

Jaarstukken 2024



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Leeswijzer.....	4
Voorwoord.....	5
Deel I Jaarverslag	8
1. Programmaverantwoording.....	9
1.1 Wendbare organisatie	10
1.2 Aantoonbare datakwaliteit	12
1.3 Klantdienstverlening	14
1.4 Dienstverlening opdrachtgevers	16
1.5 Sociaal gezicht.....	16
1.6 Lerende organisatie	17
1.7 Overige thema's.....	19
2. Exploitatie.....	31
3. Paragrafen.....	32
3.1 Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar	32
3.2 Normen en uitgangspunten.....	32
3.3 Incidentele baten en lasten	33
3.4 Kostentoerekening.....	33
3.5 Onttrekkingen overige bestemmingsreserves en voorzieningen	33
3.6 Waterschaps- en gemeentebelastingen	34
3.7 Weerstandvermogen en risicobeheersing.....	36
3.8 Financiering.....	38
3.9 Verbonden partijen	38
3.10 Bedrijfsvoering	39
3.11 EMU-saldo	40
3.12 Wet Normering Topinkomens	41
3.13 Wet Open Overheid.....	41
Deel II Jaarrekening	42
4. Jaarrekening.....	43
4.1 Balans.....	43
4.2 Exploitatierekening (naar soorten).....	52

4.3	Exploitatierekening (naar kostendragers)	58
4.4	Wet Normering Topinkomens	59
5.	Overige gegevens	62
5.1	Controleverklaring	62
5.2	Vaststellingsbesluit.....	62
Bijlagen.....		63
Bijlage A Staat van vaste activa		64
Bijlage B Kengetallen		65

Leeswijzer

Dit verantwoordingsdocument bestaat uit het jaarverslag (deel I) en de jaarrekening (deel II) over 2024.

Het jaarverslag is onderverdeeld in de programmaverantwoording en de paragrafen. In de programmaverantwoording legt GBLT verantwoording af over de speerpunten uit de Begroting 2024 en de overige ontwikkelingen in de bedrijfsvoering. Daarna volgt de exploitatie waar op hoofdlijnen de financiën van GBLT zijn weergegeven. Vervolgens zijn de verplichte paragrafen uit het Waterschapsbesluit opgenomen.

Het financiële jaarverslag is te lezen in de jaarrekening met de daarbij behorende stukken en bijlagen.

De Jaarstukken 2024 zijn in overeenstemming met de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen en titel IV van de Waterschapswet 'De financiën van het waterschap'.

Voorwoord

Voor u liggen de Jaarstukken 2024 van GBLT. In dit verantwoordingsdocument worden de resultaten van 2024 afgezet tegen de voornemens zoals deze zijn verwoord in de begroting en het meerjarenperspectief. Separaat wordt ambtelijk aan de individuele opdrachtgever gerapporteerd over de belastingresultaten.

Voor het heffingsjaar 2024 zijn de waterschaps- en gemeentelijke belastingen bijna volledig opgelegd waarmee procentueel de realisatie bijna gelijk is aan dezelfde periode vorig jaar. Het openstaande bedrag aan vorderingen is procentueel ten opzichte van het opgelegde bedrag nagenoeg gelijk aan vorig jaar. Ondanks de stijging van inflatie en vaste lasten hebben wij, in vergelijking met vorig jaar, iets minder verzoeken en beroepen om kwijtschelding ontvangen. Wij blijven de ontwikkelingen op dit vlak uiteraard nauwgezet volgen en adviseren over de gevolgen voor de heffingen met prognoses aan de opdrachtgevers.

Wij werken vanuit het principe dat daling van maatschappelijke kosten het gevolg is van goede kwaliteit en dus ook in die volgorde wordt behartigd. De kwaliteit die nodig is om het burgers en bedrijven makkelijker te maken de belasting te begrijpen én te betalen. Een strategie die GBLT al enige tijd heeft ingezet en waar wij, ook in 2024, nog steeds de vruchten van plukken. De inzet van breed goed opgeleide medewerkers aan de telefoon heeft er bijvoorbeeld voor gezorgd dat klanten steeds vaker in een keer worden geholpen. Ook zien wij dat de telefoonrespons ten opzichte van voorgaand jaar weer met 2% is afgenomen. Daarbij is onze bereikbaarheid met 93% op niveau gebleven. We hebben in 2024 de eerder gerapporteerde klanttevredenheid vast kunnen houden en worden met een 7,9 gemiddeld beoordeeld. Een mooie bevestiging van onze kwaliteit van dienstverlening. Resultaten waar we met zijn allen trots op zijn. Maar ook een groot compliment aan de GBLT-collega's, want door hun inzet is dit resultaat mogelijk gemaakt.

Tot de dienstverlening rekenen wij ook het toepassen van de menselijke maat bij het incasseren, oftewel het sociaal of passend incasseren. Sociaal incasseren komt tot uiting in onze klantbenadering waarbij wij een helpende hand bieden aan de klanten die niet kunnen betalen. Ook treden we slagvaardig op naar klanten die wel kunnen betalen, maar dat niet doen.

De verbetering in kwaliteit van aanslagoplegging is ook zichtbaar in de bezwaren en klachten. Wij zien in 2024 weer een daling van het aantal klachten. Na enkele jaren van sterke daling zien we daarnaast het aantal heffingsbezwaren en invorderbezwaren stabiliseren. Begin 2025 volgt een nadere analyse van de bezwaren over 2024.

Ten opzichte van 2023 zien we een daling in het aantal bezwaren ten aanzien van de WOZ-waarde. Het aantal bezwaren ligt echter nog aanzienlijk hoger dan in 2022 en de jaren daarvoor. Wat daarbij opvalt is dat het aandeel NCNP-bezwaren in 2024 ten opzichte van het totaal is gestegen; in 2024 is dit 60%. Op 31 december hebben wij echter nagenoeg alle WOZ-bezwaren afgehandeld.

Als gevolg van de toename van het aantal WOZ-bezwaren vorig jaar en het aandeel NCNP-bezwaren is het aantal ontvangen WOZ-beroepen in 2024 fors toegenomen en dit zette de uitvoering verder onder druk. De voortgang van afhandeling van de beroepen is echter mede afhankelijk van de capaciteit bij de rechtbank. Specifiek de WOZ-bezwaren via NCNP-bureaus hebben, op basis van het arrest van de Hoge

Raad van 12 juli 2024, geleid tot een toename van de proceskostenvergoedingen in 2024. Door een lager percentage toekenning is de toename echter minder fors dan werd verwacht bij de tweede bestuursrapportage van 2024.

GBLT heeft na een breed onderzoek van de Waarderingskamer weer de kwalificatie 'goed' ontvangen voor de beheersing van de WOZ-waardering. Een bevestiging van de inspanningen om de kwaliteit te verbeteren en vast te houden. Daar zijn we blij mee. De WOZ-waardering blijft gezien alle ontwikkelingen echter een topprioriteit.

De meeste ontwikkelingen in 2024 sluiten aan bij de ambities zoals opgenomen in de begroting:

- Wij hebben verdere stappen gezet in het vergroten van onze wendbaarheid door onder meer het uitbreiden van het aantal breed inzetbare medewerkers. Deze medewerkers kunnen verschillende taken voor hun rekening nemen. Ook hebben we een nieuw generiek functiehuis geïmplementeerd en zijn wij gestart met een ontwikkeltraject voor leidinggevend, gericht op het vergroten van het leiderschap, het stimuleren van groei en ontwikkeling en het creëren van eigenaarschap onder medewerkers. Ontwikkelingen die bijdragen aan meer flexibiliteit en wendbaarheid van onze organisatie.
- Voor de zeven deelnemende gemeenten is GBLT bronhouder van de WOZ en leveren we de gegevens van WOZ-objecten aan de centrale basisregistratie. Bij het constateren van onregelmatigheden is het wettelijk vereist dat een afnemer binnen het stelsel van basisregistraties een terugmelding verstuurt naar de bronhouder. Met voorbereidende werkzaamheden is het GBLT gelukt om vanaf november 2024, met alle reeds uitgevoerde activiteiten en de installatie van een nieuwe release van het belastingsysteem, terugmeldingen via de landelijke voorziening te kunnen versturen, ontvangen en afhandelen. Een mooie stap die bijdraagt aan verbetering van datakwaliteit in de gehele keten.
- In ons klantcontact en in onze processen worden standaard onze servicebeloften meegenomen. Dit zien klanten terug in onze uitingen, maar ook in onze dienstverlening. In 2024 hebben we hier weer verdere stappen in gezet door onder andere het bieden van meer flexibiliteit in de betaalwijze door de invoering van een QR-code op een aanslag en meer en duidelijkere informatie op onze website.
- Eigenaren hebben zelf het beste inzicht in de secundaire objectkenmerken van hun woning die ten grondslag liggen aan de WOZ-taxaties. In dat kader willen wij de eigenaren de mogelijkheid bieden om correcties of wijzigingen op deze kenmerken op een eenvoudige en veilige manier aan GBLT door te kunnen geven. Vanuit de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) is hiervoor een project gestart dat hier op landelijk niveau in moet voorzien. GBLT heeft samen met een andere belastingsamenwerking hiervoor in 2024 succesvol een pilot uitgevoerd. Naar verwachting zal de landelijke invulling in 2025 verder vorm krijgen.
- In 2024 is verder gewerkt aan de inrichting voor de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Doordat het ministerie van BZK de definitieve ingangsdatum heeft aangepast naar 1 januari 2026 verwachten wij ruim vóór deze datum gereed te zijn. We voldoen echter al aan de zorgplicht die vanuit de Wmebv wordt opgelegd en die is ingegaan per 1 januari 2024.
- Vanuit wettelijke verplichtingen zijn wij ook bezig met de voorbereidingen op de rechtmatigheidsverantwoording. Vanaf 2025 zal het dagelijks bestuur verantwoordelijk worden voor het oordeel over rechtmatigheid, in plaats van de accountant. In overleg met onze accountant Eshuis en met externe ondersteuning bereiden we deze rechtmatigheidsverantwoording voor.
- In de Begroting 2024 was ook de implementatie van het nieuwe belastingstelsel voor de waterschappen opgenomen. Het nieuwe belastingstelsel treedt echter een jaar later in werking dan was voorzien bij het opstellen van de begroting. De wet is in de Tweede Kamer vastgesteld en ligt nu

bij de Eerste Kamer voor plenaire behandeling en stemming. Na behandeling in de Eerste Kamer zal de wet naar verwachting op 1 januari 2026 in werking treden. Via de Werkgroep Waterheffingen van de Unie van Waterschappen zijn medewerkers van GBLT in 2024 betrokken geweest bij de voorbereiding voor de implementatie van het nieuwe belastingstelsel. Op ambtelijk niveau hebben de eerste afstemmingen plaatsgevonden met de waterschappen.

Naast bovenstaande ontwikkelingen is in de vergadering van het algemeen bestuur ingestemd met het voorstel voor aanpassing van de gemeenschappelijke regeling (GR) in verband met de toetreding van de gemeenten Veenendaal, Woudenberg en Renswoude per 1 januari 2025. Parallel aan het bestuurlijke besluitvormingstraject hebben de voorbereidende werkzaamheden plaatsgevonden voor het invlechten van de drie gemeenten in de processen van GBLT.

Er is dit begrotingsjaar sprake van een onderuitputting van de lasten en een voordeel op de baten ten opzichte van de (gewijzigde) begroting. Dit voordeel is grotendeels toe te schrijven aan:

1. lagere salariskosten van eigen personeel doordat niet alle vacatures tijdig zijn ingevuld;
2. rente op schatkistbankieren;
3. hogere invorderbaten door een andere wijze van verantwoorden en hogere tarieven en;
4. bijdragen van derden.

Het resultaat voor 2024 komt hiermee per saldo uit op ongeveer € 2,3 miljoen dat na afsluiting van het boekjaar wordt verrekend met de deelnemersbijdrage. De specifieke kosten voor de proceskostenvergoeding voor de WOZ-bezwaren worden met de gemeentelijke deelnemers verrekend. Ondanks de hogere proceskosten heeft het resultaat van GBLT alsnog een positief effect op de netto bijdragen van de deelnemende gemeenten.

Zwolle, 19 maart 2025

Namens het dagelijks bestuur

B.J. van Vreeswijk, voorzitter

R.A.C. de Haan, directeur

Deel I Jaarverslag

1. Programmaverantwoording

In de begroting 2024 is evenals voorgaande jaren de kwaliteit van dienstverlening benoemd als ontwikkelstrategie. Deze ontwikkelstrategie omvat de dienstverlening aan zowel de belastingplichtigen als aan de opdrachtgevers en betreft voortdurend verbeteringen doorvoeren in processen, systemen en medewerkers.

Wij maken ons sterk voor goede uitvoering van lokale belastingen: eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is. Dat doen we voor de klanten en de deelnemers van onze organisatie. De deelnemers participeren in het bestuur van onze organisatie en jaarlijks formuleren zij onze opdracht met een meerjarig kader en een begroting. We hebben onze doelen als volgt benoemd:

- de wendbaarheid van onze organisatie vergroten;
- datakwaliteit aantoonbaar maken;
- het vergroten van de klantdienstverlening;
- het verbeteren van de informatiepositie en dienstverlening aan opdrachtgevers;
- het toepassen van een sociaal gezicht in onze klantbenadering en in ons werkgeverschap;
- het ontwikkelen van medewerkers in een lerende organisatie.

In paragraaf 1.1 tot en met 1.6 is beschreven op welke wijze GBLT hier in 2024 invulling aan heeft gegeven. Naast deze strategische doelen rapporteren we in paragraaf 1.7 over de overige relevante ontwikkelingen in 2024.

1.1 Wendbare organisatie

Om in te kunnen spelen op toekomstige ontwikkelingen moeten we investeren in een meer wendbare organisatie. Dat houdt in dat we gemakkelijker kunnen omgaan met ontwikkelingen die op ons afkomen. Zonder dat dit leidt tot problemen in ons gewone werk of een te hoge werkdruk voor de medewerkers. Een organisatie met flexibiliteit en de juiste capaciteit en kennis op de juiste plek. Hieronder leest u wat we hier in 2024 aan gedaan hebben.

Implementeren van 'werken onder architectuur'

Architectuur zorgt voor inzicht en overzicht over het informatielandschap; het helpt ons om de juiste beslissingen te nemen bij vernieuwing en aanpassing in dat landschap. Bijvoorbeeld bij de vervanging van een applicatie. Als alle applicaties op elkaar zijn afgestemd, zijn we wendbaarder en kunnen we beter inspelen op veranderingen. De kaders, basisprincipes en richtlijnen van architectuur zijn dan duidelijk. Daarmee borgen we dat vernieuwingen passen binnen de algehele structuur en samenhang van de informatievoorziening van GBLT.

Het afgelopen jaar hebben we verdere stappen gezet in het werken onder architectuur. Inmiddels vindt bij elke nieuwe implementatie een architectuurtoets plaats op basis van de Landelijke Lokale Belastingprocessen (LLBP) en het architectuurplan. Daarbij wordt gekeken wat de impact is van het implementeren van een nieuwe applicatie c.q. manier van werken. In de nabije toekomst gaan we over tot het implementeren van nieuwe Software as a Service (SaaS-)applicaties. Deze SaaS-oplossingen zijn al gebaseerd op de standaard procesarchitectuur zoals binnen de LLBP is vastgesteld; hierdoor zal onze architectuur meer overeen gaan komen met de architectuur van LLBP.

Inrichten van processen conform de Landelijke Lokale Belastingprocessen (LLBP)

Het inbedden van de LLBP-processen is opgepakt in het Ketenoverleg. In het Ketenoverleg zijn alle procesmanagers binnen GBLT vertegenwoordigd en samen wordt gewerkt aan proces- en ketenoptimalisatie. We streven ernaar om uiteindelijk alle processen binnen GBLT volgens de LLBP-afspraken te implementeren. We maken hierbij ook gebruik van de door de LLBP geleverde KPI's. Op deze wijze conformeren we ons aan landelijke standaarden, waardoor minder maatwerk nodig is en we in nieuwe aanbestedingen kunnen eisen dat de leverancier aan de LLBP-standaard voldoet. Onze leverancier van het belastingpakket heeft zich ook gecommitteerd aan deze standaard. De toetsing aan de LLBP-processen loopt gestaag door en wordt in 2025 afgerond, waarna alleen nog bijstelling noodzakelijk is als processen aan verandering onderhevig zijn.

We zijn dit jaar gestart met het project Gegevenshandboek. Hierin leggen we vast wat de koppelvlakken zijn tussen de verschillende (deel)processen en aan welke eisen de gegevens moeten voldoen. Hiermee voorkomen we dat we onjuiste of onvolledige data gebruiken. De eerste koppelvlakken zijn inmiddels opgepakt. Waar we fouten constateren door het verkeerd gebruik van de gegevens in de processen zoomen we in op de werkwijze. Het (deel)proces en/of de werkwijze worden vervolgens aangepast. De genoemde stappen moeten zorgen voor een nog beter lopende keten met minder fouten en daarmee een hogere klanttevredenheid. In 2025 moet het project Gegevenshandboek tot een afronding komen. Het gegevenshandboek wordt daarna bijgesteld wanneer dat van toepassing is, bij veranderingen in processen of datastromen.

Verder inzetten of optimaliseren van RPA

Het doel van RPA (robotic process automation) is om repeterende tijdrovende werkzaamheden zoveel mogelijk te laten uitvoeren door zogenaamde digitale robots. We hebben ervoor gekozen om RPA in te zetten om efficiencywinst te bereiken. In 2024 zijn twee 'robotbouwers' binnen GBLT opgeleid. Zij hebben in de tweede helft van 2024 enkele kleine deelprocessen/activiteiten gerobotiseerd. Parallel hieraan is gestart met het onderzoek naar welke (deel)processen zich lenen voor RPA; begin 2025 verwachten we de eerste operationalisering hiervan. In het algemeen geldt dat eerst een gedegen analyse wordt uitgevoerd voordat we overgaan tot het inzetten van robots. Pas als blijkt dat de verbeteringen (efficiencywinst) niet zonder robots gerealiseerd kunnen worden, worden deze ingezet.

Verder toepassen van het gebruik van geo-informatie (WOZ-deelobjectenkaart) en AI-taxatiemodellen

In het afgelopen jaar is een artificial intelligence (AI-)model ingezet als een controlemiddel ter ondersteuning van onze modelmatige WOZ-waardering. De waarde van het AI-model hebben we in het controleprotocol opgenomen en afwijkingen ten opzichte van de modelwaarden zijn gecontroleerd en onderzocht. Op deze wijze wordt de WOZ-waarde extra gecontroleerd en getoetst, wat de kwaliteit van de taxaties doet toenemen.

Daarnaast hebben we in de waarderingsapplicatie alle deelobjecten in de WOZ-deelobjectenkaart gevisualiseerd. Onder paragraaf 'Aantoonbare datakwaliteit', kopje 'Objectkenmerken WOZ benutten' wordt nader ingegaan op de uitgevoerde activiteiten met betrekking tot de WOZ-deelobjectenkaart.

Aanpassen van de digitale aangifte voor de zuiveringsheffing bedrijven

De digitale aangifte voor de zuiveringsheffing bedrijfsruimten zal aangepast moeten worden ter voorbereiding op de wijziging van het belastingstelsel voor de waterschappen. GBLT is een van de organisaties die momenteel meedenkt over de aanpassingen die doorgevoerd moeten worden.

In maart 2024 heeft een informatieve sessie plaatsgevonden met verschillende belastingkantoren over de vernieuwing van de digitale aangifte. Naast de noodzakelijke aanpassingen voor het nieuwe belastingstelsel, is voor de waterschappen een belangrijk item "niet meer vragen naar de bekende weg", maar indien mogelijk gebruik te maken van reeds bekende gegevens. Onderzocht is of er mogelijk data uit de huidige aangiften kan worden gehaald. Zo niet, dan wordt gestart met een nulstand waarbij door middel van één uitgebreide aangifte met slimme vragen informatie wordt vergaard. Daarna worden deze gegevens als basis voor de configuratie gebruikt.

In augustus 2024 heeft hierover verdere afstemming plaatsgevonden met de leverancier en is door GBLT een format ten behoeve van de nieuwe digitale aangifte aangeleverd. Door de leverancier is aangegeven dat alvorens de digitale aangifte kan worden geïmplementeerd eerst de applicatie 'Mijn Portal' in gebruik moet worden genomen. De nieuwe digitale aangifte wordt in 2026 in gebruik genomen.

1.2 Aantoonbare datakwaliteit

Belastingaanslagen juist, volledig en tijdig opleggen en innen is onze primaire taak. De basis hiervan ligt in datakwaliteit. Hoe wij hier in 2024 aan verder gewerkt hebben leest u hieronder.

Het verder aansluiten op basis- en kernadministraties en datakwaliteit aantonen

Afnemers van een basisregistratie zijn wettelijk verplicht terug te melden aan de bronhouder wanneer er 'gerede twijfel' is over de juistheid van een ontvangen gegeven. In 2024 hebben we de terugmeldvoorziening WOZ geïmplementeerd in onze belastingapplicatie en zijn we als bronhouder van de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ) in staat de terugmeldingen van bronhouders en afnemers digitaal te ontvangen en af te handelen.

Met het ondertekenen van een hernieuwd Convenant Samenwerking WOZ-ICT-standaarden enkele jaren geleden hebben diverse WOZ-partijen zich gecommitteerd samen te werken aan belangrijke doorontwikkelingen in de WOZ-keten naar bijvoorbeeld een Samenhangende Objectenregistratie (SOR) en Common Ground (CG). Daarbij wordt beoogd de WOZ-gegevens en -processen verder te integreren met de overige geo-(basis)registraties en de visie CG te volgen voor de omgang met gegevens.

Het informatiemodel binnen het WOZ-domein (IMWOZ) is een van de eerste onderdelen van het gemeentelijk informatielandschap waar met alle deelnemende partijen afspraken zijn gemaakt om te komen tot een moderne inrichting die aansluit bij de uitgangspunten van CG. Vanwege onzekerheid over de kosten, onduidelijkheid over de wijze waarop CG geïmplementeerd moet worden en omdat de complexiteit van de huidige inrichting zeer groot is, zijn tot op heden maar weinig vorderingen geboekt. Dit is de aanleiding geweest voor de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) om in 2024 een vervolgproject op te starten. Dit vervolgproject heeft een aantal conclusies en aanbevelingen opgeleverd waar de komende jaren verder invulling aan gegeven zal worden.

Anticiperen c.q. doorontwikkelen om regie op gegevens van burgers mogelijk te maken

We willen belanghebbenden permanent inzage geven in de secundaire objectkenmerken die ten grondslag liggen aan de WOZ-taxaties. Ook willen we dat objectieve correcties of wijzigingen op deze kenmerken op een eenvoudige en veilige manier aan GBLT kunnen worden doorgegeven. Vanuit de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) is een project gestart dat hierin moet voorzien. Het idee is dat inwoners straks, via ons portaal, zelf hun secundaire objectkenmerken kunnen inzien en aanpassen.

In het afgelopen jaar hebben we bij twee deelnemende gemeenten een pilot uitgevoerd genaamd "check uw woning" om deze inzage en aanpassingsmogelijkheden door de inwoners zelf verder te onderzoeken en input te verzamelen over de definitieve invulling. Naar verwachting zal dit in 2025 voor alle inwoners ingericht zijn.

GBLT vraagt structureel gegevens uit

Het verkrijgen van informatie en gegevens die invloed hebben op de waarde van onroerende zaken, zoals woningen en bedrijfsgebouwen, is essentieel voor een kwalitatieve waardebeoordeling. We vragen daarom structureel informatie en gegevens uit bij onze inwoners en bedrijven via inlichtingenformulieren. In 2024 hebben we de inlichtingenformulieren doorontwikkeld; de uitvraag en het doorgeven van informatie en gegevens vindt via ons digitale loket plaats. Het extra inhuurbudget waarmee we voor de uitvoerende

werkzaamheden, het controleren en verwerken van de mutaties, rekening hadden gehouden is afdoende gebleken.

Objectkenmerken WOZ benutten

In het eerste kwartaal van 2024 hebben we het mogelijk gemaakt om in onze waarderingsapplicatie alle deelobjecten in de WOZ-deelobjectenkaart gevisualiseerd te krijgen. Dit was voorheen alleen mogelijk voor de deelobjecten met een relatie met een BAG-ID, maar dit kan nu ook voor onder andere carports, overkappingen en open werktuigenbergingen. Nu we alle deelobjecten in de deelobjectenkaart gevisualiseerd hebben, kunnen we deze deelobjecten beter in beeld krijgen en houden. Op deze manier zijn mutaties sneller te verwerken en kan aan een belanghebbende, wanneer deze erom vraagt, precies worden uitgelegd hoe de waarde van het WOZ-object is opgebouwd en waar alle geregistreerde deelobjecten zich bevinden.

Voorbereiden aanpassing belastingstelsel waterschappen per 1 januari 2026

Naar verwachting treden de wijzigingen voor het nieuwe belastingstelsel voor de waterschappen een jaar later in werking dan was voorzien bij het opstellen van de begroting voor 2024. De wet is in de Tweede Kamer vastgesteld en ligt nu bij de Eerste Kamer voor plenaire behandeling en stemming. Na behandeling in de Eerste Kamer zal de wet op 1 januari 2026 in werking treden.

Via de Werkgroep Waterheffingen van de Unie van Waterschappen zijn medewerkers van GBLT betrokken geweest bij de voorbereiding voor de implementatie van het nieuwe belastingstelsel. Op ambtelijk niveau hebben de eerste afstemmingen plaatsgevonden met de waterschappen. Daarnaast heeft de leverancier van het belastingpakket de wijzigingen van het nieuwe belastingstelsel beoordeeld en geconcludeerd dat grootschalige aanpassingen in de software niet noodzakelijk zijn. De belangrijkste onderdelen waarvoor de software gewijzigd moet worden hebben betrekking op:

- tariefdifferentiatie Watersysteemheffing gebouwd woningen en niet-woningen;
- watersysteemheffing plusvoorzieningen;
- aanpassingen in de workflow bezwaarafhandeling en digitale aangifte.

De impact op de werkwijze voor de aanslagoplegging zuiveringsheffing bedrijven is substantieel voor de waterschappen en GBLT. De nieuwe wet schrijft voor dat bij alle huidige bedrijven waarvoor de belastingaanslag wordt berekend met toepassing van een afvalwatercoëfficiënt ongelijk aan huishoudelijk afvalwater, de juistheid vastgesteld moet worden door middel van een afvalwateronderzoek. Hiervoor geldt een overgangstermijn van 10 jaar. De kosten van deze onderzoeken komen voor rekening van het waterschap.

Verder mogen separate afvalwaterstromen afkomstig van bedrijven en woningen vanaf 2026 niet meer in de belastingheffing voor de belastingsoorten zuiveringsheffing bedrijven en zuiveringsheffing woonruimten worden betrokken. Voor de kosten van het zuiveren van deze afvalwaterstromen moet het waterschap met iedere afvalwaterlozer afzonderlijk een privaatrechtelijke overeenkomst sluiten. Door de waterschappen wordt de inventarisatie uitgevoerd welke lozers dit betreft. Deze lozers zijn dan niet meer belastingplichtig en dit moet in het belastingpakket worden verwerkt. Voor het opstellen van onder andere selectielijsten waar afvalwateronderzoeken uitgevoerd moeten worden, meetbeschikkingen en correspondentie richting belastingplichtigen, zal extra capaciteit bij GBLT noodzakelijk zijn van naar schatting 1-1,5 fte.

Voor GBLT is een testtraject in 2025 noodzakelijk om de risico's op foutieve belastingaanslagen te minimaliseren.

Verder vormgeven samenwerking WOZ-BAG

Het gelijk hebben en houden van de objectkenmerken in de BAG en de WOZ-administraties is essentieel voor de onderbouwing van de WOZ-waarde.

Dit jaar hebben we de verschillen tussen de gegevens die in de BAG en de WOZ-administraties vermeld staan beter inzichtelijk gekregen. Met behulp van een applicatie kunnen we de registratie van gebruikersoppervlaktes, bouwjaren, gebruiksdoelen en ook onwaarschijnlijke koppelingen vanuit de BAG en de WOZ-administratie met elkaar vergelijken. De vergelijkingsoverzichten die hieruit voortkomen, stellen ons in staat afwijkingen te onderzoeken en de administraties nog verder op elkaar af te stemmen.

1.3 Klantdienstverlening

Wij werken vanuit het principe dat daling van maatschappelijke kosten het gevolg is van goede kwaliteit en dus ook in die volgorde behartigd wordt. Onze processen benaderen wij vanuit klantperspectief met behulp van klantreizen. Dit is een werkwijze waarbij het klantbelang voorop staat. Onze werkzaamheden hiervoor in 2024 leest u hieronder.

Verder uitrollen van de klantreis

In 2024 hebben we gebrainstormd over de nieuwe koers van de Reis naar de Toekomst. Met als uitkomst een hernieuwde visie voor de komende vijf jaar met een naam die beter past op de nieuwe koers; klantreis. Wij leggen hiermee de focus nadrukkelijker op de klantbehoefte. Opnieuw is de lat hoog gelegd om onze dienstverlening op niveau te houden én aan te blijven sluiten op de (digitale) omgeving van onze klanten. Onze klanten stellen namelijk steeds hogere eisen aan onze (digitale) dienstverlening en vergelijken onze service met die van commerciële organisaties. Daarnaast zijn er ook belangrijke drijfveren in de vorm van wet- en regelgeving zoals digitale toegankelijkheid, Wet digitale overheid en Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Tot slot is ook een professionaliseringslag in de aanpak door andere tools vanuit projectmanagement in te zetten voor meer slagkracht en snelheid in ontwikkeling. Zo gebruiken wij instrumenten als een roadmap en verbeteren wij prioritering, haalbaarheidsonderzoek, business case en scope.

Uitvoeren van het kanalenbeleid

Doel van ons kanalenbeleid is dat onze kanalen nu en in de toekomst optimaal bijdragen aan onze klantdienstverlening. In ons kanalenbeleid hebben wij voorgesteld om eerst de bestaande kanalen te verbeteren. In 2023 zijn wij de werkgroep E-mailoptimalisatie gestart, waarbij de resultaten van dit jaar te vinden zijn onder 'E-mail'. Nieuwer is de digitale balie – Mijn Loket. Hier zijn wij in 2024 mee gestart.

Digitale balie – Mijn Loket

In het vierde kwartaal van 2024 heeft een demo plaatsgevonden van de nieuwe digitale balie omgeving. Op basis van deze demo en een extra sessie met de leverancier over de functionaliteiten die al opgeleverd waren, is een implementatieplan opgesteld voor 2025. Het hernoemen van de digitale balie Mijn Loket naar Mijn GBLT is bewust uitgesteld tot na livegang. Evenals de Engelse versie van Mijn Loket.

Website

In 2024 is een Engelstalige versie van onze website gelanceerd. Deze is er voor klanten met een niet-Nederlandse achtergrond én is bedoeld ter ondersteuning van de opdrachtgevers in het voldoen aan de Europese wetgeving Single Digital Gateway. Ook is een upgrade van het programma van onze website geweest met als gevolg versterkte veiligheid en betere performance. Tegelijkertijd is de kleurstelling warmer gemaakt en is de tekstkleur verbeterd. Er is een keuze gemaakt in digitale toegankelijkheid bij GBLT. Ook is er een voorstel aangenomen om het beheer van de website te professionaliseren en toekomstbestendiger te maken. In het kader daarvan is een externe expert gestart met het opstellen van een plan, visie en strategie om dit te bereiken.

E-mail

Wij hebben verschillende stappen gezet in het verbeteren van het kanaal e-mail. Zo zijn een aantal niet gebruikte e-mailadressen gesloten. Ook is er een procesinrichting voor e-mail op hoofdlijnen tot stand gekomen. De huidige werkwijze rondom e-mailadressen is in kaart gebracht en vastlegging in de processen is gestart. Tot slot is er duidelijkheid gekomen in hoe wij e-mail in klantcontact in de toekomst willen inrichten. Samen met een tijdslijn van deze inrichting die aankomend jaar zal starten.

Feedback klanten als brandstof voor verbeteren processen en optimalisatie dienstverlening

Wij gebruiken klantfeedback als brandstof om dichterbij de klant te komen staan. En zodat wij begrijpen wat de klantbehoefte is en hier goed op kunnen aansluiten. Waarom? Wij willen vertrouwen bij klanten winnen. Dat is belangrijker dan ooit gezien de wereld om ons heen. Er is een afbrokkelend vertrouwen van mensen in 'de overheid' door zaken als de Toeslagenaffaire. Daarbij is de wereld continu in beweging; zo ook de klantbehoefte. Wij willen misschien niet worden vergeleken met bedrijven met excellente klantenservice zoals Coolblue en Bol.com; maar de klant doet dat wel. Daarom is het voor ons cruciaal om de feedback van klanten structureel onderdeel te maken van ons reguliere proces. Wij werken er dan ook aan om klantfeedback structureel onderdeel te maken van ons reguliere proces.

In het ketenoverleg wordt per kwartaal de klantfeedback per proces besproken. Per proces wordt een actiepunt uitgewerkt in het volgende kwartaal. Ook zijn wekelijks klanten gebeld die het klanttevredenheidsonderzoek hebben ingevuld en ons waardeerden met een 6 of lager. Hiervoor is een rapportage opgesteld waarin de reacties van deze klanten zijn vastgesteld. Analyse van de reacties van deze klanten is gestart en krijgt in de keten navolging. Ook is onderzocht van welke processen naast telefonisch klantcontact feedback kan worden opgehaald. Besloten is om in 2025 een pilot op te starten met het ophalen van feedback rondom het proces van bezwaar maken.

Kennis en opleiding

De academie werkt aan een generieke telefonietraining voor iedereen die de telefoon beantwoordt binnen GBLT, om zo de gesprekstechniek te optimaliseren. De Frontoffice organiseert nu iedere maand een sessie om kennis te verrijken. Deze kennissessies vinden plaats op basis van de behoefte van front- en backoffices van GBLT. Binnen heeft een telefoontraining gevolgd. De telefoontraining is nu onderdeel van de GBLT Academie en door iedere afdeling aan te vragen. De opleiding voor de Frontoffice is vernieuwd. Er is gestart met de eerste voorbereidingen om de kennisbank voor de Frontoffice te verbeteren. Ook is een eerste verkennende sessie geweest voor de mogelijkheden rondom een kennisbank voor bezwaren.

Onderzoeken en toepassen mogelijkheden van RPA en AI in klantcontact

Wij volgen de besluitvorming dat wij bij GBLT vooralsnog geen generatieve kunstmatige intelligentie (AI) gebruiken. Voor andere vormen van robotica en kunstmatige intelligentie wordt onder andere gekeken naar landelijke overleggen op dit thema. Er is een GBLT-brede werkwijze voor RPA: als na optimalisering van een proces veel repetitief werk overblijft, wordt samen met een I-adviseur onderzocht of RPA een passende oplossing is. Dit onderzoek is al op verschillende processen uitgevoerd met als resultaat dat bij onderdelen van het WOZ-bezwarenproces RPA een passende oplossing blijkt. Door met behulp van RPA repetitieve handelingen te automatiseren kunnen wij de bespaarde tijd gebruiken voor de meer ingewikkelde werkzaamheden.

1.4 Dienstverlening opdrachtgevers

De doelstelling voor het verbeteren van de informatiepositie ten aanzien van de opdrachtgever blijft staan. Wij zien echter dat de doelstelling verdergaat. Het gaat namelijk om de gehele klantbediening, inclusief de informatiepositie. Denk bijvoorbeeld aan de wijze van dienstverlening, selfservice, maar ook advies aan opdrachtgevers bij belastinggerelateerde maatschappelijke vraagstukken. Wat we hiervoor in 2024 hebben gedaan, leest u hieronder.

Onderzoek optimale invulling objectenbeheer

Als onderdeel van de uitvoering van de Wet WOZ voor onze zeven inliggende gemeenten is het van belang om het objectenbeheer correct en efficiënt uit te kunnen voeren in samenwerking met onze deelnemers. Met de gemeente Dalfsen zijn we een pilot gestart om de applicatie Way2GO in te zetten bij het verkrijgen van inzichten in de registraties, voortgang van wijzigingen en als communicatietool met als doel de administraties beter te synchroniseren en daarmee de kwaliteit verder te verbeteren. Deze pilot loopt door in 2025.

1.5 Sociaal gezicht

Inmiddels is aangetoond dat door kwaliteit faalkosten kunnen worden vermeden en we volledige belastingopbrengsten tegen lagere kosten kunnen leveren. Daar voegen we het sociale gezicht oftewel de menselijke maat van GBLT aan toe. Dat sociale gezicht komt tot uiting in onze klantbenadering en in de omgang met onze medewerkers. Duurzaamheid ten aanzien van energie en milieu, maar ook goed en inclusief werkgeverschap zoals duurzame inzetbaarheid horen hierbij. Wat we hiervoor in 2024 hebben gedaan, is hieronder verwoord.

Borging van activiteiten sociaal incasseren in invorderingsprocessen

Zowel in onze eigen dienstverlening als in de uitbestede dienstverlening is het passend invorderen standaard werkwijze geworden; in plaats van één werkwijze wordt meer gekeken naar de specifieke situatie.

Zo wordt door onze eigen mensen meer maatwerk toegepast en worden vaker casussen besproken in vakoverleggen. Hierdoor leren collega's meer en verbetert de kwaliteit van hun werk. Daarnaast heeft het hele team het afgelopen jaar een training gesprekstechnieken gevolgd waardoor we de kwaliteit van onze gesprekken hebben verhoogd en betere betaalafspraken maken met onze klanten. Gedupeerden van de

kinderopvangtoeslagenaffaire zijn afgelopen jaar persoonlijk door ons benaderd om samen met hen goede betaalafspraken te maken nu de invordering weer opgestart is.

In de begroting is gesproken over toepassing van robotisering. Hier zijn nog geen resultaten mee geboekt in de invorderingsprocessen.

Onderzoeken van mogelijkheden samenwerking op gebied van schuldenproblematiek

Dit jaar hebben we geen verder onderzoek naar de mogelijkheden in samenwerking op het gebied van schuldenproblematiek gedaan in verband met nieuwe inzichten over uitvoerbaarheid en effectiviteit. In het nieuwe jaar gaan we opnieuw op zoek naar mogelijkheden waarbij we het belangrijk vinden dat een vorm van vroegsignalering aansluit bij de huidige wetgeving en bijdraagt aan de effectieve en efficiënte uitvoering van onze taak. 2024 hebben we gebruikt om ons te oriënteren op dit vlak. Voorwaarde is dat er een geschikte manier is waarbij we op basis van onze beschikbare data binnen de wettelijke kaders kunnen gaan samenwerken met gemeenten én dat dit bijdraagt aan minder herhaalverkeer in de invordering.

Diversiteitsbeleid in lijn met de Wet banenafpraak

Diversiteit en inclusie zijn essentieel voor onze organisatie en dragen bij aan een afspiegeling van de samenleving waarin wij opereren. GBLT ziet diversiteit niet alleen als een verplichting, we vinden het ook belangrijk om divers te zijn. In lijn met de Wet banenafpraak en het quotum voor arbeidsbeperkten, streven we ernaar onze taakstelling te behalen met betrekking tot het aantal uren dat ingevuld wordt door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. In de afgelopen jaren hebben we gezien dat medewerkers uit de doelgroep Banenafpraak die bij ons in dienst zijn niet alleen hun plek hebben gevonden binnen onze organisatie, maar ook als waardevolle collega's bijdragen aan de resultaten van hun teams. We hebben echter geen uitbreiding van het aantal medewerkers binnen deze doelgroep kunnen realiseren. De ambassadeurs, dit zijn medewerkers van GBLT die zich voor dit onderwerp in willen zetten, hebben gezamenlijk een plan van aanpak opgesteld met een vijftal actiepunten om daar gericht verandering in te gaan brengen. De eerste stappen zijn inmiddels gezet, zoals het benaderen van de door ons gewenste samenwerkingspartners, het uitzoeken van subsidiemogelijkheden en het ontwikkelen van kennisessies.

1.6 Lerende organisatie

De ontwikkelingen in het domein van lokale belastingen vragen om specialistische kennis en vaardigheden, zodat GBLT de processen en systemen kan innoveren en beheren. Ook moeten we anticiperen op verschuivingen in de werkzaamheden en krimp van de administratieve taken. Dit vraagt om ontwikkeling van medewerkers: vakbekwame professionals die goed toegerust zijn voor hun taken.

De ontwikkelingen vragen echter ook om ketensamenwerking voor het leveren van kwaliteit van dienstverlening tot over de grenzen van onze organisatie. Samenwerking die noodzakelijk is om verder invulling te kunnen geven aan maatschappelijke opgaven. Wat we hiervoor in 2024 gedaan hebben, leest u hieronder.

Duurzame inzetbaarheid

GBLT streeft ernaar om een wendbare en lerende organisatie te zijn, met een sociaal gezicht. Medewerkers spelen hierbij een centrale en cruciale rol. Dit jaar hebben we binnen de werkgroep Duurzame

inzetbaarheid gewerkt aan een visie en bijpassend model op werken met kracht en plezier binnen GBLT. We onderscheiden daarbij drie belangrijke pijlers van duurzame inzetbaarheid: werkplezier, werkkracht en werksfeer. Deze visie en bijbehorend model vormt een solide basis om in 2025 het verdere plan van aanpak rond de uitrol van het project Duurzame inzetbaarheid verder vorm te geven.

In november is het leiderschapsprogramma voor GBLT van start gegaan. Het leiderschapsprogramma is afgestemd op de behoeftes en ontwikkelingen binnen GBLT. Het programma richt zich op het nemen van initiatief, het vergroten van eigenaarschap en professionele groei, heldere doelen en effectieve samenwerking en een open cultuur waarin we elkaar helpen om beter te worden. Daarnaast is het gericht op de praktische toepassing en de verankering in het dagelijkse werk. Dit programma zal tot de zomer van 2025 doorlopen.

Het aangepaste opleidingsbeleid en de gesprekken tussen leidinggevend en medewerkers lijkt zijn vruchten af te werpen. Het afgelopen jaar is meer budget aan opleidingen besteed.

Sturen op kennis, capaciteit en inzetbaarheid over de keten

In 2024 is het nieuwe generieke functiehuis opgeleverd en geïmplementeerd. Hiermee wordt het gemakkelijker om medewerkers breder en flexibeler in te zetten, omdat de werkzaamheden en competenties generiek zijn beschreven. Het breder inzetten van medewerkers was al eerder gestart; er worden geen nieuwe medewerkers meer aangenomen met heel specifieke functiebeschrijvingen. Dat betekent in theorie dat iedere medewerker van GBLT overal kan worden ingezet als het gaat om vergelijkbare en/of passende werkzaamheden. In de praktijk zien we al dat het werkt. Steeds meer medewerkers zijn breed inzetbaar en het wordt steeds normaler om ook buiten het eigen team werkzaamheden te verrichten. Deze verbreding zorgt er ook voor dat kennis breder wordt gedeeld, waardoor het zicht op de gehele keten toeneemt. Omdat een beroep gedaan kan worden op collega's uit andere teams, bijvoorbeeld bij piekmomenten, is op termijn minder inhuur nodig.

Er zijn in 2024 verschillende interne cursussen gegeven door collega's, aan eigen en aan andere teams, om ook op die manier kennis te verbreden en vergroten. Het aantal aanmeldingen hiervoor was boven verwachting, waaruit blijkt dat de animo groot is om meer te leren en breder inzetbaar te zijn. In alle teams is gekeken naar kennisoverdracht, ook met het oog op de uitstroom van pensioengerechtigde medewerkers. Naast bredere inzetbaarheid is het ook van belang dat specialistische kennis niet bij één persoon blijft en dat ook die kennis wordt overgedragen aan een of meer collega's. Daar is in 2024 een start mee gemaakt, maar dit zal zeker de komende jaren ook nog de aandacht hebben.

Samenwerking op gebied van kennisontwikkeling

GBLT is actief in diverse samenwerkingsverbanden. Denk hierbij aan de samenwerking met andere belastingkantoren die ook het belastingstelsel van Centric gebruiken en aan de Landelijke Lokale Belastingprocessen (LLBP), waar we als GBLT nauw bij betrokken zijn. Ook de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) is en blijft een belangrijk gremium om kennis te delen en samen te werken aan nieuwe ontwikkelingen. De genoemde gremia zijn bedoeld om samen te werken, maar ook om de kennis zoveel mogelijk te delen met alle partijen die betrokken zijn bij lokale belastingen. We gebruiken deze gezamenlijke invloed ook om aan tafel te komen bij de beleidsorganisaties zoals de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Unie van Waterschappen (UvW) om zodoende een betere afstemming te krijgen met de uitvoeringspraktijk. In dit kader hebben wij in de afgelopen periode deze samenwerkingen gebruikt om van elkaar te leren en invloed uit te kunnen oefenen als het gaat om

veranderingen in wet- en regelgeving. Zo hebben wij samen met de UvW gereageerd op de consultatie in het kader van de versterking van de waarborgfunctie van de Algemene wet bestuursrecht en hebben wij input geleverd aan de werkgroep Waterheffingen van de UvW, ook in het kader van het nieuwe waterschapsbelastingstelsel.

Daarnaast hebben wij samen met een andere belastingsamenwerking als eerste een pilot uitgevoerd voor het project Secundaire objectkenmerken van de LVLB, zoals hiervoor beschreven in paragraaf 1.2. De opgedane kennis van de pilot hebben wij uitgewisseld met andere belastingsamenwerkingen en uitvoerders van lokale belastingen. Een mooi voorbeeld van samenwerking van uitvoerders om van elkaar te leren en kennis uit te wisselen om te komen tot een landelijke standaard.

1.7 Overige thema's

In dit onderdeel komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Inkoop en aanbesteding
- Risicomanagement, privacy en informatiebeveiliging
- Klantcontacten
- Invordering
- Kwijtschelding
- Bezwaren en beroepen
- Klachten
- Overige ontwikkelingen

Inkoop en aanbesteding

Inkoop heeft een professionaliseringsslag gemaakt. Dit is zichtbaar door de uitkomsten van de audit op het inkoopproces en de verbijzonderde interne controle. Onder andere door te handelen naar het uitgangspunt “we doen wat is afgesproken”, hebben we diverse besparingen gerealiseerd. Dit benadrukt het belang van professionaliteit op het gebied van inkoop en contractmanagement.

Het inkopen en aanbesteden van opdrachten is zowel intern als extern uitgevoerd. De externe inkoopadviseur van Coppa begeleidde de Europese aanbestedingen en was de sparringpartner van onze interne inkoopadviseurs. De meervoudige onderhandse aanbestedingen hebben we intern uitgevoerd.

In 2024 hebben we, na het doorlopen van een Europese aanbesteding, de opdracht ten aanzien van de accountantsdiensten definitief gegund. De opdracht voor de e-HRM-applicatie hebben we via onze softwarereseller gegund. Daarnaast hebben we twee meervoudig onderhandse aanbestedingen doorlopen. Dit waren de opdrachten voor multifunctionele printers en mobiele telefoniediensten. Ten slotte hebben we ter voorbereiding op de Europese aanbesteding ICT-outsourcing een marktconsultatie doorlopen.

Om in te spelen op actuele en relevante situaties heeft de inkoopadviseur een opleiding en verschillende trainingen en webinars gevolgd. Deze hadden betrekking op inkoop en aanbestedingen, de rechtmatigheidsverantwoording en de gevolgen van de Wet DBA (deregulering beoordeling arbeidsrelaties).

Risicomanagement, privacy en informatiebeveiliging

Risicomanagement

Risicomanagement blijft een essentiële pijler binnen onze organisatie, waarbij het 'Three Lines of Defense'-model centraal staat. Beheersmaatregelen zijn genomen om risico's binnen de werkprocessen tot een acceptabel niveau terug te brengen. Doorlopende controles waarborgen de effectiviteit van deze maatregelen en leiden tot continue verbeteringen. Het proces wordt gedragen door betrokkenheid en openheid binnen de organisatie. De inzet op 'hard' en 'soft controls' zorgt voor een effectieve balans tussen het beheersen van risico's en het optimaal uitvoeren van onze kerntaken.

De implementatie van risicomanagement binnen onze werkprocessen toont aan dat beheersmaatregelen effectief zijn in het ondersteunen van procesbeheersing en het minimaliseren van risico's. Dit draagt bij aan een efficiënte en betrouwbare uitvoering van onze verantwoordelijkheden op het gebied van belastingen en dienstverlening. Er blijft aandacht nodig voor verdere verfijning en aanpassing aan veranderende omstandigheden.

Als integraal onderdeel van het risicomanagementproces is de frauderisicoanalyse een vast onderdeel van de planning & control-cyclus. Het doel hiervan is om potentiële risico's te identificeren en te minimaliseren. In 2024 zijn geen fraudegevallen geconstateerd, wat de effectiviteit van de huidige maatregelen onderstreept.

Binnen de frauderisicoanalyse is ook een gerichte controle uitgevoerd op het gebied van eigen personeel binnen het verzorgingsgebied van GBLT. Hierbij zijn geen onregelmatigheden of bevindingen vastgesteld. Dit bevestigt dat de combinatie van preventieve en detectieve beheersmaatregelen adequaat functioneert. Het onderstreept daarnaast het belang van voortdurende aandacht voor frauderisico's binnen onze organisatie.

Privacy en informatiebeveiliging

In 2024 zijn we verder gegaan met het onder de aandacht brengen van privacy en informatiebeveiliging door een gerichte online training (Arda) te ontwikkelen die alle medewerkers van GBLT moeten doorlopen. Arda helpt ons met interactieve modules om de medewerkers bewust te maken van de dreigingen. Hierbij zorgt het er tevens voor dat het bijdraagt aan de compliance met de NIS2-richtlijn, ISO 27001, NEN 7510 en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Ook is de 'data protection impact assessment' (DPIA) als instrument een vast onderdeel geworden om de privacyrisico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen zodat we als organisatie maatregelen kunnen nemen om de risico's weg te nemen.

Datalekken

Datalekken	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
2020	8	4	2	5	19
2021	10	8	8	6	32
2022	4	3	3	9	19
2023	21	11	8	6	46
2024	30	6	9	19	64

In totaal werden 171 beveiligingsincidenten gemeld via de interne meldprocedure. Dit aantal is gelijk aan 2023. Hiervan waren 64 meldingen die vallen onder een datalek. Het aantal gemelde datalekken is iets

gestegen ten opzichte van vorig jaar. Drie datalekken zijn gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Vijf datalekken zijn bij de betrokkenen gemeld, waarvan driemaal vanwege meldplicht op grond van de AVG.

In 2024 heeft GBLT iets minder dan 2,0 miljoen fysieke poststukken verstuurd. Het merendeel van de via de interne meldprocedure gemelde datalekken had te maken met het versturen van brieven binnen de processen heffen, invorderen of het uitvoeren van de Wet WOZ. Dit betrof 0,003% van het aantal verstuurde fysieke poststukken. De meeste gemelde datalekken betroffen brieven die verkeerd waren geadresseerd of bezorgd. Dit had uiteenlopende oorzaken zoals menselijke fouten, onjuiste adressen in de subjectadministratie, adreswijzigingen van belanghebbenden binnen het onvermijdelijke tijdverloop tussen het vaststellen van een belastingaanslag, of foutieve postbezorging. De toename van het aantal datalekken relateren wij niet aan een slechtere datakwaliteit, maar aan gegeven (werk)instructies aan medewerkers.

De beveiligingsincidenten die geen datalekken waren, bestonden voornamelijk uit phishingmails en meldingen over verkeerd geadresseerde of bezorgde brieven voor overleden personen of bedrijven.

Baseline Informatiebeveiliging Overheid Self Assessment (BIO-SA)

We zijn gestart met de BIO ENSIA (Eenduidige Normatiek Single Information Audit) rapportage. Hiermee legt GBLT verantwoording af aan het dagelijks bestuur over de staat van informatiebeveiliging op basis van de BIO.

De rapportage laat zien dat GBLT voor wat betreft de informatiebeveiliging goed op weg is. De planning om de uitstaande acties vanuit de rapportage af te ronden heeft enige vertraging opgelopen, de verwachting is dat medio 2025 alle acties zijn afgerond. Dit komt deels doordat de acties meer tijd nodig hebben om af te ronden dan gedacht, maar voornamelijk door beperkingen in de personeelsbezetting door ziekte. Een aantal acties die zijn gedefinieerd hebben voornamelijk te maken met het beschrijven van beleid met betrekking tot activiteiten die inmiddels al uitgevoerd worden, maar nog onvoldoende zijn vastgelegd.

GBLT heeft Key2Control (een kwaliteitsmanagementsysteem) als middel ingevoerd om nog beter opvolging te geven aan de eisen zoals die gesteld zijn in de BIO. Hiermee krijgen we nog beter inzage in de acties die tot een verbetering van onze informatiebeveiliging leiden. We gaan ervan uit dat door het afhandelen van de openstaande actiepunten en de verbeterde inzage door de invoeren van Key2Control we bij de volgende meting op volwassenheidsniveau 4 zitten.

Crisismanagementteam (CMT)

De inrichting van het CMT heeft in 2024 verder gestalte gekregen. We hebben twee simulatiegames gehouden met het team. De focus ligt vooral op zaken die met cybersecurity te maken hebben, op dat vlak liggen voor GBLT de meeste risico's. Onze IT-afdeling is bezig met het opstellen van een aantal scenario's die op ons van toepassing kunnen zijn, zodat we goed voorbereid zijn op een crisis en daardoor sneller kunnen schakelen. Mocht het daadwerkelijk tot een cyberaanval komen dan is het crisismanagementteam voldoende geëquipeerd om snel tot actie over te gaan.

Klantcontacten

In de volgende tabel is een vergelijking gemaakt tussen 2023 en 2024 voor de door GBLT ontvangen en beantwoorde telefoongesprekken en de telefonische bereikbaarheid. Daaronder is een overzicht opgenomen van de digitale contacten die ook zijn vergeleken met 2023.

Telefonie	2024	2023
inkomende telefoontjes	173.090	176.735
beantwoorde telefoontjes	161.414	166.177
servicelevel bereikbaarheid	93%	94%

Het aantal inkomende telefoontjes is gedaald met 2% ten opzichte van 2023. De afgesproken bereikbaarheid van minimaal 90% is gehaald (93%). De (positieve) daling in klantrespons heeft de volgende oorzaken:

- We hebben 18.000 gecombineerde aanslagen meer verstuurd (eigenaar en gebruiker op één biljet) in 2024. Dit voldoet beter aan de wensen van onze klanten. Daarnaast zorgt het voor meer efficiëntie in onze processen en voor een verlaging van de kosten.
- Er zijn minder WOZ-bezwaren binnengekomen door onder andere de aanpassing van wetgeving en de minder grote waarde stijging dan in 2023. Hierdoor hebben wij minder vragen over de WOZ-waarde en bezwaar maken gekregen.
- Eind 2023 hebben wij medewerkers die via een uitzendbureau bij ons werkten op het klantcontactcentrum/de frontoffice in dienst genomen. Hierdoor is het verloop onder medewerkers aan de telefoon nihil. De gemiddelde kwaliteit van de gesprekken is hierdoor gestegen en de afhandeltijd is gedaald. Nieuwe medewerkers zorgen altijd voor een daling van kwaliteit en een stijging van de afhandeltijd. Door het in dienst nemen van al ingewerkte mensen is dit effect in 2024 niet aan de orde. De tijd die we voorheen investeerden in nieuwe medewerkers konden we nu investeren in training en opleiding van alle medewerkers waardoor zij nog beter in staat zijn om onze klanten in één keer goed te helpen.

Digitale kanalen	2024	2023
aantal bezoekers website GBLT	735.766	779.814
Berichtenbox van Mijn Overheid	987.190	951.312
Mijn Loket	182.129	182.276
Totaal	1.905.085	1.913.402

Het gebruik van al onze digitale kanalen is licht gedaald (0,4%). Het websitebezoek is gedaald met 5,6%. Uit onderzoek is gebleken dat klanten minder vaak dan in 2023 onze website bezochten om informatie te zoeken over WOZ-bezwaren. Dit hangt samen met de daling van het aantal WOZ-bezwaren in 2024.

In 2024 scoorden wij gemiddeld een 7,9 op het gebied van klanttevredenheid en een 2,2 op het gebied van klantgemak. Dit is beide gelijk aan 2023. Bij de score van het klantgemak (customer effort score) geldt: hoe lager de score, hoe hoger het klantgemak.

Invordering

We hebben de betaalmogelijkheid middels een QR-code toegevoegd op de aanslag. Dit maakt betalen eenvoudiger en het verwerken ervan efficiënter. Afgelopen jaar hebben wij in totaal 100.000 meer betalingen (van € 1,1 miljoen in totaal) ontvangen en 39.000 minder betalingen handmatig hoeven te verwerken. Ons koppelpercentage is met 3,33% gestegen naar 91,4% ten opzichte van 2023. Dit als gevolg van optimalisatie van ons proces, waaronder de QR-code.

Bij buitenlandse vorderingen is de werkwijze aangepast. We hebben hier afgelopen jaar een pilot mee gedaan en vanwege de resultaten hebben we hier een structureel proces van gemaakt. Van de dossiers die zijn opgepakt is in de helft van de gevallen contact geweest met de huurder of eigenaar. In 30% van de gevallen heeft dit geleid tot betaling van de vordering of betaalafspraken. Tot nu toe is in 10% van de gevallen de vordering op oninbaar geboekt op basis van verjaring of geen verhaalsmogelijkheid.

Voor wat betreft de invorderkosten hebben we nieuw beleid opgesteld met betrekking tot de afvoer van de kosten uit coultance in gevallen met een berichtenbox. Per 1 januari 2025 wordt dit ingevoerd en conform beleid uitgevoerd en gecontroleerd.

Invorderdocumenten	2024	2023
Herinneringen	86.148	82.344
Aanmaningen	144.868	149.821
Dwangbevelen	83.790	83.346
Hernieuwde bevelen (betekend)	15.463	21.445
Totaal	330.269	336.956

Ondanks dat er meer aanslagen zijn verstuurd in 2024 ten opzichte van 2023 zijn er minder aanmaningen verstuurd. Dat kan het gevolg zijn van het invoeren van de QR-code waarmee betalen gemakkelijker is gemaakt. Logischerwijs vloeien daar minder aanmaningen uit voort. Daarnaast is de werkwijze van de deurwaarder de afgelopen twee jaar mogelijk een oorzaak van deze vermindering doordat minder 'herhaalverkeer' ontstaat.

Het aantal herinneringen is licht toegenomen. Dit betreft de groep klanten die voor het eerst in drie jaar te laat betaald heeft. Omdat we ieder jaar onze tijdigheid en planning verbeteren heeft dit ook invloed op het aantal documenten. Dat neemt daardoor toe.

Kwijtschelding

In onderstaande tabel is het verloop van de werkvoorraad kwijtscheldingsverzoeken en -beroepen weergegeven voor 2024 van de waterschappen en gemeenten afzonderlijk. Ter vergelijking zijn ook de aantallen van 2023 opgenomen.

Waterschappen	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken 2024	2.074	94.792	96.866	94.758	2.108
Verzoeken 2023	3.221	98.614	101.835	99.761	2.074
Beroepen 2024	239	2.019	2.258	2.080	178
Beroepen 2023	260	2.847	3.107	2.868	239

Gemeenten	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt	Onderhanden werk
Verzoeken 2024	275	9.321	9.596	9.370	226
Verzoeken 2023	432	9.590	10.022	9.747	275
Verzoeken diftar 2024	14	4.162	4.176	4.093	83
Verzoeken diftar 2023	18	585	603	589	14
Beroepen 2024	45	324	369	326	43
Beroepen 2023	39	433	472	427	45

Een van de deelnemers heeft vanaf 2024 diftar ingevoerd. Om de aantallen te kunnen vergelijken met 2023 zijn de verzoeken diftar afzonderlijk in de tabel van de gemeenten gepresenteerd. De aantallen in de eerste twee regels van de tabel zijn exclusief diftar. De toename van het aantal verzoeken voor diftar wordt grotendeels door deze invoering veroorzaakt.

Ondanks verruiming in beleid is het aantal verzoeken, vooral bij de waterschappen, gedaald. Verder is bij de beroepen een overduidelijke absolute én procentuele daling te zien. Deze daling is het gevolg van kwaliteitsverbetering bij kwijschelding in 2024. Deze verbetering is bereikt door het opleiden van nieuwe medewerkers en bijeenkomsten met alle interne en externe betrokkenen bij kwijschelding. In deze bijeenkomsten worden wijzigingen op eenduidige manier doorgenomen en met elkaar besproken, wat leidt tot een goede borging van wijzigingen. In het laatste kwartaal is een start gemaakt met de overgang naar kwijschelding 3.0. Dit project wordt in 2025 afgerond.

In 2024 is daarnaast gewerkt aan de voorbereiding om in 2025 door verbetering van de datakwaliteit direct meer verzoeken kwijschelding te verlenen en ook, op basis van goede datakwaliteit, direct af te wijzen. Deze voorbereidingen hebben in 2024 al geleid tot een verschuiving van 6% van handmatige kwijschelding naar automatische kwijschelding.

Bezwaren en beroepen

In onderstaande tabellen geven we inzicht in het aantal ontvangen en verwerkte bezwaren en beroepen. In de tabellen wordt onderscheid gemaakt tussen heffings- en invorderingsbezwaren en -beroepen én WOZ-bezwaren en -beroepen. Daarnaast wordt de vergelijking gemaakt met 2023 om zo een beeld te geven van de ontwikkeling van het aantal bezwaren en beroepen en de verwerking ervan.

Bezwaarschriften 2024	ontvangen bezwaren per heffingsjaar	verwerkt	toegekend %	afgewezen %	onderhanden werk
heffingsbezwaren	15.492	14.677	65	35	815
invorderingsbezwaren	1.209	1.183	6	94	26
WOZ-bezwaren*, waarvan:	7.149	6.925	30	70	224
- WOZ-bezwaren NCNP	4.275	4.116	20	80	159

* aantal objecten

Bezwaarschriften 2023	ontvangen bezwaren per heffingsjaar	verwerkt	toegekend %	afgewezen %	onderhanden werk
heffingsbezwaren	14.917	14.417	65	35	500
invorderingsbezwaren	1.245	1.216	9	91	29
WOZ-bezwaren*, waarvan:	12.038	11.628	31	69	410
– WOZ-bezwaren NCNP	6.170	5.923	25	75	247

* aantal objecten

Heffings- en invorderingsbezwaren

Bij de heffingsbezwaren zien we in 2024 een stijging ten opzichte van 2023 van 4%. Dit betreft zowel de bezwaren als de ambtshalve verminderingen na bijvoorbeeld controles of telefonisch contact. In de afhandeling zien we gelijke getallen, zowel in 2023 als in 2024 is 35% van de bezwaren ongegrond verklaard. In het eerste kwartaal van 2025 wordt een evaluatie gedaan over de ontvangen bezwaren en met name de gegronde bezwaren. Uit deze evaluatie zal moeten blijken wat de oorzaken zijn van de gegronde bezwaren en waar we verbeteringen kunnen doorvoeren om het aantal bezwaren terug te dringen.

Het aantal bezwaren tegen de invorderingskosten is in 2024 nagenoeg gelijk aan het jaar ervoor. Ook dit jaar zien we dat veel van de bezwaren ongegrond worden verklaard. Uit een steekproef blijkt dit om 94% van de bezwaren te gaan.

WOZ-bezwaren

Bij de WOZ-bezwaren zien we een forse daling van 40% van het aantal ontvangen bezwaarschriften ten opzichte van 2023. Het aantal bezwaarschriften is niet helemaal terug op het niveau van 2022, maar wel flink gedaald. Het aandeel NCNP-bezwaren is toegenomen ten opzichte van 2023, van 50% van het aantal bezwaarschriften naar 60%. De afhandelingspercentages van de bezwaarschriften zijn beide jaren nagenoeg gelijk: 30% van de bezwaren wordt gegrond verklaard, 70% ongegrond. Als we inzoomen op de NCNP-bezwaren zien we daar waar in 2023 25% werd toegekend, dat in 2024 met 20% lager ligt. De afhandeling van de bezwaren ligt op schema, 97% van de bezwaren is op 31 december afgehandeld. De overige 3% is verdaagd met zes weken en wordt in de eerste zes weken van 2025 afgehandeld.

Proceskostenvergoeding

Vanaf 2024 waren nieuwe regels van toepassing voor vergoeding van de proceskosten. Op het tarief van € 310 voor proceskosten in belastingzaken kon een factor 0,25 toegepast worden. Dit heeft geleid tot een bijstelling van de initiële begroting van € 690.000 naar € 373.000. De Hoge Raad heeft echter op 12 juli 2024 beslist dat het lagere tarief van € 310 voor belastingzaken buiten toepassing moet blijven in verband met een mogelijk discriminerend onderscheid. Daardoor is ook voor belastingzaken het tarief van € 624 per proceshandeling van toepassing. Verwacht werd dat het bedrag van de begrotingswijziging door het arrest van de Hoge Raad niet meer toereikend zou zijn, ook omdat het aantal bezwaren in 2024 hoger is dan waar bij de berekening van was uitgegaan. Het lagere toekenningspercentage NCNP-bezwaren zorgt ervoor dat de financiële gevolgen aanzienlijk minder groot zijn dan vooraf werd ingeschat bij de tweede bestuursrapportage van 2024 (€ 815.000).

In totaal is in 2024 afgerond € 283.000 aan proceskosten in bezwaarzaken uitgekeerd over heffingsjaar 2024. Nog niet alle WOZ-bezwaren 2024 zijn afgehandeld. Dit geldt ook voor de nog lopende en nog te

verwachten beroepszaken. In 2025 zal dus nog een deel aan proceskosten uitgekeerd worden. De verwachting is dat het om circa € 182.000 zal gaan.

Per 2025 is een wetswijziging van toepassing voor de vermenigvuldigingsfactor die toegepast wordt bij proceskosten in WOZ-zaken. De factor van 0,25 is per 2025 voor bezwaarschriften aangepast naar factor 0,125.

Beroepen

Onderstaande tabellen geven een overzicht van de beroepsprocedures. Daarbij is een onderverdeling gemaakt in de ontvangen heffings- en invorderingsberoepen en de ontvangen WOZ-beroepen.

heffen en invorderen	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt (uitspraak/ ingetrokken)	Onderhanden werk
Beroepen	44	59	103	46	57
Hoger beroepen	7	2	9	7	2
Cassatie	0	2	2	0	2
Totaal	51	63	114	53	61

WOZ (aantal objecten)	Onderhanden werk eind vorig jaar	Ontvangen lopend jaar	Totaal te verwerken	Verwerkt (uitspraak/ ingetrokken)	Onderhanden werk
Beroepen	157	312	469	281	188
Hoger beroepen	13	7	20	15	5
Cassatie	1	0	1	1	0
Totaal	171	319	490	297	193

Ten opzichte van het 'Onderhanden werk eind vorig jaar' is het aantal openstaande beroepen voor heffen en invorderen iets toegenomen. De voornaamste oorzaak is de beperkte capaciteit bij de rechtbank voor het inplannen van zittingen waardoor een uitspraak langer op zich laat wachten.

Het aantal ontvangen WOZ-beroepen is voornamelijk begin 2024 voor het belastingjaar 2023 fors toegenomen. Dit is min of meer een logisch gevolg van de forse toename van het aantal WOZ-bezwaren vorig jaar. Dit jaar zijn voor 2023 in totaal 161 WOZ-beroepen ingediend bij de rechtbank en 78 beroepen tegen 2024. Voor 2024 gaat dit aantal in ieder geval nog stijgen, omdat voor een aantal uitspraken op bezwaarschriften de termijn voor het indienen van een beroep bij de rechtbank nog niet is verstreken. Gezien de beperkte capaciteit bij de rechtbank voor het inplannen van zittingen duurt de definitieve afhandeling van een procedure langer dan normaal.

Hieronder zijn vier procedures van het afgelopen jaar nader toegelicht.

Hoger beroepsprocedure watersysteemheffing rijkswateren

Een landelijke natuurorganisatie heeft bezwaar gemaakt tegen aanslagen watersysteemheffing voor ongebouwde onroerende zaken gelegen in rijkswateren. De natuurorganisatie wijst op het Waddenzee-arrest en stelt dat de heffingsbevoegdheid niet geldt voor rijkswateren. In samenspraak met de

betrokken waterschappen en de natuurorganisatie is besloten een rechter te laten oordelen over enkele representatieve percelen. Die uitspraak is vervolgens richtinggevend voor de bezwaren waarop nog beslist moet worden. De rechtbank heeft uitspraak gedaan en geoordeeld dat percelen gelegen in rijkswateren niet aangeslagen mogen worden. In overleg met de betrokken waterschappen heeft GBLT hoger beroep ingesteld. Het Gerechtshof heeft op 26 november 2024 uitspraak gedaan en geoordeeld dat het hoger beroep van GBLT ongegrond is. In overleg met de betrokken waterschappen is besloten om geen beroep in cassatie in te stellen. Dit betekent dat de bezwaren voor de belastingjaren 2020 tot en met 2023 worden toegekend.

Beroepsprocedure drijvende zonneparken

Het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden heeft op 4 juni 2024 uitspraak gedaan over het hoger beroep dat GBLT heeft ingesteld tegen de uitspraak van de rechtbank dat drijvende zonnepanelen op water roerende zaken zijn. Het Gerechtshof oordeelt dat het hoger beroep ongegrond is. Het drijvende zonnepark wordt gekwalificeerd als een schip en daarmee een roerende zaak. Het Hof bevestigt de uitspraak van de rechtbank dat de opgelegde belastingaanslag moet worden vernietigd. In overleg met de gemeente is besloten om geen beroep in cassatie in te stellen bij de Hoge Raad.

Beroep in cassatie forfait voor woonruimten (zuiveringsheffing)

De zuiveringsheffing voor een woonruimte bedraagt drie vervuilingseenheden, tenzij de woonruimte door één persoon wordt gebruikt, dan bedraagt het aantal vervuilingseenheden één. Dit forfait volgt uit de Waterschapswet. In een beroeps- en hoger beroepsprocedure stelde een belanghebbende zich op het standpunt dat de heffing naar drie vervuilingseenheden bij een tweepersoonshuishouden in strijd is met het discriminatieverbod. De rechtbank en het gerechtshof gaven belanghebbende hierin geen gelijk. Deze belanghebbende heeft inmiddels beroep in cassatie ingesteld. De Procureur-Generaal heeft een conclusie opgesteld en geeft hierin aan dat er inderdaad sprake is van een discriminatieverbod maar adviseert om dit door de wetgever aan te laten passen. Op een later moment doet de Hoge Raad uitspraak.

Beroep tegen beschikking hoedanigheidscorrectie

Twee belanghebbenden hebben beroep ingesteld tegen de zogeheten beschikking T-correctie (ook wel hoedanigheidscorrectie). In deze beschikking staan voorschriften hoe belanghebbende de uitkomst van de methode tot bepaling van het chemisch zuurstofverbruik mag corrigeren als dit in belangrijke mate is beïnvloed door biologisch niet of nagenoeg niet afbreekbare stoffen. De hoedanigheidscorrectie leidt voor heffingsplichtigen tot een lagere heffing. De voorschriften in de beschikking T-correctie zijn daarom mede bepalend voor de hoogte van de belastingaanslag. Door GBLT is het verweerschrift in juni 2024 ingediend. Op 21 januari 2025 heeft de rechtbank een zitting hiervoor ingepland.

Klachten

Klachten	Ontvangen	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld ongegrond	Formeel afgehandeld – gegrond				In behandeling
				bejegening	bereikbaarheid	communicatie	overig	
2024	161	138	12	0	2	2	3	4
2023	228	182	24	1	0	4	10	7

De dalende trend in het aantal ontvangen klachten van afgelopen jaren heeft zich voortgezet in 2024. Het aantal ontvangen klachten in 2024 is met 29% gedaald ten opzichte van 2023. Van de 161 ontvangen

klachten zijn we bij het merendeel (86%) op informele wijze tot een oplossing gekomen. In totaal hebben we 19 klachten formeel afgehandeld. Daarvan zijn 12 klachten ongegrond verklaard en 7 klachten gegrond. Alle klachten zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Op 31 december zijn nog 4 klachten uit 2024 in behandeling.

De belangrijkste reden voor klagen is de afhandeling van het kwijtscheldingsverzoek. Nadat een administratief beroep is ingediend staat alleen de mogelijkheid van een klacht open. Vaak gaat het om de wijze van berekening en komen we op informele wijze tot een oplossing.

De Nationale Ombudsman heeft in 2024 30 klachten over GBLT ontvangen. Dat aantal ligt 29% lager dan in 2023, toen waren het er 42. In 2024 heeft de Nationale Ombudsman 13 klachten over GBLT inhoudelijk behandeld, waarvan 8 klachten tussentijds zijn beëindigd of opgelost. En 5 klachten zijn afgehandeld met een onderzoek en een brief naar de klager.

Overige ontwikkelingen

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

De afgelopen periode hebben wij verder gewerkt aan de inrichting ten behoeve van de Wmebv om klaar te zijn voor de gestelde invoeringsdatum van 1 januari 2025. Het ministerie van BZK heeft echter de definitieve ingangsdatum voor de Wmebv aangepast naar 1 januari 2026. Dit besluit is onder andere een gevolg van een onderzoek dat de VNG uitvoerde naar de haalbaarheid en uitdagingen van de Wmebv. Dit onderzoek werd eerder dit jaar uitgevoerd onder gemeenten, gemeenschappelijke regelingen en gemeentelijke uitvoeringsorganisaties. Uit dit onderzoek bleek dat gemeenten het belang van digitale dienstverlening onderschrijven. De verwachting was echter dat slechts een beperkt aantal gemeenten op 1 januari 2025 volledig zou kunnen voldoen aan de vereisten van de wet.

Doordat de ingangsdatum is aangepast naar 1 januari 2026 verwachten wij ruim vóór deze datum gereed te zijn. We voldoen al aan de zorgplicht die vanuit de Wmebv wordt opgelegd en is ingegaan per 1 januari 2024.

Rechtmatigheidsverantwoording

Vanuit wettelijke verplichtingen zijn wij ook bezig met de voorbereidingen op de rechtmatigheidsverantwoording. Vanaf 2025 zal het dagelijks bestuur verantwoordelijk worden voor het oordeel over rechtmatigheid, in plaats van de accountant. In voorbereiding hierop hebben wij in overleg met onze accountant Eshuis en met externe ondersteuning gewerkt aan een plan voor verdere ontwikkeling van de rechtmatigheidsverantwoording. Voor de jaarrekeningcontrole van 2024 is de accountant nog verantwoordelijk voor het rechtmatigheidsoordeel. In 2024 hebben we het kwaliteitsmanagementsysteem Key2Control aangeschaft. Dit gaat ons de komende jaren helpen bij de rechtmatigheidsverantwoording.

Wet versterking waarborgfunctie Awb

De Wet versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft ter consultatie voorgelegd. Dit wetsvoorstel past de Awb aan en heeft tot doel de overheid te stimuleren besluiten voor burgers begrijpelijker te maken, zich bij de uitvoering van taken meer te verplaatsen in de burger en zich minder formeel op te stellen. Door zowel de UvW als de VNG is een zogeheten uitvoeringstoets uitgevoerd. GBLT was vertegenwoordigd in de begeleidingscommissie van de uitvoeringstoets die de UvW heeft uitgevoerd.

De informatie die is opgehaald gaat nu het wetgevingstraject in. Het ministerie kan op basis van deze informatie nog aanpassingen doen in het wetsvoorstel voordat het naar de Tweede Kamer wordt gestuurd ter besluitvorming.

Digitale toegankelijkheid

Met het Besluit digitale toegankelijkheid overheid zijn overheidsorganisaties verplicht hun websites en apps toegankelijk te maken én te houden. Drie jaar geleden is op het digitale loket van GBLT een toegankelijkheidsonderzoek uitgevoerd en voldeed het loket volledig aan de normen (score A). In 2024 heeft de leverancier van Mijn Loket opnieuw een audit laten uitvoeren rondom digitoegankelijkheid. Een onderzoek om vast te stellen welke aanpassingen nodig zijn om weer de hoogste score te behalen. Dit rapport is vervolgens verwerkt in een nieuwe toegankelijkheidsverklaring en heeft geleid tot een score B. Momenteel vindt de voorbereiding voor de implementatie van een nieuwe Mijnloket-omgeving plaats. Een nieuwe omgeving waarin ook invulling wordt gegeven aan de benodigde wijzigingen voor de A-score. Na de implementatie van deze nieuwe omgeving volgt dan ook opnieuw een audit en een onderzoeksrapport. Daarna wordt de verklaring en bijbehorende score opnieuw geactualiseerd.

Om structureel invulling te geven aan de eisen vanuit digitale toegankelijkheid is gestart met de voorbereidingen om de eisen binnen het contractmanagement met leveranciers mee te nemen.

Nieuw E-HRM-systeem

Het huidige contract voor het HRM-systeem Motion verloopt per 1 januari 2025. In dit kader heeft GBLT, net als de waterschappen, een nieuw E-HRM-systeem aangeschaft, namelijk YouForce van Visma Raet in combinatie met een uitbesteding van het functionele beheer en de daadwerkelijke salarisverwerking door Confina BV. Wij volgen de arbeidsvoorwaardenregelingen van de waterschappen, waardoor de eisen van de waterschappen ten aanzien van het nieuwe E-HRM-systeem in grote lijnen overeen komen. In juli zijn wij begonnen met de implementatie van het nieuwe systeem. In het laatste kwartaal van 2024 heeft een intensief testtraject plaatsgevonden. Het nieuwe YouForce-systeem is vanaf 1 januari 2025 in gebruik.

Aansluiting gemeente Veenendaal, Woudenberg en Renswoude

In de vergadering van het algemeen bestuur is ingestemd met het voorstel voor aanpassing van de gemeenschappelijke regeling (GR) in verband met de beoogde toetreding van Veenendaal, Woudenberg en Renswoude per 1 januari 2025. Na de zienswijzeprocedure bij de deelnemers in GBLT heeft het algemeen bestuur besloten in te stemmen met de gewijzigde GR en deze vastgesteld. De nieuwe GR inclusief de drie nieuwe gemeenten is per 1 januari 2025 gepubliceerd.

Parallel aan het bestuurlijke besluitvormingstraject hebben de voorbereidende werkzaamheden voor het invlechten van de drie gemeenten in de processen van GBLT in een project plaatsgevonden samen met de drie gemeenten. Vanuit GBLT hebben daarnaast gegevensbeheerders en taxateurs woningen en niet-woningen meegeholpen in de herwaardering WOZ van de drie gemeenten. Dit met als doel kennis op te doen en kennis te maken met de bestanden en de werkwijze.

In december heeft de definitieve dataconversie plaatsgevonden en zijn de inwoners van de toetredende gemeenten geïnformeerd middels een brief. Begin 2025 vinden de laatste afrondende werkzaamheden plaats ter voorbereiding op de eerste kohieren voor de drie gemeenten in februari 2025.

Nieuwe werkplek

In juni 2024 hebben we de 'moderne werkplek' in gebruik genomen. GBLT is overgegaan naar Office365 en Onedrive en aan iedereen is een nieuwe laptop en telefoon verstrekt die hierop ingericht zijn. Ook ons wifi-netwerk is vernieuwd. Met de ingebruikname van de nieuwe werkplek zijn we op het vlak van toegangsbeveiliging helemaal up-to-date met onder andere biometrische beveiliging.

2. Exploitatie

GBLT gaf in 2024 € 27,0 miljoen uit aan exploitatielasten voor de heffing en inning van belastinggelden en de ondersteuning van dat proces.

De kosten worden voor een belangrijk deel (€ 20,5 miljoen) gedragen door de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling. De inkomsten van GBLT bestaan voor ongeveer € 6,5 miljoen uit in rekening gebrachte (wettelijke) invorderkosten. Deze kosten komen voort uit het niet op tijd betalen van belastingaanslagen. We hebben de plicht om overtollige middelen bij de schatkist te stallen. Over deze middelen hebben we € 0,5 miljoen aan rente ontvangen. Daarnaast hebben we 1,0 miljoen onttrokken aan voorzieningen en de overige € 0,8 miljoen zijn baten van derden.

De jaarrekening sluit af met een positief resultaat van ongeveer € 2,3 miljoen. Dit resultaat verrekenen we met de deelnemersbijdrage van 2024. De herberekening van de bijdragen is in de volgende tabel weergegeven.

Deelnemer	Vastgestelde bijdragen 2024	Bijdrage op basis van Jaarrekening 2024	Na vaststelling jaarrekening 2024 overgemaakt / verrekend
Drents Overijsselse Delta	2.651.251	2.237.024	414.227
Rijn en IJssel	2.750.781	2.321.004	429.777
Vallei en Veluwe	4.460.263	3.763.399	696.864
Vechtstromen	3.307.844	2.791.032	516.812
Zuiderzeeland	1.799.873	1.518.664	281.209
Bunschoten	339.875	343.571	-3.696
Dalfsen	490.275	495.326	-5.051
Dronten	704.627	712.289	-7.662
Leusden	521.944	527.291	-5.347
Nijkerk	739.060	746.727	-7.667
Ommen	361.362	365.119	-3.757
Zwolle	2.382.858	2.407.122	-24.264
Totaal	20.510.013	18.228.568	2.281.445

Voor de gemeenten geldt dat zij de btw op de dienstverlening kunnen compenseren. De toelichting hierop treft u aan in deel II Jaarrekening.

3. Paragrafen

3.1 Ontwikkelingen in het vorige begrotingsjaar

GBLT heeft de ambities beschreven in de Begroting 2024 grotendeels gerealiseerd. Dit is terug te lezen in de Programmaverantwoording.

Voor het heffingsjaar 2024 zijn de waterschaps- en gemeentelijke belastingen bijna volledig opgelegd. Hiermee ligt de procentuele realisatie in lijn met dezelfde periode vorig jaar. De waardering van de onroerende zaken voor de zeven aangesloten gemeenten verliep volgens de afgesproken tijdslijn. De Waarderingskamer heeft GBLT nogmaals de kwalificatie 'Goed' gegeven. Dat betekent dat de uitvoeringsprocessen bij GBLT waarborgen dat we WOZ-beschikkingen nemen die voldoen aan de geldende kwaliteitseisen.

In het kader van de toetreding van de drie gemeenten Veenendaal, Woudenberg en Renswoude heeft een bestuurlijk besluitvormingsproces plaatsgevonden inclusief aanpassing van de gemeenschappelijke regeling (GR) en zienswijze procedure. De nieuwe GR van GBLT, inclusief de toetreding van de drie gemeenten, is ingegaan op 1 januari 2025.

In overleg met het bestuur is begin 2024 een begrotingswijziging vastgesteld. De begrotingswijziging is ingediend vanwege de nieuwe cao, structurele kostenbesparingen en toename in de kosten, aanpassing van de wet op de proceskostenvergoeding en hogere invorderbaten. In de toelichting op de verschillen in de jaarrekening gaan we in op afwijkingen met de bedragen uit deze begrotingswijziging.

Na het vaststellen van de begrotingswijziging 2024 hebben zich wijzigingen voorgedaan waardoor de lasten en baten autonoom zijn gestegen. In de initiële begroting was een bedrag van € 690.000 opgenomen voor de proceskostenvergoeding. Dit is in de begrotingswijziging 2024 op basis van gewijzigde wetgeving bijgesteld naar € 373.000. Op basis van het arrest van de Hoge Raad van 12 juli 2024 en een hoger aantal NCNP-bezwaarschriften dan verwacht bij de begrotingswijziging 2024, zijn de verwachte proceskosten in de tweede bestuursrapportage bijgesteld naar € 815.000. Het lagere toekenningspercentage NCNP-bezwaren zorgt ervoor dat de financiële gevolgen aanzienlijk minder groot zijn. De stijging van de baten wordt onder meer veroorzaakt door de stijging van de rente op schatkistbankieren en hogere invorderopbrengsten door een andere wijze van verantwoorden in combinatie met een tariefstijging vanuit de Kostenwet invordering rijksbelastingen. Eventuele structurele opbrengsten worden meegenomen in toekomstige begrotingen en meerjarenramingen.

3.2 Uitgangspunten en normen

Het jaarverslag en de jaarrekening zijn opgesteld aan de hand van de (gewijzigde) Begroting 2024. Deze begroting bevat uitgangspunten en normen over de te hanteren loon- en prijsstijgingen. Deze uitgangspunten zijn toereikend gebleken.

3.3 Incidentele baten en lasten

In deze paragraaf wordt uiteengezet hoe de bepaling van de incidentele (en structurele) aard van de baten en lasten tot stand komt. Op hoofdlijnen wordt toegelicht waar deze in 2024 uit bestaan.

In deze jaarrekening zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- incidentele baten en lasten doen zich niet langer dan 4 begrotingsjaren voor;
- alle overige baten en lasten worden als structureel aangemerkt.

Op grond van deze uitgangspunten zijn incidentele baten opgenomen voor ontvangen rentevergoeding op de middelen die wij aanhouden bij de schatkist, een ontvangst bij inruil van de oude telefoons en laptops en de kosten en vergoedingen voor de aansluiting van de gemeenten Veenendaal, Woudenberg en Renswoude.

Naar verwachting zal de rentevergoeding die wij ontvangen voor de middelen die wij aanhouden bij de schatkist de komende jaren aan de orde blijven. Deze worden vanaf 2025 als structurele baat aangemerkt.

3.4 Kostentoerekening

Voor informatie over de kostentoerekening verwijzen wij naar deel II Jaarrekening, Exploitatierekening naar kostendragers.

3.5 Onttrekkingen overige bestemmingsreserves en voorzieningen

GBLT kent geen bestemmingsreserves, maar wel voorzieningen. Voorzieningen zijn bedragen die worden gevormd om:

- verplichtingen, verliezen en risico's op te kunnen vangen waarvan de omvang per balansdatum onzeker is, maar wel redelijkerwijs zijn in te schatten;
- bepaalde jaaroverstijgende uitgaven gelijkmatig te kunnen verdelen over verschillende begrotingsjaren.

Bij de jaarrekening 2020 is door GBLT een voorziening Arbeidsgerelateerde verplichting voor toekomstige ambtsjubilea getroffen. Deze voorziening is bedoeld om aan alle uitkeringsverplichtingen voor jubilea te kunnen voldoen. Deze verplichtingen vloeien voort uit opgebouwde rechten uit hoofde van de geldende arbeidsvoorwaarden van werknemers van GBLT. De voorziening geldt voor de huidige werknemers en bestuurders en bij de berekening is rekening gehouden met de 'blijfkans'. In 2024 is voor € 51.000 aan deze voorziening onttrokken en voor € 39.000 gedoteerd.

Bij de jaarrekening 2021 hebben we een voorziening Uitkeringen aan voormalig personeel getroffen. Deze is bedoeld om uitkeringen aan voormalig personeel te dekken. In 2024 is deze gebruikt voor dit doel en is er € 7.000 onttrokken. Het restant van € 17.000 is vrijgevallen ten gunste van het resultaat.

Als laatste kennen we een voorziening voor proceskosten, waarvan de procedure is gestart in 2024, maar de financiële vertaling daarvan pas in 2025 plaatsvindt. In 2024 is voor € 216.000 aan deze voorziening onttrokken en voor € 182.000 gedoteerd.

De tabellen met betrekking tot de voorzieningen zijn opgenomen in deel II Jaarrekening, 4.1 Balans onder Toelichting op de passiva.

3.6 Waterschaps- en gemeentebelastingen

De deelnemers beschrijven in hun begrotingen de soorten waterschaps- en gemeentebelastingen en het kwijtscheldingsbeleid. Daarbij gaan zij in op de kostendekkendheid van de tarieven. De belastingopbrengsten verantwoorden wij in aparte voortgangsrapportages en jaarrapportages aan de deelnemers. Hieronder volgt een overzicht van de belastingopbrengsten over 2024, onderverdeeld in totalen voor de waterschappen en voor de gemeenten.

Waterschappen

In onderstaande tabel is voor de waterschappen de realisatie tot en met 31 december 2024 van de opgelegde belastingaanslagen voor belastingjaar 2024 weergegeven. Ook geven we in de tabel een prognose van de nog op te leggen belastingaanslagen voor het belastingjaar 2024 af. De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting en de prognose einde belastingjaar verklaren we in de jaarrapportages van de individuele deelnemers van GBLT.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2024	Realisatie tot en met 31-12-2024	Nog op te leggen / te verminderen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de begroting
Zuiveringsheffing					
woonruimten	261.224	261.212	309	261.521	297
bedrijfsruimten	105.446	103.610	1.680	105.290	-156
Totaal zuiveringsheffing	366.670	364.822	1.989	366.811	141
Watersysteemheffing					
verontreinigingsheffing woonruimten	776	778	1	779	3
verontreinigingsheffing bedrijfsruimten	2.026	1.505	699	2.204	178
ingezetenen	134.395	134.563	63	134.626	231
gebouwd	209.064	211.203	494	211.697	2.633
ongebouwd	47.591	47.653	95	47.748	157
ongebouwd natuurterreinen	2.297	2.308	-50	2.258	-39
Totaal watersysteemheffing	396.149	398.010	1.302	399.312	3.163
Totale belastingopbrengst	762.819	762.832	3.291	766.123	3.304

Voor belastingjaar 2024 is voor de waterschappen 100,0% opgelegd ten opzichte van de totale (gewijzigde) begroting. De prognose einde belastingjaar komt circa € 3,3 miljoen hoger uit dan verwacht op basis van de kerncijfers voor de begroting van 2024. De meeropbrengst is hoofdzakelijk het gevolg van hogere WOZ-waarden die een positief resultaat genereren bij de watersysteemheffing gebouwd.

De totale prognose van de opbrengst bij de zuiveringsheffing is in lijn met de begroting. Hierbij dient opgemerkt te worden dat bij een beperkt aantal industriële lozers van afvalwater fluctuaties zijn in de geloosde hoeveelheden vervuilingseenheden die in de jaarrapportages van de deelnemers bij de heffingstechnologische bedrijven nader worden toegelicht.

In de jaarrapportages van 2023 was voor de oudere heffingsjaren (2021 tot en met 2023) een inschatting gemaakt van nog op te leggen aanslagen van in totaal € 7,4 miljoen. Eind 2024 is een opbrengst van € 7,3 miljoen gerealiseerd. In de individuele jaarrapportages voor de deelnemers worden de verschillen nader toegelicht.

De producties van de aanslagoplegging in 2024 voor de verschillende belastingsoorten zijn volgens planning opgelegd zonder verstoringen.

Gemeenten

In onderstaande tabel is voor de gemeenten de realisatie tot en met 31 december 2024 van de opgelegde belastingaanslagen voor belastingjaar 2024 weergegeven. Ook geven we in de tabel een prognose van de nog op te leggen belastingaanslagen voor het belastingjaar 2024 af. De verschillen tussen de kerncijfers voor de begroting en de prognose einde belastingjaar verklaren we in de jaarrapportages van de individuele deelnemers van GBLT.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	Kerncijfers begroting 2024	Realisatie tot en met 31-12-2024	Nog op te leggen / te verminderen	Prognose einde belastingjaar	Afwijking van de begroting
Onroerendezaakbelasting					
eigenaar woningen	52.500	52.712	25	52.737	237
eigenaar niet-woningen	32.910	34.403	373	34.776	1.866
gebruiker niet-woningen	22.957	24.112	-35	24.077	1.120
Totaal onroerendezaakbelasting	108.367	111.227	363	111.590	3.223
Overige belastingen					
rioolheffing	22.109	22.200	14	22.214	105
afvalstoffenheffing/reinigingsheffing	33.631	33.583	25	33.608	-23
diftar	5.099	0	5.119	5.119	20
toeristenbelasting	3.825	3.258	797	4.055	230
forensenbelasting	1.312	1.392	-47	1.345	33
overige heffingen	1.171	1.153	28	1.181	10
Totaal overige belastingen	67.147	61.586	5.936	67.522	375
Totale belastingopbrengst	175.514	172.813	6.299	179.112	3.598

Voor de gemeentelijke heffingen 2024 is op 31 december 2024 ten opzichte van de totale begroting 98,5% opgelegd. De prognose einde belastingjaar komt circa € 3,6 miljoen hoger uit dan verwacht op basis van de kerncijfers voor de begroting van 2024. De meeropbrengst is voor een belangrijk deel het gevolg van hogere WOZ-waarden, een aantal grote nieuwe objecten en minder verminderingen naar aanleiding van bezwaar dan waarmee ten opzichte van de begroting rekening mee gehouden is.

Het totaalbedrag aan nog op te leggen aanslagen voor belastingjaar 2024 bedraagt € 6,3 miljoen en bestaat voor het grootste deel uit aanslagen diftar. De belastingaanslagen diftar 2024 worden in februari/maart 2025 opgelegd op basis van het daadwerkelijk aantal ledigingen dat wordt ontvangen van de verschillende huisvuilinzamelaars. Het merendeel van de definitieve aanslagen toeristenbelasting 2024 wordt in maart/april 2025 opgelegd op basis van de ontvangen aangiften.

Voor de voorgaande heffingsjaren was bij de jaarrapportages 2023 een schatting opgenomen van € 5,6 miljoen aan nog op te leggen aanslagen. Op 31 december 2024 is € 6,5 miljoen gerealiseerd. In de individuele jaarrapportages voor de deelnemers worden de verschillen nader toegelicht.

De producties van de aanslagoplegging in 2024 voor de verschillende belastingsoorten zijn volgens planning opgelegd zonder verstoringen.

Verantwoording invorderkosten

In de exploitatierekening verantwoorden wij de gerealiseerde opbrengst aan in rekening gebrachte invorderkosten. Deze opbrengst ontstaat doordat we aan belastingschuldigen, wanneer belastingaanslagen niet tijdig zijn voldaan, kosten in rekening brengen voor het verzenden van aanmaningen, dwangbevelen, hernieuwde bevelen en andere invorderingsmaatregelen. De in rekening te brengen kosten zijn wettelijk vastgelegd in de Kostenwet invordering rijksbelastingen, die geldt voor de invordering van waterschaps- en gemeentebelastingen. Het invorderbeleid is erop gericht de opgelegde aanslagen zo snel mogelijk te innen door tijdig betalen te stimuleren en dat zo gemakkelijk mogelijk te maken door effectief, efficiënt en menselijk onze taak uit te voeren.

3.7 Weerstandvermogen en risicobeheersing

Bij het uitvoeren van onze taken staan we bloot aan diverse financiële risico's. Een risico definiëren we als de mogelijkheid van een onverwachte en onzekere gebeurtenis die financiële consequenties kan hebben waarvan de omvang nog niet definitief is vastgelegd. Voorbeelden hiervan zijn fraude, claims van derden, juridische geschillen en onzekerheden in investeringen. We blijven waakzaam en voeren doelgerichte (verbijzonderde) interne controles en audits uit om deze risico's vroegtijdig te signaleren en te beheersen.

Onze aanpak richt zich niet alleen op het vaststellen van risico's, maar ook op het versterken van procesbeheersing in werkprocessen zoals waarderen, heffen, innen en klantenservice. Dit stelt ons in staat om operationele risico's te verbinden met organisatorische doelen, wat zorgt voor een geïntegreerde benadering van risicobeheersing.

Weerstandvermogen

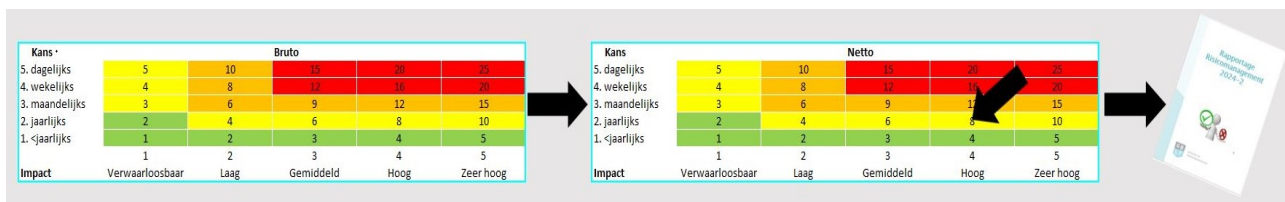
Omdat we niet beschikken over eigen vermogen en reserves, is het berekenen van een weerstandvermogen niet mogelijk. Wel hebben we in de exploitatie een begrotingspost "onvoorzien" opgenomen als buffer tegen financiële tegenvallers. Indien deze post niet volstaat om tegenvallers op te vangen, worden de financiële gevolgen via de deelnemersbijdragen verrekend. Dit systeem biedt een pragmatische oplossing en borgt de financiële continuïteit van onze organisatie.

Risicomanagement

Om risico's beter te kunnen beheersen, hebben we extra aandacht besteed aan het kwantificeren van risico's. Dit betekent onder andere:

- een verbeterde rapportagestructuur;
- Een verfijnde risicokwalificatieschaal (1–5 voor kans en impact), zie de afbeelding hierna.

Deze aanpak versterkt de besluitvorming en zorgt voor een transparante en consistente beoordeling van risico's binnen de organisatie. De risicokwalificatie biedt hierbij inzicht in de prioritering en impact van aanbevelingen.



Om het risicomanagementproces efficiënt en effectief te houden, werken we met een dynamische risicomatrix. Hierin worden de 95 geïdentificeerde risico's gecategoriseerd op basis van hun impact en kans. Voor elk risico zijn beheersmaatregelen opgesteld die periodiek worden geëvalueerd. Hierdoor blijven deze maatregelen actueel en afgestemd op veranderende omstandigheden.

Naast technische en procesmatige beheersmaatregelen ligt een sterke nadruk op cultuur en bewustwording. Het stimuleren van risicobewust gedrag en transparante communicatie binnen de organisatie draagt bij aan een robuust systeem waarin risico's tijdig worden gesignaleerd en aangepakt.

Om te beoordelen of onze aanpak effectief is, gebruiken we het 'Three Lines of Defence'-model. Dit model helpt ons risico's beheersbaar te houden door drie verdedigingslinies in te zetten. Op basis van de controles die in 2024 zijn uitgevoerd, kunnen we concluderen dat deze aanpak goed werkt. De risico's die we in onze processen hebben vastgesteld, worden goed beheerst en waar nodig teruggebracht tot een aanvaardbaar niveau. De resultaten van deze controles en de opvolging van eventuele aanbevelingen worden vastgelegd in de risicomanagementrapportages, die in 2024 drie keer zijn opgesteld. Zo werken we voortdurend aan het verbeteren van onze processen.

Tevens blijven we voortdurend werken aan de verbetering van de kwaliteit van onze data. Het afgelopen jaar heeft een evaluatie plaatsgevonden van de totaalstand Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP), die over het algemeen een goede kwaliteit aantoonde. Eventuele gevonden verschillen zijn geanalyseerd en gecorrigeerd. Zowel de volledigheidscntrole van het afnemersproces van de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ) als het gebruik van een specifieke tool om de kwaliteit en volledigheid van mutatiebestanden voor tariefdifferentiatiekaarten (TDK) te beoordelen, zijn succesvol afgerond. We blijven ons richten op het bewaken van consistentie en kwaliteit binnen onze processen, zoals de vergelijking tussen de totaalstand tariefdifferentiatiekaarten en onze belastingapplicatie. Een cruciaal aspect bij al deze werkzaamheden blijft het waarborgen van de beveiliging van gegevens en de privacy van burgers en bedrijven.

We zien dat onze medewerkers hard werken om de geplande werkzaamheden zo goed mogelijk uit te voeren, ondanks de vele taken die op ons afkomen. Het bedrijfsinformatieplan (BIP) 2023-2025 helpt ons daarbij door richtlijnen te geven voor onze strategie, benodigde systemen en acties. Hierdoor kunnen we onze prioriteiten goed stellen en knelpunten effectief aanpakken.

Rechtmatigheidsverantwoording

De invoering van de rechtmatigheidsverantwoording brengt een belangrijke verandering met zich mee: vanaf 2025 ligt de verantwoordelijkheid voor het afgeven van een rechtmatigheidsoordeel over de jaarrekening bij het dagelijks bestuur van onze organisatie in plaats van bij de accountant. Deze wetswijziging vraagt om aanpassingen in onze interne processen en de samenwerking met de accountant.

In 2023 zijn we gestart met de voorbereidingen op deze verandering en 2024 hebben we benut als proefjaar. Dit proefjaar is succesvol verlopen dankzij de vele stappen die zijn ondernomen. Bij de

voorbereiding op de rechtmatigheidsverantwoording hebben we gebruikgemaakt van externe ondersteuning en advies. Daarnaast hebben we Key2Control verder geïmplementeerd en uitgerold binnen de organisatie. Deze applicatie speelt een belangrijke rol in het systematisch beheersen en monitoren van risico's en processen.

Het proefjaar heeft niet alleen waardevolle inzichten opgeleverd, maar ook aangetoond dat onze aanpak effectief is. De organisatie heeft haar processen, werkwijzen en verantwoordelijkheden verder aangescherpt, wat een stevige basis legt voor de definitieve overgang in 2025.

Dit groeimodel biedt ons niet alleen de mogelijkheid om onze bedrijfsvoering verder te ontwikkelen, maar versterkt ook de samenwerking tussen het dagelijks en algemeen bestuur en de accountant. Door middel van risicomanagement, interne controles en de inzet van de auditpool blijven we werken aan een transparante en rechtmatige werkwijze. De resultaten van uitgevoerde controles en aanbevelingen worden gemonitord en gerapporteerd om de rechtmatigheidsverantwoording verder te versterken.

3.8 Financiering

Bedrijfsfinanciering

GBLT trekt alleen geld aan voor activiteiten die door het bestuur zijn goedgekeurd. Bij het eventueel aantrekken van vreemd vermogen toetsen we aan de financieringsvoorschriften zoals die zijn vastgesteld in de Wet financiering decentrale overheden (wet Fido). Daarvoor staan twee instrumenten ter beschikking:

- de kasgeldlimiet om het renterisico te beperken bij financiering met kort geld (< 1 jaar);
- de renterisiconorm om het renterisico te beperken bij financiering met lang geld (> 1 jaar).

Kasgeldlimiet

De wettelijke kasgeldlimiet bepaalt hoeveel maximaal met 'kort geld' gefinancierd mag worden. De norm daarvoor is uitgedrukt in een percentage van het begrotingstotaal aan het begin van het begrotingsjaar (8,2% voor gemeenschappelijke regelingen). De kasgeldlimiet voor GBLT bedroeg in 2024 € 2,2 miljoen (8,2% van 26,4 miljoen). In 2024 werd geen kort geld aangetrokken.

Renterisiconorm

De renterisiconorm zorgt ervoor dat een zodanige opbouw van de leningenportefeuille tot stand komt dat het renterisico voor renteaanpassing en herfinanciering in voldoende mate is beperkt. Voor een GR is de renterisiconorm bepaald op 20% van het begrotingstotaal van 2024. De norm voor GBLT bedraagt daardoor € 5,3 miljoen. Omdat GBLT geen langlopende leningen heeft, is het renterisico nihil.

Herfinanciering

GBLT heeft de mogelijkheid tot een kredietfaciliteit bij de huisbankier meegenomen in de aanbesteding voor het betalingsverkeer. Deze kredietfaciliteit is echter niet nodig gebleken en is derhalve niet direct beschikbaar voor GBLT.

Liquiditeitspositie

We hebben de plicht tussentijdse overschotten bij de schatkist te stallen. Het saldo dat moest worden gestort in de schatkist schommelde rond de € 14,0 miljoen met een enkele uitschieter tot € 74,0 miljoen. Dit zijn gelden die benodigd zijn voor de exploitatie van GBLT en ontvangen belastinggelden (verwerkingstijd twee tot drie dagen). De door de deelnemers te betalen bijdragen, ten behoeve van de

exploitatiekosten van GBLT, verrekenen wij maandelijks met de voor de deelnemers ontvangen en doorbetaalde belastinggelden.

Risicobeheer

Er vindt geen uitzetting van gelden plaats en GBLT maakt geen gebruik van financiële instrumenten zoals derivaten en opties. Het risicobeleid is erop gericht toekomstige risico's inzichtelijk te maken, te beheersen, te verminderen of te spreiden.

3.9 Verbonden partijen

GBLT participeert in één verbonden partij. Een verbonden partij is een privaot- dan wel publiekrechtelijke organisatie waarin GBLT een bestuurlijk en een financieel belang heeft.

Vereniging werken voor waterschappen

De Vereniging werken voor waterschappen is opgericht eind 2018 en heeft tot doel om te werken aan moderne werknemersvoorwaarden (cao) voor waterschappen en gelieerde organisaties en neemt daarmee de werkgeverstaken over van de Unie van Waterschappen. Vanaf 2019 is GBLT aangesloten bij de werkgeversvereniging.

GBLT heeft stemrecht en betaalt een bijdrage als vergoeding van de kosten. Het financieel belang van GBLT in 2024 bedraagt € 5.610 wat gelijk staat aan een deelname van 1,26% op het begrotingstotaal van € 445.600.

We onderkennen twee kleine risico's:

- dat de onderhandelingen van een nieuwe cao niet op tijd klaar zijn voordat de huidige cao afloopt. Als dat het geval is zal de huidige cao nog verder doorlopen;
- dat de vereniging een cao sluit die ons niet past. We zijn als werkgever gebonden aan de besluiten die de vereniging als werkgeversvereniging neemt.

3.10 Bedrijfsvoering

Wij verzorgen het hele lokale belastingproces voor onze deelnemende waterschappen en gemeenten. Dat doen we met aandacht voor de maatschappelijke vraagstukken. En met een zo hoog mogelijke service voor onze klanten.

Wij maken ons sterk voor goede uitvoering van lokale belastingen: eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is. Dat doen we voor de klanten en de deelnemers van onze organisatie. De deelnemers participeren in het bestuur van onze organisatie en jaarlijks formuleren zij onze opdracht met een meerjarig kader en een begroting. We hebben onze doelen als volgt benoemd:

- de wendbaarheid van onze organisatie vergroten;
- datakwaliteit aantoonbaar maken;
- het vergroten van de klantdienstverlening;
- het verbeteren van de informatiepositie en dienstverlening aan opdrachtgevers;
- het toepassen van een sociaal gezicht in onze klantbenadering en in ons werkgeverschap;
- het ontwikkelen van medewerkers in een lerende organisatie.

Als grote verwerker van informatie van en over burgers en bedrijven willen wij een positieve bijdrage leveren aan de veilige informatiehuishouding van de overheid en de daarmee verbonden maatschappelijke kosten. Dat is een zich steeds ontwikkelende context, waarin we als organisatie en als medewerkers meebewegen en meegroeien. Onze ontwikkelstrategie is: wij leveren goede producten en diensten aan belastingplichtigen en aan de opdrachtgevende waterschappen en gemeenten. Het voorkomen van fouten is daarbij de meest effectieve manier om die kwaliteit te leveren. Door faalkosten te vermijden, realiseren we volledige belastingopbrengsten en tegen lage kosten bovendien. Wij blijven werken vanuit de gedachte dat daling van maatschappelijke kosten het gevolg is van goede kwaliteit en dus ook in die volgorde wordt behartigd. Als de kwaliteit en de toegankelijkheid van de producten toeneemt, neemt bij de klanten het vertrouwen toe en de inspanning af.

Om de ontwikkelstrategie te realiseren onderkennen we vijf succesfactoren:

- vakbekwame medewerkers;
- foutloze data;
- klantgerichte processen;
- betrouwbare systemen;
- gelijkgestemde partners.

Het algemeen bestuur vergaderde in 2024 vijf keer en het dagelijks bestuur vergaderde zes keer. Hiermee is voldaan aan de eis uit de gemeenschappelijke regeling om minimaal vier maal per jaar een vergadering te organiseren.

3.11 EMU-saldo

Het EMU-saldo geeft weer wat het saldo van de inkomsten en uitgaven in een bepaalde periode was. In onderstaande tabel is het EMU-saldo voor GBLT weergegeven.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	
1 Exploitatiesaldo voor bestemming van reserves	2.281
2 Invloed Investeringsuitgaven	
– bruto investeringsuitgaven	–564
+ verkoop materiële en immateriële vaste activa	
+ afschrijvingen	403
3 Invloed voorzieningen	
+ toevoegingen aan voorzieningen t.l.v. exploitatie	1.054
– onttrekkingen aan voorzieningen t.b.v. exploitatie	–966
– onttrekkingen rechtstreeks uit voorziening	–58
4 Invloed reserves	
+ toevoegingen aan reserves t.l.v. exploitatie	
– onttrekkingen aan reserves t.b.v. exploitatie	
– onttrekkingen rechtstreeks uit reserves	
5 Deelnemingen en aandelen	
– boekwinst	
+ boekverlies	
EMU-saldo	2.150

3.12 Wet Normering Topinkomens

De Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) stelt regels aan de openbaarheid en aan de hoogte van deze inkomens. Voor GBLT worden de leden van het algemeen en dagelijks bestuur en de directeur als topfunctionarissen beschouwd, zodat de openbaarheid daarop van toepassing is. De verplichte rapportage in het kader van de WNT is opgenomen in de Jaarrekening.

3.13 Wet open overheid

Volgens de Wet open overheid (Woo) dient GBLT informatie van de Woo-categorieën die voor GBLT van belang zijn verplicht en actief openbaar te maken en te publiceren op de website van GBLT. Door middel van registratie van de internetlocaties bij het Register van Overheidsorganisaties (ROO), wordt de informatie die GBLT zelf actief publiceert voor iedereen vindbaar gemaakt via de Woo-index.

In 2024 zijn zes Woo-verzoeken ontvangen. Deze verzoeken gingen over:

- doelgerichtheid watersysteemheffing;
- openbaarheid vergadering;
- zuiveringsheffing;
- watersysteemheffing;
- controle hondenbelasting;
- belastingdeurwaarders.

De Woo-verzoeken en de beslissingen op de Woo-verzoeken zijn gepubliceerd op de website van GBLT.

Deel II Jaarrekening

4. Jaarrekening

4.1 Balans

De balans voor resultaatbestemming van GBLT per 31 december 2024 ziet in vergelijking met de balans per 31 december 2023 er als volgt uit.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2024	31-12-2023
Activa		
<i>Vaste activa</i>		
Materiële vaste activa	715	555
Totaal vaste activa	715	555
<i>Vlottende activa</i>		
Uitzettingen met een looptijd korter dan één jaar	4.327	3.396
Kortlopende vorderingen	3.348	2.863
Liquide middelen	1	4
Totaal vlottende activa	7.676	6.263
Totaal activa	8.391	6.818

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2024	31-12-2023
Passiva		
<i>Vaste passiva</i>		
Eigen vermogen		
Bestemmingsreserves	-	-
Nog te bestemmen resultaat lopend boekjaar	2.281	2.257
Voorzieningen		
Ambtsjubilea	192	204
Uitkering voormalig personeel	-	24
Proceskosten	182	216
Totaal vaste passiva	2.655	2.701
<i>Vlottende passiva</i>		
Netto vlottende schulden met een looptijd korter dan een jaar	5.214	3.521
Overlopende passiva	522	596
Totaal vlottende passiva	5.736	4.117
Totaal passiva	8.391	6.818

Waarderingsgrondslagen

De jaarrekening is in overeenstemming met de Regeling beleidsvoorbereiding en verantwoording waterschappen en hoofdstuk 4 van het Waterschapsbesluit.

Baten en lasten

De baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Winst wordt genomen zodra deze is gerealiseerd, een verlies wordt verwerkt zodra dit bekend is.

Activa en passiva

Voor zover niet anders is vermeld, zijn de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarden. Voor de investeringen gelden de maximale afschrijvingstermijnen zoals opgenomen in de Verordening financieel beheer, zie onderstaande tabel.

Activa	Maximale termijn in jaren
Gebouwen en verbouwingskosten	10
Inventaris	10
Hardware	5
Infrastructuur	5
Laptops en mobiele telefoons	3
Aanschaf- en implementatiekosten Belastingstelsel	5
Software, licenties en dergelijke	5
Dienstvoertuigen	6
Onderzoek en ontwikkeling	5
Overige immateriële vaste activa tenzij gemotiveerd wordt dat een andere periode passender is.	4 tot 5

De afschrijving vindt lineair plaats. Ook hanteert GBLT het uitgangspunt dat pas na ingebruikname van de investering, de exploitatie wordt belast voor rente en afschrijving.

De materiële vaste activa wordt gewaardeerd tegen historische kostprijs onder aftrek van afschrijvingen, gebaseerd op de verwachte economische levensduur en duurzame waardeverminderingen.

De uitzettingen met een kortere looptijd dan een jaar, de overige kortlopende vorderingen en de overlopende activa zijn gewaardeerd tegen nominale waarde. De liquide middelen betreffen direct opeisbare tegoeden.

Voorzieningen

De voorzieningen zijn gewaardeerd tegen nominale waarde, behalve de voorziening Arbeidsgerelateerde verplichting. Deze voorziening is opgenomen tegen de contante waarde. De gebruikte disconteringsvoet is 2%.

Toelichting op de activa

Materiële vaste activa

In de Staat van vaste activa (bijlage A) is een nadere specificatie opgenomen van de materiële vaste activa, zoals bedrijfsgebouwen en software. Het verloop van de materiële vaste activa in 2024 is in de volgende tabel weergegeven.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Bedrijfs- gebouwen	Vervoer- middelen	Software	Overige materiële vaste activa	Totaal
Stand per 31 december 2023					
Historische aanschafwaarde	1.341	14	896	746	2.997
Cumulatieve afschrijvingen	-1.225	-14	-501	-702	-2.442
Cumulatieve bijdragen van derden	-	-	-	-	-
Boekwaarde	116	-	395	44	555
Mutaties 2024					
Investerings	84	-	-	479	563
Afschrijvingen	-117	-	-149	-137	-403
Bijdragen van derden	-	-	-	-	-
Desinvesteringen Aanschafwaarde	-	-	-	-143	-143
Desinvestering Afschrijvingen	-	-	-	143	143
Saldo mutaties 2024	-33	-	-149	342	160
Stand per 31 december 2024					
Historische aanschafwaarde	1.425	14	896	1.082	3.417
Cumulatieve afschrijvingen	-1.342	-14	-650	-696	-2.702
Cumulatieve bijdragen van derden	-	-	-	-	-
Boekwaarde	83	-	246	386	715

Investerings

Onder de categorie 'bedrijfsgebouwen' verantwoorden wij de investeringen in ons kantoorpand. Dit zijn investeringen in de kantoorruimte die we gedurende de huurperiode afschrijven. GBLT is geen juridisch eigenaar van het kantoorpand.

Het beschikbaar stellen van de investeringskredieten geschiedt door het bestuur op basis van de investeringsvoorstellen zoals deze zijn meegenomen in de (gewijzigde) begroting 2024. De investeringskredieten zijn niet meerjarig en worden niet doorgeschoven naar een volgend jaar. Onderstaand de realisatie van de investeringskredieten in 2024 ten opzichte van de gewijzigde begroting.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	Gewijzigde begroting 2024	Realisatie 2024	Realisatie- graad
Verbouwing pand	250	85	34%
Inventaris	140	0	0%
Mobiele telefonie + tablets	182	198	109%
Laptops	278	281	101%
Totaal	850	564	66%

Vlottende activa

In onderstaande tabel zijn de vlottende activa inzichtelijk gemaakt.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2024	31-12-2023
Uitzettingen met een looptijd korter dan één jaar		
Uitzettingen schatkistbankieren	4.327	3.396
Kortlopende vorderingen		
Openstaande invorderingsdebiteuren	2.574	2.281
Debiteuren	93	–
Vooruitbetaalde bedragen	404	384
Overige vorderingen	277	198
Liquide middelen	1	4
Totaal	7.676	6.263

Uitzettingen met een looptijd korter dan 1 jaar

Sinds eind 2013 zijn alle decentrale overheden, waaronder gemeenschappelijke regelingen, verplicht om hun overtollige middelen in de schatkist aan te houden. Tegelijkertijd met de wet is de ministeriële regeling Schatkistbankieren decentrale overheden ingegaan. Onderdeel van die regeling is de rekening-courantovereenkomst die iedere decentrale overheid heeft met de Staat der Nederlanden.

De regeling bevat ook de verplichting voor decentrale overheden om een bankrekening aan te houden die gekoppeld kan worden aan de schatkist. De uitzettingen van € 4,3 miljoen bestaan voor een bedrag van € 1,6 miljoen uit ontvangsten die nog doorgestort moeten worden aan de deelnemers. Dit bedrag is dan ook niet ter vrije beschikking van GBLT.

Niet alle overtollige middelen behoeven in de schatkist te worden gestort. Hiervoor geldt een drempel. Het drempelbedrag is een minimumbedrag (afhankelijk van de omvang van de decentrale overheid) dat gemiddeld buiten de schatkist mag worden gehouden. In onderstaande tabel is het drempelbedrag voor schatkistbankieren per kwartaal weergegeven, alsmede de ruimte onder het drempelbedrag.

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000)				
Verslagjaar 2024				
Drempelbedrag	1.000	1.000	1.000	1.000
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	8	8	7	5
Ruimte onder het drempelbedrag	992	992	993	995
Overschrijding van het drempelbedrag	–	–	–	–

Kortlopende vorderingen

De kortlopende vorderingen betreffen onder andere de nog te realiseren invorderopbrengsten van € 2,6 miljoen. Alle kortlopende vorderingen zijn op balansdatum direct opeisbaar. In de volgende tabel zijn de openstaande invorderingsdebiteuren per 31 december 2024 opgenomen.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2024	31-12-2023
Openstaande invorderingsdebiteuren	4.037	3.644
Af: voorziening dubieuze invorderingsdebiteuren	-1.463	-1.363
Totaal	2.574	2.281

Van de openstaande vorderingen is per ultimo 2024 op basis van ervaringscijfers en de fase waarin de vordering zich bevindt, berekend welke deel vermoedelijk oninbaar zal worden geleden. We verwachten van het openstaande bedrag 64% te innen (€ 2,6 miljoen).

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	1-1-2024	Mutaties 2024	31-12-2024
Voorziening dubieuze invorderingsdebiteuren			
<u>Saldo aan het begin van het begrotingsjaar</u>	1.363		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen			
overige interne vermeerderingen		833	
interne verminderingen		-733	
externe verminderingen		-	
<u>Saldo aan het einde van het begrotingsjaar</u>			1.463

De oninbaar geleden vorderingen van belastingjaar 2024 (€ 74.000) zijn gecorrigeerd op de invorderingsopbrengsten van 2024. Alle oudere posten zijn ten laste van de voorziening Dubieuze invorderingsdebiteuren gebracht (€ 733.000). Om de voorziening op het berekende niveau van € 1,5 miljoen te brengen, is € 833.000 aan de voorziening toegevoegd.

De voorziening is bepaald op basis van wat we nog verwachten af te voeren en oninbaar te verklaren van de openstaande posten betreffende de aanmaningen, dwangbevelen en hernieuwde bevelen. Hiervoor is zowel voor het huidige als de oude jaren het gemiddelde percentage bepaald met behulp van historische cijfers. Voorheen gingen we voor openstaande posten uit oude jaren uit van 50% oninbaar. Deze aanscherping in de methodiek maakt de inschatting van de voorziening bij een gelijkblijvend proces accurater.

Liquide middelen

Dit betreffen de saldi op de bankrekeningen. Deze zijn ter vrije beschikking van GBLT.

Toelichting op de passiva

Eigen vermogen

Het eigen vermogen op de balans bestaat uit het nog te bestemmen resultaat. In onderstaand overzicht is het verloop van het te bestemmen resultaat weergegeven.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	<i>Bedrag</i>
Stand per 31 december 2023	
Saldo eigen vermogen (<i>nog te bestemmen resultaat</i>) aan het eind van het vorige begrotingsjaar	2.257
Mutaties 2024	
Interne vermeerderingen	-
Uitbetaald resultaat	-2.257
Voorstel voor de toevoeging/onttrekking via de resultaatbestemming	-
Stand per 31 december 2024	
Saldo eigen vermogen (<i>nog te bestemmen resultaat</i>) aan het einde van het begrotingsjaar	2.281

Voorzieningen

Ambtsjubilea

In de jaarrekening is door GBLT een voorziening Arbeidsgerelateerde verplichting voor toekomstige ambtsjubilea getroffen. Deze voorziening is bedoeld om aan alle uitkeringsverplichtingen voor jubilea te kunnen voldoen. Deze verplichtingen vloeien voort uit opgebouwde rechten uit hoofde van de geldende arbeidsvoorwaarden van werknemers van GBLT. De voorziening geldt voor de huidige werknemers en bij de berekening is rekening gehouden met de 'blijfkans'.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	<i>1-1-2024</i>	<i>Mutaties 2024</i>	<i>31-12-2024</i>
Voorziening arbeidsgerelateerde verplichting			
<u>Saldo aan het begin van het begrotingsjaar</u>	204		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		-	
overige interne vermeerderingen		39	
interne verminderingen		-	
externe verminderingen		-51	
<u>Saldo aan het einde van het begrotingsjaar</u>			192

Uitkeringen voormalig personeel

In 2024 hebben we uit de voorziening Uitkering voormalig personeel € 7.000 onttrokken om de uitkering aan voormalig personeel te dekken. Eind 2024 hebben we de voorziening laten vrijvallen voor een bedrag van € 17.000, omdat de uitkering aan voormalig personeel is gestopt.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	1-1-2024	Mutaties 2024	31-12-2024
Voorziening uitkering voormalig personeel			
<u>Saldo aan het begin van het begrotingsjaar</u>	24		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		-	
overige interne vermeerderingen		-	
interne verminderingen		-17	
externe verminderingen		-7	
<u>Saldo aan het einde van het begrotingsjaar</u>			-

Proceskosten

GBLT heeft een voorziening getroffen voor proceskosten (zowel bezwaren als beroepen). Dit zijn mogelijke kosten voor juridische procedures die over de jaargrens heen lopen, zoals bezwaar- en beroepsprocedures. Deze procedures kennen hun oorsprong in 2024, maar leiden tot een mogelijke last in 2025. Op basis van een schattingsberekening wat deze procedures gaan kosten in het volgende verslagjaar, is in de exploitatie een last genomen van € 182.000.

<i>Bedragen in € x 1.000</i>	1-1-2024	Mutaties 2024	31-12-2024
Voorziening proceskosten			
<u>Saldo aan het begin van het begrotingsjaar</u>	216		
vermeerderingen a.g.v. rentetoevoegingen		-	
overige interne vermeerderingen		182	
interne verminderingen		-216	
externe verminderingen		-	
<u>Saldo aan het einde van het begrotingsjaar</u>			182

Flottende passiva

Hier zijn onder meer de bedragen opgenomen van de nog te betalen bedragen aan leveranciers, sociale premies en nog te maken verrekeningen inzake belastingontvangsten. In onderstaande tabel treft u een overzicht van deze balanspost aan.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2024	31-12-2023
<u>Netto vlottende schulden met een looptijd korter dan een jaar</u>		
Af te dragen btw	65	-
Schulden aan leveranciers	505	279
Schulden i.v.m. te betalen belastingen en sociale premies	1.084	810
Nog te verwerken belastinginkomsten	1.250	940
Nog uit te betalen belastinginkomsten	1.562	854
Verloftegoeden personeel	671	598
Tegood personeelsvereniging	5	4
Nog te besteden thuiswerkbudget	72	36
	5.214	3.521
<u>Overlopende passiva</u>		
Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd		
en die in een volgend begrotingsjaar tot uitbetaling komen	500	593
Vooruit ontvangen bedragen	22	3
	522	596
Totaal	5.736	4.117

De nog uit te betalen belastinginkomsten betreffen de ontvangsten van klanten in de laatste dagen van 2024. Deze moeten per 31 december 2024 nog uitbetaald worden aan onze deelnemers.

Overlopende passiva

De verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die een volgend begrotingsjaar tot uitbetalingen komen, zijn als volgt gespecificeerd:

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2024	31-12-2023
Personele kosten	83	102
Inhuur personeel	24	74
Druk- en bindwerk	8	5
Onderhoud automatisering	111	72
Porti- en vrachtkosten	29	22
Bankkosten	37	18
Accountantskosten	68	116
Uitbestede werkzaamheden	114	145
Overige (facilitair, servicekosten e.d.)	2	2
Diensten derden	24	37
totaal	500	593

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

GBLT is verbonden aan verschillende, niet uit de balans blijkende, financiële verplichtingen. De belangrijkste verplichtingen worden hieronder benoemd.

Huurverplichting

Met ingang van december 2014 is GBLT gevestigd aan het Lübeckplein te Zwolle. De huurovereenkomst van 10 jaar is per eind 2024 geëindigd. GBLT heeft een nieuwe huurovereenkomst met de gemeente Zwolle gesloten voor wederom 10 jaar. Van deze 10-jarige huurverplichting is in 2025 € 716.000 verschuldigd. Jaarlijks vindt indexering van de huur plaats. De huurverplichting bevat een zuivere verplichting (huurlasten) en een niet-zuivere verplichting (facilitaire dienstverlening en servicekosten). De zuivere huurverplichting voor 2025 bedraagt € 395.000. Voor de gehele looptijd van het huurcontract bedraagt de zuivere huurverplichting afgerond € 4 miljoen.

Verplichtingen software en uitbestede diensten

GBLT heeft meerjarige financiële verplichtingen voor software met betrekking tot de belasting- en waarderingsapplicatie en het zaakstelsel. Ook hebben we meerjarige financiële verplichtingen wat betreft diensten die we uitbesteden voor drukwerk, postverzending en salarisverwerking én financiële verplichtingen met betrekking tot deurwaardersdiensten.

Studieregeling PBB

Conform de cao hebben we de verplichting naar de medewerkers om een minimaal budget van € 6.000 over een periode van vijf jaar beschikbaar te stellen ten behoeve van ontwikkeling, loopbaan en vitaliteit. De hoogte van deze verplichting is echter niet realistisch in te schatten, omdat de cao spreekt van een minimum verplichting en de medewerker niet verplicht is het budget te gebruiken.

Leaseverplichting

De opbouw van het totaal aan verplichtingen van de leaseovereenkomsten is in onderstaande tabel weergegeven.

<i>bedragen in € x 1.000</i>	Looptijd in jaren	Einddatum	Jaarlijkse verplichting	Totale verplichting
Leaseauto 1	5	28-6-2026	9	13
Leaseauto 2	3	10-11-2026	14	25
Totaal			23	38

4.2 Exploitatierekening (naar kostensoorten en -opbrengsten)

<i>Bedragen in € x1.000</i>	Jaar- rekening 2023	Begroting 2024	Gewijzigde begroting 2024	Jaar- rekening 2024	Verschil gewijzigde begroting en jaarrekening
Lasten					
1 Rente en afschrijvingen					
1.1 Externe rentelasten	-	-	-	-	-
1.2 Interne rentelasten	40	80	80	67	-13
1.3 Afschrijvingen van activa	364	353	424	403	-21
Totaal rente- en afschrijvingslasten	404	433	504	470	-34
2 Personeelslasten					
2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders	10.319	11.454	13.025	12.218	-807
2.2 Sociale premies	2.945	3.230	3.463	3.309	-154
2.3 Rechtstreekse uitkeringen huidig pers. en bestuurders	54	-	-	20	20
2.4 Overige personeelslasten	490	752	767	626	-141
2.5 Personeel van derden	2.324	1.579	635	931	296
2.6 Uitkeringen voormalig personeel en bestuurders	26	-	-	64	64
Totaal personeelslasten	16.158	17.015	17.890	17.168	-722
3 Goederen en diensten van derden					
3.1 Duurzame gebruiksgoederen	-	21	21	12	-9
3.2 Overige gebruiksgoederen en verbruiksgoederen	210	293	254	230	-24
3.3 Energie	7	7	11	8	-3
3.4 Huren en rechten	364	370	381	381	-
3.5 Leasebetalingen operational lease	21	22	23	23	-
3.7 Verzekeringen	24	21	25	29	4
3.8 Belastingen	13	12	12	14	2
3.9 Onderhoud door derden	2.396	2.435	2.744	2.896	152
3.10 Overige diensten door derden	4.900	5.018	4.375	4.688	313
Totaal goederen en diensten derden	7.935	8.199	7.846	8.281	435
5 Toevoegingen voorzieningen/onvoorzien					
5.1 Toevoegingen aan voorzieningen	844	-	-	1.054	1.054
5.2 Onvoorzien	-	200	200	-	-200
Totaal toevoegingen voorz./onvoorzien	844	200	200	1.054	854
Totaal lasten	25.341	25.847	26.440	26.973	533

<i>Bedragen in € x1.000</i>	Jaar- rekening 2023	Begroting 2024	Gewijzigde begroting 2024	Jaar- rekening 2024	Vershil gewijzigde begroting en jaarrekening
Baten					
1 Financiële baten					
1.1 Externe rentebaten	445	-	350	490	140
1.2 Interne rentebaten	-	-	-	-	-
Totaal financiële baten	445	-	350	490	140
2 Personeelsbaten					
2.1 Baten i.v.m. salarissen en sociale lasten	95	70	80	115	35
2.2 Uitlening van personeel	-	-	-	77	77
Totaal personeelsbaten	95	70	80	192	112
3 Goederen en diensten aan derden					
3.6 Diensten derden – bijdragen deelnemers	20.933	21.277	20.510	20.510	-
Totaal goederen en diensten aan derden	20.933	21.277	20.510	20.510	-
4 Bijdragen van derden					
4.1 bijdragen van overigen	120	-	-	569	569
Totaal bijdragen van derden	120	-	-	569	569
5 Waterschapsbelastingen					
5.1 Invorderopbrengsten	5.132	4.500	5.500	6.527	1.027
Totaal waterschapsbelastingen	5.132	4.500	5.500	6.527	1.027
6 Interne verrekeningen					
6.1 Onttrekkingen aan voorzieningen	873	-	-	966	966
Totaal interne verrekeningen	873	-	-	966	966
Totaal baten	27.598	25.847	26.440	29.254	2.814
Totaal saldo van baten en lasten	2.257	-	-	2.281	2.281
Toevoegingen en onttrekkingen reserves					
Toevoegingen aan bestemmingsreserve	-	-	-	-	-
Onttrekkingen aan bestemmingsreserve	-	-	-	-	-
Resultaat	2.257	-	-	2.281	2.281

Toelichting op de lasten

Hieronder zijn verklaringen van de afwijkingen ten opzichte van de gewijzigde begroting 2024 weergegeven voor zover zij een bedrag van € 25.000 te boven gaan. De afkorting I/S staat voor incidenteel/structureel en V/N staat voor voordeel/nadeel. Bij het bepalen van de incidentele of structurele aard van de lasten en baten zijn de uitgangspunten gehanteerd zoals beschreven in paragraaf 3.3. De personeelslasten bevatten een incidentele component van € 77.000 en de lasten van goederen en diensten van derden een incidentele component van € 357.000.

Personeelslasten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
2.1 Salarissen huidig personeel en bestuurders & 2.2 Sociale premies	S	V	961
De salariskosten van eigen personeel komen € 846.000 lager uit. Het niet (tijdig) kunnen invullen van vacatures heeft een drukkend effect op de salariskosten. Daarnaast is een deel van de begrote last die te maken heeft met het ontwikkelbudget (€ 115.000) verantwoord onder overige diensten door derden.			

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
2.4 Overige personeelslasten Het ontstane voordeel heeft te maken met meerdere mutaties op onder andere studie & opleiding, studieregeling PBB, arbo, werving & selectie en overige personeelslasten. <u>Studie & opleiding</u> De kosten van studie & opleiding komen € 219.000 lager uit. Dit wordt veroorzaakt doordat in het begrote bedrag voor deze post ook de studieregeling PBB ad € 236.000 is begroot. Het overige nadeel van € 17.000 heeft betrekking op hogere kosten voor studie en opleiding. Dit heeft te maken met een interne beleidswijziging dat categorie I en II opleidingen ten laste komen van het algemene opleidingsbudget en niet meer ten laste van de studieregeling PBB. <u>Studieregeling PBB</u> Het nadeel op deze post van € 114.000 wordt veroorzaakt doordat het begrote bedrag ad € 236.000 staat onder studie & opleiding. <u>Arbo</u> We hebben € 24.000 minder aan arbo kosten uitgegeven. <u>Werving en selectie</u> De kosten voor werving en selectie zijn lager uitgevallen, omdat een aantal vacatures intern zijn ingevuld en vacatures via eigen kanalen zijn uitgezet. Hierdoor ontstaat een voordeel van € 18.000. <u>Overige personeelslasten</u> De overige personeelskosten vallen € 6.000 hoger uit dan geraamd bij de begrotingswijziging. Dit is een optelsom van diverse kleine nadelen.	S	V	141
2.5 Personeel van derden De kosten van personeel van derden vallen € 296.000 hoger uit. Dit wordt veroorzaakt door meer inhuur als gevolg van het opvangen van ziekte en het niet (tijdig) kunnen invullen van vacatures op diverse afdelingen.	S	N	296
2.6 Uitkeringen voormalig personeel en bestuurders Dit betreft uitbetaalde wachtgelduitkeringen welke niet in de begroting waren meegenomen.	S	N	64

Goederen en diensten van derden

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
3.9 Onderhoud door derden We hebben € 152.000 meer uitgegeven aan onderhoud van automatisering. Dit heeft te maken met de overstap naar de moderne werkplek waarbij we Office365 en Onedrive in gebruik hebben genomen. Daarnaast hebben we kosten gemaakt voor aanschaf van de module voor Kwijtschelding 3.0. Verder zien we een toename van de algemene kosten binnen het IT-landschap door de kostenverhoging van diverse licenties zoals de Citrix licenties.	S	N	152
3.10 Overige diensten door derden Het ontstane nadeel heeft te maken met meerdere mutaties op onder andere proceskostenvergoedingen, postverzending, servicekosten, communicatie en uitbesteden werkzaamheden. <u>Proceskostenvergoeding</u> We hebben € 63.000 meer aan proceskostenvergoedingen uitgegeven dan begroot. Dit is het gevolg van: – Een nadelig resultaat op de WOZ-bezwaren van € 88.000. Dit is hoofdzakelijk het gevolg van een arrest van de Hoge Raad van 12 juli 2024. – Een voordelig resultaat op de heffingsbezwaren van € 25.000. <u>Postverzending</u> De postverzending is € 124.000 hoger uitgevallen. De oorzaak hiervan zit met name in een veel grotere tariefstijging dan waar we in de begrotingswijziging rekening mee hebben gehouden (12,5% in plaats van 2%). <u>Servicekosten</u> De afrekening van de servicekosten over 2023, waar geen rekening mee was gehouden, bedroeg € 15.000. <u>Communicatie</u> De kosten voor communicatie zijn € 30.000 lager uitgevallen omdat het optimaliseren van de website, door verandering van inzicht, niet is uitgevoerd. We zullen eerst onze online strategie gaan bepalen voordat we de website optimaliseren. <u>Uitbesteden werkzaamheden</u> We hebben meer werk uitbesteed om pieken (onder andere bij bezwaaraandeling en invordering) op te kunnen vangen. Dit heeft geleid tot een overschrijding op deze post van € 150.000. De overige kleine voordelen tellen op naar een bedrag van € 9.000.	S	N	313

Toevoeging voorzieningen / onvoorzien

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
5.1 Toevoegingen aan voorzieningen We hebben onze voorzieningen voor ambtsjubilea, proceskosten en dubieuze invorderingsdebiteuren moeten actualiseren met een mutatie van respectievelijk € 39.000, € 182.000 en € 833.000.	S	N	1.054
5.2 Onvoorzien In 2024 zijn geen bestedingen voor deze post aangevraagd.	S	V	200

Toelichting op de batenFinanciële baten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
1.1 Externe rente baten We hebben de plicht om overtollige middelen bij de schatkist te stallen. Over deze middelen ontvangen we rente. We hebben € 140.000 meer aan rente ontvangen dan begroot. Oorzaak hiervan is het gelijk blijven van het rentetarief van het schatkistbankieren, terwijl een lichte daling werd verwacht.	I	V	140

Personeelsbaten

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
2.1 Baten in verband met salarissen en sociale lasten We hebben € 35.000 meer aan premies voor ziekte, zwangerschap en loonkostensubsidies voor medewerkers uit het doelgroepenregister ontvangen dan waarmee in de begroting (€ 80.000) rekening was gehouden.	S	V	35
2.2 Uitlening van personeel In de begroting was geen rekening gehouden met het uitlenen van personeel voor de aansluiting van de gemeenten Veenendaal, Woudenberg en Renswoude.	I	V	77

Bijdragen van derden

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
4.1 bijdragen van overigen		V	569
<u>Doorbelasting derden</u> GBLT heeft diverse kostenfacturen doorbelast aan derden, voordeel € 43.000.	S		
<u>Aansluiting VWR-gemeenten</u> Voor de aansluiting van gemeente Veendendaal, Woudenberg en Renswoude hebben we € 357.000 excl. btw in rekening gebracht.	I		
<u>Inname telefoons en laptops</u> We hebben na aanschaf van nieuwe telefoons en laptops, de oude ingeleverd en daarvoor € 25.000 ontvangen.	I		
<u>Compensatie KOTA</u> De uitvoeringskosten voor de KOTA en de compensatie voor gedeelde inkomsten bedragen gezamenlijk € 138.000. Dit voordeel is opgebouwd uit een compensatie voor de uitvoeringskosten van € 98.000 en een voordeel van € 40.000 op compensatie voor de gedeelde invorderbaten.	S		
De overige voordelen tellen op naar een bedrag van € 6.000.	S		

Waterschapsbelastingen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
5.1 Invorderopbrengsten	S	V	1.027
In de begrotingswijziging zijn we uitgegaan van wat we zouden ontvangen, daarbij hebben we rekening gehouden met een veiligheidsmarge. Door het wijzigen van de methode van verantwoorden wordt in de exploitatie nu het opgelegde bedrag verantwoord. De oplegging is hoger dan we hadden verwacht en dit heeft te maken met een tariefswijziging.			

Interne verrekeningen

Omschrijving	I/S	V/N	Bedrag in € x 1.000
6.1 Onttrekkingen aan voorzieningen	S	V	966
We hebben de voorziening proceskostenvergoeding aangesproken voor een bedrag van € 216.000. Daarnaast hebben we de voorziening uitkering voormalig personeel laten vrijvallen ad € 17.500. Tot slot hebben we € 732.500 onttrokken aan de voorziening dubieuze debiteuren.			

4.3 Exploitatierekening (naar kostendragers)

Voor de jaarrekening zien we de deelnemers als kostendragers. Zij nemen de lasten van GBLT voor hun rekening. De lasten van GBLT worden enerzijds door de deelnemers in de gemeenschappelijke regeling gedragen en anderzijds verworven door de invorderkosten voor het verzenden van onder andere aanmaningen, dwangbevelen en hernieuwde bevelen. De belastingplichtige is verantwoordelijk voor de betaling van deze invorderkosten. Inmiddels ontvangt GBLT over de aangehouden middelen in de schatkist ook een rentevergoeding. Deze rentevergoeding verlaagt de deelnemersbijdrage.

De netto exploitatielasten brengen we volgens de in de Bijdrageverordening GBLT 2016 neergelegde verdeelsleutel aan de deelnemers in rekening. Dit leidt tot onderstaande bijdrage per deelnemer.

Deelnemer	Vastgestelde bijdragen 2024	Bijdrage op basis van Jaarrekening 2024	Na vaststelling jaarrekening 2024 overgemaakt / verrekend
Drents Overijsselse Delta	2.651.251	2.237.024	414.227
Rijn en IJssel	2.750.781	2.321.004	429.777
Vallei en Veluwe	4.460.263	3.763.399	696.864
Vechtstromen	3.307.844	2.791.032	516.812
Zuiderzeeland	1.799.873	1.518.664	281.209
Bunschoten	339.875	343.571	-3.696
Dalfsen	490.275	495.326	-5.051
Dronten	704.627	712.289	-7.662
Leusden	521.944	527.291	-5.347
Nijkerk	739.060	746.727	-7.667
Ommen	361.362	365.119	-3.757
Zwolle	2.382.858	2.407.122	-24.264
Totaal	20.510.013	18.228.568	2.281.445

De gemeenten kunnen op de in rekening gebrachte bijdrage nog btw-compensatie toepassen. Deze is in onderstaande tabel opgenomen.

Deelnemer	Compensabele btw inschatting 2024	Compensabele btw o.b.v. jaarrekening 2024
Bunschoten	12.215	21.805
Dalfsen	21.160	34.268
Dronten	25.324	45.206
Leusden	22.914	36.789
Nijkerk	31.247	51.139
Ommen	15.168	24.917
Zwolle	106.487	169.446
Totaal	234.515	383.570

Na verrekening van bovenstaande compensabele btw komen de bijdragen van de gemeenten uit op de bedragen in de volgende tabel.

Deelnemer	Netto bijdrage excl. btw begroting 2024	Netto bijdrage jaarrekening 2024
Bunschoten	327.660	321.766
Dalfsen	469.115	461.058
Dronten	679.303	667.083
Leusden	499.030	490.502
Nijkerk	707.813	695.588
Ommen	346.194	340.202
Zwolle	2.276.371	2.237.676
Totaal	5.305.486	5.213.875

4.4 Wet Normering Topinkomens

Het Waterschapsbesluit bepaalt dat in het jaarverslag een paragraaf moet zijn opgenomen die informatie bevat over topinkomens, zoals bedoeld in de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). Op grond van de WNT mag het inkomen van topfunctionarissen in de (semi)publieke sector in 2024 niet meer bedragen dan € 233.000.

De WNT definieert het begrip topfunctionaris voor instellingen in de (semi)publieke sector als:

1. de leden van de hoogste uitvoerende en toezichthoudende organen;
2. de hoogste ondergeschikte of leden van de groep hoogst ondergeschikten aan dat orgaan en;
3. degene of degenen belast met de dagelijkse leiding.

Onderstaand overzicht toont de leden van het algemeen bestuur van GBLT.

Leden algemeen bestuur GBLT	Duur dienstverband 2024
Voorzitter B. van Vreeswijk (DB-lid waterschap Vallei en Veluwe)	1-1-2024 t/m 31-12-2024
F. Wissing (DB-lid waterschap Rijn en IJssel)	1-1-2024 t/m 31-12-2024
G. Wolters (DB-lid waterschap Vechtstromen)	1-1-2024 t/m 31-12-2024
T. Vereijken (DB-lid waterschap Zuiderzeeland)	1-1-2024 t/m 31-12-2024
H. Perenboom (DB-lid waterschap Drents Overijsselse Delta)	1-1-2024 t/m 31-12-2024
SJ. Lap (Wethouder gemeente Dronten)	1-1-2024 t/m 31-12-2024
F. de Wit (Wethouder gemeente Leusden)	1-1-2024 t/m 31-12-2024

Leden algemeen bestuur GBLT	Duur dienstverband 2024
A. Rohen (Wethouder gemeente Nijkerk)	1-1-2024 t/m 31-12-2024
P. Guldemond (Wethouder gemeente Zwolle)	1-1-2024 t/m 31-12-2024
R.W.J. van Leeuwen (Wethouder gemeente Dalfsen)	1-1-2024 t/m 31-12-2024
R.J. Beukers (Wethouder gemeente Bunschoten)	1-1-2024 t/m 31-12-2024
L. Bongers (Wethouder gemeente Ommen)	1-1-2024 t/m 31-12-2024

De leden van het algemeen en dagelijks bestuur van GBLT ontvangen geen bezoldiging en geen onkostenvergoeding van GBLT.

In onderstaand overzicht staan de beloningsgegevens van de topfunctionarissen, zoals bedoeld in de WNT.

<i>Bedragen in €</i> Functiegegevens	R.A.C. de Haan Directeur
Gegevens 2024	
Aanvang en einde functievervulling in 2024	1/1 – 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	141.205
Beloningen betaalbaar op termijn	21.780
<i>Subtotaal</i>	<i>162.985</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	233.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Totale bezoldiging	162.985
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.

<i>Bedragen in €</i> Functiegegevens	R.A.C. de Haan Directeur
Gegevens 2023	
Aanvang en einde functieervulling in 2023	1/1 – 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	130.708
Beloningen betaalbaar op termijn	21.166
<i>Subtotaal</i>	<i>151.874</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	223.000
Totale bezoldiging	151.874

5. Overige gegevens

5.1 Controleverklaring

Wordt toegevoegd na verstrekking door de accountant.

5.2 Vaststellingsbesluit

Op grond van artikel 104 van de Waterschapswet zijn de Jaarstukken 2024, met daarin opgenomen de Jaarrekening 2024, op 9 april 2025 in openbare vergadering vastgesteld door het algemeen bestuur van GBLT.

De Jaarrekening 2024 sluit met een resultaat voor resultaatbestemming van € 2,3 miljoen positief. Het algemeen bestuur besluit dit resultaat op basis van de bepalingen in de Bijdrageverordening GBLT 2016 te verrekenen met de deelnemers.

Zwolle, 9 april 2025,

Het algemeen bestuur,

B.J. van Vreeswijk, voorzitter

R.A.C. de Haan, directeur

Bijlagen

Bijlage A Staat van vaste activa

Omschrijving	Afschrijvings- duur in jaren	Jaar van investering of activering	Historisch investerings- bedrag	Afschrijvingen voorgaande jaren	Balans per 31-12-2023	Investeringen 2024	Des- investeringen aanschafwaarde 2024	Des- investeringen afschrijving 2024	Afschrijvingen 2024	Balans per 31-12-2024
Materiële vaste activa										
Bedrijfsgebouwen										
Verbouwing Zwolle Lubeckplein	10	2014	1.341.390	1.225.509	115.881				115.881	-
Verbouwing	10	2024				84.656			1.411	83.245
Vervoermiddelen										
Dienstauto's	6	2012	14.490	14.490	-				-	-
Overige materiële vaste activa										
Kantoormeubilair Lubeckplein Zwolle	10	2014	347.726	315.851	31.875				31.875	-
Infrastructuur Lubeckplein Zwolle	5	2014	176.474	176.474	-				-	-
Schermen vergaderruimtes en lounges	5	2014	79.415	79.415	-				-	-
Mobiele telefoons	3	2022	143.053	131.132	11.921		-143.053	143.053	11.921	-
Mobiele telefoons	3	2024				198.316			38.562	159.754
Laptops	3	2024				280.573			54.556	226.017
Software										
Waarderingsapplicatie	5	2018	101.165	101.165	-				-	-
Voormelding	5	2018	49.160	49.160	-				-	-
Belastingapplicatie	5	2021 / 2022	455.573	268.006	187.567				91.114	96.453
Koppelingen	5	2022	128.130	51.252	76.878				25.626	51.252
Archief	5	2023	107.314	21.462	85.852				21.463	64.389
E-formulieren designer	5	2023	54.087	9.240	44.847				10.817	34.030
Totalen			2.997.977	2.443.156	554.821	563.545	-143.053	143.053	403.226	715.140

In deze jaarrekening zijn geen direct aan activa gerelateerde bijdragen van derden ontvangen, evenmin zijn afwaarderingen wegens duurzame waardeverminderingen toegepast.

Bijlage B Kengetallen

Hieronder zijn de kerncijfers weergegeven voor de dienstverlening van GBLT over 2024.

Deelnemende waterschappen in 2024	Drents Overijsselse Delta Rijn en IJssel Vallei en Veluwe Vechtstromen Zuiderzeeland
Deelnemende gemeenten in 2024	Bunschoten Dalfsen Dronten Leusden Nijkerk Ommen Zwolle
Grootte van het verzorgingsgebied	1,175 miljoen hectare
Aantal gemeenten in het verzorgingsgebied	92
Aantal inwoners in het verzorgingsgebied	3,8 miljoen
Verzonden aanslagbiljetten in 2024	2,2 miljoen
Aantal aanslagregels in 2024	6,7 miljoen
Aantal aanmaningen in 2024	144.868
Aantal dwangbevelen in 2024	83.790
Aantal hernieuwde bevelen in 2024	15.463
Totaal voor 2024 opgelegde bedragen	
Gemeenten	173 miljoen
Waterschappen	763 miljoen