



Diemen



Aalsmeer



Amstelveen



Uithoorn



Ouder-Amstel



Gemeente  
De Ronde Venen

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Algemeen</b>	<b>3</b>
<b>3. Planning kohieren</b>	<b>4</b>
<b>4. Kwaliteitseisen</b>	<b>4</b>
<b>5. Klantcontacten</b>	<b>6</b>
<b>6. Klachtencoördinator</b>	<b>8</b>
<b>7. Bedrijfsvoering</b>	<b>9</b>
<b>8. ICT</b>	<b>11</b>
<b>9. Overzicht WOZ bezwaren</b>	<b>12</b>
<b>Bijlage 1: Dashboard januari t/m december 2018</b>	<b>13</b>



Diemen



Aalsmeer



Amstelveen



Uithoorn



Ouder-Amstel



De Ronde Venen



Diemen



Aalsmeer



Amstelveen



Uithoorn



Ouder-Amstel



De Ronde Venen

## 1. Inleiding

Deze rapportage van het 4<sup>de</sup> kwartaal 2018 informeert de deelnemers aan de GR Gemeentebelastingen Amstelland (verder: GBA) over de werkzaamheden, resultaten en ontwikkelingen van de uitvoeringsorganisatie in dat kwartaal met tevens de afsluiting van het gehele jaar 2018. In Bijlage 1 geven we in een dashboard per gemeente een inzicht in de relevante ontwikkelingen voor die gemeente.

## 2. Algemeen

In dit kwartaal hebben een vijftal ontwikkelingen extra aandacht en afstemming gevraagd:

- a. De werkzaamheden rondom de migratie van het zaakstelsel (Inproces 2.10);
  - b. Aansluiting op de Landelijke voorziening Basisregistratie Personen (LVBPR);
  - c. Interne beheersing WOZ;
  - d. Afronding taxaties 2019;
  - e. Kadastermutaties (BRK).
- a. Afgelopen maanden is de organisatie Amstelveen/Aalsmeer gefaseerd overgestapt naar een nieuw zaakstelsel: Inproces 2.10. Gemeentebelastingen Amstelland (GBA) was ingepland in het laatste kwartaal. Echter in november is voor de migratie van GBA een "no-go" gegeven aangezien de formulieren en de processen van WOZ-bezwaren en kwijtschelding niet het resultaat gaven dat vooraf verwacht werd. Door het projectteam digitalisering van de gemeente waren de zwaarte en de hoeveelheid van de processen niet goed ingeschat. Daarnaast zijn er veel wisselingen in het projectteam geweest. De migratie staat nu opnieuw gepland voor januari 2019. GBA heeft hier veel tijd in geïnvesteerd en naar verwachting zal de migratie worden afgerond voor verzending van de aanslagen 2019. Als dit niet lukt is er een fall back scenario.
  - b. In oktober zijn voor alle zes deelnemers van GBA koppelingen gemaakt op de Landelijke voorziening Basisregistratie Personen via de Rijksdienst voor identiteitsgegevens. De mutaties van persoonsgegevens loopt goed. Het project is niettemin nog niet geheel afgerond. De leverancier legt nog de laatste hand aan de software voor het volgen van de buitenpoorters bij b.v. een verhuizing. Met deze koppelingen via een beveiligde verbinding behoort het uitwisselen van deze privacy gevoelige gegevens via LO3-bestanden tot het verleden en voldoen we ook volledig aan de AVG.
  - c. De Waarderingskamer heeft in november met inspecteurs een onderzoek Interne Beheersing op de WOZ-processen uitgevoerd. Inmiddels is GBA akkoord gegaan met de conceptrapportage. Bij de nabespreking heeft de WaKa aangegeven dat de WOZ-processen op orde en de medewerkers goed gekwalificeerd zijn. Zij heeft tevens uitgesproken dat er geen nadere inspectie plaats zal vinden naar de kwaliteit van de taxaties voor 2019.
  - d. De extra inzet voor het opnieuw inrichten van het bezwaar-/beroep proces heeft enige achterstand van de herwaarderings tot gevolg gehad. Daarnaast heeft een taxateur ontslag genomen om verder te gaan als ZZP-er. En er zijn twee medewerkers langdurig ziek op het cluster WOZ. Door extra inhuur op het cluster WOZ hebben we tijdig de herwaardering voltooid en kunnen we binnen de wettelijke termijn beschikken.
  - e. Het Kadaster heeft in het weekend van 13/14 oktober een grote migratie uitgevoerd waarbij, naar later is gebleken, ook software is aangepast waardoor filiaties niet meer te zien waren. Inmiddels heeft GouwIT alles uit de kast gehaald om zijn software aan te passen op de wijzigingen die het Kadaster heeft uitgevoerd. Hierdoor is zowel bij GBA als landelijk achterstand ontstaan in de mutaties van eigendomssituaties. GBA was tot en met september bij met zijn mutaties. Momenteel zijn de mutaties tot en met 31 december bij ons binnen en zullen tijdig verwerkt worden. Landelijk gezien zijn er een aantal gemeenten die dit niet gaan halen.

### 3. Planning kohieren

2018	Amstelveen	Aalsmeer	Uithoorn	Ouder-Amstel	Diemen	De Ronde Venen
WOZ beschikking	januari	januari	januari	januari	januari	februari
OZB	januari	januari	januari	januari	januari	februari
Hondenbelasting	januari	januari	januari	januari	X	februari
Rioolheffing	januari	januari	januari	januari	januari	februari
Rioolheffing meerverbruik '17	juli	juni*	juni*	november	juli	augustus
Afvalstoffenheffing	januari	januari	januari	januari	januari	februari
Onderhoudsr. begraafplaats	oktober	oktober	X	X	X	X
Roerende-zaak belasting	X	september	X	september	X	september
Forensenbelasting	X	januari	januari	januari	X	november*
Toeristenbelasting '17	maart	maart	X	maart	maart	april
Watertoeristenbelasting	X	v.a. maart	X	X	X	december
Reclamebelasting	X	maart*	X	X	X	X
Precariobelasting	X	april+mei	oktober	X	oktober	X
Liggelden	X	X	X	X	X	februari
Reinigingsrechten	X	X	X	januari	X	X
BIZ	okt + dec	X	X	april	X	mei

	Conform planning verzonden
	Nieuwe planning
	Conform nieuwe planning verzonden *vroeger dan gepland

#### Verzonden aanslagen

De aanslagen worden zowel via de post als via MijnOverheid verstuurd. Na het 4<sup>de</sup> kwartaal was de verdeling als volgt:

Rijlabels	DataB Post	DataB MO	Zelf verzonden GBA	Totaal aantal biljetten
Aalsmeer	12.491	6.477	11	<b>18.979</b>
Amstelveen	36.700	19.706	57	<b>56.463</b>
De Ronde Venen	20.546	6.851	155	<b>27.552</b>
Diemen	10.634	3.890	19	<b>14.543</b>
Ouder Amstel	6.567	2.180	44	<b>8.791</b>
Uithoorn	12.189	4.177	37	<b>16.403</b>
<b>Eindtotaal</b>	<b>99.127</b>	<b>43.281</b>	<b>323</b>	<b>142.731</b>

### 4. Kwaliteitseisen

#### Beleid

De Gemeenschappelijk Regeling GBA 2018 is gepubliceerd in het Staatsblad en doorgezonden naar de provinciebesturen van Noord-Holland en Utrecht.

Alle belastingverordeningen 2019 van alle deelnemers zijn in de gemeenteraadsvergaderingen van november en december vastgesteld en daarna gepubliceerd. Inmiddels zijn de verordeningen ook verwerkt in de belastingadministraties.

Er zijn nog wel vragen gesteld over: a. het arrest inzake zonnepanelen en b. de aanpassing van de fiscale wetgeving (Belastingplan 2019) voor een OZB-woningtarief (aanpassing Gemeentewet 220 f) voor sportinstellingen en ANBI's.

- Ad a. Het niet meenemen van een waarde verhogende factor voor de WOZ is wettelijk gezien niet mogelijk (zie ook site Waarderingskamer).
- Ad b. De aanpassing van het OZB-tarief voor bepaalde belastingplichtigen leidt tot veel discussie bij de gemeenten en wordt nader uitgewerkt door de VNG. Zij heeft op 21 december een brief gezonden naar het Ministerie van Financiën om in overleg met de Staatssecretaris te komen tot duidelijkheid over de uitvoering van dit artikel. In ieder geval zal uitvoering hiervan leiden tot software aanpassingen.

Amstelveen heeft de hondenbelasting afgeschaft.

### Waarderingskamer

De minister van Rechtsbescherming heeft een onderzoek ingesteld naar de praktijken van NCNP bureaus. De uitkomsten van dit onderzoek zullen in 2019 bekend worden. Opmerkelijk is wel dat de consumentenbond en ook andere media nu waarschuwen voor de NCNP bureaus. Zoals bij ons al langer bekend laten zij belanghebbenden een doorlopende machtiging tekenen om bezwaar te maken. Indien een belanghebbende dit wil beëindigen moeten zij hiervoor gemiddeld € 90,- betalen. Dit staat in de kleine lettertjes! Wij zullen voor 2019 in onze bijsluiter meer pregnant opnemen dat belanghebbenden **GRATIS** bezwaar kunnen maken bij GBA.

Het Ministerie van Financiën heeft op dit moment een internetconsultatie uitgezet voor het concept wetsvoorstel Wet verbetering rechtsbescherming WOZ. Dit wetsvoorstel is behoorlijk ingrijpend omdat de Wet WOZ onder het regime van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) zal gaan vallen in plaats van onder de Algemene Wet Rijksbelastingen (AWR). Dit is het gevolg van het brede gebruik van de WOZ-waarderingen. De uitvoering van de wet op basis van de AWB brengt echter nogal wat wijzigingen in de proces met zich mee die zullen leiden tot hogere kosten.

GBA is door de VNG gevraagd mee te discussiëren bij het Ministerie van Financiën over deze wetswijzigingen. Dit zal plaatsvinden in februari 2019. Tevens is het Platform directeuren samenwerkingsverbanden gevraagd deze internetconsultatie te vullen. Hieraan wordt gehoor gegeven.

### Beveiligingsincidenten

Er zijn dit jaar geen beveiligingsincidenten geweest.

### Kwijtscheldingsverzoeken

Het aantal verzoeken om kwijtschelding is minder dan vorig jaar. Vorig jaar zijn er 1.623 binnengekomen tegen 1.417 dit jaar. Mede omdat een medewerkster ontslag heeft genomen hebben we voor het wegwerken van de achterstand gedurende een maand een inhuurkracht ingezet. En staan er op 31 december nog 216 verzoeken open die in behandeling genomen zijn. Dit betekent dat we op dit vlak nog maar een geringe achterstand hebben.

### Betalingsregelingen

Een verzoek om een betalingsregeling moet altijd schriftelijk worden aangevraagd en dit verzoek wordt ook schriftelijk gehonoreerd of afgewezen. De stand van zaken per 31 december 2018 is:

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Amstelveen	260	424	329	468	415	359
Aalsmeer	145	216	134	128	139	121
Uithoorn	178	239	185	194	156	168
Ouder-Amstel	77	86	60	103	78	94
Diemen	237	301	172	127	256	141
De Ronde Venen				129	149	153
<b>Totaal</b>	<b>897</b>	<b>1.266</b>	<b>880</b>	<b>1.149</b>	<b>1.193</b>	<b>1.036</b>

### Aansluitingen Mijn Overheid

Voor een 4-tal gemeenten is er dit jaar een forse toename van het aantal aansluitingen bij Mijn Overheid:

	Aantal BSN nrs	Aantal BSN MO	% 2017	% 2018	% Toename
Amstelveen	41.809	15.766	31	37,71	6,71
Aalsmeer	13.944	5.269	34	37,79	3,79
Uithoorn	13.287	3.532	1	26,58	25,58
Ouder-Amstel	6.545	1.708	3	26,46	23,46
Diemen	13.963	3.883	2	27,81	25,81
De Ronde Venen	21.033	5.120	1	24,34	23,34

### Betalingen via iDeal

Dit jaar is het voor eerst mogelijk om via iDeal de aanslag te betalen indien de aanslag via Mijn Overheid is toegezonden. Hieronder een overzicht van het aantal gevallen dat hiervan gebruik is gemaakt:

	Aantal transacties	Aantal via iDeal	Aanslagen MO, geen AI *	% **
Amstelveen	33.904	2.322	7.690	30,20
Aalsmeer	10.149	537	2.255	23,81
Uithoorn	8.848	399	1.471	27,12
Ouder-Amstel	5.116	243	715	33,99
Diemen	8.317	526	1.671	31,48
De Ronde Venen	15.332	738	2.774	26,60
<b>Totaal</b>	<b>81.666</b>	<b>4.765</b>	<b>16.576</b>	<b>28,75</b>

\* Aantal aanslagen Mijn Overheid (MO) waarvoor geen Automatische incasso (AI) is afgegeven

\*\* Percentage aantal iDeal betalingen van het aantal aanslagen MO zonder AI

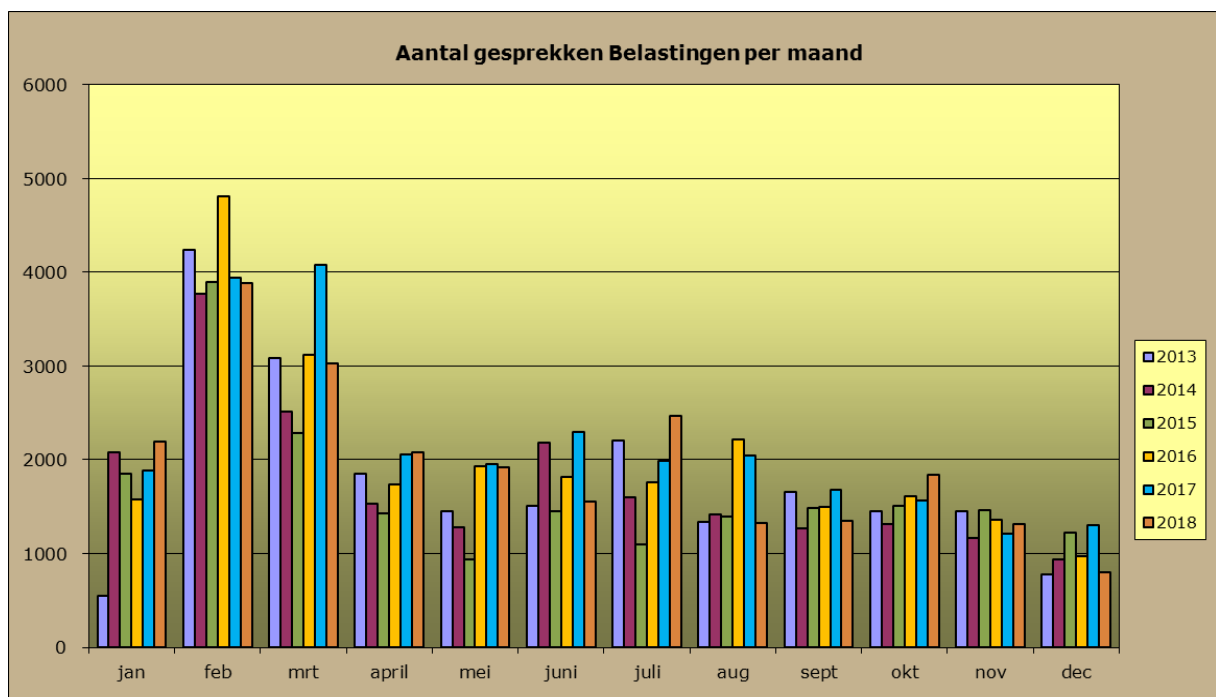
## 5. Klantcontacten

De afhandeling van de inkomende gesprekken wordt verzorgd door Tog Nederland in Rotterdam. Dit jaar is er gestart met nieuwe medewerkers. Uit de wekelijkse rapportage blijkt dat er aanzienlijk minder telefoontjes binnen gekomen zijn dan voorgaande jaren. In het 4<sup>de</sup> kwartaal is de gesprekstijd op het zelfde niveau gebleven.

Met Tog Nederland is afgelopen kwartaal veel contact geweest omdat de vestiging Rotterdam opgeheven wordt en de medewerkers zouden moeten verhuizen naar de vestiging in Sint Oedenrode. Niet alle medewerkers zullen meegaan. Er wordt op toegezien dat de kwaliteit van de eerstelijns telefoontjes op orde blijft. Tog Nederland heeft dit wel toegezegd.

		Aantal oproepen	Totaal
<b>2018</b>	1 <sup>ste</sup> kwartaal		9.111
	2 <sup>de</sup> kwartaal		5.552
	3 <sup>de</sup> kwartaal		5.126
	oktober	1.839	<b>3.953</b>
	november	1.313	
	december	801	
		<b>Totaal</b>	
2017	1 <sup>ste</sup> kwartaal		9.901
	2 <sup>de</sup> kwartaal		6.311
	3 <sup>de</sup> kwartaal		5.715
	4 <sup>de</sup> kwartaal		4.073
		<b>Totaal</b>	

2016	1 <sup>ste</sup> kwartaal		9.499
	2 <sup>de</sup> kwartaal		5.481
	3 <sup>de</sup> kwartaal		5.476
	4 <sup>de</sup> kwartaal		3.941
	<b>Totaal</b>		<b>24.397</b>
2015	1 <sup>ste</sup> kwartaal		8.027
	2 <sup>de</sup> kwartaal		3.823
	3 <sup>de</sup> kwartaal		3.975
	4 <sup>de</sup> kwartaal		4.193
	<b>Totaal</b>		<b>20.018</b>
2014	1 <sup>ste</sup> kwartaal		8.352
	2 <sup>de</sup> kwartaal		4.990
	3 <sup>de</sup> kwartaal		4.291
	4 <sup>de</sup> kwartaal		3.417
	<b>Totaal</b>		<b>21.050</b>
2013	1 <sup>ste</sup> kwartaal		7.861
	2 <sup>de</sup> kwartaal		4.806
	3 <sup>de</sup> kwartaal		5.200
	4 <sup>de</sup> kwartaal		3.674
	<b>Totaal</b>		<b>21.541</b>



## 6. Klachtencoördinator

Tot en met het 4<sup>de</sup> kwartaal zijn er 26 klachten binnengekomen bij de Klachtencoördinator. De klachten betroffen 5 maal bejegening door een medewerker en 21 maal klachten over de inhoud van de aanslag of het proces.

Gemeente	Ontvangst	Cluster	Klacht over:	Afgehandeld	Conclusie
Amstelveen	05-01-18	Heffen	Duur afhandeling legesbezwaar	12-02-18	Deels terecht
	29-01-18	Invordering	Bezwaar gedeeltelijke kwijtschelding	31-01-18	Onterecht
	04-02-18	KCC	Bejegening	05-02-18	Terecht
	19-04-18	WOZ	Hoogte WOZ waarde	09-05-18	Onterecht
	11-05-18	Invordering	Automatische afschrijving van rekening moeder	24-05-18	Onterecht
	24-05-18	Invordering	Rechtmatigheid aanmaningskosten	05-06-18	Onterecht
	25-05-18	Heffen	Mijn Overheid	25-06-18	Onterecht
	07-06-18	Invordering	Onterechte aanmaning door storing bij ING	14-06-18	Onterecht
	10-07-18	Invordering	Slechte telefonische bereikbaarheid	11-07-18	Deels terecht
	29-08-18	Invordering	Bejegening en proces	29-08-18	Deels terecht
	13-09-18	Heffen	Onjuist adres	27-09-18	Onterecht
	09-11-18	Invordering	Procedure kwijtschelding	23-11-19	Onterecht
	Aalsmeer	15-02-18	Invordering	Norm vermogen bij kwijtschelding	28-02-18
	01-08-18	Invordering	Uitvoering betalingsregeling	13-08-18	Deels terecht
Uithoorn	26-02-18	Invordering	Beslag auto	28-02-18	Onterecht
	25-04-18	Invordering	Procedure kwijtschelding	30-04-18	Onterecht
	22-05-18	Heffen	Bejegening bij beroepsprocedures	18-06-18	Onterecht
	06-11-18	Invordering	Onterechte invorderingskosten	07-11-18	Terecht
Ouder-Amstel	30-07-18	Invordering	Niet toekennen kwijtschelding	01-08-18	Onterecht
	22-10-18	Invordering	Bejegening	15-01-19	Terecht
Diemen	05-03-18	Heffen	Tenaamstelling aanslag	05-03-18	Terecht
	03-07-18	KCC	Bejegening	04-07-18	Terecht
	05-09-18	Invordering	Proces van incasso	30-10-18	Onterecht
	24-10-18	Invordering	Uitvoering betalingsregeling	30-10-18	Onterecht
	30-10-18	WOZ	Afhandeltijd WOZ-bezwaar	20-11-18	Onterecht
De Ronde Venen	22-09-18	WOZ	Afhandeltijd WOZ-bezwaar	24-09-18	Onterecht





Diemen



Aalsmeer



Amstelveen



Uithoorn



Ouder-Amstel



Gemeente  
De Ronde Venen

## 7. Bedrijfsvoering

### Ziekteverzuim

Het verzuimpercentage voor 2018 is uitgekomen op ruim 4,7 %. Ten opzichte van vorig jaar is dat een stijging van 1,7 %. Aangezien het verzuim voornamelijk op het cluster WOZ plaatsvindt, ontstaat hier ook de meeste achterstand. Bovendien hebben we langdurig verzuim van twee medewerkers.

### Inhuur

Momenteel zijn er twee WOZ-taxateurs ingehuurd om de achterstand in de taxaties weg te werken en een medewerker WOZ-basisgegevens ter vervanging van een zieke medewerkster.

### HR21

HR 21 is in december ingevoerd en heeft niet geleid tot bezwaren. Aangezien het functiehuis van 2012 is zal dit in 2019 herijkt worden op een aantal functies.

### Samenwerking Waternet

Met Waternet is voor 2019 een samenwerkingsovereenkomst gesloten op het gebied van de kwijtschelding. Tot nu toe verleende Waternet kwijtschelding aan hun belastingplichtigen als zij bij GBA ook kwijtschelding kregen. Hierdoor kreeg GBA veel verzoeken voor het verstrekken van een kopie van de kwijtscheldingsbeschikking. Vanaf 2019 leveren wij deze gegevens rechtstreeks aan Waternet tegen een kleine vergoeding van € 7,- per beschikking. Dit zal in totaal een opbrengst genereren van circa € 12.000,-.

### Financiën 2018

De bedrijfsvoeringskosten zijn door de *incidentele* investeringen in software (Gouwtax7, Way2go en aansluiting LVBRP) uit de pas gaan lopen ten opzichte van de begroting. Ook de uitbreiding van taken (m<sup>3</sup> naar m<sup>2</sup>), de autonome toename van de werkzaamheden (meer objecten/subjecten) en de toename van ncnp WOZ-bezwaar- en beroepschriften hebben hieraan bijdragen. Zie het financieel overzicht hieronder.

Hierdoor is de stand van het bedrijfsvoering fonds thans negatief. Het fonds mag echter 5% negatief staan (circa € 200.000,-). Aanvulling van het fonds is nu dan ook nog niet aan de orde.

Daarnaast zullen de *structurele* bedrijfsvoeringskosten toenemen doordat het door de autonome toename van de werkzaamheden noodzakelijk is het cluster WOZ structureel te versterken met twee WOZ-medewerkers op de basisgegevens (schaal 8) en een WOZ-taxateur (schaal 10). Deze kosten worden geraamd op circa € 300.000,-. In de kadernota en de begroting 2020 zal dit opgenomen worden.

Financiën 4<sup>de</sup> kwartaal 2018

<b>Rapportage GR Gemeentebelastingen Amstelland Jaarrekening 2018</b>				Versie: 15-2-19 16:45	
Bedragen in euro's		Begroting 2018	Realisatie 2018	Realisatie 2017	
<b>Personele kosten (inc. uitbesteding/inhuur)</b>					
1 Salaris personeel		2.417.600	2.408.326	2.124.467	
2 Loonbijstelling			0	110.700	
3 Uitbesteding/Inhuur personeel derden		179.400	222.592	424.573	
		2.597.000	2.630.918	2.659.741	
<b>Werkplekkosten en formatiebudget</b>					
4 Formatiebudget		87.500	75.658	67.134	
5 Werkplekkosten		791.000	791.000	715.400	
		878.500	866.658	782.534	
<b>Diensten derden overig</b>					
6 Extern advies		9.200	15.458	12.175	
7 Drukwerk/formulieren		100.400	66.912	65.275	
8 Kosten telefonieafhandeling		63.800	63.812	63.812	
9 Accountantskosten		24.500	9.347	12.459	
10 Proces en gerechtskosten		100.000	155.629	115.773	
11 Overige kosten		64.500	66.471	61.019	
		362.400	377.629	330.514	
<b>Automatisering</b>					
12 Onderhoud automatisering/software		209.100	248.615	204.019	
13 ICT Upgrade en aansluiting BRP		98.000	80.130		
14 Kapitaallasten (Licentiekosten)		32.600	32.648	34.622	
		339.700	361.392	238.641	
<b>Incidentele bijdragen gemeenten</b>					
15 af: Bijdragen gemeenten		-2.100	-49.069	-81.219	
16 af: Bijdrage proces en gerechtskosten		-100.000	-153.837	-131.855	
		-102.100	-202.906	-213.073	
<b>Sub-Totaal</b>		<b>4.075.500</b>	<b>4.033.690</b>	<b>3.798.356</b>	
5% bijdrage vaste kosten cf.art 16.2 GR		198.900	198.900	180.200	
<b>Te dekken uit bijdragen deelnemer of reserve</b>		<b>4.274.400</b>	<b>4.232.590</b>	<b>3.978.556</b>	
<b>Dekkingsplan</b>					
Bedragen in euro's		2018		Realisatie 2018	Realisatie 2017
<b>gemeenten</b>	<b>per inwoner</b>	<b>inwoner-aantal</b>	<b>bedrag</b>	<b>bedrag</b>	
Amstelveen	€ 17,90	89.321	1.598.800	1.598.800	1.437.300
Aalsmeer	€ 17,90	31.386	561.800	561.800	512.500
Uithoorn	€ 17,90	29.201	522.700	522.700	473.800
Diemen	€ 17,90	27.225	487.300	487.300	439.700
Ouder-Amstel	€ 17,90	13.428	240.400	240.400	219.100
De Ronde Venen	€ 17,90	42.759	765.400	765.400	702.300
<b>Totaal</b>	<b>€ 17,90</b>	<b>233.320</b>	<b>4.176.400</b>	<b>4.176.400</b>	<b>3.784.700</b>
<b>Resultaat voor bestemming</b>			<b>98.000</b>	<b>56.190</b>	<b>193.856</b>
<b>reserve bedrijfsvoeringsfonds</b>					
17 af: onttrekking ICT upgrade en aansluiting BRP			-98.000	-85.500	-44.691
<b>Resultaat na bestemming</b>			<b>0</b>	<b>-29.310</b>	<b>149.165</b>

## Ontwikkeling kosten ten opzichte van begroting 2018

## Personele kosten

1	voordeel salariskosten door inkomsten uit detachering (€ 51.300). Structureel nadeel als gevolg van oproepkrachten en vakantiekrachten (€ 47.600) Voordeel op individueel keuzebudget (€5.600)	9.300 voordeel	incidenteel/structureel
3	Structureel nadeel door extra inhuur voor de afhandeling van kwijtscheldingsverzoeken (€6.000) en achterstanden in taxaties (€ 10.000). Structureel nadeel op de afhandeling van de bezwaarschriften van (€ 15.200)	-31.200 nadeel	structureel
3	Incidenteel nadeel door inhuur vervanging detachering (€ 70.000) en werkzaamheden tbv dRV extra regel precarioterruggave (€ 4.000). Incidenteel voordeel inhuur tbv Project waardering m2 vanwege inzet voor ict oplossing (€ 43.000) en een incidenteel voordeel bij WOZ-bezwaarafhandeling 2017 (€ 19.200).	-11.800 nadeel	incidenteel
4	formatiebudget	11.800 voordeel	incidenteel
Automatisering			
12	incidenteel nadeel aanpassing Gouw ivm extra regel precarioterruggave de Ronde Venen (€ 3.000). Nadeel ictpakket Way 2GO voor project waardering m2 (€ 43.000) ipv inhuur.	-40.000 nadeel	incidenteel
13	incidenteel nadeel invoering Gouw tax7 (€ 15.000) tlv bedrijfsvoeringsfonds. Het verwachte structurele nadeel beveiligingsmaatregelen GouwIT (€ 12.500) vervalt. Deze kosten worden door Amstelveen betaald. Dit geeft een incidenteel voordeel. De eenmalige kosten aansluiting landelijke voorziening BRP (€65.000) komen ten laste van het bedrijfsvoeringsfonds, maar zal in 2019 in rekening worden gesteld.	18.000 voordeel	incidenteel

Overige kosten			
7	voordeel drukwerk en formulieren	-8.144	nadeel incidenteel
9	voordeel accountantskosten 2017 (€ 3.100) en 2018 (€ 12.000)	33.500	voordeel structureel
10	nadeel proces en gerechtskosten	15.154	voordeel structureel
	Overige incidentele bijdragen gemeenten	-55.700	nadeel structureel
15	incidentele bijdragen gemeenten. Amstelveen: BIZ en bezwaarschriften (€ 17.200), Aalsmeer: implementatie precario (€ 7.200), De Ronde Venen: compensatieregel aanslag 2018 (€ 5.600), Diemen: extra uitvoeringskosten precario (€ 10.000) en DUO: implementeren bestanden persoonsgegevens GouwIT (€ 7.000)	46.900	voordeel incidenteel
16	bijdrage proces en gerechtskosten	54.000	voordeel structureel
	Onttrekking bedrijfsvoeringsfonds		
17	Incidenteel lagere onttrekking doordat de vervallen kosten van beveiligingsmaatregelen GouwIT (€ 12.500)	-12.500	nadeel incidenteel
	<b>resultaat bedrijfsvoering 2018</b>	<b>29.310</b>	voordeel

Reserve bedrijfsvoeringsfonds	31 december 2018	31 december 2017
<b>Stand per 1 januari</b>	<b>10.874</b>	<b>204.730</b>
af: kosten 2016		44.691-
af: nieuwe software ICT*	85.500-	
af: resultaat 2017		149.165-
bij: resultaat lopend boekjaar	29.311	
<b>Stand per 31 december</b>	<b>45.315-</b>	<b>10.874</b>

\*De eenmalige kosten aansluiting landelijke voorziening BRP (€65.000) komen ten laste van het bedrijfsvoeringsfonds, maar zal in 2019 in rekening worden gesteld.

## 8. ICT

### Performance hard- en software verbeterd

De performance van de software is in het afgelopen kwartaal sterk verbeterd.

De afdeling Informatiebeheer heeft in samenwerking met GouwIT in het weekend van 13/14 oktober de web swing uitgefaseerd. Dit heeft tot een duidelijke verbetering van de snelheid van het gebruik van de software van GouwIT geleid.

Daarnaast is in november de bandbreedte van de internetlijn verdubbeld. Ook hierdoor zijn de prestaties van het gebruik van de systemen verbeterd.

Tevens zijn dit kwartaal de nieuwe release van GouwIT en de aansluiting op de LVBRP met succes gerealiseerd.

### Applicatiebeheer

De afdeling Informatiebeheer onderzoekt op welke manier de functie van technisch applicatiebeheerder (volledig) gerealiseerd kan worden binnen de huidige (te krappe) formatieruimte. Voorlopig wordt bovenformatief ingehuurd door Informatiebeheer.

In 2019 zal de huidige functioneel applicatiebeheerder van GBA met pensioen gaan. Momenteel wordt een andere medewerkster opgeleid om deze functie te gaan vervullen.

### Directe aansluiting BRP

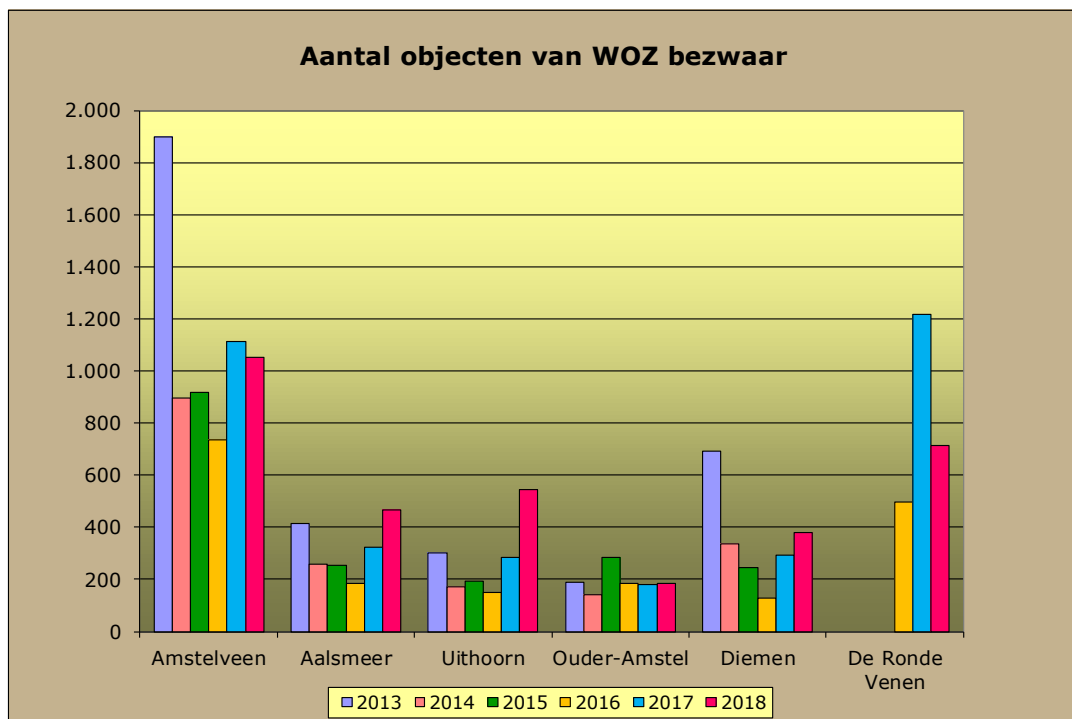
Zie onder de kop **Algemeen**.

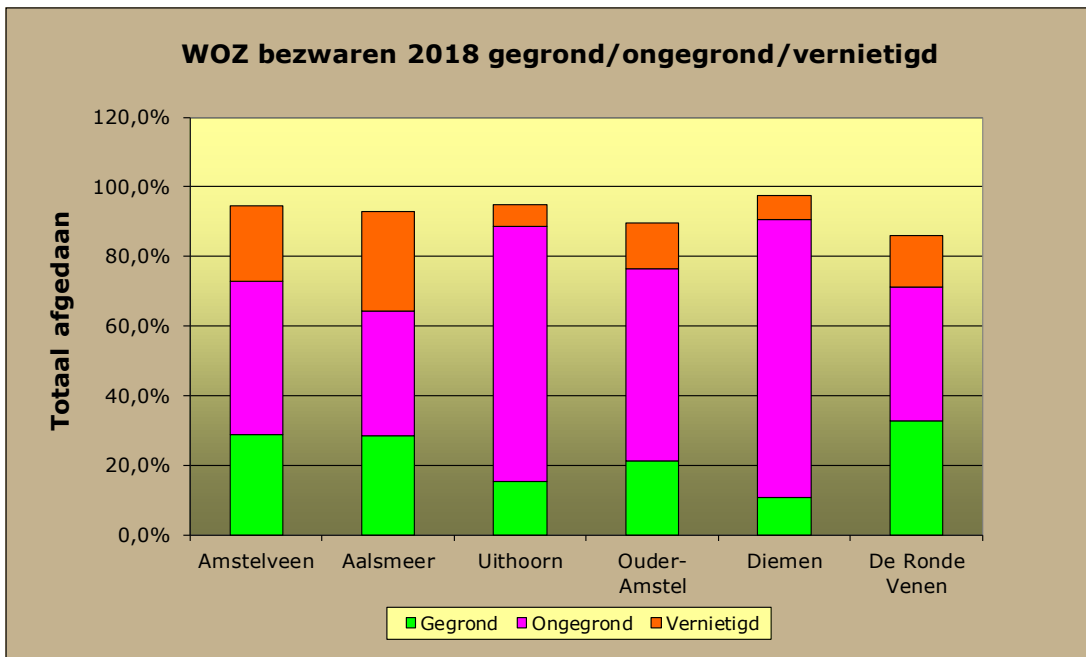
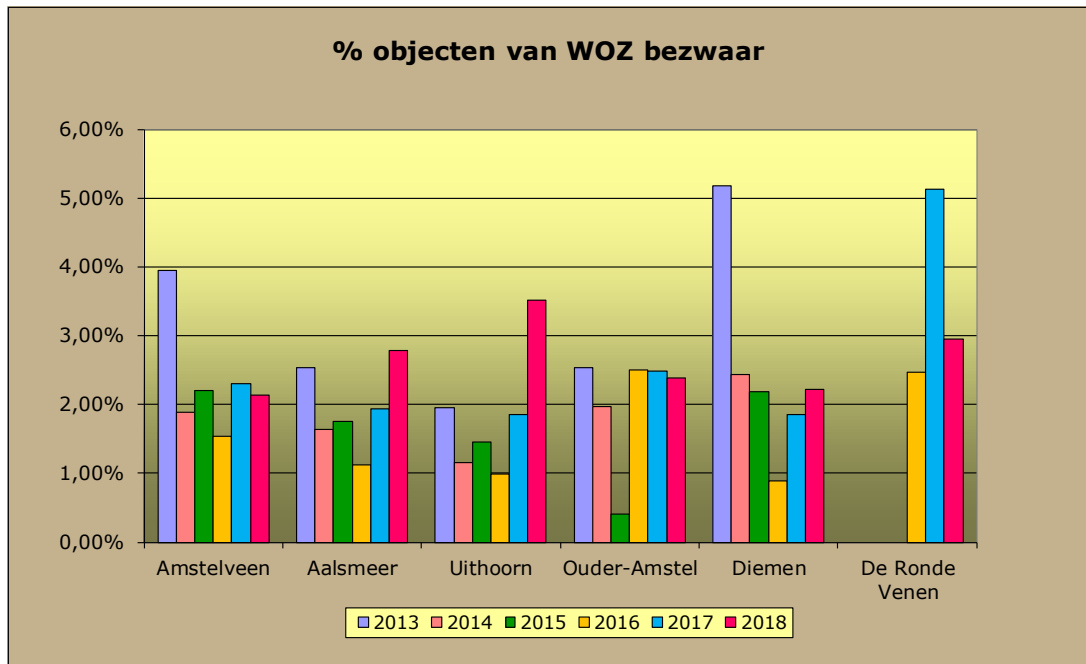
### Way2go: m<sup>3</sup> naar m<sup>2</sup>

Vanaf 2022 wordt waardering op gebruiksoppervlakte in plaats van op inhoud verplicht. De benodigde software ter ondersteuning van het project voor deze overgang is inmiddels aangeschaft (€ 50.000,-) en er is op kleine schaal (gemeente Aalsmeer) een start gemaakt met het project. Het plan van aanpak is in het 3<sup>de</sup> kwartaal opgeleverd. Na de drukte van de aanslagopleggingen zal dit project in het 2<sup>e</sup> kwartaal 2019 verder opgepakt worden.

## 9. Overzicht WOZ bezwaren

DASHBOARD WOZ BEZWAREN						
Periode	4de kwartaal 2018					
Afdeling	Gemeentebelastingen Amstelland					
	Amstelveen	Aalsmeer	Uithoorn	Ouder-Amstel	Diemen	De Ronde Venen
Aantal objecten	49.185	16.717	15.504	7.672	17.138	24.226
Aantal objecten van bezwaar	1.050	465	545	183	380	714
Woningen	725	314	443	93	287	448
Niet-woningen	325	151	102	90	93	266
<b>Aantal objecten van WOZ bezwaar</b>						
2013	1.897	413	303	188	690	
2014	898	258	173	139	336	
2015	917	255	192	286	247	
2016	734	185	151	183	129	495
2017	1.114	323	285	182	294	1.218
2018	1.050	465	545	183	380	714
<b>% objecten van WOZ bezwaar (% van het totaal aantal WOZ objecten)</b>						
2013	3,94%	2,53%	1,96%	2,54%	5,17%	
2014	1,89%	1,63%	1,15%	1,96%	2,43%	
2015	2,20%	1,76%	1,45%	0,40%	2,18%	
2016	1,54%	1,12%	0,99%	2,50%	0,88%	2,47%
2017	2,30%	1,94%	1,86%	2,49%	1,85%	5,12%
2018	2,13%	2,78%	3,52%	2,39%	2,22%	2,95%
<b>Aantal afgedane bezwaren als percentage van het totaal aantal objecten van bezwaar</b>						
Geground	28,7%	28,4%	15,4%	21,3%	10,8%	32,8%
Ongegrond	44,0%	35,9%	73,0%	55,2%	79,7%	38,3%
Vernietigd	21,8%	28,6%	6,4%	13,1%	7,1%	14,9%
Totaal	94,5%	92,9%	94,9%	89,6%	97,6%	86,0%





## Bijlage 1: Dashboard januari t/m december 2018

Zie het dashboard van uw eigen gemeente.