. Daarvoor beschikken we over een protocol Emotie & Agressie. Daarin staan de verschillende vormen van ongewenst emotioneel gedrag met voorbeelden beschreven evenals de manieren waarop wij daarmee om willen gaan. Volgens een bij het protocol behorend communicatieplan worden de verschillende vormen van gedrag vervolgens bij de medewerkers (herhaaldelijk) onder de aandacht gebracht om bewustwording en actiebereidheid te creëren.

In het najaar van 2021 hebben MT en OR ingestemd met een voorstel Trainingen emotie & agressie door een externe partij. Daarin is de frequentie van de trainingen per taakveld vastgelegd. Medewerkers die in een taakveld met een verhoogd risico werken, nemen eens per twee jaar deel aan een herhalingstraining. Medewerkers die in een taakveld met minder risico werken nemen eens per vijf jaar deel aan een herhalingstraining. Nieuwe medewerkers zijn met ingang van 2022 door de preventiemedewerker uitgenodigd voor een kennismaking met haar en een korte introductie over het protocol Emotie & Agressie (norm, verschillende vormen van gedrag en melden). Daarnaast neemt een nieuwe medewerker deel aan de basistraining door de externe partij.

In 2022 hebben 38 medewerkers een basistraining en 24 medewerkers een opfrustraining gevolgd. In 2023 volgen er meerdere trainingen. Belangrijk is dat medewerkers E-gedrag, D-gedrag maar ook aanhoudend A-, B-, en C- gedrag altijd melden bij de preventiemedewerker of een van de managers. Dit is belangrijk voor eventuele vervolgstappen maar ook voor de registratie van Emotie & Agressie. In 2022 waren er 10 meldingen van ongewenst emotioneel en/of agressief gedrag. Deze gevallen zijn door de manager en de preventiemedewerker adequaat opgepakt met inachtneming van het protocol Emotie & Agressie.

Organisatie-ontwikkeltraject

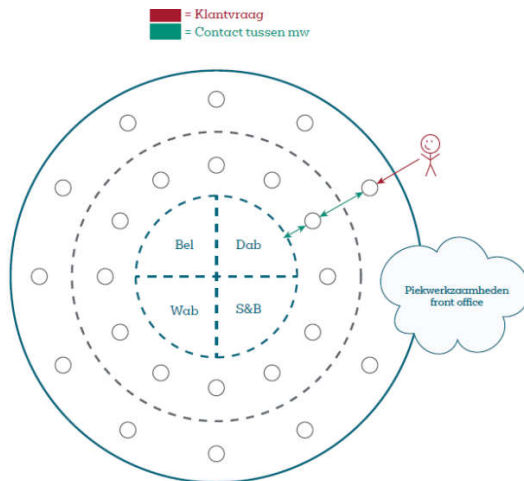
In 2020 is het strategisch plan 2020-2022 vastgesteld als gezamenlijk vertrekpunt voor het werken aan de 3 pijlers: HRM, Cultuur en Procesoptimalisatie (GBTop).

Pijler HRM

In 2021 zijn wij bezig geweest met het doorontwikkelen van onze organisatie. We willen onze aanbod-gestuurde organisatie omzetten naar een vraag-gestuurde organisatie, waarin we taak en talent nog beter aan elkaar koppelen. Daarmee richt de dienstverlening van GBTwente zich op de vraag van onze partnergemeenten en hun inwoners. Om dit te bereiken leggen wij de focus op de dienstverlening van onze organisatie.

In 2021 hebben we hierin al een aantal stappen gezet. Zo hebben we de eerste trainingen gehad om onze samenwerking te versterken (cultuursessies) én zijn we per 1 juli 2021 gestart met ontschotting door de organisatie in te delen in vijf taakvelden: Klantcontactcentrum (vanaf 1 januari 2022 Dienstverlening), Belastingen, Waardebepaling, Databeheer en Strategie & Bedrijfsvoering.

Vanaf 1 januari 2022 hebben we de volgende stappen in deze doorontwikkeling van GBTwente gezet. Dit ziet er in een afbeelding als volgt uit:



Op deze manier willen wij de dienstverlening voor de inwoner optimaliseren. Door de meeste vragen af te handelen in de buitenste ring, heeft de kleinere groep in de tweede ring meer tijd om complexere vragen op te pakken. Dit draagt rechtstreeks bij aan onze visie. Daarnaast gaan we taak en talent steeds beter aan elkaar koppelen door expertisebeschrijvingen in te zetten. Deze expertisebeschrijvingen maken duidelijk wat van medewerkers wordt verwacht op een specifieke plek in de organisatie.

Expertisebeschrijvingen

Om taak en talent beter aan elkaar te koppelen willen we per 1 januari 2023 gebruik gaan maken van expertisebeschrijvingen. Deze expertisebeschrijvingen specificeren de verwachtingen van onze HR21 functies (met bijbehorende onderleggers) in een specifieke plek in de organisatie. Het huidige functieboek blijft hiermee ongewijzigd.

Expertisebeschrijvingen frontofficemedewerker en casemanager

Per 1 januari 2022 heet het taakveld Klant Contact Center (KCC), taakveld Dienstverlening. Dit taakveld bestaat uit twee ringen (zie figuur 1: Cirkels GBTwente). De buitenste ring is gericht op de meest gestelde vragen van de inwoner (die de frontofficemedewerkers beantwoorden) en in de tweede ring pakken de casemanagers de vragen op die te complex zijn om in de eerste ring af te handelen. Per 1 januari 2022 zijn hiermee de eerste twee expertises uitgerold, namelijk: frontofficemedewerker en casemanager. Begin januari 2023 is er een evaluatie uitgezet onder de casemanagers en de frontofficemedewerkers over hoe zij het uitrollen van de expertises hebben ervaren. Naar aanleiding van deze evaluatie en de uitkomsten worden de expertisebeschrijvingen van de andere HR21 functies binnen GBTwente in de loop van 2023 ook uitgerold.

Managementstructuur

Per 1 maart 2022 heeft dhr. Tijink (voormalig directeur) besloten GBTwente te verlaten. Dhr. Lassche heeft zijn taken ad interim ingevuld tot en met 1 juli 2022. Vanaf dat moment is dhr. Cloosterman, na een zorgvuldige werving en selectie, benoemd als Directeur bij GBTwente.

Met het vertrek van dhr. Tijink is in februari 2022 door het MT, (met instemming van de OR en het bestuur) besloten om de managementstructuur her in te richten, waarbij het aantal FTE voor het leiden van de organisatie wordt uitgebreid naar 4 fte, te weten: een directeur, een strategisch manager en twee tactisch managers voor het leiden van het primaire proces.

De directeursfunctie wordt ingevuld door dhr. Cloosterman, dhr. Lassche is Strategisch Manager en op 1 december 2022 is, na een interne sollicitatieprocedure, dhr. Ottenhof (voorheen werkzaam binnen GBTwente als Specialist) benoemd als Tactisch manager. In december 2022 is een externe vacature opengezet voor de functie van Tactisch Manager. In 2023 wordt deze functie naar verwachting ingevuld.

Strategisch Personeelsplan 2022

In 2022 is HR samen met het MT verder gegaan met het Strategisch Personeelsplan (SPP). In februari 2022 heeft het MT besloten, (met instemming van de OR en het bestuur), om vervolg te geven aan de stappen die we nemen in SPP. Dit betekent dat we in 2022 de expertisebeschrijvingen verder hebben uitgewerkt, er een planning is gemaakt voor komende jaren, een start is gemaakt met het in kaart brengen van de huidige bezetting en formatie en we voorbereidingen hebben getroffen voor 2023. In 2023 gaan we verder met het proces.



Ontwikkelgesprekken

GBTwente wil als werkgever de talenten van medewerkers optimaal benutten en tot hun recht laten komen. Daarom is in 2021 gestart met een pilot ontwikkelgerichte gesprekken voor in eerste instantie 12 medewerkers. Deze gesprekken tussen manager en medewerker gaan over persoonlijke ontwikkeling, ambities, welbevinden en werkbeleving om hierin met elkaar te groeien en te ontwikkelen. Afspraken worden vastgelegd in het personeelsdossier en indien gewenst opgenomen in een plan dat richting geeft aan de ontwikkeling van de medewerker. In 2022 is de pilot geëvalueerd. Naar aanleiding van de evaluatie met een afvaardiging van het personeel, de OR, reisplanners en de pilotgroep, heeft het MT besloten de regeling 'persoonlijk(e) ontwikkelgesprekken, -plan en verbeterplan GBTwente' aan te passen met de input die bij de afvaardiging van het personeel is opgehaald. Dit betekent dat de verbeter- en ontwikkelplannen zijn aangescherpt en dat het aantal gesprekken die er gedurende het jaar worden gevoerd tussen manager en medewerker is gewijzigd. Namelijk vanaf 2023 zullen minimaal twee persoonlijke ontwikkelgesprekken op verzoek van de manager met de medewerker worden ingepland. Uiteraard blijft het mogelijk om op verzoek van de manager of medewerker meer gesprekken gedurende het jaar te plannen. De gesprekken gaan over de persoonlijke ontwikkeling, ambities, het welbevinden en de werkbeleving van de medewerker.

Vitaliteit

Afgelopen jaar (2022) hebben we vitaliteit aan de hand van de vitaliteitsschijf van vijf geïntroduceerd in de organisatie. Aankomend jaar (2023) willen we structureel aandacht geven aan vitaliteit en het echt gaan laten landen in de organisatie.

Doel: Vitaliteit blijvend uitzetten binnen GBTwente om bij te dragen aan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Kernboodschap: Vitaliteit is méér dan alleen sporten en gezond eten.

Daarnaast gaat GBTwente bijdragen aan preventieve zorg bij medewerkers. In de huidige tijd, met een nieuwe generatie medewerkers, economische ontwikkelingen, uitstroom van kennis en kunde, pensioenveranderingen (mensen werken langer door), etcetera, willen wij aan de voorkant meedenken hoe wij als organisatie hierin (preventief) gaan faciliteren, om te voorkomen dat medewerkers bijvoorbeeld uitvallen of de talenten niet juist inzetten. We willen medewerkers handvatten geven als het gaat om mentaal en fysiek goed in je vel zitten.

Pijler Cultuur

Cultuurscan

Sinds 2019 brengen wij jaarlijks met de cultuurscan in kaart wat het huidige en het gewenste niveau van de vijf essentiële samenwerkingsvaardigheden is. In 2020 zijn we op basis daarvan begonnen met trainingen om onszelf te ontwikkelen op vijf essentiële samenwerkingsvaardigheden: 1) De intentie tot samenwerking, 2) Eerlijkheid en openheid, 3) Eigen verantwoordelijkheid nemen, 4) Je van jezelf bewust zijn en bewust zijn van anderen, 5) Probleem oplossend en onderhandelen.

De cultuurscan is in 2022 opnieuw uitgevoerd. De resultaten hiervan worden in januari 2023 verzameld en besproken waarna een advies wordt uitgebracht over een vervolg.

Teamtrainingen

In 2022 hebben we voor een aantal subteams binnen onze taakvelden, team(buildings)trainingen georganiseerd vanuit HR. Deze trainingen zijn goed ontvangen waardoor ook voor 2023 meerdere subteams hebben besloten hiermee aan de slag te willen. Deze trainingen zorgen ervoor dat de cultuur die we willen bereiken, continu onder de aandacht blijft.

Gewenst leiderschap

Ook het MT is aan de slag met deze samenwerkingsvaardigheden. Bewust is er voor gekozen dat het management zich richt op de ontwikkeling van de organisatie en de mensen daarbinnen. Aandacht, menselijke maat, ondersteuning op de verandering én op de inhoud zijn hierbij, naast dienend en faciliterend, een aantal kernwoorden van de managementstijl. Zeker in de tijd waarin coronamaatregelen het samenwerken moeilijker maken, vinden we dit essentieel.

Interne communicatie

Consistentie in interne communicatie heeft in 2022 verder bijgedragen aan het consolideren van het #wijzijnGBTwente-gevoel. Dat gevoel van een eigen identiteit ontstond voor het eerst in 2019 met de verhuizing naar een eigen kantoorpand aan de Demmersweg. Ook de lancering van de merkidentiteit (een nieuwe naam en een nieuwe huisstijl) op basis van de brandkey, heeft daar aan bijgedragen. De visie op dienstverlening en de vernieuwde blik op de kernwaarden van de organisatie hebben dit gevoel in 2022 nog verder bevorderd. Sinds corona het thuiswerken verplichtte (vanaf 13 maart 2020), heeft het management met regelmaat updates aan de medewerkers gegeven. Niet alleen over maatregelen, maar ook over ontwikkelingen die met de kerntaken van de organisatie (het waarderen, heffen en innen van belastingen) samenhangen.

Externe communicatie

Om belastingen persoonlijk en begrijpelijk te kunnen maken is in 2019 gestart met definiëring en voorbereiding van projecten die hieraan bijdragen. Het uitgangspunt is dat inwoners zelf bepalen hoe ze contact met GBTwente (zowel gemeenten als GBTwente) willen leggen. We willen ze graag digitaal helpen waar het kan, maar persoonlijk tegemoet komen waar dat nodig is.

In 2022 is ingezet op:

1. (door)ontwikkeling digitaal loket (Mijn GBTwente)
2. verzamelen van informatie via de Klant Contact Monitor op basis van klantreizen
3. toepassen GBTaal (begrijpelijk taalgebruik) in alle communicatie en via alle kanalen
4. ontwikkelen van een nieuw taxatieverslag dat vanaf de aanslagoplegging 2023 gebruikt gaat worden
5. (door)ontwikkelen van een duidelijke campagne met andere samenwerkingsverbanden om de inzet van NCNP-bureaus te ontmoedigen.
6. versturen van de informatiebeschikking

Implementatie Klant Contact Monitor

Met behulp van de klantcontactmonitor meet GBTwente continu klanttevredenheid. Resultaten en effecten van dit continue onderzoek zijn via een organisatiedashboard inzichtelijk. In 2019 is in projectvorm begonnen met implementatie van deze tool op de website. Daardoor kunnen we nu al ervaringen van website-bezoekers meten. Ook is de monitor geïmplementeerd in het digitaal loket Mijn GBTwente om daar ervaringen van inwoners te meten. De verkregen inwonerfeedback kan direct worden ingezet in het verbeteren van het desbetreffende dienstverleningsproces. Er zijn inmiddels zes klantreizen uitgewerkt in vragenlijsten voor het ophalen van inwonerfeedback. Deze vragenlijsten worden periodiek opengezet, afgestemd op de fase in de belastingcyclus die op dat moment relevant is. Zo halen we continu en effectief inwonerfeedback op en kunnen we in een doorlopende feedbackloop de processen, en daarmee de dienstverlening, verbeteren.

Pijler Procesoptimalisatie (GBTop)

Ook in 2022 is een vervolg gegeven aan de zogenaamde buffelsessies vanuit het project GBTop. We zijn verder gegaan met de doorontwikkeling in het proces 'WOZ-bezwaar'. In 2021 hebben we dit proces voor het eerst de loep genomen. Ondanks de doorgevoerde verbeteringen bleken in de checkfase dat er mogelijkheden waren om dit proces nog verder te optimaliseren. Voor GBTwente, maar met name voor de inwoner. In het najaar van 2021 zijn daarom opnieuw buffelsessies gestart voor het proces 'Makkelijk bezwaar maken'. Uitgangspunt was de klantreis in dit proces. We keken naar processen die tijdens deze reis geraakt worden: communicatie, klantcontact, taxateurs, juridisch medewerkers en collega's IT. Medewerkers uit de verschillende taakvelden hebben samen de reis doorlopen en het proces voor inwoners zo optimaal mogelijk ingericht. Hiermee is bijgedragen aan onze visie Belastingen persoonlijk en begrijpelijk maken en aan verdere invulling van de doelstellingen foutloos, sneller en goedkoper.

Naast de doorontwikkeling van het proces 'WOZ-bezwaar' zijn verschillende verbeter sessies gehouden voor de processen waarbij gebruik gemaakt wordt van zogenaamde grondslagen en vervaardigen van de kohieren gemeentelijke belastingen. Aanslagoplegging is één van de hoofddoelen van GBTwente. Het vervaardigen van de aanslag is een uitgebreid proces waar veel handelingen plaatsvinden. Vanuit de medewerkers was er behoefte dit proces onder de loep te nemen. Het proces kost veel tijd in een korte periode. Veel handelingen werden nog handmatig gedaan. Deze verbeteractie was met name intern gericht. Na de aanslagoplegging in 2023 zal het proces worden geëvalueerd.

Daarnaast zijn ook verbeterlagen doorgevoerd in het proces 'toeristenbelasting'. De basis voor deze belasting is het aantal overnachtingen bij een accommodatie. De ondernemers kunnen al een aantal jaren digitaal hun aangifte doen voor de toeristenbelasting. Deze aangiftes moesten binnen GBTwente nog wel altijd handmatig verwerkt worden. In 2022 is een start gemaakt met het automatiseren van deze aangifte verwerking. Het doel is om de ondernemer sneller een (definitieve) aanslag Toeristenbelasting toe te kunnen sturen. Daarnaast is het proces efficiënter ingericht en zijn minder arbeidsuren nodig om dit proces uit te voeren. In het voorjaar 2023 zal een evaluatie plaatsvinden.

Ondernemingsraad

2022 was voor de OR een bijzonder jaar. In 2022 wijzigde de samenstelling van de OR door verkiezingen en wijzigde ook de omvang van de OR: van vijf naar zeven leden. Daarnaast kreeg de OR in 2022 een nieuwe gesprekspartner in de vorm van een nieuwe directeur. Ondanks al die wijzigingen hebben de oude en nieuwe OR zich met tal van onderwerpen bezig gehouden. Zonder uitputtend te zijn, zijn dit onder meer: de selectieprocedure nieuwe directeur, de managementaansturing en organisatie-doorontwikkeling, het strategisch personeelsbeleid, de vlootshouwen en expertisebeschrijvingen en de Regeling Opleiden en Ontwikkelen, de uitvoering van het Plan van Aanpak n.a.v. de RI&E en de Evaluatie Emotie- en Agressieprotocol en het Hybride Werken na corona. Bij al deze onderwerpen hebben we constructief met de verschillende actoren daarin samengewerkt en dit hopen we ook in het nieuwe jaar weer te mogen doen.

2.5.2 Ondersteunende processen

P&C-cyclus

De jaarrekening 2021 was op tijd gereed. Er zijn met peildata 30 april 2022 en 31 augustus 2022 bestuursrapportages gemaakt, waarbij wordt aangesloten op de uitgangspunten uit het strategieplan. De begroting 2023 is aangeboden aan het bestuur en er wordt voldaan aan de informatiebehoefte van de opdrachtgevers. Op 27 september 2022 heeft Gedeputeerde Staten de jaarrekening 2021 en de begroting 2023 voor kennisgeving aangenomen.

In 2022 zijn we gestart met de optimalisatie van de financiële bedrijfsvoering. Als onze data voor de bedrijfsvoering zit in diverse applicaties, onder andere in de financiële administratie van de gemeente Hengelo als ook in het contractmanagementsysteem, personeelssysteem en excelbestanden. Wij zijn alle informatiestromen aan het analyseren en optimaliseren. Door inzet van robotisering willen we de diverse informatiestromen met elkaar verbinden met als doel het bieden van meer financiële zekerheid van de (financiële) bedrijfsvoering. Hierdoor kunnen we beter invulling geven aan budgethouderschap en hebben we altijd actueel inzicht in onze bedrijfsvoering. Deze optimalisatie loopt nog tot in 2023 door.

Interne controle

Het interne controleplan is de leidraad voor GBTwente om te waarborgen dat handelingen, die voortvloeien uit de processen, op de juiste wijze en door de daartoe bevoegde personen worden uitgevoerd. De interne controle richt zich voornamelijk op de rechtmatigheid, juistheid en volledigheid. In de reguliere werkprocessen zijn interne controles ingebouwd en door de geautomatiseerde systemen is een betrouwbare verwerking gewaarborgd. De verbijzonderde interne controle sluit aan bij de controles die door de taakvelden zelf worden uitgevoerd. De interne controles zijn ingebed in de processen.

Jaarlijks geeft de accountant een controleverklaring af op de belastingopbrengsten in het voorgaande boekjaar. Met deze gewaarmerkte verklaring toont GBTwente aan dat de belastingopbrengsten juist en volledig zijn verantwoord.

Procesbeschrijvingen

Procesbeschrijvingen worden beoordeeld en geactualiseerd tijdens de interne audits in het kader van de ISO. Alle primaire processen worden regelmatig doorlopen en geactualiseerd. Alle processen liggen vast in het programma Perceptive Process.

Accountmanagement

Voorafgaand aan de vergaderingen van het Dagelijks Bestuur en Algemeen Bestuur worden de stukken met de accounthouders besproken. Daarnaast wordt periodiek met de deelnemende gemeenten gesproken over de dienstverlening van GBTwente.

Fiscaal-juridische aspecten

Uitbreiding lokaal belastinggebied

De staatssecretaris van Financiën heeft op 18 mei 2020 het syntheserapport 'Bouwstenen voor een beter belastingstelsel' aan de Tweede Kamer aangeboden. Het rapport over de uitbreiding van het lokaal belastinggebied bevat meerdere varianten en ondersteunt de door de VNG uitgesproken wens om te komen tot een uitbreiding van het eigen belastinggebied. In het coalitieakkoord van het huidige kabinet is het volgende opgenomen: "Om een stabielere financiering voor de medeoverheden te realiseren en hun autonomie te vergroten, wordt in de komende jaren een nieuwe financieringssysteem voor de periode na 2025 uitgewerkt, waarbij de mogelijkheid voor een groter eigen belastinggebied wordt betrokken. Daarbij worden ook alternatieven voor de OZB en MRB in de beschouwing betrokken." Daarmee is de discussie over een ruimer (lokaal) belastinggebied weer actueel. Uitbreiding kan echter in 2026 (inzet coalitieakkoord) slechts aan de orde komen als aan de geformuleerde randvoorwaarden is voldaan. Daarbij vormen met name 'de financiële verhoudingen op orde' en 'geen verhoging van de lastendruk' harde ijkpunten.

Amendement Omtzigt

In het Belastingplan 2019 is het zogenaamde amendement Omtzigt opgenomen waardoor artikel 220f van de Gemeentewet per 1 januari 2019 is gewijzigd in die zin dat voor - nader door de gemeente te bepalen - sociaal behartigende instellingen niet de hoge niet-woning tarieven kunnen gelden, maar het woningtarief. In de OZB-verordening kan een gemeente een bepaling opnemen strekkende tot het toepassen van het woningtarief voor nader te bepalen onroerende zaken. De toelichting op het amendement en de wettekst zijn op onderdelen tegenstrijdig en niet duidelijk. Op 30 november 2020 is de Tweede Kamer geïnformeerd over toepassing van artikel 220f Gemeentewet i.r.t. amendement Omtzigt. Deze wettelijke bepaling is voor gemeenten nu niet toepasbaar. Om de bedoeling van de bepaling wel mogelijk te maken, zal er onderzoek gedaan worden. Dit onderzoek kan leiden tot een aanpassing van artikel 220f Gemeentewet (of een alternatieve bepaling of alternatief instrument die het doel beter bereikt). Op 30 mei 2022 heeft minister Bruins Slot (BZK) in een brief aan de Tweede Kamer geschreven dat een lager ozb-tarief voor sportaccommodaties, dorpshuizen en andere sociaal belang behartigende instellingen moeilijk is te realiseren via een wettelijke regeling. Uit overleg met gemeenten is geconstateerd dat er bij deze fiscale mogelijkheid zwaarwegende praktische uitvoerings- en toepassingsvraagstukken spelen, met betrekking tot de afbakening, die niet eenvoudig op te lossen zijn. Daarom geeft de minister opdracht tot een extern onderzoek. Aan dit onderzoek zullen het Rijk, de VNG en gemeenten deelnemen. GBTwente volgt de ontwikkelingen uiteraard met aandacht en zal op een later moment een afweging maken over de toepassing van de wettelijke mogelijkheden.

Nieuwe rechtsbescherming uitstel en kwijtschelding na 2021

Tegen beschikkingen over uitstel van betaling en kwijtschelding van belastingen is op dit moment alleen administratief beroep mogelijk. Per 1 januari 2019 zou daarvoor bezwaar (bij invorderingsambtenaar) en beroep (bij rechter) in de plaats komen, maar daar is verder nog niets over bekend.

Ontwerpbesluit proceskosten bestuursrecht

In 2019 is er voorgesteld om het Besluit proceskosten bestuursrecht te herzien. Verhoging van de proceskostenvergoeding vindt de VNG met name voor belastingzaken zeer onwenselijk. Deze vergoeding is voor NCNP-bureaus nu al vaak de belangrijkste aanleiding om te procederen over WOZ-beschikkingen. De VNG heeft de minister destijds in overweging gegeven om voor de Wet WOZ een andere regeling van toepassing te verklaren en heeft hiervoor in haar brief twee mogelijke oplossingen gegeven, namelijk uitsluiten van WOZ-zaken en een apart besluit proceskosten invoeren of aansluiten bij het financiële belang van zaken en dit mee te wegen bij het bepalen van de hoogte van de proceskostenvergoeding. Bij Besluit van 8 december 2020 is uiteindelijk bepaald dat per 1 juli 2021 de waarde per punt voor een derde beroepsmatig verleende rechtsbijstand in de beroeps- en hoger beroepsfase met 40% is verhoogd van € 534 naar € 748. Deze verhoging gold echter niet voor WOZ-taken. Op 27 mei 2022 heeft de Hoge Raad in een uitspraak bepaald dat dit in strijd is met het gelijkheidsbeginsel. Als gevolg hiervan is de lagere proceskostenvergoeding voor WOZ-zaken vervallen.

De Omgevingswet en leges

Op 1 januari 2023 zou de nieuwe Omgevingswet en de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (WKB) in werking treden. Deze wetgeving was in eerste instantie uitgesteld tot 1 juli 2023, maar inmiddels tot 1 januari 2024. Dit geeft het Rijk, gemeenten, provincies, waterschappen en uitvoeringsorganisaties meer ruimte om de implementatie van de wet op een zorgvuldige en verantwoorde wijze af te ronden. Door de inwerkingtreding van deze wet kan er veel veranderen. Dit is sterk afhankelijk van de lokale ambities, beleidsinvulling en inrichtingskeuzes. Het principe van legesheffing verandert echter niet voor GBTwente. In 2023 zal GBTwente de ontwikkelingen volgen en dit ook met de gemeenten afstemmen.

De waterzorgheffing

Wateroverlast en verdroging vragen steeds meer maatregelen in de publieke ruimte. Meer percelen kunnen in de heffing worden betrokken, want van de maatregelen in de publieke ruimte heeft iedereen profijt. De huidige verordening Rioolheffing (model VNG) dekt dan niet meer de lading. Het schept een beeld van een belasting voor een buizenstelsel. Bij belastingplichtigen die daar niet op zijn aangesloten roept dat weerstand op. De gemeentelijke watertaken omvatten een breed palet. Zorgplichten voor afval-, hemel- en grondwater hebben een centrale plaats in de ordening van de publieke ruimte. Gemeenten moeten maatregelen nemen om wateroverlast en -schade te voorkomen. Denk aan het onderhoud van bermen en slootkanten om overtollig water af te voeren, zodat er over een droge weg kan worden gereden. Iedereen heeft daar profijt van. De VNG heeft hiervoor een nieuwe modelverordening Riool- en Waterzorgheffing opgesteld. Bij invoering is een zorgvuldige communicatie en belangenafweging naar nieuwe belastingplichtigen van belang. Bijvoorbeeld cultuurgronden en natuurterreinen dragen nu veelal nog niet bij in de kosten van de gemeentelijke watertaken. In 2023 zal GBTwente dit met de gemeenten afstemmen.

Lokale kwijschelding

De Tweede Kamer heeft in de afgelopen kabinetsperiode drie moties aangenomen over verruiming van de vermogensnorm bij kwijschelding van de lokale belastingen. Samengevat is aan het Kabinet gevraagd om 1) een extra financiële vermogensbuffer voor AOW'ers toe te staan, 2) een simpelere toets voor AOW'ers en 3) het verhogen van alle relevante vermogensnormen tot maximaal de vermogensnorm in de Participatiewet. De minister schrijft in een brief aan de Kamer dat daarvan één motie uitgevoerd wordt. Gemeenten en waterschappen mogen voor de groep AOW-gerechtigden en volledig arbeidsongeschikten per 1 januari 2022 de vermogensnorm met maximaal € 2.000 ophogen. Hiertoe is op 17 september 2022 de Regeling kwijschelding belastingen medeoverheden in werking getreden. De Gemeenteraad c.q. het Algemeen Bestuur van het waterschap mag nu voor de groep AOW-gerechtigden en volledig arbeidsongeschikten besluiten om per 1 januari 2022 de (financiële) vermogensnorm met maximaal € 2.000 op te hogen.

Openbaarheid

De Wet Open Overheid (Woo), ingangsdatum 1 mei 2022, legt aan bestuursorganen een aantal verplichtingen op. Eén van deze verplichtingen betreft het geven van een impuls aan openbaarheid door in de begroting en het verantwoordingsverslag in de jaarstukken aan te geven hoe rekening wordt gehouden met de bepalingen uit de Woo. Dit onderdeel is de invulling van deze verplichting in de jaarstukken 2022.

De Wet Open Overheid kent, samengevat, een viertal belangrijke aspecten:

1. de verplichting voor ieder bestuursorgaan om een Woo contactfunctionaris aan te wijzen;
2. de verplichtingen gericht op passieve openbaarmaking;
3. De verplichtingen gericht op actieve openbaarmaking;
4. het op orde brengen van de (digitale) informatiehuishouding.

Woo contactfunctionaris

De Woo contactfunctionaris is een nieuwe rol die per 1 mei 2022 per bestuursorgaan aangewezen dient te zijn. In 2023 zullen rol en positie worden geëvalueerd en indien nodig herijkt op basis van de ervaringen die zijn opgedaan in de tweede helft van 2022. Primair zijn de juridische medewerkers binnen het taakveld strategie en bedrijfsvoering aanspreekpunt in het kader van Woo.

Passieve openbaarmaking

De Wet Open Overheid is de opvolger van de Wet Openbaarheid van Bestuur (Wob). Op het gebied van passieve openbaarmaking (Wob- of Woo-verzoeken) kent de Woo de nodige veranderingen ten opzichte van de Wob. De werkwijze en doorlooptijd van verzoeken tot (passieve) openbaarmaking van informatie onder de Wet open overheid worden in 2023 geëvalueerd. Uitgangspunten daarbij zijn transparantie en snelheid. Naar aanleiding van de evaluatie zal een begin worden gemaakt met verdere optimalisatie. Woo-verzoeken kunnen via de website van GBTwente ingediend worden.

Actieve openbaarmaking

De Woo stelt de verplichting om elf benoemde informatiecategorieën actief te publiceren. Deze verplichting zal niet voor alle elf categorieën tegelijk gelden. Over de ingangsdatum is nog geen zekerheid tijdens het schrijven van dit onderdeel Openbaarheid, maar naar verwachting zullen begin 2023 de eerste categorieën gepubliceerd moeten worden.

In 2023 zullen wij zorgen dat wij voldoen aan de Woo door de op dat moment verplichte informatiecategorieën actief te publiceren, waarbij het tijdsplan compliant is met de uitrol van de Woo. Wij publiceren op dit moment de vergaderstukken van het bestuur, de jaarstukken en de Woo verzoeken via KOOP en houden nauwlettend de ontwikkelingen rondom PLOOI (Platform Open Overheidsinformatie) in de gaten. Tot slot is het beleidsvoornemen om in 2023 kritisch te blijven kijken naar de motivering betreffende eventuele geheimhouding van documenten. Dit met als doel te blijven werken aan de intentie van de wet: openbaarheid en transparantie.

Informatiehuishouding op orde

De Woo verplicht dat de digitale informatiehuishouding binnen acht jaar op orde wordt gebracht. Dit betekent dat er op basis van een op te stellen meerjarenplan maatregelen moeten worden genomen om informatiebestanden duurzaam toegankelijk te maken en te houden. In 2023 zullen wij daarom doorgaan met het uitvoeren van de maatregelen.

Inkoop

In 2020 is er een start gemaakt met contractmanagement in de applicatie TOPdesk. Om het waarderen, heffen en innen van belastingen op een betrouwbare, dienstverlenende en efficiënte wijze uit te voeren, contracteert GBTwente partijen om hierin te ondersteunen. Contracten zijn er in allerlei verschillende soorten en maten. Het ene contract is van strategisch belang omdat het bijdraagt aan het primaire proces en een ander contract gaat bijvoorbeeld over bedrijfsondersteunende processen die nodig zijn om operationeel te blijven.

Om hierover op tijd stelling in te kunnen nemen, wordt gebruik gemaakt van een inkoopkalender. Deze wordt periodiek vastgesteld in het MT. Om over elk afgesloten contract beheer en regie te (blijven) voeren, is TOPdesk de aangewezen applicatie. Van daaruit worden contracteigenaren, contractmanagers en contractbeheerders geautomatiseerd op hun taken en verantwoordelijkheden aangesproken. Zo worden jaarlijks (diverse) evaluatiegesprekken met leveranciers gehouden en waar nodig worden prijzen geïndexeerd en contracten verlengd. Naast nieuwe contracten, worden verslagen en wijzigingen van bestaande contracten in TOPdesk opgeslagen. In 2022 is iedereen die hieraan een bijdrage levert, verder vertrouwd geraakt met de systematiek en routines zodat actualiteit en continuïteit ten aanzien van het inkoopproces steeds beter gegarandeerd kan worden. In 2023 wordt de werking van het contractmanagement geëvalueerd en verder geprofessionaliseerd.

2.5.3 Dienstverlening

GBTwente is voor acht gemeenten (Almelo, Berkelland, Bronckhorst, Enschede, Haaksbergen, Losser, Oldenzaal en Twenterand) het eerste aanspreekpunt voor inwoners met vragen over gemeentelijke belastingen. De gemeenten Borne en Hengelo hebben ieder hun eigen frontoffice. Almelo heeft haar frontoffice taken recentelijk overgedragen aan GBTwente (per 1 december 2022).

Binnen het taakveld Dienstverlening worden alle klantcontacten afgehandeld. Het taakveld Dienstverlening is opnieuw ingericht. Er wordt gewerkt met frontofficemedewerkers en casemanagers. Hierbij is het uitgangspunt dat de inwoner direct wordt geholpen. Om dit mogelijk te maken zijn werkzaamheden en taken die in de backoffice werden uitgevoerd overgedragen aan dienstverlening. Vragen van inwoners zijn in 2022 in 79% direct door een frontofficemedewerker afgehandeld. De resterende 21% is overgedragen aan een casemanager. Daarmee is hij/zij verantwoordelijk voor de afhandeling van de vraag en de contactpersoon voor de inwoner. In de weken na het versturen van de aanslagen is de eerste opvang van telefonie uitbesteed. Een extern callcenter heeft de binnenkomende contacten op gebied van belastingen, kwijschelding en betaling afgehandeld. De WOZ gerelateerde vragen zijn door GBTwente afgehandeld. Deze pilot is geëvalueerd en hier wordt in de piektijd een vervolg aan gegeven.

De hoofden dienstverlening van de gemeenten worden jaarlijks bijgepraat over de dienstverlening van GBTwente. Voor de gemeente Borne en Hengelo zijn er meerdere contactmomenten. Zij voeren zelf de frontoffice taken uit en daar wordt ook de dienstverlening met elkaar besproken en daar waar mogelijk op elkaar afgestemd. Iedereen wordt dan bijgepraat over de kwaliteit en kwantiteit van de dienstverlening van GBTwente. Daarnaast wordt in overleg met de gemeenten, naar behoefte, twee of drie keer per jaar (telefonisch) overleg gepland. Hier worden gemeente specifieke zaken besproken. Daarnaast ontvangt iedere gemeente jaarlijks een klantactiviteiten kalender. Hierin staat de planning voor het versturen van aanslagen en invorderstappen.

2.5.4 Kwaliteitszorg

In deze paragraaf wordt ingezoomd op een aantal aspecten van kwaliteit:

- ISO-9001:2015
- klachten

De activiteiten in het kader van interne controle zijn per organisatie-eenheid beschreven in het hoofdstuk 'jaarverslag'.

ISO-9001:2008 -> 9001:2015

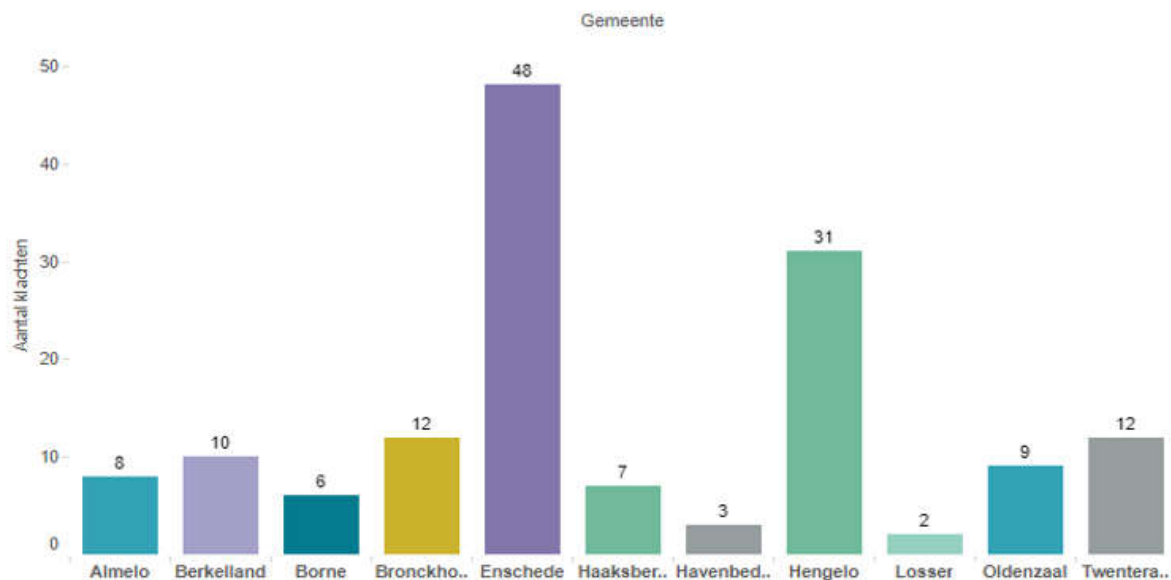
Sinds 1 juni 2012 is GBTwente ISO-gecertificeerd. Met dit onafhankelijke kwaliteitskeurmerk maken we zichtbaar borg te staan voor kwaliteit en continue procesbeheersing en -verbetering. Een certificaat heeft een geldigheidsduur van drie jaar. Tijdens de looptijd van het certificaat moeten er twee vervolgaudits worden gehouden, net als dat er interne audits moeten plaatsvinden. Gedurende de looptijd van het certificaat moeten alle processen eenmaal intern geaudit worden. Daartoe zijn vier interne auditors aangesteld. Deze externe audit is gehouden volgens de nieuwe norm 9001:2015 en hiermee is GBTwente in 2021 weer voor 3 jaar gecertificeerd. In 2022 heeft er een vervolgaudit plaatsgevonden.

Klachten

Een uiting van ongenoegen wordt behandeld als een klacht en gezien als kans tot verbetering van de dienstverlening. De uiting moet wel gaan over gedrag van een medewerker of gedrag van GBTwente als organisatie. Dit is namelijk in de Algemene Wet Bestuursrecht en in de door het algemeen bestuur vastgestelde 'Regeling interne klachtenprocedure GBTwente' als voorwaarde opgenomen. Elke klacht wordt, voor zover mogelijk, naar tevredenheid van de klager opgelost. Daarnaast stellen we alles in het werk om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Processen worden daar waar mogelijk aangepast en/of verbeterd.

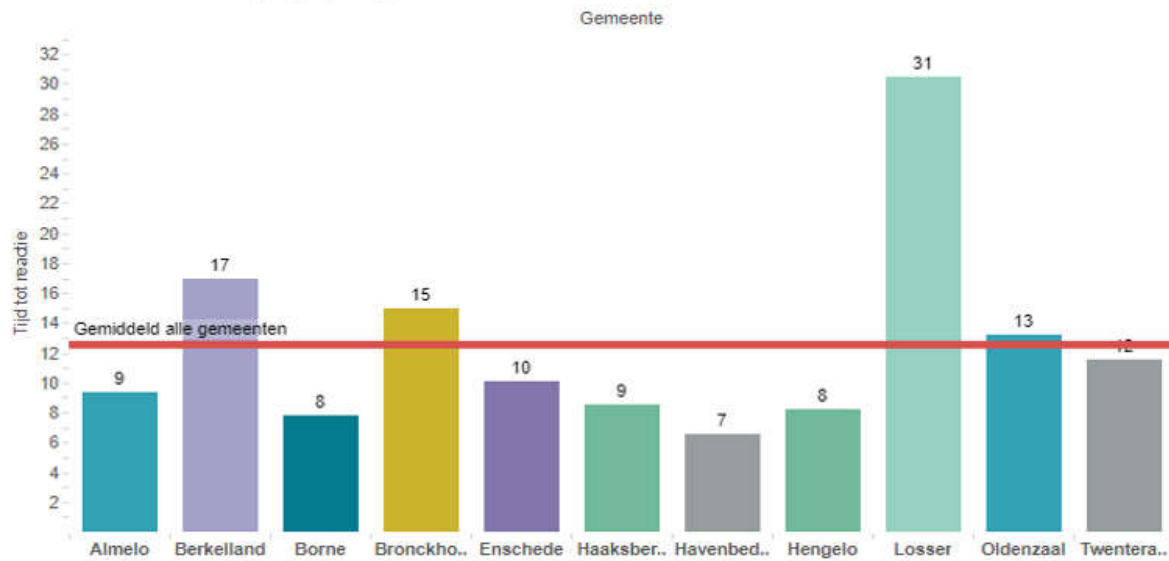
In 2022 zijn 148 uitingen van ongenoegen door de klachtenfunctionaris als klacht in behandeling genomen. Dit zijn er zes minder dan in 2021. In de tabel hieronder is het aantal klachten per gemeente zichtbaar.

Aantal klachten per gemeente



De doorlooptijd van de klachten bedraagt gemiddeld 13 dagen. Dit is ruim binnen de in de 'Regeling interne klachtenprocedure GBTwente' gestelde afhandeltermijn van 6 weken. Hieronder een weergave van de doorlooptijd per gemeente.

Gemiddelde doorlooptijd per gemeente



Alle klachten zijn conform de 'Regeling interne klachtenprocedure GBTwente' afgehandeld. In deze regeling is opgenomen dat een informele afhandeling de voorkeur heeft. In 2022 zijn vijf klachten formeel afgehandeld. De overige klachten zijn informeel afgehandeld.

Klachten analyse

Iedere klacht is de kans om door de ogen van de inwoner naar de geboden dienstverlening te kijken. Om de dienstverlening verder te verbeteren zijn de gegronde en ongegronde klachten geanalyseerd naar kwaliteit van dienstverlening, behandelduur, bejegening, informatieverstrekking, automatisering, zorgvrager of bezwaarmaker.

Ongegronde klachten - vooral zorgvrager en bejegening

Wat opvalt is dat meer dan de helft van de ongegronde klachten geanalyseerd zijn naar zorgvrager en bejegening. De zorgvrager is een inwoner die uit onwetendheid, ontevredenheid, frustratie of omdat ze zich niet kunnen redden een klacht indient. De klachten die geanalyseerd zijn naar bejegening komen vooral voort uit de onvrede over de pilot 'verzoek om informatie voor het vaststellen van de WOZ-waarde' en het beleid dat er voorafgaand aan de aanmaning geen herinneringsbrief wordt gestuurd.

Gegronde klachten - vooral informatieverstrekking en kwaliteit dienstverlening

Van de gegronde klachten zijn de meesten geanalyseerd naar informatieverstrekking en kwaliteit dienstverlening. Een klacht wordt geanalyseerd naar informatieverstrekking als deze voortkomt uit de informatie die is verstrekt. Is de juiste informatie verstrekt? Is ingegaan op het informatieverzoek? Een klacht wordt geanalyseerd naar kwaliteit dienstverlening als de klacht met goede dienstverlening voorkomen had kunnen worden. Deze klachten lijden veelal tot feedback aan het betreffende vakteam dat betere kwaliteit had kunnen leveren.

Verbeteringen

De afhandeling van klachten heeft in 2022 tot de onderstaande verbeteringen geleid:

- Met ingang van 2023 wordt de aanslag begraafrecht voor alle gemeenten waarvoor GBTwente deze aanslagen oplegt niet meer automatisch in één termijn van de rekening afgeschreven in geval er sprake is van een automatisch incasso. Dit is namelijk meestal een groot bedrag en wordt afgeschreven van degene die de aanslag op naam krijgt. De deelnemende gemeenten hebben de automatisch incasso in één termijn van de aanslag begraafplaatsrecht heroverwogen. De gemeenten hebben wisselende besluiten genomen zoals afschrijven in 2 tot 10 termijnen, geen automatisch incasso mogelijk maar zelf overmaken waarbij een betaalafpraak mogelijk is.
- Informatie op de website geplaatst over begraafrecht.
- Tekst op de naheffingsaanslag (bon achter ruitenwisser) en de tekst op het duplicaat naheffingsaanslag is in overeenstemming gebracht met elkaar. Tevens informatie opgenomen op het duplicaat waardoor de inwoner begrijpt dat het gaat om een kopie gaat en geen aanmaning is.
- Tekst op biljet Havengeld en informatie over Havengeld op website in overeenstemming gebracht met de wijzigingen in de Havengeldenverordening.

- Bij een voorlopige aanslag toeristenbelasting wordt op het biljet in de omschrijving vermeld dat het de voorlopige aanslag Toeristenbelasting is.
- Post die we uit de brievenbus van het kantoorpand halen wordt voorzien van een stempel met datum ontvangst.
- Inrichting bezwaarformulier voor leges op de website is compleet gemaakt.

Complimenten

Naast klachten of vervelende emotionele en agressieve reacties, ontvangen we ook hele mooie en dankbare reacties. We hebben in 2022 veel complimenten ontvangen. Het ligt niet in onze aard daar als vanzelfsprekend mee om te gaan. Er zijn maar enkele complimenten geregistreerd. De complimenten die geregistreerd zijn betreffen:

- De bijzonder plezierige en keurige manier waarop een inwoner door een medewerker is geholpen.
- Dank voor verantwoording nemen bij een misverstand.
- Goede informatie op de website.
- Tevredenheid over de beantwoording van vragen van een raadslid.
- Complimenten voor de aanlevering van de concept begroting en jaarstukken aan een deelnemende gemeente.

2.6 Verbonden partijen

GBTwente heeft geen verbonden partijen.

2.7 Grondbeleid

Deze paragraaf is niet van toepassing op GBTwente.

2.8 Rechtmatigheid

De activiteiten op het gebied van rechtmatigheid worden uitgevoerd binnen de taakvelden en de verbijzonderde interne controle wordt uitgevoerd door kwaliteitsmedewerkers. De resultaten hiervan zijn terug te vinden in het onderdeel 1.1 'programmaverantwoording'. De rechtmatigheid is getoetst aan de hand van het normenkader dat onderdeel uitmaakt van het op 18 december 2014 vastgestelde Controleprotocol van de Gemeenschappelijke Regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente voor 2013 en volgende jaren. Het normenkader is in oktober 2022 door het Algemeen bestuur vastgesteld.

GBTwente is in 2022 gestart met de implementatie van de nieuwe rechtmatigheidsverantwoording die voor het eerst over boekjaar 2023 opgesteld moet worden. Er is een plan van aanpak opgesteld om de implementatie op een goede wijze te borgen.



3

Jaarrekening

3.1	Balans	40
3.2	Het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening	41
3.3	Toelichtingen	42

3.1 Balans

De jaarrekening¹ is opgemaakt met inachtneming van de voorschriften die het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV) daarvoor geeft.

Activa

A C T I V A	31-12-2022	31-12-2021
Vaste Activa		
Materiële vaste activa		
Investerings met economisch nut	1.334	1.477
Materiële vaste activa	1.334	1.477
Vaste Activa	1.334	1.477
Vlottende Activa		
Uitzettingen met rentetypische looptijd korter dan 1 jaar		
Vorderingen op openbare lichamen	1.559	4.692
Rekening courant verhouding met het Rijk	5.506	4.091
Uitzettingen met rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	7.065	8.783
Liquide middelen		
Kas- en banksaldi	248	99
Liquide middelen	248	99
Overlopende activa		
Vooruitbetaalde bedragen die ten laste van volgende begrotingsjaren komen	153	330
Overige nog te ontvangen bedragen	671	203
Overlopende activa	824	533
Vlottende Activa	8.137	9.415
Activa	9.471	10.892

Passiva

P A S S I V A	31-12-2022	31-12-2021
Vaste Passiva		
Eigen vermogen		
Bestemmingsreserve	549	337
Gerealiseerd resultaat	207	212
Eigen vermogen	756	549
Vaste schulden met rentetypische looptijd van 1 jaar of langer		
Onderhandse leningen van binnenlandse banken en overige financiële instellingen	935	990
Onderhandse leningen van openbare lichamen	371	424
Vaste schulden met rentetypische looptijd van 1 jaar of langer	1.306	1.414
Vaste Passiva	2.062	1.963
Vlottende Passiva		
Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar		
RC-verhouding opdrachtgevers	5.326	5.587
Overige kasgeld leningen	-	2.000
Overige vlottende schulden	1.159	743
Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	6.486	8.330
Overlopende Passiva		
Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar komen	923	542
Overige vooruit ontvangen bedragen die ten bate van het volgende begrotingsjaar komen	-	56
Overlopende Passiva	923	599
Vlottende Passiva	7.409	8.928
Passiva	9.471	10.892

¹ Er kunnen verschillen zitten in optellingen in de overzichten van de balans of het overzicht van baten en lasten. Deze verschillen worden veroorzaakt door afrondingsverschillen.

3.2 Het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening

Binnen de begroting van 2022 zijn de volgende organisatie-eenheden en producten aanwezig:

- organisatie-eenheid Strategie en bedrijfsvoering (in de begroting en tabellen nog Staf en Algemeen);
- organisatie-eenheid Vastgoed en belastingen, waar zowel voor de gemeenschappelijke regeling als voor de FUO-opdrachten de volgende eindproducten onder vallen:
 - Klantcontact (alleen 2^e lijns klantcontact)
 - Klantcontact (zowel 1^e als 2^e lijns klantcontact)
 - Data en advies
 - Waardebepaling
 - Combi-aanslagen (biljet)
 - Combi-aanslagregels (exclusief hondenbelasting)
 - Combi-aanslagregels hondenbelasting
 - Dwanginvordering
 - Kwijtschelding
 - Overige aanslagbiljetten (exclusief reclame- en precariobelasting)
 - Aanslagbiljetten reclame- en precariobelasting
 - Controle reclamebelasting (eenvoudig)
 - Controle reclamebelasting (complex)
 - Controle precariobelasting
 - Medisch afval
 - Diftar, definitieve aanslagregels
 - Diftar, op basis van voorlopige aanslagregels.

Tevens worden de dekkingsmiddelen en overhead nader toegelicht. De organisatie-eenheden zijn weergegeven in het overzicht van baten en lasten op de volgende pagina's.

Overzicht van baten en lasten (bedragen × € 1.000)	Begroting 2022			Realisatie 2022			Realisatie 2021		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
Organisatie-eenheden									
Staf en algemeen	-	-477	-477	-	-440	-440	-	-316	-316
Vastgoed en belasting GR	10	-8.899	-8.889	67	-8.722	-8.656	1.353	-8.405	-7.052
Vastgoed en belastingen FUO	33	-1.231	-1.198	146	-1.424	-1.279	124	-1.414	-1.289
Project GBO	-	-	-	40	-67	-27	332	-345	-13
Subtotaal Organisatie-eenheden	43	-10.607	-10.564	252	-10.653	-10.402	1.809	-10.480	-8.670
Inkomensoverdrachten gemeenten									
Inkomensoverdracht Enschede	4.363	-	4.363	4.343	-	4.343	3.620	-	3.620
Inkomensoverdracht Hengelo	2.155	-	2.155	2.131	-	2.131	1.862	-	1.862
Inkomensoverdracht Borne	514	-	514	506	-	506	467	-	467
Inkomensoverdracht Losser	498	-	498	499	-	499	441	-	441
Inkomensoverdracht Haaksbergen	594	-	594	596	-	596	533	-	533
Inkomensoverdracht Almelo	1.764	-	1.764	1.783	-	1.783	1.549	-	1.549
Inkomensoverdracht Oldenzaal	767	-	767	769	-	769	687	-	687
Inkomstenoverdracht Lochem	9	-	9	11	-	11	8	-	8
Inkomstenoverdracht Hof van Twente	7	-	7	8	-	8	6	-	6
Inkomensoverdracht Berkelland	799	-	799	865	-	865	787	-	787
Inkomensoverdracht Bronckhorst	802	-	802	780	-	780	770	-	770
Inkomensoverdracht Twenterand	713	-	713	713	-	713	633	-	633
Subtotaal Inkomensoverdrachten gemeenten	12.986	-	12.986	13.005	-	13.005	11.362	-	11.362
Overhead en vennootschapsbelasting									
Overhead	-	-2.306	-2.306	13	-2.403	-2.390	3	-2.459	-2.456
Vennootschapsbelasting	-	-69	-69	-	-8	-8	-	-23	-23
Subtotaal Overhead en vennootschapsbelasting	-	-2.375	-2.375	13	-2.411	-2.398	3	-2.482	-2.479
Gerealiseerd resultaat	13.029	-12.982	47	13.271	-13.064	207	13.174	-12.962	213

3.3 Toelichtingen

3.3.1 Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Inleiding

De jaarrekening is opgemaakt met inachtneming van de voorschriften die het Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten daarvoor geeft en de verordening ex artikel 212 Gemeentewet, waarin door het Algemeen Bestuur de uitgangspunten voor het financiële beleid, alsmede de regels voor het financiële beheer en voor de inrichting van de financiële organisatie zijn vastgesteld.

Algemene grondslagen voor het opstellen van de jaarrekening

De waardering van de activa en passiva en de bepaling van het resultaat vindt plaats op basis van verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs. Tenzij bij het desbetreffende balanshoofd anders is vermeld, worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarden.

Resultaatbepalingsgrondslagen

De baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Baten en winsten worden slechts genomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verliezen en risico's die hun oorsprong vinden voor het einde van het begrotingsjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden. Baten en lasten worden als incidenteel aangemerkt, indien zij zich maximaal drie jaar achtereen voordoen.

Personeelslasten worden in principe toegerekend aan het boekjaar waarop ze betrekking hebben. Als gevolg van het formele verbod op het opnemen van voorzieningen c.q. schulden uit hoofde van jaarlijks terugkerende arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van vergelijkbaar volume, worden sommige personele lasten echter toegerekend aan de periode waarin uitbetaling plaatsvindt. Daarbij moet worden gedacht aan componenten als ziektekostenpremie ten behoeve van gepensioneerden, overlopende verlofaanspraken en dergelijke.

Voor arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van een jaarlijks vergelijkbaar volume wordt geen voorziening getroffen of op andere wijze een verplichting opgenomen. De referentieperiode is dezelfde als die van de meerjarenraming, te weten vier jaar. Indien er sprake is van (eenmalige) schokeffecten (bijvoorbeeld reorganisaties) dient wel een verplichting opgenomen te worden.

Balans

Materiële vaste activa met economisch nut

De materiële vaste activa zijn gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. De verkrijgingsprijs is gedefinieerd als de inkoopprijs inclusief de bijkomende kosten. Specifieke investeringsbijdragen van derden worden op de desbetreffende investering in mindering gebracht; in die gevallen wordt op het saldo afgeschreven. Slijtende investeringen worden medio het boekjaar waarin het gereed komt, lineair afgeschreven in de verwachte gebruiksduur waarbij rekening wordt gehouden met een eventuele restwaarde.

Naar verwachting duurzame waardeverminderingen van vaste activa worden onafhankelijk van het resultaat van het boekjaar in aanmerking genomen. In het begrotingsjaar heeft een dergelijke vermindering overigens niet plaatsgevonden. Dergelijke afwaarderingen worden teruggenomen als ze niet langer noodzakelijk blijken. Indien een vast actief buiten gebruik is gesteld, heeft de afwaardering plaatsgevonden naar de lagere restwaarde.

De gehanteerde afschrijvingstermijnen voor de investeringen gedaan bij de oprichting van GBTwente bedragen in jaren:

GouwBelastingen	7 jaren
Projectkosten	5 jaren (van toepassing op de waarderingsapplicatie)
Meubilair	10 jaren

Op 13 december 2012 heeft het Algemeen Bestuur de beleidsregels inzake afschrijving en waardering van activa herzien.

Gouwbelastingen	4 jaren betreffende investeringen m.b.t. toetreding gemeente Almelo 3 jaren betreffende investeringen m.b.t. toetreding gemeente Oldenzaal
Projectkosten	2 jaren (van toepassing op de waarderingsapplicatie) betreffende investeringen m.b.t. toetreding gemeente Almelo 1 jaar (van toepassing op de waarderingsapplicatie) betreffende investeringen m.b.t. toetreding gemeente Oldenzaal

In 2016 zijn naast de activatie van hardware ook licentiekosten voor de toetreding van de gemeente Twenterand geactiveerd. De afschrijvingsperiode is op 5 jaar gesteld. In 2018 zijn de voorbereidingskosten voor de nieuwe huisvesting van GBTwente geactiveerd. De toegepaste afschrijvingstermijnen zijn conform de vastgestelde termijnen in de financiële verordening 2019, die eind 2019 is vastgesteld. Hieronder zijn de afschrijvingstermijnen weergegeven:

Termijn	Omschrijving
20 jaar	Verbouw kantoren
15 jaar	Kantoormeubilair (met uitzondering van bureaustoelen), routing and signing
10 jaar	Bureaustoelen
10 jaar	(Overige) elektrische apparatuur
8 jaar	Contractmanagementsysteem
7 jaar	Belastingapplicatie / waarderingsapplicatie
5 jaar	Veiligheidsvoorzieningen bedrijfsgebouwen
5 jaar	ICT-investeringen
5 jaar	Audiovisuele middelen
3 jaar	WiFi-accespoints
3 jaar	Servers
3 jaar	Mobile devices

Financiële vaste activa

Leningen u/g¹ zijn opgenomen tegen nominale waarde. Zo nodig is een voorziening voor verwachte oninbaarheid in mindering gebracht.

Vorderingen

De vorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Voorzieningen wegens oninbaarheid van vorderingen zijn met de boekwaarde van de vorderingen verrekend.

Liquide middelen

Deze activa worden tegen nominale waarde opgenomen. Op deze post zijn de saldi van de eigen drie betaalrekeningen van GBTwente verantwoord. Met de gemeenten zijn in de dienstverleningsovereenkomst afspraken gemaakt over de afstorting van de ontvangsten naar de hoofdrekeningen van de gemeenten.

Eigen vermogen

- De bestemmingsreserve dient als algehele buffer om toekomstige tegenvallers en incidentele knelpunten in de bedrijfsvoering te kunnen opvangen en om innovatieve ontwikkelingen te kunnen bekostigen. De maximum hoogte van deze reserve is bepaald op 5% van het begrotingstotaal (besluit AB d.d. 28 oktober 2009);
- Het resultaat na bestemming is het nog resterende resultaat na reeds in de jaarrekening verwerkte mutaties in de reserves. Het nog te bestemmen resultaat wordt via een separaat bestuursvoorstel bij de jaarrekening ter besluitvorming aan het Bestuur voorgelegd.

Flottende passiva

De flottende passiva worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

Single Information Single Audit (SISA)

Omdat GBTwente geen specifieke uitkeringen van het Rijk ontvangt, is geen SISA-specificatie opgenomen.

¹ u/g staat voor uitgeleend geld

3.3.2 Toelichting op de balans per 31 december 2022

Activa

Alle bedragen in de tabel en toelichting in deze paragraaf moeten vermenigvuldigd worden met € 1.000,-

Vaste activa

Er zijn geen activa gedurende het boekjaar of per balansdatum in erfpacht uitgegeven.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa bestaan uit de volgende onderdelen:

Materiële vaste activa	31-12-2022	31-12-2021
Investerings met economisch nut	1.334	1.477
Materiële vaste activa	1.334	1.477

Het volgende overzicht geeft het verloop van de boekwaarde van de investeringen met economisch nut weer:

Materiële vaste activa	Boekwaarde 01-01-2022	Investering	Desinvest.	Bijdragen	Afwaardering	Afschrijving	Boekwaarde 31-12-2022
Bedrijfsgebouwen	765	-	-	-	-	44	721
Machines, apparaten en installaties	214	34	-	-	-	64	184
Ov. Materiële vaste activa	498	9	-	-	-	78	429
Investerings met economisch nut	1.477	43	-	-	-	187	1.334
Totaal materiële vaste activa	1.477	43	-	-	-	187	1.334

Toelichting investeringen

In 2022 is er geïnvesteerd in een rechtstreekse aansluiting (zonder broker) op de landelijke voorziening BRP (Basisregistratie Personen) en zijn er nog enkele ICT-investeringen gedaan ter bevordering van het hybride werken. Daarnaast is er ook een module in onze belastingapplicatie geïmplementeerd met als doel om de proceskosten van bezwaren die via no cure no pay bureaus binnen komen te verminderen.

Vlottende activa

Uitzettingen korter dan één jaar

De in de balans opgenomen uitzettingen met een looptijd van één jaar of minder kunnen als volgt gespecificeerd worden:

Uitzettingen met rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	31-12-2022	31-12-2021
Vorderingen op openbare lichamen	1.559	4.692
Rekening courant verhouding met het Rijk	5.506	4.091
Uitzettingen met rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	7.065	8.783

Op balansdatum bestaat geen noodzaak tot het treffen van voorzieningen voor oninbaarheid.

Per post kan de volgende toelichting worden gegeven:

- De vorderingen op openbare lichamen bestaan o.a. uit facturen gericht aan gemeenten en uit nog te verrekenen oninbaar verklaarde vervolgingskosten.
- De uitzettingen in 's Rijk schatkist met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar betreft de vordering die GBTwente heeft op de Staat. Dit zijn de overtollige liquide middelen, die GBTwente in het kader van het schatkistbankieren bij de Staat moet 'parkeren'.

In onderstaande wordt de benutting van de drempelbedragen in het kader van het schatkistbankieren weergegeven:

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000)					
Verslagjaar					
(1)	Drempelbedrag	1000			
		Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
(2)	Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	270	339	162	216
(3a) = (1) > (2)	Ruimte onder het drempelbedrag	730	661	838	784
(3b) = (2) > (1)	Overschrijding van het drempelbedrag	-	-	-	-

Het drempel bedrag is in 2022 niet overschreden.

Liquide middelen

Het saldo van de liquide middelen bestaat uit de volgende componenten:

Liquide middelen	31-12-2022	31-12-2021
Kas- en banksaldi	248	99
Liquide middelen	248	99

Het banksaldo is opgebouwd uit de afzonderlijke saldo's van de hoofdrekening, de belastingrekening, de exploitatierekening en de werkrekening Schatkistbankieren van GBTwente.

De verantwoording van de middelen Schatkistbankieren vindt plaats onder de uitzettingen korter dan één jaar (uitzettingen in 's Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar).

GBTwente heeft bij de Bank Nederlandse Gemeenten een rekening courant faciliteit met een limiet van € 820.000.

Overlopende activa

De post overlopende activa kan als volgt onderscheiden worden:

Overlopende activa	31-12-2022	31-12-2021
Vooruitbetaalde bedragen die ten laste van volgende begrotingsjaren komen	153	330
Overige nog te ontvangen bedragen	671	203
Overlopende activa	824	533

Het saldo vooruitbetaalde bedragen bestaat uit facturen die betaald zijn in 2022 maar betrekking hebben op 2023, zoals licentiekosten en de huur van het eerste kwartaal van 2023 van het pand aan de Demmersweg. Het saldo nog te ontvangen bedragen omvat voornamelijk nog te ontvangen bedragen afwikkeling ADI welke in 2023 afgewikkeld worden.

Passiva

Eigen vermogen

Het in de balans opgenomen eigen vermogen bestaat uit de volgende posten:

Eigen vermogen	31-dec-2022	31-12-2021
Bestemmingsreserve	549	337
Gerealiseerd resultaat	207	213
Eigen vermogen	756	549

Het verloop in 2022 wordt in onderstaand overzicht per reserve weergegeven:

Overzicht reserves	Boekwaarde 31-12-2021	Bestemming resultaat vorig boekjaar	Toevoeging	Onttrekking	Vermindering ter dekking van afschrijvingen	Boekwaarde 31-12-2022
Bestemmingsreserve 5% begrotingstotaal	337	213	-	-	-	549
Bestemmingsreserve BAG-WOZ	-	-	-	-	-	-
Gerealiseerd resultaat 2021	213	-	-	-	-	-
Gerealiseerd resultaat 2022	-	-	-	-	-	207
Totaal Reserves	549	-	-	-	-	756

Het jaar 2021 en 2022 laten beide een positief resultaat zien.

Voorziening

GBTwente heeft geen voorzieningen op de balans staan.

Vaste Passiva

Onder de vaste passiva zijn opgenomen:

Vaste schulden met rentetypische looptijd van 1 jaar of langer	31-12-2022	31-12-2021
Onderhandse leningen van openbare lichamen	371	424
Onderhandse leningen van binnenlandse banken en overige financiële instellingen	935	990
Vaste schulden met rentetypische looptijd van 1 jaar of langer	1.306	1.414

GBTwente heeft in 2019 twee langlopende leningen afgesloten. Eén met een rentetypische looptijd van 10 jaar tegen 0,44% rente en één met een rentetypische looptijd van 20 jaar tegen 1,165% rente. In 2020 heeft de eerste aflossing plaatsgevonden. De rentelast voor deze twee leningen bedraagt € 9.961 in 2022.

Vlottende passiva

Onder de vlottende passiva zijn opgenomen:

Vlottende passiva	31-12-2022	31-12-2021
Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	6.486	8.330
Overlopende Passiva	923	599
Vlottende passiva	7.409	8.928

Kortlopende schulden

De in de balans opgenomen kortlopende schulden kunnen als volgt gespecificeerd worden:

Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	31-12-2022	31-12-2021
RC-verhouding opdrachtgevers	5.326	5.587
Overige kasgeldleningen	-	2.000
Overige vlottende schulden	1.159	743
Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan 1 jaar	6.486	8.330

Per post kan de volgende toelichting worden gegeven:

- De post 'rekening-courant verhouding opdrachtgevers' heeft betrekking op het saldo van de rekening-courant verhouding met de gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Losser, Oldenzaal, Twenterand, Lochem, Hof van Twente, Berkelland en Bronckhorst en de openstaande belastingdebiteuren per gemeente.
- De overige schulden betreft de openstaande crediteuren.

Overlopende passiva

De specificatie van de post overlopende passiva is als volgt:

Overlopende Passiva	31-12-2022	31-12-2021
Overige vooruit ontvangen bedragen die ten bate van het volgende begrotingsjaar komen	-	56
Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar komen	923	542
Overlopende Passiva	923	599

De nog te betalen bedragen bestaan uit opgenomen verplichtingen waar onder de verplichting voortvloeiend aan de cao wijziging.

*Niet uit de balans blijvende verplichtingen***Waarborgen en garanties**

Er zijn ultimo 2022 geen waarborgen dan wel garanties verstrekt aan natuurlijke- en rechtspersonen.

Langlopende financiële verplichtingen

GBTwente is verbonden aan verschillende, niet uit de balans blijvende, financiële verplichtingen. Hieronder volgt een opsomming van de belangrijkste van deze verplichtingen:

1. DVO met gemeente Hengelo (financiën)
2. DVO met gemeente Enschede (ICT)
3. Contracten met de softwareleveranciers Gouw-IT en Ortec Finance
4. Leaseovereenkomst met LeasePlan voor vier leaseauto's voor algemeen gebruik en vier leaseauto's die persoonsgebonden zijn (o.a. buitendienstmedewerkers)
5. Contract met BNG bank
6. Huurovereenkomst Demmersweg 140 Hengelo
7. Contract met Atalian en In het Veld voor facilitaire dienstverlening aan de Demmersweg 140
8. Contract met Visma | Raet voor de salaris administratie.
9. Contract met Onestopsourcing als broker voor personeel van derden.

Arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van een jaarlijks gelijke omvang

De arbeidskosten gerelateerde verplichtingen voor verlofdagen zijn overeenkomstig de BBV niet in de balans verwerkt. De nog niet opgenomen verlofuren per 31 december 2022 vermenigvuldigd met het gemiddelde tarief aan loonsom per uur hebben jaarlijks een vergelijkbare omvang.

3.3.3 Toelichting op het overzicht van baten en lasten

Organisatie-eenheid Strategie en Bedrijfsvoering

Staf en algemeen	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Lasten	477	477	440	-
Baten	-	-	-	-
Saldo van baten en lasten	-477	-477	-440	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-	-
Toevoegingen reserves	-	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-	-
Resultaat	-477	-477	-440	-

Het resultaat van de organisatie-eenheid Staf en Algemeen wordt hieronder met de belangrijkste verschillen tussen begroting en realisatie toegelicht. Er zijn geen noemenswaardige incidentele baten of lasten voor de organisatie eenheid Staf en Algemeen geweest.

Verschillen begroting & realisatie Staf en algemeen	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022	Verschil begroting versus realisatie
WKR (zak.kstn) representatie en overige personeelskosten	67	67	24	43
WKR (zak.kstn) contributies/ lidmaatschappen	35	35	3	32
Huisvestingskosten	178	178	275	-97
Overige kosten	197	197	138	59
Eindtotaal	477	477	440	37

- De kosten van representatie/ beschikbare personeelsbudgetten zijn vooral vanwege corona begin dit jaar wat lager uitgevallen.
- De huisvestingskosten zijn hoger uitgevallen als gevolg van de extra energiekosten en de noodzakelijke niet voorziene reparaties aan diverse installaties.
- Overige kosten is een verzamelpost van alle niet afzonderlijk gespecificeerde kosten. Onder de overige kosten vallen onder andere voordelen in de leasekosten en advieskosten.

Organisatie-eenheid Vastgoed en belastingen

De organisatie-eenheid Vastgoed en Belastingen kan in twee onderdelen worden gesplitst, te weten de gemeenschappelijke regeling en de FUU-opdrachten. Hieronder wordt per onderdeel een nadere toelichting gegeven.

Gemeenschappelijke regeling

Vastgoed en belasting GR	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Lasten	9.240	8.899	8.722	142
Baten	10	10	67	-
Saldo van baten en lasten	-9.230	-8.889	-8.655	142
Toevoegingen reserves	-	-	-	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-	-
Resultaat	-9.230	-8.889	-8.655	142

De incidentele lasten worden gedekt door incidentele baten. Deze baten worden verantwoord in de individuele inkomstenoverdrachten van de GR-Gemeenten.

De belangrijkste verschillen tussen begroting en realisatie van de organisatie-eenheid 'Vastgoed en belastingen' van de gemeenschappelijke regeling worden hieronder toegelicht.

Verschillen begroting & realisatie Vastgoed en belasting GR	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022	Vershil begroting versus realisatie
Loonbetalingen en sociale premies	5.367	5.357	5.318	39
Personeel van derden (taxateurs en juridische ondersteuning)	1.762	1.722	2.015	-293
WKR VRIJST Opleidingskosten	93	115	78	37
WKR FORFAIT (zakelijke kosten) representatie en viering	7	51	11	40
Drukwerk, kopieerpapier	108	108	81	27
Leasekosten	46	46	38	8
Onderhoud ICT	1.320	946	725	221
Portokosten	247	151	109	42
Bankkosten	84	84	52	32
Afschrijving	170	170	162	8
Overige kosten	36	149	133	16
Eindtotaal	9.240	8.899	8.722	177

- Loonbetalingen en sociale premies vallen lager uit door het nog niet volledig kunnen invullen van vacatureruimte en daarnaast is er sprake van hogere loonbetalingen aan het personeel in de maand december als gevolg van CAO afspraken. Door de vacatureruimte is echter per saldo op deze post sprake lagere loonbetalingen.
- Personeel van derden / taxateurs bezwaarafhandeling woningen / personeel van derden juridische ondersteuning / taxateurs PMA woningen. De lasten hiervoor zijn hoger dan begroot vooral door verhoogde inzet op de bezwaarafhandeling. Door het voortijdig staken van de pilot informatiebeschikking zijn de kosten enigszins gedempt. De dekking van deze extra kosten komt uit de vacatureruimte en onderschrijdingen op verschillende budgetten.
- Onderhoud hard- en software: Een aantal kosten worden veranderwoord op vergelijkbare kostensoorten welke ander andere samenkomen in de overige kosten. De invoering van het nieuwe taxatieverslag is uitgelopen naar 2023, waardoor lagere kosten zijn gerealiseerd.
- Post en Portokosten, het aanbestedingsvoordeel waarover in de eerste Bestuursrapportage 2022 reeds is gerapporteerd, blijkt nog iets gunstiger uit te vallen.
- De kosten van representatie/ beschikbare personeelsbudgetten zijn vooral vanwege corona begin dit jaar wat lager uitgevallen.
- Overige kosten is een verzamelpost van alle niet afzonderlijk gespecificeerde kosten.

FUO-opdrachten

Vastgoed en belastingen FUO	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Lasten	1.223	1.231	1.424	47
Baten	33	33	146	-
Saldo van baten en lasten	-1.190	-1.198	-1.278	-
Toevoegingen reserves	-	-	-	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-	-
Resultaat	-1.190	-1.198	-1.278	-

De belangrijkste verschillen tussen begroting en realisatie van de organisatie-eenheid 'vastgoed en belastingen FUO' worden hieronder toegelicht.

Verschillen begroting & realisatie Vastgoed en belastingen FUO	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022	Verschil begroting versus realisatie
Loonbetalingen en sociale premies	790	765	823	-58
Personeel van derden	29	43	121	-78
Personeel van derden	23	23	62	-39
Personeel van derden (taxateurs)	112	104	134	-30
WKR VRIJST Opleidingskosten	11	14	-	14
Drukwerk, kopieerpapier	14	14	12	2
Huisvestingskosten	-	-	44	-44
Onderhoud hard- en software	95	123	90	33
Portokosten	44	30	19	11
Overige kosten	105	115	119	-4
Eindtotaal	1.223	1.231	1.424	-193

- De kosten van Loonbetalingen en salarissen zijn hoger dan begroot hetgeen vooral wordt veroorzaakt door de eenmalige uitkering van aan het personeel in december als gevolg van CAO afspraken.
- De kosten van personeel van derden zijn hoger dan begroot hetgeen vooral wordt veroorzaakt door het grote aantal WOZ-bezwaren.
- Overige kosten is een verzamelpost van alle niet afzonderlijk gespecificeerde kosten.

De lastenoverschrijding wordt gedekt door hogere inkomensoverdrachten vanuit de FUO-gemeenten voor maatwerk en het GBO-project (zie project gebruiksoverlakte).

Project Gebruiksoverlakte

Project GBO	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Lasten	-	-	67	67
Baten	-	-	40	40
Saldo van baten en lasten	-	-	-27	-27
Toevoegingen reserves	-	-	-	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-	-
Resultaat	-	-	-27	-27

De belangrijkste verschillen in de kosten tussen begroting en realisatie van het project "Gebruikersoverlakte" worden hieronder toegelicht.

Verschillen begroting & realisatie Project GBO	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022	Verschil begroting versus realisatie
Personeel van derden M3 naar M2	-	-	63	-63
Onderhoud hard- en software	-	-	4	-4
Eindtotaal	-	-	67	-67

De extra kosten voor behandeling van aan GBO-gerelateerde bezwaren in het jaar 2022 zijn in de exploitatie 2022 van GBTwente opgevangen. In de Bestuursrapportages is gedurende het jaar 2022 de actuele stand van zaken reeds gerapporteerd.

Dekkingsmiddelen

De dekkingsmiddelen van GBTwente bestaan uit drie componenten:

- onvoorzien;
- financiering;
- gemeentelijke bijdrage.

Bij de primitieve begroting was € 51.000 geraamd voor onvoorzien kosten. Dit budget is volledig bij het opstellen van de eerste Bestuursrapportage 2022 aangesproken.

Algemene dekkingsmiddelen	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022
Saldo financieringsfunctie			
Overige algemene dekkingsmiddelen	12.692	12.986	13.005
Totaal	12.692	12.986	13.005

De gespecificeerde gemeentelijke bijdragen zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Inkomensoverdrachten	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022
Inkomensoverdracht Enschede	4.165	4.363	4.343
Inkomensoverdracht Hengelo	2.132	2.155	2.131
Inkomensoverdracht Borne	508	514	506
Inkomensoverdracht Losser	493	498	499
Inkomensoverdracht Haaksbergen	588	594	596
Inkomensoverdracht Almelo	1.736	1.764	1.783
Inkomensoverdracht Oldenzaal	759	767	769
Inkomstenoverdracht Lochem	9	9	11
Inkomstenoverdracht Hof van Twente	7	7	8
Inkomensoverdracht Berkelland	799	799	865
Inkomensoverdracht Bronckhorst	791	802	780
Inkomensoverdracht Twenterand	705	713	713
Totaal inkomensoverdrachten	12.692	12.986	13.005

De inkomensoverdrachten zijn in 2022 hoger dan begroot. De gemeenten hebben in 2022 vier kwartaalnota's ontvangen die aansluiten op het bedrag van de begroting 2022 en daarnaast zijn er losse nota's verstuurd betreft maatwerk.

Kosten overhead GR

Overhead	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Lasten	1.527	2.306	2.403	41
Baten	-	-	13	-
Saldo van baten en lasten	-1.527	-2.306	-2.390	41
Toevoegingen reserves	-	-	-	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-	-
Resultaat	-1.527	-2.306	-2.390	41

De belangrijkste verschillen in de kosten tussen begroting en realisatie van de organisatie-eenheid "Overhead GR" worden hieronder toegelicht.

Verschillen begroting & realisatie Overhead	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022	Verschil begroting versus realisatie
Loonbetalingen en sociale premies	945	857	754	103
Personeel van derden	45	103	272	-169
(Overige) uitbestede werken FIN	148	148	137	11
WKR VRIJST Opleidingskosten	15	93	25	68
Onderhoud hard- en software	110	894	930	-36
Advieskosten	85	94	64	30
Overige kosten	179	117	221	-104
Eindtotaal	1.527	2.306	2.403	-97

- Loonbetalingen en sociale premies vallen lager uit door het nog niet volledig kunnen invullen van vacatureruimte en daarnaast is er sprake van hogere loonbetalingen aan het personeel in de maand december als gevolg van CAO afspraken. Door de vacatureruimte is echter per saldo op deze post sprake lagere loonbetalingen.

- De vacature ruimte is tijdelijk ingevuld door personeel van derden en gedeelte gedekt vanuit de lager uitgevallen loonbetalingen.
- Bij de tweede bestuursrapportage was er rekening gehouden met advieskosten in het kader van de archiefwetgeving / recordmanagement. Deze kosten zijn niet gemaakt vanwege krapte in de arbeidsmarkt.
- Door openstaande vacatures is het management development traject uitgesteld en zijn hier geen kosten voor gemaakt.

Heffing vennootschapsbelasting

Vennootschapsbelasting	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Lasten	69	69	8	-
Baten	-	-	-	-
Saldo van baten en lasten	-69	-69	-8	-
Toevoegingen reserves	-	-	-	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-	-
Resultaat	-69	-69	-8	-

Onvoorzien

Onvoorzien	Begroting 2022 primitief	Begroting 2022 gewijzigd	Rekening 2022	Incidenteel gerealiseerd in het boekjaar
Lasten	51	-	-	-
Baten	0	-	-	-
Saldo van baten en lasten	-51	-	-	-
Toevoegingen reserves	-	-	-	-
Onttrekkingen reserves	-	-	-	-
Mutaties reserves	-	-	-	-
Resultaat	-51	-	-	-

Wet normering topinkomens

De WNT is van toepassing op GBTwente. Het voor GBTwente toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2022 € 209.000 (het algemeen bezoldigingsmaximum).

1. Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling

Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling inclusief degenen die op grond van hun voormalige functie nog 4 jaar als topfunctionaris worden aangemerkt.

Gegevens 2022			
bedragen x € 1	R. Tijink	B. Lassche	H. Cloosterman
Functiegegevens	Directeur	Directeur	Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01/01 - 28/02	15/02 - 30/06	01/07 - 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1	1	1
Dienstbetrekking?	ja	ja	ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 20.813	€ 37.089	€ 46.329
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 3.035	€ 5.842	€ 7.728
<i>Subtotaal</i>	<i>€ 23.848</i>	<i>€ 42.931</i>	<i>€ 54.057</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 34.915	€ 80.482	€ 108.888
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	€ 23.848	€ 42.931	€ 54.057
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t. / N.v.t.	N.v.t. / N.v.t.	N.v.t. / N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2021			
bedragen x € 1	R. Tijink	N.v.t.	N.v.t.
Functiegegevens	Directeur	N.v.t.	N.v.t.
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01/01 – 31/12	N.v.t. / N.v.t.	N.v.t. / N.v.t.
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1	N.v.t.	N.v.t.
Dienstbetrekking?	ja	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	98.201	N.v.t.	N.v.t.
Beloningen betaalbaar op termijn	17.795	N.v.t.	N.v.t.
<i>Subtotaal</i>	<i>115.996</i>	<i>N.v.t.</i>	<i>N.v.t.</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	209.000	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	115.996	N.v.t.	N.v.t.

1d. Topfunctionarissen met een bezoldiging van € 1.800 of minder

Gegevens 2022	
NAAM TOPFUNCTIONARIS	FUNCTIE
A. Spekschoor	Lid dagelijks bestuur
A. Langius	Voorzitter dagelijks bestuur
E. Zinkweg-Ankoné	Vice-voorzitter dagelijks bestuur
M. ten Heuw	Lid dagelijks bestuur
H. Nijhuis	Lid algemeen bestuur
E. van Mierlo	Lid algemeen bestuur
J. Nods	Lid algemeen bestuur
J. Pierik	Lid algemeen bestuur
A. Koopman	Lid algemeen bestuur
R. Koster	Lid algemeen bestuur
E. Zinkweg-Ankoné	Voorzitter dagelijks bestuur
H. Steen	Vice-voorzitter dagelijks bestuur
M. Oosterbroek	Lid algemeen bestuur
A. Maathuis	Lid algemeen bestuur
D. Vermorken	Lid algemeen bestuur
M. Teutelink	Lid dagelijks bestuur
J. Niemans	Lid algemeen bestuur

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2022 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Analyse begrotingsafwijkingen en begrotingsrechtmatigheid

Overzicht van baten en lasten (bedragen × € 1.000)	Begroting 2022			Realisatie 2022			Verschil begroting versus realisatie		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
Organisatie-eenheden									
Staf en algemeen	-	-477	-477	-	-440	-440	-	37	37
Vastgoed en belasting GR	10	-8.899	-8.889	67	-8.722	-8.656	57	177	233
Vastgoed en belastingen FUO	33	-1.231	-1.198	146	-1.424	-1.279	113	-193	-81
Project GBO	-	-	-	40	-67	-27	40	-67	-27
Subtotaal Organisatie-eenheden	43	-10.607	-10.564	252	-10.653	-10.402	209	-47	162
Inkomensoverdrachten gemeenten									
Inkomensoverdracht Enschede	4.363	-	4.363	4.343	-	4.343	-20	-	-20
Inkomensoverdracht Hengelo	2.155	-	2.155	2.131	-	2.131	-24	-	-24
Inkomensoverdracht Borne	514	-	514	506	-	506	-7	-	-7
Inkomensoverdracht Losser	498	-	498	499	-	499	1	-	1
Inkomensoverdracht Haaksbergen	594	-	594	596	-	596	2	-	2
Inkomensoverdracht Almelo	1.764	-	1.764	1.783	-	1.783	20	-	20
Inkomensoverdracht Oldenzaal	767	-	767	769	-	769	1	-	1
Inkomstenoverdracht Lochem	9	-	9	11	-	11	2	-	2
Inkomstenoverdracht Hof van Twente	7	-	7	8	-	8	1	-	1
Inkomensoverdracht Berkelland	799	-	799	865	-	865	66	-	66
Inkomensoverdracht Bronckhorst	802	-	802	780	-	780	-22	-	-22
Inkomensoverdracht Twenterand	713	-	713	713	-	713	1	-	1
Subtotaal Inkomstenoverdrachten gemeenten	12.986	-	12.986	13.005	-	13.005	20	-	20
Overhead en vennootschapsbelasting									
Overhead	-	-2.306	-2.306	13	-2.403	-2.390	13	-97	-84
Vennootschapsbelasting	-	-69	-69	-	-8	-8	-	61	61
Subtotaal Overhead en vennootschapsbelasting	-	-2.375	-2.375	13	-2.411	-2.398	13	-36	-23
Gerealiseerd resultaat	13.029	-12.982	47	13.271	-13.064	207	242	-82	159

De mutaties zijn reeds toegelicht in de diverse onderdelen hierboven en zijn daarom hier niet nogmaals toegelicht. De overschrijdingen op de lasten FUO, Project GBO en Overhead passen binnen het bestaande beleid.

De accountant ondersteunt het Algemeen Bestuur in haar controlerende functie. De door de accountant uit te voeren rechtmatigheidscontrole heeft daarbij als doel om vast te stellen dat de baten, lasten en balansmutaties tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de bepalingen in de wet- en regelgeving, bestaande uit externe wetgeving en door het Algemeen Bestuur vastgestelde regelgeving. Met andere woorden, er wordt gecontroleerd of het Dagelijks Bestuur bij het aangaan van transacties met financiële gevolgen de relevante bepalingen heeft nageleefd. Het gaat daarbij dus om de spelregels van het Algemeen Bestuur en hogere wet- en regelgevende organen die als norm gelden voor het Dagelijks Bestuur bij het aangaan van transacties.

Bijlage taakvelden

Perceptiekosten per taakveld	Begroting 2022			Gewijzigde begroting 2022			Realisatie 2022			
	taakveld	baten	lasten	saldo	baten	lasten	saldo	baten	lasten	saldo
0 Bestuur en ondersteuning										
0.1 Bestuur	0	-109.175	-109.175	-109.175	0	-109.175	-109.175	0	-117.000	-117.000
0.4 Overhead	0	-1.527.243	-1.527.243	-1.527.243	0	-2.306.743	-2.306.743	1.461	-2.372.524	-2.371.064
0.61 OZB woningen	11.295	-4.689.330	-4.678.034	-4.678.034	11.295	-4.621.128	-4.609.833	103.560	-4.805.923	-4.702.363
0.62 OZB niet woningen	3.292	-663.710	-660.418	-660.418	3.292	-651.975	-648.683	16.451	-670.918	-654.466
0.63 Parkeerbelasting	355	-321.075	-320.720	-320.720	355	-294.016	-293.660	4.559	-285.809	-281.250
0.64 Belastingen overige	423	-213.752	-213.329	-213.329	423	-199.404	-198.980	2.556	-192.198	-189.643
0.8 Overige baten en lasten	12.692.718	-51.150	12.641.568	12.986.817	0	0	12.986.817	13.005.494	0	13.005.494
0.9 Vennootschapsbelasting	0	-68.639	-68.639	-68.639	0	-68.639	-68.639	0	-8.205	-8.205
0.10 mutaties in reserve	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 Verkeer, vervoer en waterstaat										
2.4 Economische havens en waterwegen	62	-55.758	-55.697	-55.697	62	-51.059	-50.997	792	-49.634	-48.842
3 Economie										
3.3 Bedrijvenloket en bedrijfsregelingen	9	-16.773	-16.765	-16.765	9	-16.296	-16.287	98	-15.166	-15.068
3.4 Economische promotie	434	-87.339	-86.905	-86.905	434	-86.722	-86.288	2.109	-85.564	-83.455
6 Sociaal domein										
6.3 Inkomensregelingen	392	-433.712	-433.320	-433.320	392	-406.058	-405.666	2.862	-372.588	-369.726
7 Volksgezondheid en milieu										
7.2 Riolering	9.907	-2.058.233	-2.048.325	-2.048.325	9.907	-1.981.930	-1.972.023	50.796	-1.954.208	-1.903.412
7.3 Afval	15.604	-2.030.721	-2.015.118	-2.015.118	15.604	-1.947.583	-1.931.979	74.839	-1.895.429	-1.820.589
7.5 Begraafplaatsen en crematoria	540	-115.228	-114.688	-114.688	540	-109.113	-108.573	3.097	-110.120	-107.023
8 Volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en stedelijke vernieuwing										
8.3 Wonen en bouwen	160	-144.749	-144.589	-144.589	160	-132.550	-132.390	2.055	-128.850	-126.795
0.1.1 resultaat van de rekening			148.603				46.900			206.593



4

Overige gegevens

4.1	Gebeurtenissen na balansdatum	58
4.2	Voorstel tot resultaatbestemming	58
4.3	Controleverklaring	59

4.1 Gebeurtenissen na balansdatum

Alle ten tijde van het opmaken van de jaarrekening beschikbare informatie omtrent de feitelijke situatie per balansdatum, is bij het opmaken van de jaarrekening in aanmerking genomen en verwerkt. Er hebben zich na het opmaken van de jaarrekening geen gebeurtenissen van betekenis voorgedaan.

4.2 Voorstel tot resultaatbestemming

Het resultaat 2022 bedraagt € 206.593 positief. Er wordt een separaat voorstel voor resultaatbestemming aangeboden aan het bestuur.

Aldus conform vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente.

Hengelo, 5 april 2023

Ondertekening	
De secretaris	De voorzitter
.....
J.A.G. Cloosterman	E. Zinkweg - Ankone

4.3 Controleverklaring

Hier wordt de uiteindelijke controleverklaring van de accountant als PDF-bestand toegevoegd (niet getekende versie).

DATUM

ACCOUNTANTSVERSLAG 2022

GEMEENTELIJK BELASTINGKANTOOR TWENTE

CONCEPT



CONCEPT

Aanbiedingsbrief

Aan de Directie en het Algemeen bestuur van
Gemeentelijk Belastingkantoor Twente
T.a.v. de heer J.A.G. Cloosterman
Postbus 845
7550 AV Hengelo

Hengelo, xx april 2023

Kenmerk: 1076941/MZ/WP/

Ter informatie

De digitale versie van dit document is vanaf de inhoudsopgave interactief. Aan de hand van de navigatiebalk onderaan de pagina en/of de menustructuur bovenaan de pagina kan door het document genavigeerd worden.



VORIGE PAGINA



VOLGENDE PAGINA



DASHBOARD



AANBIEDINGSBRIEF

Geachte Directie en leden van het Algemeen bestuur,

Wij hebben de jaarrekening 2022 van Gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (verder GBTwente) gecontroleerd. In dit verslag hebben we de belangrijkste bevindingen en conclusies van de jaarrekeningcontrole opgenomen. Dit verslag vormt de rapportage over de controle zoals bedoeld in artikel 2:393 BW. Daarnaast informeren wij u in dit verslag over de belangrijkste uitkomsten van ons onderzoek naar de interne beheersing van de organisatie. Dit verslag is uitsluitend voor u bestemd en daarom mag deze niet zonder onze schriftelijke toestemming verder worden verspreid of voor andere doeleinden worden gebruikt.

Wij starten dit accountantsverslag na de managementsamenvatting in het eerste hoofdstuk met het bespreken van de financiële positie en onze controlebevindingen in hoofdstuk 2. Daarna treft u in hoofdstuk 3 een overzicht aan van de bevindingen ten aanzien van de interne beheersing van uw organisatie. In hoofdstuk 4 hebben wij een toelichting opgenomen inzake de door ons uitgevoerde controlewerkzaamheden met betrekking tot de belastingverantwoordingen. Bijlage A bevat de achtergrond en de uitkomst van onze accountantscontrole op hoofdlijnen.

Het opstellen en controleren van de jaarrekening vraagt elk jaar weer een aanzienlijke inspanning. Bij deze willen wij alle betrokken medewerkers van GBTwente bedanken voor de constructieve en plezierige samenwerking tijdens de controle.

Wij hopen u met dit verslag van dienst te zijn. Vanzelfsprekend zijn wij graag bereid om een nadere toelichting op de inhoud te geven.

Hoogachtend,
BDO Audit & Assurance B.V.

M. Zoetman-Kiers RA

Inhoudsopgave



1. MANAGEMENTSAMENVATTING



2. UW JAARREKENING & ONZE BEVINDINGEN



3. UW INTERNE BEHEERSING & ONZE BEVINDINGEN



4. CONTROLE BELASTINGVERANTWOORDINGEN



BIJLAGEN

1. Managementsamenvatting

1.1 [Dashboard accountantscontrole](#)

1.2 [Observaties uit onze controle](#)

1. Dashboard accountantscontrole

Jaarrekening controle

STREKKING CONTROLEVERKLARING		BELANGRIJKSTE AANDACHTSPUNTEN VOOR 2023													
<ul style="list-style-type: none"> ▶ De jaarrekening 2022 is getrouw en rechtmatig. ▶ De baten en lasten als ook de balansmutaties in de jaarrekening 2022 zijn in overeenstemming met relevante wet- en regelgeving tot stand gekomen. ▶ Het jaarverslag is verenigbaar met de jaarrekening en bevat geen materiële onjuistheden. ▶ De grondslagen van de jaarrekening zijn aanvaardbaar en het BBV wordt nageleefd. ▶ De WNT is nageleefd. 		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Doorontwikkeling Verbijzonderde Interne Controle functie binnen GBTwente naar een data-gedreven interne beheersing. ▶ Controle op en borging van naleving Europese- en interne aanbestedingsregels en dossiervorming. ▶ Verantwoording verlofsparen uit CAO in overeenstemming met het BBV vanaf boekjaar 2023. 													
RESULTAAT 2022		OVERIGE BEVINDINGEN													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>(x € 1.000)</th> <th>2022</th> <th>Begroting:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Saldo baten en lasten</td> <td>207</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>Mutatie reserves</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Gerealiseerd resultaat</td> <td>207</td> <td>47</td> </tr> </tbody> </table>		(x € 1.000)	2022	Begroting:	Saldo baten en lasten	207	47	Mutatie reserves	0	0	Gerealiseerd resultaat	207	47	<ul style="list-style-type: none"> ▶ De bestuursrapportages zijn in 2022 vastgesteld als begrotingswijziging. Daardoor zijn de verschillen tussen de realisatie 2022 en de begroting na wijziging beperkt. ▶ Voorstel voor positieve resultaat wordt afzonderlijk aangeboden aan het Algemeen Bestuur. Aandachtspunt bij resultaatbestemming is maximale plafond van 5% van het begrotingstotaal. ▶ Begrotingsoverschrijdingen zijn tijdig gecommuniceerd met het Algemeen Bestuur en worden grotendeels gecompenseerd door hoger inkomsten. 	
(x € 1.000)	2022	Begroting:													
Saldo baten en lasten	207	47													
Mutatie reserves	0	0													
Gerealiseerd resultaat	207	47													
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Het resultaat 2022 wijkt ongeveer €160.000 positief af ten opzichte van de begroting. De belangrijkste oorzaken zijn toegelicht in de jaarstukken. Voor een nadere toelichting verwijzen wij naar onderdeel 3.3.3 van de jaarrekening. 															

Controle belastingverantwoordingen

UITGEVOERDE WERKZAAMHEDEN EN CONCLUSIE

Wij hebben op basis van de door ons uitgevoerde controlewerkzaamheden goedkeurende controleverklaringen verstrekt bij de belastingverantwoordingen van de deelnemende gemeenten. De verantwoordingen zijn, gewaarmerkt en voorzien van deze goedkeurende controleverklaringen, verstrekt aan de deelnemende gemeenten. Wij hebben daarbij tevens per deelnemende gemeente een controlememorandum verstrekt aan de controlerend accountant, waarin wij onze controleaanpak, risicoanalyse, uitgevoerde werkzaamheden en bevindingen gedeeld hebben, voorzien van onze conclusie.

Naar ons oordeel zijn de belastingverantwoordingen 2022 van de deelnemende gemeenten in alle van materieel belang zijnde aspecten juist. Dit impliceert dat de door GBTwente verantwoorde bedragen inzake de heffingen en invorderingen van belastingaanslagen en de daarmee samenhangende debiteurensaldi per 31 december 2022 alsmede de afdrachten aan de deelnemende gemeenten volledig en juist zijn en dat de aanslagoplegging rechtmatig tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de dienstverleningsovereenkomst respectievelijk de fiscale uitvoeringsovereenkomst.

1.2 Observaties uit onze controle

Efficiënte controle gerealiseerd, mede door werkzaamheden in overleg naar voren te halen

Kwaliteit proces jaarafsluiting

Naar aanleiding van de door ons uitgevoerde eindejaarscontrole 2022 bij GBTwente zijn wij van mening dat het proces van de jaarafsluiting goed is verlopen. Met name ten aanzien van de doorlooptijd en het naar voren halen van het uitzetten van selecties op diverse jaarrekeningposten en de belastingverantwoordingen zijn verdere verbeteringen ten opzichte van voorgaand jaar gerealiseerd.

Terugkijkend op de jaarrekeningcontrole 2022 hebben wij de volgende observaties:

- ▶ Als onderdeel van de jaarafsluiting heeft GBTwente de documentatie/ de op te leveren stukken voor de in het kader van de jaarrekeningcontrole belangrijke jaarrekeningposten en conform onze lijst met op te leveren stukken aangeleverd. Deze stukken waren tijdig en volledig aangeleverd. De oplevering is kwalitatief van goed niveau.
- ▶ Door het toepassen van data-analyse op zowel de factuurverwerking als de bankmutaties hebben wij in overleg met GBTwente een efficiëntere controleaanpak kunnen realiseren ten aanzien van de verantwoorde kosten.
- ▶ De kwaliteit en betrouwbaarheid van data zijn onverminderd van belang voor de bedrijfsvoering en de verantwoording. Bij onze werkzaamheden voor de controle van de jaarrekening en de belastingverantwoordingen hebben wij geen significante omissies in de aangeleverde data geconstateerd.
- ▶ Aandachtspunt is het opstellen van de WNT-verantwoording, bij onze controle zijn enkele marginale onjuistheden geconstateerd die door GBTwente in de definitieve versie van de jaarstukken zijn gecorrigeerd.

Wij ervaren de onderlinge samenwerking tussen GBTwente en BDO als constructief en prettig. Medewerkers zijn graag bereid onze vragen te beantwoorden, waarbij gezamenlijk korte lijnen voor communicatie worden gehanteerd.

2. UW JAARREKENING & ONZE BEVINDINGEN

- 2.1 De jaarrekening is getrouw en rechtmatig
- 2.2 Resultaat 2022
- 2.3 Belangrijkste aandachtspunten voor 2023

2.1 De jaarrekening is getrouw, en rechtmatig

De jaarrekening 2022 is getrouw

De baten en lasten als ook de balansmutaties in de jaarrekening 2022 zijn in overeenstemming met relevante wet- en regelgeving tot stand gekomen.

Wij hebben bij de jaarrekening 2022 van GBTwente een goedkeurende controleverklaring afgegeven met betrekking tot de getrouwheid en rechtmatigheid.

Een goedkeurende verklaring met betrekking tot getrouwheid betekent dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de grootte en de samenstelling van zowel de baten en lasten over 2022 als van de activa en passiva per 31 december 2022 in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording Provincies en Gemeenten (BBV). Wij hebben één controleverschil onder de rapporteringstolerantie geconstateerd die door GBTwente niet is gecorrigeerd.

Met betrekking tot rechtmatigheid kunnen wij naar aanleiding van onze werkzaamheden concluderen dat wij geen rechtmatigheidsfouten hebben geconstateerd.

Wij concluderen dat de resterende niet-verwerkte controleverschillen zowel individueel als gezamenlijk niet materieel zijn voor de jaarrekening als geheel en hebben derhalve een goedkeurende verklaring verstrekt met betrekking tot de rechtmatigheid. De goedkeuringstolerantie bedraagt € 130.640 voor fouten en € 391.920 voor onzekerheden. De rapporteringstolerantie is door het Algemeen Bestuur op 14 oktober 2022 in het controleprotocol gelijk gesteld aan de goedkeuringstolerantie.

2.2 Resultaat 2022

Resultaat 2022 ten opzichte van de gewijzigde begroting wijkt positief af

Het resultaat van GBTwente over het jaar 2022 ten opzichte van de gewijzigde begroting bedraagt € 160.000 positief. In het onderstaand overzicht is het resultaat in het kort weergegeven:

Programma (x € 1.000)	Werkelijk 2022	Begroot na wijz. 2022	Afwijking 2022
Saldo FUO - opdrachten	29	260	-231
Saldo GR	207	-209	416
Saldo project- GBO	-27	0	-27
Saldo van baten en lasten:	207	47	160
Dotatie bestemmingsreserve	0	0	0
Gerealiseerd resultaat:	207	47	160

Belangrijkste afwijkingen in het resultaat 2022

De belangrijkste afwijkingen ten opzichte van de begroting zit in diverse voordelen als gevolg van het niet kunnen invullen van vacatureruimte, het stoppen van de pilot informatiebeschikking en het doorschuiven van onder andere het management development traject naar 2023.

Het resultaat 2022 wijkt ongeveer 1,2% af van de totale begrote lasten. Op basis van onze ervaringsnorm bij decentrale overheden is een afwijking van 2-3% inherent aan een complex begrotingsproces. De afwijking van GBTwente valt daarmee ruim binnen de tolerantie.

Weerstandsvermogen GBTwente

In de paragraaf weerstandsvermogen heeft het Dagelijks Bestuur een overzicht opgenomen van de weerstandscapaciteit. De weerstandscapaciteit bedraagt € 0,8 miljoen (bestaande uit het eigen vermogen). In de paragraaf weerstandsvermogen zijn de relevante risico's voor GBTwente benoemd. GBTwente heeft op basis van interne berekeningen het totale bedrag aan risico's waaraan de organisatie is blootgesteld bepaald op € 1,8 miljoen. Zoals ook is aangegeven in de paragraaf weerstandsvermogen is het weerstandsvermogen niet afgezet tegen het risicoprofiel van GBTwente. Het Dagelijks Bestuur is zich hier bewust van en heeft aangegeven dat de deelnemers in de GR zelf een weerstandscapaciteit opbouwen voor eventuele tegenvallers bij GBTwente.

Aandacht voor naleving beleidsregel 5% begrotingstotaal

Op basis van de huidige beleidsregels is door het Algemeen Bestuur besloten dat het eigen vermogen maximaal 5% van het begrotingstotaal mag bedragen. In de afgelopen jaren is het (positieve) resultaat toegevoegd aan de "bestemmingsreserve 5% begrotingstotaal". Voor het jaar 2022 kan dit niet zonder meer met in achtname van de hiervoor genoemde beleidsregels. In het concept voorstel van de resultaatbestemming van het jaar 2022 wordt een aanvullend besluit gevraagd aan het Algemeen Bestuur in overeenstemming met deze beleidsregels.

2.3 Belangrijkste aandachtspunten voor 2023

Daarnaast willen wij, vanuit onze natuurlijke adviesfunctie, de volgende aandachtspunten voor het komende jaar benoemen die een grote impact kunnen hebben op het boekjaar 2023.

1. Doorontwikkeling Verbijzonderde Interne Controle functie binnen GBTwente naar een data-gedreven interne beheersing.

In onze management letter hebben wij gerapporteerd dat de doorontwikkeling van de VIC nog onderhanden is. Inmiddels zijn de eerste stappen gezet om te komen tot een rechtmatigheidsverantwoording vanaf het boekjaar 2023 door het Dagelijks Bestuur. Voor een nadere toelichting rondom de invoering van de rechtmatigheidsverantwoording en de stand van zaken binnen GBTwente verwijzen wij naar onderdeel 3.1 van deze rapportage. Tevens vragen wij aandacht voor het opvolgen van de bevindingen ten aanzien van de geautomatiseerde gegevensverwerking (General IT-controls). Het opvolgen van deze bevindingen draagt bij aan het efficiënt toepassen van data-analyse binnen zowel de interne- als externe controle.

2. Controle op en borging van naleving Europese en interne aanbestedingsregels en dossiervorming.

Net als voorgaande jaren hebben wij tijdens de controle geconstateerd dat niet altijd een zichtbare toets wordt uitgevoerd op de wijze waarop aanbesteed moet worden of dat geen duidelijke dossiervorming bestaat rondom het bepalen van de opdrachtwaarde, met name bij oudere contracten. Bij nieuwe opdrachten zien wij dat duidelijke keuzes worden gemaakt en de opdrachtwaarde vooraf duidelijk wordt bepaald. Wij wijzen u in dit kader op de ‘good practice’ van de Sectorcommissie decentrale overheden (SDO) die in samenspraak is opgesteld met de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA). Ons is aangegeven dat in 2023 de werking van het contractmanagement wordt geëvalueerd en verder geprofessionaliseerd. Wij adviseren u de hiervoor genoemde ‘good practice’ te betrekken.

3. Verantwoording verlofsparen uit CAO in overeenstemming met het BBV vanaf boekjaar 2023

De Commissie BBV heeft een nadere toelichting uitgebracht over het vraagstuk rondom de voorziening voor verlofsparen als gevolg van de CAO 2021/2022. Voor het spaarverlof zoals dit vanaf 2022 van toepassing is, moet voor de verplichting een voorziening worden opgenomen omdat hier sprake is van een spaarsaldo dat in de tijd, naar verwachting, niet van gelijke omvang zal zijn wat betreft toevoegingen en opnamen van spaarverlof. Voor het bovenwettelijke verlof waarvan aangetoond kan worden dat dit een gelijke omvang kent en voor zover dat niet het karakter heeft van overmatige verlofsaldi of spaarsaldi mag geen voorziening te worden opgenomen. Binnen GBTwente zijn nog geen formele beleidskaders vastgesteld. GBTwente heeft in de jaarrekening 2022 nog geen voorziening opgenomen omdat maar drie medewerkers de keus hebben gemaakt om uren in te zetten als spaarverlof en het deel bovenwettelijke verlof niet het karakter heeft van overmatige verlofsaldi. In de komende jaren zal naar verwachting vooral sprake zijn van toevoegingen en groei van de omvang van het spaarsaldo. Wij vragen uw aandacht voor het opstellen van beleidsregels ten aanzien van de inzet van spaarverlof die voor 2023 eveneens als basis kunnen worden gehanteerd voor de op te nemen voorziening.

3. UW INTERNE BEHEERSING & ONZE BEVINDINGEN

- 3.1 Interne beheersing en rechtmatigheidsverantwoording
- 3.2 BBV en WNT
- 3.3 Begrotingsrechtmatigheid
- 3.4 Significante schattingsposten
- 3.5 Fraude- en corruptierisico's

3.1 Interne beheersing en rechtmatigheidsverantwoording

Zie onze managementletter 2022 voor aandachtspunten in de interne beheersing

Invoering rechtmatigheidsverantwoording 2023

Interne beheersing en onze aanpak voor 2022

Als onderdeel van de jaarrekeningcontrole hebben wij een interim-controle uitgevoerd. De bevindingen naar aanleiding van deze controle hebben wij opgenomen in onze managementletter d.d. 17 november 2022.

Samenvattend hebben wij geconstateerd dat de interne organisatie en administratieve processen, die relevant zijn in het kader van de jaarrekeningcontrole, bij GBTwente voldoen aan de daaraan te stellen eisen. Net als bij veel andere lokale overheden, resteren nog aandachtspunten met name op het gebied van de IT-omgeving en de invulling van de Verbijzonderde Interne Controle (VIC). Dit betekent niet dat u niet in control bent, maar wel dat het in control zijn voor ons niet toetsbaar blijkt uit controlesporen in de systemen alsmede de uitkomsten van de VIC. Derhalve konden wij het afgelopen jaar voor onze controle (nog) niet steunen op uw interne beheersing en hebben wij de jaarrekening voornamelijk achteraf en gegevensgericht gecontroleerd (middels deelwaarnemingen, cijferbeoordelingen, steekproeven, etc.).

Invoering rechtmatigheidsverantwoording met ingang van 2023

In onze voorgaande accountantsverslagen hebben wij opgemerkt dat de rechtmatigheidsverantwoording ingevoerd wordt voor gemeenten, provincies en gemeenschappelijke regelingen zoals GBTwente. Het wetsvoorstel is op 31 mei 2022 door een ruime meerderheid van de Tweede Kamer goedgekeurd en door de eerste kamer op 27 september 2022 aangenomen, met als doel de rechtmatigheidsverantwoording in te voeren met ingang van verslagjaar 2023. Deze invoering heeft gevolgen voor uw organisatie. Ook de rol van de accountant verandert door de invoering van deze rechtmatigheidsverantwoording.

Met ingang van verslagjaar 2023 wordt GBTwente zelf verantwoordelijk voor de rechtmatigheidsverantwoording en moet het dagelijks bestuur een (onderbouwde) mededeling doen omtrent de naleving van de rechtmatigheid. Deze wetswijziging is niet enkel een technische verandering, maar ook een cultuurverandering die effect heeft op de bedrijfsvoering van GBTwente.

Uit de kadernota rechtmatigheid van de commissie BBV hierover blijkt dat:

- een standaard model van de verklaring wordt uitgevoerd;
- rechtmatigheid wordt beperkt tot drie rechtmatigheidsaspecten;
- het algemeen bestuur de tolerantiegrenzen kan bepalen (tot 3%);
- Bevindingen moeten worden opgenomen in de paragraaf bedrijfsvoering.

De wijziging in de verantwoordelijkheden ten aanzien van rechtmatigheid betekent niet minder rechtmatigheidscontroles moeten worden uitgevoerd, maar het dagelijks bestuur deze zelfstandig moet inrichten, uitvoeren, controleren en rapporteren. Wij zullen deze werkzaamheden als accountant toetsen, teneinde te kunnen controleren en verklaren of de rechtmatigheidsverantwoording van het dagelijks bestuur een getrouw beeld geeft.

In januari 2023 heeft de directeur ingestemd met het “Plan van Aanpak Rechtmatigheidsverantwoording 2023”. De komende periode wordt gebruikt om verdere voorbereidingen te treffen voor de invoering van de rechtmatigheidsverantwoording, onderdeel is ook het vaststellen van de bestuurlijke kaders (waaronder het aanpassen van diverse verordeningen en het controleprotocol).

Het BBV wordt nageleefd

Bevindingen ten aanzien van naleving van de wettelijke verslaggevingsregels (BBV)

Wij hebben vastgesteld dat GBTwente de wettelijke verslaggevingsregels (BBV) heeft nageleefd.

Naleving van de (publicatieverplichtingen) WNT

Onderdeel van de controleverklaring is een oordeel over de naleving van de Wet Normering Topinkomens (WNT). In de WNT zijn onder andere bepalingen opgenomen over wie aangemerkt dient te worden als topfunctionaris, welke componenten onderdeel dienen te zijn van de bezoldiging volgens de WNT en wat de bezoldigingsmaxima van de topfunctionarissen zijn. Voor de verantwoording van de WNT in de jaarrekening geldt een specifiek verantwoordingsmodel.

Wij hebben onze werkzaamheden uitgevoerd in samenwerking met collega's die gespecialiseerd zijn in de controle van WNT-verantwoordingen. Op basis van onze werkzaamheden hebben wij de volgende bevindingen in relatie tot de WNT-verantwoording:

- ▶ Wij kunnen ons verenigen met uw zienswijze voor wat betreft de aanmerking van topfunctionarissen. Voor GBTwente geldt dat alleen de directeur is aangemerkt als topfunctionaris (inclusief de tijdelijke waarneming); de leden van AB en DB zijn aangewezen als topfunctionarissen met een bezoldiging van € 1.800 of minder.
- ▶ De WNT-verantwoording omvat alle componenten die op basis van deze regelgeving tot de bezoldiging gerekend dienen te worden.
- ▶ Voor de leidinggevende en toezichthoudende functionarissen is in 2022 geen sprake geweest van een overschrijding van het bezoldigingsmaximum volgens de toepasselijke bezoldigingsklasse voor GBTwente.
- ▶ De WNT-verantwoording is op juiste en volledige wijze in de jaarrekening opgenomen en gepresenteerd.

WNT-verantwoording voldoet aan de vereisten

3.3 Begrotingsrechtmatigheid

Hogere lasten worden gecompenseerd door hogere baten

Lastenoverschrijdingen in het kader van begrotingsrechtmatigheid

In totaal heeft GBTwente circa € 12,98 miljoen aan lasten begroot na wijziging, tegenover circa € 13,06 miljoen aan werkelijke lasten in 2022. Dit is in totaal een overschrijding van € 0,08 miljoen (<1%). Aan baten had GBTwente een bedrag van € 13,0 miljoen begroot na wijziging, tegenover € 13,2 miljoen aan werkelijke baten in 2022. In totaal gaat het om een hogere realisatie van baten van € 0,2 miljoen (1,5%). Het Algemeen Bestuur autoriseert de begroting en stelt de kaders voor het Dagelijks Bestuur vast. Het Dagelijks Bestuur is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid binnen de gestelde begroting. Begrotingsafwijkingen dienen tijdig gesignaleerd en gerapporteerd te worden aan het Algemeen Bestuur. Bij begrotingsoverschrijdingen die niet gedurende het jaar zijn voorgelegd aan het Algemeen Bestuur is formeel sprake van een onrechtmatigheid. Echter hoeven deze overschrijdingen niet altijd te worden meegewogen in het accountantsoordeel, bijvoorbeeld indien de overschrijding geheel of grotendeels wordt gecompenseerd door direct gerelateerde opbrengsten of overschrijdingen bij openeinde regelingen.

Controle begrotingsrechtmatigheid

Naast de controle op de rechtmatige totstandkoming van de baten, lasten en balansmutaties in de jaarrekening 2022, hebben wij de begrotingsrechtmatigheid gecontroleerd. De toe te passen normen voor dit begrotingscriterium zijn gebaseerd op artikelen 189, 190 en 191 van de Gemeentewet en moeten door het Algemeen Bestuur nader worden ingevuld en geconcretiseerd. Dit gebeurt door middel van de begroting en via de verordening op het financieel beheer ex artikel 212 van de Gemeentewet. Het begrotingscriterium is verder verfijnd en uitgewerkt in de Kadernota Rechtmatigheid van de Commissie BBV. Belangrijk hierbij is dat het overschrijden van de begroting altijd onrechtmatig is, maar niet in alle gevallen hoeft te worden meegewogen in het accountantsoordeel. In het kader van de begrotingsrechtmatigheid moet gekeken worden naar de lastenoverschrijdingen per programma. Zie hierna voor een overzicht van de lastenoverschrijdingen per programma. Zoals blijkt uit de figuur is op twee programma's een begrotingsoverschrijding op de lasten geconstateerd. Deze is in te delen in de onderstaande categorieën zoals opgenomen in de Kadernota Rechtmatigheid van de Commissie BBV.

Overschrijding begrotingsrechtmatigheid telt niet mee voor oordeel accountantscontrole

LASTENOVERSCHRIJDING PROGRAMMA	BEGROTINGSAFWIJKING	ONRECHTMATIG	
		TELT NIET MEE IN OORDEEL	TELT WEL MEE IN OORDEEL
Subtotaal Organisatie eenheden (overschrijding € 46.000)	Past binnen het bestaande beleid. Eenmalige uitkering december 2022 voor personeel als gevolg van CAO afspraken. Hogere inhuur als gevolg van groot aantal WOZ-bezwaren.	✓	
Overhead en vennootschapsbelasting (overschrijding € 36.000)	Past binnen het bestaande beleid. Personeel derden door niet in kunnen vullen van vacatureruimte.	✓	

3.4 Significante schattingsposten

Verwerking schattingen in de jaarrekening

- conservatief
- neutraal
- optimistisch

Verwerking van schattingen in de jaarrekening

Inherent aan het opmaken van een jaarrekening is dat het bestuur schattingen moet maken. Bepaalde schattingen zijn van bijzonder belang door hun invloed op de jaarrekening en de waarschijnlijkheid dat toekomstige gebeurtenissen significant afwijken van de verwachtingen van het bestuur. Met ingang van boekjaar 2020 zijn de controlestandaarden voor de controle van schattingen (COS 540) herzien en aangescherpt. Wij zullen onder andere vooraf scherper definiëren in welk onderdeel van de schatting wij risico's voor fouten identificeren en achteraf uitgebreider evalueren of onze conclusies op deelgebieden ook tot een goede overall-conclusie hebben geleid.

In het navolgende overzicht hebben wij van de jaarrekeningposten waaraan een belangrijke schatting ten grondslag ligt grafisch weergegeven op welke wijze wij de door het bestuur gebruikte mate van prudentie inschalen. De schattingen ten aanzien van de grondexploitatie maken daarnaast een belangrijk onderdeel uit van onze controle. In paragraaf 3.3 hebben we daarom een uitgebreide toelichting opgenomen. Hieronder gaan we enkel in op het schattingselement van deze post.

POST IN DE JAARREKENING	BEDRAG (x € 1.000)	BEOORDELING 2022	BEOORDELING 2021	TOELICHTING SCHATTING
Voorziening dubieuze debiteuren	0			<p>GBTwente heeft geen voorziening voor dubieuze debiteuren opgenomen. De debiteuren ultimo 2022 bestaan voornamelijk uit vorderingen op de deelnemende gemeenten.</p> <p>Wij achten de uitgangspunten ten aanzien van de voorziening dubieuze debiteuren neutraal.</p>
Waardering materiële vaste activa	1.334			<p>De afschrijving van de materiële vaste activa zijn gebaseerd op de door het Algemeen Bestuur vastgestelde Financiële Verordening 2019.</p> <p>De afschrijvingstermijnen zijn gebaseerd op basis van de verwachte levensduur. Deze schatten wij in als neutraal.</p>

3.5 Fraude- en corruptierisico's

Fraude-, corruptie- en integriteitsrisico's

Bij de planning en uitvoering van de werkzaamheden voor onze controle houden wij rekening met het risico dat de jaarrekening als gevolg van fraude en onregelmatigheden, onjuistheden van materieel belang zou kunnen bevatten. Daarnaast hebben wij beoordeeld in hoeverre sprake kan zijn van een risico omtrent corruptie. Betreffende fraude- en corruptierisico's merken wij op dat onze controle niet specifiek gericht is op het ontdekken van fraude en dat wij daar ook niet voor verantwoordelijk zijn.

Onze controlewerkzaamheden hebben onder andere bestaan uit het bespreken van de mogelijke frauderisico's op verschillende niveaus binnen de organisatie van GBTwente, mede aan de hand van de door u op gestelde risicoanalyse in de compliance vragenlijst. Daarnaast hebben wij de administratieve organisatie en de daarin opgenomen maatregelen van interne beheersing (inclusief de geautomatiseerde gegevensverwerking) beoordeeld. Bij de eindejaarscontrole hebben wij bovendien de volgende gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd in relatie tot mogelijke frauderisico's en/of ter validatie van onze risico-inschattingen:

- ▶ Analyseren van de boekingsgang waarbij afwijkingen ten opzichte van de verwachting zijn geverifieerd aan de hand van brondocumentatie.
- ▶ Controle van materiële boekingen en memoriaalboekingen en afstemming met brondocumentatie voor zover relevant.
- ▶ Ten behoeve van het vaststellen van de betrouwbaarheid van het lijstwerk enkele onderbouwingen opnieuw opvragen in het bijzijn van BDO.
- ▶ Het verrichten van een spendanalyse op de uitgaven waarmee bijzonderheden zijn onderzocht en betalingen aan leveranciers zijn vergeleken met eventuele verbonden partijen.
- ▶ Analyseren van de inrichting van betaalbevoegdheden in het betaalpakket en de financiële administratie waarmee functiescheiding wordt afgedwongen.
- ▶ Uitvoeren van een data-analyse op de afhandeling van inkoopfacturen in overeenstemming met het vier-ogen principe.
- ▶ Uitvoeren van een data-analyse op de bankmutaties op mogelijke transacties buiten de normale bedrijfsvoering om.

Wij hebben aandacht besteed aan de compliance met de voor u van toepassing zijnde wet- en regelgeving en overige bepalingen voor zover wij die van belang achten in het kader van onze controle van de jaarrekening. Uit de door ons verrichte werkzaamheden volgen geen aanwijzingen voor of vermoedens van fraude en/of corruptie.

Omdat gemeenschappelijke regelingen niet vallen onder de zogenaamde 'wettelijke controles' rapporteren wij in onze controleverklaring (nog) niet over onze werkzaamheden rondom fraude en continuïteit.

Geen aanwijzingen
voor fraude of
onregelmatigheden

4. Controle belastingverantwoordingen

4 Belastingverantwoordingen

Controleaanpak voor de belastingverantwoordingen is gegevensgericht

Onze controleaanpak voor de controle van de belastingverantwoordingen is gegevensgericht

Het bestuur van GBTwente heeft aan BDO Audit & Assurance B.V. naast de opdracht voor de controle van de jaarrekening 2022 ook de opdracht voor de controle van de belastingverantwoordingen 2022 verstrekt. Wij hebben de controleaanpak van de belastingverantwoording met de accountants van de deelnemende gemeenten gecommuniceerd en wij hebben daarbij rekening gehouden met de door hen aangegeven aandachtspunten naar aanleiding van onze instructies.

Voor het opstellen van de belastingverantwoording gebruikt GBTwente gegevens die afkomstig zijn van de deelnemende gemeenten en/of andere externe partijen. GBTwente is niet verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van deze aangeleverde gegevens (zoals ook opgenomen in de Dienstverleningovereenkomsten respectievelijk Fiscale Uitvoeringsovereenkomsten). Wij hebben bij onze controlewerkzaamheden gebruik gemaakt van deze gegevens. De accountant van de deelnemende gemeenten zijn verantwoordelijk voor een controle op het proces van het aanleveren van juiste, volledige en rechtmatige gegevens.

Het object van controle zijn de belastingverantwoordingen 2022 van de deelnemende gemeenten, zoals opgesteld door GBTwente. De te controleren periode is het boekjaar 2022. Het is onze verantwoordelijkheid een oordeel te geven over de getrouwheid en rechtmatigheid van de in 2022 opgelegde, geïnde en verantwoorde belastingopbrengsten. Voor de verantwoordingen van de deelnemende gemeenten op basis van de Dienstverleningsovereenkomsten zijn tevens de ADI-opbrengsten en ADI-debiteuren meegenomen. Op de belastingverantwoordingen worden per belastingsoort de volgende bedragen vermeld:

- Opbrengst belastingjaar 2022 (belastingen en leges)
- Verminderingen belastingjaar 2022
- Kwijtscheldingen belastingjaar 2022
- Oninbaar belastingjaar 2022
- Opbrengsten oude belastingjaren in 2022 (belastingen en leges)
- Verminderingen oude belastingjaren in 2022
- Kwijtscheldingen oude belastingjaren in 2022
- Oninbaar oude belastingjaren in 2022
- Afdrachten
- Openstaand debiteurensaldo per 31 december 2022
- Openstaand debiteurensaldo per 31 december 2021
- Nog op te leggen aanslagen
- Herwaardering debiteurensaldo per 31 december 2022

Wij hebben tijdens de interimcontrole de processen met betrekking tot het waarderen, heffen en innen van gemeentelijke belastingen beoordeeld. Wij hebben vastgesteld dat de belastingprocessen en het bijbehorende debiteurenbeheer in opzet toereikend zijn. Tevens hebben wij het bestaan van deze processen vastgesteld middels lijncontroles. Op basis van onze werkzaamheden hebben wij geen aanvullende risico's en/of (significante) tekortkomingen geconstateerd. Op basis van de uitkomsten van deze interimcontrole en de uitgevoerde IT audit hebben wij vastgesteld dat wij onvoldoende kunnen steunen op de automatiseringsomgeving. Dit heeft tot gevolg dat wij onze controle gegevensgericht insteken. Om te borgen dat de gegevens die uit de systemen komen voldoende betrouwbaar zijn, hebben wij aanvullende gegevensgerichte werkzaamheden verricht, waaronder detailcontroles met brondocumentatie of externe bronnen.

4 Belastingverantwoordingen

Geïdentificeerde risico's verwerkt in controleaanpak en gedeeld met deelnemende gemeenten

Goedkeurende controleverklaringen bij belastingverantwoordingen op basis van uitgevoerde controlewerkzaamheden

Geïdentificeerde risico's voor de belastingverantwoordingen

Ten behoeve van de controle en verantwoording aan de accountants van de deelnemende gemeenten hebben wij in het kader van onze controle een risico-inschatting uitgewerkt ten behoeve van de controle van de belastingverantwoordingen. Deze risicoanalyse hebben wij ook gedeeld met de accountants van de deelnemende gemeenten.

De risico's met een hoge waarschijnlijkheid van het zich voordoen en mogelijk materiële impact hebben in onze controle meer aandacht gehad. Dit risico betreft:

- Het risico bestaat dat de nog op te leggen aanslagen niet volledig zijn verantwoord, waardoor de totale belastingopbrengsten in het boekjaar niet volledig zijn verantwoord.

Conclusie van onze uitgevoerde controlewerkzaamheden voor de belastingverantwoordingen

Op basis van onze uitgevoerde controlewerkzaamheden hebben wij een goedkeurende controleverklaring verstrekt bij de belastingverantwoordingen van de deelnemende gemeenten. Wij hebben bij de uitgevoerde werkzaamheden rekening gehouden met de hierboven uitgewerkte geïdentificeerde risico's. Deze risico's zijn op basis van onze werkzaamheden toereikend afgedekt en wij hebben geen aanvullende risico's geïdentificeerd. Naar ons oordeel zijn de belastingverantwoordingen 2022 van de deelnemende gemeenten in alle van materieel belang zijnde aspecten juist. Dit impliceert dat de door GBTwente verantwoorde bedragen inzake de heffingen en invorderingen van belastingaanslagen (inclusief ADI-opbrengsten) en de daarmee samenhangende debiteurensaldi per 31 december 2022 alsmede de afdrachten aan de deelnemende gemeenten volledig en juist zijn en dat de belastingopleggingen rechtmatig tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de Dienstverleningsovereenkomsten respectievelijk Fiscale uitvoeringsovereenkomsten.

Bijlagen

A Onze controle

A. Onze controle (1/4)

Doel en object van de controle

Het doel van de controle is het geven van een onafhankelijk oordeel of de financiële overzichten van GBTwente, in alle van materieel belang zijnde opzichten, zijn opgesteld in overeenstemming met het BBV. Voor een uitgebreide beschrijving van onze aanpak verwijzen wij naar onze opdrachtbevestiging d.d. 3 november 2022 met kenmerk '1076941/MZ/WP/dk/2555'.

Materialiteit

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fouten of fraude en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel. Bij onze controlewerkzaamheden hebben wij als uitgangspunt de door het algemeen bestuur vastgestelde toleranties gehanteerd. Het algemeen bestuur heeft ons daarbij opgedragen om bij onze oordeelsvorming en rapportering uit te gaan van de hierna vermelde goedkeurings- en rapporteringstolerantie. Op basis van het Besluit accountantscontrole decentrale overheden (BADO) en onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 130.640. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Onze controle richt zich tevens op de getrouwheid en rechtmatigheid van de informatie in de WNT-verantwoording van de jaarrekening. Voor de WNT gelden specifiek voorgeschreven rapporteringstoleranties die veelal lager zijn dan uw rapporteringstolerantie. Wij passen deze voorgeschreven WNT-toleranties eveneens op correcte wijze toe.

Onafhankelijkheid

Nederlands recht en overige beroepsregels, zoals de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO), vereisen dat wij onafhankelijk zijn ten opzichte van onze controle cliënten. Wij zijn van mening dat door ons is voldaan aan deze eisen. Wij bevestigen dat we geen giften hebben gegeven aan dan wel aangenomen van de organisatie of haar personeel. 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.

A. Onze controle (2/4)

Opdracht en controleaanpak

Wij hebben de jaarrekening gecontroleerd conform de Nederlandse controlestandaarden en de met u gemaakte afspraken in de opdrachtbevestiging van 3 november 2022. Tevens beoordeelden wij de verenigbaarheid van de andere informatie, inclusief de overige gegevens en het jaarverslag met de jaarrekening en of deze geen materiële afwijkingen bevatten op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins. Voor een accountantscontrole gelden inherente beperkingen, die zijn uiteengezet in de opdrachtbevestiging.

Onze controleaanpak is gebaseerd op een risicogerichte benadering, waarbij zo mogelijk gesteund wordt op de opzet, het bestaan en de werking van de aanwezige administratieve organisatie en de daarin opgenomen beheersingssystemen. Deze aanpak gaat uit van een risicoanalyse op transactiestromen, zoals verkoopactiviteiten en personeelszaken. Daarnaast worden bedrijfsrisico's beoordeeld die voortvloeien uit de strategie en operaties van GBTwente. In de risicoanalyse hebben wij beoordeeld in hoeverre de onderkende risico's van invloed kunnen zijn op de jaarrekening.

De risico's met een hoge waarschijnlijkheid van het zich voordoen en mogelijk materiële impact hebben in onze controle meer aandacht gehad. Deze risico's betreffen:

- ▶ Het niet naleven van de Europese aanbestedingsregels
- ▶ Het risico van management override (bewuste beïnvloeding door bestuur of management van de jaarcijfers).

Strekking van de controle-verklaring

Aangezien de jaarrekening 2022 van GBTwente aan de daaraan te stellen eisen voldoet, hebben wij een goedkeurende controleverklaring, gedateerd op **XX XX 2023**, afgegeven bij deze jaarrekening. Alle bevindingen voortvloeiend uit onze controle van de jaarrekening 2022 zijn afdoende behandeld en onze controle is afgerond. Alle bevindingen voortvloeiend uit onze controle van de jaarrekening 2022 zijn afdoende behandeld en onze controle is afgerond.

Continuïteit

De waarderingen in de jaarrekening van GBTwente zijn gebaseerd op de veronderstelling dat GBTwente als geheel in continuïteit zal worden voortgezet. De inschatting of een duurzame voorzetting mogelijk is, inclusief de eventueel in de jaarrekening op te nemen toelichting, is de wettelijke verantwoordelijkheid van Dagelijks Bestuur. Als accountant beoordelen wij de aanvaardbaarheid van de door het Dagelijks Bestuur ingeschatte mogelijkheden tot een duurzame voortzetting. De impact van het coronavirus heeft geen impact op de continuïteit van de GBTwente. Wij vinden deze inschatting aanvaardbaar.

A. Onze controle (3/4)

Het jaarverslag is verenigbaar met de jaarrekening en bevat geen materiële afwijkingen

De grondslagen van de jaarrekening 2022 zijn aanvaardbaar

Belastingverantwoordingen gecontroleerd met als doel GBTwente in staat te stellen te voldoen aan DVO/FUO

Jaarstukken

De jaarstukken 2022 van GBTwente bestaan uit:

- ▶ Het jaarverslag 2022 (programmaverantwoording en verplichte paragrafen).
- ▶ De jaarrekening 2022 (balans met toelichting, overzicht van baten en lasten in de jaarrekening met toelichting inclusief taakvelden).

In het onderdeel ‘programmaverantwoording’ van het jaarverslag dient informatie opgenomen te worden over: wat hebben we gedaan, wat hebben we bereikt en wat heeft het gekost? De programmaverantwoording vormt samen met de verplicht voorgeschreven paragrafen (zoals weerstandsvermogen, bedrijfsvoering, etc.) het jaarverslag. Beide onderdelen vallen niet (expliciet) onder de controle van de jaarrekening. Het primaire object van de accountantscontrole (op grond van artikel 213 van de Gemeentewet) is de jaarrekening (de balans met toelichting en het overzicht van baten en lasten in de jaarrekening met toelichting). De inhoud van het jaarverslag (programmaverantwoording en paragrafen) hebben wij getoetst. Bij onze controle hebben wij geen materiële afwijkingen tussen het jaarverslag en de jaarrekening geconstateerd. Het jaarverslag en de jaarrekening zijn met elkaar verenigbaar.

De belangrijkste verslaggevingsgrondslagen van uw gemeenschappelijke regeling zijn uiteengezet in de grondslagen van de jaarrekening 2022. In 2022 zijn er geen wijzigingen geweest in toegepaste verslaggevingsgrondslagen die een aanzienlijke invloed hebben op de baten en lasten of de financiële positie van uw gemeenschappelijke regeling. Significante verslaggevingsgrondslagen en toepassing hiervan zijn belangrijk voor de presentatie van de financiële positie van uw gemeenschappelijke regeling en de baten en lasten in de jaarrekening. Daarnaast vereisen zij van het dagelijks bestuur en het management dat zij een oordeel vormen ten aanzien van soms moeilijke, subjectieve en complexe posities, vaak vanwege de noodzaak om inschattingen te moeten maken over het effect van zaken die inherent onzeker zijn. Wij hebben het door het dagelijks bestuur en het management toegepaste proces met betrekking tot significante verslaggevingsaspecten geëvalueerd en hebben gegevensgerichte controlewerkzaamheden uitgevoerd.

Belastingverantwoordingen

Conform de gesloten raamovereenkomst geven wij ook controleverklaringen af bij de belastingverantwoordingen. De belastingverantwoordingen zijn opgesteld onder verantwoordelijkheid van het Dagelijks Bestuur. De objecten van controle zijn de ‘Belastingverantwoordingen 2022’, opgesteld door GBTwente, van een tiental gemeenten. De te controleren periode is het boekjaar 2022. De belastingverantwoordingen zijn opgesteld voor de gemeenten met als doel GBTwente in staat te stellen te voldoen aan de vereisten uit de dienstverleningsovereenkomst. Het is onze verantwoordelijkheid een oordeel te geven over de getrouwheid en rechtmatigheid van de in 2022 opgelegde, geïnde en verantwoorde belastingopbrengsten.

Voor het opstellen van de belastingverantwoording gebruikt GBTwente gegevens die afkomstig zijn van de gemeenten en/of andere externe partijen. GBTwente is niet verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van deze aangeleverde gegevens (zoals ook opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst respectievelijk Fiscale Uitvoeringsovereenkomst). Wij hebben bij onze controlewerkzaamheden gebruik gemaakt van deze gegevens. De accountants van de gemeenten zijn verantwoordelijk voor een controle op het proces van het aanleveren van juiste, volledige en rechtmatige gegevens.

A. Onze controle (4/4)

Geen aanwijzingen
voor materiële fraude
of non-compliance

Fraude en non-compliance

Onze controle is niet specifiek gericht op het ontdekken van fraude. Bij de planning voor de jaarrekeningcontrole houden wij rekening met het risico dat de jaarrekening als gevolg van fraude en onregelmatigheden onjuistheden van materieel belang zou kunnen bevatten. Daarnaast hebben wij beoordeeld in hoeverre sprake kan zijn van een risico omtrent corruptie.

Eén van de door ons uitgevoerde maatregelen is het bespreken van de mogelijke frauderisico's en mogelijke fraudesituaties op verschillende niveaus binnen de organisatie. Hiertoe hebben wij de mogelijke frauderisico's en -situaties besproken met de directie. Deze besprekingen en onze controlewerkzaamheden hebben geen indicaties voor materiële fraude opgeleverd.

Bij de beoordeling van het risico omtrent corruptie hebben wij gekeken naar klant specifieke omstandigheden zoals de geografische plaats van de activiteiten, de sectoren waar corruptie meer dan gemiddeld voorkomt en hebben we beoordeeld in hoeverre buitenlandse wetgeving als de UK Bribery Act en de US Foreign Corrupt Practices Act van invloed kunnen zijn.

Wij hebben aandacht besteed aan de compliance met de voor u van toepassing zijnde wet- en regelgeving en overige bepalingen voor zover wij die van belang achten in het kader van onze controle van de jaarrekening. Bij die werkzaamheden hebben wij geen materiële non-compliance geconstateerd.

Geautomatiseerde gegevensverwerking

De accountant dient op basis van artikel 2:393, lid 4 BW, melding te maken van zijn bevindingen met betrekking tot de betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking. Tijdens de interim-controle hebben wij ook relevante processen met betrekking tot de geautomatiseerde gegevensverwerking getoetst. Voor onze bevindingen verwijzen wij naar onze managementletter 2022. Wij hebben de automatiseringsorganisatie van de organisatie uitsluitend in het kader van de jaarrekeningcontrole beoordeeld. De interim-controle heeft een aantal bevindingen in de continuïteit en betrouwbaarheid van de geautomatiseerde gegevensverwerking aan het licht gebracht. Voor een verdere uiteenzetting daarvan verwijzen wij naar deze managementletter.

bdo.nl

Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	5 april 2023

Onderwerp

Vaststellen agenda 5 april 2023

Voorstel

Vaststellen onderstaande agenda d.d. 5 april 2023 van het algemeen bestuur van het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente.

Agenda

Locatie	Kamer 1.24 de Basiliek Demmersweg 140 te Hengelo
Datum	5 april 2023
Tijdstip	10:00 – 11:00 uur

0. Jaarstukken 2022 en resultaatbestemming

Voorstel:

- a. Kennisnemen van:
 - I. het goedkeurende oordeel van de controleverklaring ten aanzien van de aspecten getrouwheid en rechtmatigheid;
 - II. het accountantsverslag.
- b. Vaststellen van:
 - I. de jaarstukken 2022;
 - II. de voorgestelde toevoeging van het positieve resultaat van € 99.726,48 aan de reserve 5% begrotingstotaal;
 - III. de voorgestelde resultaatbestemming € 106.866,98 voor 2023 incidenteel voor de volgende doelen te bestemmen:
 - a. € 20.000,- voor advies digitaal informatiebeheer inclusief archiefbeheer;
 - b. € 30.000,- voor informatiespecialist/recordmanager;
 - c. € 30.000,- voor MD-traject;
 - d. € 10.000,- voor taxatieverslag nieuwe stijl;
 - e. € 16.866,98 voor rechtmatigheidsverantwoording.
- c. Door vaststellen van de jaarstukken tevens instemmen met:
 - I. de investeringen die in 2022 zijn gedaan en in de jaarstukken nader zijn toegelicht voor:
 - a. terugdringen van de proceskostenvergoedingen;
 - b. vervangen van noodzakelijke koppeling voor rechtstreekse aansluiting op de landelijke voorziening BRP;
 - c. ICT-investeringen ter bevordering van het hybride werken.
- d. Het dagelijks bestuur décharge te verlenen.

1. Opening, vaststelling agenda en mededelingen, binnengekomen stukken

Mededelingen secretaris:

- a. Status update WOZ-bezwaarschriften 2023;
- b. Evaluatie pilot informatiebeschikking;
- c. Huursituatie kantoor GBTwente;
- d. Status update verhoging kwijtscheldingsnorm en kosteloze herinnering;
- e. Proces wijziging Wgr.

Binnen gekomen stukken:

n.v.t.

2. Verslag van de vergadering van het algemeen bestuur van 15 december 2022

Voorstel:

Vaststellen verslag van het algemeen bestuur van 15 december 2022 en doorlopen actiepunten.

3. Overzicht genomen dagelijks bestuursbesluiten 2022

Voorstel:

Kennismemen van het overzicht genomen dagelijks bestuursbesluiten 2022.

4. Overzicht genomen algemeen bestuursbesluiten 2022

Voorstel:

Vaststellen overzicht genomen algemeen bestuursbesluiten 2022

5. Strategieplan GBTwente 2023 -2026

Voorstel:

Vaststellen het bijgevoegd strategisch meerjarenplan 2023-2026 van GBTwente.

6. Status opvolging bevindingen Managementletter 2022

Voorstel:

Kennismemen van de status van de opvolging van de bevindingen in de managementletter 2022.

7. Strategisch informatiebeveiligingsbeleid GBTwente 2023-2026

Voorstel:

Kennismemen van het strategisch informatiebeveiligingsbeleid GBTwente 2023-2026.

8. Privacy beleid en -reglement

Voorstel:

Kennismemen van het privacy beleid en -reglement inclusief bijlagen.

9. Governance op AVG en overzicht beveiligingsincidenten en datalekken 2022

Voorstel

Kennisnemen van:

- a. De verantwoording governance AVG 2022;
- b. Beveiligingsincidenten en datalekken 2022.

10. Ontwikkeling oninbaar afgelopen jaren

Voorstel:

Kennisnemen van de ontwikkeling van de oninbaarheid van gemeentelijke belastingen in de afgelopen jaren.

11. Stijging proceskostenvergoeding per 1 januari 2023

Voorstel:

Kennisnemen van de ontwikkeling van de stijging van de proceskostenvergoeding per 1 januari 2023.

12. Aanbestedingskalender

Voorstel:

Kennis te nemen van de aanbestedingskalender.

13. Update externe ontwikkelingen (wordt mondeling toegelicht)

14. Rondvraag

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft de agenda voor de vergadering van 5 april 2023 conform voorstel vastgesteld.

Ondertekening

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

Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	5 april 2023

Onderwerp

Vaststellen verslag 15 december 2022

Voorstel

Vaststellen onderstaand verslag van de vergadering van 15 december 2022 van het algemeen bestuur van het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente.

Naam	Organisatie	Functie	Aanwezig	Af-wezig
A. (Arjen) Maathuis Vanaf 15.06 aanwezig	Gemeente Almelo	Lid	X	
D. (David) Vermorken	Gemeente Borne	Lid	X	
M. (Marc) Teutelink	Gemeente Enschede	Lid	X	
J. (Johan) Niemans Vanaf 15:15 aanwezig	Gemeente Haaksbergen	Lid	X	
H. (Hanneke) Steen	Gemeente Hengelo	Lid	X	
M. (Marian) Oosterbroek	Gemeente Losser	Lid	Digitaal aanwezig	
E. (Evelien) Zinkweg-Ankone	Gemeente Oldenzaal	Voorzitter	X	
R. (Roel) Koster	Gemeente Twenterand	Lid	X	
J.A.G. (Hans) Cloosterman	GBTwente	Secretaris	X	
B. (Bart) Lassche	GBTwente	Ambtelijk	X	
K. (Katinka) van der Ent	GBTwente	Ambtelijk	X	

0. Opening, vaststelling agenda en mededelingen, binnengekomen stukken

Voorstel:

Vaststellen agenda van het algemeen bestuur.

Besluit:

De agenda wordt conform voorstel vastgesteld.

Mededelingen secretaris:

a. *Evaluatie Informatiebeschikking*

De heer Cloosterman geeft aan dat GBTwente bezig is met een interne evaluatie over de gelopen pilot in Enschede om secundaire kenmerken inventariseren (informatiebeschikking). Zodra deze gereed is zal het bestuur hierin meegenomen worden.

b. *Front Office gemeentelijke belastingen Almelo*

Sinds 1 december 2022 zijn de Front Office taken inzake gemeentelijke belastingen en de wet WOZ van de gemeente Almelo overgedragen aan GBTwente. De overgang is soepel verlopen. Allen Borne en Hengelo hebben nu nog een eigen Front office voor gemeentelijke taken en de Wet WOZ.

c. *Cyber Security Scan*

De bevindingen van deze scan zijn besproken met de gemeente Enschede. In overleg en afstemming met de gemeente Enschede volgt er t.z.t. een roadmap op de agenda van het dagelijks bestuur.

Binnen gekomen stukken:

n.v.t.

1. Presentatie: Impactanalyse lastenverzwaring

Voorstel:

Kennismemen van de presentatie: Impactanalyse lastenverzwaring.

Besluit:

Conform voorstel

Emory Ottenhof, sinds 1 december jl. manager GBTwente stelt zich voor en neemt de bestuursleden mee in de bevindingen van GBTwente met betrekking tot de impact die de lastenverzwaring meebrengt voor de inwoners. Inwoners noemen de energiecrisis en de inflatie (prijsstijgingen van onder meer boodschappen) als redenen voor het niet (tijdig) betalen van de gemeentelijke belastingen. GBTwente ziet dat de samenstelling van deze groep anders is dan voorheen. Het zijn niet meer de mensen in de laagste inkomenssegment, maar juist meer de mensen die net daarboven zitten. Inwoners met bijvoorbeeld een eigen huis komen in beginsel niet in aanmerking voor kwijtschelding. En gezien hun inkomen komen ze ook niet in aanmerking voor andere gemeentelijke steunalternatieven.

GBTwente heeft de accounthouders gevraagd per gemeente aan te geven welke regelingen er lopen zodat GBTwente de inwoners door kan verwijzen naar een contactpunt bij de gemeente. GBTwente verstrekt de inwoner informatie en een stukje maatwerk bij betaalafspraken.

Verhoging vermogensnorm kwijtschelding

De heer Ottenhof geeft aan gemeenten ervoor kunnen kiezen de vermogensnorm voor de kwijtschelding te verhogen door hun kwijtscheldingsverordening aan te passen. Dit brengt natuurlijk wel een financieel kostenplaatje met zich mee waardoor dat niet voor elke gemeente haalbaar is.

De heer Maathuis merkt op dat de kosten hier van voor bijvoorbeeld Almelo en Enschede wel aanmerkelijk zijn.

Mevrouw Oosterhuis geeft aan dat Losser hier al langer en in een ver gevorderd stadium mee bezig is, de raad wordt 20 december verzocht de verhoging goed te keuren. Wel moet ze er bij vermelden dat GBTwente vrij laat is met het informeren van de gemeenten hierover.

Mevrouw Steen beaamt dit. De kosten van het verhogen van de vermogensnorm voor de kwijtschelding kunnen niet meer worden meegenomen in de begroting.

Mevrouw Zinkweg zou liever zien dat alle deelnemende gemeente hier uniform in opereren.

De heer Teutelink benoemt dat kleine gemeenten anders opgebouwd zijn. Hij wil eerst de financiële consequenties in beeld hebben.

De heer Maathuis zit al met een tekort van € 500.000 in verband met de energietoelage. Almelo kan dit nu niet erbij aanbieden.

De heer Vermorken vermoedt dat Borne wel de vermogensnorm voor de kwijtschelding wil verhogen. Het eerste kwartaal 2023 zal dit aan de raad voorgelegd worden.

Mevrouw Zinkweg wil ook eerst de financiële consequenties in beeld hebben.

Kosteloze herinnering

De helft van de belastingsamenwerkingen in het land sturen een kosteloze herinnering, de andere helft dus niet.

In corona tijd hebben we éénmalig voor het grote kohier een kosteloze herinnering verstuurd.

⇒ Er wordt eind januari een tussentijds MTeams overleg ingepland.

⇒ Afgesproken wordt dat iedere deelnemer binnen zijn/haar gemeente voor het tussentijdse overleg, standpunten ophaalt over bovengenoemde twee punten.

2. Verslag van de vergadering van het algemeen bestuur van 14 oktober 2022

Voorstel:

Vaststellen verslag van het algemeen bestuur van 14 oktober 2022 en doorlopen actiepunten.

Besluit:

Conform voorstel.

3. Concept Strategieplan GBTwente 2023 - 2026

Voorstel:

- a. Kennisnemen van het bijgevoegde concept strategisch meerjarenplan 2023-2026 van GBTwente.
- b. Het concept strategisch meerjarenplan 2023-2026 GBTwente, te bespreken binnen uw eigen college en indien van toepassing doorgeleiden naar uw raad, waarna schriftelijke terugkoppeling van de bevindingen van uw college (en eventueel uw raad) plaatsvindt aan het dagelijks bestuur vóór 10 maart 2023.

Besluit:

Conform voorstel, met dien verstande dat in de volgende vergadering wordt aangegeven of de KPI's zijn uitgewerkt in het strategieplan.

Mevrouw Zinkweg vraagt de bestuursleden hoe de colleges het strategieplan van GBTwente willen behandelen. Zoals al vaker is aangegeven wil GBTwente graag de raadsleden informeren over GBTwente en in die presentatie kan het strategieplan eveneens meegenomen worden.

De heer Vermorken geeft aan dat dit nog met het college gedeeld moet worden maar hij vermoedt dat het slechts ter kennisgeving naar de raad gaat.

De heer Maathuis geeft aan dat zijn raad hier wel over geïnformeerd wil worden. Het valt de heer Maathuis op dat de doelstellingen geformuleerd zijn maar niet nader uitgewerkt zijn in KPI's. Mocht dat niet aangepast worden dan wil hij dit graag in de volgende vergadering vernemen. De heer Niemans sluit zich daar bij aan. De heer Cloosterman geeft aan dat de KPI's uitgewerkt worden in het jaarplan.

- ⇒ Mevrouw Oosterbroek geeft aan dat de raad graag geïnformeerd wordt en verzoekt contact op te nemen. De raad zal geïnformeerd worden over het strategieplan maar er zullen geen zienswijzen gevraagd worden.

De heer Koster meldt dat het strategieplan in Twentrand ook ter kennisgeving wordt aangeboden aan de raad.

Mevrouw Steen geeft aan dat de Hengelose raad graag in positie gebracht wil worden dus het zal zeker in de raad besproken worden, wellicht zelfs voor zienswijzen.

De heer Teutelink meldt dat het in Enschede de raad het strategieplan ter kennisgeving krijgt aangeboden. Dit geldt ook voor de gemeente Oldenzaal volgens mevrouw Zinkweg.

Mevrouw Zinkweg merkt op dat GBTwente heel hoog scoort in haar klanttevredenheidsonderzoeken zowel door haar medewerkers als door de deelnemende gemeenten. Verhogen is reëel gezien niet mogelijk, het niveau vasthouden zal nog lastig genoeg zijn.

4. Managementletter 2022

Voorstel

Kennismemen van:

- a. de managementletter 2022, zoals bijgevoegd in bijlage 1;
- b. de opvolging van de bevindingen door GBTwente.

Besluit:

Conform voorstel.

5. Werking maatregelen fraude risico's 2022

Voorstel

Kennismemen van:

- a. de uitgevoerde controles op de werking van de beheersmaatregelen om fraude, misbruik of oneigenlijk gebruik te voorkomen;
- b. de opvolging van de aanbeveling in de managementletter rondom frauderisico's.

Besluit:

Conform voorstel.

6. Uitgangspunten loon- en prijsindexen

Voorstel

Kennismemen van de actuele loon- en prijsontwikkelingen.

Besluit:

Conform voorstel.

De heer Cloosterman geeft aan dat het voorstel volgt uit het bijgevoegde advies van de Twentse financials.

GBTwente heeft nog een inhaalslag te maken van vorige jaren. Dit neemt ze mee naar de begroting 2024. Maar GBTwente wil ook werken tegen maatschappelijk aanvaardbare kosten.

Mevrouw Zinkweg is van mening dat GBTwente moet aangeven wat ze zou mogen indexeren, welke maatregelen ze treft en wat die maatregelen opleveren.

De heer Maathuis merkt op dat het een ambtelijk advies is. De raad kan hier van afwijken.

De heer Cloosterman gaat kijken waar GBTwente wat in kan bezuinigen.

Mevrouw Zinkweg merkt op dat de volgende vraag is welke taken GBTwente dan niet meer kan doen.

De heer Vermorken stelt het op prijs als er vanuit de inhoud gekeken wordt naar wat er gedaan kan worden om de verhoging van de begroting te temperen.

7. Contractverlenging accountant

Voorstel

De directeur van GBTwente middels de bijgevoegde mandaatbrief te (vol)machtigen om namens het algemeen bestuur van GBTwente het huidige contract met BDO te verlengen met drie jaren.

Besluit:

Conform voorstel.

8. Invorderingsrente 2023

Voorstel

- a. In te stemmen met, in navolging van het Rijksbesluit en op advies van de VNG:
 - I. De verhoging van de invorderingsrente vanaf 1 januari 2023 t/m 30 juni 2023 naar 2%;
 - II. De verhoging van de invorderingsrente vanaf 1 juli 2023 naar 3%.
- b. Kennis te nemen van de rentederving voor de gemeenten welke in totaal geschat wordt op € 55.000 voor het boekjaar 2023.

Besluit:

Conform voorstel

Mevrouw van der Ent geeft aan dat eind 2023 een voorstel komt voor een verhoging van de invorderingsrente naar 4% (per oorspronkelijke rentepercentage van voor corona).

9. Tussenevaluatie WOZ-bezwaarschriften 2022

Voorstel

Kennismemen van de tussenevaluatie afhandeling WOZ-bezwaarschriften 2022.

Besluit:

Conform voorstel.

10. Wijzigingen Wet gemeenschappelijke regelingen

Voorstel

Kennisnemen van de belangrijkste wijzigingen in de Wet gemeenschappelijke regelingen en de consequenties daarvan voor GBTwente.

Besluit:

Conform voorstel.

Mevrouw van der Ent geeft een korte toelichting op de wijzigingen.

De heer Maathuis vraagt of er ook uittredingsregels worden opgenomen in de gewijzigde Gr, want een gemeente moet wel uit moeten kunnen treden.

Mevrouw van der Ent geeft aan dat er inderdaad uittredingsregels worden opgenomen in de gewijzigde Gr. De werkgroep Organisatierecht waarin tien Twentse Juristen zitten zijn bezig geweest met het opstellen van standaard teksten voor de op te nemen artikelen in de GR.

11. Communicatiecampagne NCNP

Voorstel

Kennisnemen van de communicatie campagne om tegenwicht te bieden aan de wervingsinspanningen van NoCureNoPay-bureaus met als doel de proceskosten-vergoedingen terug te dringen.

Besluit:

Conform voorstel.

12. Aanbestedingskalender

Voorstel:

Kennisnemen van de aanbestedingskalender.

Besluit:

Conform voorstel.

13. Update externe ontwikkelingen (wordt mondeling toegelicht)

14. Rondvraag

De heer Lassche benoemt dat GBTwente bezig is met het publiceren van een verantwoordingsdocument voor op de website. Hierin staat aangegeven hoe GBTwente de waardering uitvoert.

De voorzitter sluit de vergadering om 16:03 uur.

Actielijst

actie-punt	agenda-punt	d.d.	actie	door	Eind-datum
1	4	25-09-2019	Desintegratiekosten opnemen in GR na wetswijziging Wgr.	GBT	2023/2024
2	0	14-10-2022	Evaluatie WOZ-bezwaren	GBT	Juli 2023
3	1.j	14-10-2022	Roadmap Cyber Security	GBT	Juli 2023

Doorlopende en/of terugkerende actiepunten

actie-punt	agenda-punt	d.d.	actie	door	Eind-datum
1	2	13-04-2017	Jaarlijks moet er een verantwoording worden opgesteld die gericht is op fraude.	GBT	Dec 2023
2	3	13-04-2017	Het bestuur wil graag elk jaar aan het begin van het jaar een overzicht van de genomen besluiten ontvangen.	GBT	April 2023

Gereed (vervalt op het volgende verslag)

actie-punt	agenda-punt	d.d.	actie	door	Status
1	1	15-12-2022	Inplannen tussentijds overleg AB inzake verhoging kws norm en kosteloze herinnering	GBT	Gereed
2	1	15-12-2022	Gemeenten halen intern standpunten op over verhoging kws norm en kosteloze herinnering	Ge-meenten	Gereed
3	3	15-12-2022	Kijken naar opnemen KPI's in Strategieplan	GBT	Gereed
4	3	15-12-2022	Contact opnemen met griffie Losser voor inplannen raadsvergadering	GBT	Gereed

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft het verslag van de vergadering van 15 december 2022 conform voorstel vastgesteld.

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	5 april 2023

Onderwerp

Overzicht genomen dagelijks bestuur besluiten 2022.

Voorstel

Kennismemen van het overzicht genomen besluiten dagelijks bestuur in 2022.

Toelichting

Het bestuur heeft GBTwente verzocht om jaarlijks een totaaloverzicht op te stellen met de genomen besluiten van het jaar daarvoor. In de bijlage treft u het totaaloverzicht aan van de genomen besluiten door het algemeen bestuur in 2022.

Bijlage

1. Overzicht besluiten dagelijks bestuur 2022.

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft kennisgenomen van het overzicht genomen besluiten dagelijks bestuur 2022.

Ondertekening

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

Onderwerp	Voorstel	Besluit	Besluit nr
DB vergadering 18 februari 2022			
Agenda 8 februari 2022	Vaststellen agenda 18 februari 2022 a. <u>Mededelingen secretaris:</u> a. Pilot Kadaster verkoopcijfers; b. Overleg rechtbank inzake beroepszaken. b. <u>Binnen gekomen stukken:</u> a. Brief Waarderingskamer; b. WOB verzoek; c. CAO wijzigingen 2021 en resultaat 2021; d. Beleidskader verbonden partijen Enschede.	Conform voorstel, met dien verstande dat punten 2b, 2c en 2d zijn toegevoegd aan de agenda. Punt 2.d wordt doorgeschoven naar agenda van de volgende vergadering.	DB2022001
Aanslagoplegging 2022	Kennisnemen van de presentatie aanslagoplegging 2022	Conform voorstel	DB2022002
Voortgangsrapportage borging strategisch plan 2020-2022 in het strategisch personeelsplan	a. Kennisnemen van de stand van zaken ten aanzien van de borging van het strategisch plan 2020-2022 in de HR-inspanningen van de organisatie (het strategisch personeelsplan). b. In te stemmen met het vervolgen van de ingeslagen weg conform de toelichting op dit voorstel.	Conform voorstel	DB2022003 DB2022003-1 DB2022003-2 DB2022003-3
Voorgenomen besluit: wijziging managementstructuur 2.0	Onderstaande voorgestelde aanpassingen van de managementstructuur inclusief de bijbehorende verschuiving in verantwoordelijkheden en bevoegdheden, als voorgenomen besluit, ter advisering voor te leggen aan de ondernemingsraad (OR) conform artikel 25, lid 1, onderdeel e van de WOR:	Conform voorstel	DB2022004 DB2022004-1

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het met ingang van 1 mei 2022 herinrichten van de managementstructuur, waarbij het aantal fte voor het leiden van de organisatie wordt uitgebreid naar 4 fte, te weten: een directeur, een strategisch manager en twee tactisch managers voor het leiden van het primaire proces; 2. Het ten gevolge hiervan aanpassen van de verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden: <ul style="list-style-type: none"> • De disciplines HR, communicatie en strategie en beleid direct te positioneren onder de directeur; • Het centraal positioneren van alle controll-taken van de organisatie onder de strategisch manager; Het betreffen onder andere businesscontroll, IB en privacy-controll, financieel controll, juridisch controll en procescontroll. • De disciplines facilitair, informatiemanagement, financiën en kwaliteit, te positioneren onder de strategisch manager; • De vier taakvelden van het primair proces te positioneren onder de tactisch managers. 3. De functie van tactisch manager¹ toe te voegen aan het functieboek. 4. De met deze uitbreiding gepaard gaande financiële gevolgen voor het jaar 2022 ad € 72.000,- te verwerken in de lopende exploitatie en vanaf de begroting 2023 € 108.000,- structureel op te nemen in de begroting. 5. Structureel € 30.000,- van de huidige opleidingsbegroting te reserveren voor de ontwikkeling van het management en de leerteams in de aansturing van de organisatie. 		
--	---	--	--

¹ HR21 functie, Tactisch leidinggevende II.

<p>Voorgenomen besluit: vlootschouw 2.0</p>	<p>Onderstaande, als voorgenomen besluit, ter instemming voor te leggen aan de ondernemingsraad (OR) conform artikel 27, lid 1, onderdeel g van de WOR:</p> <p>a. In te stemmen met de volgende uitgangspunten voor de vlootschouw 2.0 als basisinstrument voor het strategisch personeelsplan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persoonlijk en begrijpelijk is de basis van alle inspanningen op het gebied van aansturing en ontwikkeling. GBTwente levert maatwerk op de persoon, op de situatie en is zo transparant mogelijk; 2. De visie op werkgeverschap en leiderschap; 3. Ontwikkeling is bij voorkeur een gezamenlijk speerpunt van medewerker en organisatie. Niet kunnen is een gezamenlijk probleem; niet willen een individueel probleem; 4. De vlootschouw maakt onderdeel uit van het strategische personeelsplan. Het is een basisinstrument om een gezamenlijk toestandbeeld te creëren voor de periodieke gesprekken tussen management en medewerker; 5. Er wordt geïnvesteerd in aandacht en faciliteiten: Het belang van de medewerker én van de organisatie telt in de afweging; 6. De vlootschouw is een ontwikkelinstrument, waarbij verwachtingen en beelden op elkaar worden afgestemd. Het is het schetsen van een toestandbeeld van de fase van de medewerker in zijn eigen rol en functie; 	<p>Conform voorstel</p>	<p>DB2022005 DB2022005-1 DB2022005-2 DB2022005-3 DB2022005-4</p>
---	---	-------------------------	--

	<p>7. Transparantie is essentieel. Het beeld van de manager en de medewerker wordt structureel onderwerp van gesprek;</p> <p>8. Per ontwikkelfase biedt GBTwente maatwerk in faciliteiten.</p> <p>b. In te stemmen met de verdere uitwerking van de vlootschouw op basis van de uitgangspunten genoemd onder a 1 t/m 8.</p>		
Status opvolging bevindingen managementletter 2021	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de status van de opvolging van de bevindingen in de managementletter 2021.	Conform voorstel	DB2022006
Update proces kwijtschelding openstaande vorderingen gedupeerden TSA	Het algemeen bestuur te verzoeken: <p>a. kennis te nemen van de update inzake het proces kwijtschelding openstaande vorderingen van gedupeerden van de Toeslagenaffaire.</p> <p>b. In te stemmen met de in dit voorstel beschreven wijze van verantwoording en facturering naar de deelnemers toe.</p>	Conform voorstel	DB2022007
Werving directeur: keuze voor een shortlist van searchbureaus	Een shortlist van searchbureaus te maken voor het houden van een presentatie inzake de werving van een directeur.	Conform voorstel	DB2022008 DB2022008-1
Aanwijzingsbesluit vervanging directeur	Instemmen met de formalisatie van de vervanging van de directeur GBTwente	Conform voorstel	DB2022009 DB2022009-1
DB vergadering 14 april 2022			
Agenda 14 april 2022	Vaststellen agenda 14 april 2022.	Conform voorstel	DB2022010 DB2022010-e-1

	<p><u>Mededelingen secretaris:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bezwaarschriften 2022 b. Voortgang borging BAG-WOZ c. Verkiezingen: positionering GBTwente bij nieuwe bestuurders d. Telefonie Almelo <p><u>Binnen gekomen stukken:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> e. Brief gemeente Enschede: Beleidskader verbonden partijen (op verzoek van mevrouw Nods wordt de brief aangehouden) 		DB2022010-e-2 DB2022010-e-3
Verslag 17 december 2021	Vaststellen verslag van het algemeen bestuur van 17 december 2021 en doorlopen actiepunten.	Conform voorstel	DB2022011
Verslag 18 februari 2022	Vaststellen verslag van het dagelijks bestuur van 18 februari 2022 en doorlopen actiepunten.	Conform voorstel	DB2022012
Overzicht genomen DB besluiten 2021	<ul style="list-style-type: none"> a. Vaststellen overzicht genomen besluiten door het dagelijks bestuur in 2021. b. Het algemeen bestuur verzoeken kennis te nemen van de door het dagelijks bestuur genomen besluiten in 2021. 	Conform voorstel	DB2022013 DB2022013-1
Overzicht genomen AB besluiten 2021	<ul style="list-style-type: none"> a. Kennisnemen van de door het algemeen bestuur genomen besluiten in 2021. b. Het algemeen bestuur te verzoeken het overzicht, van de door het algemeen bestuur genomen besluiten 2021, vast te stellen. 	Conform voorstel	DB2022014 DB2022014-1
Evaluatie WOZ-bezwaarschriften	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de evaluatie WOZ-bezwaarschriften 2021.	Conform voorstel	DB2022015 DB2022015-1

Corona: update uitstel van betaling, betalingsregelingen en maatwerkafspraken 2020, 2021 en 2022	Het algemeen bestuur verzoeken kennis te nemen van de huidige stand van zaken van het verleende uitstel van betaling, de betalingsregelingen en de maatwerk betaalafspraken aan ondernemers in 2020, 2021 en 2022.	Conform voorstel	DB2022016
Governance op AVG en overzicht beveiligingsincidenten en datalekken 2021	Het algemeen bestuur verzoeken kennis te nemen van: <ol style="list-style-type: none"> De verantwoording governance AVG 2021; Beveiligingsincidenten en datalekken 2021. 	Conform voorstel	DB2022017 DB202217-1 DB202217-2
Uitvoeren Cyber Security Scan	<ol style="list-style-type: none"> Instemmen met: <ol style="list-style-type: none"> de voorgestelde aanpak; de keuze van de voorgestelde leverancier; het dekken van de kosten van dit assessment uit de lopende exploitatie. Het besluit van het dagelijks bestuur om een cyber security scan te laten uitvoeren bij GBTwente, mede te delen aan het algemeen bestuur. 	Conform voorstel	DB2022018 DB2022018-1
Aanpassing managementaansturing	<p>Instemmen met onderstaande voorgestelde aanpassingen van de managementstructuur inclusief de bijbehorende verschuiving in verantwoordelijkheden en bevoegdheden.</p> <ol style="list-style-type: none"> Het met ingang van 1 mei 2022 herinrichten van de managementstructuur, waarbij het aantal fte voor het leiden van de organisatie wordt uitgebreid naar 4 fte, te weten: <ul style="list-style-type: none"> een directeur, een strategisch manager en twee tactisch managers voor het leiden van het primaire proces; Het ten gevolge hiervan aanpassen van de verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden: <ul style="list-style-type: none"> De disciplines HR, communicatie en strategie en beleid direct te positioneren onder de directeur; Het centraal positioneren van alle control-taken van de organisatie onder de strategisch manager; 	Conform voorstel	DB2022019 DB2022019-1

	<p>Het betreffen onder andere businesscontroll, IB en privacy-controll, financieel controll, juridisch controll en procescontroll.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De disciplines facilitair, informatiemanagement, financiën en kwaliteit, te positioneren onder de strategisch manager; • De vier taakvelden van het primair proces te positioneren onder de tactisch managers. <p>3. De functie van tactisch manager² toe te voegen aan het functieboek.</p> <p>4. De met deze uitbreiding gepaard gaande financiële gevolgen voor het jaar 2022 ad € 72.000,- te verwerken in de lopende exploitatie en vanaf de begroting 2023 € 108.000,- structureel op te nemen in de begroting.</p> <p>5. Structureel € 30.000,- van de huidige opleidingsbegroting te reserveren voor de ontwikkeling van het management en de leerteams in de aansturing van de organisatie.</p>		
Vlootshouw 2.0	<p>a. In te stemmen met de volgende uitgangspunten voor de vlootshouw 2.0 als basisinstrument voor het strategisch personeelsplan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persoonlijk en begrijpelijk is de basis van alle inspanningen op het gebied van aansturing en ontwikkeling. GBTwente levert maatwerk op de persoon, op de situatie en is zo transparant mogelijk; 2. De visie op werkgeverschap en leiderschap; 3. Ontwikkeling is bij voorkeur een gezamenlijk speerpunt van medewerker en organisatie. Niet 	Conform voorstel	DB2022020 DB2022020-1 DB2022020-2 DB2022020-3 DB2022020-4

² HR21 functie, Tactisch leidinggevende II.

	<p>kunnen is een gezamenlijk probleem; niet willen een individueel probleem;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. De vlootschouw maakt onderdeel uit van het strategische personeelsplan. Het is een basisinstrument om een gezamenlijk toestandbeeld te creëren voor de periodieke gesprekken tussen management en medewerker; 5. Er wordt geïnvesteerd in aandacht en faciliteiten: Het belang van de medewerker én van de organisatie telt in de afweging; 6. De vlootschouw is een ontwikkelinstrument, waarbij verwachtingen en beelden op elkaar worden afgestemd. Het is het schetsen van een toestandbeeld van de fase van de medewerker in zijn eigen rol en functie; 7. Transparantie is essentieel. Het beeld van de manager en de medewerker wordt structureel onderwerp van gesprek; 8. Per ontwikkelfase biedt GBTwente maatwerk in faciliteiten. <p>b. In te stemmen met de verdere uitwerking van de vlootschouw op basis van de uitgangspunten genoemd onder a 1 t/m 8.</p>		
<p>Begroting 2023 en meerjarenperspectief 2024-2026</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Instemmen met de ontwerp-begroting 2023 en het meerjarenperspectief 2024-2026; b. De gemeenteraden van de deelnemende gemeenten te verzoeken hierover hun zienswijzen voor 15 juni 2022 naar voren te brengen; c. De ontwerp-begroting 2023 en het meerjarenperspectief 2024-2026 ter kennisgeving toe te zenden aan het algemeen bestuur; 	<p>Conform voorstel</p>	<p>DB2022021 DB2022021-1</p>

	d. Het algemeen bestuur voor te stellen de begroting 2023 en het Meerjarenperspectief 2024-2026 op 1 juli 2022 vast te stellen.		
Jaarstukken 2021 en resultaatbestemming	<p>a. De jaarstukken 2021 goed te keuren;</p> <p>b. In te stemmen met de toevoeging van het positieve resultaat van € 212.831 aan de reserve 5% begrotingstotaal en het algemeen bestuur te verzoeken dit vast te stellen;</p> <p>c. Het algemeen bestuur te verzoeken:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. kennis te nemen van het accountantsverslag en het goedkeurende oordeel van de controleverklaring ten aanzien van de aspecten getrouwheid en rechtmatigheid; II. de jaarstukken 2021 vast te stellen; III. het dagelijks bestuur décharge te verlenen; <p>d. Binnen twee weken na vaststelling van de jaarstukken door het algemeen bestuur de stukken te sturen naar gedeputeerde staten;</p> <p>e. De vaststelling van de jaarstukken door het algemeen bestuur mee te delen aan de gemeenteraden.</p>	Conform voorstel	DB2022022 DB2022022-1 DB2022022-2
Aanbestedingskalender	Het algemeen bestuur verzoeken kennis te nemen van de aanbestedingskalender.	Conform voorstel	DB2022023
DB vergadering 23 mei 2022			
Agenda	Vaststellen agenda 23 mei 2022	Conform voorstel, met dien verstande dat het dagelijks bestuur daarnaast besloten heeft het algemeen bestuur te verzoeken de	DB2022024 DB2022024-1

		heer Koster per 26 mei 2022 tijdelijk aan te wijzen als dagelijks bestuurslid, totdat alle gemeenten de nieuwe algemeen bestuursleden hebben aangewezen en het algemeen bestuur over kan gaan tot het opnieuw kiezen van een dagelijks bestuur.	
Aanwijzing nieuwe directeur GBTwente per 01-07-2022	Met ingang van 1 juli 2022, de heer J.A.G. Cloosterman aanwijzen als directeur van GBTwente.	Conform voorstel	DB2022025
Vervanging directeur GBTwente per 01-07-2022	In te stemmen met de formalisatie van de vervanging van de directeur van GBTwente met ingang van 1 juli 2022	Conform voorstel	DB2022026 DB2022026-1
DB vergadering 1 juli 2022			
Presentatie voortgang combi kohier 2022	Kennis nemen van de presentatie voortgang combi kohier 2022	Conform voorstel	DB2022027
Agenda	<p>Vaststellen agenda</p> <p><u>Mededelingen secretaris:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Informatiemodel Woz-ontwikkelingen b. Informatiebeschikking c. Frontofficetaken gemeentelijke belastingen gemeente Almelo <p><u>Binnen gekomen stukken:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> d. Brief gemeente Enschede: Beleidskader verbonden partijen e. Motie gemeente Almelo f. Amendement gemeente Borne g. Motie gemeente Twenterand h. Geen zienswijzen gemeente Hengelo 	Conform voorstel	DB2022028 DB2022028-b DB2022028-c DB2022028-d DB2022028-e DB2022028-f

Verslag 14 april 2022	Vaststellen verslag van het algemeen bestuur van 14 april 2022 en doorlopen actiepunten.	Conform voorstel	DB2022029
Verslag 23 mei 2022	Vaststellen verslag van het algemeen bestuur van 23 mei 2022 en doorlopen actiepunten.	Conform voorstel	DB2022030
Bestuursrapportage met peildatum 30 april 2022.	Het algemeen bestuur te verzoeken: <ul style="list-style-type: none"> a. In te stemmen met de 1^e bestuursrapportage met peildatum 30 april 2022. b. De 1^{ste} wijziging begroting 2022 met € 104.000 vast te stellen. c. De bijstelling van € 104.000 vooralsnog te dekken uit het geraamde positieve saldo van € 149.000, dit in afwachting van het definitieve jaarresultaat 2022. 	Conform voorstel	DB2022031 DB2022031-1
Status opvolging aanbevelingen managementletter 2021	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de status van de opvolging van de aanbevelingen in de managementletter 2021.	Conform voorstel	DB2022032
Corona: Huidige stand van zaken uitstel van betalingsverzoeken, betalingsregelingen en maatwerk betaalafspraken 2020, 2021 en 2022	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de huidige stand van zaken van het verleende uitstel van betaling, de betalingsregelingen en de maatwerk betaalafspraken aan ondernemers in 2020, 2021 en 2022 i.v.m. corona.	Conform voorstel, tevens wordt besloten dat er geen nieuw overzicht meer gemaakt hoeft te worden.	DB2022033
Borging BAG-WOZ: wijziging BAG-WOZ samenwerkingsproces	Het algemeen bestuur verzoeken in te stemmen met, onder opschortende voorwaarden van gelijklopende instemming van de (colleges van de) deelnemende gemeenten, ieder voor zover het zijn bevoegdheid en verantwoordelijkheid betreft: <ul style="list-style-type: none"> a. Het afwijken van de eerder gestelde kaders (geen verschuiving van fte) om zo het meest optimale proces te implementeren dat met de deelnemende gemeenten 	Conform voorstel	DB2022034 DB2022034-1 DB2022034-2 DB2022034-3 DB2022034-4

	<p>is afgestemd, met als doel de gegevens zo efficiënt mogelijk gelijk te houden.</p> <p>b. De keuze voor en het implementeren van de uitgewerkte derde procesvariant: het digitaal inmeten van WOZ-kenmerken (GBO, bouwjaar en gebruiksdoel) van woningen, bij vergunde nieuw- en verbouw, vooraan in het ketenproces (bij de gemeente).</p> <p>c. De met de derde procesvariant behorende capaciteitsverschuiving in fte (0,7) en de daarbij behorende overheveling van de in dit voorstel uitwerkte budgetten (overheveling van € 45.057 naar de gemeenten voor het financieel gezien voorzien in de capaciteit voor het inmeten van de WOZ-kenmerken en € 22.528 vermindering op de bijdrage in verband met het uitvoeren van minder werkzaamheden).</p> <p>d. Het opstellen van een afsprakenregister waarin normen (KPI's) worden gesteld aan de ketenwerkzaamheden. Aanvullingen/wijzigingen kunnen, bij aanneming van een voorstel, doorgegeven worden door de accounthouders van de deelnemende gemeente.</p>		
<p>Borging BAG-WOZ: Aanschaf licenties tooling borging BAG-WOZ</p>	<p>Het algemeen bestuur te verzoeken, onder opschortende voorwaarde van goedkeurende besluitvorming bij de afzonderlijk deelnemende gemeenten, voor het naar evenredigheid bij GBTwente en de deelnemende gemeenten in rekening brengen van de kosten van de software-tooling, in te stemmen met:</p> <p>a. De aanschaf, implementatie en het gebruik van een ondersteunende software-tooling voor gemeenschappelijk gebruik in de samenwerkingsketen waarmee de BAG en de WOZ met elkaar in overeenstemming gehouden kunnen worden.</p>	<p>Conform voorstel</p>	<p>DB2022035</p>

	b. De eenmalige geraamde implementatie kosten van € 9.000, de jaarlijks geraamde licentiekosten van € 40.000 en de jaarlijkse geraamde reguliere beheerskosten van € 1.800, rekening houdend met een evenredige doorberekening van de kosten aan de afzonderlijke gemeenten conform de toelichting van het voorstel. De structurele licentiekosten worden begrotingstechnisch verwerkt in de 2 ^e Bestuursrapportage 2022 die in het najaar aan het bestuur wordt aangeboden.		
Borging BAG-WOZ: mandaat directeur Europese aanbesteding tool borging BAG-WOZ	De directeur, met terugwerkende kracht vanaf 15 maart 2022, te (vol)machtigen tot het verrichten van alle uit te voeren (rechts)handelingen voor het opstarten, doorlopen en afronden van een Europese aanbesteding voor de inkoop van een tool voor de borging BAG-WOZ consistentie. De gunning van de Europese aanbesteding kan slechts plaatsvinden indien de deelnemende gemeenten afzonderlijk besloten hebben, in te stemmen met de begrote hoogte van de aan de deelnemers door te berekenen kosten van de tool.	Conform voorstel	DB2022036 DB2022036-1
Aanbestedingskalender	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de aanbestedingskalender	Conform voorstel	DB2022037 DB2022037-1
Aanwijzing Woo contactpersoon	Aanwijzing contactpersoon en vervanger voor verzoeken inzake de Wet open overheid.	Conform voorstel	DB2022038 DB2022038-1
Verweer in cassatie voeren en (vol)machtiging directeur	a. Verweer te voeren in het cassatieberoep dat namens de Stichting Dimence Groep (hierna: de Stichting) is ingesteld tegen de uitspraak van het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden over de aanslag OZB gebruik voor de belastingjaren 2017 en 2018;	Conform voorstel	DB2022039 DB2022039-1

	b. De directeur van GBTwente te (vol)machtigen om verweer te voeren in die cassatieprocedure.		
(Vol)machtiging directeur voor Europese aanbesteding ondersteuning telefonie werkzaamheden in de piekperiode	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 voor inkoop van ondersteuning van telefonie werkzaamheden in de piekperiode.	Conform voorstel	DB2022040 DB2022040-1
DB vergadering 14 oktober 2022			
Vaststelling agenda	<p>Vaststellen agenda 14 oktober 2022</p> <p><u>Mededelingen secretaris:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Impactanalyse informatiemodel Woz; Informatiebeschikking; Borging BAG-WOZ samenwerkingsproces en tool; Front Office gemeentelijke belastingen Almelo; Wijzigingen Wet gemeenschappelijke regelingen; Huisvesting; Contract verlenging accountant; Toeslagenaffaire; Brief Gedeputeerde Staten; Cybersecurity Scan; Impactanalyse lastenverzwaring. <p><u>Binnen gekomen stukken:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Motie gemeente Haaksbergen 	De agenda wordt, met toevoeging van de punten 1h t/m 1k, conform vastgesteld.	DB2022041 DB2022041-1-i DB2022041-1-l
Vaststellen verslag 1 juli 2022	Vaststellen verslag van het algemeen bestuur van 1 juli 2022 en doorlopen actiepunten.	Conform voorstel	DB2022042

Aanwijzing dagelijks bestuursleden, voorzitter en plaatsvervangend voorziter	<p>Het algemeen bestuur te verzoeken:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. in te stemmen met de voorgestelde stemprocedure; b. te stemmen op de aangemelde kandidaten, met inachtneming van de voorgeschreven richtlijnen en afhankelijk van de uitkomst: <ol style="list-style-type: none"> I. drie dagelijks bestuursleden aan te wijzen; II. een voorzitter aan te wijzen; III. een plaatsvervangend voorzitter aan te wijzen. 	Conform voorstel, met dien verstande dat de heer Koster zich, omwille van de continuïteit, terugtrekt als kandidaat	DB2022043 DB2022043-1 DB2022043-2
Bestuursrapportage 1 januari t/m 31 augustus 2022	<ol style="list-style-type: none"> a. In te stemmen met de 2^e bestuursrapportage met peildatum 31 augustus 2022. b. Het algemeen bestuur te verzoeken: <ol style="list-style-type: none"> I. In te stemmen met de 2^e bestuursrapportage met peildatum 31 augustus 2022 en op basis hiervan de begroting 2022 te wijzigen met € 1.900. II. De bijstelling van € 1.900 vooralsnog toe te voegen aan het geraamde positieve saldo van € 45.000, dit in afwachting van het definitieve jaarresultaat 2022. De gewijzigde begroting 2022 geeft na verwerking van de begrotingswijziging een geraamd positief saldo van € 46.900. 	Conform voorstel	DB2022044 DB2022044-1
Status opvolging bevindingen managementletter 2021	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de status van de opvolging van de nog openstaande bevindingen in de managementletter 2021 per 1 september 2022.	Conform voorstel	DB2022045
Controleprotocol incl. Normenkader 2022	Het algemeen bestuur te verzoeken het Controleprotocol 2022 inclusief Normenkader 2022 vast te stellen.	Conform voorstel	DB2022046 DB2022046-1

Presentatie: Strategieplan 2023-2025	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de contouren van het strategieplan 2023-2025	Conform voorstel	DB2022047
Aanbestedingskalender	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de aanbestedingskalender.	Conform voorstel	DB2022048 DB2022048-1
Verwerkingenregister	<ul style="list-style-type: none"> a. Kennisnemen van de volledige versie van het verwerkingenregister 2022. b. Vaststellen van de publieksversie van het verwerkingenregister 2022. c. Zorgdragen voor het (laten) plaatsen van de publieksversie van het verwerkingenregister 2022 op de website van GBTwente. 	Conform voorstel	DB2022049 DB2022049-1 DB2022049-2 DB2022049-3 DB2022049-4
Besluit Gegevensverstrekking GBTwente	<ul style="list-style-type: none"> a. Het besluit gegevensverstrekking 2022 GBTwente. b. Het format formulier gegevensverstrekking GBTwente. c. De kostenverrekening gegevensverstrekkingen. 	Conform voorstel	DB2022050 DB2022050-1 DB2022050-2
Benoeming en aanwijzing Chief Information Security Officer (CISO)	In te stemmen met het benoemings- en aanwijzingsbesluit en functiebeschrijving van de CISO en plaatsvervangend CISO onder intrekking van besluit DB2017017.	Conform voorstel	DB2022051 DB2022051-1
DB vergadering 15 december 2022			
Agenda	<p>Vaststellen agenda</p> <p><u>Mededelingen secretaris:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Evaluatie informatiebeschikking; b. Front Office gemeentelijke belastingen Almelo. <p><u>Binnen gekomen stukken:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> c. Brief FNV; 	Conform voorstel	DB2022052 DB2022052-1 DB2022052-2

	d. E-mail 01-12-2022 Twentse griffiers.		
Verslag 14 oktober 2022	Vaststellen verslag van het dagelijks bestuur van 14 oktober 2022 en doorlopen actiepunten.	Conform voorstel	DB2022053
Concept Strategieplan GBTwente 2023-2026	Het algemeen bestuur voor te stellen: a. Kennis te nemen van het bijgevoegde concept strategisch meerjarenplan 2023-2026 van GBTwente. b. Het concept strategisch meerjarenplan 2023-2026 GBTwente, te bespreken binnen het eigen college en indien van toepassing doorgeleiden naar de raad, waarna schriftelijke terugkoppeling van de bevindingen van het college (en eventueel de raad) plaatsvindt aan het dagelijks bestuur vóór 10 maart 2023.	Conform voorstel	DB2022054 DB2022054-1
Managementletter 2022	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van: a. de managementletter 2022, zoals bijgevoegd in bijlage 1; b. de opvolging van de bevindingen door GBTwente.	Conform voorstel	DB2022055 DB2022055-1
Werking maatregelen fraude risico's 2022	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van: a. de uitgevoerde controles op de werking van de beheersmaatregelen om fraude, misbruik of oneigenlijk gebruik te voorkomen; b. de opvolging van de aanbeveling in de managementletter rondom frauderisico's.	Conform voorstel	DB2022056 DB2022056-1
Uitgangspunten loon- en prijsindexen	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de actuele loon- en prijsontwikkelingen.	Conform voorstel	DB2022057 DB2022057-1
Contractverlenging accountant	Het algemeen bestuur te verzoeken, de directeur van GBTwente, middels de bijgevoegde mandaatbrief, te (vol)machtigen om namens het algemeen bestuur van	Conform voorstel	DB2022058 DB2022058-1

	GBTwente het huidige contract met BDO te verlengen met drie jaren.		
Invorderingsrente 2023	Het algemeen bestuur te verzoeken: <ul style="list-style-type: none"> a. In te stemmen met, in navolging van het Rijksbesluit en op advies van de VNG: <ul style="list-style-type: none"> I. De verhoging van de invorderingsrente vanaf 1 januari 2023 t/m 30 juni 2023 naar 2%; II. De verhoging van de invorderingsrente vanaf 1 juli 2023 naar 3%. b. Kennis te nemen van de rentederving voor de gemeenten welke in totaal geschat wordt op € 55.000 voor het boekjaar 2023. 	Conform voorstel	DB2022059
Tussenevaluatie WOZ-bezwaarschriften 2022	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de tussenevaluatie WOZ-bezwaarschriften 2022.	Conform voorstel	DB2022060
Wijzigingen Wet gemeenschappelijke regelingen	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de belangrijkste wijzigingen in de Wet gemeenschappelijke regelingen en de consequenties daarvan voor GBTwente.	Conform voorstel	DB2022061
Communicatiecampagne NCNP	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de communicatie campagne om tegenwicht te bieden aan de wervingsinspanningen van NoCureNoPay-bureaus met als doel de proceskostenvergoedingen terug te dringen.	Conform voorstel	DB2022062 DB2022062-1
Aanbestedingskalender	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de aanbestedingskalender	Conform voorstel	DB2022063 DB2022063-1
Uitkomsten Cyber Security Scan	Kennisnemen van de uitkomsten van de Cyber Security Scan zoals uitgevoerd door Fox IT.	Conform voorstel	DB2022064 DB2022064-1

Leidraad invordering	De volgende besluiten vast te stellen: a. De eerste wijziging Leidraad Invordering GBTwente 2022 met terugwerkende kracht; b. De tweede wijziging Leidraad Invordering GBTwente 2022 met terugwerkende kracht; c. De Leidraad Invordering GBTwente 2023.	Conform voorstel	DB2022065 DB2022065-1 DB2022065-2 DB2022065-3
Presentatie: Impactanalyse lastenverzwaring	Het algemeen bestuur te verzoeken kennis te nemen van de presentatie: Impactanalyse lastenverzwaring.	Conform voorstel	DB2022066

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft kennis genomen van het overzicht besluiten dagelijks bestuur 2022.

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	5 april 2023

Onderwerp

Overzicht genomen algemeen bestuur besluiten 2022.

Voorstel

Het overzicht genomen besluiten algemeen bestuur 2022 vast te stellen.

Toelichting

Het bestuur heeft GBTwente verzocht om jaarlijks een totaaloverzicht op te stellen met de genomen besluiten van het algemeen bestuur van het jaar daarvoor. In de bijlage treft u het overzicht 2022 aan.

Bijlage

1. Overzicht besluiten algemeen bestuur 2022.

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente stelt het overzicht genomen besluiten algemeen bestuur 2022 vast.

Ondertekening

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

	<u>Binnen gekomen stukken:</u> j. Brief gemeente Enschede: Beleidskader verbonden partijen k. Brief Waarderingskamer		AB2022002-1-j-2 AB2022002-1-j-3 AB2022002-2-k
Verslag 17 december 2022	Vaststellen verslag van het algemeen bestuur van 17 december 2022 en doorlopen actiepunten.	Conform voorstel	AB2022003
Overzicht genomen DB besluiten 2021	Kennis te nemen van het overzicht van de genomen besluiten van het dagelijks bestuur in 2021.	Conform voorstel	AB2022004 AB2022004-1
Overzicht genomen AB besluiten 2021	Vaststellen overzicht van de genomen besluiten door het algemeen bestuur in 2021.	Conform voorstel	AB2022005 AB2022005-1
Evaluatie WOZ-bezwaarschriften 2021	Kennisnemen van de evaluatie WOZ-bezwaarschriften 2021	Conform voorstel	AB2022006 AB2022006-1
Corona: update uitstel van betaling, betalingsregelingen en maatwerkafspraken 2020, 2021 en 2022	Kennisnemen van de huidige stand van zaken van het verleende uitstel van betaling, de betalingsregelingen en de maatwerk betaalafspraken aan ondernemers in 2020, 2021 en 2022.	Conform voorstel	AB2022007
Governance op AVG en overzicht beveiligingsincidenten en datalekken 2021	Kennisnemen van: a. De verantwoording governance AVG 2021; b. Beveiligingsincidenten en datalekken 2021.	Conform voorstel	AB2022008 AB2022008-1 AB2022008-2
Status opvolging bevindingen managementletter 2021	Kennisnemen van de status van de opvolging van de bevindingen in de managementletter 2021.	Conform voorstel	AB2022009
Update proces kwijtschelding openstaande vorderingen gedupeerden TSA	a. Kennisnemen van de update inzake het proces kwijtschelding openstaande vorderingen van gedupeerden van de Toeslagenaffaire.	Conform voorstel	AB2022010

	b. Instemmen met de in dit voorstel beschreven wijze van verantwoording en facturering naar de deelnemers toe.		
Aanbestedingskalender	Kennisnemen van de aanbestedingskalender.	Conform voorstel	AB2022011 AB2022011-1
Aanwijzing dagelijks bestuurslid	Aanwijzing dagelijks bestuurslid	Voorstel is door DB met toelichting van de agenda van het AB gehaald.	AB2022012
Aanwijzing voorzitter en plaatsvervangend voorzitter	Aanwijzing voorzitter en plaatsvervangend voorzitter	Conform voorstel	AB2022013
AB vergadering 23 mei 2022 schriftelijke ronde			
Aanwijzing dagelijks bestuurslid	Aanwijzing dagelijks bestuurslid	Conform voorstel	AB2022014 AB2022014-1
AB vergadering 1 juli 2022			
Presentatie GBTwente	Kennisnemen van de presentatie GBTwente	Conform voorstel	AB2022015
Agenda	Vaststellen agenda 1 juli 2022 <u>Mededelingen secretaris:</u> a. Impactanalyse informatiemodel Woz b. Informatiebeschikking c. Frontofficetaken gemeentelijke belastingen gemeente Almelo	Conform voorstel	AB2022016 AB2022016-1-d-1 AB2022016-1-d-2 AB2022016-1-d-3 AB2022016-1-e AB2022016-1-f-1 AB2022016-1-f-2 AB2022016-1-f-3

	<u>Binnen gekomen stukken:</u> d. Brief gemeente Enschede: Beleidskader verbonden partijen e. Motie gemeente Almelo f. Amendement gemeente Borne g. Motie gemeente Twenterand h. Geen zienswijzen gemeente Hengelo		AB2022016-1-f-4 AB2022016-1-g-1 AB2022016-1-g-2 AB2022016-1-h
Verslag 14 april 2022	Vaststellen verslag van het algemeen bestuur van 14 april 2022 en doorlopen actiepunten.	Conform voorstel	AB2022017
Begroting 2022 inclusief Meerjarenperspectief 2023-2025	Vaststellen begroting 2022 en het Meerjarenperspectief 2023-2025.	Conform voorstel	AB2022018 AB2022018-1
Bestuursrapportage met peildatum 30 april 2022 incl. begrotingswijziging 2022	a. Instemmen met de 1 ^e bestuursrapportage met peildatum 30 april 2022. b. Vaststellen 1 ^{ste} wijziging begroting 2022 met € 104.000. c. De bijstelling van € 104.000 vooralsnog te dekken uit het geraamde positieve saldo van € 149.000, dit in afwachting van het definitieve jaarresultaat 2022. De gewijzigde begroting 2022 geeft na verwerking van de begrotingswijziging een geraamd positief saldo van € 45.000.	Conform voorstel	AB2022019 AB2022019-1
Status opvolging aanbevelingen accountantsverslag en managementletter 2021	Kennismemen van de status van de opvolging van de aanbevelingen in de managementletter 2021.	Conform voorstel	AB2022020
Corona: Huidige stand van zaken uitstel van betalingsverzoeken, betalingsregelingen en maatwerk betaalafspraken 2020, 2021 en 2022	Kennismemen van de huidige stand van zaken van het verleende uitstel van betaling, de betalingsregelingen en de maatwerk betaalafspraken aan ondernemers in 2020, 2021 en 2022 i.v.m. corona.	Conform voorstel	AB2022021

Borging BAG-WOZ: wijziging BAG-WOZ samenwerkingsproces	<p>Instemmen met, onder opschortende voorwaarden van gelijkkluidende instemming van de (colleges van de) deelnemende gemeenten, ieder voor zover het zijn bevoegdheid en verantwoordelijkheid betreft:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Het afwijken van de eerder gestelde kaders (geen verschuiving van fte) om zo het meest optimale proces te implementeren dat met de deelnemende gemeenten is afgestemd, met als doel de gegevens zo efficiënt mogelijk gelijk te houden. b. De keuze voor en het implementeren van de uitgewerkte derde procesvariant: het digitaal inmeten van WOZ-kenmerken (GBO, bouwjaar en gebruiksdoel) van woningen, bij vergunde nieuw- en verbouw, vooraan in het ketenproces (bij de gemeente). c. De met de derde procesvariant behorende capaciteitsverschuiving in fte (0,7) en de daarbij behorende overheveling van de in dit voorstel uitwerkte budgetten (overheveling van € 45.057 naar de gemeenten voor het financieel gezien voorzien in de capaciteit voor het inmeten van de WOZ-kenmerken en € 22.528 vermindering op de bijdrage in verband met het uitvoeren van minder werkzaamheden). d. Het afsprakenregister waarin normen (KPI's) worden gesteld aan de ketenwerkzaamheden. Aanvullingen/wijzigingen kunnen, bij aanneming van een voorstel, doorgegeven worden door de accounthouders van de deelnemende gemeente. 	Conform voorstel	<p>AB2022022 AB2022022-1 AB2022022-2 AB2022022-3 AB2022022-4</p>
Borging BAG-WOZ: Aanschaf licenties tooling borging BAG-WOZ	<p>Onder opschortende voorwaarde van goedkeurende besluitvorming bij de afzonderlijk deelnemende gemeenten, voor het naar evenredigheid, bij GBTwente en de deelnemende gemeenten, in rekening brengen van de kosten van de software-tooling, in te stemmen met:</p>	Conform voorstel	AB2022023

	<p>a. De aanschaf, implementatie en het gebruik van een ondersteunende software-tooling voor gemeenschappelijk gebruik in de samenwerkingsketen waarmee de BAG en de WOZ met elkaar in overeenstemming gehouden kunnen worden.</p> <p>b. De eenmalige geraamde implementatie kosten van € 9.000, de jaarlijks geraamde licentiekosten van € 40.000 en de jaarlijkse geraamde reguliere beheerskosten van € 1.800, rekening houdend met een evenredige doorberekening van de kosten aan de afzonderlijke gemeenten conform de toelichting van het voorstel. De structurele licentiekosten worden begrotingstechnisch verwerkt in de 2^e Bestuursrapportage 2022 die in het najaar aan het bestuur wordt aangeboden.</p>		
Aanbestedingskalender	Kennisnemen van de aanbestedingskalender	Conform voorstel	AB2022024 AB2022024-1
AB vergadering 14 oktober 2022			
Presentatie GBTwente	Kennisnemen van de presentatie GBTwente	Conform voorstel	AB2022025
Vaststelling agenda	<p>Vaststellen agenda 14 oktober 2022</p> <p><u>Mededelingen secretaris:</u></p> <p>a. Impactanalyse informatiemodel Woz;</p> <p>b. Informatiebeschikking;</p> <p>c. Borging BAG-WOZ samenwerkingsproces en tool;</p> <p>d. Front Office gemeentelijke belastingen Almelo;</p> <p>e. Wijzigingen Wet gemeenschappelijke regelingen;</p> <p>f. Huisvesting;</p> <p>g. Contract verlenging accountant;</p> <p>h. Toeslagenaffaire</p>	Conform voorstel	AB2022026

	<ul style="list-style-type: none"> i. Brief Gedeputeerde Staten; j. Cybersecurity Scan; k. Impactanalyse lastenverzwaring. <p><u>Binnen gekomen stukken:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> l. Motie gemeente Haaksbergen. 		<p>AB2022026-1-i</p> <p>AB2022026-1-l</p>
Vaststellen verslag 1 juli 2022	Vaststellen verslag van het algemeen bestuur van 1 juli 2022 en doorlopen actiepunten.	Conform voorstel	AB2022027
Aanwijzen dagelijks bestuursleden, voorzitter en plaatsvervangend voorzitter	<ul style="list-style-type: none"> a. In te stemmen met de voorgestelde stemprocedure. b. Te stemmen op de aangemelde kandidaten, met inachtneming van de voorgeschreven richtlijnen, en afhankelijk van de uitkomst: <ul style="list-style-type: none"> I. drie dagelijks bestuursleden aan te wijzen; II. een voorzitter aan te wijzen; III. een plaatsvervangend voorzitter aan te wijzen. 	Het AB wijst de heer Teutelink, mevrouw Zinkweg en mevrouw Steen aan als leden van het dagelijks bestuur. Het AB wijst mevrouw Zinkweg aan als voorzitter en mevrouw Steen als plaatsvervangend voorzitter	<p>AB2022028</p> <p>AB2022028-1</p> <p>AB2022028-2</p>
Bestuursrapportage 1 januari t/m 31 augustus 2022 inclusief wijziging begroting 2022	<ul style="list-style-type: none"> a. In te stemmen met de 2^e bestuursrapportage met peildatum 31 augustus 2022 en op basis hiervan de begroting 2022 te wijzigen met € 1.900. b. De bijstelling van € 1.900 vooralsnog toe te voegen aan het geraamde positieve saldo van € 45.000, dit in afwachting van het definitieve jaarresultaat 2022. De gewijzigde begroting 2022 geeft na verwerking van de begrotingswijziging een geraamd positief saldo van € 46.900. 	Conform voorstel	<p>AB2022029</p> <p>AB2022029-1</p>

Status opvolging openstaande bevindingen managementletter 2021	Kennisnemen van de status van de opvolging van de nog openstaande bevindingen in de managementletter 2021 per 1 september 2022.	Conform voorstel	AB2022030
Controleprotocol inclusief Normenkader 2022	Vaststellen controleprotocol inclusief Normenkader 2022	Conform voorstel	AB2022031 AB2022031-1
Presentatie: Strategieplan 2023-2025	Kennisnemen van de contouren van het strategieplan 2023-2025	Conform voorstel	AB2022032
Aanbestedingskalender	Kennis te nemen van de aanbestedingskalender	Conform voorstel	AB2022033 AB2022033-1
AB vergadering 15 december 2022			
Agenda	Vaststellen agenda <u>Mededelingen secretaris:</u> a. Evaluatie Informatiebeschikking; b. Front Office gemeentelijke belastingen Almelo; c. Cyber Security Scan. <u>Binnen gekomen stukken:</u> -	Conform voorstel	AB2022034
Presentatie: Impactanalyse lastenverzwaring	Kennisnemen van de presentatie Impactanalyse lastenverzwaring	Conform voorstel	AB2022035
Verslag 14 oktober 2022	Vaststellen verslag van het algemeen bestuur van 14 oktober 2022 en doorlopen actiepunten.	Conform voorstel	AB2022036
Concept strategieplan 2023-2026	a. Kennisnemen van het bijgevoegde concept strategisch meerjarenplan 2023-2026 van GBTwente.	Conform voorstel met dien verstande dat in de volgende	AB2022037 AB2022037-1

	b. Het concept strategisch meerjarenplan 2023-2026 GBTwente, te bespreken binnen uw eigen college en indien van toepassing doorgeleiden naar uw raad, waarna schriftelijke terugkoppeling van de bevindingen van uw college (en eventueel uw raad) plaatsvindt aan het dagelijks bestuur vóór 10 maart 2023.	vergadering wordt aangegeven of de KPI's zijn uitgewerkt in het strategieplan.	
Managementletter	Kennisnemen van: a. de managementletter 2022, zoals bijgevoegd in bijlage 1; b. de opvolging van de bevindingen door GBTwente.	Conform voorstel	AB2022038 AB2022038-1
Werking beheersmaatregelen frauderisico's 2022	Kennisnemen van: a. de uitgevoerde controles op de werking van de beheersmaatregelen om fraude, misbruik of oneigenlijk gebruik te voorkomen; b. de opvolging van de aanbeveling in de managementletter rondom frauderisico's.	Conform voorstel	AB2022039 AB2022039-1
Uitgangspunten loon- en prijsindexen	Kennisnemen van de actuele loon- en prijsontwikkelingen	Conform voorstel	AB2022040 AB2022040-1
Contractverlenging accountant	De directeur van GBTwente middels de bijgevoegde mandaatbrief te (vol)machtigen om namens het algemeen bestuur van GBTwente het huidige contract met BDO te verlengen met drie jaren.	Conform voorstel	AB2022041 AB2022041-1
Invorderingsrente 2023	a. In te stemmen met, in navolging van het Rijksbesluit en op advies van de VNG: I. De verhoging van de invorderingsrente vanaf 1 januari 2023 t/m 30 juni 2023 naar 2%; II. De verhoging van de invorderingsrente vanaf 1 juli 2023 naar 3%.	Conform voorstel	AB2022042

	b. Kennis te nemen van de rentederving voor de gemeenten welke in totaal geschat wordt op € 55.000 voor het boekjaar 2023.		
Tussenevaluatie WOZ-bezwaarschriften 2022	Kennisnemen van de tussenevaluatie afhandeling WOZ-bezwaarschriften 2022.	Conform voorstel	AB2022043
Wijzigingen Wet gemeenschappelijke regelingen	Kennisnemen van de belangrijkste wijzigingen in de Wet gemeenschappelijke regelingen en de consequenties daarvan voor GBTwente.	Conform voorstel	AB2022044
Communicatiecampagne NCNP	Kennisnemen van de communicatie campagne om tegenwicht te bieden aan de wervingsinspanningen van NoCureNoPay-bureaus met als doel de proceskostenvergoedingen terug te dringen.	Conform voorstel	AB2022045 AB2022045-1
Aanbestedingskalender	Kennis te nemen van de aanbestedingskalender	Conform voorstel	AB2022046 AB2022046-1

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente stelt het overzicht van de genomen besluiten door het algemeen bestuur in 2022 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	5 april 2023

Onderwerp

Strategisch meerjarenplan 2023-2026

Voorstel

Vaststellen bijgevoegd Strategisch meerjarenplan 2023-2026 van GBTwente.

Toelichting

Bij GBTwente is de afgelopen jaren, mede op basis van het vorige strategieplan (2020-2022), een solide basis gelegd voor de toekomst. In samenspraak tussen directeur, MT-leden en het nieuwe dagelijks en algemeen bestuur zijn de contouren van dit nieuwe strategieplan vastgesteld. Het uitgangspunt was daarbij 'koersvastheid, stabiliteit, duidelijkheid en transparantie voor gemeenten en inwoners'.

Het uitgangspunt van de dienstverlening is onderdeel van het plan: Gemeentelijke belastingen persoonlijk en begrijpelijk te maken, vanuit de grondprincipes voor iedereen, werkend aan hetzelfde doel, hulpvaardig en in verbinding. Voor GBTwente en haar medewerkers betekent dit doorgaan op de ingeslagen weg. Natuurlijk met nuances, afgestemd op de huidige tijdgeest en zonder grote koerswijzigingen of U-bochten.

Het voorliggende meerjarenplan heeft een looptijd van vier jaar, zodat het maximaal aansluit op de zittingsperiode van het bestuur en een zo bestendige beleidlijn tijdens deze bestuursperiode borgt.

Het plan is praktisch en pragmatisch en geeft houvast voor de komende vier jaar.

De gekozen strategie is gericht op:

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

In het algemeen bestuur overleg van 14 oktober jl. heeft het bestuur besloten om het concept strategisch meerjarenplan 2023-2026 GB Twente in het bestuur van december 2022 door te nemen waarna ieder lid het plan zelf inbrengt in het eigen college. Het college van de betreffende gemeente beslist voorts of ze het plan doorgeleid naar de raad. Het college zorgt tevens voor een terugkoppeling van de bevindingen van het college en eventueel de raad aan het dagelijks bestuur van GBTwente. De deadline voor deze schriftelijke terugkoppeling was 10 maart jl. Ook na een reminder heeft GBTwente tot op heden, van geen enkele gemeente een terugkoppeling ontvangen.

Bijlage

1. Strategisch meerjarenplan 2023-2026 GBTwente

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente stelt bijgevoegd Strategisch meerjarenplan 2023-2026 van GBTwente conform vast.

Ondertekening

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

Met elkaar en voor elkaar

Meerjarenplan 2023 – 2026



GBTwente

Voorwoord

Voor u ligt het strategisch meerjarenplan 2023 – 2026 van GBTwente voor de komende vier jaren gebaseerd op de visie: 'Met elkaar en voor elkaar'.

Bij GBTwente hebben we de afgelopen jaren een solide basis gelegd voor de toekomst. Het vorige strategieplan (2020 – 2022) met de titel 'Op weg naar persoonlijk en begrijpelijk' was hiervoor de basis.

In samenspraak tussen de nieuwe directeur, de MT-leden en het nieuwe Algemeen- en Dagelijks Bestuur (vanaf oktober 2022 geïnstalleerd) zijn de contouren van dit nieuwe strategieplan vastgesteld. Het uitgangspunt daarbij was 'koersvastheid, stabiliteit, duidelijkheid en transparantie voor gemeenten en inwoners'. Voor GBTwente en haar medewerkers betekent dit doorgaan op de ingeslagen weg. Natuurlijk met nuances, afgestemd op de huidige tijdgeest, en zonder grote koerswijzigingen of U-bochten.

Voor het opstellen van dit strategieplan is het MT gestart met een SWOT-analyse, gericht op de interne en externe omgeving van GBTwente. Er is in beeld gebracht waar GBTwente nu staat en welke kansen en bedreigingen er (kunnen) zijn. Op basis van deze informatie zijn gesprekken gevoerd met stakeholders, zoals leden van het dagelijks bestuur (DB), Algemeen Bestuur (AB), accounthouders, medewerkers, adviseurs en de ondernemingsraad (OR). Hieruit is het strategieplan 2023 – 2026¹ ontstaan.

GBTwente waardeert, heft en int gemeentelijke belastingen in opdracht van de acht aangesloten gemeenten (in de gemeenschappelijke regeling) en voor twee klanten (op basis van een fiscale uitvoeringsovereenkomst). Dit proces wordt zorgvuldig en transparant uitgevoerd vanuit de dienstverleningsvisie 'belastingen persoonlijk en begrijpelijk maken' en tegen de laagst mogelijke maatschappelijke kosten.

Dit meerjarenplan is praktisch en pragmatisch en geeft houvast voor de komende vier jaar. Hiervoor zijn de kernwaarden, de visie, de missie en de doelen natuurlijk richtinggevend. De gekozen strategie geeft de concrete beweging van GBTwente weer en is gericht op de volgende 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

¹ Het strategieplan 2023 – 2026 heeft een looptijd van vier jaar. Dit sluit aan op de zittingsperiode van het bestuur en borgt zo een bestendige beleidslijn tijdens de bestuursperiode.

In dit document leest u de uitwerking van ons vierjarenplan. Voor de leesbaarheid gaan we voorbij aan de beschrijving van die zaken die logisch en bekend zijn.

Namens MT van GBTwente

Hans Cloosterman
Directeur

Opzet document

1. Samenvatting
2. Context GBTwente
 - 2.1 SWOT
 - 2.2 Visie, missie, kernwaarden, doelen en strategie
3. Dienstverleningsvisie
4. Medewerker
5. Inrichting en samenstelling
6. Proces
7. Klanten en dienstverlening
8. Financiële middelen
9. Doorkijk naar 2023

Bijlage 1: (wettelijke) Ontwikkelingen op het gebied van WOZ en lokale heffingen

Bijlage 2: Factsheet visie dienstverlening voor inwoners

Bijlage 3: Factsheet visie dienstverlening voor opdrachtgevers

Bijlage 4: Factsheet visie dienstverlening voor medewerkers

1. Samenvatting

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 oneigenlijke verdienmodellen van No Cure No Pay organisaties. 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 samenwerking (Noaberschap) nog echt van meerwaarde is.

In deze context waardeert, heft en int GBTwente gemeentelijke belastingen in opdracht van de acht aangesloten gemeenten (in de gemeenschappelijke regeling) en voor twee klanten (op basis van een fiscale uitvoeringsovereenkomst). Dit proces wordt zorgvuldig en transparant uitgevoerd vanuit de dienstverleningsvisie 'belastingen persoonlijk en begrijpelijk maken' en tegen de laagst mogelijke maatschappelijke kosten. Om dit te bereiken ligt de focus de komende jaren onder andere op:

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

De acht aangesloten gemeenten en twee klanten kunnen bij GBTwente blijven rekenen op:

Een hulpvaardige organisatie met een scherp oog op en voor de belastingomgeving (dus het juiste advies, gevraagd en ongevraagd). Persoonlijke en begrijpelijke dienstverlening voor de inwoners en de gemeenten dankzij goed opgeleide (trotse en betrokken) collega's én met steeds effectievere processen. Daarnaast worden de beschikbare financiële middelen effectief gebruikt en werken we bij GBTwente met een positieve waardering van de Waarderingskamer (en andere relevante auditerende instanties).

Bij GBTwente zijn we nu en in de toekomst in staat om de Wet WOZ uit te voeren en gemeentelijke belastingen te heffen en innen. Daarbij doen wij recht aan de titel van dit strategieplan: *Met elkaar en voor elkaar.*

2. Context GBTwente

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 oneigenlijke verdienmodellen van No Cure No Pay organisaties. Ook de behoefte aan (schaarser wordend) personeel is groot. Toch zien we in de omgeving van GBTwente ook een 'wereld' aan ongekeerde automatiseringsmogelijkheden, en een wereld waar samenwerking (Noaberschap) nog echt van meerwaarde is.

Het vakgebied van gemeentelijke heffingen is continu in beweging. In het regeerakkoord van december 2021 is aangegeven dat de komende jaren een nieuwe financieringssysteem voor de periode na 2025 wordt uitgewerkt. Dit om een stabielere financiering voor de medeoverheden te realiseren (en hun autonomie te vergroten). Hierbij wordt ook de mogelijkheid voor een groter eigen belastinggebied betrokken en worden ook alternatieven voor o.a. de OZB in beschouwing genomen.²

2.1 SWOT

Rekening houdend met de informatie hierboven is in beeld gebracht waar GBTwente nu staat en welke kansen en bedreigingen gesignaleerd worden.

Sterkte

- Kwaliteit inzet & betrokkenheid medewerkers
- Samenwerking met gemeenten
- Solide & betrouwbaar

Zwakte

- Afstemming tussen teams, taakvelden en gemeenten
- Verdergaande automatisering
- Datakwaliteit

Kans

- Samenwerking & relatie gemeenten
- Armoedesignalering

Bedreiging

- Arbeidsmarkt omstandigheden
- Laag vertrouwen in de overheid
- Oneigenlijke verdienmodellen
- Werkdruk

² In bijlage 1 staat een overzicht van actuele (wettelijke) ontwikkelingen op het gebied van WOZ en lokale heffingen.

2.2 Visie, missie, kernwaarden, doelen en strategie

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.

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.

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 organisatiebreed 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 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.

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

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

3. Dienstverleningsvisie

Het uitgangspunt van onze dienstverleningsvisie³ is om gemeentelijke belastingen persoonlijk en begrijpelijk te maken. Vanuit de grondprincipes voor iedereen, werkend aan hetzelfde doel, hulpvaardig en in verbinding.

Voor iedereen

Inwoners kunnen rekenen op een deskundige overheid die meegroeit met de opmars van de digitale dienstverlening, maar ook fysiek beschikbaar blijft. Samen streven we ernaar om onze producten en diensten op een persoonlijke manier aan te bieden binnen de wet- en regelgeving. Voor iedere inwoner moet er een prettige manier zijn om contact met ons op te nemen. We zetten in op een begrijpelijke overheid, met begrijpelijke taal, procedures waarbij voor de inwoner in één oogopslag duidelijk is wat van hem wordt verwacht en dienstverlening voor iedereen (binnen de aangegeven kaders).

Oprachtgevers kunnen erop rekenen dat alle expertise en kennis op gebied van gemeentelijke belastingen bij GBTwente in huis is. Werkend in opdracht van gemeenten voor alle inwoners in deze gemeenten.

Werkend aan hetzelfde doel

Ons streven is om inwoners zo goed mogelijke diensten te verlenen en inwoners het vertrouwen in de overheid, en dus ook in GBTwente, (terug) te geven. Door inwoners te vragen wat zij belangrijk vinden en nodig hebben werken we bij GBTwente, samen met de inwoner, aan hetzelfde doel.

Hulpvaardig

Dienstverlening verschuift van één format voor iedereen, naar het centraliseren van de behoeften van diverse betrokkenen. Bij GBTwente staan we klaar voor een ander en voor elkaar en nemen we eigen verantwoordelijkheid, met daarbij zelfredzaamheid en eigen regie als uitgangspunt.

In verbinding

In alles wat we bij GBTwente doen is de mens (inwoners, opdrachtgevers en medewerkers) een onderdeel. Daarbij is het van groot belang om mensen en informatie met elkaar te verbinden. De huidige digitale ontwikkelingen spelen een centrale rol in het maken van deze verbinding. In contact komen met inwoners, opdrachtgevers en medewerkers gaat sneller en makkelijker dan ooit. Toch is verbinding maken geen synoniem voor problemen oplossen en blijft het belangrijk om ook grenzen te bewaken, om zo onszelf en anderen te beschermen. Eigen verantwoordelijkheid geldt ook hier als uitgangspunt.

³ In bijlage 2, 3 en 4 zijn de factsheets visie dienstverlening toegevoegd, waarin de dienstverleningsvisie voor inwoners, opdrachtgevers en medewerkers is gevisualiseerd.

4. Medewerker

De medewerkers van GBTwente zijn het belangrijkste kapitaal om de doelstellingen voor de komende jaren te realiseren. Bij GBTwente kunnen medewerkers het beste uit zichzelf halen en zich ontwikkelen naar arbeidsmarktvaardige en -waardige individuen. Dat wil zeggen dat ze op basis van hun talenten, kennis en vaardigheden overal aan de slag zouden kunnen, maar ervoor kiezen om bij GBTwente te werken. Het doel is dat medewerkers zich trots op en betrokken bij GBTwente voelen. Om dat te bereiken bouwen we bij GBTwente de komende jaren verder aan cultuurontwikkeling en het strategische personeelsplan (SPP).

Cultuurontwikkeling

In de gewenste cultuur staat 'samenwerken in vertrouwen bij GBTwente' centraal en dus hoog op de agenda. Binnen de organisatie voeren we complexe processen uit met veel onderlinge afhankelijkheid. Daarom stellen we hoge eisen aan onze samenwerkingsvaardigheden. Om de cultuur verder te omschrijven en te borgen is samenwerking uitgedrukt in vijf noodzakelijke vaardigheden:

- Intentie tot samenwerking
- Eerlijkheid en openheid
- Eigen verantwoordelijkheid
- Je van jezelf bewust zijn en je bewust zijn van anderen
- Probleemoplossing en onderhandelen

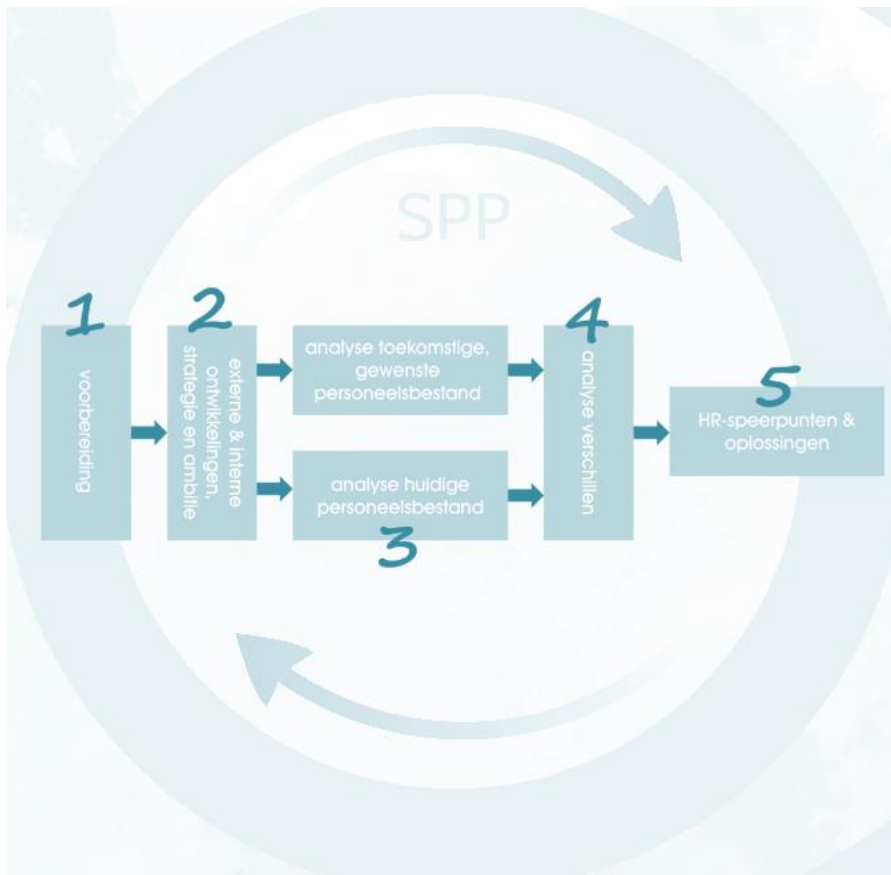
Om deze vaardigheden te leren en ontwikkelen meten we met behulp van onze cultuurscan in hoeverre we deze vaardigheden al op het gewenste niveau inzetten. Deze scan voeren we jaarlijks uit, en met de uitkomsten bepalen we vervolgens waar we ons het komende jaar verder in willen ontwikkelen.

Strategische personeelsplan

In het strategisch personeelsplan (SPP) staan de handvatten waarmee medewerkers zo optimaal mogelijk kunnen functioneren in de organisatie. Binnen het SPP ligt de focus voor GBTwente op:

- De juiste mens
- Met inzet van het juiste talent
- Op de juiste plaats
- Op het juiste moment
- Met de juiste houding
- En de juiste capaciteiten
- In de juiste hoeveelheid

Het onderstaande processchema wordt daarbij gevolgd.



De uitvoering van dit SPP is een continu proces. Het eerstkomende jaar ligt de nadruk op stap 3 (analyse huidige personeelsbestand) en stap 4 (analyse toekomstige, gewenste personeelsbestand en analyse verschillen) en stap 5 (HR-speerpunten & oplossingen).

5. Inrichting en samenstelling

FTE Totaal (incl. stagiaires en inhuur)	133 fte
FTE in formatie (o.b.v. primitieve begroting 2023)	104 fte
Aantal medewerkers (incl. stagiaires en inhuur)	148
Gemiddelde leeftijd	44 jaar
Verhouding man/vrouw	73 man, 75 vrouw

GBTwente als inclusieve organisatie

Om persoonlijk, begrijpelijk én verbonden te zijn voor en met inwoners, willen we dat het personeelsbestand van GBTwente een weerspiegeling is van de inwoners waarvoor we werken.

Bij GBTwente geloven we in (het juist inzetten van) de talenten van medewerkers. We streven ernaar om alle aanwezige talenten van (toekomstige) medewerkers te erkennen en te benutten, ongeacht afkomst, geslacht, leeftijd/levensfase of functie/ervaringen. Dit betekent ook dat de organisatie mogelijkheden biedt aan mensen met een arbeidsbeperking, om werkzaamheden bij ons uit te voeren. Een belangrijk aspect is dat we binnen de organisatie 'goed' met elkaar omgaan.

Hoe werken we samen? Draagt het bij aan de (gewenste) cultuur? Hoe komen we samen en stimuleren we betrokken medewerkers die met plezier werken bij GBTwente? Is er verbondenheid? GBTwente heeft een divers personeelsbestand en biedt medewerkers met een arbeidsbeperking de mogelijkheid om talenten zo goed mogelijk in te zetten (maatwerk). Onze ambitie voor de toekomst is om GBTwente als inclusieve organisatie nog verder te ontwikkelen .

Stijl van leiderschap

De leiderschapsstijl binnen GBTwente is gericht op de inhoud en op de mens. We geloven erin dat iedere medewerker het goede wil en het beste presteert als hij goed in zijn vel zit. Dat komt terug in onze dienende stijl van leiding geven. Medewerkers hebben zelf de controle over hun eigen werk, werkgeluk en werkvermogen. We brengen medewerkers samen en creëren de voorwaarden om kennis te delen en te leren van elkaar. We bieden zekerheid, op het gebied van deskundigheid en ontwikkeling, in rechtspositie en vooral in het trouw zijn aan elkaar. Deze zekerheid wordt ook geboden door consequent en consistent te zijn in wat we zeggen, doen en nalaten. We zijn duidelijk, zowel intern als extern, en we onderkennen en vieren onze successen. Samen.

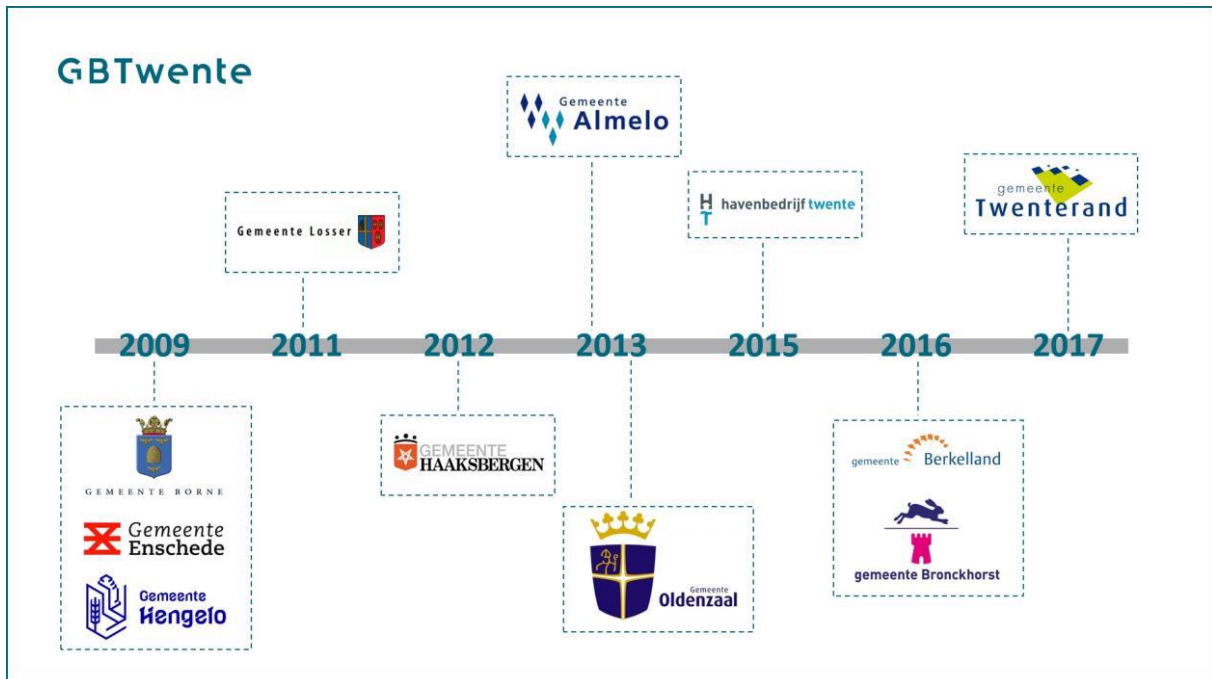
6. Proces

GBTwente staat voor waarderen, heffen en innen. Dat proces voeren we op een betrouwbare, dienstverlenende en efficiënte manier uit voor onze klanten en ruim 500.000 inwoners. Bij GBTwente streven we naar klantgerichtheid en naar continue verbetering.

De werkzaamheden die we uitvoeren zijn in grote mate repeterend. Daarom is het van groot belang dat we processen zo optimaal (effectief) mogelijk inrichten en continu structurele procesverbetering nastreven. Bij GBTwente doen we dit door lean technieken toe te passen. Daarnaast streven we binnen ons werkgebied naar een zo groot mogelijke harmonisatie (beleid en processen) van de verschillende gemeenten.

7. Klanten en dienstverlening

Op basis van verlengd lokaal bestuur voert GBTwente de waardering, heffing en inning van gemeentelijke belastingen uit voor tien gemeenten.



De dienstverlening die de gemeenten uitbesteden aan GBTwente is bedoeld voor de inwoners en ondernemers uit deze gemeenten. Uiteindelijk bepaalt de gemeente (via de inwoner en de ondernemers) wat de tevredenheid over de dienstverlening van GBTwente is. De kwaliteit van de dienstverlening wordt inzichtelijk gemaakt door onder andere KPI's uit onze klantmonitor, gehonoreerde klachten, doorlooptijden van bezwaarschriften en verzoeken om kwijtschelding.

Voor een globaal beeld van de klanten van GBTwente geven de volgende kenmerken en kengetallen meer inzicht. GBTwente bedient tien gemeenten met een totale belastingopbrengst van € 307.000.000 per jaar. In deze tien gemeenten wonen ruim 530.000 inwoners, worden jaarlijks 340.000 aanslagen opgelegd en worden jaarlijks 285.000 WOZ-objecten gewaardeerd. De uitvoeringskosten zijn op jaarbasis € 13.404.000 (primaire begroting 2023). Daar horen voor 2023 (vertrekpunt meerjarenstrategie) de volgende kengetallen bij:

Algemeen

- € 307.000.000 belastingheffing is € 903 per aanslag
- € 9.290.000 kwijtschelding is € 440 per kwijtscheldingsverzoek
- € 1.628.000 oninbaar is € 272 oninbaar per aanslagbiljet

Dit is per inwoner

- € 566 belastingopbrengsten
- Hiervoor maakt GBTwente € 25 aan kosten per inwoner
- De verhouding kosten/opbrengst is 4,4 %

GBTwente voert de dienstverlening voor deze klanten uit op basis van dienstverleningsovereenkomsten of fiscale uitvoeringsovereenkomsten. Binnen deze overeenkomsten hebben de gemeenten de keus uit drie soorten dienstverlening: basis, plus en maatwerk. Het productenportfolio van GBTwente bestaat uit:

Product	Verdeelsleutel
Klantcontact (alleen 2e lijns klantcontact)	inwonersaantal
Klantcontact (zowel 1e als 2e lijns klantcontact)	inwonersaantal
Data en advies	inwonersaantal
Waardebepaling	objecten
Combi aanslagen (biljet)	biljetten
Combi aanslagregels	aanslagregels
Combi aanslagregels hondenbelasting	aanslagregels
Dwanginvordering	aantal dwanginvorderingen
Kwijtscheldingsverzoeken	dossiers
Overige aanslagbiljetten (exc. Reclame/Precario)	biljetten
Aanslagbiljetten reclame- en precariobelasting	biljetten
Controle reclamebelasting eenvoudig	te controleren aantal objecten
Controle reclamebelasting complex	te controleren aantal objecten
Controle Precariobelasting	gecontroleerd aantal objecten
Medisch afval	aanvragen
Diftar, definitieve aanslag	aanslagregels

Per 1 december 2022 voert GBTwente ook de eerstelijns telefonische opvang van WOZ- en belastingvragen uit voor de gemeente Almelo. De gemeenten Borne en Hengelo voeren deze taak als laatste twee van de tien gemeenten (nog) in eigen beheer uit. Richting de inwoners geven wij verder vorm aan het uitwerken en realiseren van de beschreven visie op dienstverlening. Zowel opdrachtgevende gemeenten als inwoners vragen wij actief om feedback door middel van klantonderzoeken.

Voor GBTwente hanteren we geen actieve strategie op uitbreiding. De bestaande formatie en processen passen goed bij de huidige omvang. Noaberschap geldt hierbij nadrukkelijk: *“Mocht een buur zich melden, dan zullen wij hen helpen.”*

8. Financiële middelen

Persoonlijk en begrijpelijk, met focus op betrokken en trotse medewerkers, met een effectief en continue verbeterend proces, met tevreden opdrachtgevers en inwoners, tegen maatschappelijk aanvaardbare kosten.

De primitieve meerjarenbegroting 2023-2026 is vastgesteld.

Bedragen x € 1.000 Lasten negatief bedrag, baten positief bedrag	Begroting 2023			Meerjarenperspectief Jaarschijf 2024			Meerjarenperspectief Jaarschijf 2025			Meerjarenperspectief Jaarschijf 2026		
	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo	Lasten	Baten	Saldo
Overhead												
Salarissen en sociale lasten	-1.174		-1.174	-1.207		-1.207	-1.242		-1.242	-1.278		-1.278
Goederen en diensten	-583		-583	-593		-593	-602		-602	-612		-612
Overige algemeen												
Salarissen en sociale lasten	-30		-30	-31		-31	-32		-32	-32		-32
Goederen en diensten	-465		-465	-473		-473	-480		-480	-489		-489
Vastgoed en belastingen												
Salarissen en sociale lasten	-6.696	7	-6.689	-6.883	-	-6.883	-7.083	-	-7.083	-7.288	-	-7.288
Goederen en diensten	-4.140	33	-4.107	-4.207	33	-4.174	-4.274	33	-4.241	-4.342	33	-4.309
Kapitaallasten	-190		-190	-193		-193	-196		-196	-199		-199
Vennootschapsbelasting	-21		-21	-21		-21	-21		-21	-21		-21
Desintegratiekosten	-8		-8	-9		-9	-5		-5	-		-
Maatwv kafspraak Borne (medisch afval en diftar vanaf 2	-		-	-		-	-		-	-		-
Project gebruikoppervlakte (van m3 naar m2)	-		-	-		-	-		-	-		-
Subtotaal	-13.307	40	-13.267	-13.615	33	-13.582	-13.934	33	-13.901	-14.261	33	-14.228
Onvoorzien	-53		-53	-53		-53	-54		-54	-55		-55
Algemene dekkingsmiddelen												
Bijdrage gemeente Enschede		4.484	4.484		4.591	4.591		4.699	4.699		4.816	4.816
Desint egrat ieb jdrage Enschede		-	-		-	-		-	-		-	-
Enmalige dotatie aan reserve 5% jaarresultaten Enschede												
Bijdrage gemeente Hengelo		2.239	2.239		2.292	2.292		2.346	2.346		2.411	2.411
Desint egrat ieb jdrage Hengelo		-	-		-	-		-	-		-	-
Enmalige dotatie aan reserve 5% jaarresultaten Hengelo												
Bijdrage gemeente Borne		543	543		555	555		569	569		580	580
Desint egrat ieb jdrage Borne		-	-		-	-		-	-		-	-
Enmalige dotatie aan reserve 5% jaarresultaten Borne												
Bijdrage gemeente Losser		526	526		538	538		551	551		564	564
Desint egrat ieb jdrage Losser		8	8		5	5		3	3			
Bijdrage gemeente Haaksbergen		594	594		608	608		622	622		635	635
Desint egrat ieb jdrage Haaksbergen												
Bijdrage gemeente Almelo		1.834	1.834		1.878	1.878		1.922	1.922		1.965	1.965
Desint egrat ieb jdrage Almelo												
Enmalige dotatie aan reserve 5% jaarresultaten Almelo												
Bijdrage gemeente Oldenzaal		783	783		802	802		821	821		843	843
Desint egrat ieb jdrage Oldenzaal					-	-		-	-		-	-
Enmalige dotatie aan reserve 5% jaarresultaten Oldenzaal												
Bijdrage gemeente Twenterand		719	719		736	736		754	754		765	765
Desint egrat ieb jdrage Twenterand					-	-		-	-		-	-
Enmalige dotatie aan reserve 5% jaarresultaten Twenterand												
Bijdrage gemeente Lochem		12	12		12	12		12	12		13	13
Bijdrage gemeente Hof van Twente		7	7		8	8		8	8		8	8
Bijdrage gemeente Berkelland		826	826		845	845		865	865		886	886
Bijdrage gemeente Bronckhorst		789	789		807	807		826	826		845	845
Bijdrage project gebruikoppervlakte												
Subtotaal dekkingsmiddelen	-53	13.364	13.312	-53	13.681	13.622	-54	14.000	13.943	-55	14.329	14.274
Resultaat uit bedrijfsvoering voor bestemming	-13.359	13.404	45	-13.669	13.714	45	-13.988	14.033	45	-14.317	14.362	45
Onttrekking reserve												
Toevoeging aan reserve	-39		-39	-15	-	-15	-16	-	-16	-16	-	-16
Subtotaal mutaties reserve	-39		-39	-15		-15	-16		-16	-16		-16
Resultaat	-13.398	13.404	6	-13.684	13.714	30	-14.004	14.033	29	-14.333	14.362	29

Bij GBTwente werken we de komende jaren verder aan de optimalisatie van de bedrijfsvoering. Daarbij zetten we er bewust en actief op in om taken zo efficiënt mogelijk uit te kunnen voeren tegen acceptabele maatschappelijke kosten.

9. Doorkijk naar 2023

Om het geschetste meerjarige perspectief te concretiseren, richten we ons bij GBTwente in 2023 op:

1. Medewerkers
 - a. Cultuur
 - b. Strategisch personeelsplan
 - c. Werkgever van de toekomst
 - d. Campusrecruitment > zichtbaarheid
 - e. Leiderschapontwikkeling (MD-traject)
2. Processen
 - a. Helderheid in bestaande processen en afstemming van de processen onderling.
 - b. Procesverbetering en efficiency, met behulp van LEAN-technieken.
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. Een impactanalyse voor de lastenverzwaring van inwoners.
4. Financiële middelen
 - a. Optimalisatie van de (financiële) bedrijfsvoering.
 - b. Actief in gesprek met opdrachtgevende gemeenten over de uitvoering taken tegen acceptabele maatschappelijke kosten.
 - c. (Pilot)projecten om WOZ-bezwaren te verminderen en proceskostenvergoedingen te voorkomen.

BIJLAGEN BIJ HET STRATEGIEPLAN

Bijlage 1: (wettelijke) Ontwikkelingen op het gebied van WOZ en lokale heffingen

Hervorming lokaal belastinggebied

In 2015 kondigde het Rijk een belastingherziening aan. Grote veranderingen in lokale heffingen hebben zich sinds die tijd niet voorgedaan en de richting is niet eenduidig: tegenover het verdwijnen van de macronorm voor de OZB (minder Rijksbemoedienis) staat het afschaffen van de precario op ondergrondse leidingen (verkleinen gemeentelijk belastinggebied). In het coalitieakkoord van het huidige kabinet is nu het volgende opgenomen: "Om een stabielere financiering voor de medeoverheden te realiseren en hun autonomie te vergroten, wordt in de komende jaren een nieuwe financieringssysteem voor de periode na 2025 uitgewerkt, waarbij de mogelijkheid voor een groter eigen belastinggebied wordt betrokken. Daarbij worden ook alternatieven voor de OZB en MRB in de beschouwing betrokken." Daarmee is de discussie over een ruimer (lokaal) belastinggebied weer actueel. Uitbreiding kan echter in 2026 (inzet coalitieakkoord) slechts aan de orde komen als aan de geformuleerde randvoorwaarden is voldaan. Daarbij vormen met name 'de financiële verhoudingen op orde' en 'geen verhoging van de lastendruk' harde ijkpunten.

Amendement Omtzigt

De Gemeentewet maakt voor de OZB onderscheid tussen woningen en niet-woningen. Eigenaren van woningen worden in de OZB-eigenarenheffing betrokken en gebruikers van woningen betalen geen OZB. Eigenaren en gebruikers van niet-woningen betalen respectievelijk de OZB eigenaren niet-woning en gebruikersheffing niet-woning. Beide tarieven voor niet-woningen zijn hoger dan het eigenarentarief voor woningen. Sportvelden, dorpshuizen, sportkantines, dorps- en buurthuizen worden voor de OZB aangemerkt als niet-woning en worden dienovereenkomstig in de belastingheffing betrokken.

In het Belastingplan 2019 is het zogenaamde amendement Omtzigt opgenomen waardoor artikel 220f van de Gemeentewet per 1 januari 2019 is gewijzigd. Dit betekent dat voor - nader door de gemeente te bepalen - sociaal behartigende instellingen, het lagere woningtarief mag worden gehanteerd. In de OZB-verordening van een gemeente kan (het amendement biedt de mogelijkheid om dit te doen, het is niet verplicht) een bepaling opgenomen worden strekkende tot het toepassen van het woningtarief voor nader te bepalen onroerende zaken.

De toelichting op het amendement en de wettekst zijn op onderdelen tegenstrijdig en niet duidelijk. Hierdoor is de reikwijdte van het amendement niet helder. Daarnaast zijn er ten aanzien van de praktische uitvoering ook de nodige vragen bij gemeenten. De gevolgen van de eventuele toepassing van dit amendement, door wijziging van de OZB-verordening, zijn op dit moment dan ook niet goed in te schatten. Verwacht wordt dat de toepassing van dit amendement vooralsnog leidt tot een juridische procedure en bijbehorende jurisprudentie. De VNG heeft namens de gemeenten een brief gestuurd aan de Staatssecretaris van Financiën, waarin diverse vragen worden gesteld en knelpunten worden gesignaleerd.

Op 30 november 2020 heeft minister Ollongren van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de Tweede Kamer geïnformeerd over de uitkomst van het gesprek met de VNG over de toepassing van artikel 220f Gemeentewet (amendement Omtzigt). De minister schrijft nu in een brief aan de Tweede Kamer dat deze wettelijke bepaling voor gemeenten *niet* toepasbaar is. Om de bedoeling van de bepaling wel mogelijk te maken kan onderzocht worden hoe de gedachte achter de wettelijke bepaling het beste uitgevoerd kan worden. Ollongren is bereid om dit onderzoek op te starten. Dit onderzoek kan leiden tot een aanpassing van artikel 220f Gemeentewet (of een alternatieve bepaling of instrument die het doel beter bereikt). De keuze hiertoe is voorbehouden aan een nieuw kabinet.

Op 30 mei 2022 heeft minister Bruins Slot (BZK) in een brief aan de Tweede Kamer geschreven dat een lager ozb-tarief voor sportaccommodaties, dorpshuizen en andere sociaal belang behartigende instellingen moeilijk te realiseren is via een wettelijke regeling. Uit overleg met gemeenten is geconstateerd dat er bij deze fiscale mogelijkheid zwaarwegende praktische uitvoerings- en toepassingsvraagstukken spelen, met betrekking tot de afbakening, die niet eenvoudig op te lossen zijn. Daarom geeft de minister opdracht tot een extern onderzoek. Aan dit onderzoek zullen het Rijk, de VNG en gemeenten deelnemen. Het college volgt de ontwikkelingen uiteraard met aandacht en zal op een later moment een afweging maken over de toepassing van de wettelijke mogelijkheden.

De Omgevingswet en leges

Op 1 juli 2022 zouden de nieuwe Omgevingswet en de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (WKB) in werking treden. Dit is echter uitgesteld tot 1 juli 2023. Dit geeft het Rijk, gemeenten, provincies, waterschappen en uitvoeringsorganisaties meer ruimte om de implementatie van de wet op een zorgvuldige en verantwoorde wijze af te ronden. Door deze inwerkingtreding van beide wetten kan er veel veranderen. Dit is sterk afhankelijk van de lokale ambities, beleidsinvulling en inrichtingskeuzes. Het principe van legesheffing verandert niet. Ook de wettelijke grondslag voor het heffen van leges verandert niet. Toch zijn er een aantal zaken die wel veranderen:

- Nieuwe activiteiten toegestaan om leges over te heffen
- (Mogelijk) minder vergunningplichten
- De 'knip': het splitsen van de bouwtechnische en de ruimtelijke vergunning
- Gemeentelijke kosten worden hoger of lager
- Gemeentelijke kosten verschuiven
- Meer integrale vergunningen (meerdere gezagen betrokken)
- Planactiviteiten worden minder complex (of juist complexer)

Bezwaar en beroep bij kwijtschelding

Tegen beschikkingen over uitstel van betaling en kwijtschelding van belastingen is op dit moment alleen administratief beroep mogelijk. In de toekomst is in beide gevallen eerst bezwaar bij de invorderingsambtenaar mogelijk en is daarna de fiscale rechter bevoegd (rechtbank in eerste aanleg, gerechtshof in hoger beroep en Hoge Raad in cassatie). Wanneer deze wet in werking treedt is nog niet bekend.

Waterzorgheffing

Wateroverlast en verdroging vragen steeds meer maatregelen in de publieke ruimte. Meer percelen kunnen in de heffing worden betrokken, want van de maatregelen in de publieke ruimte heeft iedereen profijt. De huidige verordening Rioolheffing (model VNG) dekt dan niet meer de lading.

Het schept een beeld van een belasting voor een buizenstelsel. Bij belastingplichtigen die daar niet op zijn aangesloten roept dat weerstand op. De gemeentelijke watertaken omvatten een breed palet. Zorgplichten voor afval-, hemel- en grondwater hebben een centrale plaats in de ordening van de publieke ruimte. Gemeenten moeten maatregelen nemen om wateroverlast en -schade te voorkomen. Denk aan het onderhoud van berm en slootkanten om overtollig water af te voeren, zodat er over een droge weg kan worden gereden. Iedereen heeft daar profijt van. De VNG heeft hiervoor een nieuwe modelverordening Riool- en Waterzorgheffing opgesteld. Bij invoering is zorgvuldige communicatie en belangenafweging naar nieuwe belastingplichtigen van belang. Zo dragen bijvoorbeeld cultuurgronden en natuurterreinen nu veelal nog niet bij aan de kosten van de gemeentelijke watertaken.

Bijlage 2: Factsheet visie dienstverlening voor inwoners

Belastingen persoonlijk en begrijpelijk maken

GBTwente

Wie zijn wij

GBTwente is een gemeentelijk belastingkantoor dat gemeentelijke belastingen waardeert, heft en int voor gemeenten. Het uitgangspunt is om belastingen persoonlijk en begrijpelijk te maken voor alle inwoners in ons verzorgingsgebied. GBTwente bepaalt de WOZ-waarde voor 10 gemeenten, namelijk Almelo, Berkelland, Borne, Bronckhorst, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Losser, Oldenzaal en Twenterand.

Onze kernwaarden

Wij staan voor **deskundig, integer en behulpzaam**. Door te handelen naar onze kernwaarden, en door gemeentelijke belastingen zo persoonlijk en begrijpelijk mogelijk te maken, streven we ernaar om bij te dragen aan een betrouwbare overheid.





Wij zijn er voor iedereen

Jij kunt rekenen op een deskundige overheid, die meegroeit met de opmars van de digitale dienstverlening, maar ook fysiek beschikbaar blijft. Wij willen jou op een persoonlijke manier helpen en willen dat jij op een prettige manier contact met ons kan opnemen. Daarnaast zetten we in op begrijpelijke taal en moet in één oogopslag duidelijk zijn wat er van jou verwacht wordt.

Wij werken samen aan hetzelfde doel

Jij kunt ons helpen om inzicht te krijgen in hoe jij het liefst geholpen wilt worden bij een vraag over gemeentelijke belastingen. Wat vind jij belangrijk en wat heb jij nodig? Wij horen het graag! Samen met jouw hulp en feedback maken we belastingen persoonlijk en begrijpelijk.





Wij helpen mee

Wij helpen jou graag bij al je vragen over gemeentelijke belastingen en heffingen, kwijtschelding en de WOZ-waarde van je woning. We helpen je graag op weg in de wereld van gemeentelijke belastingen. Wij staan klaar voor jou.

Wij maken verbinding

Bij GBTwente hebben we in alles wat we doen met mensen te maken. We helpen onze inwoners graag met het krijgen van antwoorden op hun vragen. Ook maken we verbinding met onze opdrachtgevers en andere organisaties, waarbij we samenwerken om inwoners van ons verzorgingsgebied te ondersteunen. Daarnaast blijven we samenwerken met gemeenten en andere belastingssamenwerking om nog beter te worden in wat we doen



HEB JE VRAGEN? NEEM CONTACT MET ONS OP!

Ga naar gbtwente.nl voor meer informatie

Bijlage 3: Factsheet visie dienstverlening voor opdrachtgevers

Hoe richt GBTwente haar dienstverlening in?

GBTwente

Persoonlijk & begrijpelijk

GBTwente is een gemeentelijk belastingkantoor dat gemeentelijke belastingen waardeert, heft en int voor gemeenten. Het uitgangspunt is om belastingen persoonlijk en begrijpelijk te maken voor alle inwoners van ons verzorgingsgebied. GBTwente bepaalt de WOZ-waarde voor 10 gemeenten, namelijk Almelo, Berkelland, Borne, Bronckhorst, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Losser, Oldenzaal en Twenterand.

Onze kernwaarden

Onze kernwaarden zijn deskundig, integer en behulpzaam en samen geven we invulling aan deze kernwaarden. Door te handelen naar onze kernwaarden, en door gemeentelijke belastingen zo persoonlijk en begrijpelijk mogelijk te maken, streven we ernaar om bij te dragen aan een betrouwbare overheid.



Wij zijn er voor iedereen

Inwoners kunnen rekenen op een deskundige overheid, die meegroeit met de opmars van de digitale dienstverlening, maar ook fysiek beschikbaar blijft. Samen streven we naar een persoonlijke dienstverlening. We zetten in op een begrijpelijke overheid, met begrijpelijke taal, procedures waar in één oogopslag duidelijk is voor de inwoner wat van hem wordt verwacht en dienstverlening voor iedereen binnen de aangegeven kaders.



Julie kunnen erop rekenen dat wij alle expertise en kennis in huis hebben op gebied van gemeentelijke belastingen. Wij zijn er voor alle inwoners. Omdat we binnen GBTwente zoveel verschillende talenten hebben, kunnen we er ook voor iedere inwoner zijn.

Wij werken samen aan hetzelfde doel

Samen willen we er op de best mogelijk manier zijn voor de inwoner. We kijken daarom op welke manier we het meest doeltreffend zijn en toe kunnen werken naar vertrouwen vanuit de inwoner.



Wij helpen mee

Wij helpen jullie graag bij al je vragen over gemeentelijke belastingen en heffingen, kwijtschelding en de WOZ-waarde die inwoners stellen. We helpen je graag op weg in de wereld van gemeentelijke belastingen. We staan klaar voor jou.



Wij maken verbinding

Bij GBTwente hebben we in alles wat we doen met mensen te maken. Denk aan de verbinding tussen een medewerker van GBTwente en een inwoner wanneer een inwoner een vraag stelt en antwoord krijgt van een medewerker. Ook maken we verbinding met jullie als opdrachtgever en andere organisaties, waarbij we samenwerken om inwoners te ondersteunen. Daarnaast blijven we samenwerken met jullie als gemeenten en andere belastingssamenwerking om nog beter te worden in wat we doen



ONZE AMBITIES

Om onze wederzijdse betrokkenheid te (blijven) activeren ligt onze focus op proactief informeren. We willen jullie als gemeente actief meenemen in wat er speelt en welke veranderingen plaats (gaan) vinden. Dit vergroot onze verbinding en versterkt het reeds opgebouwde vertrouwen in elkaar. Dit komt ook onze ambities voor een digitaliseringslag in de ketensamenwerking ten goede, omdat vertrouwen aan de basis ligt van effectieve samenwerking op een gedeeld platform.

Bijlage 4: Factsheet visie dienstverlening voor medewerkers

Hoe richten wij onze dienstverlening in?

GBTwente

Persoonlijk & begrijpelijk

GBTwente is een gemeentelijk belastingkantoor dat gemeentelijke belastingen waardeert, heft en int voor gemeenten. Het uitgangspunt is om belastingen persoonlijk en begrijpelijk te maken voor alle inwoners van ons verzorgingsgebied. GBTwente bepaalt de WOZ-waarde voor 10 gemeenten, namelijk Almelo, Berkelland, Borne, Bronckhorst, Enschede, Haaksbergen, Hengelo, Losser, Oldenzaal en Twenterand.

Onze kernwaarden

Deskundig, integer en behulpzaam
Door te handelen naar onze kernwaarden, en door gemeentelijke belastingen zo persoonlijk en begrijpelijk mogelijk te maken, streven we ernaar om bij te dragen aan een betrouwbare overheid.



Wij zijn er voor iedereen

Inwoners kunnen rekenen op een deskundige overheid, die meegroeit met de opmars van de digitale dienstverlening, maar ook fysiek beschikbaar blijft. Samen streven we naar een persoonlijke dienstverlening. We zetten in op een begrijpelijke overheid, met begrijpelijke taal en procedures waar in één oogopslag duidelijk is voor de inwoner wat van hem wordt verwacht.



Ook zijn wij er voor elkaar. Samen zijn wij GBTwente. We hebben oog voor het gevoel en de ontwikkeling van een ander. Omdat we binnen GBTwente zoveel verschillende talenten hebben, kunnen we er ook voor iedere inwoner zijn.

Wij werken samen aan hetzelfde doel

Samen willen we de inwoner zo goed mogelijk een dienst verlenen en we streven ernaar om bij te dragen aan een betrouwbare overheid. Daarbinnen is het van belang dat wij als GBTwente laten zien: zeg wat je doet en doe wat je zegt. Ieder individu levert een eigen bijdrage aan het geheel voor de inwoner, en werkt vanuit dezelfde visie; belastingen persoonlijk en begrijpelijk maken. Wij zijn GBTwente en jij hoort daar bij!



Wij helpen mee

Behulpzaam zijn vinden we bij GBTwente vanzelfsprekend binnen onze dienstverlening. Daarbij is het belangrijk dat we de behoefte van de doelgroep kennen. Zo kunnen we namelijk voor alle stakeholders écht helpen. Onze inwoners hebben bijvoorbeeld andere hulpbehoeften dan opdrachtgevers of onze collega's. Daarbij is het noodzakelijk om bij alle stakeholders, zowel extern als intern, ook uit te gaan van eigen verantwoordelijkheid. Door zelfredzaamheid als uitgangspunt te nemen, kunnen we juist daar waar het nodig is daadkrachtig helpen én het gevoel van autonomie bewaken (geholpen zelfbediening).



Wij maken verbinding

Bij GBTwente hebben we in alles wat we doen met mensen te maken. Denk aan de verbinding tussen medewerker en inwoner wanneer een inwoner een vraag stelt en antwoord krijgt van een medewerker. Ook maken we verbinding met opdrachtgevers en andere organisaties, waarbij we samenwerken om inwoners te ondersteunen. Daarnaast blijven we samenwerken met gemeenten en andere belastingssamenwerking om nog beter te worden in wat we doen.



#WIJZIJNGBTWENTE

Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente	
Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	5 april 2023

Onderwerp
Status opvolging bevindingen uit de Managementletter 2022

Voorstel
Kennismemen van status van de opvolging van de bevindingen uit de Managementletter 2022 door GBTwente.

Toelichting
<p>BDO Audit & Assurance B.V. heeft in het kader van de controle van de jaarrekening 2022 afgelopen najaar een interim-controle bij GBTwente uitgevoerd. Haar bevindingen zijn in Managementletter 2022 d.d. 21 november 2022 vastgelegd en in de vergadering van 15 december 2022 aan u ter kennisneming aangeboden. BDO constateert dat de beheersing van de significante processen van GBTwente voldoet aan de daaraan te stellen eisen.</p> <p>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.</p> <p>Omdat GBTwente verbetering en control hoog in het vaandel heeft staan, worden de bevindingen voortvarend opgepakt. Onderstaand geven we een update per bevinding, naast een korte beschrijving en risico-inschatting door BDO, de geactualiseerde management-reactie, de actiehouder en planning opgenomen. Inmiddels zijn vier bevindingen afgerond en worden de andere twee aanbevelingen in het 2^e kwartaal van 2023 opgepakt.</p> <p>A1: Rechtmatig Europees aanbesteden – Noodzakelijke beheersingsmaatregelen Inhoud: Aanbeveling om verdere interne beheersmaatregelen in te voeren (o.a. bij Spend-Analyse) die toezien op juiste naleving inkoopbeleid Risico: Laag Impact: Hoog Actiehouder: Business Controller Reactie management: Aanbeveling wordt overgenomen. Planning oplevering: Q2 2023</p> <p>A2: Uitvoering Interne controles – Steekproeven en data-analyse Inhoud: Overwegen bij interne controles data-analyse in te zetten ter bevordering effectiviteit en proces van Interne Controle en VIC heroverwegen Risico: Gemiddeld Impact: Gemiddeld Reactie management: BDO en GBTwente gaan samen kijken naar mogelijkheden voor het efficiënt toepassen van data-analyse. Actiehouder: Business Controller Planning oplevering: Q2 2023</p>

- A3: Lonen en salarissen – Premiepercentage (IPAP) niet tijdig
 Inhoud: Wijziging per 1 januari 2022 niet tijdig doorgevoerd
 Risico: Gemiddeld
 Impact: Gemiddeld
 Reactie management: Wordt vanaf 2023 standaard bij 1^e salarisrun van Januari gecheckt.
 Actiehouder: HR-adviseur
 Planning oplevering: *Afgerond*
- A4: Inkopen –bij afwezigheid / vakantie kan 4-ogen principe kan worden doorbroken:
 Inhoud: Aanbeveling om een zichtbare interne controle uit te voeren op de geautoriseerde facturen die enkel door 1 persoon zijn geautoriseerd.
 Risico: Gemiddeld
 Impact: Gemiddeld
 Reactie management: Aanbeveling wordt overgenomen.
 Actiehouder: Financieel Controller
 Planning oplevering: *Afgerond*
- B1/B2: Procedure autorisatie beheer
 Inhoud: Aanbeveling om de autorisatiematrix vast te stellen. Tevens wordt aanbevolen om de toegekende rollen periodiek te reviewen.
 Risico: Middel
 Impact: Middel
 Actiehouder: Stafadviseur IT
 Reactie management: Wij nemen de aanbeveling over en gaan dit in onze jaarcyclus structureel inbedden.
 Planning oplevering: *Afgerond*
- B7: Back-ups & Restoretesten
 Inhoud: Aanbeveling om naast de individuele restoretesten die zijn gedaan een integrale restoretest op GOUW uit te laten voeren door de gemeente Enschede.
 Risico: Laag
 Impact: Laag
 Actiehouder: Coördinator IT
 Reactie management: Wij nemen de aanbeveling over en gaan dit in onze jaarcyclus structureel inbedden.
 Planning oplevering: *Afgerond*

Bijlage

n.v.t.

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft kennisgenomen van de status van de opvolging van de aanbevelingen uit de managementletter 2022.

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	5 april 2023

Onderwerp

Strategisch Informatiebeveiligingsbeleid GBTwente 2023 tot 2026

Voorstel

Kennismemen van het Strategisch Informatiebeveiligingsbeleid GBTwente 2023-2026.

Toelichting

GBTwente evalueert jaarlijks het Informatiebeveiligingsbeleid en volgt de ontwikkelingen bij de Informatie Beveiligingsdienst Gemeenten (IBD). De IBD heeft gekozen voor een plan met een meer strategisch karakter. GBTwente volgt hierin de IBD en zorgt daarnaast voor een concrete jaarlijkse rapportage aan het dagelijks bestuur en een jaarlijks Informatiebeveiligingsplan.

Bijlage

1. Strategisch Informatiebeveiligingsbeleid GBTwente 2023 tot 2026.

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft kennis genomen van het Strategisch Informatiebeveiligingsbeleid GBTwente 2023-2026.

Ondertekening

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

GBTwente

Strategisch
Informatiebeveiligingsbeleid
GBTwente
2023 tot 2026

07-03-2023

Versiebeheer

Versie	Datum	Door	Wijzigingen
0.1	28-09-2020	Katinka van der Ent	Vastgesteld door bestuur
0.2	03-01-2023	René Weusthuis	Evaluatie en aanpassingen
0.3	14-02-2023	Katinka van der Ent	Review en kleine aanpassingen
0.4	07-03-2023		Instemming MT
0.4	05-04-2023		Vaststelling dagelijks bestuur

1. Inleiding

Deze beleidsnota beschrijft het strategisch informatiebeveiligingsbeleid voor de jaren 2023 tot 2026 en vervangt het op 28-09-2020 vastgestelde 'Informatie-beveiligingsbeleid Gemeentelijk Belastingkantoor Twente'.

Deze nota is richtinggevend en kaderstellend en wordt aangevuld met onderwerp specifieke beleidsdocumenten voor informatiebeveiliging op tactisch niveau en werkinstructies op operationeel niveau.

Met dit 'Strategisch Informatiebeveiligingsbeleid van 2023 tot 2026' zet GBTwente een volgende stap om de beveiliging van persoonsgegevens en andere informatie binnen GBTwente te continueren en voort te gaan op de stappen die in de voorgaande jaren gezet zijn. De basis voor dit strategisch beleid is de NEN-ISO/IEC 27002:2017 en de daarvan afgeleide Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) (zie link in bijlage A). De principes zijn gebaseerd op de 10 principes voor informatiebeveiliging zoals uitgewerkt door de VNG, zie bijlage B.

1.1 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de kern van het strategisch beleid uiteengezet. Dit beleid wordt op tactisch niveau aangevuld met onderwerp specifieke tactische beleidsregels die aanvullend zijn op dit strategisch beleid. In het jaarlijks uit te brengen Informatiebeveiligingsplan (vastgesteld door de directie) worden deze tactische en operationele aspecten van de informatiebeveiliging verder uitgewerkt en geconcretiseerd. Dit wordt gedaan op basis van input van de managers, de CISO, het dreigingsbeeld van de IBD en de uitkomsten van ENSIA en de GAP-analyse. Daarin staan dan ook de acties en planning vermeld, om de praktijk in overeenstemming te brengen met datgene wat in het beleid is geëist. Hoofdstuk 3 beschrijft vervolgens hoe de taken en verantwoordelijkheden in de organisatie belegd zijn.

1.2 Wat is informatiebeveiliging?

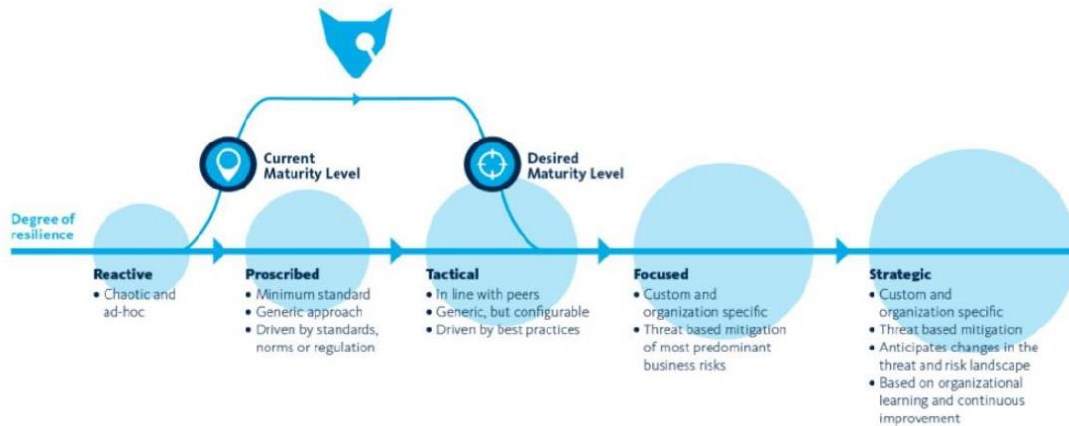
Onder informatiebeveiliging wordt verstaan het treffen en onderhouden van een samenhangend pakket van maatregelen om de betrouwbaarheid van de informatievoorziening aantoonbaar te waarborgen. Kernpunten daarbij zijn beschikbaarheid, integriteit (juistheid) en vertrouwelijkheid van persoonsgegevens en andere informatie.

Het informatiebeveiligingsbeleid geldt voor alle processen van GBTwente en borgt daarmee de informatievoorziening gedurende de hele levenscyclus van informatiesystemen, ongeacht de toegepaste technologie en ongeacht het karakter van de informatie. Het beperkt zich niet alleen tot de ICT en heeft betrekking op het bestuur, alle medewerkers, inwoners, gasten, bezoekers en externe relaties.

1.3 Ambitie en visie van GBTwente op het gebied van informatieveiligheid

GBTwente heeft de beschikking over een "schatkist" aan data over zowel inwoners als objecten in de gemeenten van haar opdrachtgevers. Informatieveiligheid is daarmee van essentieel belang. GBTwente heeft FOX-IT ingehuurd voor een Cyber Security Scan. Deze scan heeft Q3 en Q4 van 2022 plaatsgevonden en onderdeel van deze scan was een Board Room Security Awareness sessie op directieniveau waarbij de consultants van Fox-IT tezamen met

het hoger management de bedrijfskritieke systemen, applicaties en processen identificeren. Ook is hier het ambitie niveau van GBTwente op het gebied van security bepaald als input voor de verdere analyse. Het MT van GBTwente heeft uitgesproken dat het ambitie niveau op het gebied van Informatie Beveiliging ten minste een drie op het Capability Maturity Model Integration (CMMI, zie bijlage D) zou moeten zijn. Op dit niveau zullen goed gedefinieerde maatregelen op consistente wijze worden uitgevoerd, hetgeen resulteert in een robuuste bescherming tegen de meest generieke cybersecurity dreigingen die gericht zijn op de vertrouwelijkheid en integriteit van IT-systemen.

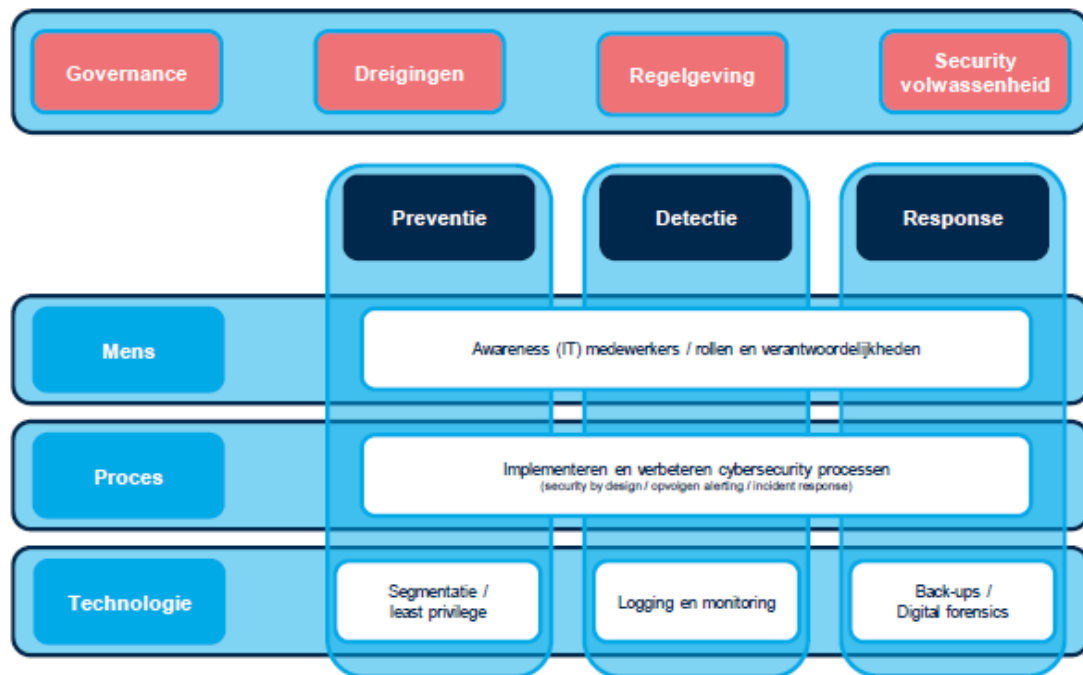


Cyber Security Maturity Model, huidig en gewenst niveau.

Bij deze analyse wordt gebruik gemaakt van een 9 vlaks model. De basis van het '9-vlaks' model vormen de drie onderdelen van beveiliging; preventie, detectie en response. Met het uitgangspunt 'assumebreach', waarbij men uitgaat dat een aanvaller succesvol een organisatie in kan komen, is het essentieel om deze aanvaller te kunnen detecteren. Zodra een aanval gedetecteerd wordt, dient een organisatie klaar te staan om adequaat en tijdig op deze aanval te reageren.

Voor het borgen van deze drie assen is het nodig dat juiste technische oplossingen worden gekozen, ondersteund met processen voor borging in de organisatie en medewerkers die bewust en getraind zijn.

Dit 9-vlaks model staat niet op zichzelf. Het niveau van (de gewenste) implementatie is afhankelijk van onder meer de toepasselijke regelgeving, de relevante dreigingen, de governance in de organisatie en de huidige volwassenheid. Hieronder wordt dit model schematisch weergegeven.



Opmerking: De genoemde maatregelen in de afbeelding hierboven zijn voorbeelden

Op basis van deze aanpak kan jaarlijks een GAP-analyse worden gemaakt die de input vorm voor het (jaarlijkse) informatiebeveiligingsplan (IBP).

2. Strategisch beleid

2.1 Doel

Het doel van deze beleidsnota is het presenteren van het 'Strategisch Informatiebeveiligingsbeleid voor de jaren 2023 tot 2026'. De uitwerking van dit beleid in concrete maatregelen vindt plaats in het jaarlijks bij te stellen informatiebeveiligingsplan (IBP).

2.2 Ontwikkelingen

De ontwikkelingen die van belang zijn voor de actualisering van het informatiebeveiligingsbeleid zijn de volgende:

2.2.1 De BIO

De BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) is het nieuwe normenkader voor de gehele overheid. De werkwijze van deze BIO is gericht op risicomanagement. Dat wil zeggen dat de Managers nu meer dan vroeger moeten werken volgens de aanpak van de ISO 27001 en daarbij is risicomanagement van belang. Dit houdt voor het management in, dat men op voorhand keuzes maakt en continu afwegingen maakt of informatie in bestaande en nieuwe processen adequaat beveiligd zijn in termen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.

2.2.2 De 10 principes voor informatiebeveiliging (zie bijlage B)

De 10 principes voor informatiebeveiliging zijn een bestuurlijke aanvulling op het normenkader

¹ BIO en gaan over de waarden die de bestuurder zichzelf oplegt. De principes zijn als volgt:

1. Bestuurders bevorderen een veilige cultuur.
2. Informatiebeveiliging is van iedereen.
3. Informatiebeveiliging is risicomanagement.
4. Risicomanagement is onderdeel van de besluitvorming.
5. Informatiebeveiliging heeft ook aandacht in (keten)samenwerking.
6. Informatiebeveiliging is een proces.
7. Informatiebeveiliging kost geld.
8. Onzekerheid dient te worden ingecalculeerd.
9. Verbetering komt voort uit leren en ervaring.
10. Het bestuur controleert en evalueert.

De principes gaan vooral over de rol van het bestuur bij het borgen van informatiebeveiliging in de organisatie. Deze principes ondersteunen de bestuurder bij het uitvoeren van goed risicomanagement. Als er iets verkeerd gaat met betrekking tot het beveiligen van de informatie binnen de GBTwente processen, dan kan dit directe gevolgen hebben voor inwoners, ondernemers en partners van GBTwente. Daarmee is het onderwerp informatiebeveiliging nadrukkelijk gewenst op de bestuurstafel.

¹ Deze principes worden gelijk met de BIO van kracht, zie besluitvorming Informatiebeveiligingsdienst (IBD) en Verenigde Nederlandse Gemeenten (VNG)

2.2.3 Dreigingsbeeld Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten

Het Dreigingsbeeld Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten geeft een actueel zicht op incidenten en factoren uit het verleden, aangevuld met een verwachting voor het heden en de nabije toekomst. Dit dreigingsbeeld is daarmee het ideale document om focus aan te brengen in het actualiseren van beleid en plannen voor informatiebeveiliging.

2.2.4 Informatie uit incidenten en inbreuken op de beveiliging

GBTwente kent naast het hierboven genoemde dreigingsbeeld natuurlijk een eigen systeem waarin incidenten worden vastgelegd. Dit systeem geeft ook waardevolle informatie om van te leren en dus zijn incidenten uit het verleden ook nadrukkelijk input bij het actualiseren van het beleid.

2.3 Standaarden informatiebeveiliging

De basis voor de inrichting van het beveiligingsbeleid is NEN-ISO/IEC 27001:2017. De maatregelen worden op basis van best practices bij (lokale) overheden en NEN-ISO/IEC 27002:2017 genomen.

Voor de ondersteuning van gemeenten² bij het formuleren en realiseren van hun informatiebeveiligingsbeleid heeft de interbestuurlijke werkgroep Normatiek³ in 2018 de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) uitgebracht, afgeleid van beide NEN-normen. Deze BIO bestaat uit een baseline met verschillende niveaus van beveiligen. Ook zullen praktische operationele handreikingen worden uitgebracht, zoals een handleiding voor het uitvoeren van een risicoanalyse voor het opstellen van een beveiligingsplan. De inhoud en structuur van deze nota zijn afgestemd op die van de ISO en de BIO. Ook het Informatiebeveiligingsplan zal deze structuur volgen.

Binnen GBTwente wordt naast ICT ook in beperkte mate Operationele Technologie (OT) ingezet, hiermee worden systemen bedoeld voor de besturing van apparaten voor middel van Proces Automatisering (PA). Denk hierbij bijvoorbeeld aan het CCTV (Camera) systeem of het toegangscontrole systeem. Binnen het beveiligingsbeleid van GBTwente is ook ruimte voor de bescherming van PA.

2.4 Plaats van het strategisch beleid

Het strategisch beleid wordt gebruikt om de basis te leggen voor de tactische beleidsplannen en daarmee richting te geven voor de verdere invulling van informatiebeveiliging op tactisch en operationeel niveau.

Deze nota beschrijft op strategisch niveau het informatiebeveiligingsbeleid. Dit beleid zal worden vertaald in tactische en operationele richtlijnen en maatregelen. De daaruit voortkomende werkzaamheden worden uitgewerkt in het jaarlijks te schrijven 'GBTwente Informatiebeveiligingsplan'.

2.5 Scope informatiebeveiliging

De scope van dit beleid omvat alle GBTwente processen, onderliggende informatiesystemen, procesautomatisering, informatie en gegevens van GBTwente en externe partijen

² En overige gemeentelijke instellingen.

³ De Interbestuurlijke werkgroep Normatiek bestaat uit vertegenwoordigers van bijvoorbeeld VNG en de IBD, maar ook waterschappen, provincies en het rijk.

(bijvoorbeeld gemeenten), het gebruik daarvan door medewerkers en (keten)partners in de meest brede zin van het woord, ongeacht locatie, tijdstip en gebruikte apparatuur. Dit strategisch Informatiebeveiligingsbeleid is een algemene basis en dekt tevens aanvullende beveiligingseisen uit wetgeving af zoals voor DigiD . Bewust wordt in het strategisch beleid geen limitatief overzicht van onderliggende documenten opgenomen. In de onderliggende documenten wordt de link naar het strategisch beleid gelegd.

2.6 Uitgangspunten

Het bestuur en het MT spelen een cruciale rol bij het uitvoeren van dit strategische informatiebeveiligingsbeleid. Het management maakt een inschatting van het belang dat de verschillende delen van de informatievoorziening voor GBTwente heeft, de risico's die GBTwente hiermee loopt en welke van deze risico's onacceptabel hoog zijn.

Op basis hiervan zet het management dit beleid voor informatiebeveiliging op, draagt dit uit naar de organisatie en ondersteunt en bewaakt de uitvoering ervan.

Het gehele management geeft een duidelijke richting aan informatiebeveiliging en demonstreert dat zij informatiebeveiliging ondersteunt en zich hierbij betrokken voelt, door het uitdragen en handhaven van een informatiebeveiligingsbeleid van en voor GBTwente. Dit beleid is van toepassing op de gehele organisatie, alle processen, organisatieonderdelen, objecten, informatiesystemen, procesautomatisering en gegevens(verzamelingen). Het informatiebeveiligingsbeleid is in lijn met het algemene beleid van GBTwente en de relevante landelijke en Europese wet- en regelgeving.

2.6.1 Strategische doelen

De strategische doelen van het informatiebeveiligingsbeleid zijn:

- a. Het managen van de informatiebeveiliging.
- b. Adequate bescherming van bedrijfsmiddelen.
- c. Het minimaliseren van risico's van menselijk gedrag.
- d. Het voorkomen van ongeautoriseerde toegang.
- e. Het garanderen van correcte en veilige informatievoorzieningen.
- f. Het beheersen van de toegang tot informatiesystemen.
- g. Het waarborgen van veilige informatiesystemen.
- h. Het adequaat reageren op incidenten.
- i. Het beschermen van kritieke bedrijfsprocessen.
- j. Het beschermen en correct verwerken van persoonsgegevens van inwoners en medewerkers.
- k. Het waarborgen van de naleving van dit beleid.

2.6.2 Belangrijkste uitgangspunten

De belangrijkste uitgangspunten van het beleid zijn:

- a. Alle informatie en informatiesystemen zijn van belang voor GBTwente, bepaalde informatie is van vitaal en kritiek belang. Het Dagelijks Bestuur is eindverantwoordelijke voor de informatiebeveiliging.

- b. De uitvoering van de informatiebeveiliging is een verantwoordelijkheid van het lijnmanagement. Alle informatiebronnen en -systemen die gebruikt worden door GBTwente hebben een interne eigenaar die de vertrouwelijkheid en/of waarde bepaalt van de informatie die ze bevatten. De primaire verantwoordelijkheid voor de bescherming van informatie ligt dan ook bij de eigenaar van de informatie.
- c. Door periodieke controle, organisatie brede planning én coördinatie wordt de kwaliteit van de informatievoorziening verankerd binnen de organisatie. Het informatiebeveiligingsbeleid vormt samen met het informatiebeveiligingsplan het fundament onder een betrouwbare informatievoorziening. In het informatiebeveiligingsplan wordt de betrouwbaarheid van de informatievoorziening organisatiebreed benaderd. Het plan wordt periodiek bijgesteld op basis van nieuwe ontwikkelingen, registraties in het incidentenregister en bestaande risicoanalyses.
- d. Informatiebeveiliging is een continu verbeterproces. 'Plan, do, check en act' vormen samen het managementsysteem van informatiebeveiliging.
- e. GBTwente stelt de benodigde mensen en middelen beschikbaar om haar eigendommen en werkprocessen te kunnen beveiligen volgens de wijze zoals gesteld in dit beleid.
- f. Regels en verantwoordelijkheden voor het beveiligingsbeleid dienen te worden vastgelegd en vastgesteld.
- g. Iedere medewerker, zowel vast als tijdelijk, intern of extern, is verplicht waar nodig gegevens en informatiesystemen te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang, gebruik, verandering, openbaring, vernietiging, verlies of overdracht en bij vermeende inbreuken hiervan melding te maken.

2.6.3 Invulling van de uitgangspunten

Praktisch wordt als volgt invulling gegeven aan de uitgangspunten:

- a. Het dagelijks bestuur stelt als eindverantwoordelijke het strategisch informatiebeveiligingsbeleid vast.
- b. De directie stelt jaarlijks het informatiebeveiligingsplan vast.
- c. De directie is verantwoordelijk voor het (laten) uitwerken en uitvoeren van onderwerp specifieke tactische beleidsregels die aanvullend zijn op dit strategisch beleid.
- d. De directie is verantwoordelijk voor het vragen om informatie bij de Managers en ziet erop toe dat de Managers adequate maatregelen genomen hebben voor de bescherming van de informatie, informatiesystemen en procesautomatiseringssystemen die onder hun verantwoordelijkheid valt.
- e. De Chief Information Security Officer (CISO) ondersteunt vanuit een onafhankelijke positie de organisatie bij het bewaken en verhogen van de betrouwbaarheid van de informatievoorziening en rapporteert hierover rechtstreeks aan de directie, voorafgaand aan de P&C-gesprekken.
- f. Tijdens P&C-gesprekken dient er aandacht te zijn voor de informatiebeveiliging n.a.v. de rapportage van de CISO. De onderwerpen, die als risicovol worden gezien, moeten tevens worden opgenomen in de auditplannen.
- g. Op basis van criteria op het gebied van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid wordt twee jaarlijks of bij grote wijzigingen in de processen het Basis Beveiligings Niveau bepaald. Zie bijlage C
- h. De Managers zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de informatiebeveiliging voor de processen waarvoor zij verantwoordelijk zijn.

- i. De Managers zijn verantwoordelijk voor het oefenen met informatiebeveiligingsincidenten en bedrijfscontinuïteit.
- j. Hoewel de basiskernregistraties (zoals BRP, HR, BAG, BGT) en toekomstige basisregistraties belangrijk zijn in het kader van informatiebeveiliging, krijgen zij niet meer of minder voorrang dan andere (primaire) processen binnen GBTwente. Het samenspel van alle processen binnen de bedrijfsvoering is belangrijk voor de missie en de visie van GBTwente en het behalen van de doelen die zijn gesteld.
- k. Alle medewerkers van GBTwente worden getraind in het gebruik van beveiligingsprocedures.
- l. Medewerkers dienen verantwoord om te gaan met persoonsgegevens en andere informatie.
- m. Managers dienen erop toe te zien dat de controle op het verwerken van persoonsgegevens regelmatig wordt uitgevoerd, zodat zij kunnen vaststellen dat alleen rechthebbende ambtenaren de juiste persoonsgegevens ingezien en verwerkt hebben.
- n. De beveiligingsmaatregelen worden bepaald op basis van risicomanagement. Managers voeren quickscans informatiebeveiliging uit op basis van de BIO om deze risico-afwegingen te kunnen maken.
- o. Informatiebeveiliging maakt deel uit van de beoordelingssystematiek en wordt besproken tussen de manager en de medewerker.

2.6.4 Randvoorwaarden

Belangrijke randvoorwaarden zijn:

- a. De informatiebeveiliging maakt deel uit van afspraken met ketenpartners.
- b. Kennis en bewustzijn van informatiebeveiliging en omgaan met persoonsgegevens binnen de organisatie dienen actief bevorderd en geborgd te worden.
- c. Jaarlijks wordt een informatiebeveiligingsplan opgesteld onder leiding van de CIO, gebaseerd op:
 - de eisen uit de BIO;
 - de uitkomsten van de jaarlijkse DigiD audit;
 - de uitkomsten van de controle van de jaarrekening;
 - het dreigingsbeeld gemeenten van de IBD;
 - De door de Managers ingebrachte onderwerpen voor de informatievoorziening waarvoor zij verantwoordelijk zijn, bijvoorbeeld als uitkomst van een risicoanalyse.

3. Organisatie, taken & Verantwoordelijkheden

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet welke taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot informatiebeveiliging op welke plaats belegd zijn binnen de organisatie. De methodiek sluit aan bij de in de bedrijfsvoering bekende Three Lines of Defence (3LoD). In dit model is het lijnmanagement verantwoordelijk voor de eigen processen. De tweede lijn (CISO, security officers) ondersteunt, adviseert, coördineert en bewaakt of het management zijn verantwoordelijkheden ook daadwerkelijk neemt. In de derde lijn wordt het geheel door de interne kwaliteitscoördinator van een objectief oordeel voorzien met mogelijkheden tot verbetering.

3.1 Aansturing: directieteam

De directie zorgt dat alle processen en systemen en de daarbij behorende middelen altijd onder de verantwoordelijkheid vallen van een afdelingsmanager. De directie zorgt dat de Managers zich verantwoorden over de beveiliging van de informatie die onder hen berust. De directie zorgt dat de eindverantwoordelijke portefeuillehouders binnen het dagelijks bestuur gevraagd en ongevraagd geïnformeerd worden over de mate waarin informatiebeveiliging een onderdeel is van het handelen van de bedrijfsvoering. Op die manier kan het dagelijks bestuur zich ook verantwoorden naar het algemeen bestuur.

De directie stelt het gewenste niveau van continuïteit en vertrouwelijkheid vast. De directie draagt zorg voor het uitwerken van tactische informatiebeveiligingsbeleidsonderwerpen en laat zich hierin bijstaan door de CISO van GBTwente. De directie autoriseert de benodigde procedures en uitvoeringsmaatregelen. Het onderwerp informatiebeveiliging wordt bij GBTwente gezien als een integraal onderdeel van risicomangement.

3.2 Uitvoering: Managers

Informatiebeveiliging valt onder de verantwoordelijkheden van alle managers. Om deze verantwoordelijkheid waar te maken dienen zij goed ondersteund te worden vanuit de tweede lijn. Deze verantwoordelijkheid kunnen zij niet delegeren, uitvoerende werkzaamheden wel. De bedoeling is dat alle processen, systemen, data, applicaties altijd minimaal 1 eigenaar hebben; er moet dus altijd iemand verantwoordelijk zijn. Managers rapporteren twee keer per jaar over de door hen tactisch en operationeel uitgevoerde informatiebeveiligingsactiviteiten. Deze worden door de CISO gebundeld, van commentaar voorzien en eveneens twee keer per jaar aan het MT aangeboden.

Afstemming met de afdelingen over de inhoudelijke aanpak vindt plaats door minimaal 2 keer per jaar het onderwerp Informatiebeveiliging te bespreken in het taakveldoverleg.

Taken van de Managers in het kader van informatiebeveiliging zijn:

- d. Het leveren van input voor wijzigingen op maatregelen en procedures.
- e. Het voldoen aan wetgeving die op hun processen van toepassing is en invulling geven aan de rollen die binnen die wetgeving bedacht is.

- f. Het binnen de eigen afdeling uitdragen van het beveiligingsbeleid en de daaraan gerelateerde procedures.
- g. Het vroegtijdig signaleren van de voornaamste bedreigingen waaraan de bedrijfsinformatie is blootgesteld.
- h. Bespreking van beveiligingsincidenten en de consequenties die dit moet hebben voor beleid en maatregelen.

3.3 Controle en verantwoording

Dit Strategisch Beleid is een verantwoordelijkheid van het bestuur van GBTwente. De bestuurders en directeuren van GBTwente zullen volgens de 10 principes voor informatiebeveiliging richting en sturing geven aan het onderwerp informatiebeveiliging door het geven van voorbeeldgedrag en het vragen om informatie.

De directie is verantwoordelijk voor het gevraagd en ongevraagd rapporteren over informatiebeveiliging aan het dagelijks bestuur. De directie rapporteert daarnaast over de mate waarin zij invulling hebben gegeven aan het uitwerken van tactische (deel) beleidsonderwerpen die aanvullend zijn op dit strategische beleid.

3.3.1 ENSIA

GBTwente verantwoordt zich over informatiebeveiliging middels de ENSIA-systematiek met betrekking tot de WOZ. De CISO zorgt ervoor dat de informatie die nodig is voor het beantwoorden van vragen met betrekking tot de WOZ wordt opgehaald bij de verantwoordelijke Managers. De Managers leveren alle informatie die nodig is voor het invullen van de jaarlijkse ENSIA-vragenlijst.

De verantwoording over de informatiebeveiliging komt in de jaarlijkse rapportage aan het bestuur tot uitdrukking. Ook worden de eventuele verbetermaatregelen opgenomen in het InformatieBeveiligingsPlan.

De betrokkenheid van het bestuur is essentieel, en laat zien dat GBTwente informatiebeveiliging serieus neemt en het een onderdeel laat zijn van de ambities om informatie van haar inwoners adequaat te beschermen.

4. Bijlage A: BIO

<https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/wp-content/uploads/2021/10/BIO-versie-1.04zv.docx>

5. Bijlage B: De 10 principes voor informatiebeveiliging

Informatiebeveiliging creëert waarde, voorkomt schade en draagt bij aan de bedrijfsdoelstellingen van de organisatie. Om dat te bewerkstelligen zijn de volgende principes belangrijk:

1 Bestuurders bevorderen een veilige cultuur

Menselijk gedrag en cultuur beïnvloeden op significante wijze alle aspecten van risicomanagement op elk niveau en in elk stadium.

Ik ben mij bewust van de voorbeeldfunctie van een bestuurder en ik draag uit dat risicomanagement van iedereen is. Ik zorg daarom voor een cultuur waarin iedereen vrij is om dreigingen waar te nemen en te melden. In eerste instantie bij de verantwoordelijke, maar indien nodig ook bij mij als bestuurder. Ik spoor managers aan om voorwaarden te scheppen zodat iedereen binnen de organisatie deelgenoot wordt van het proces van risicomanagement. Ik zorg ervoor dat fouten besproken kunnen worden en dat daarmee een lerende organisatie ontstaat. Ten slotte geef ik in mijn eigen doen en laten het goede voorbeeld van hoe je verantwoordelijk omgaat met informatie.

Toelichting

Zonder open cultuur waar iedereen vrij is om te spreken is het niet goed mogelijk om risico's te identificeren en als de risico's niet bekend zijn, kunt u ze ook niet adresseren. Als u in uw organisatie een cultuur bevordert waarin mensen zich vrij voelen om risico's te melden en maatregelen voor te stellen, dan kunt u adequaat reageren op dreigingen en samenhangende risico's.

2 Informatiebeveiliging is van iedereen

Passende en tijdige betrokkenheid van belanghebbenden maakt het mogelijk dat hun kennis, opvattingen en percepties in aanmerking worden genomen. Dit resulteert in een verbeterd bewustzijn en goed geïnformeerd risicomanagement.

Ik maak medewerkers bewust van de risico's van het werken met informatie en ik maak risicomanagement onderdeel van het MT-overleg en laat het anderen in vergaderingen agenderen. Ik zorg ervoor dat iedereen risicomanagement toepast en dat het gezien wordt als vanzelfsprekend en nuttig. Ik ben transparant naar het algemeen bestuur en zorg ervoor dat hij ook zijn rol kan pakken op dit onderwerp.

Toelichting

Iedereen moet betrokken worden bij risicomanagement, in alle lagen van de organisatie. Maak gebruik van de kennis en verantwoordelijkheid van proces- en systeem eigenaren. Gebruik uw Chief Information Security Officer (CISO), Functionaris Gegevensbescherming (FG) en Controller als onafhankelijke adviseur en laat ze samenwerken in een risicoteam, waar u vanzelfsprekend ook zitting in heeft. Laat uw interne communicatie aandacht besteden aan het verspreiden van de boodschap, het belang en het voordeel van risicomanagement binnen uw organisatie. Goed uitgevoerd risicomanagement creëert waarde voor de organisatie omdat de kwaliteit van besluiten toeneemt en de kans op falen afneemt.

3 Informatiebeveiliging is risicomanagement

Risicomanagement wordt bewust toegepast bij alle organisatie activiteiten.

Ik zorg dat risicomanagement een onderdeel is van het bestuurlijk overleg en dialoog. Daarnaast zal ik het integreren in het risicobewustzijn van alle medewerkers en het onderdeel laten zijn van de samenwerking met partners en ik zorg ervoor dat risicomanagement integraal onderdeel uitmaakt van uitbestedingen en samenwerkingen. Ik zorg ervoor dat risicomanagement geformaliseerd wordt binnen de hele organisatie met een duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden en heldere besluitvorming.

Toelichting

Risicomanagement werkt alleen als het geïntegreerd is in alle werkprocessen van de organisatie. Dat kan alleen bereikt worden als risico's regelmatig op de agenda staan en als risico's een plek/paragraaf krijgen in alle bestuurlijke documenten. Maak lijnmanagers verantwoordelijk voor risicomanagement door afspraken met ze te maken over uw risicobereidheid. Lijnmanagers zijn verantwoordelijk voor de maatregelen en rapportage daarover.

4 Risicomanagement is onderdeel van de besluitvorming

Risicomanagement is onderdeel van alle besluiten en risicomanagement is chefsache. *Ik maak medewerkers mede-eigenaar van het risicoproces op het vlak van informatieveiligheid en ik maak informatiebeveiliging onderwerp van alle overlegstructuren. Ik draag er zorg voor dat besluiten ten aanzien van de omgang met risico's expliciet genomen en vastgelegd worden. Ik laat risicomanagement naadloos aansluiten op de strategische en beleidsmatige doelstellingen van de organisatie. Op deze wijze bied ik een duidelijk kader waarbinnen de medewerkers kunnen opereren.*

Toelichting

U kunt als bestuurder alleen de juiste richting aangeven als informatie u bereikt. Door dreigingen en risico's mee te nemen in de vragen die u stelt aan uw managers kunt u er in uw beslissingen ook rekening mee houden. Zo kunt u bijsturen voordat risico's manifest worden en escalatie voorkomen.

5 Informatiebeveiliging behoeft ook aandacht in (keten)samenwerking

Het risicomanagementproces is aangepast en staat in verhouding tot de externe en interne context van de organisatie die verband houdt met haar doelstellingen.

Ik zorg dat ik de risico's ken die een gevaar vormen voor de informatievoorziening van de bedrijfsvoering van de gemeente en ik anticipeer op risico's die voortkomen uit het werken in ketens en ik houd rekening met de complexiteit, de onzekerheid en ambiguïteit in de samenwerking met anderen. Bij samenwerken of uitbesteden van (delen) van de organisatie of processen zorg ik ervoor dat de risico's in kaart gebracht zijn, verantwoordelijkheden verdeeld en dat de juiste maatregelen getroffen worden.

Toelichting

Het risicomanagementproces moet passen bij de organisatie en ondersteunen aan de organisatiedoelstellingen. De keten is zo sterk als de zwakste schakel. De gemeente dient met ketenpartners en leveranciers regelmatig het gesprek te voeren over risico's en de maatregelen die ervoor zorgen dat de risico's tot een acceptabel niveau worden teruggebracht.

6 Informatiebeveiliging is een proces

Risico's kunnen ontstaan, veranderen of verdwijnen als de externe en interne context van een organisatie verandert. Risicomanagement detecteert en anticipeert op die veranderingen en gebeurtenissen op een gepaste en tijdige manier.

Ik zorg ervoor dat risicomanagement cyclisch is en daarmee kan ik reageren op veranderingen en toekomstgericht sturen. Het staat daarom regelmatig op de agenda.

Toelichting

Risicomanagement moet een cyclisch, iteratief en terugkerend proces zijn, want dreigingen veranderen, doelstellingen veranderen, de omgeving verandert en wetgeving verandert. Indien u in uw risicomanagement geen rekening houdt met een veranderende omgeving, dan zijn uw maatregelen op termijn wellicht niet doeltreffend of doelmatig.

7 Informatiebeveiliging kost geld

Risico's moeten behandeld worden en er zijn vele manieren om veiligheid te realiseren, maar aan alle zijn kosten verbonden.

Ik zorg ervoor dat er voldoende middelen beschikbaar zijn om de onderkende risico's op een adequate manier te behandelen. Als gebleken is dat een risico een bedreiging is voor de organisatiedoelstellingen en er maatregelen genomen moeten worden, dan zorg ik er ook voor dat de middelen beschikbaar zijn om deze maatregelen uit te voeren.

Toelichting

Risico's kunt u ontwijken, mitigeren, overdragen of wegnemen door het nemen van preventieve-, repressieve- en/of correctieve maatregelen. Welke strategie u ook kiest, ze kosten allemaal middelen in termen van tijd en geld. Voor maatregelen kan derhalve een kosten-batenanalyse worden gemaakt.

8 Onzekerheid dient te worden ingecalculeerd

De input voor risicomanagement is gebaseerd op historische en actuele informatie, evenals op toekomstige verwachtingen. Risicomanagement houdt expliciet rekening met eventuele beperkingen en onzekerheden die aan dergelijke informatie en verwachtingen zijn verbonden. Informatie moet tijdig, duidelijk en beschikbaar zijn voor relevante belanghebbenden. *Risicomanagement is gebaseerd op de best beschikbare informatie vanuit mijn organisatie en vanuit mijn samenwerkingen. Ik zorg ervoor dat alle belanghebbenden op een gestructureerde en voorspelbare wijze informatie delen die bijdraagt aan risicomanagement.*

Toelichting

Zonder goede informatie kunt u geen goede risico-inschattingen en besluiten nemen. Zonder goede en tijdige informatie bent u niet bekend met de risico's die uw organisatie loopt.

9 Verbetering komt voort uit leren en ervaring

Risicobeheer wordt voortdurend verbeterd door leren en ervaring.

Door mijn inzet zorg ik ervoor dat risicogestuurd werken doorontwikkeld wordt. Ik reflecteer op ervaringen en ik nodig medewerkers uit tot het delen van ervaringen met betrekking tot de risico's die de informatievoorziening bedreigen. Ik zorg ervoor dat de organisatie kan leren van incidenten en dat de organisatie leert te ontdekken wat wel en wat niet werkt.

Toelichting

Risicomanagement gedijt het beste in een organisatie die leert van ervaringen en op basis hiervan verbeteringen doorvoert. Hoe goed u uw informatiehuishouding ook beveiligd, incidenten zullen altijd voorkomen. Door te zoeken naar verbeterpunten en de wil om te leren bouwt u doorlopend aan het verhogen van uw digitale weerbaarheid.

10 Het bestuur controleert en evalueert

Risicomanagement is het controleren en evalueren van resultaten, evenals het nemen van eindverantwoordelijkheid en het doorhakken van lastige knopen.

Ik geef opdracht om de werking van risicomanagement binnen mijn organisatie op effectiviteit en efficiency te (laten) controleren. Naast managementrapportages zijn (externe) controles de manier om te weten te komen of en hoe het beleid in de praktijk uitwerkt. Als bestuurder weeg ik goed geïnformeerd risico's en belangen af en neem ik mijn verantwoordelijkheid om knopen door te hakken.

Toelichting

Controle is belangrijk om goed inzicht te krijgen in de mate waarin het informatiebeveiligingsbeleid en risicomanagement ingebed zijn in de organisatie. Naast verslagen en managementrapportages zijn incidenten, en dan vooral de manier waarop ze afgewikkeld worden, een goede graadmeter om te zien hoe de organisatie omgaat met het onderwerp. Medewerkers kunnen erop vertrouwen dat besluiten op bestuursniveau genomen worden, wanneer de situatie daar om vraagt.

7. Bijlage D: Capability Maturity Model Integration (CMM)

Het Capability Maturity model wordt gebruikt bij het optimaliseren van processen. Het gebruikt daarbij onderstaande volwassenheidsniveaus.

<p>0 Niet bestaand</p>	<p>De maatregel is niet geïmplementeerd. De organisatie is niet in staat om aan te geven waar ze staan ten opzichte van deze maatregel (voorbeeld; verklaren waarom de maatregel niet relevant is of juist verplicht is). De maatregel, en de geassocieerde risico's, representeert mogelijk een "unknown" voor de organisatie.</p>
<p>1 Initieel / Ad-hoc</p>	<p>De organisatie herkent het risico waarvoor de maatregel bedoeld is. De maatregel is gedeeltelijk geïmplementeerd, het is voornamelijk handwerk en/of wordt niet consistent uitgevoerd.</p>
<p>2 Herhalend maar intuïtief</p>	<p>De maatregel wordt over het algemeen consistent geïmplementeerd; maar kan afhankelijk zijn van de kennis en toewijding van een kleine groep personeel. De basis beleidsstukken en documentatie in context van de (voorbeeld; werkinstructies) maatregel zijn er, wat zorgt voor een bepaalde mate van consistentie. Auditing en compliancy mechanismes zijn gelimiteerd, wat betekent dat wanneer er wordt afgeweken van gedocumenteerde normen dit niet altijd worden gedetecteerd.</p>
<p>3 Gedefinieerd</p>	<p>De maatregel is in detail gedocumenteerd, op een manier waarop de uitvoering consistent is. De maatregel heeft een formeel erkende eigenaar wie verantwoordelijk is voor de effectiviteit en verbetering. In het geval van handmatige maatregelen: de maatregel is zeer herhaalbaar, op een manier dat wanneer twee mensen dezelfde taak zouden krijgen, het resultaat hetzelfde zou zijn.</p>
<p>4 Beheerst en meetbaar</p>	<p>De maatregel is hoofdzakelijk geautomatiseerd, met als basis gedocumenteerde business rules welke voortkomen uit het beleid van de organisatie. De maatregel is onderhevig aan management bij uitzondering (voorbeeld; foutcondities) en management toezicht (voorbeeld; audits). KPI's en geassocieerde prestatie doelstellingen zijn gedefinieerd voor de maatregel; waar op wordt gerapporteerd; en enige onder prestatie wordt verholpen.</p>
<p>5 Geoptimaliseerd</p>	<p>In het vervolg van "4 – Beheerst & Meetbaar". De organisatie kan het volgende bewijs laten zien: - Proactief continue verbetering in relatie tot de maatregel. - Het resultaat van de investering in de security maatregel.</p>

GBTwente

Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	5 april 2023

Onderwerp

Diverse AVG beleidsstukken

Voorstel

Kennismemen van onderstaande beleidsdocumenten:

- I. Privacybeleid en -reglement 2023
- II. Privacyverklaring;
- III. Informatietekst website datalekken;
- IV. Informatietekst website functionaris gegevensbescherming;
- V. Informatietekst website rechten van betrokken;
- VI. Rechten van betrokken: informatieplicht en inzagerecht.

Toelichting

Op 21 juni 2018 heeft het dagelijks bestuur een aantal beleidsstukken vastgesteld rondom de AVG. Eén van die stukken betrof het privacybeleid en -reglement. Net als de overige beleidsdocumenten is dit document nu geactualiseerd waarbij tevens de naamgeving is aangepast naar GBTwente. Daarnaast wordt specifiek ingegaan op hoe GBTwente invulling geeft aan een aantal wettelijke verplichtingen, zoals het verwerkingenregister en de rechten van betrokkenen.

Bijlagen

1. Privacybeleid en -reglement 2023
2. Privacyverklaring
3. Informatietekst website datalekken
4. Informatietekst website functionaris gegevensbescherming
5. Informatietekst website rechten van betrokken
6. Rechten van betrokken: informatieplicht en inzagerecht

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft kennis genomen van:

- I. Privacybeleid en -reglement 2023
- II. Privacyverklaring;
- III. Informatietekst website datalekken;
- IV. Informatietekst website functionaris gegevensbescherming;
- V. Informatietekst website rechten van betrokken;
- VI. Rechten van betrokken: informatieplicht en inzagerecht.

GBTwente

<i>Ondertekening</i>	
Secretaris 	Voorzitter
De heer J.A.G. Cloosterman	Mevrouw E. Zinkweg-Ankone



Privacybeleid en -reglement 2023

Versie: 1.1

Status: definitief

Datum: 31 januari 2023

Privacybeleid GBTwente

Het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBTwente) is opgericht onder de Wet Gemeenschappelijke Regelingen en verzorgt de heffing en inning van gemeentelijke belastingen voor haar deelnemende gemeenten als ook voor twee andere gemeenten. Daarnaast voert zij voor deze gemeenten de taken van de Wet WOZ uit, zoals de waardebepaling van onroerende zaken en bezwaar- en beroepsprocedures. Ten behoeve van het uitvoeren van haar taken, verwerkt zij de gegevens van (belastingplichtige/-schuldige) Inwoners, ondernemers en forensen.

GBTwente hecht veel waarde aan een goede verwerking van uw persoonsgegevens. In dit document vindt u algemene informatie over hoe GBTwente omgaat met uw persoonsgegevens en welke rechten u heeft op het gebied van privacy.

De verwerkte persoonsgegevens worden voornamelijk verzameld van Inwoners voor het goed uitvoeren van de gemeentelijke wettelijke taken. Inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat GBTwente zorgvuldig en veilig met de persoonsgegevens omgaat. In deze tijd gaat ook GBTwente mee met nieuwe ontwikkelingen. Nieuwe technologische ontwikkelingen, innovatieve voorzieningen, globalisering en een steeds meer digitale overheid stellen andere eisen aan de bescherming van gegevens en privacy. GBTwente is zich hiervan bewust en zorgt dat de privacy gewaarborgd blijft, onder andere door maatregelen te treffen op het gebied van informatiebeveiliging, dataminimalisatie, transparantie en gebruikerscontrole.

De directie en management spelen een cruciale rol bij het waarborgen van privacy. GBTwente geeft met dit beleid een duidelijke richting aan privacy en laat zien dat zij de privacy waarborgt, beschermt en handhaaft. Dit beleid is van toepassing op de gehele organisatie, alle processen, onderdelen, objecten en gegevensverzamelingen van GBTwente. Dit Privacybeleid van GBTwente is in lijn met het algemene beleid van de deelnemende gemeenten en de relevante lokale, regionale, nationale en Europese wet- en regelgeving.

Wettelijke kaders voor de omgang met gegevens

GBTwente adviseert haar deelnemende gemeenten over het beleid op het gebied van gemeentelijke belastingen en is verantwoordelijk voor het uitvoeren en handhaven ervan.

Hiervoor gelden onder andere de volgende wettelijke kaders:

- De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), een Europese Verordening die op 25 mei 2018 in werking is getreden.
- Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)¹. Deze uitvoeringswet geeft in Nederland uitvoering aan de AVG.

¹ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-34851-b.html>

Uitgangspunten

GBTwente gaat op een veilige manier met persoonsgegevens om en respecteert de privacy van betrokkenen. GBTwente houdt zich hierbij aan de volgende uitgangspunten:

- *Rechtmatigheid, behoorlijkheid, transparantie*
Persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
- *Grondslag en doelbinding*
GBTwente zorgt ervoor dat persoonsgegevens alleen voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doelen worden verzameld en verwerkt. Persoonsgegevens worden alleen met een rechtvaardige grondslag verwerkt. Dit is na te lezen in het verwerkingenregister.
- *Dataminimalisatie*
GBTwente verwerkt alleen de persoonsgegevens die minimaal noodzakelijk zijn voor het vooraf bepaalde doel. GBTwente streeft naar minimale gegevensverwerking. Waar mogelijk worden minder of geen persoonsgegevens verwerkt.
- *Bewaartermijn*
Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig is. Het bewaren van persoonsgegevens kan nodig zijn om de gemeentelijke belastingtaken goed uit te kunnen oefenen of om wettelijke verplichtingen, zoals de archiefwet, te kunnen naleven.
- *Integriteit en vertrouwelijkheid*
GBTwente gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en behandelt deze vertrouwelijk. Zo worden persoonsgegevens alleen verwerkt door personen met een geheimhoudingsplicht en voor het doel waarvoor deze gegevens zijn verzameld. Daarbij zorgt GBTwente voor passende beveiliging van persoonsgegevens. Deze beveiliging is vastgelegd in het informatiebeveiligingsbeleid². Voor het personeel geldt de gedragscode integriteit³
- *Delen met derden*
In het geval van samenwerking met externe partijen, waarbij sprake is van gegevensverwerking van persoonsgegevens, maakt GBTwente afspraken over de eisen waar gegevensuitwisseling aan moet voldoen. Deze afspraken voldoen aan de wet. GBTwente controleert deze afspraken periodiek. Waar nodig leggen wij afspraken vast in een verwerkersovereenkomst.

² Informatiebeveiligingsbeleid Gemeentelijk Belastingkantoor Twente.

³ Gedragscode ambtelijke integriteit Gemeentelijk Belastingkantoor Twente.

- *Subsidiariteit*
Voor het bereiken van het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt, wordt inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de betrokken inwoner zoveel mogelijk beperkt.
- *Proportionaliteit*
De inbreuk op de belangen van de betrokkene mag niet onevenredig zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel.
- *Rechten van betrokkenen*
GBTwente honoreert alle rechten van betrokkenen. Daarbij moet soms wel een afweging gemaakt worden met andere wetgeving, zoals de bewaartermijnen uit de archiefwet.

Dit privacybeleid is vastgesteld in het dagelijks bestuur van GBTwente van 5 april 2023 en treedt één dag na bekendmaking in werking. Het beleid wordt tenminste iedere twee jaar geëvalueerd en indien nodig herzien. Aanpassingen van dit beleid worden gepubliceerd op de website van GBTwente en op Overheid.nl.

Privacyreglement Gemeentelijk Belastingkantoor Twente

In dit reglement laat GBTwente zien op welke manier zij dagelijks omgaat met persoonsgegevens en privacy, en wat er wettelijk wel en niet verantwoord is.

Privacy speelt een belangrijke rol in de relatie tussen de inwoners en de overheid en staat daarmee hoog op de bestuurlijke agenda van ons samenwerkingsverband. GBTwente heeft de verantwoordelijkheid over de persoonsgegevens en gegevensuitwisseling, die nodig zijn voor het uitvoeren van de wettelijke taken, zoals op grond van de Wet Waardering Onroerende Zaken (WOZ) voor het jaarlijks taxeren van woningen en bedrijven en de Gemeentewet en de Invorderingswet voor het heffen en innen van gemeentelijke belastingen op grond van de door de gemeenten vastgestelde belastingverordeningen. GBTwente is verplicht om zorgvuldig en veilig, proportioneel en vertrouwelijk om te gaan met het verzamelen, bewaren en beheren van persoonsgegevens van Inwoners.

Goed en zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens is een dagelijkse bezigheid van GBTwente. Het beschermen van de privacy is complex, en wordt steeds complexer door technologische ontwikkelingen, grote uitdagingen op het terrein van veiligheid en nieuwe Europese wetgeving. Daarom vinden wij het belangrijk om transparant te zijn over de manier waarop wij met persoonsgegevens omgaan en de privacy waarborgen.

1. Wetgeving en definities

Op 25 mei 2018 is de Europese Verordening; de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), in werking getreden, samen met de uitvoeringswet⁴. De AVG bouwt voort op de Wet bescherming persoonsgegevens en zorgt onder andere voor versterking en uitbreiding van de privacyrechten met meer verantwoordelijkheden voor organisaties.

De volgende begrippen worden in de AVG gebruikt (Artikel 4, AVG):

Betrokkene: De persoon op wie de persoonsgegevens betrekking hebben. De betrokkene is degene van wie de gegevens worden verwerkt.

Verwerker: De persoon of organisatie die de persoonsgegevens verwerkt in opdracht van een andere persoon of organisatie.

Persoonsgegevens: Alle gegevens die gaan over mensen en waaraan je een mens als individu kunt herkennen. Het gaat hierbij niet alleen om vertrouwelijke gegevens, zoals over iemands gezondheid, maar om ieder gegeven dat te herleiden is tot een bepaald persoon (bijvoorbeeld: naam, adres, geboortedatum, mailadres, IP-adres).

⁴ Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming. (<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-34851-b.html>).

Naast gewone persoonsgegevens kent de wet ook bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn gegevens die gaan over gevoelige onderwerpen, zoals etnische achtergrond, medische gegevens en politieke voorkeur. Voor het verwerken van deze bijzondere persoonsgegevens zijn extra voorwaarden gesteld.

Het Burgerservicenummer (BSN) is onder de AVG geen bijzonder persoonsgegeven meer. Echter, dergelijke nummers die ter identificatie van een persoon bij wet zijn voorgeschreven, mogen slechts worden verwerkt voor doeleinden die bij wet zijn bepaald. Persoonsnummers vergemakkelijken namelijk de koppeling van verschillende bestanden en vormen daardoor een extra bedreiging voor de persoonlijke levenssfeer.

DPIA: Het begrip DPIA staat voor Data Protection Impact Assessment. Hiermee worden de effecten en risico's van nieuwe of bestaande verwerkingen beoordeeld op de bescherming van de privacy.

Verwerkingsverantwoordelijke: Een persoon of instantie die alleen, of samen met een ander, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Verwerking: Een verwerking is alles wat je met een persoonsgegeven doet, zoals: vastleggen, bewaren, verzamelen, bij elkaar voegen, verstrekken aan een ander, en vernietigen.

2. Reikwijdte

Het reglement is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens die binnen GBTwente plaatsvinden, door alle bestuursorganen van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente

3. Verantwoordelijke

De bestuursorganen van GBTwente zijn allemaal verantwoordelijken voor de verwerkingen die door of namens GBTwente worden uitgevoerd. De bestuursorganen van GBTwente zijn de voorzitter, de heffingsambtenaar, de invorderingsambtenaar, het dagelijks bestuur en het algemeen bestuur.

4. Verwerkingen (Artikel 4, AVG)

De verwerking van persoonsgegevens is elke handeling of elk geheel van handelingen met persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde processen. In de AVG valt onder een verwerking o.a.:

- Verzamelen, vastleggen en ordenen
- Bewaren, bijwerken en wijzigen
- Opvragen, raadplegen, gebruiken
- Verstrekken door middel van doorzending
- Verspreiding of enige andere vorm van ter beschikkingstellen
- Samenbrengen, met elkaar in verband brengen
- Afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens

Uit deze opsomming blijkt dat alles wat je met een persoonsgegeven doet een verwerking is.

Doeleinden (Artikel 5, AVG)

Volgens de wet mogen persoonsgegevens alleen verzameld worden als daarvoor een doel is vastgesteld. Het doel moet uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd zijn. Voor de uitvoering van sommige wetten, zoals bijvoorbeeld de wet WOZ, zijn de doelen voor het verwerken in de wet al vastgelegd, net als de persoonsgegevens die gevraagd en verwerkt mogen worden.

De gegevens mogen niet zonder meer voor andere doelen verwerkt worden.

Rechtmatige grondslag (Artikel 6, AVG)

De wet zegt dat er voor elke verwerking van persoonsgegevens een rechtmatige grondslag uit de wet van toepassing moet zijn. Dat betekent dat de verwerking alleen mag plaatsvinden:

- Om een verplichting na te komen die in de wet staat;
- Voor de uitvoering van een overeenkomst waar de betrokkene bij betrokken is;
- Om een ernstige bedreiging voor de gezondheid van de betrokkene te bestrijden;
- Voor de goede vervulling van de publieke taak;
- Wanneer de betrokkene toestemming heeft gegeven voor de specifieke verwerking;
- Gerechtvaardigd belang⁵.

GBTwente voert de meeste van haar taken uit op grond van wettelijke verplichting of op grond van een overeenkomst.

Wijze van verwerking

De hoofdregel van de verwerking van persoonsgegevens is dat het alleen toegestaan is om persoonsgegevens te verwerken in overeenstemming met de wet, en op een zorgvuldige wijze. Persoonsgegevens worden zoveel mogelijk verzameld bij de betrokkene zelf. Daarbij mogen alleen die gegevens verwerkt worden, die noodzakelijk zijn voor de uit te voeren taak. (Dataminimalisatie).

De wet gaat uit van subsidiariteit. Dit betekent dat verwerking alleen is toegestaan wanneer het doel niet op een andere (minder ingrijpende) manier kan worden bereikt.

In de wet wordt ook gesproken over proportionaliteit. Dit betekent dat persoonsgegevens alleen mogen worden verwerkt als dit in verhouding staat tot het doel. Wanneer met geen, of minder (belastende), persoonsgegevens hetzelfde doel bereikt kan worden moet daar altijd voor gekozen worden.

GBTwente zorgt ervoor dat de persoonsgegevens kloppen en volledig zijn voordat ze verwerkt worden. Deze gegevens worden alleen verwerkt door personen met een geheimhoudingsplicht. Daarnaast beveiligd GBTwente alle persoonsgegevens. Dit moet voorkomen dat de persoonsgegevens kunnen worden ingezien of gewijzigd door iemand die daar geen recht toe heeft. Hoe GBTwente dit doet staat in het Informatiebeveiligingsbeleid Gemeentelijk Belastingkantoor Twente.

⁵ Gerechtvaardigd belang geldt niet voor overheid instanties in het kader van de uitoefening van hun taak, maar kan bijvoorbeeld wel gelden in hun verwerking van persoonsgegevens van personeelsleden.

Doorgifte (Artikel 44 t/m 50, AVG)

GBTwente geeft geen persoonsgegevens door naar een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER) of een internationale organisatie.

5. Transparantie en communicatie

Wet Open Overheid

Via de Wet Open Overheid kan een verzoek om informatie worden ingediend bij GBTwente. Bij het verzoek bekijkt GBTwente altijd of het antwoord geen inbreuk maakt op de iemands privacy. In principe worden geen persoonsgegevens verstrekt.

Uw eigen persoonsgegevens kunt u inzien op grond van de AVG.

Wet hergebruik van overheidsinformatie

De Wet hergebruik van overheidsinformatie⁶ regelt het op verzoek verstrekken van overheidsinformatie voor hergebruik. Bij het verzoek bekijkt GBTwente altijd of het antwoord geen inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. In principe worden geen persoonsgegevens verstrekt.

Informatieplicht (Artikel 13,14, AVG)

GBTwente informeert betrokkenen over het verwerken van persoonsgegevens. Wanneer betrokkenen gegevens aan GBTwente geven, worden zij op de hoogte gesteld van de manier waarop GBTwente met persoonsgegevens omgaat. Dit kan bijvoorbeeld via een formulier. De betrokkene wordt niet nogmaals geïnformeerd als hij/zij al weet dat GBTwente persoonsgegevens van hem/haar verzamelt en verwerkt, en weet waarom en voor welk doel dat gebeurt.

Wanneer de gegevens via een andere weg verkregen worden, dus buiten de betrokkene om, wordt de betrokkene geïnformeerd op het moment dat deze voor de eerste keer worden verwerkt.

Verwijdering

GBTwente bewaart de persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor de uitvoering van haar taken, of zoals vastgelegd in de Archiefwet. Wanneer er nog persoonsgegevens opgeslagen zijn die niet langer nodig zijn voor het bereiken van het doel, worden deze zo snel mogelijk verwijderd. Dit houdt in dat deze gegevens vernietigd worden, of zo worden aangepast dat de informatie niet meer gebruikt kan worden om iemand te identificeren.

Rechten van betrokkenen (Artikel 13 t/m 20, AVG)

De wet bepaalt niet alleen de plichten van degenen die de persoonsgegevens verwerken, maar bepaalt ook de rechten van de personen van wie de gegevens worden verwerkt. Deze rechten worden ook wel de rechten van betrokkenen genoemd, en bestaan uit de volgende rechten:

- **Recht op informatie:** Betrokkenen hebben het recht om aan GBTwente te vragen of zijn/haar persoonsgegevens worden verwerkt.

⁶ <http://wetten.overheid.nl/BWBR0036795/2016-10-01>.

- Inzagerecht: Betrokkenen hebben de mogelijkheid om te controleren of, en op welke manier, zijn/haar gegevens worden verwerkt.
- Correctierecht: Als duidelijk wordt dat de gegevens niet kloppen, kan de betrokkene een verzoek indienen bij GBTwente om dit te corrigeren. Wanneer de gegevens afkomstig zijn uit een basisadministratie (niet zijnde de basisregistratie WOZ), zal GBTwente dit terug melden aan de beheerder van de basisadministratie.
- Recht van verzet: Betrokkenen hebben het recht aan GBTwente te vragen om hun persoonsgegevens niet meer te gebruiken.
- Recht om vergeten te worden: In gevallen waar de betrokkene toestemming heeft gegeven om gegevens te verwerken, heeft de betrokkene het recht om de persoonsgegevens te laten verwijderen.
- Recht op bezwaar: Betrokkenen hebben het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens. GBTwente zal hieraan voldoen, tenzij er gerechtvaardigde gronden zijn voor de verwerking.

De rechten op grond van de AVG moeten soms wel worden afgewogen tegen rechten en plichten op grond van andere wetgeving.

Indienen van verzoek

Om gebruik te maken van zijn/haar rechten kan de betrokkene een verzoek indienen bij GBTwente. Dit verzoek kan zowel schriftelijk als per e-mail (privacy@gbtwente.nl) ingediend worden. GBTwente heeft een maand de tijd, vanaf de ontvangst van het verzoek, om op het verzoek te antwoorden. Deze termijn kan een keer met maximaal twee maanden worden verlengd. Om er zeker van te zijn dat de verzoeker ook daadwerkelijk de betrokkene is waarover informatie wordt opgevraagd, kan de identiteit van de verzoeker worden gecontroleerd. Dan gaat de behandeltermijn pas lopen als de identiteit is vastgesteld.

Als het verzoek niet wordt opgevolgd is er de mogelijkheid om bezwaar te maken bij GBTwente, of om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

6. Geautomatiseerde verwerkingen

Profiling (Artikel 22, AVG)

Profiling vindt plaats wanneer er een geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt waarbij aan de hand van persoonsgegevens naar bepaalde aspecten van een persoon wordt gekeken om deze persoon te categoriseren en te analyseren, of om zaken te kunnen voorspellen.

GBTwente maakt momenteel in twee gevallen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming. Dat is bij het verwerken van verhuizingen en in het geval van geautomatiseerde kwijtschelding. Wanneer bijvoorbeeld een betrokkene verhuist naar een andere gemeente, krijgt diegene automatisch een verminderingsbesluit voor de afvalstoffenheffing mits diegene zich wel heeft ingeschreven in de nieuwe gemeente. Dit proces wordt door middel van steekproeven gecontroleerd.

Bij kwijtscheldingen moet iemand enkele vragen beantwoorden en bankafschriften toevoegen. Daarbij kan iemand toestemming geven om verdere gegevens jaarlijks op te vragen bij het inlichtingenbureau. Hier wordt dus de eerste keer altijd toestemming voor gevraagd. Als geen toestemming wordt gegeven, moet de inwoner zelf meer gegevens aanleveren.

Big data

Door middel van Big data onderzoek mogen gegevens verwerkt worden wanneer de resultaten niet herleidbaar zijn tot natuurlijke personen. De verzamelde gegevens door Big data onderzoek zijn gegevens die door geautoriseerde personen zijn verzameld. Wanneer de gegevens worden omgezet in een dataset zal dataminimalisatie worden toegepast. Dit betekent dat alleen die data die echt nodig is voor het behalen van het doel gebruikt zullen worden. Waar nodig worden persoonsgegevens gepseudonimiseerd of geanonimiseerd zodat zij niet herleidbaar zijn tot een persoon.

7. Plichten van GBTwente

Register van verwerkingen (Artikel 30, AVG)

GBTwente is verantwoordelijk voor het aanleggen van een register van alle verwerkingen waarvan GBTwente de verwerkingsverantwoordelijke is. Dit register bevat de volgende gegevens:

- De naam en contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke en, mogelijk, de gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke;
- De doelen van de verwerking;
- Een beschrijving van de soorten persoonsgegevens die verwerkt worden en de daarbij horende betrokkenen;
- Een beschrijving van de ontvangers van de persoonsgegevens;
- De bewaartermijnen van de verschillende persoonsgegevens;
- Een algemene beschrijving van de beveiligingsmaatregelen.

Het verwerkingenregister van GBTwente kunt u hier vinden.

DPIA (Artikel 35, AVG)

Met een DPIA (of gegevensbeschermingseffectbeoordeling) worden de effecten en risico's van nieuwe of bestaande verwerkingen beoordeeld op de bescherming van de privacy. GBTwente voert deze uit wanneer er sprake is van verwerkingen met een waarschijnlijk groot privacyrisico voor de betrokkenen. Dit geldt in het bijzonder bij verwerkingen waarbij nieuwe technologieën worden gebruikt.

Aanstellen van een Functionaris voor gegevensbescherming (FG) (Artikel 37 t/m 39, AVG)

GBTwente heeft een FG aangesteld. De FG is betrokken bij alle aangelegenheden die verband houden met de bescherming van persoonsgegevens. De taken van de functionaris zijn informeren, adviseren, toezicht houden, bewustwording creëren, en optreden als contactpersoon van het AP. Het is niet de bedoeling dat de functionaris de taken op het gebied van bescherming van de privacy van de afdelingen overneemt. De afdelingen hebben hun eigen verantwoordelijkheid in het goed omgaan

met privacygevoelige gegevens. Een nieuwe verwerking van persoonsgegevens wordt eerst aan de FG gemeld voordat de verwerking begint. De FG is verantwoordelijk voor het structureel toetsen van de implementatie en de uitvoering van de wettelijke eisen en de gemeentelijke richtlijnen op het gebied van privacy.

De functionaris voor gegevensbescherming van GBTwente is bereikbaar via privacy@gbtwente.nl. Meer informatie over de functionaris gegevensbescherming kunt u hier⁷ vinden.

Datalekken (Artikel 33,34, AVG)

We spreken van een datalek wanneer persoonsgegevens in handen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens mogen hebben, of wanneer persoonsgegevens onherroepelijk kwijt zijn geraakt.

Ieder datalek moet intern gemeld worden, vastgelegd worden in een register en beoordeeld worden. Hierbij moeten de gevoeligheid van de gegevens en de kans op nadelige gevolgen voor betrokkenen worden meegenomen in de afweging.

Bij datalekken met een reëel risico voor betrokken meldt GBTwente dit uiterlijk 72 uur na kennisname van de inbreuk, aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Als dit later dan 72 uur is wordt er een motivering voor de vertraging bij de melding gevoegd.

Als een inbreuk een hoog risico met zich meebrengt voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen meldt GBTwente dat aan de betrokkenen in eenvoudige en duidelijke taal.

Om toekomstige datalekken te voorkomen worden bestaande datalekken geëvalueerd.

Afsluiting

Als GBTwente een wettelijke verplichting niet nakomt kan de betrokkene een klacht indienen. Deze zal via de klachtenregeling van GBTwente worden behandeld. In gevallen waar het klachtenreglement niets over zegt, beslist de directie.

⁷ [Functionaris Gegevensbescherming GBTwente.pdf](#)

Privacyverklaring

GBTwente wil goede dienstverlening bieden en haar publieke taken uitvoeren met respect voor uw privacy. U heeft er recht op dat wij zorgvuldig en vertrouwelijk met uw persoonsgegevens omgaan. Wij houden ons daarbij aan de privacy wet- en regelgeving zoals de Algemene Verordening Persoonsgegevens (de AVG). Dit is een Europese verordening waarin is geregeld hoe we met persoonsgegevens om moeten gaan.

Welke persoonsgegevens verwerkt GBTwente?

Ten behoeve van het uitvoeren van haar taken, verwerkt GBTwente de gegevens van (belastingplichtige/-schuldige) inwoners, ondernemers en forensen.

Welke gegevens wij van u vastleggen kunt u vinden in het verwerkingenregister. Daar wordt ondermeer vastgelegd wat het doel is van een verwerking (de grondslag) en welke persoonsgegevens wij daarvoor verwerken. Het verwerkingenregister vindt u [hier](#).

Hoe worden mijn persoonsgegevens beveiligd?

GBTwente beveiligt uw persoonsgegevens goed. Zo zijn er passende maatregelen genomen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang en andere ongewenste handelingen met persoonsgegevens tegen te gaan. Hierbij houden wij ons aan de landelijke richtlijnen. Jaarlijks worden medewerkers getraind op het gebied van informatiebeveiliging en van de AVG

Toch kan het gebeuren dat er inbreuk wordt gemaakt op onze beveiliging – bijvoorbeeld door een hack – waardoor persoonsgegevens in verkeerde handen komen. Dit heet een datalek. Ontdekken wij een datalek, dan ondernemen wij direct actie. Meer informatie over datalekken, en hoe u eventueel een datalek kunt melden, vindt u [hier](#).

Toezicht op GBTwente

GBTwente heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld die toezicht houdt op het verwerken van persoonsgegevens. Ook informeert en adviseert de FG de organisatie over hun verplichtingen. Meer informatie over de FG vindt u [hier](#).

Wat zijn uw privacyrechten?

Als inwoner heeft u een aantal rechten waardoor u het gebruik van uw persoonsgegevens kunt controleren. Meer informatie over uw rechten en de wijze waarop u deze kunt uitoefenen, vindt u [hier](#).

Gebruikt GBTwente ook cookies?

Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. GBTwente gebruikt alleen één functionele cookie. Deze cookie is noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Deze zorgt ervoor dat de website naar behoren werkt en onthoudt bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen.

Daarnaast gebruikt GBTwente één analytic cookie waarmee anoniem uw surfgedrag en voorkeuren worden bijgehouden. Hiermee kunnen wij onze dienstverlening aan u verbeteren. Functionele en analytic cookies mogen geplaatst worden, daarvoor hoeven we geen toestemming te vragen.

Tracking cookies kunnen worden gebruikt om het surfgedrag van websitebezoekers te volgen met als doel om gericht online te adverteren. Daarvoor moet wel vooraf toestemming worden gevraagd. GBTwente maakt géén gebruik van tracking cookies.

Vragen / Klachten

Heeft u vragen of opmerkingen over hoe GBTwente omgaat met uw privacy? Of heeft u klachten over de verwerking van uw persoonsgegevens? U kunt dit melden bij onze Functionaris Gegevensbescherming via (privacy@gbtwente.nl).

Mocht u er toch niet samen met ons uitkomen, dan kunt u ook een klacht indienen bij de landelijke toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Op deze website¹ kunt u ook veel aanvullende informatie vinden over de AVG

Privacybeleid en -reglement

Het volledige privacybeleid en -reglement van GBTwente kunt u [hier](#) vinden.

¹ [Autoriteit Persoonsgegevens |](#)



Melden datalek

Dataveiligheid

Het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBTwente) neemt passende maatregelen om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens worden beschermd tegen misbruik, verlies, onbevoegde toegang en andere ongewenste handelingen. Daarbij kijken wij steeds naar de huidige stand van de techniek en passen wij, waar mogelijk, onze beveiliging daar op aan. Toch kan het gebeuren dat er inbreuk wordt gemaakt op onze beveiliging –bijvoorbeeld door een hack – waardoor gegevens in verkeerde handen komen. Dit heet een datalek.

Op deze pagina vindt u meer informatie over datalekken, de meldplicht en wat u kunt doen als u denkt een datalek ontdekt te hebben binnen onze systemen.

Meldplicht datalekken

Alle organisaties in Nederland – dus ook GBTwente – zijn verplicht om datalekken te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens, als het waarschijnlijk is dat het incident nadelige gevolgen kan hebben voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen. Ook moeten wij de benadeelde(n) van het datalek hierover informeren als er sprake is van een hoog risico op een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.

De Autoriteit Persoonsgegevens is de toezichthouder op het gebied van privacy. Voor uitgebreide informatie over de meldplicht datalekken verwijzen wij u naar de website van de Autoriteit Persoonsgegevens¹.

Wat is een datalek?

Een datalek is een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens, waardoor persoonsgegevens terecht komen bij iemand die geen toegang tot die gegevens mag hebben of waardoor gegevens verloren gaan zonder dat er een back-up van de gegevens bestaat. Het kan bijvoorbeeld gaan om het hacken van digitale systemen van GBTwente waarbij persoonsgegevens worden gestolen, maar ook om een verloren USB-stick met adresbestanden, een gestolen laptop, tablet of smartphone waarop persoonsgegevens staan of het versturen van een brief of een email naar een verkeerde geadresseerde.

¹ [Meldplicht datalekken | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

Hebt u een datalek ontdekt?

Hebt u via onze website toegang tot vertrouwelijke gegevens (zoals persoonsgegevens) die niet voor u bestemd zijn? Of zijn er bijvoorbeeld documenten met persoonsgegevens naar u verzonden die een andere persoon betreffen? Meld dit dan via datalekken@gbtwente.nl of neem telefonisch contact op met GBTwente via telefoonnummer 053 - 4818875.

Meld een datalek

Om het lek zo snel mogelijk te kunnen herstellen, kunnen de volgende gegevens behulpzaam zijn, voor zover u daarover beschikt:

- IP-adressen
- logbestanden
- schermafbeeldingen
- een beschrijving van de gegevens die voor u zichtbaar zijn

Let op: deel het datalek of de zichtbare data niet met anderen. Maakt u actief misbruik van een datalek of per abuis ontvangen persoonsgegevens? Dan doen wij aangifte bij de politie.

Wat doen wij als een datalek is ontdekt?

Ontdekken wij een datalek? Dan is de eerste zorg het dichten van het lek. Tegelijkertijd gaan wij zorgvuldig na welke gegevens gelekt zijn en of de betreffende persoon mogelijk gedupeerd is door het lek. Als er een reëel risico is dat de privacy van de benadeelde geschonden is, melden wij het datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Ook informeren wij in die gevallen de benadeelde(n) en helpen wij om het risico op schade uit het datalek te minimaliseren.

Register datalekken

Ondanks onze inzet op beveiliging en zorgvuldige omgang met gegevens heeft GBTwente te maken met datalekken. Datalekken die binnen GBTwente worden geconstateerd worden door ons opgenomen in het Register datalekken.



Functionaris gegevensbescherming

De functionaris gegevensbescherming (FG) houdt binnen het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBTwente) toezicht op de toepassing en naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De functionaris gegevensbescherming is het aanspreekpunt voor alle zaken die de bescherming van de persoonlijke levenssfeer aangaan. Burgers, leveranciers, gedetacheerden, personeelsleden, kortom, alle betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt, kunnen bij de functionaris gegevensbescherming terecht voor informatie over en inzake de van hem of haar verwerkte gegevens.

De wettelijke taken en bevoegdheden van de functionaris gegevensbescherming geven hem een onafhankelijke positie binnen de organisatie. Op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens¹ leest u wat uw rechten zijn bij het gebruik van uw persoonsgegevens.

Contactgegevens Functionaris Gegevensbescherming



De heer J.A. (Jeroen) Litjens

Functionaris Gegevensbescherming GBTwente
Telefoon: 06-55294486
privacy@gbtwente.nl

¹ [Gebruik uw privacyrechten | Autoriteit Persoonsgegevens](#)



Rechten van Betrokkenen

Inleiding

Het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBTwente) vindt het belangrijk om zorgvuldig met uw persoonsgegevens om te gaan. In de AVG zijn hiervoor ook enkele rechten wettelijk geregeld. Op deze pagina vindt u meer informatie over welke AVG-rechten u heeft, en hoe u een van deze rechten kunt uitoefenen.

Welke rechten heeft u onder de AVG?

De rechten die u heeft onder de AVG zijn:

1. Recht op informatie;
2. Recht op inzage;
3. Recht op rectificatie;
4. Recht op vergetelheid (gegevenswissing);
5. Recht op beperking van de verwerking;
6. Recht op dataportabiliteit (overdraagbaarheid gegevens);
7. Recht van bezwaar tegen verwerking;
8. Recht niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming/profileren

Deze rechten zijn niet absoluut, ze moeten soms worden afgewogen tegen andere wetgeving. Zo kennen we de archiefwet die GBTwente verplicht bepaalde informatie te bewaren. Een recht op vergetelheid (of gegevenswissing) zal dan ook niet altijd toegekend worden.

Recht op informatie

Het belangrijkste recht is het recht op informatie. Immers, als u niet weet dat GBTwente persoonsgegevens van u verwerkt, kunt u ook de overige rechten niet uitoefenen. In het [verwerkingenregister](#) kunt u snel zien welke informatie GBTwente verwerkt voor de diverse processen die wij uitvoeren. In dit verwerkingenregister kunt u zien

- waarom wij die informatie nodig hebben;
- waarom wij dat mogen doen;
- met wie wij eventueel informatie delen;
- en hoe lang die informatie bewaard wordt.

U kunt alleen informatie opvragen over uw eigen gegevens. Wilt u dat doen namens iemand anders, dan moet u een machtiging overleggen dat u namens die andere persoon mag handelen.

Wat moet u doen als u een vraag heeft?

Als u een vraag heeft op grond van de AVG, kunt u daarvoor een mail sturen naar privacy@gbtwente.nl. U kunt uiteraard ook een brief sturen naar:

GBTwente
t.a.v. Functionaris Gegevensbescherming
Postbus 845
7550 AV Hengelo

Omschrijf zo duidelijk mogelijk wat uw vraag is.

Voor eenvoudige vragen, zonder inhoudelijke persoonsgegevens, kunt u ook telefonisch contact opnemen met de FG, Jeroen Litjens, via telefoonnummer 088-64 64 800.

Wat gebeurt er als GBTwente uw vraag heeft ontvangen?

Uw vraag wordt door de FG (functionaris Gegevensbescherming) in ontvangst genomen. Als eerste moet beoordeeld worden of het wel een AVG-verzoek is, of een ander soort verzoek (bijvoorbeeld een verzoek op grond van de Wet Openbaarheid van Bestuur}).

Als u vraag persoonsgegevens betreft, dan moet de FG als eerste beoordelen of de identiteit voldoende duidelijk is. Bijvoorbeeld als u via een mailadres mailt, wat bij GBTwente niet bekend is, kan u om aanvullende legitimatie worden gevraagd.

Als alles klopt wordt het verzoek in behandeling genomen. U krijgt daarvan een ontvangstbevestiging.

De FG gaat vervolgens het verzoek inhoudelijk behandelen, en alle gewenste informatie verzamelen. Als alle informatie verzameld is, wordt nog beoordeeld of deze informatie zo mag worden doorgegeven. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat namen, of mailadressen van andere mensen verwijderd moeten worden. Immers: u heeft geen recht op de persoonsgegevens van andere mensen dan uzelf.

Daarna wordt de informatie daadwerkelijk verstuurd. De totale behandeltermijn voor dit proces is een maand. Het kan voorkomen dat deze termijn verlengd moet worden. Dan zullen wij u daarover informeren.

En als u het niet eens bent met het besluit?

Als u het besluit heeft ontvangen, en het er niet mee eens bent, kunt u in bezwaar gaan. Dat doet u door een bezwaarschrift (gemotiveerde brief) naar het GBTwente te sturen.

Ook kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.¹

¹ [Klacht melden bij de AP | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

The logo for GBTwente is displayed on a dark teal background. The text 'GBTwente' is written in a white, sans-serif font. The 'G' and 'B' are larger and more prominent than the 'T' and 'wente'.

GBTwente

GBTwente

AVG- rechten van betrokkenen

De informatieplicht & het inzage recht

Rechten van betrokkenen

De informatieplicht & het inzage-recht

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
2. Rechten van betrokkenen algemeen / procedure.....	5
2.1 Taalgebruik en vorm	5
2.2 Identificatie	5
2.3 Reactietermijn	5
2.4 Externe betrokkenen	5
2.5 Kosten	5
2.6 Rechtsmogelijkheden	6
2.7 Rechten van derden	6
2.8 Algemene procedure behandeling verzoek uitoefenen recht.	6
3. De informatieplicht	7
3.1 Informatie van de persoon zelf	7
3.2 Informatie van andere bronnen	8
4. Recht van inzage.....	9
4.1 Inzage of verstrekken van kopieën?	9
5. Proces recht van inzage.....	11
5.1 Algemeen	11
5.2 proces.....	11
6. Overige rechten van betrokkenen	13
6.1 Recht op rectificatie;.....	13
6.2 Recht op vergetelheid (gegevenswisseling);	13
6.3 Recht op beperking van de verwerking;.....	13
6.4 Recht op dataportabiliteit (overdraagbaarheid gegevens);.....	14
6.5 Recht van bezwaar tegen verwerking;	14
6.6 Recht niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming/profileren	14
Bijlage 1: contactpersonen per taakveld voor de afhandeling van AVG-verzoeken .	15
Bijlage 2: voorbeeldtekst beantwoording inzageverzoek.	16

1. Inleiding

Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die op 25 mei 2018 in werking is getreden, zijn de rechten van betrokkenen versterkt. Het doel daarvan is dat de burger meer “in control” is over zijn eigen persoonsgegevens. Deze rechten zijn ook opgenomen in de privacyregeling die op de website is gepubliceerd.

In dit document wordt weergegeven op welke wijze GBTwente invulling geeft aan deze rechten. Omdat de informatieplicht daar zo nauw mee is verweven wordt daar in dit stuk ook op ingegaan. Immers door deze plicht wordt de betrokkene in staat gesteld om daadwerkelijk control uit te kunnen oefenen. Als men onwetend is over gegevensverwerking, zal men ook niet snel actie (kunnen) ondernemen

Leeswijzer

- In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de rechten van betrokkenen in het algemeen en de procedure waarop GBTwente invulling geeft aan die rechten. Hier worden met name die zaken toegelicht die op alle onderstaande rechten betrekking hebben. Ook wordt hier ingegaan op de bezwaar- en beroepsmogelijkheid en de mogelijkheid om de Autoriteit Persoonsgegevens in te schakelen.
- Hoofdstuk 3 beschrijft kort de informatieplicht
- Hoofdstuk 4 beschrijft kort het recht van inzage.
- Hoofdstuk 5 geeft het processchema van de stappen die gevolgd moeten worden bij een inzage verzoek.
- Hoofdstuk 6 beschrijft kort de overige rechten die betrokkenen hebben.

- Bijlage 1 geeft de contactpersonen per taakveld voor de afhandeling van AVG-verzoeken.
- Bijlage 2 geeft een voorbeeldtekst voor de beantwoording van een inzageverzoek.

2. Rechten van betrokkenen algemeen / procedure

Voordat ingegaan wordt op de specifieke rechten van betrokkenen, worden hieronder een aantal uitgangspunten geformuleerd, die voor alle rechten gelden. Ook wordt hier de algemene procedure beschreven hoe GBTwente omgaat met privacyverzoeken (hierna te noemen verzoeken). Daarna wordt in hoofdstuk 3 t/m 6 ingegaan op de specifieke rechten.

2.1 Taalgebruik en vorm

Communicatie moet beknopt, transparant, begrijpelijk en in een gemakkelijke toegankelijke vorm worden gedaan. Dit geldt bij informatieverstrekking aan betrokkenen en ook bij het antwoorden op vragen in het kader van de rechten van betrokkenen.

2.2 Identificatie

Voordat een verzoek in behandeling wordt genomen, moet zekerheid bestaan dat de verzoeker degene is, die hij zegt dat hij is. Dat kan bijvoorbeeld doordat met DigiD is ingelogd, of doordat de persoon zich legitimeert. Bij een emailverzoek van een onbekend mailadres, is het gerechtvaardigd om eerst identificatie te verlangen. De reactietermijn wordt dan opgeschort.

Als een verzoeker zich niet wil of kan identificeren wordt het verzoek afgewezen.

Als duidelijk is wie de betrokkene is (bijvoorbeeld het antwoord moet naar het bij ons bekende adres), dan moet identificatie achterwege blijven.

Betrokkenen kunnen ook andere personen machtigen om namens hem deze rechten uit te oefenen. De gemachtigden moeten dan wel een machtiging kunnen overleggen.

Een verzoek tot inzage van minderjarigen die de leeftijd van 16 jaar nog niet hebben bereikt, geschiedt door hun wettelijke vertegenwoordiger.

2.3 Reactietermijn

Op een verzoek wordt binnen enkele dagen een ontvangstbevestiging verstuurd. Er moet binnen een maand worden beslist. Bij grote of complexe verzoeken kan de termijn met maximaal 2 maanden worden verlengd. Dit moet dan binnen die eerste maand, met opgave van redenen, worden meegedeeld aan de betrokkene.

2.4 Externe betrokkenen

Indien er bij een verzoek ook externe partijen betrokken zijn, moeten die direct worden geïnformeerd over het verzoek. Een externe partij is verplicht medewerking te geven aan de behandeling van dat verzoek.

Zo zal bijvoorbeeld bij een toegekend recht om rectificatie zowel GBTwente alsook de externe verwerkende partij(en) de gegevens moeten rectificeren.

2.5 Kosten

Alleen in uitzonderlijke gevallen kan GBTwente kosten in rekening brengen. De AVG heeft het dan bijvoorbeeld over verzoeken die buitensporig zijn, zoals het herhaaldelijk indienen van hetzelfde verzoek. GBTwente moet dit dan wel gemotiveerd aangeven of het verzoek helemaal afwijzen.

2.6 Rechtsmogelijkheden

Als GBTwente een schriftelijke beslissing neemt in het kader van de uitoefening van de rechten van de betrokkene, dan geldt dit als een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht en staan daarmee de gangbare rechtsmiddelen open tegen dat besluit, zoals bezwaar en beroep.

Daarnaast kan de betrokkene zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens met een verzoek om te bemiddelen in een geschil over de uitoefening van zijn rechten. Ook kan de betrokkene zich richten tot de Autoriteit Persoonsgegevens met een verzoek tot handhaving.

2.7 Rechten van derden

Art. 15, lid 4 AVG regelt dat wij de rechten van andere personen moeten bewaken. Daarom kunnen wij bijvoorbeeld in een klantnotitie de naam van een interne college zwartlakken.

Ook kun je denken aan een echtpaar in scheiding waarbij een partij gegevens opvraagt, en wij de gegevens van de andere partij weglakken.

Er is discussie of persoonlijke meningen ook onder dit beschermingsrecht valt. Zo zagen we in de toeslagenaffaire compleet zwartgelakte dossiers. Ook in gerechtelijke uitspraken wordt hier soms nog verschillend op gereageerd. Hopelijk zullen gerechtelijke uitspraken of de Autoriteit Persoonsgegevens hier in de toekomst meer duidelijkheid over brengen.

2.8 Algemene procedure behandeling verzoek uitoefenen recht.

Een betrokkene kan te allen tijde een verzoek indienen om zijn persoonsgegevens in te zien. Dit verzoek wordt schriftelijk of per e-mail door betrokkene ingediend en doorgestuurd naar de FG. De praktijk leert dat het inzageverzoek het meest voorkomt. Deze procedure wordt in de hoofdstukken 4 en 5 uitgewerkt.

De algemene procedure is als volgt:

- 1) De Functionaris Gegevensbescherming (FG) neemt verzoeken in behandeling. Hij voert een formele toets uit, of het verzoek in behandeling kan worden genomen.
- 2) Daarna neemt de FG contact op met de vakspecialist(en) om het gevraagde te bespreken.
- 3) De FG neemt vervolgens het concept-besluit.
- 4) Het concept-besluit wordt voor advies neergelegd bij de vakspecialist(en) en de jurist. Waar nodig wordt de coördinator van het betreffende taakveld, en evt. het MT meegenomen in dit concept-besluit.
- 5) Na evt. aanpassingen wordt het definitieve besluit verstuurd.
- 6) Indien het verzoek een vervolgactie vraagt, wordt de vervolgactie opgepakt door de verantwoordelijke(n) bijvoorbeeld bij het recht op rectificatie: als dat akkoord wordt bevonden, wordt de data daadwerkelijk gerectificeerd).
- 7) Nadat eventuele vervolgacties zijn uitgevoerd, wordt dat teruggekoppeld aan de FG.
- 8) Daarna is het proces gereed.

3. De informatieplicht

In artikel 13 en 14 van de AVG wordt geregeld wat de betrokkene moet worden verteld wanneer GBTwente informatie verwerkt van die persoon. Die informatie moet ook zo snel mogelijk worden verteld, liefst bij het eerste contact. Als iemand bijvoorbeeld via een elektronisch formulier op de website van GBTwente een aanvraag indient, kan op dat moment al de benodigde informatie worden gegeven.

De gedachte achter deze informatieplicht is volgens de VNG¹: *“Naarmate u betrokkenen beter informeert over de verwerking van persoonsgegevens in het algemeen, en voor, tijdens, en na dienstverlening, hoe minder zij waarschijnlijk de noodzaak zullen voelen hun recht op inzage uit te oefenen door middel van een verzoek. Transparantie draagt bij aan vertrouwen van de burger in het bestuur als verwerkingsverantwoordelijke met als mogelijk gevolg dat er minder behoefte is aan het uitoefenen van de rechten”*.

3.1 Informatie van de persoon zelf

Als er persoonsgegevens bij de persoon zelf worden verzameld, moet de volgende informatie worden verstrekt:

1. de gegevens van de verwerkingsverantwoordelijke;
2. de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming;
3. waarom die gegevens worden verzameld (de verwerkingsdoeleinden), alsook de rechtsgrond voor de verwerking (bij GBTwente vaak een wettelijk taak of een taak van algemeen belang);
4. de bewaartermijn van de persoonsgegevens;
5. dat de betrokkene zijn rechten kan uitoefenen en hoe hij dat kan doen;
6. dat de betrokkene het recht heeft een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;
7. of de verstrekking van persoonsgegevens een wettelijke of contractuele verplichting is dan wel een noodzakelijke voorwaarde om een overeenkomst te sluiten, en of de betrokkene verplicht is de persoonsgegevens te verstrekken en wat de mogelijke gevolgen zijn wanneer deze gegevens niet worden verstrekt;

Deze informatie hoeft niet te worden verstrekt wanneer en voor zover de betrokkene reeds over deze informatie beschikt.

Indien van toepassing moet de volgende informatie ook worden verstrekt:

8. met wie persoonsgegevens worden gedeeld;
9. of persoonsgegevens worden gedeeld met derde landen en zo ja, hoe dan de veiligheid wordt gewaarborgd;
10. (indien de verwerking op toestemming is gebaseerd:) dat de betrokkene het recht heeft de toestemming te allen tijde in te trekken, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan;
11. het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van profilering, en, in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.
12. wanneer de verwerkingsverantwoordelijke voornemens is de persoonsgegevens verder te verwerken voor een ander doel dan dat waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld, verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene vóór die verdere verwerking informatie over dat andere doel en alle relevante verdere informatie als hierboven bedoeld.

Dat is veel informatie om steeds te moeten vertellen. Door te verwijzen naar de privacyregeling op de website en daarbij een (vereenvoudigde versie van het) verwerkingenregister op te nemen, wordt veel van die informatie al gedeeld.

¹ Uit: Handreiking Rechten van Betrokkenen; Deel 1 - De informatieplicht en het recht van inzage VNG Realisatie, d.d. januari 2018.

3.2 Informatie van andere bronnen

Het kan ook zo zijn dat iemand anders GBTwente informeert en vraagt te gaan handelen, bijvoorbeeld de gemeente geeft door dat er bouwleges geheven moeten worden. In die gevallen moet de in paragraaf 2.1 vermelde informatie zo snel mogelijk aan betrokkenen worden medegedeeld met de volgende aanvullingen:

1. de bron waar de persoonsgegevens vandaan komen (hierop bestaan uitzonderingsgronden), en in voorkomend geval, of zij afkomstig zijn van openbare bronnen;
2. De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de informatie
 - a. binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen één maand na de verkrijging van de persoonsgegevens, afhankelijk van de concrete omstandigheden waarin de persoonsgegevens worden verwerkt;
 - b. indien de persoonsgegevens zullen worden gebruikt voor communicatie met de betrokkene, uiterlijk op het moment van het eerste contact met de betrokkene; of
 - c. indien verstrekking van de gegevens aan een andere ontvanger wordt overwogen, uiterlijk op het tijdstip waarop de persoonsgegevens voor het eerst worden verstrekt.

Dit is niet nodig wanneer betrokkene al over deze informatie beschikt of het verstrekken van die informatie onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning zou vergen. In dergelijke gevallen neemt de verwerkingsverantwoordelijke passende maatregelen om de rechten, de vrijheden en de gerechtvaardigde belangen van de betrokkene te beschermen, waaronder het openbaar maken van de informatie.

Ook is het mogelijk dat op grond van het beroepsgeheim persoonsgegevens vertrouwelijk moeten blijven.

4. Recht van inzage

Een betrokkene kan op grond van art. 15 AVG een verzoek doen om inzage van zijn of haar persoonsgegevens.

Artikel 15 gaat over het recht van inzage van de betrokkene. Deze tekst luidt als volgt:

1. *De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens en van de volgende informatie:*
 - a. *de verwerkingsdoeleinden;*
 - b. *de betrokken categorieën van persoonsgegevens;*
 - c. *de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, met name ontvangers in derde landen of internationale organisaties;*
 - d. *indien mogelijk, de periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen;*
 - e. *dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken dat persoonsgegevens worden gerectificeerd of gewist, of dat de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens wordt beperkt, alsmede het recht tegen die verwerking bezwaar te maken;*
 - f. *dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;*
 - g. *wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene worden verzameld, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens;*
 - h. *het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.*
2. *Wanneer persoonsgegevens worden doorgegeven aan een derde land of een internationale organisatie, heeft de betrokkene het recht in kennis te worden gesteld van de passende waarborgen overeenkomstig artikel 46 inzake de doorgifte.*
3. *De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt. Indien de betrokkene om bijkomende kopieën verzoekt, kan de verwerkingsverantwoordelijke op basis van de administratieve kosten een redelijke vergoeding aanrekenen. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, en niet om een andere regeling verzoekt, wordt de informatie in een gangbare elektronische vorm verstrekt.*
4. *Het in lid 3 bedoelde recht om een kopie te verkrijgen, doet geen afbreuk aan de rechten en vrijheden van anderen.*

Feitelijk betekent dit dat de betrokkene recht heeft om te vernemen **welke gegevens** wij verwerken, **waarom** we dat doen, **met wie** we die informatie **delen** en hoe lang wij de gegevens bewaren. (daarnaast moeten we nog enige andere informatie delen).

4.1 Inzage of verstrekken van kopieën?

In art. 15, lid 3 is benoemd dat wij “een kopie van de persoonsgegevens” dienen te verstrekken. Dat is niet hetzelfde als complete kopieën van registraties verstrekken. Wel regelt datzelfde artikel dat de betrokkene wel om kopieën kan verzoeken, en dat we daar een redelijke vergoeding voor kunnen vragen.

Een voorbeeld van een beantwoording die voldoet aan art. 15 is opgenomen in bijlage 2.

Dat is voor GBTwente snel en eenvoudig uit te voeren, omdat wij een redelijk uniform proces (op hoofdlijnen) kennen.

Bij het verstrekken van kopieën heeft de rechter al uitspraken gedaan, dat die kopieën alleen opgevraagd mogen worden om de AVG-rechten uit te oefenen.

Bijvoorbeeld: iemand vermoedt dat zijn gegevens niet correct zijn, en wil deze zo-nodig laten corrigeren. Als iemand kopieën opvraagt om bijvoorbeeld te gebruiken in een rechtszaak, hoeven wij daar onder de AVG niet aan mee te werken.

Dat is apart geregeld in artikel 843a Rv. Dat biedt een procespartij de mogelijkheid om inzage te vorderen in bepaalde bescheiden, of om daarvan een afschrift of uittreksel te krijgen. Het is vervolgens aan de rechter om te beoordelen of het toewijzen van de vordering noodzakelijk is om bewijs te kunnen leveren, of dat daar op andere wijze in kan worden voorzien.

Als wij besluiten wel kopieën te verstrekken, dan kunnen wij daar een redelijke vergoeding voor vragen. Bovendien moeten we dan de rechten van anderen bewaken, en waar nodig anonimiseren.

Aan het inzagerecht kan ook tegemoet worden gekomen door iemand inzage te geven in onze systemen. Uiteraard moet dit dan altijd onder begeleiding van de vakafdeling gebeuren, zodat betrokkenen niet verder kunnen kijken dan alleen in de eigen gegevens. Indien er meerdere vakafdelingen betrokken zijn, wordt onderling afgestemd of er meerdere medewerkers aanwezig moeten zijn. Op verzoek kunnen Privacy Officer (PO) en/of FG ook aanwezig zijn.

Maar het is op die manier niet altijd goed mogelijk om de rechten van andere personen te beschermen. Deze werkwijze verdient daarom in de praktijk niet direct de voorkeur.

5. Proces recht van inzage

5.1 Algemeen

Bij GBTwente zal 95% van de persoonsgegevens binnen de vakapplicatie Gouw zitten. Daarnaast kan Ortax nog informatie bevatten, maar dit zal normaal gesproken een neerslag krijgen in Gouw. Ook kan er nog informatie in Outlook (é-mail), Word, Excel of MS Teams zitten. Zo worden een aantal processen, zoals klachtenafhandeling en afhandeling AVG-verzoeken, behandeld buiten de vakapplicatie Gouw.

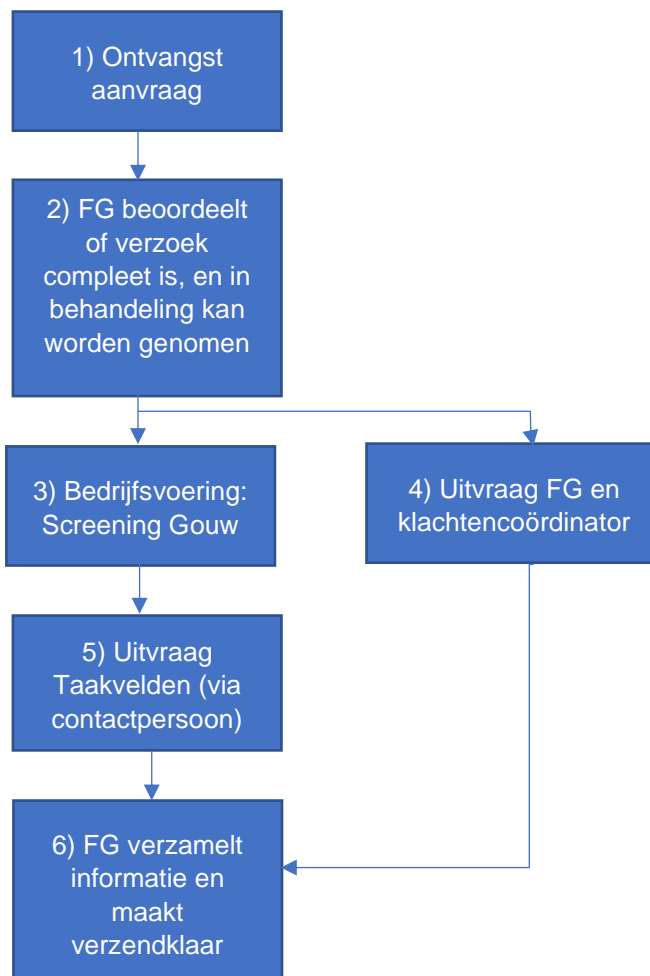
Toekomstperspectief:

Het is de verwachting dat eind 2022 vanuit Gouw een koppeling komt waardoor de inwoners via MijnGBTwente een button "Mijn gegevens" te zien krijgen. Daardoor kunnen zij zelf al een eerste indruk krijgen van welke persoonsgegevens bekend zijn.

Daarnaast zullen er (vermoedelijk ook eind 2022, begin 2023) eenvoudige zoekfaciliteiten komen, waarmee in één actie outlook en teams van medewerkers doorzocht kunnen worden door een medewerker van IT. Deze faciliteiten staan wel op gespannen voet met de rechten die onze medewerkers hebben. Het kan toegestaan zijn als er bijvoorbeeld niets gevonden is door de medewerkers, terwijl er wel zeer sterke vermoedens zijn dat er iets moet zijn.

5.2 Proces

Inzageverzoeken worden als volgt afgehandeld:



Toelichting:

1. De ontvanger van de aanvraag zorgt ervoor dat deze direct naar de FG gaat ter beoordeling.
2. De FG moet beoordelen of het verzoek volledig en duidelijk is. Ook moet beoordeeld worden of het een AVG-verzoek is, of een ander soort verzoek (bijvoorbeeld een WOO-verzoek). Tevens moet beoordeeld worden of de identiteit afdoende duidelijk is.
Zo ja: dan kan het verzoek in behandeling worden genomen.
3. Door daarna te starten met de screening op Gouw door ICT, wordt vermoedelijk al 95 % gevonden. Dat voorkomt dat alle vakteams moeten aanleveren wat zij vanuit hun eigen taakveld kunnen vinden in Gouw.
4. De FG gaat nu het verzoek inhoudelijk behandelen. Gelijktijdig wordt het verzoek doorgezet naar de klachtencoördinator
5. Vervolgens moet nog per taakveld worden gescreend of er nog aanvullende informatie is buiten Gouw.
Eventueel moeten medewerkers controleren of de naam voorkomt bij derde partijen voorzover de taken zijn uitbesteed (nu of in het verleden). Dan moet de uitvraag ook bij deze derde partijen worden weggezet.
6. De FG verzamelt alle informatie, beoordeelt deze en bekijkt of er bijvoorbeeld geanonimiseerd moet worden. Daarna wordt de informatie daadwerkelijk verstuurd.

In de praktijk kan tussen stap 3 (screening Gouw) en de verzending enige tijd zitten. Het is goed om net voor verzending nog een laatste screening uit te voeren, of er in de tussentijd nog iets is toegevoegd.

6. Overige rechten van betrokkenen

De overige rechten die betrokkenen onder de AVG hebben, zijn:

1. Recht op rectificatie;
2. Recht op vergetelheid (gegevenswissing);
3. Recht op beperking van de verwerking;
4. Recht op dataportabiliteit (overdraagbaarheid gegevens);
5. Recht van bezwaar tegen verwerking;
6. Recht niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming/profileren

Deze worden hieronder kort toegelicht. (Verzoeken hiertoe worden conform de procedure in par. 2.8 behandeld)

6.1 Recht op rectificatie

Wanneer een betrokkene van mening is dat zijn gegevens niet juist zijn of onvolledig zijn, kan hij zich beroepen op het recht van rectificatie. GBTwente moet dat onderzoeken en ervoor zorgen dat onjuiste of onvolledige data worden gecorrigeerd.

6.2 Recht op vergetelheid (gegevenswisseling)

Een betrokkene kan een verzoek indienen om “vergeten” te worden (oftewel dat de gegevens worden gewist): het recht op vergetelheid.

Een betrokkene kan hiertoe een verzoek indienen wanneer:

- De persoonsgegevens niet langer noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor de gegevens verzameld zijn en er geen andere reden is om deze persoonsgegevens te bewaren;
- Het doel voor het verwerken van de persoonsgegevens is gebaseerd op de toestemming van betrokkene en betrokkene die toestemming intrekt;
- Betrokkene bezwaar heeft tegen de verwerking en GBTwente geen zwaarwegende gronden heeft om de gegevens te verwerken;
- De persoonsgegevens onwettig zijn verwerkt;
- De persoonsgegevens noodzakelijk zijn voor compliance met Europese of Nederlandse wetgeving.

Er zijn diverse omstandigheden waarbij wij dit recht kunnen weigeren. Zo moet GBTwente gegevens soms langer bewaren, bijvoorbeeld op grond van de Archiefwet.

Het kan voorkomen dat wij slechts een gedeelte van de gegevens langer mogen bewaren. In dat geval bewaren we die gegevens en moeten overige gegevens worden verwijderd. Daarbij moeten we de betrokkene uitleg geven over welke gegevens bewaard moeten blijven, bijvoorbeeld vanuit een wettelijke verplichting of vanuit de Archiefwet.

6.3 Recht op beperking van de verwerking

Betrokkene heeft het recht om de bewerking van data te beperken als:

- De accuraatheid van de gegevens in het geding is (voor de periode die nodig is om de accuraatheid te verifiëren);
- De verwerking onrechtmatig is en betrokkene vraagt om beperking van de bewerking in plaats van het recht op vergetelheid;
- GBTwente de persoonsgegevens niet langer nodig heeft voor het oorspronkelijke doel, maar de data nog nodig zijn op basis van andere rechtmatige gronden;
- Verificatie of overtreffende gronden in verband met een verzoek om vergetelheid in behandeling zijn.

Deze maatregel is tijdelijk en duurt zolang het nodig is om meer duidelijkheid te geven over de

accuraatheid, verwerking etc. Gedurende die periode mag GBTwente en eventuele externe verwerkers de gegevens niet verwijderen. Gedurende die tijd moet de verwerking gestopt worden.

6.4 Recht op dataportabiliteit (overdraagbaarheid gegevens)

Betrokkenen hebben het recht om persoonsgegevens op een gestructureerde en leesbare wijze te ontvangen, ook voor apparaten. Het verzoek kan zijn om de persoonsgegevens over te dragen aan betrokkene of om deze door te zenden.

Er moet aan drie voorwaarden zijn voldaan voordat gegevens kunnen worden overgedragen.

- Het moet gaan om automatisch verwerkte gegevens (dus geen papieren bestanden),
- de betrokkene moet instemmen met de overdracht,
- en er moet sprake zijn van een contract, bijvoorbeeld een juridisch contract.

Het recht op dataportabiliteit geldt alleen voor niet-wettelijke taken van GBTwente, waarbij de volgende voorwaarden van toepassing zijn:

- De grondslag is toestemming of een overeenkomst
- Het recht op overdraagbaarheid heeft betrekking op de gegevens die de betrokkene beschikbaar heeft gesteld.
- Er wordt geadviseerd om zoveel mogelijk met uitwisselbare formats te werken om aan dergelijke verzoeken te voldoen. De ontvangende partij moet immers direct met de gegevens aan de slag kunnen.
- Controleer voor verzending òf, en waarvoor, de betrokkene toestemming heeft gegeven.
- De ontvangende partij dient alleen gegevens te accepteren die noodzakelijk en relevant zijn.

GBTwente is verantwoordelijk voor de veilige verzending van de data. Als een betrokkene de data vanuit een beveiligde omgeving van GBTwente naar eigen systemen kopieert (op een eigen computer opslaat bijvoorbeeld), dient deze geïnformeerd te worden dat betrokkene daarna zelf verantwoordelijk is voor veilige opslag van die kopieën.

6.5 Recht van bezwaar tegen verwerking

Een betrokkene kan alleen bezwaar maken als de grondslag van de verwerking een taak van algemeen belang is. Dan kan hij op elk moment bezwaar maken tegen de verwerking van zijn gegevens bij GBTwente. Wij moeten dan onderzoeken of dat bezwaar toegekend moet worden of niet.

6.6 Recht niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming/profileren

Profiling is onder strikte voorwaarden toegestaan. Betrokkene heeft het recht om niet onderworpen te willen worden aan besluitvorming die gebaseerd is op geautomatiseerde verwerking waaruit rechtsgevolgen voortkomen of die betrokkene op een andere manier aanmerkelijk raakt.

Hieronder wordt ook profiling begrepen. Bij profiling kan gedacht worden aan het opstellen van een profiel aan de hand waarvan gemeenten bepalen of iemand op basis van die gegevens voldoet en mogelijk recht heeft op voorzieningen etc.

Bijlage 1: contactpersonen per taakveld voor de afhandeling van AVG-verzoeken

Taakveld	Contactpersoon	Vervanger
Bedrijfsvoering	Maurice Groot Koerkamp	Justin Buit
Dienstverlening	Kim Klifman – van Dalen	Dyonne Jager
Strategie en beleid	Katinka v.d. Ent	
Databeheer	Herman Vlogman	Christian Slot
Belastingen	Rene Bode	
Waardebepaling	Marieke Jonker	Rick van Beers

Bijlage 2: voorbeeldtekst beantwoording inzageverzoek.

Geachte heer / mevrouw,

U heeft een inzageverzoek gedaan op grond van de AVG. In deze brief geef ik hierop antwoord.

Identificatie

Volgens de AVG dienen wij alle redelijke maatregelen te nemen om de identiteit te controleren van degene die om inzage verzoekt. Omdat in uw geval de correspondentie naar het bij ons bekende adres wordt gestuurd, vinden wij verdere identificatie niet nodig.

Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens worden verwerkt omdat wij de wettelijke taak hebben om diverse soorten gemeentelijke belastingen te heffen en te innen en om de Wet Waardering Onroerende Zaken uit te voeren. Dat valt onder de AVG onder de grondslag "wettelijke verplichting".

Uw persoonsgegevens moeten wij op grond van de Archiefwet 7 jaar na datum bewaren. Bijvoorbeeld in het geval u een aanslag ontvangt en deze in januari het jaar daarop volledig betaald heeft, gaat dan de bewaartermijn in.

Ontvangers van uw gegevens.

Wij zijn wettelijk verplicht om WOZ-waarden en wijzigingen van WOZ-waarden naar aanleiding van procedures door te geven aan de Landelijke Voorziening WOZ (LV-WOZ). De LV-WOZ is een landelijk centrale Basisregistratie waarin WOZ-waarden geregistreerd staan, zodat deze kunnen worden gebruikt door bijvoorbeeld het waterschap en de Belastingdienst. Daarnaast worden gegevens soms gedeeld met gemeenten. Verder delen wij uw persoonsgegevens niet met andere instanties.

In het verleden heeft GBTwente gebruik gemaakt van een extern deurwaarderskantoor GGN – Invoned geheten. De informatie die door hen is verwerkt hebben wij ook opgevraagd en meegenomen in de bijlagen.

(indien van toepassing) Kopieën

U heeft gevraagd om inzage door middel van kopieën. Deze treft u als bijlagen aan.

(alleen als kopieën worden verstrekt) Uitzondering op het recht van inzage

U heeft recht op uw eigen informatie. Echter, in sommige gevallen staan in die brieven ook persoonsgegevens van anderen. In die gevallen zijn de namen van die mensen zwartgelakt. Die mensen hebben namelijk ook recht op bescherming van hun persoonsgegevens.

Welke persoonsgegevens verwerken wij, en in welke systemen?

Uw gegevens worden in enkele systemen opgeslagen om vandaar uit bijvoorbeeld aanslagen op te kunnen leggen, uw betalingsgegevens bij te kunnen houden en bezwaren of klachten te kunnen behandelen.

Hier noemen wij de systemen, en welke persoonsgegevens daarin worden vastgelegd.

Uw gegevens zijn opgeslagen in de volgende "systemen":

- **Belastingapplicatie Gouw:**
Hier worden uw persoonsgegevens vastgelegd in verband met het opleggen en innen van belastingaanslagen en -indien van toepassing- de behandeling van bezwaar- verzoek- en beroepschriften.
Persoonsgegevens die hier worden vastgelegd zijn:

- Naam: Jan de Vries²
Adres: Grote straat 25
woonplaatsgegevens 7234 AB Hengelo
van 1-1-2002 t/m 31-12-2018 adres: De boerstraat 28, 6725 GB Enschede (historische gegevens)
evt. correspondentie-adres:
 - BSN,: 123456789
subjectnummer Gouw: 34784602
geslacht: Man
burgerlijke staat: gehuwd met A. de Vries – Kou
geboortedatum: 1-7-1960
 - Gegevens partner
BSN,: 987654321
subjectnummer Gouw: 34784602
geslacht: vrouw
geboortedatum : 1-9-1970
evt. Datum van overlijden: 12-12-2020.
 - Betalingsgegevens
bankrekeningnummer: NLRabo 712 300 5 00 1200 8640
openstaande bedragen: € 293,59
 - Klantnotities,
tel. Contact d.d. 23-3-2022 inzake betaling in drie termijnen.
 - Voor de zekerheid benoem ik nog dat in uw geval geen emailadres en ook geen telefoonnummer zijn vastgelegd. Dit op uw verzoek.
 - Belastingapplicatie Ortax:
Hier staan de gegevens van de objecten (woningen, bedrijfsgebouwen en dergelijke) vermeld met daarbij de eigenaar en de gebruiker).
Persoonsgegevens die hier worden vastgelegd zijn hierboven vermeld
 - Naam: Jan de Vries³
adres: Grote straat 25
woonplaatsgegevens: 7234 AB Hengelo
 - WOZ-waarde van het object: € 246.000 op waarde datum 1-1-2021.
 - *(indien van toepassing)* e-mails.
Uw naam komt voor in een interne e-mail met het onderwerp “terugbelverzoek”.
Naam: Jan de Vries
Telefoonnummer: 06 124 000 90
 - *(indien van toepassing)* Word-documenten opgeslagen op afgeschermd netwerksschijven.
- Voor de behandeling van klachten en voor AVG-gerelateerde vragen, gebruiken wij geen specifieke vakapplicatie. Daarvoor gebruiken wij Word als tekstverwerker, waarbij de documenten *(indien van toepassing)* Word-documenten worden opgeslagen op afgeschermd netwerksschijven.
- In verband met de behandeling van bezwaarschriften die niet een geregistreerde aanslag als basis hebben en in verband met beroepsprocedures. Deze gegevens worden verwerkt in ontvangstbewijzen, voortgangsbrieven en/of antwoordbrieven richting uzelf en/of richting de belastingrechter.
De Excel-registratie is daarbij de index op de word-documenten.

² Ter illustratie zijn fictieve gegevens bedacht.

³ Voor iedere applicatie of toepassing moeten de werkelijke gegevens herhaald worden.

Over het algemeen betreft het hier alleen Naam, adres, woonplaatsgegevens. Afhankelijk van de klacht of vraag kunnen er nog andere persoonsgegevens worden opgenomen.

- *(indien van toepassing)* Financiële applicatie Key2Financiën: in verband met uitbetalingen van dwangsommen, verminderingen en vergoedingen voor proceskosten, griffierecht en ter zake verschuldigde rente.

Toelichting:

het crediteurnummer is een intern, uniek nummer van het systeem.

Het relatienummer NAW is eveneens een intern uniek nummer van het systeem.

het Gbknr. is het grootboeknummer, een intern gegevens.

Het vestigingsnummer is een nummer wat door de Kamer van Koophandel wordt meegegeven aan iedere vestiging van een bedrijf.

De Ves-sleutel is geen persoonsgegeven.

Uw rechten

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u tijdens kantooruren contact opnemen met de heer J. Litjens op telefoon nummer 06-55294486.

Bent u het niet eens met dit besluit? Dan kunt u tegen dit besluit bezwaar maken. Dat doet u door een bezwaarschrift (gemotiveerde brief) naar het GBTwente te sturen.

Ook kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Bezwaarschrift

U stuurt uw bezwaarschrift binnen zes weken na bekendmaking van dit besluit naar:

GBTwente
t.a.v. Functionaris Gegevensbescherming
Postbus 845
7550 AV Hengelo

Inhoud bezwaarschrift

Zorg ervoor dat uw bezwaarschrift in elk geval het volgende bevat:

- uw naam en adres;
- de datum;
- het kenmerk van het besluit waar u het niet mee eens bent;
- waarom u het niet eens bent met het besluit;
- uw handtekening (of de handtekening van uw gemachtigde, voeg in dat geval ook de machtiging toe).

Daarnaast vragen wij u vriendelijk uw telefoonnummer in de brief te vermelden. Als wij nog vragen hebben over uw bezwaarschrift, dan kunnen we zo snel contact met u opnemen.

Met vriendelijke groet,

Jeroen Litjens / Functionaris Gegevensbescherming
Taakveld Strategie en Bedrijfsvoering

GBTwente

Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	5 april 2023

Onderwerp

Governance op AVG 2022 en overzicht beveiligingsincidenten en datalekken 2022.

Voorstel

Kennisnemen van:

- a. De verantwoording governance AVG 2022;
- b. Beveiligingsincidenten en datalekken 2022.

Toelichting

De Algemene verordening gegevensbescherming (hierna te noemen AVG) vraagt om doorlopende actie om "in control" te geraken en te blijven.

Daarbij is het belangrijk om te kijken waar GBTwente nu staat, en waar de organisatie heen wil in relatie tot de AVG. Niet alles hoeft perfect te zijn, zolang je maar kunt motiveren waarom je bepaalde keuzes hebt gemaakt.

Voor de inhoudelijke toelichting wordt verwezen naar de twee bijlagen.

Bijlage

1. Governance AVG 2022
2. Overzicht beveiligingsincidenten en datalekken 2022

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft kennis genomen van:

- a. Governance AVG 2022;
- b. Overzicht beveiligingsincidenten en datalekken 2022.

Ondertekening

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

Bijlage 1: Governance AVG 2022

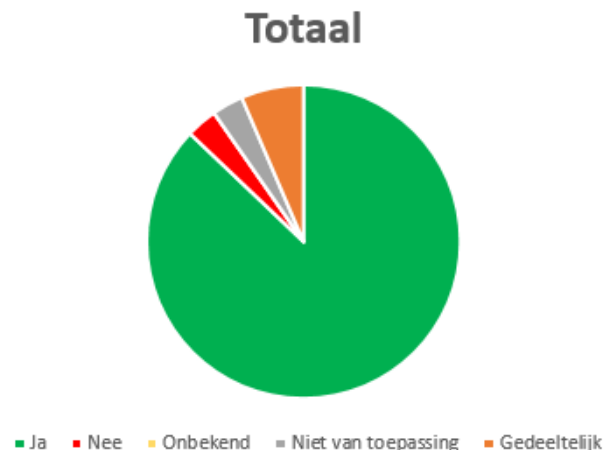
De AVG vraagt om doorlopende actie om “in control” te geraken en te blijven. Daarom is het belangrijk om te kijken waar het GBTwente nu staat, en waar de organisatie heen wil in relatie tot de AVG.

Voor de terugblik op 2022 is, evenals voorgaande jaren sinds 2019, gebruik gemaakt van het privacy control framework¹. Hierbij worden vragen verdeeld over 7 categorieën. Deze categorieën zijn:

- Beleid
- Processen
- Organisatorische inbedding
- Rechten van betrokkenen
- Samenwerking
- Beveiliging
- Verantwoording

Daarnaast wordt er een totaalscore weergegeven.

Na invulling van alle vragen, zie je snel hoe je ervoor staat² en waar je nog aan moet werken.



De AVG vraagt niet dat je overal 100% aan voldoet. Wel vraagt deze verordening dat je kunt uitleggen waarom je op een onderdeel genoeg neemt met een 6, of waarom je kiest voor “niet van toepassing”. Dat is waar governance en control om draait.

De totaalscores op de verschillende onderdelen zijn de volgende (afgezet tegen de scores van voorgaande jaren):

Voldoen aan eis / afspraak	2019	2020	2021	2022	Verschil 2022 met 2021:
Aantal keer Ja	141	147	152	162	Toename 10
Aantal keer Nee	16	7	6	6	Afname 0
Aantal keer Niet van toepassing	5	6	6	6	Gelijk 0
Aantal keer Gedeeltelijk	24	26	22	12	Afname 10

Voor de onderdelen “Beleid” en “Processen” scoort GBTwente inmiddels 100% (uitgaande dat “niet van toepassing” feitelijk ook een “ja” betekent).

Bijzonderheden:

T.a.v. onderdeel “Beleid”:

Het verwerkingenregister is in 2022 geheel geactualiseerd. Inmiddels is een publieksversie op de website opgenomen, zodat geïnteresseerde burgers kunnen zien wat GBTwente met hun persoonsgegevens doet, en waarom wij dat doen.

¹ Een Excel-format van de VNG, waarbij de verschillende eisen vanuit de AVG vertaald worden in 200 vragen. Per vraag moet je invullen of je daar wel, niet of gedeeltelijk aan voldoet. Ook kun je aangeven dat een vraag niet van toepassing is voor jouw organisatie.

De vragenlijst is opgesteld voor gemeenten, maar past ook uitstekend bij een organisatie als het GBTwente

² Nadeel bij deze lijst is dat je geen gewicht aan vragen kunt meegeven. Iedere vraag wordt dus even zwaar meegewogen. Als je op twee essentiële onderdelen “nee” scoort, maar op 20 minder belangrijke zaken “ja” kunt invullen, scoor je in totaal dus behoorlijk goed. De lijst vraagt daarom nog wel om eigen interpretatie. Daarnaast zijn er soms vervolgvragen, waarbij een “nee” op de eerste vraag direct resulteert in een “nee” op die vervolgvragen.

In 2022 is een gewijzigd besluit gegevens verstrekkingen genomen. Hierdoor is voor een ieder duidelijk wat wel mag worden verstrekt en wat niet.

Voor ad-hoc bevestigingen die niet in deze lijst zijn opgenomen is een standaard proces ontwikkeld, met een vast format wat ingevuld moet worden door de vragende partij. Bovendien moet de Privacy Officer of de Functionaris Gegevensbescherming van de vragende partij deze aanvraag beoordelen. Op deze manier wordt het uitzoekwerk, waarom die datalevering toegestaan is, verlegd naar de vragende partij.

Door het MT is dit jaar een nieuwe procedure “melden van informatiebeveiligingsincidenten en datalekken” en een voorstel “rechten van Betrokkenen” vastgesteld. Deze beleidsdocumenten worden het bestuur in de vergadering van 5 april 2023 ter kennisgeving aangeboden.

T.a.v. onderdeel “Organisatorische inbedding”:

Er wordt periodiek overlegd met MT-leden en met de projectadviseur. Op deze manier wordt de verbinding tussen de dagelijkse processen en de AVG steeds sterker. Ook wordt zo gewaarborgd dat bij nieuwe ontwikkelingen AVG vanaf het begin wordt meegenomen.

T.a.v. onderdeel “Informatieveiligheid”:

Ten aanzien van informatieveiligheid staan nog wel wat wensen open. Beveiligd kunnen mailen is er daar een van. De nieuwe wet elektronisch bestuurlijk verkeer vraagt daar ook om. Deze wet is inmiddels weer uitgesteld, maar zal vermoedelijk in eind 2023 in werking treden.

Ook wordt steeds meer belang gehecht aan goede loggingsmogelijkheden bij applicaties. Helaas zijn nog lang niet alle leveranciers zo ver dat zij dit in voldoende mate ondersteunen.

Vooruitblik 2023 en verder

Als we kijken naar die punten waar GBTwente “nee” of “gedeeltelijk” op scoort, blijkt dat soms meerdere punten zijn samen te vatten in een actie.

Het Privacybeleid en -reglement is geüpdatet en daar waar nodig aangepast. Dit document wordt voorgelegd aan het bestuur in de bestuursvergadering van 5 april 2023.

Het schema op de volgende pagina's geeft aan wat voor 2023 staat gepland en wat later is gepland.

Zoals eerder al benoemd: daarbij is het wel belangrijk te realiseren dat in deze lijst geen gewicht aan vragen wordt meegegeven. Een “nee” veranderen in een “ja”, wil dan ook niet altijd zeggen dat je daarmee klaar bent op dat onderdeel.

Groep	Actie	Score (Nee of Gedeeltelijk)	2023	Later	Onderbouwing
Logging	Er is loggingbeleid vastgesteld.	N	Ja		Beleid wordt in 2023 vastgesteld. Echter, niet iedere applicatie biedt goede loggingsfaciliteiten. Controles zijn dus niet altijd mogelijk.
	Medewerkers zijn op de hoogte van het loggingsbeleid	N			
	Alle verwerkingen worden gelogd	N			
	Loggingsbestanden worden periodiek gecontroleerd	G			
Informereren betrokkenen	Informereren betrokkenen → informatiefolders	N	Ja	Ja	Dit wordt dit jaar opgepakt, met vermoedelijk een doorloop naar 2024
Verwerkers	Met alle verwerkers zijn afspraken gemaakt (verwerkersovereenkomsten)	G	Ja		Inventarisatie wordt rond de zomer afgerond en aan het MT aangeboden. Waar nodig zal daarna actie worden uitgezet.
	Er is een duidelijk overzicht van alle ingeschakelde verwerkers, bij voorkeur in verwerkingenregister	G			
Testen	De wijze van testen, beoordelen en evalueren is als beleid vastgesteld	G		Ja	Is nog niet in planning opgenomen
OR	OR wordt actief geïnformeerd resp. om toestemming gevraagd t.a.v. Privacybeleid m.b.t. personeel	G	Ja		Dit zal momenteel al wel altijd gebeuren.
Personeel / cultuur	Crisiscommunicatieplan voor datalekken met grote impact	G	Ja		Is wel informeel geregeld (werkafspraken “in de hoofden”, maar nog niet vastgelegd.
	Bepaal en leg vast wat de verantwoordelijkheden van lijnmanagers zijn	N		?	Verantwoordelijkheden zijn bekend, en het is een redelijk kleine organisatie. Het is de vraag of het noodzakelijk is om deze verantwoordelijkheden formeel vast te leggen.

Groep	Actie	Score (Nee of Gedeeltelijk)	2023	Later	Onderbouwing
	Externen hebben geheimhouding en integriteitsverklaring getekend.	G	Ja		Wordt vrijwel altijd al gedaan.
	Er worden niet meer gegevens uitgevraagd dan noodzakelijk	G	Ja	Ja	Is vooral kwestie van i-bewustwording. Wordt meegenomen in trainingen. Vraagt continue aandacht.
Systemen / inrichting	Register bijhouden van ontvangen toestemmingen	N	Ja		Wordt bij nieuwe processen nu standaard meegenomen, maar is naar het verleden toe niet compleet.
	Beveiligingsmaatregelen dienen een passend niveau van beveiliging te bieden.	G	Ja	Ja	GBTwente is zeer bewust bezig met informatieveiligheid. Vraagt continue aandacht.
	Verwerkingen (en systemen) worden zo ingericht dat vanaf het begin rekening wordt gehouden met privacy by design en privacy by default.	G	Ja	Ja	GBTwente is hier zeer bewust mee bezig. Vraagt continue aandacht.
Overige	Periodiek vinden controles plaats en rapportages worden aan management aangeboden.	G	Ja	Ja	Momenteel vinden al algemene jaarrapportages plaats (governance en incidenten/datalekken). Dit wordt uitgebreid met o.a. audits en terugkoppelingen aan MT en coördinatoren.
	Privacybeleid wordt (intern en extern) breed toegelicht via diverse kanalen	G	ja	ja	Privacybeleid staat nu op website. Dit wordt dit jaar geactualiseerd en daarbij ook breed gecommuniceerd.

Bijlage 2: Overzicht beveiligingsincidenten en datalekken GBTwente in 2022.

De AVG vraagt om doorlopende actie om “in control” te geraken en te blijven. Een van de wettelijke taken daarbij is het vastleggen van het aantal beveiligingsincidenten en datalekken. Art. 33, lid 5 van de AVG legt deze verplichting op.

Hierbij treft u een overzicht aan van het aantal beveiligingsincidenten en datalekken in 2022. Daarna wordt kort uitgelegd welke criteria er zijn voor het al dan niet melden. Ook is toegelicht wat we van deze meldingen aan acties hebben opgepakt ter voorkoming (vermindering) van nieuwe datalekken.

Van de 43 ontvangen meldingen bleken er uiteindelijk 33 daadwerkelijk een datalek te zijn. Van die 33 datalekken zijn er 32 beoordeeld met “verwaarloosbaar risico”. Deze hebben niet geleid tot een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens. In één geval is wel melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Daarnaast werden 10 meldingen beoordeeld als “geen datalek”.

Middels een Responsible Disclosure verklaring op de website nodigt GBTwente hackers uit om kwetsbaarheden te melden. Hiervoor worden zelfs kleine beloningen gegeven. In 2022 zijn hiervoor geen meldingen ontvangen.

Ieder datalek is automatisch ook een beveiligingsincidenten. Twee meldingen hadden specifiek betrekking op informatiebeveiliging. Het datalek wat uiteindelijk gemeld is bij de Autoriteit Persoonsgegevens was veroorzaakt door een probleem in een stukje software.

Het andere geval had te maken met een niet gehele sluitende procedure bij het vertrek van medewerkers.

Voor nieuwe medewerkers wordt nu maandelijks een introductietraining gegeven op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Daarnaast worden enkele keren presentaties en workshops gegeven over specifieke privacyaspecten, waaronder het herkennen, melden en ook voorkomen van datalekken.

Overzicht beveiligingsincidenten en datalekken 1 jan. 2022 t/m 31 dec. 2022
Inclusief korte toelichting

nr.	Datum	Soort incident ¹	Bij melding datalek: ook beoordeeld als datalek?	Omschrijving	Betrokkene(n) woonachtig in gemeente	Gemeld bij A.P.	Gemeld aan betrokkene	Motivatie bij geen melding
2022001	5-1-2022	Melding datalek	Ja	... had persoon opgebeld i.v.m. achterstand betaling. Bleek het telefoonnummer van de zoon te zijn die ergens anders woont.	Haaksbergen	Nee	Ja	Verwaarloosbaar risico
2022002	3-2-2022	Melding datalek	Nee	... heeft mail verstuurd, maar naar verkeerde ontvanger (mailadres gaf hard bounce)		n.v.t.	n.v.t.	
2022003	4-2-2022	Melding datalek	Ja	... heeft mail verstuurd met verkeerde bijlage	Borne	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico
2022004	18-2-2022	Melding datalek	Ja	Aanslag grafrechten aan verkeerde persoon opgelegd	Hengelo	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico
2022005	24-2-2022	Melding datalek	Ja	Per ongeluk aansluitformulier IBD naar collega in Oldenzaal gemaïld.	Hengelo	n.v.t.	n.v.t.	Direct keurig afgehandeld. Collega Oldenzaal die al deze gegevens ook al had, en CISO is.
2022006	2-3-2022	Melding datalek	Ja	Door een fout/storing in de programmatuur is bij 103 personen een verkeerd zaakid. Gekoppeld en in het ontvangstbewijs gestuurd. Bij in totaal 31 mensen is daarbij ook een verkeerde koppeling naar de opname-app meegestuurd, waardoor zij foto's aan een verkeerd object kunnen koppelen.	Alle 10 gemeenten	Ja	Ja	n.v.t.

¹ Melding datalek of melding informatiebeveiliging.

nr.	Datum	Soort incident ¹	Bij melding datalek: ook beoordeeld als datalek?	Omschrijving	Betrokkene(n) woonachtig in gemeente	Gemeld bij A.P.	Gemeld aan betrokkene	Motivatie bij geen melding
				FG Berckelland en Bronckhorst zijn ook geïnformeerd.				
2022007	2-3-2022	Melding datalek	Ja	Betrokkene had zelf verkeerd mailadres doorgegeven. Daardoor ontvangstbevestiging naar verkeerde persoon toe	Hengelo	n.v.t.	n.v.t.	Verwaarloosbaar risico
2022008	24-3-2022	Melding datalek	Nee	Betrokkene kreeg melding via outlook mail en was niet blij dat wij gebruik maken van Outlook en opslag in Amerika? Meldt dit als datalek en verzoekt zijn (mail)gegevens te wissen		n.v.t.	n.v.t.	Geen lek
2022009	14-4-2022	Melding datalek	Ja	Schuldhelpverlening meldt dat zij verkeerde post hebben ontvangen en geopend. Post was al verwijderd toen we verdere info vroegen. Daardoor inhoudelijk niet meer te beoordelen).	?	Nee	Nee	Professionele partij, verwaarloosbaar risico
2022010	20-4-2022	Melding datalek	Ja	Bezwaar gekoppeld aan verkeerd NCNP.	Hengelo	Nee	Nee	Professionele partij, verwaarloosbaar risico
2022011	21-4-2022	Melding datalek	Ja	... heeft klacht ontvangen. In die klacht staat benoemd dat aanslag leges en aanmaning naar verkeerde adres zijn verstuurd	Enschede	Nee	Ja	Is bij klacht meegenomen
2022012	22-4-2022	Melding datalek	Ja	Bezwaar gekoppeld aan verkeerd belanghebbende en OVB naar NCNP.	Hengelo	Nee	Nee	Professionele partij, verwaarloosbaar risico
2022013	2-5-2022	Melding datalek	Ja	Dwangbevel van X verstuurd naar Y. direct netjes gemeld. Verwaarloosbaar risico.	Hengelo	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico

nr.	Datum	Soort incident ¹	Bij melding datalek: ook beoordeeld als datalek?	Omschrijving	Betrokkene(n) woonachtig in gemeente	Gemeld bij A.P.	Gemeld aan betrokkene	Motivatie bij geen melding
2022014	11-5-2022	Melding datalek	Nee	... heeft aanslag naar verkeerd email adres gestuurd. In andere email adres een fout zodat deze hard bounce kreeg.				
2022015	27-5-2022	Melding datalek	Ja	Mail naar verkeerde NCNP-bureau gestuurd	Twenterand	Nee	Nee	professionele partij, verwaarloosbaar risico
2022016	31-5-2022	Melding datalek	Nee	Op legesaanslag stond ook een naam van een andere (overleden) persoon				
2022017	1-6-2022	Melding datalek	Ja	Brief verstuurd naar oude bewoner	Varsseveld	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico
2022018	18-5-2022, gemeld 2-6-2022	Melding datalek	Ja	Verkeerde bijlage (taxatieverslag meerdere objecten i.p.v. sepa-formulier) gestuurd aan persoon.	Haaksbergen	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico
2022019	12-8-2022	Melding datalek	Ja	Deurwaarder bezorgt dwangbevel op verkeerde adres	Hengelo	Nee	Ja	Verwaarloosbaar risico, gemeld omdat verkeerde ontvanger burens waren.
2022020	16-8-2022	Melding datalek	Ja	Post ontvangen op verkeerde adres (en geopend)	Almelo	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico
2022021	21-6-2022	Melding datalek	Nee	Brief geopend voor bedrijf wat vroeger op dat adres zat				
2022022	9-8-2022	Melding datalek	Nee	Brief geopend voor bedrijf. Bedrijf is verder onbekend bij hem				

nr.	Datum	Soort incident ¹	Bij melding datalek: ook beoordeeld als datalek?	Omschrijving	Betrokkene(n) woonachtig in gemeente	Gemeld bij A.P.	Gemeld aan betrokkene	Motivatie bij geen melding
2022023	9-8-2022	Melding datalek	Nee	In 1 envelop zaten twee brieven aan bedrijven. (Betreft controle toeristenbelasting)				
2022024	9-8-2022	Melding datalek	Ja	Brief per mail verstuurd aan verkeerde persoon	Berkelland	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico, netjes gemeld door verkeerde ontvanger.
2022025	16-8-2022	Melding datalek	Ja	Ontvangstbevestigingen 59 bezwaren verstuurd, daarbij zaten 6 bijlagen van een ander NCNP.	Berkelland (3), Oldenzaal (2), Hengelo (1)	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico, professionele partij die vernietiging heeft bevestigd.
2022026	23-8-2022	Melding datalek	Ja	Vermoedelijk heeft op 29-07-2022 een deurwaarder van ons deurwaarderskantoor een hernieuwd bevel verkeerd bezorgd	Hengelo	Nee	Nee	Netjes gemeld door verkeerde ontvanger. Verwaarloosbaar risico
2022027	24-8-2022	Melding datalek	Ja	Vervolgmelding van 2022025: Er blijken nog drie mails met verkeerde bijlage te zijn verstuurd. Daarin zaten nog 5 bijlagen van een ander NCNP-bureau. (Een bijlage betrof 8 objecten). MT geïnformeerd. Ook zijn de FG van Berkelland en Bronckhorst geïnformeerd. (Op voorhand was niet duidelijk welke gemeenten allemaal betrokken waren).	Berkelland (1), Almelo (1 brief met 8 objecten), Enschede (2), Hengelo (1),	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico, professionele partij die vernietiging heeft bevestigd.
2022028	26-8-2022	Melding datalek	Nee	Brief door deurwaarder achtergelaten op adres. Bewoner kent betrokkenen niet. Brief ongeopend retour ontvangen.				Geen datalek

nr.	Datum	Soort incident ¹	Bij melding datalek: ook beoordeeld als datalek?	Omschrijving	Betrokkene(n) woonachtig in gemeente	Gemeld bij A.P.	Gemeld aan betrokkene	Motivatie bij geen melding
2022029	30-8-2022	Melding datalek	Ja	Brief met aanslag 2022 (WOZ) is naar adres gestuurd. Daar woont inmiddels iemand anders, die de brief heeft geopend. Oude bewoner heeft verhuizing niet doorgegeven in BRP.	Almelo	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico
2022030	5-9-2022	Melding datalek	Ja	Mail van 31 maart, maar pas op 5-9 ontdekt en toen gemeld. Bij een bulkmail zijn enkele ontvangstbevestigingen op de verkeerde NCNP geboekt. Betreft 8 stuks van gemeente Almelo.	Almelo	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico
2022031	9-12-2022	Melding datalek	Ja	Betreft S-3655899. Schuldhelp Oost-Nederland heeft contact opgenomen. BS niet bij hen onder bewind. Aanslag is ook naar MOH gegaan.	Enschede	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico
2022032	5-10-2022	Melding datalek	Ja	Doordat twee namen verwisseld zijn, kreeg verkeerde persoon een automatische vermindering aanslag. Persoon heeft direct netjes gemeld, en stukken verwijderd.	Hengelo	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico
2022033	15-11-2022	Melding datalek	Ja	Er is een verkeerde werkgever van een belastingplichtige geselecteerd. Omdat er geen reactie kwam, is er daarna daadwerkelijk beslag gelegd. Toen nam deze (verkeerde) werkgever direct contact met ons op.	Berkelland	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico
2022034	14-12-2022	Melding datalek	Ja	In zaak ... is het verkeerde taxatieverslag gestuurd.	Oldenzaal	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico
2022035	29-11-2022	Melding datalek	Ja	Brief is bezorgd op oude adres. Nieuwe bewoner meldde dit netjes, Stuurt ontvangen correspondentie retour.	Hengelo	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico

nr.	Datum	Soort incident ¹	Bij melding datalek: ook beoordeeld als datalek?	Omschrijving	Betrokkene(n) woonachtig in gemeente	Gemeld bij A.P.	Gemeld aan betrokkene	Motivatie bij geen melding
2022036	7-9-2022	Melding datalek	Ja	Print screen van Duitse kentekens verzonden naar gemeente Enschede. Direct gevraagd gegevens te verwijderen.	Buitenland	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico
2022037	16-12-2022	Melding datalek	Ja	Aan bezwaar hebben we verkeerde NCNP bureau gekoppeld. Nu komen we erachter dat dit de verkeerde gemachtigde is. Er zijn verschillende mails gestuurd met informatie. (Ontvangstbevestiging, taxatieverslag, toelichting op de taxatie en een uitgebreid taxatieverslag en tenslotte de uitspraak).	Enschede	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico
2022038	28-10-2022	Melding datalek	Ja	Een betaalafpraak is naar de verkeerde ontvanger gestuurd. Deze heeft direct netjes gereageerd en de gegevens verwijderd.	Hengelo	Nee	Nee	verwaarloosbaar risico
2022039	29-10-2022	Melding datalek	Nee	Een betalingsafpraak is naar het verkeerde emailadres gestuurd. Daarop volgde een hard bounce.				
2022040	14-12-2022	Melding datalek	Ja	Gisteren is er een datalek gemaakt. Bij het versturen van de uitspraken zaten ook 6 uitspraken voor ander NCNP bureau.	Hengelo, Haaksbergen, Losser en Enschede	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico
2022041	13-10-2022	Melding datalek	Nee	Uitdienstproces loopt niet goed. Medewerkers die uit dienst gaan, worden pas veel later afgemeld op applicaties bij ICT Enschede				
2022042	8-11-2022	Melding datalek	Ja	Belastinggegevens van verkeerde object zijn doorgegeven aan notaris.	Almelo	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico

nr.	Datum	Soort incident ¹	Bij melding datalek: ook beoordeeld als datalek?	Omschrijving	Betrokkene(n) woonachtig in gemeente	Gemeld bij A.P.	Gemeld aan betrokkene	Motivatie bij geen melding
2022043	11-11-2022	Melding datalek	Ja	Melding dat persoon verkeerd staat ingeschreven in BRP. Vermoed een datalek. Is ook aan gemeente doorgegeven.	Enschede	Nee	Nee	Verwaarloosbaar risico
		<i>Totaal</i>	<i>33</i>	<i>Wel datalek</i>		<i>1</i>	<i>4</i>	
			<i>10</i>	<i>Geen datalek</i>				

Toelichting:

Eén overzicht

Voorgaande overzicht bevat alle meldingen die in 2022 zijn gedaan en die ofwel een beveiligingsincident, ofwel een datalek betreffen. De keuze om hier één lijst van te maken, is omdat het soms niet direct duidelijk is of het alleen een beveiligingsincident betreft, of alleen een datalek betreft of soms ook beide ineen betreft.

Denk bijvoorbeeld aan een gestolen laptop met persoonsgegevens.

Dan is het een beveiligingsincident wat betreft de diefstal, maar ook een datalek omdat er persoonsgegevens op stonden. Een gestolen laptop waar geen data op staat is alleen een beveiligingsincident.

Meldingsbereidheid

Het is goed dat medewerkers bij twijfel melden.

In de AVG is het verplicht om een melding te maken als een datalek wordt vermoed. Pas tijdens het onderzoek wordt soms pas duidelijk of iets ook echt een datalek is of toch niet. We willen niet dat iedere medewerker deze afweging zelf maakt. Uiteraard als heel duidelijk is dat iets geen datalek is, hoeft er niet gemeld te worden, maar bij twijfel: altijd melden.

Ook het feit dat beveiligingsincidenten in ditzelfde overzicht zijn opgenomen, kan het aantal meldingen in zijn totaliteit hoger maken.

Daarnaast leggen we incidenteel een melding vast, waarbij direct duidelijk is dat wij niet de “eigenaar” van het datalek zijn. Dat doen we als GBTwente wel indirect betrokken is, zodat we later kunnen terugzien wat er gespeeld heeft.

Een praktisch voorbeeld uit het verleden hiervan is dat GBTwente een brief verstuurde naar een curator, en de curator deze brief vervolgens verkeerd doorstuurde. Wij zijn geen veroorzaker van het datalek, maar omdat het wel om een brief van GBTwente ging, is deze wel vastgelegd. Mochten er ooit vragen over komen, dan kunnen we direct terughalen wat er precies is gebeurd.

Dit alles betekent dus wel dat we niet direct moeten kijken naar het aantal meldingen (in 2022: 43), maar dat we vooral moeten kijken naar het aantal beoordeelde datalekken (in 2022: 33).

Criteria voor al dan niet melden

Voor het melden van een datalek gelden verschillende criteria die niet volledig zwart-wit te hanteren zijn.

- Het belangrijkste criterium is of er een risico is dat er nadelige gevolgen zijn voor betrokkene(n). Dat hangt vooral af van welke gegevens gelekt zijn. Een ontvangstbewijs met alleen NAW-gegevens levert minder risico op dan als er bijvoorbeeld medische gegevens van iemand gelekt zijn.
- Een tweede (belangrijk) criterium is of bekend is wie de (onterechte) ontvanger is, en welke “betrouwbaarheid” deze ontvanger kent. Als per ongeluk een mail naar een ambtenaar van een andere gemeente gaat, zal dat minder risico opleveren dan als een mail naar een burger gaat, die niet reageert op verzoeken om de verkeerde mail te verwijderen.
- Een derde criterium is het aantal mensen wat betrokken is bij een lek. Als een verzamelbestand met honderden namen verkeerd terecht komt, zal er sneller gemeld moeten worden, dan als er gegevens van één persoon zijn gelekt.

Het belangrijkste gegeven is dus de inschatting of we kunnen zeggen dat er geen (of alleen maar een verwaarloosbaar) risico is. Bij wat grotere datalekken (met meer betrokkenen) moet altijd een melding worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit is in 2022 in één geval gebeurd, met name doordat het aantal betrokkenen hierbij groter was. De betrokkenen zijn in dit specifieke geval ook geïnformeerd.

De betrokkene(n) moet met name geïnformeerd worden als er risico voor hem of haar uit volgt. Daarnaast kan het gewenst zijn om de betrokkene te informeren als bijvoorbeeld de informatie naar een verkeerde persoon is gestuurd, die de betrokkene kent. Dan wil je voorkomen dat betrokkene de informatie van die verkeerde ontvanger hoort, terwijl GBTwente niets heeft laten weten.

Uitgangspunt is ook hier: bij twijfel: Melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of bij betrokkenen.

Lessons learned

Een van de bedoelingen van de verplichting in de AVG om datalekken vast te leggen is om daarvan te leren. Ervaring leert dat de grootste oorzaak van een datalek menselijke vergissingen zijn. Daarom is opleiding en bewustwording ook zo belangrijk.

Als we kijken naar het aantal meldingen bij GBTwente sinds de invoering van de AVG (2018) zien we dat het aantal werkelijke datalekken per jaar rond de 30 blijft schommelen.

Jaar	Aantal werkelijke datalekken
2018	27 (vanaf mei 2018)
2019	29
2020	35
2021	26
2022	33

In 2023 wordt er aan gewerkt om bepaalde stappen bij juridische zaken in het werkproces voor de no cure, no pay bureaus verder te automatiseren. Dat zal vermoedelijk leiden tot een afname van het aantal meldingen datalek.

Een aantal keren is naar aanleiding van een melding (of een serie meldingen) actie ondernomen om het proces nog eens te bekijken. Feit blijft dat een menselijk fout snel gemaakt is. Ik verwacht dan ook niet dat het gaat lukken om het aantal meldingen per jaar veel lager te krijgen. Gezien het enorme aantal briefverkeer en mailwisselingen vind ik persoonlijk dit een zeer acceptabele score. Ook is de aard van de meldingen over het algemeen van “verwaarloosbaar risico”.

Voorstel voor het algemeen bestuur van GBTwente

Van	Het dagelijks bestuur van GBTwente
Vergaderdatum	5 april 2023

Onderwerp

Ontwikkeling oninbaar afgelopen jaren

Voorstel

Kennismemen van de ontwikkeling van de oninbaarheid van gemeentelijke belastingen in de afgelopen jaren.

Toelichting

Het oninbaar voorstellen van aanslagen gemeentelijke belastingen is een dagelijks proces. Wanneer alle mogelijkheden om een aanslag te innen zijn benut, dan wel omdat er autonome ontwikkelingen zijn, wordt de aanslag voorgesteld voor oninbaar.

De mogelijkheden die wij kunnen benutten tijdens het innen van de aanslagen zijn:

- Aanbieden van automatische incasso of maatwerk betaalafspraken voor gespreide betaling;
- Uitvoeren van een invorderstap: herinnering (als de gemeente daarvoor kiest), aanmaning, kosteloze herinnering voor kleine openstaande posten, dwangbevel;
- Het leggen van een loonvordering of huurvordering;
- Inzet van de deurwaarder via een hernieuwd bevel of vervolgsbezoek waarbij onderzocht wordt of er voor beslag vatbare goederen of liquide middelen aanwezig zijn;
- Onder de aandacht brengen van kwijtschelding wanneer uit het gesprek met de inwoner blijkt dat er mogelijk onvoldoende liquide middelen zijn om de aanslag te betalen.

Autonome ontwikkelingen waarbij een aanslag voorgesteld wordt voor oninbaar kunnen bijvoorbeeld zijn als er sprake is van een faillissement of wettelijke schuldsanering of als er na adresonderzoek geen actueel adres gevonden kan worden (in de Basisregistratie Persoonsgegevens bekend als 'Vertrokken Onbekend Waarheen').

Proces oninbaar

Formeel gezien ligt de bevoegdheid tot het oninbaar verklaren bij de directeur van GBTwente. Het dagelijks bestuur (waar de bevoegdheid lag sinds de overdracht van de belastingtaken naar GBTwente) heeft de directeur per 2 juli 2010 hiervoor ge(vol)machtigt. Op 29 september 2010 is door het dagelijks bestuur van GBTwente besloten dat de accounthouders drie keer per jaar worden geïnformeerd over het totaalbedrag van de oninbaar verklaarde vorderingen. In het geval het totaalbedrag van deze vorderingen boven de voorziening per belastingsoort uitkomt wordt dit eveneens met de accounthouder en de betreffende budgethouder kortgesloten. Het bedrag van de oninbaar verklaarde vorderingen wordt opgenomen in de reguliere belastingrapportage van GBTwente.

In de praktijk wordt er drie keer per jaar een voorstel oninbaar naar de accounthouders van de gemeenten gestuurd voor akkoord. Nadat er akkoord is gegeven vanuit de gemeente wordt het voorstel in de belastingapplicatie bekrachtigd en de aanslagen daadwerkelijk op oninbaar gezet.

Voorziening dubieuze belastingdebiteuren

Aan het einde van het jaar wordt op basis van de openstaande posten van de gemeente in combinatie met historische cijfers over de inbaarheid van aanslagen in combinatie met de oudheid van de aanslag een berekening gemaakt van de hoogte van de voorziening dubieuze belastingdebiteuren en gedeeld met de gemeente. De gemeente kan deze berekening gebruiken voor de hoogte van de te vormen voorziening.

In onderstaande tabel wordt inzage gegeven in de hoogte van de voorzieningen per gemeente over de periode 2019 tot en met 2023:

Opdrachtgever	2019	2020	2021	2022	2023
Almelo	€ 404.000	€ 426.000	€ 522.000	€ 510.000	€ 467.000
Borne	€ 61.000	€ 246.000	€ 94.100	€ 99.000	€ 81.000
Enschede	€ 1.029.000	€ 1.077.000	€ 1.435.500	€ 1.308.000	€ 1.240.000
Haaksbergen	€ 71.000	€ 71.000	€ 111.650	€ 92.000	€ 90.000
Hengelo	€ 407.000	€ 491.000	€ 559.000	€ 473.000	€ 452.000
Hof van Twente	€ 1.000	€ 1.500	€ 1.950	€ 1.000	€ 2.000
Losser	€ 64.000	€ 81.500	€ 92.400	€ 75.000	€ 74.000
Oldenzaal	€ 96.000	€ 90.000	€ 113.000	€ 101.000	€ 95.000
Berkelland	€ 62.000	€ 58.000	€ 84.500	€ 76.000	€ 71.000
Bronckhorst	€ 92.000	€ 83.000	€ 114.000	€ 108.000	€ 100.000
Lochem	€ 2.000	€ 2.500	€ 6.500	€ 2.000	€ 3.000
Twenterand	€ 89.000	€ 87.000	€ 124.000	€ 109.000	€ 105.000
Totale hoogte voorziening	€ 2.378.000	€ 2.714.500	€ 3.258.600	€ 2.954.000	€ 2.780.000
In het jaar bruto voorgesteld voor oninbaar	€ 1.215.309	€ 2.192.769	€ 2.157.926	€ 1.107.161	
Voorstel t.o.v. voorziening	51%	81%	66%	37%	

De voorziening 2020, die eind 2019 is gemaakt, toont voor de meeste gemeenten ten opzicht van 2019 een marginale mutatie. Bij de gemeenten Borne, Hengelo en Losser speelden er een aantal faillissementen waar in de voorziening rekening mee is gehouden en de voorziening meer dan gemiddeld is verhoogd.

In de voorziening van 2021 en 2022 is rekening gehouden met de onzekere effecten van corona en is de voorziening daarop verhoogd (verhoging van gemiddeld 30%). Dit hoge niveau is ook voor 2023 vastgehouden vanwege de maatschappelijke ontwikkelingen in combinatie met de hoge inflatie / prijsontwikkelingen.

Conclusie

De hierboven genoemde onzekerheden hebben in 2022 niet geleid tot hogere, maar zelfs tot lagere realisatiecijfers oninbaar. Hier is zeer waarschijnlijk sprake geweest van een landelijke ontwikkeling. Onder andere de steunmaatregelen van de diverse overheden (betalingspauzes, NOW, belastinguitstel en lagere rentes) en de lage werkloosheidscijfers hebben hier aan bijgedragen. De onvoorspelbaarheid van oninbaar is momenteel hoog en daarom zijn voor de zekerheid hoge voorzieningen voor 2023 aangehouden.

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft kennis genomen van de ontwikkeling van de oninbaarheid van gemeentelijke belastingen in de afgelopen jaren.

<i>Ondertekening</i>	
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	5 april 2023

Onderwerp
Stijging van de proceskostenvergoeding per 1 januari 2023

Voorstel
Kennismemen van de ontwikkeling van de stijging van de proceskostenvergoeding per 1 januari 2023.

Toelichting

Wanneer No Cure No Pay (NCNP) bureaus bezwaar maken namens de inwoner en in bezwaar wordt de WOZ-waarde verlaagd, dan heeft het NCNP-bureau op basis van de wet recht op proceskostenvergoeding. Per ingang van 1 januari 2023 is de hoogte van de uit te betalen vergoeding verhoogd. Per proceshandeling stijgt de vergoeding van € 269,- naar € 296,-, een stijging van 10%. Onder een proceshandeling wordt verstaan het indienen van een bezwaarschrift en het horen, dit zijn dan 2 proceshandelingen.

Proceskostenvergoedingen die GBTwente uitbetaald worden aan de gemeenten doorbelast. In onderstaande tabel worden de in 2022 aan de gemeente doorbelaste proceskostenvergoedingen getoond:

Gemeente	Uitbetaalde proceskosten vergoedingen in 2022	Uitbetaalde griffierechten in 2022	Totaal uitbetaald in 2022
Almelo	€ 171.622,10	€ 795,00	€ 172.417,10
Borne	€ 44.777,98	€ 147,00	€ 44.924,98
Enschede	€ 290.828,41	€ 2.304,26	€ 293.132,67
Haaksbergen	€ 83.933,90	€ 541,00	€ 84.474,90
Hengelo	€ 140.245,45	€ 1.080,00	€ 141.325,45
Losser	€ 50.232,41	€ 149,00	€ 50.381,41
Oldenzaal	€ 71.528,90	€ 196,00	€ 71.724,90
Twenterand	€ 96.850,78	€ 98,00	€ 96.948,78
Totaal	€ 950.019,93	€ 5.310,26	€ 955.330,19

Een aantal gemeenten hebben een bedrag aan proceskostenvergoeding opgenomen in het OZB-tarief. Door het opnemen van een bedrag aan proceskostenvergoeding in de berekening van het OZB-tarief ontvangt de gemeente via deze heffing dekking voor dat bedrag. In onderstaande tabel staat per gemeente weergegeven met welk bedrag rekening is gehouden in de berekening:

Gemeente	Bedrag aan proceskostenvergoeding waarmee rekening is gehouden in de berekening van het OZB tarief 2023
Almelo	€ 150.000
Borne	€ 68.000
Enschede	€ -
Haaksbergen	€ -
Hengelo	€ 166.000
Losser	€ -
Oldenzaal	€ 80.000
Twenterand	€ -
Totaal	€ 464.000

Ontwikkeling aantal WOZ-bezwaren

Naast de stijging van het tarief per proceshandeling is ook het aantal bezwaren ingediend door NCNP-bureaus van invloed op het totaalbedrag aan proceskostenvergoeding dat uitbetaald moet worden. In 2022 is over het gehele jaar (GBTwente breed inclusief FUU-opdrachten) 11.855 bezwaar gemaakt tegen de WOZ-waarde, waarvan in 45% door een NCNP-bureau.

Bij het schrijven van deze kennisgeving heeft GBTwente ongeveer 12.500 bezwaren ontvangen over belastingjaar 2023 en er kan nog 4,5 week bezwaar gemaakt worden. Vorig jaar over dezelfde periode hadden we bijna 5.000 bezwaren ontvangen, dus ten opzichte van 2022 een toename met factor 2,5. Wij zullen u in de komende bestuursvergaderingen via de bestuursrapportages op de hoogte houden van de ontwikkeling van het aantal bezwaren en het aandeel dat is ingediend door NCNP-bureaus. Op basis van deze informatie zal GBTwente op gemeenteniveau een prognose maken voor het totale bedrag aan proceskostenvergoeding dat doorbelast zal worden aan de gemeente, zodat de gemeente hier in haar P&C-cyclus rekening mee kan houden.

Besluit

Het algemeen bestuur van de gemeenschappelijke regeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente heeft kennis genomen van de stijging van de proceskostenvergoeding per 1 januari 2023.

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	5 april 2023

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 14 maart 2023

Agendapunt 12-1

Onderwerp	Startdatum huidige contract	Einddatum huidige contract tot	Opzeggen voor	Verlenging mogelijk tot	Datum geplande evaluatie	Nieuwe einddatum na verlenging tot	Kwartaal start nieuwe aanbesteding	Jaarbedrag (richtbedragen)	Soort aanbesteding	Machtiging opgevraagd	Uitvoeringswijze
Lopende contracten											
Belastingapplicatie Gouw	1-1-2009	8-12-2013	7-9-2023	stilzwijgend verlengen		8-12-2023		375.000	Europees		GBTwente
Waarderingsapplicatie Ortax	1-1-2009	31-12-2011	1-10-2023	stilzwijgend verlengen		31-12-2023		165.000	Europees		GBTwente
Auto-lease en aanverwante diensten	13-4-2015	13-4-2019				1-8-2023	Q2 2023	49.000	MVO		GBTwente
Inh. uitzenddiensten Enschede (Tempo team / Start people)	1-9-2019	1-9-2022		1x 1 jaar (1e optie tot verlenging is gelicht)		1-9-2023	Q1 2023	450.000	Europees	DB2019006	In regionaal verband
Accountantsdiensten	1-1-2020	1-1-2023	1-10-2025	1x 3 jaar (optie tot verlenging is gelicht)		1-1-2026	Q3 2024	70.000	Europees	DB2019019 15-12-2022	In regionaal verband
Aanbesteding HRM en salarisadministratie	1-1-2021	1-1-2023	1-10-2023	6x 1 jaar (1e optie tot verlenging is gelicht)	11-7-2023	1-1-2024		27.300	Europees	DB2020016	Pro Mereor
Controle hondenbelasting	1-3-2020	1-3-2023	1-12-2023	1x 1 jaar	1-10-2023	1-3-2024	Q2 2023	40.000	MVO		Pro Mereor
Schoonmaakdiensten (incl.: glas, gevel, supplies) en drankautomaten	1-4-2019	1-4-2023	is opgezegd per 01-09-2023	wordt verlengd tot 01-09-2023		1-9-2023	Q1 2023	52.000	MVO		Pro Mereor
Beveiliging	1-4-2022	1-4-2023	1-10-2023	stilzwijgend verlengen	1-8-2023	1-1-2024		7.300	MVO		Pro Mereor
Controle toer. Belasting	1-5-2020	1-5-2023	1-2-2024	1x 1 jaar		1-5-2024	Q3 2023	35.000	MVO		Pro Mereor
Meldingen/contractbeh.softw. Topdesk	1-9-2019	1-9-2023	1-6-2023	4x 1 jaar (1e optie tot verlenging is gelicht)	1-3-2023	31-8-2024		15.000	MVO		Pro Mereor
Print- drukwerk diensten	1-10-2020	1-10-2023	1-7-2023	3x 1 jaar	1-5-2023			232.250	Europees	DB2020005	Pro Mereor
Postdiensten	1-10-2020	1-10-2023	1-7-2023	1x 1 jaar	1-5-2023			100.000	MVO		Pro Mereor
Elektriciteit en Gas	1-1-2021	31-12-2023	31-12-2022	Geen verlenging mogelijk, maar meedoen aan inkoopcollectief Pro Mereor voor komende periode				60.000	Europees	DB2020043	Pro Mereor / inkoopcollectief
Inhuur derden (specialistische inhuur)	1-1-2022	1-1-2024	1-10-2023	2x 1 jaar	1-9-2023			1.055.300	Europees	DB2020042	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				43.000	MVO		Pro Mereor
Borging BAG/WOZ	5-9-2022	5-9-2024	5-3-2024	6 x 1 jaar				13.000	Europees	n.v.t.	Pro Mereor
Parkeerbelastingen Duitsland	1-11-2022	1-11-2024	1-8-2024	4 x 1 jaar				10.000	MVO		Pro Mereor
End-user devices	1-4-2023	1-4-2025	1-1-2025	2 x 1 jaar				10.000	Europees	n.v.t.	In regionaal verband
Vaste telefonie	1-10-2022	1-10-2025	1-7-2025	5 x 1 jaar				21.000	Nationaal		Pro Mereor
Bancaire dienstverlening	1-1-2022	1-1-2026	wordt tijdelijk gecommuniceerd	2x 3 jaar				79.000	Europees		In regionaal verband
Afvaldiensten	1-4-2022	1-4-2027	1-1-2027	stilzwijgend verlengen				6.200	MVO		Pro Mereor
Nieuwe aanbestedingen	Start aanbesteding	Looptijd contract		**Fase	Startdatum contract			Jaarbedrag (richtbedragen)	Soort aanbesteding	Machtiging opvragen DB d.d.	Uitvoeringswijze
Mobiele telefonie	in overleg met VNG			Gegund (minicompetitie is opgestart)				10.000	Europees	n.v.t.	Inkoopcollectief VNG
Auto-lease en aanverwante diensten	Q2 2023	2 + 6x1		Voorbereiding / oriëntatie	1-8-2023			49.000	Europees	05-04-2023	Pro Mereor
Schoonmaakdiensten (incl.: glas, gevel, supplies)*	Q1 2023	2 + 2x1		Aankondiging	1-9-2023			50.000	MVO		Pro Mereor
Catering (lunches etc.)	Q1 2023	2 + 2x1		Voorbereiding / oriëntatie	1-9-2023			14.000	MVO		Pro Mereor
Koffieautomaten	Q1 2023	3 + 2x1		Voorbereiding / oriëntatie	1-9-2023			27.000	MVO		Pro Mereor
Uitzenddiensten (Netwerkstad verband)	Q1 2023	2 + 2x1		Jan 23 start voorbereiding / oriëntatie	1-9-2023				Europees	5-4-2023	In Regionaal verband
Elektriciteit en Gas	Q2 2023	4		Voorbereiding / oriëntatie	1-1-2024			60.000	Europees	05-04-2023	Pro Mereor

* In het inkoopbeleid van GBTwente (versie december 2018) staan de spelregels met betrekking tot de te hanteren wijze van inkoop. Conform het inkoopbeleid zou voor inkoop van deze schoonmaakdiensten een nationale aanbesteding gezien het geschatte inkoopbedrag het meest geëigend zijn. Echter bij deze inkoop wijkt GBTwente af van het inkoopbeleid en wordt deze inkoop op basis van een meervoudige onderhandse aanbesteding 'in de markt' gezet. Reden om dit te doen is dat GBTwente een regionale schoonmaakorganisatie wil contracteren, waarbij het in te zetten personeel uit de onmiddellijke omgeving van Hengelo (o) komt. Bij deze meervoudige onderhandse aanbesteding vraagt GBTwente aan drie tot vijf leveranciers een offerte in te dienen. GBTwente kan gemotiveerd afwijken van haar inkoopbeleid. Afwijkingen van het inkoopbeleid worden per kwartaal gemeld aan het dagelijks bestuur.

** Fases:

Voorbereidig / 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