

Bedrijfsplan 2024



Gemeentebelastingen **Kennemerland Zuid**

Deskundig, Dichtbij en Benaderbaar

November 2023

Inhoud

1. Voorwoord	3
2. Missie en visie	4
2.1 Samenwerkingen GBKZ	4
3. Bedrijfsvoering.....	5
3.1 Bezwaar en Beroep	5
3.2 Contact	6
3.3 Informatievoorziening en ICT	8
3.4 <i>Algemeen</i>	8
3.4.1 Digitale ontwikkeling	8
3.5 Beleids- en bestuursondersteuning.....	9
3.5.1 Formatie	9
3.5.2 Jaarplanning bedrijfsvoering en beleidsondersteuning 2024	9
3.5.3 Leveringen GBKZ aan gemeenten	11
3.6 Financiën en interne controle	13
3.6.1 P&C.....	13
3.6.2 Kostenverrekening	13
3.6.3 Raming belastingopbrengst	14
4. Primaire processen.....	15
4.1 Waarderen	15
4.1.1 Jaarplanning 2024 WOZ.....	17
4.2 Heffen	18
4.2.1 Jaarplanning heffen 2024	21
4.2.2 Overzicht belastingsoorten per gemeente 2024.....	22
4.3 Innen	23
4.3.1 Dwanginvordering bij Cannock Chase Public (CCP)	23
4.3.2 Jaarplanning innen 2024	26
5. Bijlage.....	27
5.1 Productencatalogus	27

1. Voorwoord

Voor u ligt het Bedrijfsplan GBKZ 2024. Het Bedrijfsplan GBKZ is het jaarlijks planning, verantwoording- en sturingsdocument voor alle taken en processen waarmee GBKZ in 2024 aan de slag gaat. Zoals na enkele jaren gebruikelijk is een splitsing gemaakt tussen de begroting aansluitend bij de Planning & Control cyclus van de deelnemende gemeenten Bloemendaal, Heemstede en Zandvoort en de werkzaamheden van GBKZ. Voor de zomer is de begroting 2024 van GBKZ vastgesteld door de stuurgroep.

Het voorliggende bedrijfsplan kunt u lezen als uitvoeringsplan voor 2024. Als betrouwbare partner van Bloemendaal, Heemstede en Zandvoort voor de uitvoering van de gemeentelijke belastingen en leges vinden wij de samenwerking met de collega's van de deelnemende gemeenten van het grootste belang. GBKZ is spin in het web van een groot aantal toeleverende afdelingen verspreid over de 3 gemeenten. Op pagina 4 treft u in oogopslag tot welke partners we ons verhouden.

Die nabijheid koesteren wij en wordt gekoesterd. Snel schakelen, met korte lijnen naar talloze collega's over tal van onderwerpen: toeristenbelasting, belastingcapaciteit, ontwikkeling van de WOZ-waarden, BIZ-belasting, parkeren, enz. enz. GBKZ wil als uitvoerende organisatie een belangrijk kenniscentrum zijn in de dynamiek tussen gemeentelijke begrotingen waar het de lokale belastingen en heffingen betreft en de lokale belastingverordeningen.

De oplettende en vaste lezers van onze Planning & Control verantwoordingsdocumenten valt het op dat we de opzet van ons Bedrijfsplan gewijzigd hebben. Al enkele jaren investeren we stevig in het procesmatig werken waarbij we continue werken aan het digitaliseren en verbeteren van onze werkprocessen. Dat is ook de reden dat we het bedrijfsplan 2024 ingericht hebben rond de belangrijkste processen en minder rond organieke indeling van de teams binnen GBKZ. Binnen die processen benoemen en beheersen we de belangrijkste risico's en bekijken we waar verdere digitalisering van de dienstverlening mogelijk is. Onze accountant is van oordeel dat we hierin goede stappen gezet hebben.

Voor zover er sprake is van kwetsbaarheden is voor alle processen, deelprocessen en voorkomende werkzaamheden intern, dan wel extern een backup benoemd.

Waar 2023 een van de meest dynamische jaren in het bestaan van GBKZ was, veroorzaakt door de landelijke explosieve stijging van het aantal bezwaren; de uitbreiding van parkeren Zandvoort en het na-ijleffect van de transitie van waarden op basis van m3 naar m2, hopen we met de door de 2^e kamer geaccordeerde maatregelen ten aanzien van de vergoedingen aan No Cure No Pay bureaus en het bestendigen van het taakveld parkeren voor de gemeente Zandvoort in stabielere vaarwater te komen. Met de steeds optimalere aansluiting op landelijke voorzieningen en de intensieve samenwerking met de gemeentelijke BAG-afdelingen neemt de kwaliteit van de gegevens die de grondslag voor de lokale belastingaanslagen steeds verder toe.

Namens de collega's van GBKZ
Victor Portanger



2. Missie en visie

Missie

GBKZ is een regionaal samenwerkingsverband tussen de gemeenten Bloemendaal, Heemstede en Zandvoort. GBKZ is opgericht om de kwaliteit, continuïteit en efficiency van de waardering, heffing en inning van gemeentelijke belastingen te verbeteren. Wij bieden aan de gemeenten een goede en betrouwbare dienstverlening en een efficiënt objectenbeheer.

GBKZ staat voor de kernwaarden: 'Dichtbij, Degelijk en Benaderbaar'. We willen een aanspreekpunt en kenniscentrum zijn voor de 'externe klanten' (de inwoners en bedrijven van de gemeenten) maar ook voor de 'interne klanten' (de bestuurders en ambtenaren) van die gemeenten. Bij GBKZ krijgen ze de juiste informatie op een eenvoudige wijze. Of dat voor een advies of informatie is. Bij GBKZ is het mogelijk.

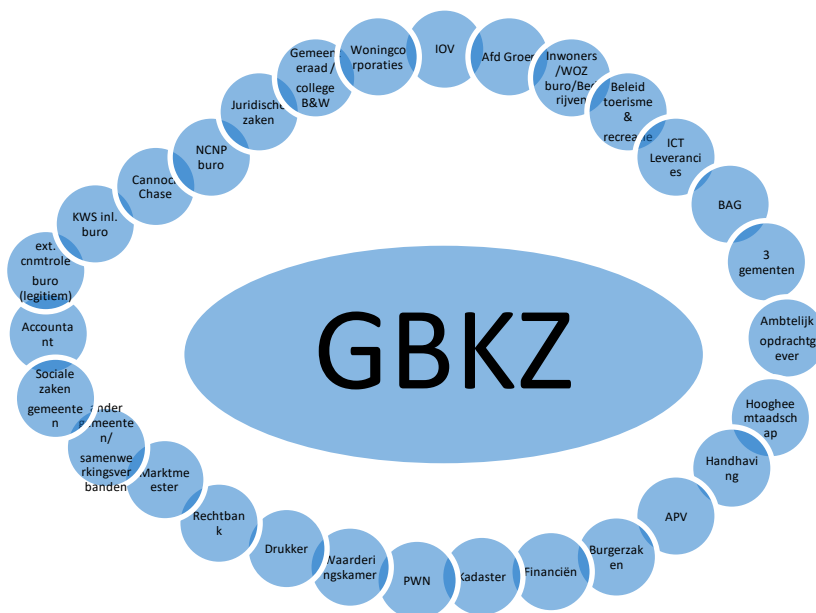
Visie

GBKZ werkt in opdracht van 3 gemeenten in Kennemerland-Zuid die GBKZ als een efficiënte samenwerking voor ogen hebben. Deze efficiëntie wordt bereikt door het maximaal digitaliseren van de dienstverlening. Ook wordt gestreefd naar de kwaliteit van de gegevens op een hoog niveau te hebben. Het oordeel van de Waarderingskamer (goed, ****) over de uitvoering van de Wet WOZ is daarvan een goede graadmeter. Maar ook de aansluiting op de diverse basisadministraties leidt tot verbetering van de efficiency en kwaliteit.

De visie, missie en kernwaarden leiden tot vertrouwen. Vertrouwen om de beste kwaliteit in de medewerkers te bereiken en vertrouwen voor de inwoners dat zij het beste ontvangen. GBKZ blijft daarom werken aan betrokken en trotse medewerkers, effectieve processen met efficiënte inzet van middelen, voor tevreden klanten.

2.1 Samenwerkingen GBKZ

GBKZ werkt nauw samen met veel afdelingen van de deelnemende gemeenten, maar heeft ook te maken met veel externe instanties. Denk hierbij aan de Waarderingskamer (het toezichtsorgaan van de WOZ), de drukker (voor het versturen van de belastingaanslagen), de deurwaarder (voor het uitvoeren van de dwanginvordering, Buitenlandse parkeeraanslagen en aanvragen kwijtschelding). Ook intern heeft GBKZ nauwe contacten met onder andere de afdelingen, financiën, juridische zaken, vergunningen en control. In onderstaand overzicht wordt in een oogopslag onze werkrelatie met de meeste van onze interne en externe partners duidelijk. Werkrelaties die steeds weer uit 2-richtingsverkeer bestaan.



3. Bedrijfsvoering

De bedrijfsvoering is ondersteunend aan en mede bepalend voor de kwaliteit van de primaire processen. De interne organisatie staat volledig ten dienste van de primaire processen. Dit betekent dat de kwaliteit en omvang van de organisatie, maar ook faciliteiten als bijvoorbeeld de huisvesting en de automatisering/ICT indirect van grote invloed zijn op het behalen van de gewenste effecten. In deze paragraaf worden de plannen van de processen bezwaar en beroep, poortwachter, ICT, beleidsondersteuning en financiën en interne controle gepresenteerd.

3.1 Bezwaar en Beroep

Ontwikkelingen

Aanpassing kostenvergoeding NCNP-bureaus

Huiseigenaren ontvangen jaarlijks van hun gemeente een belastingaanslag op basis van de Wet Waardering Onroerende Zaken (WOZ). Tegen de hoogte van de waardering kunnen huiseigenaren bezwaar maken. Zij kunnen dit in principe zelf doen of de gemeente inschakelen voor hulp.

De afgelopen jaren maakte WOZ-bureaus die op basis van 'no cure no pay' opereren flink reclame voor hun diensten. Hun verdienmodel bestaat eruit om op een zo eenvoudig mogelijke manier zo veel mogelijk bezwaar en beroep in te dienen om de proceskosten op te strijken.

Op 19 september heeft staatssecretaris Van Rij van Fiscaliteit en Belastingdienst een wetsvoorstel 'Wet herwaardering proceskostenvergoedingen WOZ en bpm' ingediend. De Tweede Kamer heeft op 27 oktober 2023 het wetsvoorstel aangenomen. Gemeenten gaan daardoor fors minder betalen aan de 'no cure no pay-bureaus' die tegen veel te hoge vergoedingen bezwaar maakten tegen WOZ-beschikkingen.

Het wetsvoorstel maakt deel uit van het Belastingplan 2024. De behandeling daarvan in de Eerste Kamer is op 11 en 12 december 2023. De stemming op 19 december 2023.

Of de voorgestelde maatregelen leiden tot minder bezwaren, en daarmee eveneens het verdienmodel, is niet in te schatten.

Wat willen we bereiken?

Bezwaren WOZ

Het gehele proces van het afhandelen van bezwaren (zowel administratief, juridisch als taxatietechnisch) binnen de wettelijke gestelde termijn. Voor 75% van de bezwaren willen wij in 2024 gaan voldoen aan de door de Hoge Raad gestelde redelijke termijn van een half jaar vanaf datum binnenkomst bezwaar. Daarnaast als prestatie indicator het maximum aantal toegekende bezwaren onder het landelijke gemiddelde. Door optimale berichtgeving vanuit zowel GBKZ als haar deelnemers de belastingplichtigen zoveel mogelijk bewegen om geen gebruik te maken van de zogenoemde NCNP-bureaus, maar rechtsreeks contact op te nemen met GBKZ.

Bezwaren gemeentelijke heffingen

Het gehele proces van het afhandelen van bezwaren (zowel administratief als juridisch) binnen de gestelde termijn van 3 maanden na ontvangst van het bezwaarschrift. De wettelijke afhandelingstermijn bedraagt een jaar (binnen het belastingjaar).

Beroepsschriften

Het afhandelen conform de termijnen die door de Rechtbank en het Gerechtshof worden gesteld. Kwaliteit van de procesvoering op een hoog peil houden, zodat zo min mogelijk beroepen worden verloren op basis van niet weersproken of onvoldoende onderbouwd.

Wat gaan we hiervoor doen?

Bezwaren WOZ, gemeentelijke heffingen

- We proberen bezwaren zo veel mogelijk te voorkomen. GBKZ zet maximaal in op informeel contact na de aanslagoplegging. Dit kan gebeuren door telefonisch contact, online banners, nieuwsberichten via eigen en gemeentelijke website, kranten, video animatie. Het blijkt dat de ingezette weg met als doel de burger direct GBKZ te laten bellen en daarvoor maximaal aandacht te vragen bij de belastingplichtigen die daarvan gebruik hebben gemaakt positief bevonden wordt.
- Daarnaast gaat GBKZ ook deelnemers via project- en stuurgroep betrekken in het streven om dit te bereiken. Ook de deelnemers kunnen bestuurlijke druk uitoefenen op de landelijke politiek, met als doel het verdienmodel voor de NCNP-bureaus te veranderen.
- Als naar aanleiding van een informeel contact blijkt dat de inwoner gelijk heeft, wordt een aanslag direct ambtshalve verminderd. Daarmee wordt een bezwaar voorkomen.
- Verder neemt GBKZ, indien dit mogelijk is, ook na het ontvangen van een bezwaarschrift telefonisch contact op met belanghebbende om het bezwaar informeel te kunnen behandelen, dan wel te komen tot een fiscaal compromis.

Beroepsschriften

- Om de kwaliteit van de procesvoering op een hoog peil te houden, wordt binnen dit werkproces het vier-ogen principe toegepast bij alle taxaties en verweerschriften. Op die manier wordt voorkomen dat zo min mogelijk beroepen worden 'verloren' op basis van niet weersproken of onvoldoende onderbouwd.
- Objecten in het kader van de Wet WOZ worden in de beroepsfase altijd in pandig opgenomen. Op die manier kan de taxateur altijd het object volledig beoordelen.

3.2 Contact

Algemeen

GBKZ heeft een eigen "frontoffice" met een eigen telefoonnummer. De bewoner heeft hiervoor telefonisch de keuzemogelijkheid voor waardering, heffen, invorderen of parkeren. Ook heeft GBKZ een eigen mail postbus. De frontoffice geeft antwoord op vragen die binnenkomen via de post, mail of telefoon of zorgt dat vragen op een goede manier worden doorgeleid naar de medewerkers van de diverse teams.

Klantgerichtheid, resultaatgerichtheid en professionaliteit zijn belangrijke kernwaarden voor de frontoffice. Een goede bereikbaarheid is belangrijk.

Bereikbaarheid:

- maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 12.30 uur
- zowel telefonisch als via de balie in Overveen
- 12.30 uur tot 17.00 uur op afspraak
- www.gbkz.nl

Wat willen we bereiken?

- GBKZ streeft een goede bereikbaarheid na. Alle inkomende telefoongesprekken dienen binnen de gestelde prestatie-indicatoren beantwoord te worden. Inkomende e-mails en overige correspondentie dient op tijd, volgens de gestelde prestatie-indicatoren, beantwoord te worden. Dit alles tegen zo laag mogelijke kosten.
- Belastingplichtigen maken zo veel mogelijk digitaal gebruik van de producten en raadpleging via MijnOverheid.
- Belastingsschuldige zo optimaal mogelijk voorzien in de behoefte die er is, digitaal of telefonisch. Zelfstandig of door ondersteuning van een medewerker. Kritisch blijven evalueren of huidige middelen nog voldoen.

Wat gaan we hiervoor doen?

- De burger stimuleren om gebruik te maken van MijnOverheid.
- Op onze aanslagbiljetten is een QR code opgenomen waarmee de burger direct naar de betaling kan of direct bezwaar kan indienen.
- We gaan het inboeken van standaard parkeerbezwaren automatiseren d.m.v. een robot.

3.3 Informatievoorziening en ICT

3.4 Algemeen

Bevat ICT-activiteiten om de werkzaamheden binnen de andere activiteiten te ondersteunen, hiertoe worden de volgende deelprocessen uitgevoerd:

- Applicaties beheren (zoals inrichten, upgrades verzorgen en scripts draaien).
- Autorisaties verlenen.
- Gebruikers ondersteunen (zoals verzorgen handleidingen en storingsen verhelpen).
- Opstarten en monitoren productieruns, beheren van documentproductie.
- Databasebeheer en uitvoeren van data-analyses.
- Beheren en onderhouden van ICT-contracten.
- Opstellen en realiseren van informatiemanagement en -beleid.
- Realiseren van projecten.

Ontwikkelingen

3.4.1 Digitale ontwikkeling

Wat willen we bereiken?

Verdere digitalisering van onze dienstverlening, automatisering en robotisering van eenvoudige handelingen, waardoor de beschikbare capaciteit beter ingezet kan worden kwalitatief hoogwaardigere handelingen.

Wat gaan we hiervoor doen?

In de Ruimte & Omgeving Suite hebben we naast de basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) gegevens ook de basisregistratie Kadaster (BRK) gegevens inzichtelijk. We zijn aangesloten op de nieuwe BRK 2.0 berichten en deze implementatie is vlot verlopen. In het portaal is in 2024 alles rondom een object op een plek inzichtelijk.

De digitaal afgeleverde aanslagen via Mijn Overheid zijn van 10% gestegen naar 16%, we hopen dat deze lijn zich in 2024 voortzet. We vinden het goed om te merken dat steeds meer mensen gebruik maken van de berichtenbox waar ze onze aanslag kunnen lezen en betalen.

De POC voor de robot van UiPath om woz bezwaren te ontgrievend wordt ook in 2024 ingezet. De robot ontgrievend zo'n 1000 bezwaren van woz bureaus voor in de taxatie applicatie, verstuurd ontvangstbevestigingen en taxatieverslagen. De robot hopen we in 2024 ook in te zetten op de met name grote aantallen parkeerbezwaren voor de gemeente Zandvoort.

De contractverlenging met PinkRocade is afgerond en de komende vijf jaar hebben wij heldere afspraken gemaakt over de te verwachten kosten. Dit is in de begroting opgenomen.

Voor de drukker hebben we een overbruggingscontract getekend om een jaar tijd te krijgen om de aanbesteding voor te bereiden. Volgend jaar in november verloopt het contract dus in het voorjaar van 2024 zal aanbesteed moeten worden. De voorbereidingen daarvoor zijn al in gang gezet. Net zoals de voorbereidingen voor de aanbesteding van onze taxatieapplicatie. Een werkgroep van team waarderen is daarvoor samen met st. Rijk de procedure aan het doorlopen.

Wij maken het voor burgers steeds eenvoudiger om zelf bij ons een bezwaar in te dienen. Bij het aanslagbiljet in de berichtenbox, en bij het digitale aanslagbiljet dat via de QR code bekeken wordt zitten directe linkjes naar onze website. Op onze website kan de burger via een webformulier een aantal velden aanklikken, motivatie en persoonlijke gegevens invullen en opsturen. Als de burger centraal gesteld wordt, dan is de meerwaarde van het inschakelen van een bureau minder interessant.

In 2024 verwachten we ons definitief aan te sluiten op het Nationaal Handelsregister.

3.5 Beleids- en bestuursondersteuning

Algemeen

Onder beleids- en bestuursondersteuning wordt verstaan het adviseren van de organisatie bij het beleid in brede zin zoals bijvoorbeeld op het gebied van archief, gemeenschappelijke regeling, toetreding en uittreding, bestuursadvisering en voorbereiding van besluitvorming.

Onder fiscaal-juridische ondersteuning wordt verstaan het adviseren en ondersteunen van teams en management bij bezwaren, beroepen en complexe fiscale vraagstukken. Daarbij hoort ook het bijhouden van nieuwe ontwikkelingen, wetswijzigingen en jurisprudentie. Verder valt onder fiscaal-juridische ondersteuning ook het opstellen van beleidsregels, de leidraad invordering, de jaarlijkse procedure betreffende de belastingverordeningen en de advisering bij het opstellen van nieuwe belastingverordeningen.

Wat willen we bereiken?

- Tijdige en kwalitatief goede integrale advisering richting het bestuur. Hierbij willen we het besluitvormingsproces beter bewaken en de kwaliteit van bestuurlijke stukken verbeteren.
- Tijdige beantwoording van vragen en een tijdige teruglevering van concept-verordeningen aan de deelnemers. Ook willen we bereiken dat de deelnemers tijdig de definitieve verordeningen naar ons sturen en ook vaststellen zodat wij het kunnen implementeren binnen de organisatie. Vorige geldt ook voor andere besluiten. Het is belangrijk dat wij op hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen, beslissingen en andere plannen over de belastingen. Dit is noodzakelijk zodat wij de noodzakelijke aanpassingen en/of de heffingen hierop kunnen baseren.
- We handelen WOO-verzoeken binnen de wettelijke termijn af. Bij een verzoek vinden wij klantvriendelijkheid enorm van belang. Wij zorgen ervoor dat we zo transparant mogelijk zijn ten opzichte van de verzoeker.

Wat gaan we hiervoor doen?

- In april/mei gesprekken met de accounthouders van de deelnemers voeren. Aan bod komen dan eventuele wijzigingen door de gemeente in fiscaal beleid, het bestuurlijke besluitvormingsproces rond de verordeningen en de raming van de opbrengsten in relatie tot de tarieven en grondslagen.
- 2 keer per jaar een nieuwsbrief met actualiteiten en de stand van wet- en regelgeving.

3.5.1 Formatie

De formatie van GBKZ is voor 2024 vastgesteld op 18,15 fte. De toegestane formatie voor 2023 was 17,15 fte. De toegestane formatie bestaat uit de formatie voor de begroting 2023 van 16,66 fte en de uitbreiding formatie ten behoeve van uitbreiding taken parkeren Zandvoort die per 1 januari 2023 weer ondergebracht zijn bij GBKZ. Voor de zomer is de begroting 2024 van GBKZ vastgesteld door de stuurgroep. Toen is akkoord gegaan met een uitbreiding van de formatie als gevolg van de gestegen werklast door het gestegen aantal bezwaren die op dit moment structureel lijkt te zijn. De formatie is verhoogd met 1 fte. Bij het bedrijfsplan zit een memo bijgevoegd met het verzoek voor een formatie-uitbreiding van 0,89 ten behoeve van parkeren Zandvoort.

3.5.2 Jaarplanning bedrijfsvoering en beleidsondersteuning 2024

		Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Jaarkalender Bedrijfsvoering / P&C / AO IC	Interimcontrole												
	Jaarrekeningcontrole												
	Begroting volgende jaar												
	Bedrijfsplan												
	Jaarverslag												
	Marap												
	Projectgroep												
	Stuurgroep												

	Prognose belastingcapaciteit												
	Kengetallen begroting												
	Financiële aansluiting												
	Kostenverrekening												
	Voorstel oninbaar												
	Voorziening oninbaar												
	Voorschotnota's												
	Benchmark WAKA												

Jaarkalender tbv Bedrijfsplan		Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Fiscaal juridische advisering	Advisering verordeningen												
	Beleidsafstemming												
	Afstemming opbrengsten en tarieven												

3.5.3 Leveringen GBKZ aan gemeenten

Leveringen GBKZ aan gemeenten					
Onderwerp	Wijze van levering	Aan	Frequentie/datum	Door	Opmerking
Financiële aansluiting jaarrekening	bestand via mail	gemeenten	1 maart	medewerker bedrijfsvoering	Indien mogelijk in concept tegelijkertijd met aanlevering aan accountant
Jaarverslag	bestand via mail	gemeenten	1 mei	medewerker bedrijfsvoering	
Financiële begroting	bestand via mail	gemeenten	15 mei	medewerker bedrijfsvoering	
Kengetallen begroting	bestand via mail	gemeenten	1 juli	medewerker bedrijfsvoering	
Marap (jan tot juli)	bestand via mail	gemeenten	1 september	medewerker bedrijfsvoering	
Bedrijfsplan	bestand via mail	gemeenten	1 december	medewerker bedrijfsvoering	
Aansluiting met financieel systeem begraafplaatsrechten ZVT	beveiligd excelbestand	ZVT	voor 15 januari en voor 1 oktober	medewerker bedrijfsvoering	
Aansluiting bouwleges ZVT	beveiligd excelbestand	ZVT	na afloop van ieder kwartaal	medewerker bedrijfsvoering	
Opgave voorlopige belastingcapaciteit huidig jaar groot kohier	bestand via mail	gemeenten	15 maart	coördinator WOZ	Te gebruiken voor de meicirculaire. Op 1 maart is 99,9% van de objecten beschikt.
Verwachte ontwikkeling belastingcapaciteit t+1 +areaaluitbreiding	bestand via mail	gemeenten	1 augustus	coördinator WOZ	Ten behoeve van de begroting. Er wordt uitgegaan van een landelijk cijfer uit de meicirculaire.
Verwachte ontwikkeling belastingcapaciteit t+1 +areaaluitbreiding	bestand via mail	gemeenten	31 oktober	coördinator WOZ	Aangeven van wijzigingen t.o.v. situatie 1 augustus.
afgifte adviespercentage verwachte waardeontwikkeling belastingcapaciteit t+1	pdf bestand via mail	gemeenten	rond 1 december	coördinator WOZ	Na deel van de herwaardering. Hier worden afwijkingen t.o.v. landelijk cijfer uit de meicirculaire vermeld.

Controle definitieve Belastingcapaciteit t-2	pdf bestand via mail	gemeenten	31 december	coördinator WOZ	
Voorziening dubieuze debiteuren incl. openstaande postenlijst	beveiligd excelbestand	gemeenten	1 maart	coördinator team invordering	
Voorstel oninbaar zonder NAW gegevens	beveiligd excelbestand	gemeenten	voor 1 juni en voor 1 december	coördinator team invordering	
Openstaande postenlijst debiteuren zonder NAW gegevens	beveiligd excelbestand	gemeenten	voor 1 juni, voor 1 december en jaarrekening	coördinator team invordering	
Toegewezen kwijtscheldingsverzoeken ZVT	beveiligd excelbestand	ZVT	1 oktober	coördinator team invordering	
Aansluiting CIVision Innen/financiële applicatie HMS en BMD	beveiligd excelbestand	gemeenten	maandelijks	coördinator team invordering	
Aansluiting CIVision Innen/financiële applicatie ZVT	beveiligd excelbestand	gemeenten	voor 1 juni, voor 1 oktober en jaarrekening	coördinator team invordering	

3.6 Financiën en interne controle

Algemeen

GBKZ levert tijdens het jaar volgens de P&C cyclus hieronder een aantal financiële stukken en rapportages aan de gemeenten aan. De kosten worden op voorschotbasis afgerekend en na het einde van het verslagjaar definitief in rekening gebracht. Ook zorgt GBKZ voor beantwoording van financiële vragen die gedurende het jaar of na oplevering van stukken uit de P&C cyclus ontstaan. GBKZ voert gedurende het jaar interne controles uit op de primaire processen.

3.6.1 P&C

- Afrekening 2023 1 maart 2024
- Jaarverslag 2023 1 mei 2024
- Begroting 2025 15 mei 2024
- Kengetallen Begroting 1 juli 2024
- Marap 2024 1 september 2024
- Bedrijfsplan 2025 1 december 2024

3.6.2 Kostenverrekening

Kostenverrekening op basis van:

Voorschot wordt in rekening gebracht 15 februari, 15 mei, 15 augustus en 15 november (termijnen van 25%).

In de jaarlijkse kosten van GBKZ zitten twee posten waarop vooraf weinig tot geen directe sturing mogelijk is. Deze kosten worden apart verrekend:

- De kosten voor de externe deurwaarder.
- De te betalen proceskostenvergoeding na bezwaar en beroep.

Na het einde van het verslagjaar worden deze jaarlijkse kosten op basis van aanslagregels, aanslagbiljetten en WOZ-objecten verrekend.

Ontwikkeling

- GBKZ heeft vanaf het verslagjaar 2023 een nieuw accountantskantoor dat de interim controle en jaarrekeningcontrole bij GBKZ uitvoert.
- Over het verslagjaar 2023 zullen de gemeenten voor het eerst een rechtmatigheidsverantwoording moeten afleggen. Het college van B&W is vanaf het verslagjaar 2023 verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening. Daarin is de rechtmatigheidsverantwoording opgenomen.

Wat willen we bereiken?

GBKZ wil de controleverklaringen over het verslagjaar 2023 op zijn laatst 15 april 2024 aan de gemeenten aanleveren.

Wat gaan we hiervoor doen?

GBKZ wil hiervoor goede afspraken en uiterste termijnen afspreken met de nieuwe accountant.

3.6.3 Raming belastingopbrengst

BLOEMENDAAL	Raming 2024
Combikohier	
Afvalstoffenheffing	3.992.602
OZB eig niet-woning	1.398.990
OZB eig woning	10.211.094
<i>Totaal OZB eigenaren</i>	<i>11.610.084</i>
OZB gebruik niet-woning	691.971
Riool eig woning	
Riool gebr woning	
<i>Totaal Riool woning</i>	<i>3.124.937</i>
Riool eig-niet woning	
Riool gebr niet-woning	
<i>Totaal Riool niet woning</i>	<i>320.932</i>
RZB eigendom woning	
RZB gebruik	
<i>Totaal RZB</i>	<i>1.453</i>
Totaal Combikohier	19.741.979
Overig kohier	
Toeristenbelasting	1.925.000
Precario	38.413
Leges	
Parkeerbelastingen	250.000
Totaal overig kohier	2.213.413

HEEMSTEDE	Raming 2024
Combikohier	
Afvalstoffenheffing	4.466.391
OZB eig niet-woning	694.497
OZB eig woning	6.692.655
OZB gebruik niet-woning	1.099.204
Rioolheffing	3.587.977
RZB eig niet-woning	243
RZB eig woning	6.171
RZB gebruik niet-woning	118
Totaal combikohier	16.547.255
Overig kohier	
Leges	399.773
Grafrechten	696.000
liggeld woonschepenhaven	6.654
Marktgeld	58.000
Parkeerbelastingen	770.700
Precario	55.085
Precario pleziervaart	60.758
Totaal overig kohier	2.046.970

ZANDVOORT	Raming 2024
Combikohier	
Afvalstoffenheffing	2.575.000
OZB eig niet woning	810.000
OZB eig woning	3.091.000
OZB gebruik niet woning	419.000
Riool gebruik niet woning	309.000
Riool gebruik woning	2.104.000
Totaal combikohier	9.308.000
Overig kohier	
Forensenbelasting	751.000
Grafrechten onderhoud terrein	76.000
Grafrechten Aula (code 14 tm 23)	133.000
Grafrechten dierenbegraafplaats	8.000
Leges	978.000
Parkeerbelastingen	936.000
Precario	
Precario subjectgebonden	
<i>Totaal precario</i>	<i>159.000</i>
Toeristenbelasting	3.660.000
Reclamebelasting	96.000
Totaal overig kohier	6.797.000

Toelichting:

GBKZ levert jaarlijks diverse kengetallen aan waarop de deelnemende gemeenten hun opbrengsten voor het jaar erna begroten. De raming hierboven geven de verwachte opbrengsten weer.

4. Primaire processen

De primaire processen van GBKZ bestaan uit:

- Waarderen: het vaststellen van de waarden van alle onroerende zaken binnen de gemeentegrenzen van de deelnemende gemeenten. Hierbij behoort ook bezwaar en beroep: wat de behandeling omvat van bezwaarschriften tegen de belastingaanslagen.
- Heffen: het opleggen van aanslagen voor de gemeentelijke belastingen.
- Innen: het verlenen van kwijtschelding, het verwerken van betalingen en het nemen van invorderingsmaatregelen.

4.1 Waarderen

Algemeen

GBKZ voert voor haar deelnemers de Wet Waardering Onroerende Zaken (Wet WOZ) uit. Dit omvat het beheer van gegevens van objecten binnen de Basisregistratie WOZ, benodigd om tot een jaarlijkse waardebepaling en waardevaststelling van die objecten te komen en deze gegevens en waarden beschikbaar te stellen aan de interne processen en externe afnemers.

Binnen het proces waarderen vinden de volgende deelprocessen plaats:

- Permanente Marktanalyse uitvoeren
- Herwaarderen
- Controleren volledigheid WOZ-administratie
- Afhandelen van bezwaar- en beroepsschriften

GBKZ voert het gehele WOZ proces inclusief de taxaties voor woningen in eigen beheer uit. De uitvoering voor de taxaties van niet-woningen wordt uitbesteed, onder regie van team Waarderen.

De uitvoering van de activiteiten dient plaats te vinden volgens het toetsingskader en de richtlijnen van de Waarderingskamer. Het streven is het oordeel 'uitstekend' in 2024 te krijgen. Op dit moment is het oordeel 'goed', 4 sterren. Er is nog 1 oordeel wat hoger ligt. Er zijn een aantal aandachtspunten door de Waarderingskamer neergelegd bij GBKZ. Als deze goed worden aangepakt dan kan er sprake zijn van een oordeel 'uitstekend' in 2024. De aandachtspunten zijn onder andere dat alle aansluitingen op de basisregistraties volledig onder controle zijn, er controle is over de uitval en er een aansluiting gerealiseerd is op het Handelsregister (NHR).

Kaders

- Wet Waardering Onroerende Zaken (Wet WOZ)
- Gemeentewet
- Algemene Wet Rijksbelastingen (AWR)
- Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)
- Proceskostenvergoeding
- Belastingverordeningen

Ontwikkelingen

Samenhangende objectregistratie (SOR)

De SOR was een nog te ontwikkelen uniforme registratie met basisgegevens over objecten. Maar op dit moment is besloten om de SOR niet verder te ontwikkelen. Daarvoor in de plaats wordt nu gesproken over Zicht op Nederland (ZoN).

In dit programma wordt er gezamenlijk gewerkt aan een transformatie van de losse basisregistraties naar een organisatie-overstijgend gegevenslandschap. Het wordt georganiseerd vanuit een klein bureau bij het ministerie van BZK. Het is voor GBKZ een ontwikkeling die we blijven volgen, om op de hoogte te blijven. Wij wachten hierin wel de ontwikkelingen vanuit de markt af over de basisregistraties.

Vraagprijsanalyse

Na het bekend worden van een vraagprijs via I-WOZ wordt deze inhoudelijk vergeleken met de object- en waardegegevens die in de waarderingsapplicatie staan. De taxateurs doen het gehele jaar een analyse van de marktgegevens. Bij de start van de herwaardering halverwege (de maand september) zullen alle dan bekende vraagprijzen geanalyseerd zijn.

Permanente marktanalyse

Na de verwerking van de verkopen via het Kadaster worden maandelijks de koopinlichtingen-formulieren en herinneringen verstuurd. Dit gebeurt nu via een module in de waarderingapplicatie. Hierbij krijgt de nieuwe eigenaar een brief op papier of via de Berichtenbox met daarin het verzoek in een online beveiligde omgeving een vragenlijst in te vullen. Deze vragenlijst wordt in ons systeem digitaal ontvangen. Er kunnen ook vragen worden gesteld of wijzigingen voorgesteld die vervolgens door de taxateurs worden beoordeeld en uitgezocht. Daarna krijgt men ook hiervan een bericht vanuit ons. Het is een PMA-formulier die gelijk ook een doel heeft als een voormelding. In 2024 gaan we een proef opzetten om op een kleine schaal te starten met het verzenden van voormeldingen. Hierbij wordt de eigenaar van object gevraagd om te controleren of de bij ons aanwezige gegevens nog kloppen. Dit leidt hopelijk tot minder bezwaren op de langere termijn.

In de toekomst gaan we ook starten met de voormelding na het herwaarderen. Dan kan men vooraf al bezwaren aangeven op de waardering.

WOZ- taxatieverslag

De afgelopen 2 jaar is er met de VNG gewerkt aan het moderniseren van het WOZ-taxatieverslag. Wij verwachten dat deze in 2025 beschikbaar komt. Op dit moment is het nog steeds in ontwikkeling en wordt hij nog niet geleverd door de softwareleveranciers. Deze gaan hem pas ontwikkelen als er een definitieve versie gekozen is. Bij de herwaardering van 2024 ontvangt men dus nog het oude model taxatieverslag.

Vernieuwd WOZ-waardeloket

- Woningen zonder BAG-adres staan nu ook in het WOZ-waardeloket. Dit betreft met name recreatiewoningen;
- Naast de WOZ-waarde staat nu ook de grondoppervlakte uit de basisregistratie WOZ vermeld. Door het tonen van de grondoppervlakte zijn woningen met elkaar beter vergelijkbaar;
- Het WOZ-waardeloket is actueler. Het wordt elk uur bijgewerkt. Voorheen was dit eens per week; (Tijdens piek perioden kunnen de gegevens maximaal 6 uur oud zijn.)
- Nieuwe luchtfoto's en het tonen van de kadastrale percelen geven een beter beeld van het gevonden WOZ-object;
- De koppeling naar de BAG-viewer werkt nu met een link bij adresseerbaar object en nummeraanduiding;
- Het WOZ-waardeloket voldoet nu aan de richtlijnen voor digi-toegankelijkheid (WCAG);
- Het WOZ-waardeloket is nu ook op mobiele apparaten zoals smartphones en tablets te gebruiken.

Wat willen we bereiken?

- Een verdere afname van het aantal bezwaren ingediend door NCNP-bureaus. Het percentage voor 2023 was 45%, maar het doel is een percentage van maximaal 40%.
- De inzet blijft om mensen zoveel mogelijk zelf bezwaar te laten indienen. De woningmarktontwikkelingen in 2023 zijn echter grillig. Hierbij zal de herwaardering met als peildatum 1 januari 2023 ook weer zorgen voor een flink aantal bezwaren. Met de ontwikkelingen die momenteel spelen op het gebied van de proceskosten is het lastig in te schatten voor 2024 of het totaal aantal bezwaren zal afnemen. Wij proberen om bij een eventuele afname van het aantal bezwaren dit met het aantal huidige taxateurs grotendeels kwalitatief goed af te doen. Er is nog wel inhuur nodig, maar voor minder bezwaren, ongeveer op het niveau van 2022.
- Zoveel mogelijk de processen binnen het taakveld van het team Waarderen, Bezwaar en Beroep minimaal volgens de voortgangseisen van de Waarderingskamer te ronden. Echter het is voor ons niet haalbaar om de eisen van de Waarderingskamer ten aanzien van de bezwaren op het gebied van tijdigheid te halen. Daar ligt de norm op 90% bezwaren gereed op 1 oktober van het jaar.
- In 2024 zullen we een aanbestedingstraject afgerond hebben en hiermee een Waarderingspakket hebben die contractueel weer doelmatig is.
- Voor alle WOZ-objecten die op 1 januari van dat jaar bestaan wordt een WOZ-beschikking verzonden.
- Voor het belastingjaar 2024 de norm behalen van 99% van de objecten gewaardeerd, gecontroleerd en beschikt voor 1 maart 2024 en 99,9% van de objecten voor 1 juli 2024.
- Doorlooptijd blokkering; maximaal 2 tijdvakken.

Wat gaan we hiervoor doen?

- Waardering, vraag- en marktanalyse We voeren de werkzaamheden uit conform de geldende waarderingsinstructie. Belangrijke aandachtspunten uit deze waarderingsinstructie zijn samengevat in een jaarschema: De WOZ-tijdslijn.
- Daarnaast is belangrijk dat de gestelde beheersingsmaatregelen worden gevolgd volgens de systematiek van de waarderingsinstructie. Deze zijn nu ingevoerd in onze interne controle, om dat wat wij willen bereiken ook te borgen.
- Met het ingezette traject om door RPA repeterende werkzaamheden te automatiseren wordt doorgedaan en uitgebreid.

4.1.1 Jaarplanning 2024 WOZ

Jaarkalender tbv Bedrijfsplan		Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
		WOZ	Beheer kadastrale gegevens										
	Beheer belanghebbenden WOZ												
	Beheer geometrie WOZ-(deel)objecten												
	Beheer primaire objectkenmerken												
	Beheer secundaire objectkenmerken												
	Marktanalyse woningen												
	Marktanalyse niet-woningen												
	Waardebepaling woningen												
	Waardebepaling Niet-woningen												
	Vragenlijst kwaliteit taxaties (Waarderingskamer)												
	Informeel contact												
	Bezwaarafhandeling												
	Periodieke rapportage (Waarderingskamer)												

4.2 Heffen

Algemeen

GBKZ vervaardigt en verzendt aanslagbiljetten voor de gemeentelijke belastingen. Het proces heffen bestaat uit de volgende deelprocessen:

- Alle beschikbare gegevens uit de basisregistraties LV WOZ, BRP, BRK en NHR bij elkaar te brengen om zo tot een juist en zo compleet mogelijk gecombineerd aanslagbiljet te komen.
- Beschikken WOZ-waarde
- Vaststellen van alle aanslagbiljetten
- Het afhandelen van bezwaarschriften

Kaders

- Belastingverordeningen van alle deelnemers
- Wet-WOZ
- Gemeentewet
- Omgevingswet
- Algemene Wet Rijksbelastingen (AWR)
- Algemene Wet Bestuursrecht (AWB)

Ontwikkelingen

Robotisering

Eind 2023 wordt gestart met het automatiseren van het inboeken van standaard parkeerbezwaren. Vanuit het zaakstelsel Mozard waar al onze bezwaren binnenkomen wordt, door de robot, een zaak aangemaakt in onze belastingapplicatie. Dit is één van de maatregelen om de enorme hoeveelheid bezwaren op te vangen.

Indienen parkeerbezwaren door NCNP-bureaus

Er worden steeds meer parkeerbezwaren ingediend door NCNP-bureaus. Dit heeft verschillende nadelige consequenties voor de bedrijfsvoering zoals langere doorlooptijden, meer werk in de afhandeling van de bezwaren en uitbetaling van proceskosten bij een gegrond bezwaar.

Nieuwe belastingsoort

De gemeente Zandvoort voert per 1 januari 2024 de Verordening gemakkelijkhedenretributie Zandvoort 2024 in.

De gemeente Heemstede voert per 1 januari 2024 de BIZ Vastgoed Heemstede Centrum eigenaren in.

Parkeerbelasting Zandvoort

Vanaf 1 juli 2022 rijdt er in Zandvoort een scanauto voor de controle van de parkeerbelasting.

Vanaf 1 januari 2023 legt GBKZ de naheffingsaanslagen voor Zandvoort op. Dat betekent dat er 3x per week naheffingsaanslagen worden verwerkt en verstuurd. De aantallen aanslagen (en bezwaren) zijn flink toegenomen omdat Zandvoort gebruik maakt van scanauto's. Per 1 januari is er 0,67 fte aangenomen.

Het aantal op te leggen naheffingsaanslagen is aanzienlijk hoger dan vooraf was geschat bij de invoering van de scanauto's. Deze hogere aantallen leggen niet alleen druk op het team Heffen met opleggingen, telefoontjes en bezwaren maar ook op het team Innen voor de verwerking van betalingen en terugbetalingen.

Voor het inboeken van alle parkeerbezwaarschriften is het hele jaar een student ingezet. Voor de afhandeling van de parkeerbezwaren is er 1 fte ingehuurd voor het hele jaar 2023. De verwachting is dat de in 2023 opgetreden 'kinderziektes' niet meer voorkomen in 2024. De inhuur is aangemerkt als tijdelijke oplossing om deze extra werkzaamheden in 2023 uit te kunnen voeren. Voor 2024 is extra formatie nodig om de toegenomen werklast op te kunnen vangen. Via bijgevoegd memo wordt hiervoor toestemming gevraagd aan de stuurgroep.

Toezicht en controle heffen

Bloemendaal		Controles
	Afvalstoffenheffing	Vakafdeling groen
	Leges	Vakafdeling IOV, APV
	Onroerende zaakbelasting/WOZ-waarde	Taxateurs GBKZ
	Parkeerbelasting	Handhaving
	Precariobelasting	Vakafdeling APV
	Precariobelasting ligplaatsen	Vakafdeling APV
	Rioolheffing gebruik	PWN
	Toeristenbelasting	GBKZ; uitbesteed op verzoek gemeente aan extern bureau
Heemstede		Controles
	Afvalstoffenheffing	Meerlanden
	BIZ eigenaren	GBKZ
	BIZ gebruikers	GBKZ
	Grafrechten	Begraafplaats
	Havengeld	Vakafdeling Ruimtelijk beleid
	Leges	Vakafdeling IOV, APV
	Marktgeden	Marktmeester
	Onroerende zaakbelasting/WOZ-waarde	Taxateurs GBKZ
	Parkeerbelasting	Handhaving
	Precariobelasting	Marktmeester
	Precariobelasting ligplaatsen	Vakafdeling Ruimtelijk beheer
Zandvoort		Controles
	Afvalstoffenheffing	GBKZ/Spaarnelanden voor extra containers
	Forensenbelasting	GBKZ
	Grafrechten	Vakafdeling / begraafplaats beheerder
	Leges	Vakafdeling / OD IJmond
	Onroerende zaakbelasting/WOZ-waarde	Taxateurs GBKZ
	Parkeerbelasting	Handhaving
	Precariobelasting object	Handhaving
	Precariobelasting subject	Vakafdeling Vergunningen, toezicht en handhaving
	Reclamebelasting	GBKZ
	Rioolheffing gebruik	PWN
	Toeristenbelasting	GBKZ; uitbesteed op verzoek gemeente aan extern bureau

GBKZ baseert zich bij de aanslagoplegging op een groot aantal bronnen en toeleveranciers van gegevens. Bovenstaand overzicht maakt duidelijk welke afdeling of organisatie verantwoordelijk is

voor de juistheid en controle van deze gegevens. In het contact met onze inwoners komt het voor dat men de juistheid van deze gegevens ter discussie stelt. In dat geval koppelt GBKZ dit terug naar de bron.

Wat willen we bereiken?

- De aanslagoplegging van 2024 zoveel als mogelijk in 2024 op te leggen.
- Percentage geblokkeerd < 1% m.u.v. WOZ blokkeringen

Wat gaan we hiervoor doen?

In de kohierenplanning de nakohieren voor oude belastingjaren inplannen en de uitval tijdig verwerken, zodat dit leidt tot aanslagoplegging.

4.2.1 Jaarplanning heffen 2024

Jaarkalender tbv Bedrijfsplan		cyclus	kohiernummer	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	opmerking(en)
Heffen	Bloemendaal															
	Initieel kohier gecombineerd aanslagbiljet 2024	1x per jaar	10													
	Nakohieren* gecombineerd aanslagbiljet 2024	maandelijks	10													
	Nakohieren* gecombineerd aanslagbiljet 2023 en 2022	4x per jaar	10													
	Toeristenbelasting nachtverblijf 2024 (voorlopig)	1x per jaar	24													
	Toeristenbelasting nachtverblijf 2023 (definitief)	1x per jaar	24													
	Parkeerbelasting	doorlopend	14													
	Precariobelasting	1x per jaar	15													
	Precariobelasting ligplaatsen	1x per jaar	16													
	Leges	11x per jaar	19													
* nakohieren = aanslagen en verminderingen																

Jaarkalender tbv Bedrijfsplan		cyclus	kohiernummer	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	opmerking(en)	
Heffen	Heemstede																
	Initieel kohier gecombineerd aanslagbiljet 2024	1x per jaar	30														
	Nakohieren* gecombineerd aanslagbiljet 2024	maandelijks	30														
	Nakohieren* gecombineerd aanslagbiljet 2023 en 2022	4x per jaar	30														
	Parkeerbelasting	doorlopend	34														
	Precariobelasting	1x per jaar	36														
	Precariobelasting ligplaatsen	1x per jaar	36														
	Grafrechten	1x per jaar	37														
	Marktgelden	4x per jaar	38														
	Leges	12x per jaar	39														Oud jaar 2023
	Havengeld	4x per jaar	80														
	BIZ eigenaren	1x per jaar															
	BIZ gebruikers	1x per jaar	32														
* nakohieren = aanslagen en verminderingen																	

Jaarkalender tbv Bedrijfsplan		cyclus	kohiernummer	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	opmerking(en)
Heffen	Zandvoort															
	Initieel kohier gecombineerd aanslagbiljet 2024	1x per jaar	40													
	Nakohieren* gecombineerd aanslagbiljet 2024	maandelijks	40													
	Nakohieren* gecombineerd aanslagbiljet 2023 en 2022	4x per jaar	40													
	Toeristenbelasting nachtverblijf 2024 (voorlopig)	1x per jaar	41													
	Toeristenbelasting nachtverblijf 2023 (definitief)	1x per jaar	41													
	Toeristenbelasting strandhuisjes 2024	1 x per jaar	41													
	Forensenbelasting woningen en caravans	1x per jaar	42													
	Parkeerbelasting	doorlopend	44 / 94													
	Precariobelasting (object)	1x per jaar	45													
	Precariobelasting (subject)	4x per jaar	46													
	Grafrechten	maandelijks	90													
	Grafrechten onderhoud	1x per jaar	47													
	Reclamebelasting	1x per jaar	48													
	Leges	12x per jaar	49													
Vermakelijkhedenretributie	1x per jaar															
* nakohieren = aanslagen en verminderingen																

4.2.2 Overzicht belastingsoorten per gemeente 2024

	Belastingsoort	Bloemendaal	Heemstede	Zandvoort
		Heffingsmaatstaf	Heffingsmaatstaf	Heffingsmaatstaf
Gecombineerde aanslag	WOZ beschikking	WOZ-waarde	WOZ-waarde	WOZ-waarde
	OZB woning eigenaar	WOZ-waarde	WOZ-waarde	WOZ-waarde
	OZB niet woning eigenaar	WOZ-waarde	WOZ-waarde	WOZ-waarde
	OZB niet woning gebruiker	WOZ-waarde	WOZ-waarde	WOZ-waarde
	Roerende ruimte belasting eigenaar	taxatiewaarde	taxatiewaarde	
	Roerende ruimte belasting gebruiker	taxatiewaarde	taxatiewaarde	
	Rioolheffing woning eigenaar	WOZ-waarde	vast tarief	
	Rioolheffing woning gebruiker	waterverbruik m ³		waterverbruik m ³
	Rioolheffing niet woning eigenaar	WOZ-waarde	vast tarief per perceel	
	Rioolheffing niet woning gebruiker	waterverbruik m ³		waterverbruik m ³
	Afvalstoffenheffing	per container + inhoud	per container + inhoud	één of meerpersoons-huishouden
Overige heffingen	Toeristenbelasting	X		X
	Forensenbelasting			X
	Parkeerbelasting	X	X	X
	Precariobelasting	X	X	X
	Reclamebelasting			X
	Vermakelijkhedenretributie			X
	Begraafplaatsrechten		X	X
	Dierenbegraafplaatsrechten			X
	Leges	X	X	X
	Bouwleges	X	X	X
	Marktgeden		X	
	Liggeld woonschepen		X	
	BIZ-heffingen		X	

4.3 Innen

Algemeen

GBKZ verwerkt de reacties met betrekking tot het invorderingsproces en vordert de opgelegde belastingaanslagen in. Het proces innen bestaat uit de deelprocessen:

- Verwerken van (uit-)betalingen
- (Dwang)invordering
- Behandelen van kwijtscheldingsverzoeken
- Insolventie

Kaders

- Invorderingswet 1990
- Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990
- Uitvoeringsbesluit Invorderingswet 1990
- Leidraad Invordering
- Burgerlijk Wetboek
- Faillissementswet
- Algemene wet bestuursrecht Gemeentewet
- Intern beleid (oninbaar verklaren, afboeken kleine bedragen)
- Kostenwet
- Burgerlijk Rechtsvordering

4.3.1 Dwanginvordering bij Cannock Chase Public (CCP)

Algemeen

Cannock Chase Public (CCP) verzorgt de invordering van gemeentelijke belastingen voor GBKZ en ondersteunt bij de afhandeling van kwijtscheldingsverzoeken.

CCP verzorgt de invordering van naheffingsaanslagen parkeerbelasting op Belgische- en Duitse kentekenhouders inclusief de afhandeling van bezwaren. De afhandeling van naheffingsaanslagen op Nederlandse kentekenhouders verzorgt GBKZ zelf.

CCP biedt GBKZ de volgende zekerheden:

- Inzet van 28 belastingdeurwaarders, 20 invorderingsmedewerkers, 8 bezwaarmedewerkers en 10 kwijtscheldingsmedewerkers in loondienst;
- Landelijke dekking met eigen belastingdeurwaarders;
- Jaarlijkse onafhankelijke controle van de interne bedrijfsadministratie;
- Jaarlijkse onafhankelijke controle van de derdengeldenadministratie;

Wat willen we bereiken?

GBKZ wil een klantgericht invorderingsproces waarbij doorlopend onderscheid wordt gemaakt tussen debiteuren die niet kunnen- en debiteuren die niet willen betalen. Samen met debiteuren wordt gezocht naar een passende oplossing voor de openstaande vordering en debiteuren worden daarbij direct naar het juiste loket doorgestuurd.

Wat gaat GBKZ/CCP hiervoor doen?

GBKZ/CCP realiseert deze doelstelling door direct na het verzenden van het dwangbevel per post te kiezen voor een gesegmenteerde aanpak, bijvoorbeeld het onderscheid in natuurlijke- en rechtspersonen. Zij gaan persoonlijk in gesprek met debiteuren en zetten direct de invorderingsacties met het hoogste sociale- en financiële rendement in.

Ontwikkelingen

Wettelijke ontwikkelingen

Kwijtscheldingen

Al langer op de planning maar nog altijd niet ingevoerd is de wijziging van het administratief beroep bij kwijtschelding en uitstel van betaling.

Deze wetswijziging zal er voor zorgen dat er in plaats van een administratief beroep, een bezwaarschrift wordt ingediend. Bij een ongegrond verklaring van een bezwaarschrift, krijgt de belanghebbende de mogelijkheid van een rechtsgang naar beroep, hoger beroep en beroep in cassatie. Dit heeft gevolgen voor de kosten voor beide kanten, beroepsprocedures; - griffierechten vergoeden; - dwangsommen voor het niet tijdig nemen van een besluit (nu niet mogelijk in het kwijtscheldingproces); - proceskostenvergoedingen voor bezwaren tegen afgewezen kwijtscheldingsverzoeken (tussenkost NCNP bureaus).

Momenteel geldt dat bij elk verzoek om kwijtschelding of verzoek om uitstel van betaling, de mogelijkheid bestaat voor een belanghebbende om, in het geval van afwijzing, administratief beroep in te stellen. Bij het ongegrond verklaren van een administratief beroep is er geen verdere rechtsgang meer beschikbaar.

Omdat er vele haken en ogen zitten aan het nieuwe wetsvoorstel is het al meerdere keren doorgeschoven. Vooralsnog is er nog altijd geen duidelijke datum van invoering.

Wet aanpak samenhangende meervoudige problematiek in het sociaal domein (Wams) ingangsdatum vooralsnog 1 juli 2024

Om mensen met meerdere problemen beter te kunnen helpen is de Wet aanpak meervoudige problematiek in het sociaal domein (Wams) bij de Tweede Kamer ingediend.

De Wet Wams regelt dat gemeenten de wettelijke mogelijkheid krijgen om tot een gecoördineerde aanpak te komen voor mensen of gezinnen met meerdere problemen. Het wetsvoorstel maakt het in sommige gevallen mogelijk om gegevens zonder toestemming van de cliënt met de gemeente te delen.

Deze wet kan een groot effect hebben op het invorderingsproces; minder dwangbevelen/tussenkost van de deurwaarder en meer kwijtscheldingverzoeken. Vooralsnog is de ingangsdatum wederom doorgeschoven naar 1 juli 2024. Gezien de vele kamervragen die zijn ingediend kan dit nog verder worden doorgeschoven.

Economische ontwikkelingen

Inflatie en faillissementen/SNP

Na een recordhoogte van 11,6% in 2022 zal de inflatie voor 2023 uitkomen op 4,2%. De verwachting is dat de inflatie in 2024 verder daalt naar 3,7% en in 2025 met 2,5% dichterbij de beoogde 2% geraakt.

In Nederland neemt het aantal faillissementen in 2024 met 39% toe. De forse stijging van het aantal faillissementen komt door verschillende uitdagingen waarmee ondernemingen in het midden- en kleinbedrijf (mkb) worden geconfronteerd. Denk hierbij aan het stopzetten van de Coronasteun, de stijging van de energieprijzen, de hoge rente en de economische terugval als gevolg van de oorlog in Oekraïne.

In 2023 is de Faillissementswet aangepast. Hiermee wordt de looptijd van een wettelijke schuldregeling (WSNP) in beginsel verkort naar 18 maanden. De looptijd kan wel worden verlengd tot maximaal 36 maanden als sprake is van specifieke omstandigheden die nader bepaald worden in een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB). De verkorting draagt bij aan de kabinetsdoelstelling om inwoners sneller uit de problematische schulden te helpen. De termijn van een minnelijk schuldsaneringstraject (Msnp) is op dit moment 36 maanden en is een onderlinge afspraak tussen schuldhulpverleners en schuldeisers. Deze wijziging geeft burgers sneller perspectief geeft op een duurzaam schuldenvrije toekomst.

De stijging in faillissementen en wijziging in de (W)SNP kan van invloed zijn op de voorziening dubieuze debiteuren en het daaropvolgende aantal oninbare posten. Hoeveel dat gaat zijn is niet te voorspellen.

Hersteloperatie toeslagen affaire

Tot 1 januari 2024 is het mogelijk om als mogelijk gedupeerde ouder zich aan te melden bij de rijksbelastingdienst. Daarom zullen de gevolgen hiervan nog tot in 2024 merkbaar zijn.

Overige ontwikkelingen

Parkeerbelasting Zandvoort

De uitbreiding van de parkeerbelasting door het rijden met scanauto's in Zandvoort heeft ervoor gezorgd dat sinds 1-1-2023 het aantal op te leggen naheffingsaanslagen aanzienlijk hoger is met als gevolg dat het aantal aanmaningen, dwangbevelen, te verwerken verminderingen, uitbetalingen, betalingen en telefoontjes ook aanzienlijk is verhoogd. Net als bij team heffen legt dit ook druk bij team Innen. Om deze extra werkzaamheden op te vangen is er voor 2023 gebruik gemaakt van een werkstudent en is er interne ondersteuning geweest. De inhuur is aangemerkt als tijdelijke oplossing om deze extra werkzaamheden in 2023 uit te kunnen voeren. Voor 2024 is extra formatie nodig om de toegenomen werklast op te kunnen vangen. Via bijgevoegd memo wordt hiervoor toestemming gevraagd aan de stuurgroep.

Wat willen we bereiken?

- Verwerking ontvangsten 98% binnen 7 dagen.
- Creditposten; posten niet ouder dan 1 maand.
- Afhandeling kwijtscheldingsverzoeken; maximaal binnen 6 weken.
- Afhandeling beroepen kwijtschelding; maximaal binnen 8 weken.
- Kwijtschelding nog verder verruimen binnen de kaders waar mogelijk en nog toegankelijker maken voor de burger.
- Percentage oninbaar; Bloemendaal en Heemstede 0,5% en Zandvoort 2,5%
- Percentage automatische incasso 60%
- Belastingplichtigen maken zo veel mogelijk digitaal gebruik van de producten en raadpleging via MijnOverheid.
- Eerder in het invorderproces detecteren dat een belastingschuldige niet kan betalen en daar naar handelen (sociaal invorderen).
- Termijnen aanmaningen- en dwangbevelen; 1 maand na vervaldatum

Wat gaan we hiervoor doen?

- Automatische incasso blijven bevorderen, door hier permanent de aandacht op te blijven vestigen.
- Nauw contact met Cannock Chase Public over kwijtschelding en invordering, pro actief wijzen op mogelijkheden om hulp daarbij te zoeken, vroegsignalering zit immers nog in de pilotfase.

Verbeterpunten kwijtschelding

- In het nieuwe kwijtscheldingspakket is de functionaliteit van het Inlichtingenbureau goed geïmplementeerd. Hierdoor kunnen we nog beter gebruik maken van de functionaliteiten van het Inlichtingenbureau zoals het adhoc informeren per dossier indien nodig. Het adhoc informeren verbetert het controleproces en kan het verzoek beter beoordelen.
- De kostendelers leeftijd is verhoogd van 21 jaar naar 27 jaar, dit is intern gelijktijdig ingevoerd met de aanpassing landelijke wetgeving.
- Bij een negatief advies van het Inlichtingenbureau vragen we gericht informatie op bij de burger, vb. bij wanneer het Inlichtingenbureau afwijst op de waarde van een auto vragen we gerichte informatie op over de auto en laten we de rest zoals inkomen en vermogen achterwege.
- De energietoeslag wordt niet meegenomen in de berekening.

4.3.2 Jaarplanning innen 2024

Jaarkalender tbv Bedrijfsplan		Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Innen	Aanmaningen												
	Dwangbevelen												
	Openstaande postenlijst debiteuren												

5. Bijlage

5.1 Productencatalogus

Bijlage 1

Gemeenschappelijke regeling Gemeentebelastingen Kennemerland Zuid Productencatalogus

da = dagelijks we = wekelijks 2we = tweewekelijks ma = maandelijk 2 ma = tweemaandelijks				
kw = kwartaal 2ja = elk halfjaar ja = jaarlijks 4ja = eens per vier jaar inc = incidenteel proj = project				
Producten met activiteiten				Opmerkingen
<i>Wet WOZ</i>	BMD	HMS	ZVT	BAG-DIGI
Zelfevaluatie voor Waarderingskamer	kw	kw	kw	
Jaarlijkse controle vanuit Waarderingkamer	ja	ja	ja	
Opvragen huurgegevens	2ja	2ja	2ja	
Opvragen mutaties garages	2ja	2ja	2ja	
Verzamelen verkoopgegevens	we	we	we	
Registeren verkoopgegevens	we	we	we	
Bijhouden landelijke voorziening WOZ, WOZ-waardeloket	we	we	we	
Verwerken informatie Basis Registratie Kadaster BRK	we	we	we	
Invoeren bouwvergunningen	2we	2we	2we	
Muteren nav bouwvergunningen	kw	kw	kw	
Blokkeren / Deblokkeren objecten	da	da	da	
Controle vrijstellingen	ja	ja	ja	
Maken foto's nieuwbouw situatie 1-1	ja	ja	ja	
Waarderen / muteren / blokkeren nieuwbouw	kw	kw	kw	
Analyseren vraagprijzen woningen en niet woningen	we	we	we	
versturen inlichtingenformulieren Permanente Marktanalyse	kw	kw	kw	
Marktanalyse woningen en niet-woningen	kw	kw	kw	
Verwerken retour ontvangen formulieren en uploaden waarderingssysteem	kw	kw	kw	
Overzicht van verkopen maken voor BWT	inc	inc	inc	
Overzicht maken grote eigenaren voor ROV	inc	inc	inc	
Controleren monumentengegevens	inc	inc	inc	
Opvragen gegevens bodemverontreiniging	inc	inc	inc	
Leveren gegevens planschade	inc	inc	inc	
Permanente educatie taxateurs	ja	ja	ja	
Object kenmerken onderhouden	da	da	da	
Taxeren woningen	ja	ja	ja	
Taxeren niet-woningen	ja	ja	ja	
Handmatig invoeren taxaties niet-woningen	ja	ja	ja	
Bezwaarschriften nav tussentijdse beschikkingen	ma	ma	ma	
Muteren verminderen en opleggen n.a.v. bezwaren	ma	ma	ma	
Afhandelen beroepsschriften voor Rechtbank en Hoger Beroep, opmaken taxatierapporten	ma	ma	ma	
Controle kadastrale oppervlakte en volledigheid woz-objecten	ma	ma	ma	
Inlichtingen verstrekken en opvragen notarissen, andere gemeenten	wk	wk	wk	
<i>Activiteiten nav herwaardering</i>	BMD	HMS	ZVT	

Aanmaken en verzenden taxatieverslagen niet-woningen	ja	ja	ja	
Inboeken en voortgangbewaking bezwaarschriften	wk	wk	wk	
Verlenen uitstel motivatie bezwaarschriften	ja	ja	ja	
Inventariseren kenmerken en/of taxeren	ja	ja	ja	
Conciipiëren uitspraak bezwaarschriften	da	da	da	
Muteren objectgegevens nav uitspraak	we	we	we	
Heffen				
Onroerende-zaakbelastingen	BMD	HMS	ZVT	
Muteren / onderhoud bestand	we	we	we	combi kohier
Controleren bestand	da	da	da	
Aanslagen opleggen	ja	ja	ja	
Nakohieren opleggen	ma	ma	ma	
Bezwaarschriften afhandelen	da	da	da	
Verminderingen / ontheffingen	ma	ma	ma	
Afvalstoffenheffing	BMD	HMS	ZVT	
Muteren / onderhoud bestand	ma	ma	ma	combi kohier
Controleren bestand	da	da	da	
Aanslagen opleggen	ja	ja	ja	
Nakohieren opleggen	ma	ma	ma	
Bezwaarschriften afhandelen	da	da	da	
Verminderingen / ontheffingen	ma	ma	ma	
Uitwisselen van gegevens met Reinigingsdienst			ja	
Uitwisselen gegevens met afdeling Groen en Meerlanden	ma	ma		
Rioolheffing	BMD	HMS	ZVT	
Muteren / onderhoud bestand	ma	ma	ma	combi kohier
Controleren bestand	da	da	da	
Aanslagen opleggen	ja	ja	ja	
Nakohieren opleggen	ma	ma	ma	
Bezwaarschriften afhandelen	we	we	we	
Verminderingen / ontheffingen	ma	ma	ma	
Opvragen gegevens Waterverbruik en muteren hiervan in belastingbestand	ja		ja	
Parkeerbelasting	BMD	HMS	ZVT	
Doorzetten buitenlandse naheffingsaanslagen naar Cannock Chase	we		we	
(Duplikaat) Naheffingsaanslagen opleggen	2we	2we	3x p.w.	
Controleren bestand	da	da	da	
Verminderingen / ontheffingen	ma	ma	ma	
Bezwaarschriften afhandelen	da	da	da	
Uitwisselen van gegevens met Parkeerbeheer	we	we	we	
Liggelden / Woonschepen	BMD	HMS	ZVT	
Muteren / onderhoud bestand		kw		
Aanslagen opleggen		kw		
Bezwaarschriften afhandelen		da		
Marktgeden	BMD	HMS	ZVT	

Muteren / onderhoud bestand		kw	
Aanslagen opleggen		kw	
Bezwaarschriften afhandelen		da	
Uitwisselen gegevens met Marktmeester		kw	
<i>Grafrechten ook de Dierenbegraafplaats</i>	BMD	HMS	ZVT
Muteren / onderhoud bestand		ma	ma
Controleren mutaties zoals aangebracht in bel.bestand door afdm. Begraafplaats			ma
Aanslagen opleggen		ja	ma/ja
Controleren bestand		da	da
Bezwaarschriften afhandelen		da	da
Verminderingen / ontheffingen		ma	ma
Uitwisselen gegevens met administrateur begraafplaats		ma	ma
<i>Roerende woon- en bedrijfsruimtebelastingen</i>	BMD	HMS	ZVT
Muteren / onderhoud bestand	ja	ja	
Aanslagen opleggen	ja	ja	
Bezwaarschriften afhandelen	ja	ja	
Verminderingen / ontheffingen	ja	ja	
Waarderen objecten	ja	ja	
<i>Precariobelasting</i>	BMD	HMS	ZVT
Muteren / onderhoud bestand	we	we	we
Controleren bestand	da	da	da
Aanslagen opleggen	ja	ja	kw/ja
Nakohieren opleggen	ja	ja	kw
Verminderingen / ontheffingen	ma	ma	ma
Begeleiden controle precario (intern) * herijken rol GBKZ		ja	kw
Bezwaarschriften afhandelen	we	we	we
<i>Reclamebelasting/BIZ</i>	BMD	HMS	ZVT
Muteren / onderhoud bestand incl. foto's controle		we	we
Controleren bestand		da	da
Aanslagen opleggen		ja	ja
Nakohieren opleggen		ja	ja
Verminderingen / ontheffingen		ma	ma
Begeleiden controle (intern) * herijken rol GBKZ			kw
Bezwaarschriften afhandelen		we	we
<i>Toeristenbelasting</i>	BMD	HMS	ZVT
Aangiftebiljetten verzenden / registreren (evt. boetebeleid toepassen)	ja		ja
Verwerken en controle op ontvangst afdracht aangiften voldoening op aangifte	ma		ma
Muteren / onderhoud bestand	we		we
Controleren bestand	da		da
Aanslagen opleggen	ja		ja
Nakohieren opleggen	ma		ma
Verminderingen / ontheffingen	ma		ma
Bezwaarschriften afhandelen	we		we

Begeleiden controle toeristenbelasting *herijken rol GBKZ	ja		ja	
Teruglevering OD Ijmond			kw	
Forensenbelasting	BMD	HMS	ZVT	
Aangiftebiljetten verzenden / registreren (evt. boetebeleid toepassen)			ja	
Verwerken aangiften			ja	
Muteren / onderhoud bestand			we	
Controleren bestand			da	
Aanschrijven campinghouder			ja	
Aanslagen opleggen			ja	
Nakohieren opleggen			2ma	
Bezwaarschriften afhandelen			we	
Verminderingen / ontheffingen			ma	
Leges	BMD	HMS	ZVT	m.u.v. febr. m.u.v. febr.
Levering door vakafdelingen	we	we	we	
Muteren / onderhoud bestand	we	we	we	
Aanslagen opleggen	ma	ma	ma	
Nakohieren opleggen	ma	ma	ma	
Verminderingen / ontheffingen	ma	ma	ma	
Bezwaarschriften afhandelen	we	we	we	
Invordering	BMD	HMS	ZVT	
Verwerken aanslaggegevens / verminderingen e.d.	da	da	da	
Inlezen betalingen	da	da	da	
Verwerken handmatige betalingen	da	da	da	
Controleren verminderingen en terugbetalen	we	we	we	
Controle journaalposten en aansluiten grootboek	ma	ma	ma	
Bezwaarschriften	we	we	we	
Overige correspondentie	we	we	we	
Automatische incasso aanmaken en onderhouden	ma	ma	ma	
Deblokkeren uitstel van betaling nav niet nagekomen betalingsregeling	ma	ma	ma	
Aanmaken / verzenden aanmaningen	ma	ma	ma	
Aanmaken / verzenden dwangbevelen deurwaarder	ma	ma	ma	
Voortgang bewaking overleg deurwaarder	ma	ma	ma	
Verwerken toekenning kwijtschelding	we	we	we	
Contacten BNG en Interpay	ja	ja	ja	
Oninbaar voorstellen van belastingaanslagen	2ja	2ja	2ja	
Contact met afd. financiën gemeenten	ma	ma	ma	
Kwijtschelding	BMD	HMS	ZVT	
Kwijtscheldingsaanvragen verzenden	da	da	da	
Uitkomsten verwerken in belastingsysteem	we	we	we	
Behandelen beroepschriften	ma	ma	ma	
Na behandeling beroepschrift in B&W, verzenden uitspraak	ma	ma	ma	
Opstellen aanvraag formulier	ja	ja	ja	
Overige bezwaarschriften	BMD	HMS	ZVT	
Behandelen van complexe bezwaarschriften	inc	inc	inc	
Plannen afspraken hoorzitting incl. corresponderen	inc	inc	inc	

Houden van (telefonische) hoorzittingen	inc	inc	inc
Maken verslag hoorzittingen	inc	inc	inc
Beoordelen verzoeken om proceskostenvergoedingen	inc	inc	inc
Maken betalingsopdrachten voor kostenvergoeding	2ma	2ma	2ma
Toevoegen tekstblokken in uitspraak over hoorzitting	inc	inc	inc
toevoegen tekstblokken in uitspraak over proceskostenvergoeding	inc	inc	inc
<i>Overig beroepszaken</i>	BMD	HMS	ZVT
Vertegenwoordiging gerechtshof	inc	inc	inc
Vertegenwoordiging rechtbank	inc	inc	inc
Opstellen verweerschriften	inc	inc	inc
administratieve afwikkeling uitspraak	inc	inc	inc
Maken betalingsopdrachten voor griffierechten en kostenvergoeding	inc	inc	inc
Instellen hoger beroep of beroep in cassatie	inc	inc	inc
behandelen ingekomen stukken rechtspraak	da	da	da
<i>Applicatiebeheer</i>	BMD	HMS	ZVT
Applicatiebeheer PinkRocadeLocalGovernment	we	we	we
Applicatiebeheer 4value	we	we	we
Testen nieuwe release i.s.m. Heffen, Innen en WOZ	kw	kw	kw
Maken van diverse queries (op intern gebruik en op verzoek van gemeenten)	we	we	we
Gebruikersvragen/problemen oplossen	da	da	da
Menustructuren onderhouden	2ja	2ja	2ja
Onderhoud documenten	we	we	we
Onderhoud autorisaties	ma	ma	ma
Opstarten en ondersteuning Combikohier 28-2	ja	ja	ja
Contacten Printbureau	ja	ja	ja
Controle en aanleveren printbestand aan printbureau	ma	ma	ma
Leveren gegevens CBS	2ja	2ja	2ja
Opgave CBS tarieven/Coelo e.d.	ja	ja	ja
Leveren gegevens Kadaster	ma	ma	ma
Bestandscontrole objecten betrokken in heffing i.s.m. WOZ	ma	ma	ma
Controle blokkeringen aanslagen i.s.m. WOZ	ma	ma	ma
Contractenbeheer	ja	ja	ja
<i>Gegevensbeheer</i>	BMD	HMS	ZVT
Inlezen en verwerken subjectgegevens Makelaar	we	we	we
Inlezen en verwerken subjectgegevens BAG	we	we	we
Inlezen en verwerken subjectgegevens BRK	ma	ma	ma
Inlezen en verwerken subjectgegevens LV WOZ	we	we	we
Inlezen en verwerken subjectgegevens RDW	ma	ma	ma
Controleren dubbele gegevens	kw	kw	kw
Onderhouden correspondentiegegevens	ma	ma	ma
Opschonen subjectbestanden	ma	ma	ma
Bewaken juistheid gegevens	ma	ma	ma
Opvragen cq volgen subjecten in VOA	da	da	da
Opschonen adressen	ma	ma	ma
<i>Planning en Control</i>	BMD	HMS	ZVT
Invullen benchmark waarderingkamer	ja	ja	ja

Aanleveren voortgangsrapportage Waarderingskamer	ja	ja	ja
Aanvragen toestemming beschikken Waarderingskamer	ja	ja	ja
Vervaardigen marap	ja	ja	ja
Contact met accountant	2ja	2ja	2ja
Secretariaat Stuurgroep en Projectgroep GBKZ	kw	kw	kw
Verstrekken kengetallen tbv tariefberekeningen	ja	ja	ja
Leveren gegevens begroting	ja	ja	ja
Leveren gegevens jaarrekening	ja	ja	ja
Opstellen bedrijfsplan	ja	ja	ja
Onderhouden belastingverordeningen	ja	ja	ja
Up-to-date houden beleidsregels, mandaat e.d.	ja	ja	ja